



**CONTRATTARE,  
TUTELARE,  
INSEDIARE.  
LE TRE SFIDE  
DEL PROSSIMO  
FUTURO.**

# **BUONE PRASSI**

**VII Edizione • 21,22,23 Ottobre 2015 • Palazzo Trechi Cremona**



# **CAMERA DEL LAVORO DI BERGAMO**

## **SCHEDA RILEVAZIONE PROGETTI**

### **STRUTTURE CAPOFILA E STRUTTURE COINVOLTE**

- CAMERA DEL LAVORO BERGAMO
  - o SOL Bergamo
  - o ToolBox Bergamo
  - o Ufficio Formazione
- NidiL BERGAMO
- NidiL NAZIONALE

### **TITOLO ATTIVITA'**

#tuttiperuno – macro dipartimento NidiL Sol Politiche Giovanili Formazione

### **PAROLE CHIAVE CHE DEFINISCONO L'ATTIVITA'**

- Sperimentazione, ricomposizione, solidarietà, partecipazione, proselitismo, inclusione, condivisione

### **DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'**

- Ricomposizione, da un lato, del mondo giovanile composto da lavoratori e studenti e, dall'altro di tutti coloro che in questi anni di crisi si sono ritrovati senza lavoro ovvero a cercarne un altro ovvero di giovani e non che intendono avviare un'attività e non possono a causa degli elevati costi di avviamento, attraverso il:
  - o consolidamento delle varie esperienze che si sono stratificate intorno a ToolBox,
  - o rafforzamento del ruolo di NidiL e partecipazione, in sinergia con ToolBox, nella stesura della piattaforma di contrattazione sociale,
  - o più strette collaborazioni con le categorie e le tutele individuali,
  - o la diffusione di sperimentazioni innovative come la promozione del modello di co-working solidale dopo la firma del protocollo P@sswork con Acli Bergamo, Imprese e Territorio, Patronato HUB Bergamo, Coop.Sociale Aeper, AFP Patronato San Vincenzo,
  - o progettare azioni di proselitismo rivolte particolarmente al lavoro precario, giovanile, partite IVA, lavoratori degli studi professionali,
  - o la reciproca contaminazione dei funzionari coinvolti in modo da costruire una contaminazione di competenze finalizzata a favorire la contrattazione inclusiva.

## **A CHI SI RIVOLGE**

- Giovani, studenti, disoccupati, partite IVA, stagisti, lavoratori degli studi professionali.

## **DOVE SI PRATICA**

- Nei luoghi di aggregazione giovanile, nelle sedi sindacali, a ToolBox, nelle sedi in cui è avviato il modello di co-working solidale.

## **DA QUANTO TEMPO E' OPERATIVO**

- Da giugno 2014

## **RISULTATI RAGGIUNTI**

- La richiesta di spazi di co-working solidale è entrata a far parte della piattaforma di contrattazione sociale unitaria.
- Avviati i modelli di co-working solidale nei comuni di Alzano Lombardo e San Giovanni Bianco.
- Aperti i confronti con altre realtà amministrative di Bergamo.
- Adesione della Provincia di Bergamo al modello di co-working solidale del protocollo P@sswork.

## **PUNTI DI FORZA**

- Inclusione, sperimentazione, condivisione, ricomposizione

## **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- Frammentazione della platea a cui si rivolge il progetto (precari, disoccupati, P. IVA, stagisti).

## **COME MIGLIORARE L'ATTIVITA'**

- Implementazione degli aspetti comunicativi; intensificare la comunicazione delle iniziative che caratterizzano il progetto attraverso i canali maggiormente utilizzati dai giovani, con particolare riferimento ai social network.
- Implementare il coinvolgimento delle categorie dato il carattere trasversale delle persone a cui il progetto si rivolge.

## **CAMERA DEL LAVORO DI BRESCIA**

### **SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI**

#### **STRUTTURA CAPOFILE DEL PROGETTO E STRUTTURE COINVOLTE:**

- CAMERA DEL LAVORO DI BRESCIA

#### **TITOLO ATTIVITA':**

- MIGRANTI- LAVORATORI- CITTADINI

#### **PAROLE CHIAVE CHE DEFINISCONO L'ATTIVITA':**

- INFORMAZIONE- FORMAZIONE-PERFORMAZIONE

#### **DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'.**

Il progetto si articola su diversi ambiti che si riconnettono alla vita e alla situazione socio economica delle popolazioni migranti che insistono sul territorio della provincia di Brescia, oggi calcolate in circa 206.000 unità, il 13,5% della popolazione totale. Brescia rappresenta un polo di continua attrazione di lavoratori migranti e di famiglie che si ricongiungono. Un terzo del Pil locale è prodotto dal lavoro migrante calcolato in circa 3-4 miliardi. Il progetto intende supportare con un servizio di informazione sia i lavoratori immigrati locali e le loro famiglie che la struttura sindacale della nostra organizzazione senza trascurare un'opera di sensibilizzazione che interessi tutti gli ambiti della vita sociale, inclusi gli ambiti istituzionali di riferimento sia per quanto riguarda le tutele del lavoro che il rispetto dei diritti sociali e civili di tutti i cittadini migranti. A garanzia per l'operatività di tale intento è stato strutturato da oltre un quarto di secolo un servizio di informazione ed orientamento dei lavoratori stranieri e delle loro famiglie, Ufficio Stranieri, e da circa 6 anni è operativo un Osservatorio contro le Discriminazioni Istituzionali nell'intento di sostenere i diritti dei lavoratori migranti e non solo, e arginare nel possibile la deriva discriminatoria in atto sia in provincia di Brescia che in Lombardia, ricorrendo anche in sede giudiziale (oltre 30 cause vinte).

Da 6 anni è operativo un Servizio per richiedenti protezione internazionale che fornisce supporto legale ed accompagnamento. Il servizio lavora in raccordo con tutte le realtà del terzo settore e del volontariato che operano nell'accoglienza dei richiedenti asilo arrivati in seguito alla crisi libica. Oggi oltre 1.100 richiedenti sono presenti nel bresciano ed altri 400 sono in procinto di arrivare. Le condizioni di questa popolazione rappresenta una tematica di cui il sindacato deve prendere sempre più coscienza perché questa mobilità umana sarà il paradigma che segnerà i lavoratori del domani.

Tutte queste attività sono sostenute da momenti di formazione e di informazione in modo che le attività e le operatività dell'organizzazione sindacale ne venga pervasa.

#### **ACHI SI RIVOLGE**

- Cittadini immigrati e loro famiglie

- Richiedenti protezione internazionale
- Operatori sindacali dell'organizzazione e di altri enti attivi a tutela dei diritti dei lavoratori immigrati perché vengano garantiti dei percorsi di cittadinanza ed il godimento effettivo e reale dei diritti sociali e civili in attesa che vengano a maturare anche i diritti di partecipazione politica.
- Gruppi associati di migranti o di associazioni che operano a loro sostegno
- Enti locali ed istituzioni periferiche dello stato.
- Operatori sociali impegnati nelle contrattazioni territoriali
- Popolazioni rom e sinti della città e della provincia
- Detenuti in genere e stranieri in particolare
- Tutti i servizi sono accessibili a tutta la cittadinanza

#### DOVE SI PRATICA

- Presso la sede della Camera del Lavoro di Brescia e nelle strutture sindacali decentrate nella provincia di Brescia.
- All'occorrenza vengono utilizzate sale pubbliche o parrocchiali soprattutto per gli eventi di sensibilizzazione di coscientizzazione della cittadinanza.

#### DA QUANTO TEMPO E' OPERATIVO

Il servizio di informazione ed orientamento comunemente chiamato "Ufficio Stranieri" esiste dalla fine degli anni'80 del secolo scorso.

L'Osservatorio contro le Discriminazioni Istituzionali è operativo dal 2009;

Il servizio a sostegno dei richiedenti protezione internazionale è operativo dal 2008.

#### I RISULTATI RAGGIUNTI

Lo sportelli di informazione e di orientamento è diventato negli anni un riferimento obbligato sia per le istituzioni periferiche dello stato che degli Enti locali. Inoltre è frequentato da circa 8.000 utenti all'anno ed è di riferimento per chi intenda avere informazioni e supporti nell'espletamento di tutte le pratiche inerenti la permanenza dello straniero in Italia e le problematiche connesse.

Per quanto riguarda l'Osservatorio contro le Discriminazioni Istituzionali è da sottolineare che in sinergia con la Fondazione Guido Piccini Onlus, di cui la CGIL è componente fondamentale e l'ASGI, Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione, sono state vinte tutte le cause di cui siamo stati promotori ed accompagnatori ( oltre 30).

Per quanto riguarda il Servizio Richiedenti Protezione Internazionale, bisogna dire che è diventato un riferimento importante per circa 1500 rifugiati-richiedenti asilo e per innumerevoli operatori e studiosi del fenomeno sia in Italia che in Europa. Il Servizio partecipa agli SPRA locali e promuove iniziative di raccordo tra i differenti operatori di accoglienza del momento. Il Servizio è universalmente riconosciuto come efficiente e d efficace nella sua operatività ed è interpellato a più riprese anche dalle autorità statali del territorio.

