



Sede legale – Viale eroi di Cefalonia 121 – 00128 Roma (RM), si trasferirà in Via Ferratella in Laterano n. 41-

tel. 06 88933121 fax 0689130597

Sede Operativa - Via Ugo la Malfa n. 63, 90146 Palermo (PA) tel. 091/2558101 – Fax 091/2558124

Sede Operativa - Centro direzionale Napoli, via G. Porzio n.4 Isola G.1, 80143 Napoli (NA)

Codice fiscale, partita Iva e iscrizione Registro imprese di Roma n. 11369061004

R.E.A della C.C.I.A.A. di Roma. n. 1297865

Albo Società Cooperative n. A212873- Sez. coop. a mutualità prevalente di diritto Categoria: Cooperative Sociali

BILANCIO SOCIALE

Cooperativa sociale Call.it-ETS

Anno 2023

1) Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale:

La Cooperativa Sociale Call.it con l'elaborazione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un essenziale strumento che ha lo scopo di sviluppare una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore sociale realizzato nell'anno dalla Cooperativa.

Il nostro bilancio sociale non risponde solo ad un obbligo normativo ma anche 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.

L'attività svolta infatti realizza un importante obiettivo di integrazione sociale, di recupero dell'autonomia e dunque della libertà individuale di persone fragili, elementi che valorizzano il territorio e le sue potenzialità.

Diventa pertanto lo strumento per far conoscere e condividere le informazioni sulle attività e sulle iniziative realizzate dalla Cooperativa Call.it insieme alle Cooperative socie Consorzio Sintesi. Ha anche lo scopo di migliorare, tra i soci ed i lavoratori, la conoscenza delle azioni e delle iniziative della Cooperativa. Dunque l'occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto e del suo impatto con i territori e le realtà sociali in cui operiamo.

Proprio per questo motivo gli obiettivi a cui si è ispirato lo sviluppo di questo bilancio sociale dell'anno 2023 sono stati:

- Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo.
- Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa e dai suoi soci.
- Ricercare altre commesse di lavoro e sviluppare ulteriori attività intimamente legate ai progetti di inserimento lavorativo, per creare opportunità di lavoro, migliorare le condizioni di vita, l'autonomia, la dignità e la qualità del lavoro di nuove persone.
- Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione imprenditoriale allo sviluppo di una concreta solidarietà sociale, allo stretto rapporto con il territorio e con le esigenze di sviluppo equilibrato, di lavoro, di sicurezza sociale con una specifica attenzione all'ambiente di vita.
- Valorizzare la capacità di affrontare le difficoltà ed i rischi, evidenziati nella crisi di alcune aree del Paese evidenziata dal dopo pandemia e dalle gravi situazioni internazionali, attraverso la capacità di riorganizzazione e trasformazione del lavoro svolto.
- Promuovere il modello cooperativo, ed in particolare della cooperativa 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 stesura attraverso un'analisi sulle attività svolte ed una valutazione sui risultati ottenuti. Dunque la stessa redazione è risultata utile allo scambio di informazioni e valutazioni sul lavoro della Cooperativa e sui suoi obiettivi da realizzare nei prossimi anni per dare continuità ai progetti di inserimento lavorativo ed ai talenti che abbiamo valorizzato al nostro interno in questi anni.

2023 Un anno di nuove criticità

L'anno 2023 è stato caratterizzato dalle forti incertezze derivanti dalle tensioni internazionali, che successivamente alla fine della pandemia dal virus sars covid-19, hanno determinato insicurezze e limiti allo sviluppo equilibrato del nostro Paese impedendo di affrontare le reali emergenze sociali ed ambientali. Negli scorsi anni l'Italia ha sofferto pesantemente questa situazione, i provvedimenti presi per limitare e contenere la diffusione del virus hanno inciso sulla vita e le relazioni delle persone e sulla economia del Paese. A questi si sono aggiunti crescenti tensioni a livello internazionale che hanno determinato aumenti consistenti dei costi, principalmente quelli energetici e delle materie prime, che hanno determinato un significativo fenomeno inflattivo. Questi aumenti dei costi e dei prezzi dei beni di consumo hanno inciso pesantemente sulle condizioni di vita delle famiglie e determinato, da parte del sistema pubblico, tagli a servizi importanti per le fasce più deboli della società Italiana.

I lavoratori della Cooperativa, hanno subito danni da questa situazione. Durante l'anno 2023, pur nelle incertezze, abbiamo potuto riprendere alcuni progetti ed iniziative che erano stati bloccati dalla pandemia. Per le attività di Call Center la riorganizzazione attuata nel 2020 attraverso il telelavoro ed il lavoro agile, è continuata nell'anno 2023 ed è stata stabilizzata con interessanti esperienze innovative.

Questa scelta 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 oggi funziona con buoni risultati e resterà un fattore essenziale anche nel futuro.

L'anno 2023 è stato caratterizzato dalla prosecuzione della guerra in Ucraina, dove un focolaio di guerra endemico, che durava dal 2014, ha assunto, con l'intervento della Russia, caratteristiche di una guerra combattuta, che coinvolge indirettamente tutta l'Europa. Questo sta pesando sempre di più i paesi europei che intervengono sia economicamente che con forniture militari a sostegno dell'Ucraina, e parallelamente con le sanzioni verso la Russia pagano un costo indiretto aggiuntivo.

Ma purtroppo l'anno è stato caratterizzato anche da nuove tensioni in medio oriente, in particolare in Israele, dove l'irrisolta questione Palestinese e il prevalere, su ambo i fronti, della radicalizzazione del conflitto, sta determinando una situazione esplosiva in tutto il medio oriente oltre che la morte di decine di migliaia di civili innocenti.

Questa situazione, e le manovre speculative che ha accentuato, hanno raffreddato, se non bloccato, le potenzialità di sviluppo post pandemia portando un forte aumento delle materie prime, soprattutto energetiche, ed una inflazione che, se pur senza raggiungere i valori di dicembre 2022 (11,6%) è risultata al 5,7% riducendo così pesantemente le possibilità economiche delle famiglie, in particolare delle fasce più

deboli della società. Una situazione che ha inciso sui bilanci delle Cooperative e del consorzio, ma soprattutto sui bilanci familiari dei soci e dei lavoratori.

Le limitazioni nei rapporti sociali hanno ridotto le occasioni di socializzazione e le relazioni fisiche tra i soci ed i lavoratori, ne siamo tutti consapevoli e questa è uno dei principali obbiettivi su cui lavorare anche nel prossimo anno.

Nel 2023 le assemblee sociali della Cooperativa si sono tenute ancora in presenza, questo ha permesso di ritrovare quei rapporti personali importanti tra i soci.

L'essere riusciti ad attivare, negli ultimi mesi dell'anno 2022 ed in tutto il 2023, gli interventi previsti dal progetto #Conciliamo, insieme al Consorzio Sintesi, ha permesso di intervenire economicamente a favore dei soci, sia con il rimborso dei costi scolastici che con interventi mirati alle situazioni difficoltà familiare. Si sono impostate le attività di socializzazione previste dal progetto sviluppate nel 2023 e che si concluderanno nell'anno 2024.

La stabilità del contratto, e delle convenzioni, con WINDTRE spa ha permesso di rendere strutturali le nuove modalità di lavoro, telelavoro e lavoro agile, per il triennio 2021-2023 superati gli obblighi derivanti dalle misure speciali della fase di pandemia.

Hanno inoltre permesso di fare una importante sperimentazione sulla riduzione del lavoro a parità di stipendio con 20 addetti di Call.it Palermo. Il servizio affidato alla Cooperativa Sociale Call.it nella convenzione con WindTre è sempre stato gestito negli scorsi anni con buoni risultati. Nel 2023, è proseguita la stabilizzazione del modello organizzativo e delle nuove regole di lavoro, basate sul telelavoro e il lavoro agile. Risultano confermati i risultati positivi degli scorsi anni sia per gli aspetti qualitativi che quantitativi delle diverse attività svolte.

Per questo è incomprensibile la scelta di WindTre di interrompere in modo traumatico le convenzioni cercando di imporre un principio di passaggio ad altra cooperativa, assolutamente illegittimo, ma con un chiaro scopo, quello di escludere gli obblighi di assunzione del personale in WindTre previsti nel contratto e nelle tre convenzioni.

Le convenzioni previste dall'articolo 14 del D.Lgs. 276/2003 rappresentano infatti un percorso per realizzare l'inserimento dei lavoratori nella impresa che affida il servizio. Questo principio è centrale nelle norme della legge 68/1999 sul collocamento obbligatorio e nei testi di tutte le convenzioni regionali.

La scelta di WindTre ha portato ad un forte stato di insicurezza nei lavoratori della Cooperativa, forti tensioni che sicuramente hanno determinato grandi difficoltà, timori ed incertezze in tutti i lavoratori coinvolti.

Le Regioni Sicilia e Campania hanno escluso la fattibilità della proposta di intestare ad un'altra cooperativa sociale il contratto e la sottostante convenzione, che avrebbe comportato, di fatto, di escludere WindTre ora e per il futuro dagli obblighi di assunzione del personale impegnato su queste, prorogando così all'infinito il percorso di inserimento lavorativo.

L'atteggiamento di WindTre è stato di bloccare totalmente le convenzioni, non accettando di attuare la fase di passaggio dei servizi di contact center, dalla Cooperativa a WindTre prevista espressamente in convenzione e nel contratto. Da gennaio 2024 il servizio è cessato ed il personale è stato posto in cassa integrazione straordinaria del settore dei Call center.

Per questo la grande maggioranza dei lavoratori ha fatto ricorso per vie giudiziarie per veder riconosciuto un loro oggettivo diritto.

Il Consorzio Sintesi ha, a fine anno 2023, attivata l'area progetti e gare, iscrivendosi insieme alla cooperativa Call.it allo SDAPA (Servizio Dinamico Appalti Pubblica Amministrazione) ed a diversi albi fornitori.

Il Consorzio ha partecipato a diversi progetti e bandi del PNNR, due di questi, sulla povertà educativa, sono giunti ad assegnazione nella regione Sicilia e possono rappresentare una importante occasione di relazioni e sviluppi anche per la nostra Cooperativa

La Cooperativa ha inoltre richiesto l'adesione al Consorzio Nazionale servizi, consorzio leader a livello nazionale dei servizi di facility, ed anche di contact center, particolarmente nel settore sanitario. La richiesta è stata accolta e con il versamento del capitale sociale siamo a tutti gli effetti parte di questa importante struttura di servizi che può diventare un importante canale per lo sviluppo di nuove attività.

Le nuove attività che possono derivare dalle relazioni sviluppate ci permettono di guardare a nuove occasioni di sviluppo partendo dalla importante esperienza sociale ed economica realizzata in questi anni dalla Cooperativa e dal Consorzio.

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 corso del 2019 ed a queste abbiamo adeguato lo schema di Bilancio Sociale pur tenendo conto del lavoro sviluppato per la stesura dei bilanci sociali negli anni precedenti. 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 2023 della Cooperativa, è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2023, nonché sui dati degli esercizi precedenti, per evidenziare gli indicatori di sviluppo delle attività, i diversi risultati e le opportunità lavorative per soggetti disabili e non realizzate attraverso le attività della Cooperative Sociale.

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



I nostri dati, la nostra storia

CALL.IT, società cooperativa sociale-ETS 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 Viale degli Eroi di Cefalonia n. 121 –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 numero di repertorio dell'Iscrizione al Registro Unico Enti Terzo Settore (RUNTS), è 24221

Il Capitale sociale è di euro 556.288€ detenuto da 282 soci persone fisiche e 1 socio finanziatore. Le attività della Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

- Roma- Viale degli Eroi di Cefalonia, 121, si trasferirà in via Ferratella in Laterano n. 41.
- Napoli- presso 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 riemesso il 04 luglio 2021 e ISO 27001 rilasciato il 04 luglio 2018 e riemesso il 04 luglio 2021, relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

La Cooperativa ha rinnovato, nel 2023, 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.



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 il Consorzio Sociale Sintesi è impegnato costantemente,

secondo criteri di imparzialità e uguaglianza e senza discriminazioni politiche, religiose, di nazionalità o di sesso.

Gli obiettivi primari la cooperativa intende realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione degli individui 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 le diverse attività di formazione;
- l'incoraggiamento alla crescita del senso di responsabilità nelle persone, soci e lavoratori, interessate 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 obiettivo con livelli di inserimento lavorativo di molto superiori ai minimi e favorendo, in tutte le attività, progetti di inserimento ed opportunità di crescita professionale ed umana.

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;
- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni per soci e dipendenti;
- riconoscere un ruolo strategico alle "risorse umane" intrattenendo con esse 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 aziendale in tutte le sue aree al fine di garantire continuità del lavoro e nuove opportunità;
- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti indispensabili 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.

Nella sua attività 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** -il consorzio è delle cooperative associate e nelle cooperative i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa;
- **mutualità prevalente** - l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri;
- **struttura societaria partecipativa e democratica** - tutti i soci hanno egual diritto nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitaro;
- **promozione cooperativa**: il Consorzio e le cooperative promuovono i valori della cooperazione tra i cittadini.

La Cooperativa Sociale Call.it-ETS è un'Impresa Sociale, ai sensi 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, come previsto dall'art. 2 commi 4 e 5 del decreto. Realizza progetti di inserimento lavorativo di persone con disabilità, ai sensi dell'art. 5 punto p del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n. 117.

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 servizi 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, anche a favore di altre cooperative del Consorzio Sintesi.

Le relazioni con il territorio e 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 obiettivi 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 essere umano.

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*. Questa legge ha introdotto il principio per le aziende dell'obbligo di assunzione del 7% degli addetti di persone disabili ed iscritte al collocamento mirato quando si superano i 15 dipendenti. Prima di questa, un'altra importante esperienza si è realizzata autonomamente nella società per rispondere a questa esigenza, ovvero la nascita delle cooperative sociali di inserimento lavorativo, regolate solo nel 1989 dalla Legge 381 ma già esistenti da molti anni in forma cooperativa.

Queste cooperative, come la nostra, hanno permesso a persone, che per handicap psico-fisici o disagio sociale erano esclusi dal mercato del lavoro, di trovare opportunità lavorative e di realizzare una vita autonoma ed accrescere le proprie potenzialità personali.

I numeri del “disagio” ed i potenziali sviluppi di nuove politiche di inserimento.

La Legge 68 /1999 ha permesso un parziale censimento della domanda di lavoro delle persone con disabilità o difficoltà di inserimento.

I dati che derivano da questo censimento non rappresentano sicuramente tutte le situazioni di disagio ma possono essere presi a riferimento per valutare la domanda di lavoro di persone che hanno difficoltà. Ogni biennio 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 **XI Relazione, relativa al triennio 2020-2021**, è stata realizzata sulla base dei dati trasmessi dalle regioni al ministero del lavoro e delle politiche sociali, ai sensi dell'articolo 21 della legge 68/1999, in collaborazione con l’INAPP, struttura inclusione sociale, che ha condotto l’indagine.

Il testo integrale della XI Relazione è disponibile sui siti di Camera e Senato e presenta un importante spaccato della situazione, ma purtroppo anche della sottovalutazione del problema in alcuni territori che non hanno fornito i dati necessari alla sua elaborazione.

Le persone con disabilità in cerca di una occupazione che risultano iscritte agli elenchi per il collocamento mirato risultavano **794.937 nel 2020, diminuite a 774.507 nel 2021**.

I 774.507 iscritti alle liste speciali sono sicuramente un numero inferiore al reale; infatti, la rilevazione ha raccolto le risposte, a volte anche incomplete, inviate dall’80,7% delle provincie italiane, con significative assenze di risposte da provincie del mezzogiorno dove i numeri risultano più rilevanti.

Dall’ analisi che nella relazione riguarda le attività delle singole regioni si evincono significative situazioni di sottovalutazione del problema del lavoro per le fasce deboli del mercato. La mancanza di reali politiche attive per l’inserimento lavorativo anche sfruttando le potenzialità derivanti alle diverse forme di convenzione e di supporto che possono derivare dal le imprese sociali. Le tabelle e le valutazioni che seguono sono estrapolate da questo rapporto presentato a gennaio 2024.

Nel rapporto vengono evidenziate le conseguenze derivanti dalla pandemia sull’andamento delle iscrizioni e delle assunzioni nel periodo 2020 -2021, infatti la rilevazione fa riferimento alla prima fase di superamento di questa.

Tabella 20 - Iscritti nell'elenco del collocamento mirato, classificate per tipologia di invalidità, genere (v. ass.). Anni 2020 – 2021

	2020		2021	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Invalidi civili	741.735	320.150	723.470	312.759
Invalidi del lavoro	13.907	1.119	13.025	1073
Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	3.219	112	2.965	102
Non vedenti	3.261	1.049	2.773	971
Sordi	7.800	3.286	6.947	3.145
N.d.*	25.015	5.522	25.327	5.300
Totale	794.937	331.238	774.507	323.350

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di invalidità
Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

La distribuzione sul territorio evidenzia che gli iscritti sono molto più numerosi al Sud rispetto alle altre aree del Paese. Dalla tabella sono nelle regioni del sud 341.464 iscritti, pari al 44,09% del totale degli iscritti rilevati.

Tabella 25 - Condizione degli iscritti nell'elenco del collocamento mirato al 31 dicembre per area geografica, genere (v. ass.). Anni 2020 - 2021

	Stato di disoccupazione-		Stato di conservazione della disoccupazione		Stato di sospensione della disoccupazione		N.d.*	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Nord Est	81.497	37.861	5.677	3.109	2.100	1.007	294	132
Nord Ovest	70.267	70.267	731	366	12.822	6.019	18.324	8.199
2020 Centro	20.365	10.168	490	281	1.968	915	78.941	20.347
Sud e Isole	121.307	50.183	4.178	1.667	6.843	2.870	241.259	108.816
Italia	293.436	168.479	11.076	5.423	23.733	10.811	38.818	137.494
Nord Est	76.301	37.279	6.919	3.742	3.120	1.404	370	151
Nord Ovest	76.301	37.279	779	383	13.837	6.495	19.542	8.774
2021 Centro	23.546	11.600	1.063	558	1.965	922	44.417	21.836
Sud e Isole	122.775	50.893	4.705	2.296	6.745	2.797	207.239	91.846
Italia	298.923	137.051	13.466	6.979	25.667	11.618	271.568	122.607

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di condizione
Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

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 biennio, tra il 2020 e il 2021, 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 e dagli interventi agevolativi degli ultimi anni.

Dalla tabella che segue risulta la quota di riserva, ovvero di assunzioni obbligatorie di soggetti iscritti alle liste di collocamento mirato, e le scoperture, ovvero i posti disponibili che risultano nel 2021 **162.454**.

Ovvero le imprese, sia pubbliche che private, hanno dichiarato oltre 160.000 posti destinati a inserimenti lavorativi che non sono stati coperti. Questo dipende da più fattori, di carattere territoriale in quanto gli

iscritti sono molti di più nel mezzogiorno dove il sistema industriale è più debole e frammentato, ma anche dalla difficoltà del pubblico di sviluppare politiche attive di inserimento che non siano solo di incentivi.

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*.

Tabella 2 - Distribuzione delle aziende soggette ad obbligo di assunzione di persone con disabilità per presenza o meno di scoperture, per classe di addetti e tipo di organizzazione (v. ass.). Anno 2021

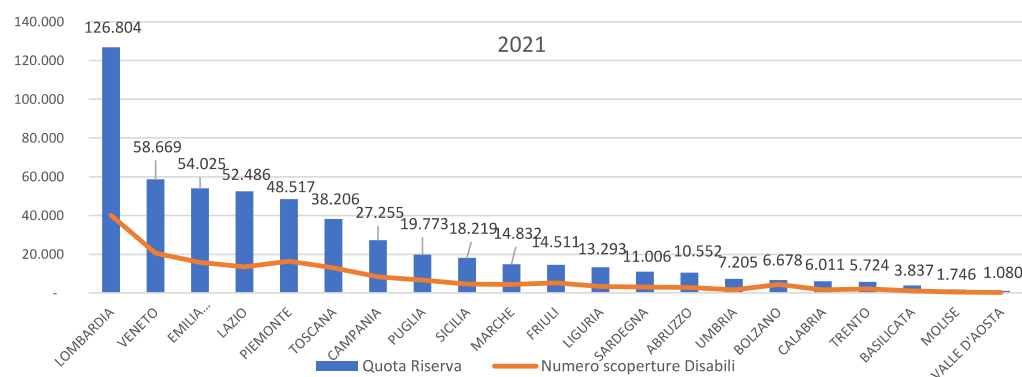
	CATEGORIA AZIENDA	Numero Dichiaranti Senza scoperture Disabili	Numero Dichiaranti Con scoperture Disabili	Totale Dichiaranti	Quota Riserva	Numero scoperture Disabili
Imprese private	Da 15 a 35 dipendenti	40.665	27.897	68.562	68.347	27.900
	Da 36 a 50 dipendenti	7.744	5.180	12.924	25.847	6.998
	Oltre i 50 dipendenti	7.377	15.095	22.472	329.680	90.093
	ND	11.505		11.505	-	-
Imprese private Totale		67.291	48.172	115.463	423.874	124.991
Organizzazioni pubbliche	Da 15 a 35 dipendenti	1.844	474	2.318	2.311	474
	Da 36 a 50 dipendenti	554	116	670	1.340	158
	Oltre i 50 dipendenti	914	1.147	2.061	113.002	36.831
	ND	291		291	-	-
Organizzazioni pubbliche Totale		3.603	1.737	5.340	116.653	37.463
Totale complessivo		70.894	49.909	120.803	540.527	162.454

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Per questo è importante un rilancio delle esperienze di convenzione, previsti dalla legge 68/1999 e dalla normativa sull'impresa sociale. Questo può avvenire nel campo degli appalti di servizi, con il modello sperimentato soprattutto al nord degli appalti riservati, che con le convenzioni previste dagli articoli 11, 12 e 12 bis della legge 68/1999 e dall'art. 14 del D.Lgs: 276/2003.

Una nuova attenzione del settore pubblico a coinvolgere attivamente il privato sociale potrebbe diventare decisiva per dare risposte di lavoro a questo grande numero di persone che ne hanno bisogno.

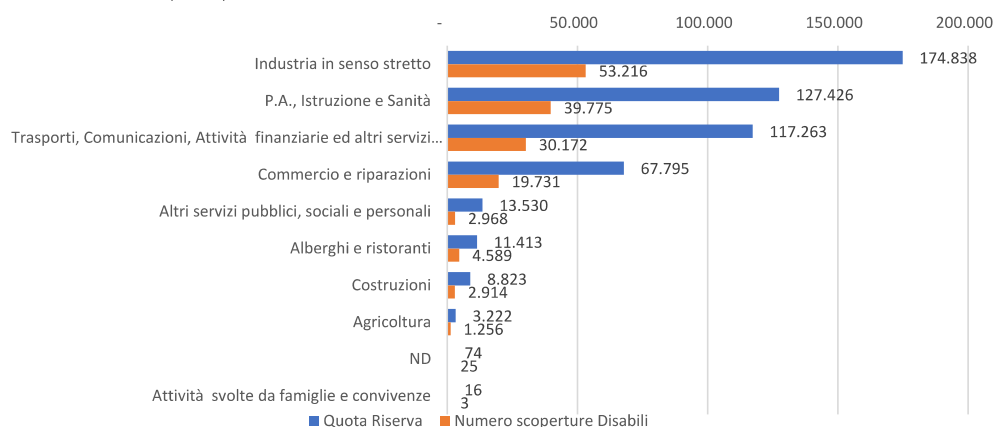
Figura 5 - Distribuzione della quota di riserva e scoperture per regione (v. ass.). Anno 2021



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Il raffronto tra quote di riserva e scoperture evidenzia come ancora risulti evidente la differenziazione tra nord e sud del Paese sulle politiche di inserimento lavorativo. Queste dovrebbero valutare altre modalità di intervento alternative agli obblighi, tra l'altro spesso non rispettati nei fatti rispettare. Il grafico evidenzia le quote, indicate dalle aziende nella dichiarazione annuale ed il livello di scoperture, ovvero di posti disponibili. Ovviamente le regioni con maggiore presenza di imprese hanno numeri rilevanti, anche di scoperture. Interessante è anche il dato per settori di attività.

Figura 2 - Imprese private e enti pubblici tenute all'obbligo: quota di riserva e scoperture con disabilità per settore di attività economica (v. ass.) al 31 dicembre. Anno 2020



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

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 rallentata e ridotta durante la fase di pandemia a cui fa riferimento la relazione.

La normativa prevede diverse forme di agevolazione per favorire l'inserimento ma si scontra, oggettivamente, con la difficoltà delle aziende a seguire e supportare i progetti di inserimento se non per

alcune

figure.

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che tuttora risultano scoperti, a livello nazionale, 162.454 posti di questi la gran parte è collocata nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio.

Tabella 6 - Datori di lavoro privati. Riconoscimento di computabilità nella quota di riserva di cui all'art. 3 della Legge 68/99 dal 1° gennaio al 31 dicembre, per sesso (v. ass.). Anno 2020 -2021

	2020		2021	
	Totale	di cui Donne	Totale	di cui Donne
Lavoratori già disabili ex art. 4 co. 3-bis, Legge 68/99	1310	444	1833	638
Lavoratori divenuti disabili ex art. 4 co. 4, Legge 68/99	4015	1639	4907	1905
Lavoratori in convenzione ex art. 12 - bis, Legge 68/99	0	0	0	0
Lavoratori in convenzione ex art. 14 D.Lgs 276/2003	410	158	765	287
Lavoratori disabili somministrati (art. 34 D.Lgs 15/06/2015, n. 81)	616	273	594	179
N.d.*	2321	518	3068	756
Computabilità Totale	8672	3032	11167	3765

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di lavoratore

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Sul tema delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 si sta sviluppando una nuova attenzione in alcune regioni, con la definizione di nuovi modelli di convenzione ed iniziative per favorirne l'attuazione. Riteniamo questa una importante novità, la stessa attenzione intorno al nostro progetto può portare ad una valutazione dei risultati e dei limiti delle esperienze realizzate.

Nella tabella è evidenziato il significativo incremento tra l'anno 2020 e 2021 per tutte le tipologie di convenzione. In particolare, quelle stipulate sulla base dell'art. 14 del D.Lgs: 276/2003 sono passate da 410 a 765, quasi il doppio. Dunque, questo modello che prevede la relazione tra soggetti pubblici e privati con imprese sociali che supportano i progetti di inserimento può rappresentare una risposta alle difficoltà oggi rilevate dal numero di iscritti e dalle quote di potenziali lavori che rimangono non coperte.

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 Linee guida per l'inclusione lavorativa sugli appalti del PNRR e del PNC

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 309 del 30 dicembre 2021 è pubblicato il Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri dipartimento per le pari opportunità 7 dicembre 2021 - Adozione delle linee guida volte a favorire la

pari opportunità di genere e generazionali, nonché disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC-.

Il Governo si propone di utilizzare le opportunità di sviluppo derivanti dagli investimenti del piano nazionale di ripresa e resilienza, per ridurre il gap delle opportunità lavorative. Individua insieme *consorzi di cooperative, finalizzate all'inserimento di persone con disabilità grave, a fronte di* alla parità di genere e generazionale anche l'obiettivo del lavoro delle persone disabili.

Le Linee guida sulle pari opportunità e l'inclusione lavorativa nei contratti pubblici, nel PNRR e nel PNC, prevede, nei suoi 9 commi, importanti ed impegnative misure volte a favorire le pari opportunità, nonché a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, nell'ambito degli appalti finanziati - in tutto o in parte - con le risorse previste dal Piano Nazionale di Rilancio e Resilienza («PNRR») e del Piano nazionale per gli investimenti complementari («PNC»).

Le linee guida definiscono orientamenti in ordine alle modalità ed ai criteri applicativi finalizzati a inserire nei bandi di gara misure premiali per le imprese che realizzino le attività favorendo l'inclusione lavorativa, indicando criteri differenziati per settore, tipologia e natura del contratto o del progetto.

Le linee guida prevedono criteri premiali, ovvero punteggi, per chi rispetta o supera gli obblighi di legge, in particolare gli obblighi numerici di inserimento lavorativo, a livello aziendale (requisito soggettivo) e sulla attuazione del progetto.

Con il DECRETO 20 giugno 2023 della PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA- "Linee guida volte a favorire le pari opportunità generazionali e di genere, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti riservati." Sono definiti precisi criteri di rispetto degli obblighi di inserimento lavorativo negli appalti pubblici e sistemi premianti.

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA**DECRETO 20 giugno 2023**

Linee guida volte a favorire le pari opportunit  generazionali e di genere, nonch  l'inclusione lavorativa delle persone con disabilit  nei contratti riservati. (23A04253)

(GU n.173 del 26-7-2023)

+-----+-----+	
	Ai sensi del comma 3 dell'art. 1
	dell'allegato II.3 del decreto legislativo
	31 marzo 2023, n. 36, gli operatori
	economici che occupano un numero pari o
	superiore a quindici dipendenti sono
	tenuti, entro sei mesi dalla conclusione
	del contratto, a consegnare alla stazione
	appaltante una relazione che chiarisca
	l'avvenuto assolvimento degli obblighi
	previsti a carico delle imprese dalla
	legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri

Un importante stimolo che può rappresentare incentivo di sviluppo di nuove opportunità lavorative.

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. 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.

Il caso del consorzio Sintesi, delle cooperative associate sono emblematici 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. 10 settembre 2003, n. 276

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 anche se in crescita (nel triennio 2016-2018 sono state avviate al lavoro 2.656 persone in tutt'Italia). La XI relazione evidenzia come lo sviluppo ha riguardato soprattutto il nord per oltre il 60%.

Questo strumento può invece rappresentare un vettore 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, anche se ci sono importanti segnali di interesse.

Proprio l'applicazione di tale opportunità, e la sensibilità di alcune aziende, ha permesso di sviluppare l'azione di Sintesi. 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 del consorzio Sintesi e della Cooperativa 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 nel perfezionamento dei lavoratori, credere nelle potenzialità di crescita delle persone significa andare oltre le disabilità oggettive di alcuni di noi permettendoci di alimentare un sistema di lavoro solidale ed etico ma non per questo meno competitivo e redditizio. Obiettivi questi che sono alla base della storia della Cooperativa Call.it e del consorzio Sintesi.

Un'azione specifica sarà 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 attività.



L'organizzazione della Cooperativa Call.it

A partire dall'anno 2016 è iniziato, dopo un lavoro di analisi della struttura operativa, un percorso di riorganizzazione del Cooperativa ed insieme del Consorzio Sintesi. Le decisioni assunte, sulla base della relazione della società di consulenza DEMETRA, di spostare sul Consorzio alcuni servizi amministrativi trasversali per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Servizi Informatici, Progettazione, 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.

In questi anni si è potuto verificare la bontà delle scelte effettuate che hanno permesso di dare stabilità ai servizi, migliorarne alcune caratteristiche e ottenere risultati positivi soprattutto sulla attività operativa della cooperativa.

Rimane di specifica 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 amministrativa 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.

Questo aspetto risulta oggi di particolare rilievo stante le difficoltà di rinnovo del principale contratto determinato dalla volontà di non rispettare gli obblighi derivanti dalla convenzione art. 14 DLgs 276/2003 per l'inserimento, nella azienda committente, dei lavoratori impiegati sul progetto.