#### I PUNTI DI FORZA

- Preparazione- sinergia-efficacia

I risultati raggiunti da questo progetto, composito ed articolato in differenti ambiti di interventi e di professionalità impiegate, dimostrano che una continua e approfondita preparazione da parte delle persone che operano in questo ambito con la massima serietà e professionalità può esplicitare tutte le sue potenzialità a beneficio dei destinatari finali, lavoratori immigrati e loro famiglie;

Elemento strategico messo a garanzia di una buona riuscita degli intenti è indiscutibilmente una continua ricerca di sinergie sia ad intra che ad extra dell'organizzazione in modo da raggiungere la più ampia operatività per le idee e gli intenti che la Camera del Lavoro di Brescia intende realizzare in questo ambito.

La ricerca dell'efficacia del nostro operare rappresenta un continuum della nostra azione sia per dare tutele a chi non ne ha che per creare una memoria condivisa che si base su risultati raggiunti e su processi operativi codificati e testati nel tempo.

#### PUNTI DI DEBOLEZZA

- Carenza di risorse e di personale- insufficiente dotazione strumentale- mancanza di una rete regionale

Una carenza di risorse economiche e di personale non garantisce una continuità ed una crescita dell'efficacia del progetto. Occorrerebbe poter investire di più nella diffusione di antenne territoriali che possano monitorare le condizioni di tutele dei diritti dei lavoratori migranti e delle loro famiglie, perché il rispetto di questi lavoratori significa anche il rispetto di tutti i lavoratori.

Gli strumenti di lavoro fanno il buon artigiano. Occorrerebbe predisporre un piattaforma informatizzata per poter comunicare con tutte le realtà interessate a perseguire gli obiettivi che ci prefiggiamo . Attraverso questi strumenti si potrebbe costruire un archivio delle prassi e dei processi in grado di diventare un patrimonio comune a tutta l'organizzazione , superando le delimitazioni territoriali.

-una rete rappresenta la cifra di efficacia di un'azione e di un progetto. Un'azione isolata non cambia i contesti, ma una rete ben strutturata e coerente fa la differenza. Per un sindacato è una dimensione connaturata , ma va spesso messa in manutenzione per mantenerne l'efficacia.

#### COME MIGLIORE L'ATTIVITA'

- Offendo maggiori opportunità di formazione non solo agli operatori dediti al progetto, ma agli iscritti tutti in modo da acquisire un sapere che diventa patrimonio operativo condiviso;
- Predisponendo un piattaforma informatizzata condivisa accessibile a tutte le Camere de Lavoro lombarde in modo da rafforzare la condivisione delle buone prassi e la messa in comune delle informazioni importanti per un di più di sapere a beneficio degli utenti finali;
- Monitorando il sistema dei processi operativi misurandone i risultati e la loro efficacia.
- Aumentando la disponibilità di persone dedite al progetto pur rimanendo all'interno delle mansioni già svolte, in quanto il risultato non è dato, o non solo, dalla sommatoria degli addetti, ma dalla condivisione allargata e pervasiva di un sapere che sa trasmettersi all'azione sindacale e sociale in tutti gli ambiti in cui si costruiscono i percorsi di cittadinanza.



## CAMERA DEL LAVORO DI MONZA BRIANZA

<b>SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI</b>	
Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	<b>CGIL (Cdl, Inca, Ufficio Politiche sociali, Associazione diritti insieme)</b>
TITOLO ATTIVITA'	La CGIL è la nostra casa
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Solidarietà, diritti, protagonismo.
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p>Il progetto vuole sviluppare un'azione sistemica di intervento sulle tematiche legate alla condizione del lavoratore migrante, attraverso due linee di intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Azione di tutela individuale e collettiva che prevede: efficacia del servizio INCA di rinnovo dei titoli di soggiorno con l'integrazione di un progetto sperimentale sulla domanda di cittadinanza per residenza, azione contrattuale territoriale (con enti locali e associazioni datoriali), presidio dei tavoli istituzionali.</li> <li>2. Azione di sperimentazione politico/culturale attraverso l'Associazione Diritti Insieme che prevede: scuola Diritto di Parola (corsi di italiano), scuola per la preparazione all'esame per conseguire la patente di guida, servizi integrativi nell'accoglienza dei richiedenti asilo, iniziative culturali, newsletter Notizie dal Mondo, sportello denuncia discriminazioni, sportello di consulenza nel rapporto con questura e prefettura, consulenza legale, partecipazione a bandi progettuali. E' in fase di apertura la prima sede decentrata dell'Associazione in un quartiere simbolo (Villaggio Snia a Cesano Mademo).</li> </ol> <p>Entrambe le azioni sono coordinate nell'area Immigrazione e Politiche sociali che ha momenti codificati di confronto sotto la direzione del Segretario con delega.</p>
A chi si rivolge	Ai cittadini stranieri sul fronte dei servizi, a tutta la popolazione sul fronte culturale.
Dove si pratica (luogo e tempo)	In 6 sedi territoriali. 54 ore di sportello alla settimana (in fase di ampliamento con nuove aperture).
Costi dell'attività (suddivisi tra costi personale e costi di gestione)	
Da quanto tempo è operativo	3 anni
I risultati raggiunti	<b>Organizzativi:</b> proselitismo diretto e indiretto,

	<p>partecipazione vincente a bandi FEI, protagonismo dei lavoratori migranti nelle iniziative sindacali.</p> <p><b>Politici:</b> autorevolezza sui tavoli territoriali, maggiore consapevolezza nella discussione interna, opinion leader territoriale sul tema migranti e accoglienza, CGIL riconosciuta come organizzazione all'interno delle comunità straniere.</p>
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max.	<p><b>Empatia, organizzazione, coraggio.</b></p> <p>I punti di forza che abbiamo registrato con la crescita del progetto sono i seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'efficacia della nostra offerta di servizi dedicati ha immediatamente messo in moto un passa parola virtuoso nelle comunità.</li> <li>2) l'ascolto attraverso gli sportelli ha prodotto un rapporto empatico e di fiducia.</li> <li>3) la presenza capillare sul territorio ha intercettato situazioni e comunità diverse.</li> <li>4) la conoscenza sempre più dettagliata dei problemi sul territorio ci ha trasformato un soggetto di rappresentanza credibile e utile agli occhi delle istituzioni.</li> <li>5) la possibilità di affrontare, attraverso la nostra organizzazione, il 90% dei problemi che raccogliamo ha trasformato le nostre camere del lavoro in approdi sicuri e efficaci.</li> <li>6) la crescita di giovani quadri.</li> </ol>
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max.	<p><b>Lentezza, luoghi comuni, risorse</b></p> <p>I punti di debolezza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) difficoltà nel coinvolgere le categorie sui progetti, non siamo stati capaci di trasformare l'intervento dell'area in una priorità politica per l'intera organizzazione.</li> <li>2) difficoltà ambientali, ovvero la martellante campagna mediatica e politica che crea un ambiente ostile al nostro intervento, difficoltà nella relazione con la gente che rappresentiamo, soprattutto difficoltà nell'arrivare a tutti con il merito dei problemi per smontare le bufale.</li> <li>3) per queste ragioni le risorse limitate sono un punto di debolezza seppure in un contesto di investimento.</li> </ol>
Come migliorare l'attività	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reperire risorse crescente attraverso l'attività dell'Associazione Diritti Insieme</li> <li>2) Portare a compimento il lavoro progettuale: progetto Nuovi Cittadini, progetto Discrimine, progetto Autonomia è Donna, progetto Villaggio Snia.</li> </ol>

**Schema di rilevazione del progetto**

---

**STRUTTURA CAPOFILE DEL PROGETTO E STRUTTURE COINVOLTE**

**CGIL (CDLT, SOL, NIDIL, INCA)**

**TITOLO ATTIVITA'**

**GIOVANI**

**PAROLE CHIAVE CHE DEFINISCONO L'ATTIVITA'**

**GIOVANI E LAVORO**

---

**DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'**

La Cgil di Mb ha lavorato per l'incontro con i giovani, assumendo in questi ultimi anni la priorità di affrontare i temi del precariato, della disoccupazione giovanile, della tutela dei lavoratori giovani e dei giovani disoccupati. A tal fine è stata costituita l'area Giovani e Lavoro, riorganizzando le risorse che già erano impegnate su questo tema e implementando il "Servizio di Orientamento Lavoro".

Nidil è stato rafforzato nella sua dimensione organizzativa ricevendo in cambio una significativa crescita di consenso. In Cdl è stato costituito un "Gruppo Giovani", un luogo che potesse far valorizzare le risorse giovani della struttura, che promuovesse la loro partecipazione alle vita politica dell'organizzazione, dandogli la possibilità di attivare iniziative rivolte ai giovani.

La CGIL MB ha investito risorse e particolare attenzione in due progetti sul terreno della relazione con giovani: Il primo riguarda i giovani lavoratori con contratti "deboli", fin qui scarsamente frequentati dal Sindacato; sul modello dell'"*organising*" si sono dedicate risorse alla relazione con lavoratrici e lavoratori delle cooperative nei diversi settori e con i diversi contratti.