Questo obiettivo 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 dalla nostra cooperativa in questi anni.

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 Sintesi, 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 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'OdV ha presentato la relazione sulla attività svolta nell'anno 2023 alla assemblea dei soci. Nonostante le difficoltà e le insicurezze sul rinnovo contrattuale ha svolto le attività di controllo e verifica nel corso del 2023 per le aree di attività individuate dal Modello.

Il CdA ha adeguato il Modello alle diverse novità legislative definite negli scorsi anni che hanno introdotto, ed integrato, nuovi reati presupposti.

La Cooperativa ha aggiornato le misure previste dalla Legge 179/2017 (norme anticorruzione e tutela delle segnalazioni) alla nuova normativa prevista dal Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24. Una specifica attenzione è stata posta alla attuazione di questo decreto che ha aggiornato la normativa sul "whistleblowing" ampliando i reati interessati dalle segnalazioni e definendo nuove modalità di segnalazione e di tutela dei segnalanti. La norma è stata applicata nel rispetto dei termini di legge, luglio 2023, decidendo di una specifica procedura per la gestione anonima delle segnalazioni dalla rete. Sul sito è inserito uno specifico link ed una scheda per le segnalazioni accessibile solo al soggetto incaricato.

Il Consiglio ha delegato l'Organismo di Vigilanza a garantire, nella gestione delle comunicazioni e delle segnalazioni di potenziali comportamenti illeciti, la riservatezza e l'identità del segnalante. Infatti la normativa vieta 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 -ETS, Via Ferratella in Laterano n. 41 00184 Roma (RM) o tramite l'indirizzo e- mail: odv-call@consorziosintesi.it.

La scelta di dotare la Cooperativa 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^[1] Linee guida per l'affidamento di servizi^[2] 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

La Cooperativa Call.it ha recepito, dal momento dell'entrata in vigore del GDPR, tutte le nuove regole in merito al trattamento di dati personali, applicandole concretamente ai vari trattamenti eseguiti sia in qualità di Titolare che in qualità di Responsabile incaricato dal committente.

L'anno 2023 è stato denso di attività, sia per quanto riguarda l'attivazione di nuove tipologie di trattamenti che per quanto relativo alle attività di auditing sia interno che di seconda e terza parte.

Da inizio anno, a seguito del finanziamento di due progetti di welfare dedicati al personale di Sintesi e delle cooperative consorziate, hanno preso avvio le attività progettuali che hanno richiesto la predisposizione di tutta la documentazione specifica per gli interessati, il personale interno ed i professionisti coinvolti.

Nel mese di maggio la DPO ha eseguito un audit interno per la valutazione della conformità dal punto di vista normativo, organizzativo e documentale con esito positivo.

A giugno il supervisore informatico ha eseguito la valutazione del rischio relativo ad eventuali vulnerabilità della rete informatica aziendale: dalle conclusioni è emerso che il rischio è basso.

Nel mese di luglio, come ogni anno, WindTre SpA ha eseguito, tramite la propria piattaforma informatica, un audit documentale mirato alla verifica delle attività svolte in qualità di Responsabile del trattamento. Gli esiti di tale audit sono stati positivi, non sono state segnalate non conformità.

Nel mese di aprile 2023 per tutto il personale, delle cooperative consorziate a Sintesi, è stata messa a disposizione una sessione formativa specifica sulle basi della sicurezza informatica, che ha avuto una partecipazione globale superiore al 90% ed un buon gradimento generale.

Il Registro delle Attività di trattamento è mantenuto aggiornato in base ai trattamenti eseguiti: nel 2023 sono state eseguite due revisioni (in ottobre ed in dicembre) del documento per far sì che fosse sempre in linea con i trattamenti eseguiti.

Nel giugno 2023 l'ente di certificazione ha eseguito gli audit di sorveglianza per Call.it sul sistema di gestione integrato ISO9001-ISO27001 e in settembre 2023 l'audit di sorveglianza sul sistema di gestione per la qualità di Sintesi: ambedue le sorveglianze hanno avuto esiti positivi e nessun rilievo di Non Conformità.

Non sono pervenute richieste di accesso ai dati personali.

Non sono stati segnalati reclami da parte degli interessati in merito alle attività di trattamento.

L' organigramma operativo della Cooperativa Call.it

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.

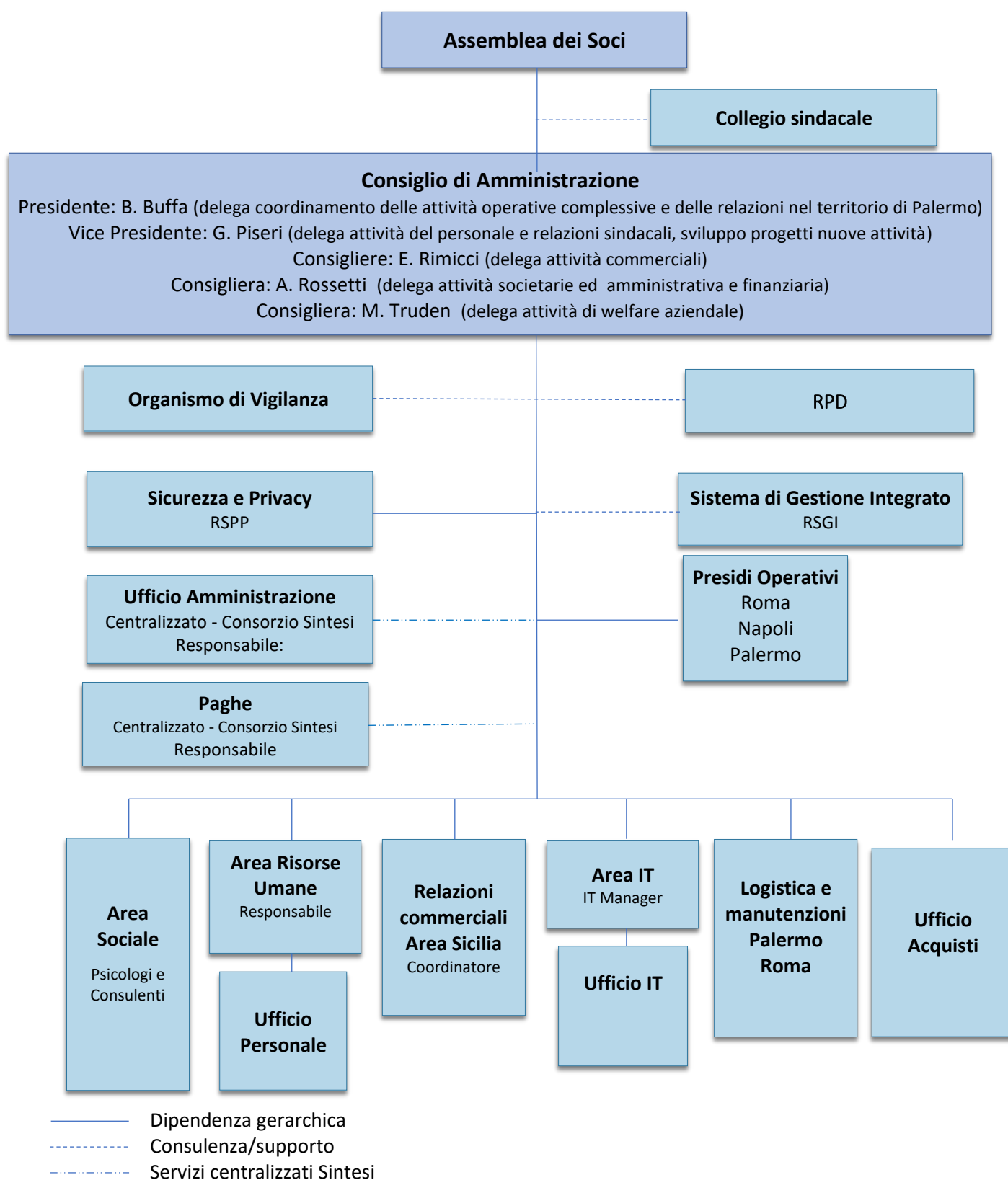
In estrema sintesi, l'organigramma in essere prevede le seguenti posizioni di direzione e di responsabilità della struttura:

Area Sociale: responsabilità in fase di definizione.

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

Area Operativa: responsabilità per il coordinamento nazionale Bernardo Buffa.

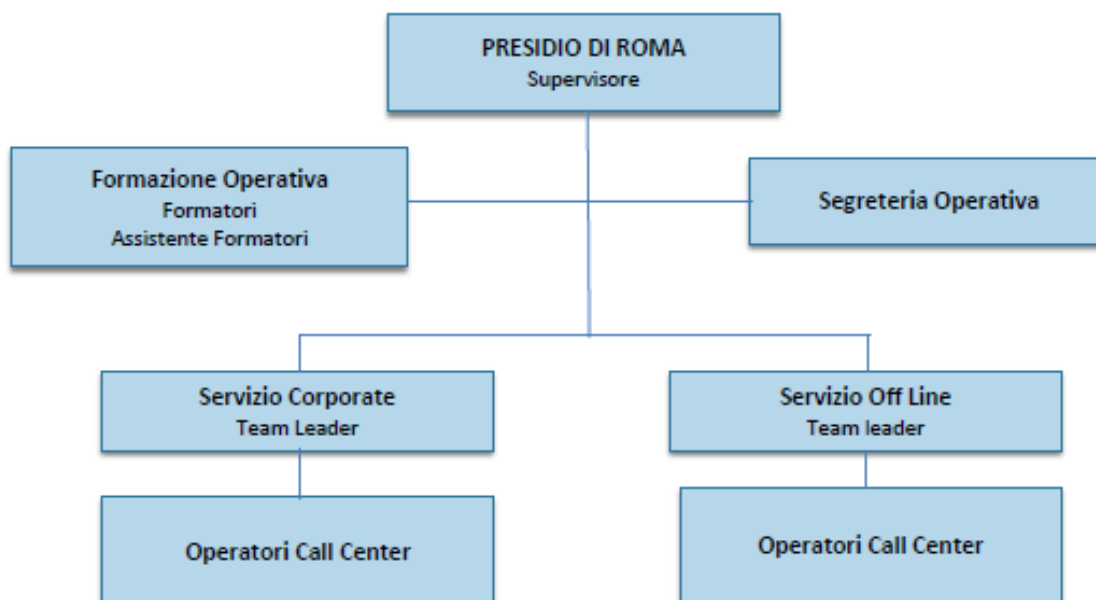
Area Amministrativa: responsabilità affidata ad Angela Rossetti quale Coordinatrice a livello consortile.

ORGANIGRAMMA GENERALE

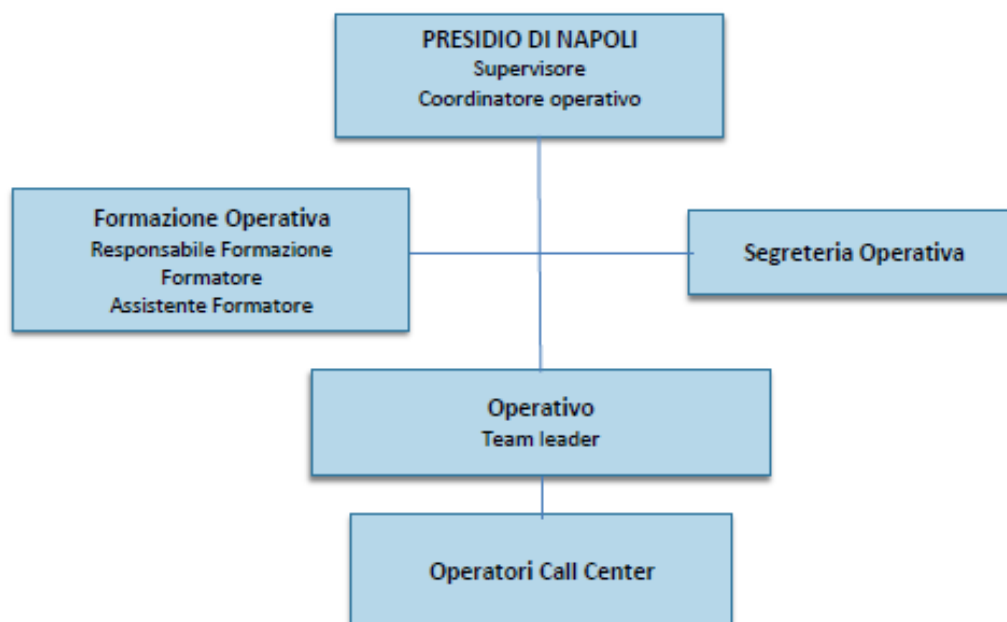
Nei primi mesi del 2024 Enzo Rimicci, a seguito di dimissioni, è stato sostituito da Giuseppe Alessandro Gallina.

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

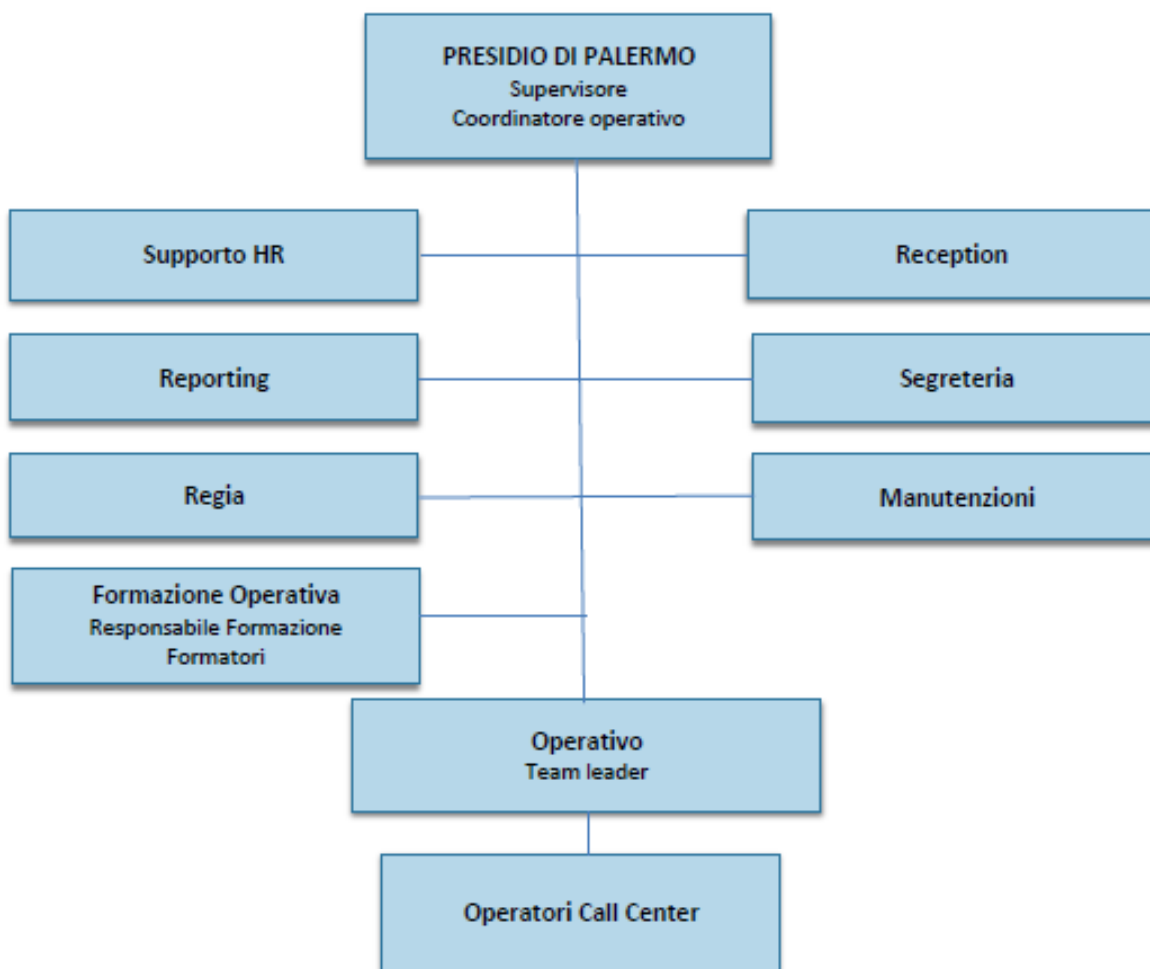
5.2 Organigramma Presidio di Roma



5.3 Organigramma Presidio di Napoli



5.4 Organigramma presidio di Palermo



ORGANI DI GESTIONE
DELLA COOPERATIVA

L'assemblea dei Soci

Al vertice del Cooperativa è l'Assemblea dei soci, composta da tutti i soci iscritti al libro soci e dal socio finanziatore, CFI che ha come mission di essere soggetto di supporto allo sviluppo della cooperazione.

La cooperativa ha oggi un solo socio finanziatore; nello specifico:

- CFI.

L'assemblea ordinaria dei soci si è riunita 1 volta nel corso del 2023.

Il Consiglio di amministrazione della 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.

Le assemblee separate, per l'approvazione del bilancio, hanno nominato i delegati alla Assemblea generale, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

L'assemblea dei Delegati, tenutasi il 21 giugno 2023, è stata preceduta dalle tre assemblee separate tenute il 20 maggio a Palermo, il 27 maggio a Napoli ed il 10 giugno a Roma).

L'assemblea ha deliberato sull'approvazione del bilancio 2022, dei documenti correlati; e sul Rinnovo Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.

Alle assemblee separate hanno partecipato 265 soci di cui 137 per delega e 128 di persona, pari al 92,01% dei soci iscritti a libro soci (288) come da seguente schema:

Sede	Soci con diritto di voto	Presenti di persona	Presenti delega	Voti validi	% Presenti
Roma	58	34	13	47	81,03%
Napoli	47	17	27	44	93,62%
Palermo	183	77	97	174	95,08%
Totale	288	128	137	265	92,01%

Nelle assemblee separate gli argomenti all'ordine del giorno sono stati approvati a netta maggioranza dei partecipanti.

All' assemblea dei delegati tenutasi il 21 giugno 2023 alle ore 12,00 in videoconferenza erano presenti 27 delegati, su 28 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 dello statuto.

Assemblea dei Soci	
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 dovrà tenersi almeno 24 ore dopo la prima convocazione. Almeno dieci giorni prima dell'adunanza, l'avviso dovrà essere affisso nel locale della sede sociale.	
Nella convocazione potrà essere prevista la possibilità di partecipare alle assemblee in videoconferenza con l'utilizzo di piattaforme che ne permettano l'identificazione dei partecipanti e la registrazione delle presenze.	
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 ed approva il bilancio sociale in conformità con le linee guida stabilite con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali ai sensi del d.lgs. 112/2017;
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 ammis-

sione proposta dall'aspirante socio;

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

5. determina la misura degli emolumenti da corrisponderli 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 costitutivo;
- 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.

Il Consiglio di amministrazione eletto svolgerà la sua funzione a titolo gratuito e rimarrà in carica 3 anni, fino all'approvazione del bilancio 2025.

Le assemblee hanno anche confermato il Collegio Sindacale uscente con i relativi compensi, sostituendo entrambi i sindaci supplenti per l'indisponibilità dei precedenti.

Consiglio di Amministrazione

Nel 2023 le assemblee dei soci hanno rinnovato il Consiglio di Amministrazione.

Questo ha definito gli incarichi di vertice e, al suo interno, deleghe operative che coinvolgono tutti i consiglieri e che sono così formalizzate:

Presidente **Bernardo Buffa** la delega per le attività operative della Cooperativa.

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

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

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

Al Consigliere **Enzo Rimicci** a cui è affidata la delega Commerciale.

A seguito delle dimissioni presentate dal consigliere Enzo Rimicci questo è stato sostituito, per cooptazione nel consiglio del 2 febbraio 2024, da **Giuseppe Alessandro Gallina**.

Alle deleghe per gli amministratori, che prevedono un ruolo di indirizzo, si affianca l'organizzazione operativa della Cooperativa. 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 della 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 no;
- 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 29 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.

La Delega alle attività operative è affidata al Presidente Bernardo Buffa. L'incarico prevede il compito di coordinare i diversi interventi di carattere relazionale (istituzioni, 30 altre organizzazioni, sindacati e associazioni) del territorio 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 i figure operative dedicate alle attività sociali e relazionali.

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 indirizzato 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 a sovrintendere alle attività societarie e alla rendicontazione progetti sociali, è affidata alla consigliera Angela Maria Rossetti in particolare deve sovrintendere 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 alla rendicontazione dei progetti sociali per le relazioni con i partner e lo sviluppo degli aspetti economici .

Il Delegato alla attività Commerciale è il consigliere 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

I Delegati dovranno rendicontare periodicamente al CdA sulle attività svolte.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale nominato nelle assemblee del 2023 è composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e dai sindaci supplenti Daniele Cauzillo e Alessio Millarelli, questi ultimi di nuova nomina.

Il socio finanziatore ha 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, organi di controllo e sindaci

L'assemblea dei soci ha deliberato, contestualmente alla nomina dell'organo amministrativo e di controllo, i relativi compensi, nel rispetto delle modalità previste dallo statuto sociale.

Il costo complessivo del compenso per il Collegio Sindacale è stato nel 2023 di 10.500 € e 5.000 € per l'Organismo di Vigilanza.

Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.

Il Consiglio ha tenuto undici riunioni nel corso del 2023: 21 febbraio, 29 marzo, 14 aprile, 3 e 26 maggio, 21 giugno, 3 e 26 luglio, 23 agosto, 5 ottobre, 22 novembre.

Nel Cda del 29 marzo è stato previsto di adottare un maggiore termine per l'approvazione del bilancio per le incertezze derivanti dai rapporti con WindTre, il 14 aprile stata approvata la bozza di bilancio chiuso al 31 dicembre 2022 e decisa la convocazione delle assemblee separate dei soci della assemblea dei delegati.

Nel Consiglio del 21 giugno, a seguito della nomina del nuovo CdA si è provveduto alla nomina del nuovo Presidente e del vice presidente mantenendo invariati le relative deleghe.

Una specifica attenzione è stata posta, in più consigli, alla evoluzione della convenzione con WindTre spa ed alle diverse iniziative istituzionali e sindacali per tutelare i diritti dei soci e dei lavoratori.

Nelle riunioni si è tenuto un controllo trimestrale sull'andamento economico della cooperativa intervenendo anche con l'attivazione di strumenti di garanzia del reddito per gli operatori della produzione di Palermo.

I regolamenti per le prestazioni lavorative ed il ristorno

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 2021 e parzialmente in quella del 22 giugno 2022.

L'assemblea del 2021 è intervenuta modificando il regolamento al fine di adeguarlo alle novità organizzative derivanti dal telelavoro e dal lavoro agile adottato dalla Cooperativa. Nello stesso si è deciso di distinguere il regolamento sulle prestazioni lavorative da quello sul ristorno, adottando un regolamento specifico sulle modalità di distribuzione del ristorno per meglio individuare gli obiettivi di qualità della prestazione lavorativa dei soci.

**REGOLAMENTO INTERNO DELLA
CALL.IT Società Cooperativa Sociale - ONLUS**

**AI SENSI DELL'ARTICOLO 6 DELLA LEGGE 3 APRILE 2001, N. 142 E SUCCESSIVE
MODIFICHE ED INTEGRAZIONI**

(approvato dall'Assemblea ordinaria dei soci del 23 giugno 2021)

Premesso

- che la Cooperativa Sociale Call.it, 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 la Cooperativa 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;
- che pur considerando le oggettive condizioni di inserimento lavorativo 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

Regolamento L. 142/2001 CALL.IT Società Cooperativa Sociale ONLUS

collaborazione coordinata non occasionale, 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;
- che in linea di principio, ma anche in relazione a quanto indicato ai precedenti punti, qualunque tipo di attività può essere svolta indifferentemente nell'ambito di un rapporto contrattuale di lavoro subordinato, parasubordinato e autonomo o in qualsiasi altra forma, in dipendenza dalla volontà espressa contrattualmente dalle parti.

Tutto ciò premesso, L'assemblea ordinaria dei soci approva il seguente

REGOLAMENTO INTERNO

Quanto in premessa è parte integrante ed essenziale del presente regolamento.

NORME GENERALI

ARTICOLO 1 – Scopo ed oggetto del regolamento

Il presente regolamento ha lo scopo - ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142 e s.m.i. - di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori, le prestazioni lavorative dei quali contribuiscono al raggiungimento degli scopi sociali della Cooperativa.

In particolare, il regolamento definisce e disciplina le tipologie di rapporti di lavoro che saranno adottate dalla cooperativa e dai soci lavoratori, quali ulteriori rapporti contrattuali rispetto al rapporto associativo.

ARTICOLO 2 – Rapporti di lavoro instaurabili e relative modalità di scelta

Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 142/01 s.m.i., ogni socio lavoratore instaura con la cooperativa uno dei seguenti tipi di rapporto di lavoro:

- Subordinato secondo tutti i tipi e le forme possibili (anche a contenuto formativo ed a chiamata) e compatibili con lo status di socio;
- Autonomo secondo tutti i tipi e le forme possibili, compatibili con lo status di socio;
- Di collaborazione coordinata non occasionale;

Tra socio lavoratore e cooperativa sarà inoltre possibile instaurare qualsiasi altra tipologia di rapporto di lavoro previsto dalla legge, purché compatibile con la posizione di socio.

La stipulazione del rapporto di lavoro ulteriore in capo al socio è subordinata alla sussistenza delle esigenze produttive che ne consentano il concreto impiego al lavoro, secondo la valutazione discrezionale dell'organo amministrativo.

La scelta del tipo di rapporto di lavoro è rimessa alla volontà del socio e della cooperativa secondo le caratteristiche e le modalità con cui si svolgerà il rapporto di lavoro, in particolare in relazione alla volontà del socio di assoggettarsi, o meno, al vincolo di subordinazione, tenuto conto dell'organizzazione aziendale e produttiva.

Il rapporto di lavoro ulteriore deve essere stipulato in forma scritta. Contestualmente la cooperativa comunicherà al socio il regolamento per la disciplina della sua prestazione lavorativa.

Regolamento L. 142/2001 CALL.IT Società Cooperativa Sociale ONLUS

Revisione della cooperativa

Nel 2023 la Cooperativa è stato oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop avente ad oggetto il biennio 2023-2024. La stessa, conclusasi il 3 novembre 2023, ha confermato la coerenza delle attività della Cooperativa con lo scopo sociale e le norme specifiche delle cooperative sociali/ETS.

Lega Nazionale
Cooperative e Mutue

RAGIONE SOCIALE
n. posizione Albo Nazionale

CALL.IT - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - ETS
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.
- ☐ Irroga la diffida ad eliminare le irregolarità indicate al punto 63 entro il termine di gg. _____
come da notifica allegata.
- ☐ Propone l'adozione del/i provvedimento/i di:
- ☐ gestione commissariale ai sensi dell'art. 2545 sexiesdecies c.c.
 - ☐ scioglimento per atto dell'autorità ai sensi dell'art. 2545 septiesdecies c.c.
 - ☐ con nomina del liquidatore
 - ☐ senza nomina del liquidatore
 - ☐ sostituzione dei liquidatori ai sensi dell'art. 2545 octiesdecies c.c.
 - ☐ cancellazione dal Registro Imprese ai sensi del secondo comma dell'art. 2545 octiesdecies c.c.
 - ☐ liquidazione coatta amministrativa ai sensi dell'art. 2545 terdecies c.c.

La presente sezione del verbale debitamente controfirmata, e' redatta in n. 2 originali, uno dei quali viene consegnato al rappresentante dell'ente revisionato o, in caso di rifiuto di sottoscrizione, notificato a mezzo posta certificata / raccomandata.

Al rappresentante dell'ente viene ricordato l'obbligo di portare a conoscenza dei soci i contenuti del presente verbale con le modalità di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo n. 220/2002.

Ai sensi del combinato disposto del D.Lgs. n. 220/02 e della Legge n. 221/2012, si precisa che gli uffici amministrativi preposti alla vigilanza cooperativa assolvono i compiti loro affidati dalla legge esclusivamente nell'interesse pubblico e che la suddetta vigilanza esplica effetti ed è diretta nei soli confronti delle pubbliche amministrazioni ai fini della legittimazione a beneficiare delle agevolazioni fiscali, previdenziali e di altra natura, nonché per l'adozione dei provvedimenti previsti dall'articolo 12 del citato D.Lgs. n. 220/02.

Luogo Roma

Data 03/11/2023

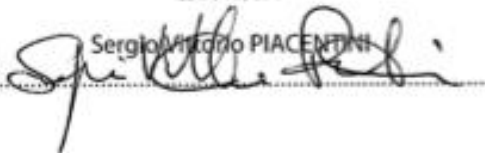
Il legale rappresentante dell'ente revisionato

CALL.IT Società Cooperativa
sociale - ETS

Viale Degli Eroi di Cambrona, 121
00128 Roma
P.Iva C.f. 11369061004

Il revisore

Sergio Antonio PIACENTINI





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”***.

Nel marzo 2019 il CCNL è stato rinnovato prevedendo un incremento dei trattamenti retributivi a novembre 2019, marzo 2020 e settembre 2020. La Cooperativa ha riconosciuto tutti gli aumenti contrattuali alle scadenze previste. A marzo 2024 è stato siglato il rinnovo del contratto di lavoro. Su **375 addetti** complessivi della Cooperativa **279 sono soci lavoratori**, pari al **75 %**, un socio volontario e 1 socio persona giuridica.

Gli inserimenti lavorativi sono **324**, di questi 289 sono relativi a “lavoratori con disabilità”, e 35 sono inserimenti lavoratori di “lavoratori svantaggiati” per una percentuale complessiva dell’**85,44%** del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge che prevede un numero di 30 inserimenti lavorativi ogni 100 addetti “normodotati”. Utilizzando questa modalità di calcolo indicata dalla normativa ministeriale risulteremmo avere 585 inserimenti per 100 addetti.

Degli addetti non soci, 77 sono lavoratori con disabilità e 5 sono lavoratori svantaggiati.

Nella Cooperativa le donne lavoratrici sono **191**, pari al **50,66%**.

I contratti a tempo indeterminato sono **374** pari alla quasi totalità dei lavoratori con contratto di lavoro subordinato, ed 1 contratto di collaborazione. La cultura della cooperativa ha portato alla totalità degli addetti ha un contratto stabile a tempo indeterminato, la stabilizzazione del lavoro è infatti un fattore di successo e di qualità dei servizi svolti.

La nuova organizzazione del lavoro- lavoro agile e telelavoro

Con la rapida evoluzione della pandemia da Covid-19 la Cooperativa ha adottato, già nel 2020, tutte le misure organizzative e di sicurezza sul lavoro previste dai protocolli interconfederali sulla sicurezza del 14 marzo e 24 aprile, ai DPCM che le hanno richiamate, ultimo quello del 26 aprile 2020.

In particolare, è stato 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 normativa è stata confermata nel 2023 per le persone fragili, ovvero per la grande maggioranza degli addetti delle cooperative.