L'obiettivo è quello di favorire l'incontro con quei lavoratori che difficilmente raggiungiamo perché lavorano in piccolissime realtà aziendali, dispersi nel territorio e non organizzati sindacalmente. Il progetto punta al coinvolgimento di nuovi iscritti attraverso la creazione di occasioni d'incontro individuale tra lavoratori e lavoratrici e il funzionario sindacale a cui è affidata la gestione del progetto, in collaborazione con le rispettive strutture di categoria.

Il secondo, di carattere territoriale, riguarda la costituzione di un'associazione, "Alisei", con il primario obiettivo di allestire una "scuola di formazione politica" per giovani interessati. Non solo per potenziali amministratori o sindacalisti o giovani a diverso titolo impegnati in politica, ma per tutti coloro che volessero approfondire in modo serio le fondamenta valoriali della nostra democrazia e la storia della conquista dei diritti, da quelli sindacali a quelli di cittadinanza.

Dal 2013, ogni anno è stata organizzata una Festa della Cgil rivolta ai giovani che ha avuto il pregio di offrire spazi di espressione al mondo dei giovani del territorio brianzolo; sia alle realtà di aggregazione sui bisogni specifici, sia alle esperienze di innovazione e di nuovo lavoro avviate dai giovani in forma autonoma o cooperativa.

In occasione dell'ultimo Congresso della Cgil, è stato composto il nuovo Comitato Direttivo ampliando il numero dei giovani, portando a 19 i compagni con meno di 38anni, dato assolutamente positivo se confrontato ai soli 10 del 2010.

#### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai giovani della nostra struttura, ai giovani del nostro territorio che non riusciamo ad incontrare nelle aziende sindacalizzate, ai lavoratori che hanno contratti di lavoro precari e atipici e alle associazioni del mondo studentesco.

#### **DOVE SI PRATICA (Luogo e Tempo)**

A Monza e Brianza con un progetto complessivo sui giovani, che è iniziato dal 2012

#### **COSTI DELL'ATTIVITA' (Personale e Gestione)**

#### **DA QUANTO TEMPO E' OPERATIVO**

Il progetto complessivo sui giovani dal 2012, "Organising" e la scuola di formazione politica dal 2014

#### **I RISULTATI RAGGIUNTI**

La creazione di un gruppo giovani della CdlT in grado di concorrere e partecipare alle iniziative dell'organizzazione. Buono è stato l'incontro e il rapporto che siamo riusciti a produrre con le associazioni studentesche. Molto positive sono state le iniziative messe in campo dai giovani, non solo la Festa dei giovani della Cgil, ma anche con iniziative in locali o pub per intercettare giovani che non conoscono il sindacato e la sua organizzazione. La scuola di formazione politica ha conseguito ottimi risultati, sia per l'impegno di molti giovani-ragazzi che hanno scelto di dedicare il loro tempo libero in un percorso settimanale di formazione politica, sia per le iniziative che la scuola è riuscita ad organizzare: momenti di approfondimento di tematiche importanti, come la legalità, offerti al territorio.

#### **I PUNTI DI FORZA**

Il consolidamento di un gruppo di giovani delle categorie e dei servizi della Cgil, in grado di organizzarsi e promuovere iniziative nel territorio. La loro conoscenza di un mondo, quello giovanile, difficile per il sindacato da incontrare e da rappresentare, fatto di contratti atipici e lavori precari. Una comunicazione "diversa" fatta attraverso i social o con una serie di questionari diffusi ai frequentanti di un pub. La questione giovanile costituisce una straordinaria occasione politica per il sindacato che deve comprendere e rappresentare un mondo, oggi diffidente e poco attento agli scenari futuri, puntando alla realizzazione di iniziative o prassi che possano ricreare un clima di fiducia verso il sindacato.

#### **I PUNTI DI DEBOLEZZA**

La difficoltà e la diffidenza che spesso i giovani hanno verso la politica e il sindacato più in generale. La difficoltà, per come si configura il rapporto di lavoro in cui sono impegnati i giovani, di trovare occasioni, momenti e sedi di confronto. La difficoltà, per come è strutturata la presenza del sindacato nel territorio, a incontrare le sedi di aggregazione del mondo giovanile.

#### **COME MIGLIORARE L'ATTIVITA'**

La Conferenza d'organizzazione territoriale ci ha dato la possibilità di fare una riflessione sulle esperienze messe in campo sul tema dei giovani e lavoro. Questo lavoro ci ha permesso di presentare diversi progetti per il futuro e per promuovere sedi e occasioni di confronto tra le lavoratrici e i lavoratori autonomi, atipici con inquadramenti contrattuali diversi, ma accumulati dalla precarietà lavorativa e dalla mancanza di diritti, tutela e rappresentanza. Un progetto di offerta di servizi e rappresentanza sindacale per tutte le

partite iva del territorio, in modo da far conciliare un bisogno di tutela individuale con quello più ambizioso e difficile per il nostro sindacato e quindi di rappresentanza di quella fetta di lavoro.

In particolare, abbiamo preparato due workshop sul tema dei giovani e della loro relazione con il mondo del lavoro. Nel primo, 20 maggio, abbiamo presentato e avviato una riflessione sulle esperienze messe in campo dalla CGIL MB sul tema giovani e lavoro. Nel secondo, 10 giugno, abbiamo aperto una sessione di ascolto rivolta ai giovani avvicinati dalla scuola politica, dal servizio orientamento lavoro, dalla FLC sulle attese dei giovani e sulle domande che il mondo giovanile rivolge al sindacato.

Questo lavoro ci ha permesso di presentare la bozza di due progetti per il futuro:

1. **SALV'AGENTE** – per promuovere sedi e occasione di confronto tra le lavoratrici e i lavoratori autonomi, atipici con inquadramenti contrattuali diversi, ma accomunati dalla precarietà lavorativa e dalla mancanza di diritti, tutele e rappresentanza, con particolare attenzione alle lavoratrici e ai lavoratori precari che operano nei settori dell'intermediazione e della promozione finanziaria.
2. **ADESSO E DOMANI** – per dare continuità al progetto di incontro e utilizzo degli spazi e degli strumenti del sindacato alle diverse realtà e aggregazioni giovanili e studentesche. Un percorso per conoscere e capire le persone e i problemi, così da poterli rappresentare, farsene portavoce, ma anche accogliere e farsi "contaminare" dalla differenza, dalla diversità, dai nuovi linguaggi.





**SCHEDA RILEVAZIONE PROGETTO**  
**Camera del Lavoro di Como**

**Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte: Camera del Lavoro – Inca**

**Titolo Attività: ACCOGLIENZA**

**Parole chiave che definiscono attività: Accoglienza, Tutele, Territorio**

**Descrizione dell'attività:**

La Camera del Lavoro di Como ha scelto di investire nell'accoglienza di Lavoratrici e Lavoratori.

A tal fine ha proceduto alla ristrutturazione degli spazi di ingresso e all'adozione di uno specifico software che consenta alla struttura da un lato di essere in grado di fornire al lavoratore le risposte e i servizi calibrati alla richiesta, dall'altro di raccogliere tutte le informazioni e le motivazioni del cittadino/lavoratore che entra in Camera del Lavoro.

Il software, realizzato da Sintel, è stato modellato sulle nostre esigenze e integrato direttamente dalla nostra struttura con le funzioni che abbiamo ritenuto utili anche al fine di ricavarne informazioni necessarie al miglioramento dei nostri servizi.

Questo consente un monitoraggio delle tipologie di servizi che maggiormente sono richiesti da lavoratori e lavoratrici. Ci consente di monitorare tempi di attesa e calibrare interventi.

Questa premessa rappresenta non solo una scelta organizzativa ma anche una scelta che nasce da valutazioni politiche. Crediamo che le Camere del Lavoro rappresentano oggi, fisicamente, il luogo in cui ceti più deboli della società possono trovare ascolto e soprattutto ricevere servizi che lo Stato, a seguito delle misure di austerità, non è in grado di offrire.

**A chi si rivolge:** Lavoratori, pensionati, disoccupati, lavoratori non italiani, praticamente a tutta la popolazione del territorio.

**Dove si pratica:** Adesso a Como, entro il 31 dicembre nelle sedi di Olgiate Comasco, Cantù, Erba e Lomazzo.

**Da quanto tempo è operativo: Maggio 2014**



**I risultati raggiunti:**

In primis la soddisfazione degli utenti; le persone che si recano nei nostri uffici vengono "accolti" e assistiti nella realizzazione del loro bisogno. L'operatore dell'accoglienza verifica, con il supporto del sistema informatico, che l'assistito abbia la documentazione necessaria. Le persone accedono agli sportelli INCA e lasciamo la sede CGIL solo se la pratica viene perfezionata. La soddisfazione dell'utente porta risultati in termini di proselitismo; la tessera viene fatta direttamente all'accoglienza

**I punti di forza, 3 parole chiave e 20 righe max:**

**FLESSIBILITA', PROSELITISMO, EFFICIENZA.**

Il sistema consente di gestire gli sportelli in base all'affluenza e quindi evitare che l'utente subisca dei disservizi.

La possibilità di verificare l'iscrizione e di gestire accessi esclusivi o privilegiati per gli iscritti aumenta il proselitismo.