Il telelavoro è previsto all'art.30 del CCNL delle cooperative sociali, mentre sul lavoro agile si è preso a riferimento la legislazione specifica, semplificata nelle misure di contrasto al virus, ed alle nuove normative che saranno successivamente emanate. L'organizzazione del lavoro è stata così profondamente modificata in accordo con i clienti, accordi necessari per la specificità del servizio svolto.

Il processo organizzativo è stato attuato nella seconda metà del mese di marzo 2020 per la gran parte dei dipendenti che hanno operato dal domicilio. Per poter effettuare questa trasformazione organizzativa si sono dovuti acquistare circa 250 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, 248 lavoratori nella sede di Palermo, 69 a Roma e 64 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.

Stiamo invece sviluppando una analisi sulla modalità di lavoro agile, sperimentata da oltre un anno su 60 addetti a Palermo, per poter mantenere un modello organizzativo che si è dimostrato buono e apprezzato. Questo comporta una riorganizzazione complessiva delle attività di supporto, formazione e tutoraggio, che saranno svolte a distanza, e un forte incremento delle attività di socializzazione rivolte ai soci (per oltre l'80% con disabilità) per mantenere un buon livello di relazioni personali, che sono parte integrante del nostro progetto di impresa sociale.

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, mai giustificata da WindTre, rispetto ai servizi della sede di Palermo per questo ha posto nel Fondo di Integrazione Salariale, nella seconda parte del 2023, 44 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.

Cooperativa Sociale Call.it ETS

Addetti totali	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti	Collaborazioni
375	192	183	374	336	324 (di cui 289 lavoratori disabili e 35 svantaggiati)	2
283 soci (di cui 279 soci cooperatori, 2 soci collaboratori, 1 socio volontario e 1 socio persona giuridica)	134	148	279	236	237 (di cui 207 lavoratori disabili e 30 lavoratori svantaggiati)	2

Dei 283 soci, 2 soci con contratto di collaborazione, 1 socio volontario e 1 socio persona giuridica.

L'età media dei lavoratori è di **43** anni. La tabella successiva riporta la distribuzione territoriale e per attività dei lavoratori al 31 dicembre 2023.

Sedi territoriali	Totale complessivo
1 SEDE	8
2 SEDE OPERATIVA ROMA	60
3 SEDE OPERATIVA PALERMO	242
4 SEDE OPERATIVA NAPOLI	65
Totale complessivo	375

Turnover

Nell'anno 2023 si sono dimessi 14 lavoratori:

I motivi per i quali i 14 addetti sono usciti dalla cooperativa nell'anno 2023 sono:

- dimissioni volontarie per nuovo impiego presso altra società (12 addetti)
- cessazione per scadenza contratto a tempo determinato (1 addetti)
- decesso (1 addetto).

Da gennaio 2024 si sono dimessi, in attuazione della clausola sociale per cambio di appalto, 64 addetti della sede di Roma.

Indicatori del Personale – Turnover

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

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

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

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

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

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

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

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

Per maggiori informazioni consultate il nostro sito: <http://www.ebconsulting.com/>

Sezione INDICATORI DEL PERSONALE: <http://www.ebconsulting.com/indicatori-risorse-umane-e-personale.html>

Calcolo e visualizzazione del Turnover – Sistema H1 Hrms con Business Intelligence Hr QlikView



TURNOVER 2023		
	Valore	%
Tasso turnover complessivo	27	7,12%
	379,42	
Tasso turnover negativo	14	3,76%
	372	
Tasso turnover positivo	13	3,49%
	372	
Tasso di compensazione turnover	13	92,86%

ASSUNTI 2023

Conteggio di Cognome + nome	
Descrizione sede di lavoro	Totale
SEDE	1
SEDE OPERATIVA WIND ROMA	4
SEDE OPERATIVA WIND NAPOLI	1
SEDE OPERATIVA WIND PALERMO	7
Totale complessivo	13

CESSATI 2023

Conteggio di Cognome + nome	
Descrizione sede di lavoro	Totale
SEDE OPERATIVA WIND ROMA	3
SEDE OPERATIVA WIND NAPOLI	2
SEDE OPERATIVA WIND PALERMO	9
Totale complessivo	14

CESSAZIONI 2023 E RELATIVE CAUSALI

Conteggio di Cognome + nome		Etichette di colonna		
		Fine contratto a tempo determinato		Totale complessivo
Etichette di riga	Dimissioni		Decesso	
SEDE OPERATIVA WIND ROMA				
Min.Gar.Q WIND Svantag L381/91	2		1	3
SEDE OPERATIVA WIND ROMA Totale	2		1	3
SEDE OPERATIVA WIND NAPOLI				
Min.Gar.Q WIND Svantag L381/91	1	1		2
SEDE OPERATIVA WIND NAPOLI Totale	1	1		2
SEDE OPERATIVA WIND PALERMO				
Generale - non operativo	1			1
Min.Gar.Q WIND Svantag L381/91	7			7
Produzione Svantag. L381/91	1			1
SEDE OPERATIVA WIND PALERMO Totale	9			9
Totale complessivo	12	1	1	14

Inquadramento e RAL

La grande maggioranza del personale è inserita nel livello B1, con contratti di lavoro a tempo parziale di 25 o 30 ore settimanali, le 25 ore settimanali sono previste nel contratto collegato alle convenzioni sottoscritte dalla cooperativa per gli inserimenti lavorativi.

La RAL media è di 15.433,76 come risulta dal presente prospetto che contiene i livelli di inquadramento

Valori	
LIVELLI	Media di RAL
A1	7.739,77
A2	10.814,48
B1	13.286,29
C1	15.440,23
C2	17.267,94
C3	23.444,37
D1	25.308,92
D2	23.943,23
D3	34.122,14
E1	28.708,75
E2	59.557,33
F1	57.579,93
F2	133.963,05
Totale	15.433,76

La parità di genere

La parità di genere nelle attività lavorative rappresenta un importante obiettivo per valorizzare tutte le capacità e competenze del Paese in questa importante fase di ripresa delle attività segnate dalla pandemia. La Cooperativa ha una composizione degli addetti di 192 donne e 183 uomini, dunque le donne rappresentano il 51,2%. Nella struttura organizzativa i ruoli ricoperti da personale femminile sono significativi e definiti sulla base delle competenze individuali.

Sul piano economico non sono rilevabili trattamenti differenti sulla base del genere, rispetto agli inquadramenti.

Una specifica attenzione alla facilitazione del lavoro femminile è contenuta nel progetto “Sintesi per le donne” finanziato dal bando #Conciliamo indetto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento delle Politiche per la famiglia ed attivato a fine 2022.

Con due specifici accordi sindacali (nel 2014 e nel 2017) la Cooperativa, per facilitare la maternità, ha definito due strumenti: uno ha riguardato la modalità di gestione del lavoro, detto “Turni Mamma”, che fissa orari specifici di turnazione per socie ed addetti con figli; l’altro permette la possibilità di utilizzare dei congedi parentali ad ore.

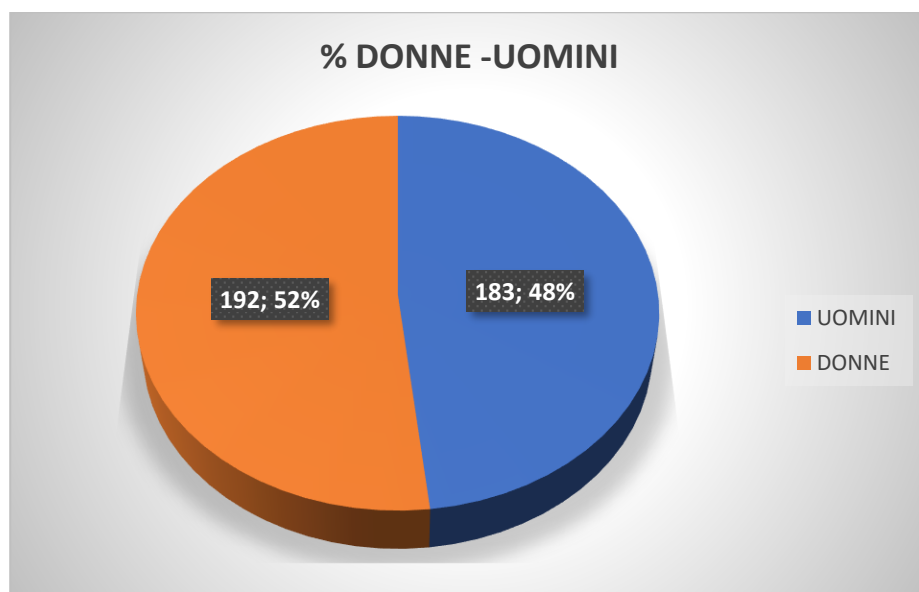
Le società con più di 50 addetti, in base all’ articolo 46 della Legge n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), “sono tenute a redigere un rapporto ogni due anni sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, ..., della retribuzione effettivamente corrisposta.”

La Cooperativa ha presentato tale rapporto nell’anno 2023 relativo al biennio 2020/2021.

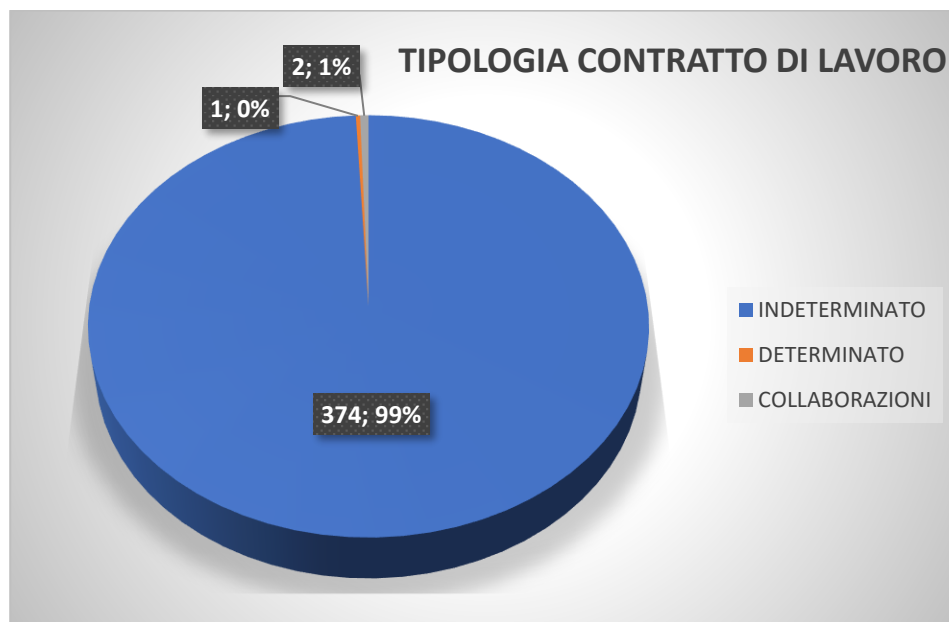
Il Lavoro: dati e grafici.

Di seguito alcuni grafici che illustrano la composizione del personale impiegato sulla Cooperativa.

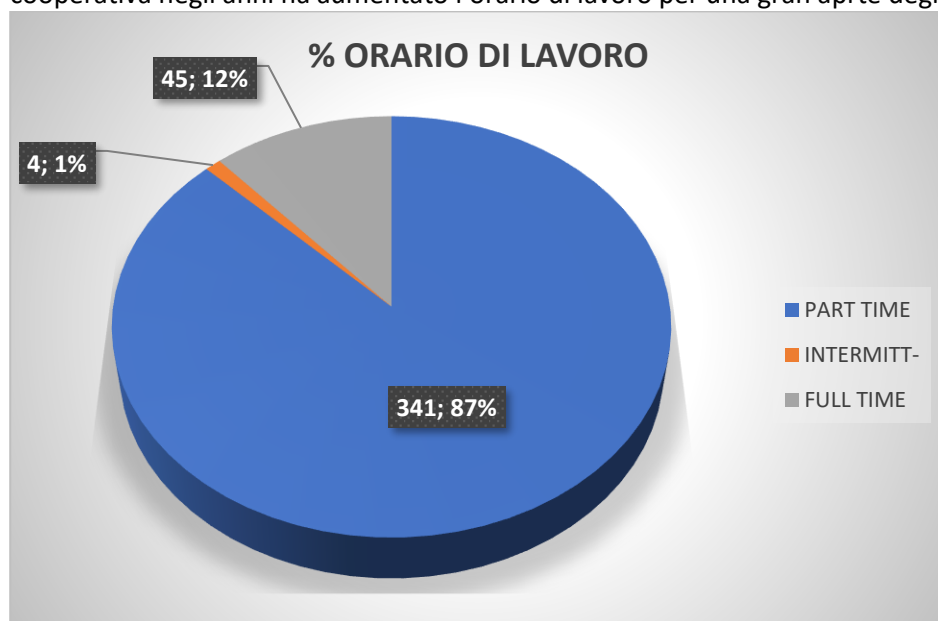
Il rapporto donne / uomini è quasi paritario ma con una prevalenza di queste.



La quasi totalità dei 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:

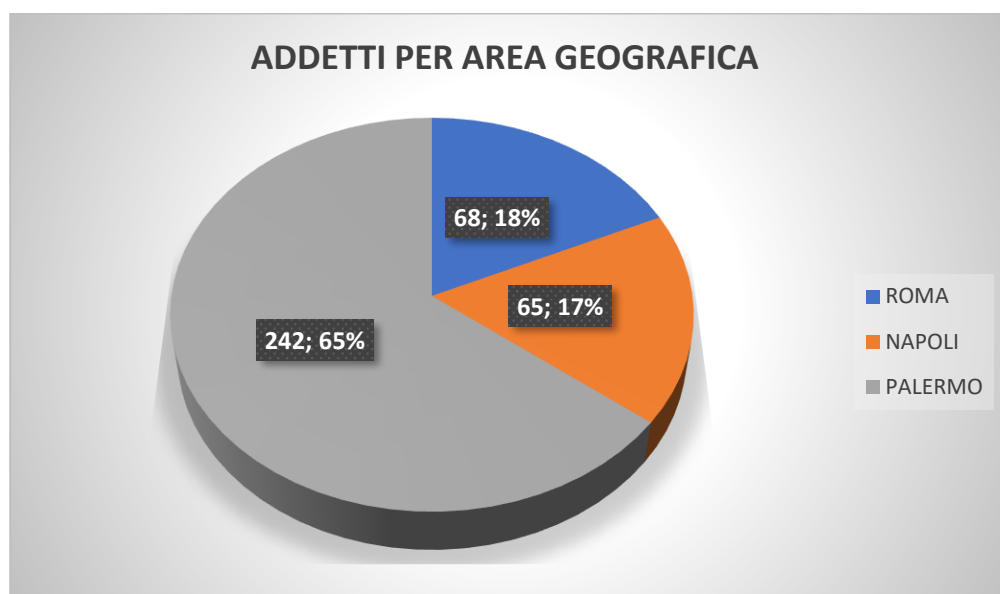


La tipologia oraria prevalente è il part time, anche perché previsto espressamente nelle convenzioni., la cooperativa negli anni ha aumentato l'orario di lavoro per una gran parte degli addetti a 30 ore settimanali.