La possibilità di monitorare costantemente la sala consente una maggiore efficienza nell'erogazione del servizio.

**I punti di debolezza, 3 parole chiave e max 20 righe:**

**INTEGRAZIONE, CORRELAZIONI, ESTENSIONE**

Il programma non è integrato con il programma dell'INCA per cui i dati anagrafici e i documenti vengono chiesti all'accoglienza e dagli operatori dell'INCA. E' necessario un sistema che consenta all'operatore dell'accoglienza di individuare le correlazioni tra i servizi erogati dalle diverse strutture di tutela individuale e collettiva della CGIL.

Il sistema dovrebbe essere esteso a tutte le strutture della CGIL.

**Come migliorare l'attività:**

risolvendo e superando le attuali debolezze elencate sopra.

**SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI**

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	CdLT Cremona capofila Strutture coinvolte Inca, Caaf, Sintel, Spi e condiviso con tutte le categorie
TITOLO ATTIVITA'	Accoglienza e centralizzazione attività
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Accogliere, indirizzare, collaborare.
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Il progetto consiste nell'aver creato un luogo fisico in cui tutto l'apparato tecnico (amministrazione esclusa) operi utilizzando cartelle condivise e svolga tutte le attività di back office in favore della CdLT e delle categorie. Nello stesso luogo sviluppo del front office, accoglienza, sempre con interventi strutturali e installazione banco reception e programma INCGIL.
A chi si rivolge	A chi entra in CdL e supporto alle strutture
Dove si pratica	CdL di Cremona e Crema
Da quanto tempo è operativo	Il progetto nasce nel 2011 (intervento strutturale) e si è sviluppato gradualmente
I risultati raggiunti	Il sistema utilizzato permette di allargare la conoscenza dei processi e quindi una polivalenza delle attività svolte dall'apparato tecnico ed una migliore gestione delle sale d'attesa e dell'operatività del patronato inca.
I punti di forza	Visibilità, potenzialità del sistema, flessibilità.
Punti di debolezza	Scardinare le vecchie abitudini, lentezza nel raggiungimento degli obiettivi.
Come migliorare l'attività	Implementando il servizio su prenotazione di alcune pratiche, creando corsie dedicate agli iscritti, integrando nel sistema il servizio fiscale

	<p>e la gestione sale di alcune categorie. Per il back office con l'istallazione di Geco e insistendo sulla intercambiabilità dei ruoli per raggiungere una maggiore crescita professionale collettiva</p>
--	--

## CAMERA DEL LAVORO DI LECCO

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

#### ⇒ PROGETTO N° 1

##### Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte:

Camera del Lavoro Territoriale - Lecco (capofila) e INCA - Lecco, in partnership con SPI - Lecco

##### Titolo attività:

*Progetto accoglienza.*

##### Parole chiave che definiscono l'attività:

Organizzazione; Conoscenze; Sinergie

##### Descrizione dell'attività:

Il progetto "Accoglienza" è parte integrante dell'implementazione delle analisi frutto della ricerca "Progettare nella Camera del Lavoro "Pio Galli" di Lecco", presentata durante l'ultimo Congresso camerale e ripresa in occasione della recente Conferenza di Organizzazione. Nell'ambito degli approfondimenti orientati a definire proposte utili a rimodulare l'insieme dei nostri presidi attivi sul territorio (e delle attività ad essi connesse) il progetto accoglienza si pone l'obiettivo di sviluppare una serie di interventi volti alla "presa in carico" dell'utente, sin dal suo primo contatto con l'Organizzazione, con uniformità di azione, strumenti e informazioni da veicolare.

Alla base del progetto vi è altresì la consapevolezza che il processo di integrazione tra funzioni e competenze interne all'Organizzazione, non possa prescindere dalla messa a disposizione, a tutti coloro che a vario titolo operano nella nostra organizzazione, di strumenti informatico/gestionali omogenei per la identificazione dell'utente, iscritto e non, e per il suo direzionamento e orientamento corretto nell'articolato spazio di competenze che forniamo (tecniche e politiche). Tale progetto si concentra in questa prima fase nelle aree CGIL (reception), SPI (reception sedi decentrate) - con la gestione dell' agenda appuntamenti tramite la piattaforma "InCGIL" - e INCA (con sperimentazione del "Totem dell'Accoglienza"); quest'ultimo intervento prevede un sistema di self service rivolto all'utente, mediante il quale lo stesso, selezionando il prodotto richiesto avrà, a regime - un'informazione dettagliata sui documenti obbligatori per svolgere la pratica richiesta (ciò avverrà nel rispetto della privacy). Inoltre, il software gestirà i flussi di accesso agli sportelli in rapporto alla diversa tipologia di pratica, governandone i tempi. L'insieme delle soluzioni che compongono il progetto costituiscono indirettamente un positivo veicolo di immagine per l'Organizzazione, proponendosi, contestualmente, come una nuova e qualificata fonte di proselitismo per l'insieme della Camera del Lavoro.

##### A chi si rivolge:

Personale interno addetto all'accoglienza (reception) + volontari SPI + aree tecniche categorie.

Il progetto, come più sopra detto, ha quale destinatario ultimo l'utente.

**Dove si pratica:**

Reception di tutte le sedi provinciali e area INCA (Totem accoglienza)

**Da quanto tempo è operativo?**

La parte relativa al progetto accoglienza denominato "InCGIL" da aprile u.s.; La parte relativa all'area INCA dal mese di luglio u.s.

**I risultati raggiunti:**

Considerata la scarsità di tempo intercorso tra l'avvio del progetto e la redazione della presente scheda non siamo ancora nella condizione di fare una valutazione attendibile dei risultati. Va ricordato che l'implementazione del progetto ha comportato e comporterà momenti di formazione specifica dedicata a tutti i soggetti che utilizzeranno la piattaforma SW denominata InCGIL, che supporta il progetto.

**I punti di forza:**

Vedi più sopra al titolo: Descrizione dell'attività

**I punti di debolezza:**

Il Progetto avrà piena efficacia nel momento in cui sarà condivisa, in tutta la struttura, una "cultura" dell'accoglienza che consenta di superare l'attuale e articolata modalità di rapporto con l'utenza, ciò avverrà anche grazie ad un approccio nuovo alla materia: uniformità di mezzi tecnologici (informatici) a disposizione cui si aggiunge una formazione politica/organizzativa dedicata.

La sperimentazione in corso ha scontato ritardi sui previsti tempi di avvio nonché rilevanti problemi (in via di soluzione) riscontrati nella fase di installazione e collaudo (non ancora conclusa) dei Totem; problemi dovuti principalmente alla messa a punto del software. Entrambi i punti di debolezza possono essere considerati contingenti. Per le ragioni più sopra dette non siamo in grado di indicare eventuali punti di debolezza strutturali.

**Come migliorare l'attività:**

Sono in programma incontri con il fornitore del software finalizzati a superare i problemi segnalati. In aggiunta a quanto già svolto prevediamo costanti momenti di formazione su tutto il personale coinvolto nella sperimentazione.

## SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

### ⇒PROGETTO N° 2

#### Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte:

Camera del Lavoro Territoriale di Lecco; Strutture coinvolte: Patronato INCA - Lecco; Uff Vertenze; Sportello Ambiente e Sicurezza; tutte le Categorie

#### Titolo attività:

*Sportello Tutela Penale Infortuni e Malattie Professionali*

#### Parole chiave che definiscono l'attività:

Difesa Penale; Prevenzione; Cultura della Sicurezza nei luoghi di lavoro e Prevenzione

#### Descrizione dell'attività:

Il Progetto segue una ricognizione sulla qualità dei servizi offerti dalla CdL; si pone come integrativo delle forme di tutela individuale già presenti, e muove da un'analisi quantitativa e qualitativa della situazione infortunistica del territorio, dalla quale si evidenzia una generale tendenza delle imprese a disattendere agli obblighi in materia di sicurezza, prevenzione e formazione delle maestranze in materia infortunistica. Il Progetto interviene, quindi, su un'area non coperta dalla consueta attività di tutela. Il Progetto ha come scopo prioritario dichiarato la *tutela dei diritti delle vittime degli infortuni attraverso un intervento che si avvale di alte competenze specifiche e nell'immediatezza del fatto*, già nella fase delle indagini preliminari del procedimento penale. Si realizza attraverso: 1) la tutela giudiziaria in sede penale e civile dei lavoratori coinvolti in infortuni o affetti da malattie di origine professionale (prima istruttoria finalizzata all'attivazione del successivo intervento tecnico/legale; nomina difensore di parte offesa per la gestione dell'iter giudiziario); 2) Consulenze in merito al diritto risarcitorio in sede civilistica; 3) Tutela assicurativa INAIL (consulenza e attivazione dei servizi offerti dal patronato INCA); Raccolta dati finalizzati all'effettuazione della visita medico-legale. 4) Consulenza e gestione, in stretto rapporto con l'UVL e le Categorie, degli aspetti lavoristici che coinvolgono il lavoratore infortunato o affetto da malattia professionale.

Il progetto contempla anche un lavoro strutturato di consulenza degli RLS/RLST - RSU e dell'area Politica, unitamente a percorsi di formazione e aggiornamento su contenuti tecnici e su tutti gli aspetti procedurali propri della gestione infortuni e malattie professionali.

#### A chi si rivolge:

Lavoratori infortunati o affetti da malattie professionali; Internamente alla struttura, all'area politica e agli RLS/RLST - RSU

#### Dove si pratica:

Camera del Lavoro Territoriale (Sede di Lecco), Presso lo Sportello Ambiente e Sicurezza; tempo di presenza 3 ore/settimanali di front office + lavoro di analisi in back office.

### **Da quanto tempo è operativo:**

dal 14 giugno 2012 (avvio fase sperimentale). Dal 1 gennaio 2013 piena operatività.

### **I risultati raggiunti:**

Sono parzialmente in linea con gli obiettivi del progetto; il servizio può dirsi ormai strutturato e parte integrante del sistema di tutele individuali offerto. Si è consolidata l'integrazione con l'attività di Patronato (ragione per cui è lo stesso Patronato ad indirizzare, talvolta, i lavoratori allo Sportello) e con l'area UVL. Da gennaio 2013 ad oggi lo sportello ha aperto 120 pratiche, prodotto documenti per anamnesi lavorativa finalizzata a: visite medico-legali, rapporti con il Patronato per la presa in carico dei casi di sua competenza, rapporti con UVL e con categorie. 10 le iniziative sul piano della tutela legale già concluse, che hanno coinvolto complessivamente 16 lavoratori. Ai numeri indicati si devono aggiungere quelli (non quantificati) dovuti a consulenze non terminate con la "presa in carico" del lavoratore.

### **I punti di forza:**

- 1) Lo Sportello rappresenta un patrimonio di conoscenza specifica sull'argomento divenendo, per questo, veicolo per una costante "cultura" della sicurezza e della prevenzione nei luoghi di lavoro; è altresì il crocevia, punto di collegamento e interconnessione, tra diverse aree di azione (politico / tecnico: Rls-Rlst -RSU / Patronato / UVL) che operavano, in assenza di un luogo che rappresentasse un punto di sintesi, in modo non sinergico.
- 2) Il Patronato si avvale delle competenze dello sportello per il patrocinio di alcune tipologie di pratiche (casi di malattia professionale).

### **I punti di debolezza:**

Riteniamo sia ancora insufficiente il collegamento tra il lavoratore (potenziale utente dello sportello) e l'area politica che ha il compito di veicolare, nell'immediatezza del fatto, l'informazione sulle sue possibilità di tutela. Ciò apre una riflessione più ampia e di carattere principalmente politico che investe il lavoro degli RLS/RLST - RSU e l'"allentamento" della sensibilità sui temi della "prevenzione e sicurezza" in tempo di crisi economica e di facile ricattabilità occupazionale.

### **Come migliorare l'attività:**

Occorre riprendere, a distanza di tre anni dall'avvio del progetto, iniziative a scopo informativo sulle possibilità offerte da questo servizio, tenuto conto che, dalla data dell'avvio, molte aziende nelle quali operavano RLS-RSU sono state chiuse disperdendo il patrimonio di conoscenza che nei siti produttivi si era creato.

Dobbiamo rivedere il rapporto con L'UVL per quanto riguarda alcuni aspetti procedurali.

## SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

### ⇒ PROGETTO N° 3

#### Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte:

Camera del Lavoro Territoriale – Lecco – Nidil Service Srl

#### Titolo attività:

Nidil Service Srl

*Servizi Contabili e Fiscali per Professionisti e Lavoratori Autonomi*

#### Parole chiave che definiscono l'attività:

Competenza, Sostegno, Proselitismo

#### Descrizione dell'attività:

Il 12 giugno 2013 la Camera del Lavoro Territoriale di Lecco ha costituito la Nidil Service srl di cui è socio unico. La società ha per oggetto principale:

- l'elaborazione di dati contabili per conto di terzi e la prestazione a terzi di servizi di natura amministrativa, ivi compresa la tenuta della contabilità prevista dalla legge civile e fiscale.

La Società svolge inoltre le seguenti attività:

- attività editoriale, sia in proprio che per conto di terzi;
- attività di formazione in campo amministrativo, contabile, fiscale.
- prestazione di servizi inerenti l'allestimento di seminari, convegni, congressi, manifestazioni, iniziative culturali, sociali e ricreative;
- acquisto e la vendita di prodotti, materiali ed immateriali, necessari per la prestazione dei servizi sopra enunciati.

#### A chi si rivolge:

La popolazione di riferimento definita quale destinataria di servizi, in particolare titolari di partite IVA in regime contabile semplificato (c.d. contribuenti minimi), ovvero anche in contabilità ordinaria purché senza dipendenti (es.: esercenti arti o professioni, piccoli imprenditori, intermediari del commercio); oppure, associati in partecipazione o prestatori occasionali di lavoro autonomo o di impresa:

Gli attuali utenti sono tutti Liberi Professionisti (esercenti arti o professioni) per un totale di: **163**. Di questi, **84** sono in regime contabile semplificato e **79** in contabilità ordinaria.

Essi sono iscritti all'INPS – Gestione separata oppure alle rispettive Casse e Ordini di appartenenza.

Non sono presenti piccoli imprenditori, intermediari del commercio, associati in partecipazione o prestatori occasionali di lavoro autonomo o di impresa.

### **Dove si pratica:**

Nidil Service srl ha sede in un ufficio situato nella Camera del Lavoro di Lecco.

### **Da quanto tempo è operativo?:**

Nidil Service srl nasce il 12 giugno 2013 con atto costitutivo della Camera del Lavoro Territoriale di Lecco che ne è socio unico.

Il successivo 3 luglio 2013 Nidil Service acquista da CSF Sondrio Lecco srl, il ramo d'azienda denominato "NIDIL" per l'esercizio dell'attività di elaborazione dati contabili dei lavoratori autonomi.

### **I risultati raggiunti:**

Il numero di clienti confermato alla fine anno e il risultato economico conseguito consentono di esprimere una valutazione positiva e considerare la Società ormai a pieno regime.

### **I punti di forza:**

Nidil Service Srl offre un servizio di assistenza qualificata in materia contabile e fiscale ad una platea di lavoratori spesso poco tutelati, con un sistema tariffario competitivo rispetto al mercato degli studi commercialisti e con un calcolo delle tariffe commisurato al fatturato e agevolato per gli iscritti alla CGIL (190 nel 2014).

Qualità, competenza, convenienza economica consentono di sviluppare una importante sinergia con l'azione della categoria sindacale di appartenenza di questi lavoratori, il NIDIL, fortemente caratterizzata nei suoi contenuti anche da una componente di consulenza tecnico - giuridica.

I dati in nostro possesso descrivono un mercato tutt'altro che saturo e con potenzialità piuttosto elevate.

### **I punti di debolezza:**

La fase di transizione in atto alla CdLT di Lecco connessa al trasferimento del CSF al CAAF Lombardia, non ci consente in questo momento e fino alla definizione del nuovo assetto, di delineare il disegno futuro della Società.

### **Come migliorare l'attività:**

Non appena definita la fase di transizione, saremo in grado di iniziare ad operare per uno sviluppo delle attività sia quantitativo che qualitativo attraverso:

- azioni di promozione informativa e pubblicitaria per accrescere i clienti
- valutare la graduale acquisizione di ulteriori attività per la piena attuazione degli obiettivi statuari aziendali.

## **CAMERA DEL LAVORO DI TICINO OLONA**

**Strutture:** CGIL Ticino olona, CISL, UIL, Provincia di Milano, Afol, Comuni del Territorio

**Titolo:** tavolo analisi del territorio e politiche attive

**Parole chiave:** analisi dei bisogni, territorio, lavoro

**Descrizione:** il tavolo costituito vede l'Afol come soggetto che analizza costantemente i dati del mercato, del lavoro della zona, ed il tavolo costituito si ritrova confrontarsi e definire linee di intervento sulle politiche attive per la valorizzazione del territorio e dei settori esistenti.

Periodicamente vengono mandati i dati con tutti gli aggiornamenti e periodicamente si definiscono progetti mirati per le politiche attive.

**A chi:** al territorio ed i progetti di politiche attive si promuovono tra i lavoratori e le aziende dei settori coinvolti.

**Dove:** Legnano

**Costi:** sindacalisti coinvolti che possono aumentare di volta in volta

**Da quanto:** dal 2012

**Risultati:** analisi periodica su andamento del mercato del lavoro nel territorio e progetti di politiche attive (esempio progetto appena chiuso sul calzaturiero)

**Punti di forza:** utile strumento da utilizzare per creare vere e mirate politiche attive per i lavoratori, per la realizzazione del piano per il lavoro territoriale e per la contrattazione territoriale

**Punti di debolezza:** le modifiche istituzionali (area metropolitana) e la riforma del sistema delle politiche attive potrebbero indebolire il sistema. Il basso interesse della politica e di parecchi comuni. Le associazioni imprenditoriali preferiscono canali di politiche attive diversi. Difficoltà della nostra struttura a partire dalle categorie nel cogliere le potenzialità e nel provare ad utilizzarlo per creare elaborazione e valore aggiunto nel nostro agire sindacale quotidiano.

**Come migliorare l'attività:** coinvolgere tutte le nostre strutture per cogliere al meglio le potenzialità dello strumento.