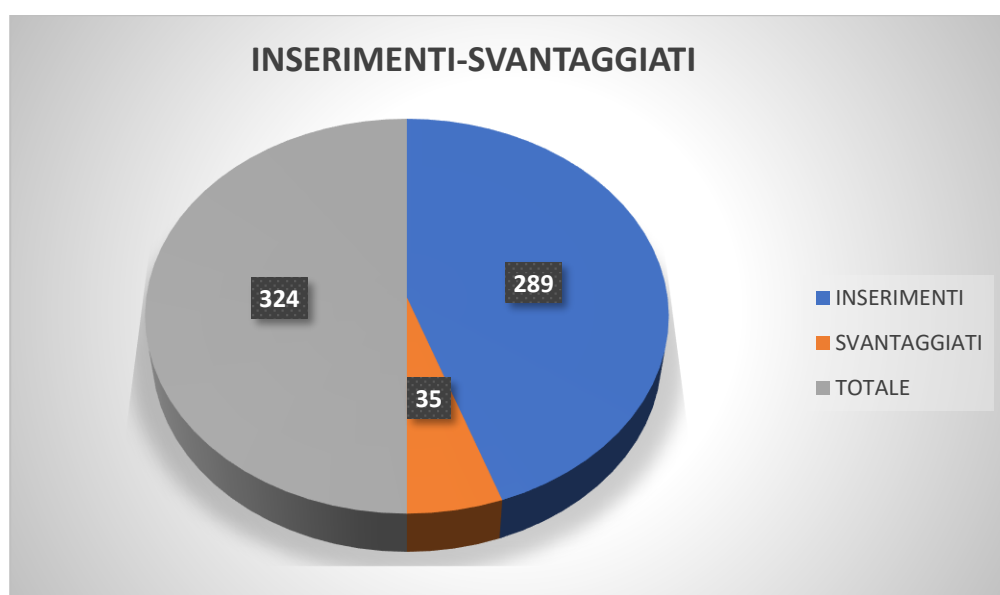
La maggior parte del personale presente nelle cooperative è collocato nella sede di Palermo, dove viene gestita un'ampia parte della commessa Wind Tre S.p.A.

Di seguito un grafico che illustra la distribuzione degli addetti sul territorio nazionale:



SEDE	UOMINI	DONNE	Totale
ROMA	44	24	68
NAPOLI	27	38	65
PALERMO	132	110	242
TOTALE	183	192	375

Gli inserimenti lavorativi sono nel complesso 324, di cui 289 lavoratori con disabilità e 35 lavoratori svantaggiati:



Progetto Innovawork & Family

Sulla riorganizzazione del lavoro e la conciliazione lavoro famiglia è stato attivato il progetto Innovawork . Il Progetto presentato a luglio 2022 all’ Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza OPERA PIA ISTITUTO SANTA LUCIA di PALERMO, ha proposto per 10 mesi la sperimentazione di un modello aziendale che prevedeva la settimana lavorativa di 4 giorni su 7, all’interno dei call center dalla cooperativa CALL.IT sul territorio di Palermo, coinvolgendo 15 donne con disabilità e vulnerabilità di diversa tipologia e con fragilità familiare. Tramite ‘Innovawork’ il Consorzio Sintesi, che ne è stato il presentatore, ha voluto promuovere e sostenere il riequilibrio tra carichi di cura tra uomini e donne, favorire l’incremento dell’occupazione femminile, migliorare la qualità di vita delle donne coinvolte. La sperimentazione è iniziata ad ottobre 2022 ed è terminata ad agosto 2023.

Le attività realizzate e gli obiettivi qualitativi e quantitativi sono stati presentati il 19 settembre 2023 in una assemblea pubblica presso la sede dell’Opera Pia Santa Lucia di Palermo.

Le attività di monitoraggio del progetto hanno rilevato soprattutto l’aumento della qualità del lavoro svolto. La comparazione tra i test iniziali e quelli finali hanno evidenziato una maggiore proattività delle lavoratrici e una maggiore attenzione al dettaglio. Dal punto di vista economico il progetto ha ottenuto un importante cofinanziamento a carico della Cooperativa Sociale Call.it che ha sostenuto i costi delle riduzioni orarie delle 15 donne-lavoratrici coinvolte nella sperimentazione. Nella stessa si è deciso un ampliamento delle persone interessate sulla base dei buoni risultati ottenuti e delle valutazioni delle equipe di supporto.

Attività Formativa.

La nostra cultura aziendale dà molta importanza all’aggiornamento ed alla formazione dei soci e degli addetti. La formazione permette ai lavoratori 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 2023 la Cooperativa ha sviluppato i seguenti progetti formativi:

Piano Formazione	Anno Inizio Attività	Mese Inizio Attività	Tipo Formazione	Area Formazione	Docente o Ente erogatore	Attività a Catalogo	Presidio	nr. Partecipanti	Ore effettuate	Ore tot. Per nr. Di partecipanti	Importo	Data Fine attività
Piano formativo 2023	2023	gennaio 23	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Corso aggiornamento Antincendio	RM	3	2,00	6,00		gennaio 23
Piano formativo 2023	2023	marzo 23	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	SICUREZZA SUL LAVORO NA	NA	2	8,00	16,00		marzo 23
Piano formativo 2023	2023	marzo 23	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	SICUREZZA SUL LAVORO RM	RM	2	8,00	16,00		marzo 23
Piano formativo 2023	2023	marzo 23	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	SICUREZZA SUL LAVORO RM	PA	1	8,00	8,00		marzo 23
Piano formativo 2024	2023	luglio 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro RM	RM	24	6,00	144,00		luglio 23
Piano formativo 2023	2023	ottobre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	3	6,00	18,00		ottobre 23
Piano formativo 2023	2023	ottobre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	22	6,00	132,00		ottobre 23
Piano formativo 2023	2023	ottobre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro RM	RM	4	6,00	24,00		ottobre 23
Piano formativo 2024	2023	novembre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro RM	RM	1	6,00	6,00		novembre 23
Piano formativo 2023	2023	novembre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	1	6,00	6,00		novembre 23
Piano formativo 2023	2023	novembre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Carlo Galassetti	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	1	6,00	6,00		novembre 23
Piano formativo 2023	2023	marzo 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Anfos	AGGIORNAMENTO RLS	RM	1	8,00	8,00		marzo 23
Piano formativo 2023	2023	dicembre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Anfos	AGGIORNAMENTO RLS	NA	1	8,00	8,00		dicembre 23
Piano formativo 2023	2023	dicembre 23	AGGIORNAMENTO	SICUREZZA E QUALITA'	Anfos	AGGIORNAMENTO RLS	PA	1	8,00	8,00		dicembre 23
Piano formativo 2023	2023	gennaio 23	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Buono Maria	Canvass + New hiring + Rientro lunga assenza	NA	55	13,50	742,50		dicembre 23
Piano formativo 2023	2023	gennaio 23	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Sara De Santis	Canvass + New hiring + Rientro lunga assenza	RM	40	3,50	140,00		dicembre 23
Piano formativo 2023	2023	gennaio 23	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Giuseppe Gallina	Canvass + New hiring + Rientro lunga assenza	PA	220	16,00	3.520,00		dicembre 23
Piano formativo 2023	2023	aprile 23	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	Sicurezza Informatica	Nella Picco	La Privacy ed il trattamento	RM/PA/NA	360	0,75	270,00		maggio 23
Piano formativo 2023	2023	gennaio 23	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PROFESSIONALIZZANTE	Massimo Cerasoni	Corso Tutor 2023 (lavoratrici Guida Convenzioni art. 14 d. lgs. 276.03)	RM/PA/NA	64	3,00	192,00		maggio 23
Totale									128,75	5.278,58		

Le attività formative specifiche hanno riguardato circa 380 addetti nelle tre sedi operative. Il totale delle ore di formazione è stato di 5.273 ore. Le difficoltà determinate dal protrarsi di alcune misure anti-contagio per le persone fragili hanno imposto di utilizzare anche la gestione formativa nell'aula virtuale a distanza.

La formazione specifica correlata all'attività operativa, oltre a quella obbligatoria, è rilevante per le caratteristiche del servizio che richiede sistematici aggiornamenti attuati all'interno della organizzazione quotidiana del lavoro, che per scelta aziendale è volta a migliorare la qualità dei servizi di rete. Le attività vengono svolte direttamente sulla base delle esigenze operative sia prima dell'avvio delle attività come "welcome" che con lo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali sono sviluppate con riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) di coordinamento delle tre sedi. Stante le difficoltà di spostamento dovute al Covid 19 gli incontri sono avvenuti nella modalità della teleconferenza.

Nella seconda metà dell'anno si sono tenuti diversi incontri sia nazionali che a livello locale per la situazione determinata dal mancato rinnovo della convenzione con WindTre, e prima dal mese di agosto per l'interruzione del servizio di produzione sulla sede di Palermo.

Questo ha portato a due accordi per l'attivazione della FIS per il personale impiegato sulle attività di produzione a Palermo, fino al 31 dicembre 2023 e ai primi di gennaio alla messa in cassa integrazione speciale; gli accordi hanno riguardato il personale della Cooperativa.

Fondo mutualistico

La Cooperativa Call.it, nell'ambito consortile con il Consorzio Sintesi, dal 01/01/2016 ha costituito un Fondo Mutualistico interno.

Il fondo, denominato "Call 4 you", è alimentato dallo 0,50% del fatturato della cooperativa, e delle altre del consorzio, a condizione che non comporti un risultato di gestione negativo. Queste risorse sono in parte destinate al cofinanziamento di altre iniziative. Il fondo ha svolto e svolge diverse attività di carattere sociale, ricreativo anticipando in questo quanto poi previsto dalla legislazione 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. Come conseguenza della minore disponibilità finanziarie derivanti dall'eliminazione dei contributi dei soci, avvenuta a partire dal gennaio 2019 a seguito dei risultati di una consultazione, le attività ricreative promosse del Fondo Mutualistico sono state ridefinite e gestite autonomamente a vantaggio di azioni a valenza sociale e/o "voci di spesa" previste dalla normativa del welfare aziendale. Nella attuazione del progetto #Conciliamo, e della più generale iniziativa di riorganizzazione delle attività di welfare aziendale si prevede un rilancio delle attività del fondo mutualistico.

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 costituito 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

L'attività di supporto psicologico-sociale- Area Sociale

L'attività sociale è sviluppata nell'ambito consortile per tutte le cooperative socie si realizza con una mirata attività di supporto sociale, indispensabile per le specifiche condizioni delle figure inserite e delle loro problematiche. 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 interne anche il monitoraggio delle esigenze strettamente connesse al tessuto sociale, familiare e culturale d'appartenenza delle persone. Gli interventi, calibrati sulle esigenze dei singoli (ed estesi alle famiglie ove necessario) intendono facilitare la funzione dei servizi sociosanitari, fornendo informazioni precise e aggiornate, ma anche intervenire e contrastare possibili carenze delle politiche assistenziali, supportando sia dal punto di vista sia sociale che psicologico e pratico.

Con la nuova situazione legata al lavoro a distanza, le demarcazioni tra vita personale e professionale si sono sfumate e, in generale, il perdurare delle limitazioni del covid 19 per molti soci, rendono necessario un nuovo lavoro.

Il progetto #Conciliamo è d'aiuto in questo senso ed ha permesso di potenziare con nuove figure, e maggiori attività l'area sociale, potenziando la presenza di psicologi ed assistenti sociali.

Le attività di sostegno psico-sociale si svolgono nelle tre sedi Roma, Napoli e Palermo. Viene svolta una 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.

Progetti area sociale- Avviso #Conciliamo

Progetto "Sintesi per le donne" -Avviso#Conciliamo
Il Consorzio Sintesi e la cooperativa Call.it sono assegnatarie di un contributo a seguito della presentazione del Progetto di welfare aziendale "SINTESI PER LE DONNE" in risposta alla pubblicazione dell'Avviso "#Conciliamo" da parte del "Dipartimento per le politiche per la famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri".

La presentazione del progetto è avvenuta a gennaio del 2020 e la delibera di ammissione a finanziamento, pubblicata il 7 settembre 2021, evidenzia che su oltre 1.000 domande presentate ne risultino finanziate solo 127 e tra queste Sintesi è all'82 con un punteggio di 95. Il finanziamento complessivo è di 373.156,89€, di questi 86.503,77 a titolo di cofinanziamento.

Il progetto "Sintesi per le donne" coinvolge anche la cooperativa sociale CALL.IT e ha valenza biennale. Esso prevede una serie di iniziative a favore delle famiglie con figli, a tutela della maternità e volte a favorire la conciliazione tra vita e lavoro, compreso lo smart working, che abbiamo già attivato nella nostra realtà aziendale.

Il 03 agosto 2022 è stata firmata la Convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia e il Consorzio Sintesi e il 25 agosto 2022 sono state avviate le attività progettuali. Il 27 settembre è stata richiesta la rimodulazione del piano finanziario poiché a seguito della pandemia i bisogni dei dipendenti e l'assetto organizzativo della cooperativa risultavano cambiati rispetto a quelli che avevano ispirato, a gennaio 2020, la redazione del piano dei costi e del progetto originario.



DIPOFAM 0004461- A- 10/ 08/ 2022

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

UFFICIO DEL BILANCIO E PER IL RISCONTRO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVO-CONTABILE

AL DIPARTIMENTO PER LE
POLITICHE DELLA FAMIGLIA
Via IV Novembre, 144
00187 - Roma

OGGETTO: Decreto di approvazione della convenzione con Sintesi Soc. Coop. Soc.

Si attesta che il riscontro di regolarità amministrativo-contabile del provvedimento indicato in oggetto protocollato da questo Ufficio in data 09/08/2022 al numero 22010 ha avuto esito positivo.

Pertanto, è stato registrato ai sensi dell'articolo 29 del DPCM 22 novembre 2010 concernente la disciplina dell'autonomia finanziaria e contabile della Presidenza del Consiglio dei Ministri con il visto numero 2772 apposto in data 10/08/2022.

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Antonella Nicotra)
firmato digitalmente



Firmato digitalmente da
NICOTRA ANTONELLA
C= IT
O= PRESIDENZA CONSIGLIO DEI
MINISTRI

Nel progetto una specifica attenzione ha riguardato il numero dei figli dei soci in età scolare. La rilevazione sulle cooperative, aggiornata al luglio 2022, ha dato questi risultati:

Figli dei soci e lavoratori								
Cooperativa	Figli fino a 3 anni	Somma di figli da 4 a 6 anni	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	Figli oltre 14 anni	Figli oltre 14 anni handicap
CALL.IT	45	35	45	2	20	2	19	2
SINTESI	1	2	1		3		1	
Totale complessivo	46	37	46	2	23	2	20	2

A seguito dell'accettazione della richiesta di rimodulazione l'Ente finanziatore ad ottobre 2022 ha erogato sul c/c dedicato del Consorzio, l'anticipo del 30% del totale del Contributo assegnato. Il nuovo piano dei costi prevede soprattutto aiuti alle famiglie sia sotto forma di buoni cadhoc dal valore unitario di 200,00€ sia rimborso per le spese scolastiche sostenute dai genitori per i loro figli, previa presentazione al Consorzio dei giustificativi di spesa (ricevute pagamento rette scolastiche, scontrini fiscali acquisto libri e materiale didattico ecc.).

Dal mese di novembre 2022 sono stati attivati i primi interventi sul sostegno scolastico, sul pacchetto maternità e sull'aiuto alle famiglie in difficoltà.

Sulla base di questa rilevazione sono state inviate a tutti i lavoratori di Sintesi e Call.it comunicazioni sulla attivazione delle azioni, fornendo indicazioni sulle possibilità di ottenere rimborsi, buoni spesa e servizi finanziati dal progetto. 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 in gruppi di lavoro:

1 – La famiglia al centro: prototipazione di un innovativo servizio di welfare intergenerazionale 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 a tale finalità al fine di sostenere più situazioni.

Gli interventi proseguono nel 2023 avendo già impegnato, nei primi mesi, l'anticipo del 30% versato dopo la sottoscrizione e regolarmente rendicontato. Sulla base dei dati di rendicontazione e delle attività svolte si presenta al Dipartimento Ministeriale una nuova proposta di rimodulazione del progetto per spostare risorse che risultano eccessive, soprattutto sugli interventi a supporto dell'utilizzo degli asili nido, per aumentare l'intervento economico a supporto delle famiglie a basso reddito, che stanno pagando pesantemente dall'inflazione e dall'aumento del costo dell'energia.