## **CAMERA DEL LAVORO DI MANTOVA**

**Tutela iscritti FLC e servizio pensionistico.**

Da circa tre anni è in atto una fattiva collaborazione tra la categoria FLC e il Patronato INCA.

Con la regia della Camera del Lavoro, nel 2012 si è stabilito di cominciare una sperimentazione tra le due strutture che prevedeva la possibilità di realizzare uno sportello INCA direttamente negli uffici della FLC per fornire una corsia preferenziale, tramite appuntamento, agli iscritti del comparto scuola che necessitano di informazioni, assistenza e consulenza di carattere previdenziale.

Nell'ufficio era (ed è) presente un operatore del patronato INCA con particolari competenze sulle tematiche previdenziali del settore specifico.

L'ufficio è ubicato nella sede provinciale.

Questo ha prodotto grande soddisfazione per tutti gli attori: gli utenti, il sindacato di categoria e il patronato.

Il tutto perché:

- il personale per accedere al servizio deve essere iscritto
- se non è iscritto è l'occasione giusta per farlo prima di accostarsi allo sportello
- trattandosi di appuntamento personalizzato, i lavoratori sono contenti perché hanno un tempo dedicato e scandito per avere riscontro alle loro esigenze
- l'appuntamento consente una flessibilità che permette ai lavoratori di organizzarsi per trovare il momento migliore per usufruire del servizio; inoltre trattandosi di sportello pomeridiano è più accessibile per il personale del comparto scuola
- l'appuntamento evita problemi di gestione delle file al patronato
- anche il lavoratore è soddisfatto dell'opportunità di evitare la fila e di avere del tempo dedicato
- la categoria è altrettanto soddisfatta perché un servizio del genere permette di mantenere la fidelizzazione che c'era o è iniziata proprio per accedere al servizio
- il patronato raggiunge il risultato di creare un'occasione di attività finanziabile perché tutti i casi trattati, se prossimi alla quiescenza, hanno portato alla consequenziale domanda di pensione
- in questo frangente si inserisce anche la soddisfazione dello SPI perché, a fronte di un servizio così gradito, è quasi sempre automatico il mantenimento dell'iscrizione alla CGIL anche sul trattamento pensionistico, nella fattispecie nel 2014 sono state trattate 25 domande di pensione che hanno corrisposto ad altrettante deleghe SPI.

Il servizio ha riscosso un tale evidente successo al punto che gli appuntamenti sono già completi fino al 31 dicembre prossimo.

Dal punto di vista dell'impegno di tempo, il personale INCA dedica allo sportello circa 70 ore annue; in buona parte queste ore sarebbero state ugualmente impiegate a svolgere analoghe attività presso gli uffici del patronato per le stesse persone, con la differenza fondamentale della "insoddisfazione" nel secondo caso : di contro si offre un servizio organizzato in modo più razionale.

La strumentazione informatica necessaria per svolgere l'attività è fornita direttamente dalla categoria FLC, in quanto normalmente presente in un ufficio e il patronato non ha bisogno di altro, oltre a computer e collegamento internet.

Un punto di debolezza di questo progetto potrebbe essere individuato nelle necessità di consulenza che aumentano, ma a cui si riesce solo in parte a far fronte per gli innumerevoli altri impegni degli operatori del patronato.

In ogni caso a partire dall'inizio del prossimo anno l'intenzione è quella di sperimentare un aumento degli appuntamenti, incrementando le disponibilità a livello provinciale e aprendo qualche altro specifico sportello in determinate zone in cui la presenza di più funzionari permette di dedicare spazi al progetto.

Visti i positivi risultati che la collaborazione ha prodotto tra la categoria e il patronato, lo scorso anno in via sperimentale, e quest'anno in via ordinaria, si è individuato un altro campo di intervento: la gestione delle pratiche di disoccupazione (Naspi ecc.) dei lavoratori precari del settore, con scadenza contratto fine anno scolastico o 30 giugno.

In particolare la categoria ha fatto la raccolta delle pratiche complete in formato cartaceo, in via anticipata, e poi le ha consegnate al patronato INCA che ha provveduto alla trasmissione in differita, dal giorno successivo alla cessazione del rapporto di lavoro.

La categoria si è fatta carico di trasmettere via mail le ricevute di avvenuta presentazione delle domande e il mod. Naspi Com a tutti coloro che hanno usufruito di questa modalità.

Anche questo servizio è stato ideato solo per gli iscritti o per coloro che si iscrivevano con la domanda.

Tutto ciò ha permesso di evitare le file agli sportelli del patronato, che risultano solitamente intasati nei primi giorni del mese di luglio.

Ha trovato il gradimento del personale scolastico, della categoria e del patronato.

## SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Patronato Inca CGIL di Milano
TITOLO ATTIVITA'	Certificazione Iso 9001
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Gestione della qualità
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p>Nel 2013, Inca di Milano ha ottenuto la certificazione di qualità ISO9001. La certificazione costituisce non tanto un punto di arrivo quanto piuttosto un punto di partenza per permetterci di migliorare gradualmente. Prevedere modelli organizzati per lo svolgimento della propria attività, sia nei confronti dell'utenza esterna sia nei confronti di quella interna: è questa la considerazione che sta alla base della certificazione di qualità.</p> <p>Da una lato (versante interno), questa scelta impone la necessità di adottare procedure certe e definite attraverso un percorso che coinvolge anche gli operatori, al fine di individuare regole uniformi, condivise per lo svolgimento della propria attività, aspetto fondamentale vista la complessità e la continua evoluzione del quadro normativo; dall'altro lato (versante esterno), la scelta implica l'individuazione sia di modalità di rapporto con l'utenza e di capacità di accoglienza, sia di strumenti di rilevazione dei dati più certi (rilevazione dell'utenza ricevuta, numero di pratiche acquisite, soddisfazione dell'utenza) in relazione alla necessità di programmare e monitorare costantemente la propria attività.</p>
A chi si rivolge	Utenza esterna e Confederazione promotrice
Dove si pratica	Inca di Milano, sede provinciale e sedi zonali
Da quanto tempo è operativo	La prima certificazione è stata rilasciata il 21.6.2013; le successive verifiche, il 1.7.2014 e il

	<b>7.7.2014.</b>
<b>I risultati raggiunti</b>	<b>Definizione dei processi e delle procedure relative al servizio erogato</b>
<b>I punti di forza</b>	<b>Standardizzazione e omogeneizzazione delle procedure</b>
<b>Punti di debolezza</b>	<b>Discontinuità nella programmazione (poco tempo a disposizione)</b>
<b>Come migliorare l'attività</b>	<b>Occorrerebbe maggiore continuità nella programmazione e nella gestione del sistema di qualità/maggior coinvolgimento della Confederazione</b>

## CAMERA DEL LAVORO DI SONDRIO

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Cdlt Sondrio
TITOLO ATTIVITA'	Progetto accoglienza
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Accoglienza tutela proselitismo
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	*vedi progetto
A chi si rivolge	Utenti, iscritti, pensionati, lavoratori, precari, migranti, disoccupati
Dove si pratica	Cdlt Sondrio e sedi periferiche durante gli orari di apertura delle Cdlt
Costi dell'attività	* vedi progetto
Da quanto tempo è operativo	Marzo 2015
I risultati raggiunti	Consistente aumento delle iscrizioni su delega, file più ordinate
I punti di forza	Personale dedicato, formazione, gestione utenza
Punti di debolezza	Gestione telefoni , affluenza sedi, specificità territorio logistica
Come migliorare l'attività	Proseguire con la formazione, condividere le buone prassi e potenziare la presenza di personale dedicato



## **Progetto accoglienza**

La camera del lavoro di Sondrio beneficia di oltre 5000 iscrizioni che provengono ogni anno dal sistema servizi (Csf, Inca ed UV).

I mutamenti del mercato del lavoro, la situazione economica e sociale del nostro paese e del nostro territorio fanno sì che sempre più persone si rechino nelle nostre sedi.

I tagli ai patronati, i cambiamenti per l'attività principale dei caaf (dichiarazione dei redditi, nuova Isee..) e le recenti normative che hanno di molto complicato le procedure per l'ufficio vertenze, rischiano di compromettere le performance, di precludere eventuali spazi di possibile crescita e di incidere negativamente sull'assistenza e sull'indice di gradimento degli utenti.

Per meglio gestire le imminenti stagioni/campagne Csf e supportare e migliorare l'attività del Patronato e l'attività sindacale su tutto il territorio, si vuole a tal fine strutturare un sistema di Accoglienza che consenta di ottimizzare l'attività dei servizi nel loro complesso.

Gli obiettivi immediati saranno quelli di snellire e abbassare i tempi di lavoro per l'elaborazione e gestione delle pratiche, grazie a un sistema di accoglienza che, a partire da un efficace filtro telefonico, aiuti il personale nella gestione delle code e nel predisporre l'utenza nella maniera più ordinata e preparata per il disbrigo della pratica.

Il lavoro nelle sedi risulterà più ordinato, efficace, mirato, nell'ottica di una generale ottimizzazione delle risorse, sia dal punto di vista degli operatori che dal punto di vista dell'assistito.