La proposta, dopo diverse sollecitazioni, è stata approvata ad ottobre 2023 e sulla base di questa si è intervenuti per le attività di supporto scolastico e di nuove iniziative di sostegno alle famiglie.

Sicurezza sul lavoro

La Cooperativa ha istituito al suo interno il Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 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 Presidente svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha nominato il Responsabile del servizio protezione e prevenzione che ha sede a Roma ed a Palermo. Il Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 T.U.S.) è stato elaborato in consultazione 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. Si terrà conto dei prossimi aggiornamenti in base alle novità introdotte dal DL n° 146 del 21/10/2021.

Per l'organizzazione delle Emergenze è presente un Piano di Emergenza (aggiornato secondo i dettami del DM 02/09/2021) per ogni sede e una squadra di addetti antincendio e primo soccorso designata e formata con relativi aggiornamenti. Le esercitazioni di evacuazione (sospese causa pandemia) saranno riprese a breve. Tutte le ore di formazione erogate per ciascun addetto sono almeno pari al minimo dettato dalla Legge (qualora contemplate) o dalle Linee guida nazionali.

Sorveglianza Sanitaria

L'andamento degli infortuni e delle malattie professionali è riportato nella tabella seguente a cura del settore Risorse Umane:

Cooperativa	PRESIDIO	N° INFORTUNI	N° INCIDENTI IN ITINERE	N° MALATTIE PROFES.
CALL.IT	Rm	1	1	0
	Na	0	0	0
	Pa	0	0	0



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. Il rinnovo delle convenzioni nell'anno 2020 ha prorogato le stesse fino al 31 dicembre 2023.

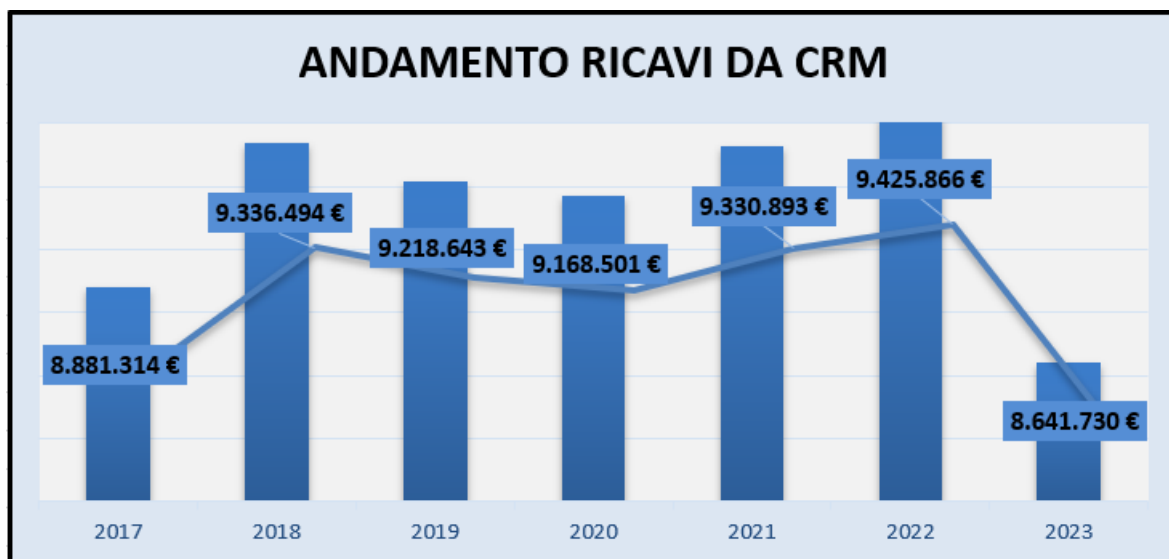
Insieme al Consorzio ed alle altre cooperative oltre alle attività dirette, di gestione delle commesse lavorative, viene sviluppata una iniziativa a supporto di progetti ritenuti importanti e meritevoli ed iniziative, non meramente imprenditoriali, di comunicazione e sviluppo di cultura del rispetto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

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

Il Consorzio Sintesi ha stipulato 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). Lo scopo del progetto è favorire, semplificare ed ottimizzare l'inserimento lavorativo delle persone a rischio di esclusione sociale in contesti protetti ma assolutamente produttivi. Sintesi è la detentrica dei contratti con le aziende committenti ed ha assegnato alla Cooperativa Call.it il principale contratto. Il ruolo assunto da Sintesi nel progetto, e operativamente dalla nostra Cooperativa, è di primaria importanza anche se la realizzazione dello stesso 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 mira 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.

Dal punto di vista economico, il valore della produzione negli ultimi anni ha avuto una fase di crescita proprio in ragione dell'aumento dei Ricavi per servizi di Call-Center ma nel 2023 i valori sono diminuiti a seguito della interruzione dell'attività di produzione di Palermo per il cliente WIND TRE SPA.

Il trend viene ben sottolineato dal grafico di seguito riportato dove si evidenziano i ricavi di Sintesi per servizi CRM degli ultimi esercizi (in euro):



2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
8.881.314,00 €	9.336.494,00 €	9.218.643,00 €	9.168.501,17 €	9.330.892,76 €	9.425.865,79 €	8.641.730,00 €

Nel 2023 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 province di:

- Roma, all'indirizzo: Via degli Eroi di Cefalonia, 121
- Napoli, all'indirizzo: CENTRO DIREZIONALE DI NAPOLI via G. Porzio, 4, Isola G1, piano 19° interno 140/1; -
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n.63.

Giova ricordare che lo scopo principale di ogni attività è quello di realizzare specifici progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati ai sensi della Legge 381/1991 e della recente normativa sull'impresa sociale (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 2016, n. 106).



Andamento della gestione

L'andamento della gestione è stato caratterizzato da una moderata diminuzione del volume dei ricavi per le prestazioni di servizi rese e da un incremento più che proporzionale dei costi. La gestione operativa è in linea con quella del 2022, considerando che il 2023 sconta maggiori accantonamenti ai fondi rischi e oneri per circa 50mila euro e circa 120mila euro iscritte a bilancio come svalutazione delle immobilizzazioni, ai sensi di

quanto previsto dall'OIC 24, dovuta alla cessazione anticipata del contratto di locazione degli uffici di via degli Eroi di Cefalonia, in Roma.

Conseguentemente, rispetto all'anno precedente si registra un calo degli indicatori di performance economica, mentre quelli relativi all'equilibrio finanziario e monetario scontano l'effetto positivo dell'anticipo dell'incasso dei corrispettivi della commessa Sintesi/Wind.

Ai fini di fornire un migliore quadro conoscitivo dell'andamento e del risultato della gestione, 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:

<u>CONTO ECONOMICO</u>	2022	%	2023	%
RICAVI DI VENDITA	8.256.453		7.715.449	
VARIAZIONE RIMANENZE	0		0	
RICAVI NETTI	8.256.453	100,00%	7.715.449	100,00%
COSTI ESTERNI	1.623.500	19,66%	1.526.943	19,79%
VALORE AGGIUNTO	6.632.953	80,34%	6.188.506	80,21%
COSTO DEL LAVORO	6.546.974	79,30%	6.427.957	83,31%
MARGINE OPERATIVO LORDO	85.979	1,04%	-239.451	-3,10%
AMMORTAMENTI	124.334	1,51%	117.473	1,52%
REDD. OP.VO GESTIONE TIPICA	-38.355	-0,46%	-356.924	-4,63%
PROVENTI DIVERSI	85.291	1,03%	329.917	4,28%
REDDITO OPERATIVO	46.936	0,57%	-27.007	-0,35%
PROVENTI FINANZIARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI FINANZIARI	6.474	0,08%	345	0,00%
REDDITO DI COMPETENZA	40.462	0,49%	-27.352	-0,35%
PROVENTI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI STRAORDINARI	0	0,00%	117.129	1,52%
REDDITO ANTE IMPOSTE	40.462	0,49%	-144.481	-1,87%
IMPOSTE DIRETTE	4.454	0,05%	9.480	0,12%
REDDITO NETTO	36.008	0,44%	-153.961	-2,00%

Stato Patrimoniale:

<u>STATO PATRIMONIALE</u>				
<u>ATTIVO</u>	2022	%	2023	%
LIQUIDITA' IMMEDIATE	2.489.603	38,67%	4.923.736	76,31%
LIQUIDITA' DIFFERITE	3.624.956	56,31%	1.402.243	21,73%
RIMANENZE FINALI	0	0,00%	0	0,00%
ATTIVO CIRCOLANTE	6.114.559	94,98%	6.325.979	98,04%
IMMOBILIZZAZIONI IMMAT.LI	180.216	2,80%	0	0,00%
IMMOBILIZZAZIONI MAT.LI	121.504	1,89%	89.787	1,39%
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	21.782	0,34%	36.782	0,57%
ATTIVO FISSO	323.502	5,02%	126.569	1,96%
TOTALE ATTIVO	6.438.061	100,00%	6.452.548	100,00%
<u>PASSIVO</u>	2022	%	2023	%
DEBITI A BREVE	1.171.662	18,20%	1.083.081	16,79%
DEBITI A MEDIO/LUNGO	3.618.642	56,21%	3.891.269	60,31%
TOTALE DEBITI	4.790.304	74,41%	4.974.350	77,09%
MEZZI PROPRI	1.647.757	25,59%	1.478.198	22,91%
TOTALE PASSIVO	6.438.061	100,00%	6.452.548	100,00%

Indici principali di Bilancio.

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 2023 l'indice si attesta su un valore negativo (-10,42%), dovuto agli oneri di natura non ordinaria connessi alla conclusione della commessa Sintesi/Wind e alla conseguente anticipazione della conclusione del contratto di locazione degli uffici di via degli Eroi di Cefalonia in Roma, che pesano rispettivamente per euro 258.248 ed euro 117.129.

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). 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 2023 è il primo anno in cui il ROI si attesta su un valore negativo (-0,42%), a causa degli oneri connessi alla conclusione della commessa Sintesi/Wind.

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 2023 possiamo osservare un ulteriore

decremento di redditività rispetto all'anno precedente, dovuto in maniera rilevante all'iscrizione di fondi rischi relativi agli oneri connessi alla conclusione della commessa Sintesi/Wind.

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/quotiente 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, il margine di struttura è stabile mentre l'indice di indebitamento presenta un significativo incremento.

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, ulteriormente migliorato nel 2023 per effetto dell'anticipo dell'incasso dei corrispettivi della commessa Sintesi/Wind. Stante la cessazione della stessa, assume ancora maggiore rilevanza la gestione finanziaria della società, che deve continuare a essere sottoposta a un continuo e costante monitoraggio.

Indicatori di equilibrio economico:

EQUILIBRIO ECONOMICO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
ROE	2,19%	-10,42%	-576,62%
ROI	0,73%	-0,42%	-157,41%
ROS	0,57%	-0,35%	-161,57%
TASSO INCID. GEST. EXTRACAR.	0,7672	5,7008	643,09%
TASSO REMUN. CAP. CREDITO	0,14%	0,01%	-94,87%
PRODUTTIVITA' AZIENDALE	1,2824	1,1957	-6,76%
PRODUTTIVITA' CAP. INVESTITO	1,0303	0,9591	-6,91%
PRODUTTIVITA' IMM.NI TECNICHE	67,9521	85,9306	26,46%

Indicatori di equilibrio finanziario:

EQUILIBRIO FINANZIARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
MARGINE DI STRUTTURA	1.324.255	1.351.629	27.374
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	4.942.897	5.242.898	300.001
MARGINE DI TESORERIA	4.942.897	5.242.898	300.001
INDICE DI INDEB.TO (DEBITI/MEZZI PROPRI)	2,9072	3,3651	15,75%
INDICE DI INDEB.TO (ATTIVO/MEZZI PROPRI)	3,9072	4,3651	11,72%

Indicatori di equilibrio monetario:

EQUILIBRIO MONETARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
CURRENT RATIO	5,2187	5,8407	11,92%
QUICK RATIO	5,2187	5,8407	11,92%
ROTAZIONE CREDITI	151	58	-92
ROTAZIONE DEBITI	67	44	-23
ROTAZIONE MAGAZZINO	0	0	0

Evoluzione prevedibile della gestione

A dicembre 2023 si è giunti alla scadenza delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 sottoscritte con le Regioni Lazio, Campania e Sicilia e WindTre spa. Il contratto di servizio, che sottostava alle convenzioni prevedeva precisi obblighi alla scadenza, obblighi determinati anche nelle convenzioni.

Dalla fine del 2022 il Consorzio ha attivato relazioni per valutare le possibilità, e le eventuali nuove condizioni, per una proroga o l'attuazione di una fase di passaggio a WindTre del personale come previsto nel contratto di servizio a conclusione delle stesse convenzioni.

Al fine di non rispettare tale obbligo, negando quanto sottoscritto negli accordi trilaterali (Regione interessata, WindTre e Consorzio Sintesi), questa ha proposto di sottoscrivere una nuova convenzione con altro soggetto come se si trattasse di un normale commessa di lavoro e non di un progetto finalizzato all'inserimento lavorativo con specifici obblighi.

Questo ha determinato una situazione di forte tensione tra i lavoratori della Cooperativa sociale Call.it, che era incaricata della gestione del servizio. Situazione ancor più grave considerando che oltre l'80% di questi sono inserimenti lavorativi e dunque soggetti in situazioni personali disagiate.

La situazione ha portato a comportamenti scorretti, ed oggettivamente ricattatori, da parte di WindTre che senza motivazioni e senza alcuna interlocuzione ha ridotto e sospeso l'attività di produzione su Palermo, che impiegava 50 addetti dal mese di agosto 2023.

Dal mese di gennaio 2024 questi addetti sono stati posti in cassa integrazione straordinaria specifica per il settore dei Call Center, la stragrande maggioranza ha fatto ricorso contro WindTre per vie legali sostenendo il diritto alla assunzione come previsto nelle clausole contrattuali (***"6.7 CLAUSOLA SOCIALE - Wind Tre si impegna ad assumere, in caso di cessazione del presente Contratto, in assenza di proroghe o rinnovi, Il personale in quota d'obbligo."***) e nelle convenzioni.

Il venir meno della principale commessa impone un ripensamento delle attività e delle iniziative della Cooperativa su ambienti e campi nuovi di attività.

Oltre a iniziative commerciali verso nuovi utenti si sta lavorando per differenziare su più campi n l'offerta di servizi per le imprese e gli enti pubblici.

Si è definita e resa operativa un'attività di partecipazione alle gare pubbliche, effettuando le diverse iscrizioni e definendo le relative procedure interne di gestione delle gare pubbliche e dei progetti verso privati.

Il 2024 sarà dunque un anno di passaggio che potrà contare sulle competenze, le risorse e le capacità della Cooperativa e del consorzio Sintesi per definire nuovi campi di sviluppo, non sarà facile raggiungere i livelli precedenti, ma abbiamo le competenze e le risorse per creare nuove occasioni di sviluppo.

Si pone il problema di nuove relazioni e partnership con soggetti tecnologici ed operatori del settore con diverse competenze ed operanti in aree nuove del Paese.



Progetti ed attività

La Cooperativa, con il consorzio, hanno a ottenuto importanti riconoscimenti da diversi soggetti pubblici, privati e fondazioni, riconoscimenti successivamente richiamati. Gli strumenti di supporto e promozione della Cooperazione (CFI) che partecipa come socio finanziatori alla Cooperativa associata Call.it.

Banche e fondazioni

L'attività sociale della Cooperativa si è sviluppata anche con l'attuazione di una importante iniziativa: il Progetto VERSO, avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018, la cooperativa sociale Call.it ha partecipato in qualità di partner, finanziato ed in attuazione per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE s.r.l. (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 per la quale il Consorzio Sintesi svolge il ruolo di capofila coordinando diversi soggetti partner locali nelle città di Bari e Palermo.



PROGETTI ED ATTIVITÀ

Conclusione del Progetto V.E.R.S.O. A.

Il Consorzio Sintesi in qualità di Soggetto Responsabile ha partecipato al Bando Adolescenza promosso 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, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" ("Fondo") di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392). Il partenariato è composto da realtà locali che coniugano risorse e competenze diverse: cooperative, enti locali, scuole, parrocchie, associazioni, società srl, e associazioni di categoria. A livello finanziario, Il Consorzio Sintesi, assicura il controllo di costi ed è anche responsabile della rendicontazione e della produzione di report periodici, secondo le regole stabilite dall'ente erogatore. Il costo totale delle attività che saranno svolte sia dai vari Partner che dal Soggetto Responsabile Sintesi è pari a € 2.467.697,35 di cui una parte è cofinanziata dai partner e una parte rimborsata, dietro presentazione di relativa documentazione finanziaria, dall'Impresa Sociale "Con I Bambini" (€ 2.083.922). Nella prima metà del 2021 tutti i Partner del Progetto hanno presentato una rimodulazione delle attività adeguandole alle limitazioni imposte dalla pandemia.

A settembre del 2022 il Consorzio Sintesi ha incassato l'importo del contributo (pari a 171.175,00€ al netto della quota di cofinanziamento) le cui spese erano state presentate nell'ambito della sessione di verifica intermedia, chiusa a dicembre 2021 e a fine 2022 si sono ultimate le operazioni di rendicontazione della terza ed ultima sessione del Progetto V.E.R.SO. A, riguardante il periodo giugno 2021- luglio 2022. Per questa sessione la società nell'anno 2022 ha contabilizzato un ricavo pari a 99.793,21 e dovrà incassare un contributo pari a € 43.174,12 al netto della quota di cofinanziamento e dell'acconto ricevuto a marzo 2019. In questa ultima sessione di verifica, così come per le altre sessioni, Il Consorzio Sintesi, in qualità di coordinatore delle attività del progetto e di responsabile della rendicontazione ha raccolto e gestito tutta la documentazione inviata dai Partner e l'ha inserita nella piattaforma dedicata.

Nell'anno 2023 si è giunti alla conclusione della definitiva rendicontazione dei costi sostenuti per tale progetto (personale interno, personale esterno, viaggi e acquisti) e dei contributi rendicontati dai partner che vi hanno partecipato.

InnovaWork & Family

Il Progetto presentato a luglio 2022 all'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza OPERA PIA ISTITUTO SANTA LUCIA di PALERMO, ha proposto per 10 mesi la sperimentazione di un modello aziendale che prevedeva la settimana lavorativa di 4 giorni su 7, all'interno dei call center gestiti dalla Cooperativa CALL.IT sul territorio di Palermo, coinvolgendo 15 donne con disabilità e vulnerabilità di diversa tipologia e con fragilità familiare. Tramite 'Innovawork' la Cooperativa ha voluto promuovere e sostenere il riequilibrio tra carichi di cura tra uomini e donne, favorire l'incremento dell'occupazione femminile, migliorare la qualità di vita delle donne coinvolte. La sperimentazione è iniziata ad ottobre 2022 ed è terminata ad agosto 2023. Le attività di rendicontazione sono terminate a settembre 2023. Le attività di monitoraggio del progetto hanno rilevato soprattutto l'aumento della qualità del lavoro svolto. La comparazione tra i test iniziali e quelli finali hanno evidenziato una maggiore proattività delle lavoratrici e una maggiore attenzione al dettaglio. Dal

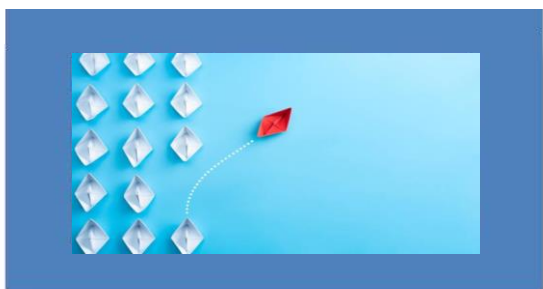
punto di vista economico il progetto ha visto un importante cofinanziamento a carico della Cooperativa Sociale Call.it che ha sostenuto i costi delle riduzioni orarie delle 15 risorse oggetto della sperimentazione (2 ore settimanali per addetto per un costo su 10 mesi di € 22.400,00). Il costo complessivo del progetto è stato di 48.390,30€ di cui 22.400,00€ sostenuti dalla cooperativa Call.it e 25.990€ finanziati dall'OPERA PIA.

Il progetto si è concluso ad agosto 2023. I risultati sono stati illustrati in una iniziativa pubblica tenutasi a Palermo il 19 settembre.



INVITO

Presentazione risultati progetto” InnovaWork” Innovazione ed inclusione nel lavoro



Nei mesi scorsi, da ottobre 2022 ad agosto 2023, si è realizzata una importante sperimentazione sull'organizzazione del lavoro nelle attività di call center gestite dalla Cooperativa Sociale Call.it-ETS a Palermo.

Una sperimentazione, forse unica in Italia, che ha riguardato un gruppo di lavoratrici con situazioni personali o familiari fragili.

Queste lavoratrici hanno sperimentato un modello organizzativo basato sulla settimana lavorativa di 4 giorni, con una

riduzione di orario a parità di retribuzione.

L'iniziativa è stata possibile in un rapporto di co progettazione che ha riguardato la fase organizzativa ed il monitoraggio dei risultati con l'Opera Pia Istituto Santa Lucia.

L'incontro di presentazione dei risultati ottenuti e degli sviluppi ulteriori potrà rappresentare un importante riferimento per altre realtà del settore. Permetterà di riflettere su un modello di riorganizzazione del lavoro che produce migliori condizioni di vita e di conciliazione tra esigenze familiari, lavoro e relazioni sociali.



REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DELLA FAMIGLIA,
POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO

Ambiente

Per quanto concerne le tematiche ambientali la Cooperativa con il Consorzio e le altre 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.

Mobility manager

Il 4 agosto 2021 sono state emanate le linee guida per la redazione e l'attuazione dei piani degli spostamenti casa-lavoro da parte dei Ministeri per la Transizione Ecologica e delle Infrastrutture e Mobilità Sostenibile. Questa iniziativa si inserisce nel programma di sviluppo e valorizzazione delle politiche di mobilità urbana sostenibile e costituiscono un utile supporto alle attività dei Mobility manager delle imprese. I piani di spostamento casa-lavoro sono finalizzati anche a una più efficace distribuzione degli utenti del trasporto pubblico locale, e a coordinare gli orari di inizio e termine delle attività lavorative e gli orari dei servizi di trasporto pubblico locale.

I piani adottati, contenenti i dati relativi all'origine/destinazione e agli orari di ingresso e uscita dei dipendenti delle cooperative sono stati trasmessi agli enti locali. Il Consorzio e la Cooperativa Call.it hanno nominato il Mobility manager adempiendo a quanto previsto dalla normativa.

Stakeholder

L'attività della Cooperativa e del Consorzio Sintesi 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 ed il consorzio, 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.

Centro Siciliano Sturzo Associazione riconosciuta promuove la partecipazione attiva ed il mutamento sociale organizzando ricerche -intervento, attività di formazione, pubblicazioni ed incontri scientifici e culturali.

Via Tunisi,2 - Palermo (PA) – 90135

Associazioni del territorio

Insieme al consorzio abbiamo 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 Atencìon Integral Para la Despacidad- Santo Domingo
- Associazione Global Music Academy Roma
- Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro AMNIL
- Italian Kitchen Academy- Roma
- Legacoop Nazionale, e strutture regionali di Lazio, Sicilia e Campania

Istituzioni, Enti e comunità locali

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

- Istituto Sperimentale Zootecnico per la Sicilia- ISZS Palermo
- Gruppo Ippomontato del Corpo Forestale della regione Sicilia.



Strategie e politiche di sviluppo

L'attività della Cooperativa e del Consorzio Sintesi

La cessazione del principale contratto rende più che mai urgente l'obiettivo della differenziazione delle attività e dei clienti. Risulta necessario sviluppare azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta e per proporsi su attività che siano coerenti con il core principale, ovvero l'inserimento al lavoro di persone fragili. Si potrà così poter contare su un maggiore pacchetto di clienti per valorizzare le competenze e permettere ulteriori sviluppi delle opportunità di lavoro.

La cooperativa ha presentato un piano di sviluppo e sta attuando diversi interventi per avviare nuove attività.

L'obiettivo prioritario resta sempre quello 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.

La capacità di comunicazione sarà importante per raggiungere questi risultati, le azioni intraprese sono state: la revisione del sito e dei canali di comunicazione necessaria per valorizzare i contenuti, gli obiettivi e le competenze del Consorzio e delle cooperative socie. Nel corso del 2022 è proseguita la complessiva ridefinizione dei siti web e delle modalità di gestione della comunicazione sia sociale che commerciale verso l'esterno.

Nuova Mission e Vision del Consorzio Sintesi

Il Consorzio Sintesi, di cui Call.it è la cooperativa più importante, ha definito, nel 2020, la Mission, legata all'obiettivo degli inserimenti lavorativi, e la Vision che si traduce in progetti da attuare nei prossimi tre/quattro anni. Questo richiede uno sforzo economico per poter acquisire le competenze interne e sviluppare una rete di relazioni con partner che siano in grado di supportarci in queste attività di ricerca e sviluppo di nuove opportunità.

Le modifiche dello statuto sociale con l'inserimento della possibilità di realizzare servizi sociosanitari ed educativi, l'ampliamento dei servizi collegati ai progetti di inserimento si muove in quest'ottica.

Lo scopo principale è di anticipare le possibili evoluzioni del mercato, e se possibile di esserne protagonisti, partendo dalle esperienze e dalla solidità organizzativa realizzate in questi anni.

Per farlo servono risorse economiche e organizzative, investimenti in attrezzature e software, coinvolgimento di nuove competenze e sviluppo delle capacità interne insieme ad una rete di collaborazioni e rapporti con persone, istituzioni e società.

Il CdA del Consorzio ha proposto alla assemblea dei soci di costruire una specifica area di ricerca e sviluppo a cui destinare un budget pluriennale. In questa ottica è costituito uno specifico fondo, a Bilancio, per finanziare lo start up di questa area già nei passati esercizi.

La nostra Cooperativa condivide questi obiettivi e mette a disposizione competenze e requisiti necessari per raggiungerli.

Questi i titoli delle sei idee progettuali:

- Sviluppare nuovi progetti di inserimento lavorativo con convenzioni ex art. 14 D.Lgs. 276/2003 sia con nuove aziende che in altre realtà regionali.
- Ricerare nuove opportunità nello sviluppo della rete 5G e dei nuovi servizi e prodotti che renderà accessibili.
- Realizzare nuove esperienze di attività commerciali con inserimenti lavorativi.
- Attuare progetti di formazione e informazione rivolti a soggetti fragili. Sviluppare attività di inserimento lavorativo nel settore pubblico (MEPA ed Appalti riservati).
- Sviluppare attività di servizi informatici e call center in area sanitaria ed assistenziale.
- Sviluppare nuovi servizi di accoglienza per soggetti fragili- e di intervento in campo socioeducativo per le competenze maturate negli anni.

Nel corso della seconda parte del 2023 si sono sviluppate una serie di iniziative commerciali che potrebbero attivare nuovi progetti di convenzioni ex art. 14 D.Lgs. 276/2003. Si sono definiti rapporti con diverse realtà del settore per poter rafforzare le capacità progettuali che rappresentano, in questa fase, un limite oggettivo soprattutto negli appalti pubblici.

Si sono sviluppate relazioni ed iniziative su progetti di servizi informatici e di supporto (call center e sistemi di prenotazione) verso il mondo della sanità. Il 2024 dovrà rappresentare l'anno di concretizzazione di queste iniziative, per dare continuità al progetto che ci ha visto impegnati nella attuazione di progetti sociali e di opportunità lavorative per le fasce deboli del mercato.

Analisi SWOT

A partire dalla esperienza dell'attività della Cooperativa, si può sviluppare un'analisi SWOT come da seguente schema.

Punti di Forza • 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 verso decisori.	Punti di Debolezza • Eccessivo peso di un solo cliente. • Necessita di differenziazione delle attività. • Scarsa attenzione delle imprese agli obblighi di inserimento lavorativo. • Scarsa esperienza negli appalti pubblici. • Assenza di iniziative sistematiche nella gestione di servizi sociosanitari ed educativi di supporto.
Opportunità • Sviluppo di potenziali nuovi progetti di inserimento-nuove norme impresa sociale. • Maggiore attenzione delle imprese al valore sociale degli inserimenti supportati da progetti.	Pericoli • Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione. • Atteggimento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze.

• Maggiore attenzione pubblica agli obblighi di inserimento lavorativo (bandi riservati, appalti PNRR). • Recenti interventi legislativi a tutela delle attività di call center. • Nuova attenzione di alcune regioni alle convenzioni ex art.14 d.lgs. 276/2003.	• Limitazioni legislative ed assenza, o scarso rilievo, di convenzioni ex art. 14 in molte Regioni. • Rigidità nelle modalità attuative delle convenzioni. • Perdita di credibilità su alcuni mercati delle corrette regole imprenditoriali (ribassi ingiustificabili, ricorso a forme di lavoro spurie).
---	---

Da questa analisi si evidenzia la forte attenzione prestata agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo che permette alla Cooperativa di capitalizzare e di acquisire credibilità. Gli ultimi anni sono stati positivi in questo senso ed hanno permesso di migliorare nettamente la posizione finanziaria.

Questo aspetto è particolarmente rilevante nel mercato pubblico che può rappresentare un'area interessante di possibile sviluppo anche alla luce delle nuove normative su appalti e gestione del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione.

Il mercato pubblico: co programmazione e co progettazione

L'attenzione all'orientamento del mercato pubblico sia 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 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. I notevoli investimenti previsti dal PNRR, ed i servizi a questi collegati, potrebbero rappresentare un importante momento di sperimentazione per queste forme di intervento, coinvolgendo competenze e capacità di progettazione maturate dalle imprese sociali che spesso il pubblico non possiede.

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.

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 recepisce 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, tra i quali ci sono le imprese sociali, al punto si ribadisce che tra 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.

Conclusioni

La Cooperativa sociale Call.it-ETS rappresenta, nel panorama italiano, una realtà significativa sia per le esperienze realizzate nella gestione delle convenzioni che per l'alto numero di inserimenti lavorativi attuati rispetto agli addetti.

Le attività svolte per caratteristiche sociali e dimensioni sono quasi uniche nel settore dell'impresa sociale che spesso dipende prevalentemente dal pubblico.

La gran parte delle attività si è svolta in regioni del mezzogiorno, regioni che hanno una grande esigenza di creare lavoro stabile e progetti concreti di inserimento lavorativo delle aree del disagio. Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo delle cooperative sociali e di nuove imprese cooperative sociali sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni valorizzando le nostre capacità, impegnando le nostre risorse, le relazioni e le competenze maturate in questi anni.

L'anno 2024 deve realizzare la necessaria svolta; le difficoltà possono diventare una opportunità per nuovi progetti e nuove attività.

Possiamo farcela perché la Cooperativa con il consorzio dispongono delle competenze e delle risorse necessarie. Dobbiamo trovare la voglia di fare ed affrontare nuove iniziative ed attività. Il 2024 sarà per noi un anno decisivo.

Il Bilancio sociale è stato presentato dal Consiglio di Amministrazione alla assemblea dei soci che lo ha approvato il