A giovare saranno anzitutto gli utenti, coi quali sarà immediatamente possibile rafforzare e/o instaurare *ex novo* un rapporto di fiducia e fidelizzazione alla nostra organizzazione.

Data la specificità della provincia di Sondrio (estesa su 200 km da un'estremità all'altra), per poter garantire la maggior copertura e competenza a 360 gradi, nelle zone si individuerà una figura che si dedicherà quindi all'accoglienza, affiancata da una seconda figura che ha il compito di sovrintendere l'organizzazione nel suo complesso e fornire le competenze necessarie a tutta la struttura zonale.

In quest'ottica, ampissimo spazio sarà necessariamente rivolto alla formazione di tutto il personale operativo (personale Inca, collaboratori)

## **Personale dedicato**

Il personale dedicato all'accoglienza coprirà un ruolo cruciale negli uffici:

1- Attraverso opportuni moduli formativi predisposti con la collaborazione dei

responsabili del Patronato Inca e Csf, il personale sarà formato innanzitutto per filtrare con efficacia le telefonate in ingresso, fornendo risposte e indicazioni di primo livello e concentrando le telefonate in periodi ben identificati, con lo scopo di consentire l'adeguato grado di concentrazione per operatrici e operatori durante le attività di front/back office.

2 - Dare risposte, fornire informazioni (anche attraverso l'uso di volantini/vademecum dedicati) a chi si trova in coda (talvolta semplicemente per ricevere indicazioni sulle modalità operative per il disbrigo di una pratica futura).

3 - Fornire assistenza all'utenza in attesa con una prima intervista mirata, consultazione dei documenti, indicazioni di base (a seconda di quesiti ed esigenze) e consulenza specifica.

Il sistema accoglienza, dopo un periodo di sperimentazione, vedrà momenti periodici di confronto volti alla soluzione degli eventuali problemi emersi e allo scambio di esperienze sulle buone pratiche sperimentate, così da coordinare e allineare il più possibile l'attività su tutto il territorio.

### **Specificità**

Sarà fondamentale che la persona dedicata si trovi a stretto contatto con l'utente. Entrando nelle specificità della nostra realtà, nella sede di Tirano si rende necessario un intervento strutturale per migliorare efficacemente la sala d'aspetto e ripensare alla logistica e organizzazione dell'ufficio di Patronato.

Si valuterà inoltre di installare opportuni monitor (connessi in rete ma con la possibilità di dare indicazioni differenziate dedicate alle esigenze delle zone, gestiti direttamente dagli operatori) nelle sale d'aspetto o rivolti all'esterno, volti a catturare l'attenzione dell'utenza su scadenze e/o opportunità date dal nostro sistema.

Allo scopo di promuovere i nostri servizi, si diffonderanno puntuali campagne informative con appositi volantini monotematici di dedicati, diffusione sui social e su tutti i canali di comunicazione della Cdlt di Sondrio.

L'obiettivo della camera del lavoro di Sondrio è certamente quello, una volta verificata l'efficacia e qualità del servizio, di garantire su tutto il territorio un'omogeneità e qualità di servizi che possa rappresentare un concreto e funzionale segno distintivo di eccellenza su tutto il territorio della provincia di Sondrio.

## FILCAMS CGIL LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Capofila: Filcams Nazionale Filcams Lombardia – Veneto – Brescia - Verona
TITOLO ATTIVITA'	Progetto lago di Garda settore Turismo
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Contrattazione - proselitismo – servizi per i lavoratori stagionali
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	* vedi allegato
A chi si rivolge	A tutti i lavoratori settori Filcams zona lago di Garda (e in particolare settore Turismo)
Dove si pratica	Presso le sedi delle Camere del Lavoro territoriali Garda a Verona (Rescaldina – Lazzise) e Brescia (Salò - Rivoltella)
Da quanto tempo è operativo	Parte dal 1/10/2015 al 1/08/2018
I risultati raggiunti	Il progetto è appena partito
I punti di forza	Proselitismo – Informazioni – disoccupazione Inca
Punti di debolezza	Lavoratori Stranieri diffidenti – polverizzazione lavoratori – lavoro stagionale
Come migliorare l'attività	Dopo un primo step ci sarà una verifica a sei mesi

## PROGETTO LAGO DI GARDA

Il varo di un progetto interregionale rivolto al settore Turismo è rapportato alla consapevolezza che, lungo le rive lombarda e veneta del Lago di Garda, si riscontrano delle realtà d'impresa e del lavoro piuttosto omogenee, che necessitano essere seguite con presidi sindacali dislocati in quelle zone.

L'attività sindacale verrà principalmente rivolta verso: alberghi, campeggi, parchi di divertimento, pubblici esercizi e ristorazione collettiva.

Si calcola che in questa realtà vengano impegnati nell'arco dell'anno tra i 20 e i 30.000 lavoratori.

Tra gli obiettivi integrativi sono stati identificati:

- incontri con gli Enti Locali;
- relazioni con le associazioni turistiche locali (Federalberghi, Assocamping, Confcommercio);
- diffusione della cultura della legalità e iniziative di contrasto al lavoro nero e grigio;
- esperienze di contrattazione territoriale in ambito di sito o interaziendali.

### Soluzioni organizzative:

una funzionaria è stata impegnata a tempo pieno presso il Lago di Garda a scavalco tra le province di Brescia e Verona per poter dare informazioni ad un bacino enorme di lavoratori del settore Filcams, maggiormente a stagionali, e poterli seguire anche nelle pratiche per la disoccupazione nei settori alberghieri ed, inoltre, informarli dei loro diritti in un settore di elevata turnazione degli stessi.

Presidiare un territorio a scavalco coinvolgendo le sinergie di Brescia e Verona, primo progetto in tale senso con la funzionaria che opererebbe 3 giorni su un territorio e 2 sull'altro.

### Punti di forza:

agire in un bacino d'utenza molto vasto, dove la voglia di informazioni sindacali è elevatissima e spesso noi contattiamo tali lavoratori solo al termine del rapporto di lavoro.

Poterli seguire in sinergia con il Patronato INCA per le domande di disoccupazione è fondamentale per mettere in connubio i servizi della Cgil e i diritti dei lavoratori che chiedono entrambe le attività.

### Punti di debolezza:

molti di questi lavoratori sono stranieri e talvolta diffidenti dell'attività sindacale, abituati ad un approccio individuale nelle problematiche del lavoro. La frammentazione dei lavoratori nei luoghi di lavoro non permette spesso di raggiungerli e di poterli tesserare. Inoltre la paura di poter essere licenziati in aziende piccole, li blocca nel fare azioni di tutela dei propri diritti in costanza di rapporto.

## FILLEA CGIL LOMBARDIA – PROGETTO RESTAURO

### Struttura capofila e strutture coinvolte

Fillea Lombardia è la struttura che attua l'attività direttamente; collabora poi con le strutture territoriali Fillea di volta in volta interessate da cantieri di restauro.

### Titolo attività

FilleaRestauro Lombardia

### Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)

1. riconoscimento contrattuale delle professionalità
2. tutela
3. avvicinamento alla Cgil e proselitismo

### Descrizione dell'attività (max 20 righe)

L'attività si svolge su due fronti: sportello per i lavoratori/trici del restauro + interventi sindacali relativi a cantieri di restauro.

Sportello per i lavoratori/trici del restauro: contatto e risposta diretta ai lavoratori/trici tramite telefono, mail, incontri individuali su:

- prima informazione su contratti di settore e contratti atipici, diritti contrattuali, salute e sicurezza, diritti sociali e assistenziali, ammortizzatori sociali
- possibili vertenze per: trasformazione contratto da atipico a dipendente, riconoscimento corretto della qualifica e relativa retribuzione (vertenze e conciliazioni che vengono poi svolti in collaborazione con gli Uffici Vertenze Cgil del territorio di riferimento del cantiere e/o del lavoratore/trice)
- aiuto diretto per la partecipazione e compilazione delle domande per i due bandi pubblici del Ministero Beni Culturali (MIBACT) per il riconoscimento della qualifica professionale di Collaboratore Restauratore (2014) e Restauratore (2015)

Interventi sindacali relativi a cantieri di restauro:

- interventi nei confronti dei lavoratori/trici in cantiere: assemblee su temi del settore e sui contratti; "alfabetizzazione" sindacale;
- interventi nei confronti delle controparti aziendali/associative e nei confronti degli enti coinvolti nella realizzazione dell'opera e nel controllo del cantiere di restauro (committenti, ispettorato del lavoro), in relazione ai contratti applicati, alle condizioni di lavoro ed al riconoscimento delle qualifiche.

### A chi si rivolge

Tutta l'attività è incentrata sui lavoratori/trici del restauro, che hanno queste caratteristiche:

- uso e abuso di contratti atipici / partite iva / collaborazioni a ritenuta d'acconto o voucher;

- sottoinquadramento spinto (contratto dell'edilizia) a fronte di una professionalità altamente qualificata e specializzata;
- lavoratori/trici non sindacalizzati, senza conoscenza del sindacato o con sfiducia nelle organizzazioni sindacali;
- in prevalenza di età tra i 30 e i 40 anni ed in prevalenza donne;
- forte incertezza del lavoro, per la natura del lavoro basato sulla apertura e chiusura dei cantieri ed anche per l'elevata presenza di subappalti;
- forte precarietà del lavoro, per l'utilizzo di contratti di breve e brevissima durata; elusione dei diritti contrattuali di settore (cassa edile, ecc);
- oppure lavoro presso laboratori di restauro (ditte individuali o artigiane) con contratti atipici, RA, voucher.

### **Dove si pratica (luogo e tempo)**

Presso la Fillea Cgil Lombardia (sportello) oppure presso i territori Fillea interessati dai cantieri di restauro.

Il tempo è dato dalle richieste e dalle necessità che emergono. Lo Sportello è su appuntamento.

### **Costi dell'attività (suddivisi tra costi del personale e costi di gestione)**

Al momento l'attività è svolta da uno dei segretari regionali ed il costo rientra nella sua normale retribuzione (la quota di lavoro dedicato è circa il 20% del tempo di lavoro complessivo).

Anche i costi di gestione rientrano in quelli generali della Fillea Lombardia, per una quota massima del 2% (telefono, materiali prodotti, trasferte).

### **Da quanto tempo e' operativo**

Dal 2012.

### **I risultati raggiunti**

#### **1. Contrattuali e di tutela:**

- a) Riconoscimento del IV livello edilizia (livello specifico degli operatori del restauro) con connesso riconoscimento di retribuzione e contributi dovuti: ottenuto per tutti (30 restauratori) alla Villa Reale di Monza (Italiana Costruzioni) + ottenuto per 6 restauratori tramite vertenza al Castello Sforzesco di Milano (Italiana Costruzioni) + tramite conciliazione per singoli lavoratori: in cantieri minori + presso la Veneranda Fabbrica del Duomo + presso il cantiere della Galleria Vittorio Emanuele (Cooperativa Archeologia)
- b) Interlocuzioni con le istituzioni: Comune di Milano per cantiere Galleria Vittorio Emanuele; Ispettorato del Lavoro per cantiere Villa Reale di Monza

#### **2. Avvicinamento alla Cgil di questi lavoratori/trici e proselitismo:**

- a) Sportello-informazioni: contatti via mail e telefono con anche (a volte) interventi nei confronti di enti a supporto di singoli lavoratori (dal 2012 circa una novantina di lavoratori che si sono rivolti a noi)
- b) Sportello bandi per la qualifica: nel 2014 assistenza a circa 54 persone; nel 2015 (ad oggi) assistenza a 46 persone (ancora in corso)
- c) Nuovi iscritti alla Fillea Cgil, totale complessivo: 29 iscritti ad oggi

### **I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)**

Competenza sul tema + ascolto + risoluzione di problemi + passaparola

Essendo un settore di tipo specialistico e' necessario conoscerne tutte le problematiche sia contrattuali che normative (comprese quelle relative ai vincoli della tutela statale da parte del MIBACT e delle Soprintendenze): la competenza e' un punto di forza nel dialogo ed interlocuzione con i lavoratori del settore così come con le istituzioni.

Essendo un settore specialistico e con pochi addetti, questi lavoratori non trovano ascolto ed attenzione e non sono rappresentati da nessuno. Nello stesso tempo se si avvicinano al sindacato e' perchè hanno un bisogno oggettivo, o di informazione o di aiuto concreto per questioni di lavoro.

Lo sportello cerca di dare queste risposte e finora sembra esserci riuscito, visto il numero sempre maggiore di lavoratori/trici del restauro che vi si rivolge, e soprattutto attraverso il passaparola.

### **I punti di debolezza: (3 parole chiave e 20 righe max)**

Lentezza nella costruzione della fiducia + difficoltà di rappresentanza + alto potere di ricatto

Il processo di avvicinamento alla Fillea ed alla Cgil è molto lento, anche perché si tratta di un pubblico non sindacalizzato, ed anzi piuttosto prevenuto nei confronti del sindacato.

Il processo si costruisce su risposte attente e sulla progressiva fiducia, ma ha dei tempi molto lenti perché soprattutto basato sul passaparola tra gli addetti.

Essendo un settore specialistico piuttosto ristretto e con relativamente pochi operatori, è molto forte la possibilità di ricatto dei datori di lavoro (con la minaccia di non fare più lavorare le persone che si rivolgono al sindacato).

Scarsa possibilità di costruire forme di rappresentanza classiche per la grande dispersione della forza lavoro oppure, nei grandi cantieri, per l'atteggiamento ricattatorio (implicito) dei pochi datori di lavoro presenti sul mercato.

### **Come migliorare l'attività**

- Trovare altri canali di comunicazione con i lavoratori/trici del restauro.
- Implementare il rapporto con le Istituzioni che si occupano di beni culturali ed i Committenti più importanti (pubblici/privati/Chiesa cattolica), per diventare un interlocutore riconosciuto e rappresentativo per il settore, ed acquisire un ruolo contrattuale consolidato per accordi pattizi relativi al mercato del lavoro del restauro sul territorio della Lombardia.
- Creare le condizioni e sperimentare concretamente una contrattazione inclusiva nei cantieri di restauro.
- Rendere più sistematico lo Sportello.

**5 ottobre 2015**

## FILCTEM CGIL LOMBARDIA E FILCTEM TERRITORIALI

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Filctem Lombardia e Filctem Territoriali
TITOLO ATTIVITA'	L'estensione del Welfare Integrativo Previdenziale e Sanitario a tutti i lavoratori dei settori Chimico-Farmaceutico, Gomma-Plastica, Energia ed Elettrico e Tessile dentro la contrattazione di secondo livello.
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Welfare Integrativo.
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Il progetto parte dal tentativo di estendere a tutti i lavoratori il sistema di Welfare Integrativo nazionale e aziendale, troppo concentrato sulla media e grande impresa. I problemi maggiori che abbiamo incontrato riguardano l'avvio dei Fondi Integrativi Sanitari dei settori della Gomma Plastica e Tessile e tutta la parte di Welfare legata alla contrattazione di secondo livello, con una particolare attenzione alle possibili ricadute di questo progetto sul Tesseramento. Il progetto è sostenuto da un percorso di formazione specifico rivolto alle nostre strutture, Rsu e referenti al Tesseramento.
A chi si rivolge	Ai referenti dei fondi di categoria e ai funzionari Filctem e delegati aziendali dei settori coinvolti nelle medie e piccole imprese.
Dove si pratica	Innanzitutto con il coordinamento regionale e territoriale. E si rivolge ai luoghi di lavoro coinvolti da questi progetti e nei tavoli contrattuali locali e aziendali.
Da quanto tempo è operativo	Dai primi mesi del 2015.
I risultati raggiunti	I risultati riguardano finora l'attività negoziale nelle multinazionali e grandi imprese.
I punti di forza	Sono legati all'interesse finora dimostrato dall'insieme delle lavoratrici e dei lavoratori
	Atteggiamenti di chiusura delle controparti delle

<b>Punti di debolezza</b>	piccole aziende e il tentativo di gestire queste pratiche in proprio, come politiche retributive aziendali , da parte delle medie e grandi imprese
<b>Come migliorare l'attività</b>	Aumentare la comprensione e condivisione di questo progetto e delle buone pratiche di contrattazione nelle Filctem territoriali, per socializzare i temi del Welfare e per avere riscontri sul tesseramento.



FEDERAZIONE  
ITALIANA  
LAVORATORI  
CHIMICA  
TESSILE  
ENERGIA  
MANIFATTURE  
**LOMBARDIA**

# Buone pratiche di Welfare

## Contrattuale Nazionale Integrativo Aziendale

**Filctem Cgil Lombardia**

# ORIGINE DEI FONDI CONTRATTUALI

- Negli anni 80/90 si era avviata una contrattazione nei grandi gruppi ( Enichem, Montedison, Bayer, Roch, ecc.. ) riguardante l'istituzione di Fondi Integrativi Pensionistici e Sanitari. Queste esperienze hanno aperto la strada ai contratti nazionali per far diventare diritti aziendali, diritti universali di categoria.
- Ad oggi circa 90 imprese hanno mantenuto un proprio Fondo Aziendale, che si è poi integrato con quello nazionale.
- **Con il passare degli anni e l'implementazione dei Fondi, il giudizio positivo della categoria e dei lavoratori si è via via sempre più rafforzato, in particolare con i risultati raggiunti nel Chimico-Farmaceutico.**



# **FONDI INTEGRATIVI PREVIDENZIALI NAZIONALI**

1. Fonchim ( settore Chimico ) iscritti 145.556.
2. Fondo Gomma Plastica (Gomma Plastica e Affini )  
iscritti 50.324
3. Previmoda ( settore Tessile ) iscritti 57.854
4. Fondenergia ( Settore Energia-Petrolio e Gas-Acqua)  
iscritti 39.958
5. Fopen ( Settore elettrico gruppo Enel ) iscritti 44896



# FONDI INTEGRATIVI SANITARI NAZIONALI

1. Faschim ( settore chimico ) iscritti 178.605
2. FasG&P ( settore Gomma Plastica ) in via di implementazione
3. Fasil ( settore Tessile ) in via di implementazione
4. Fasie ( settori Energia-Petrolio, Gas-Acqua ) iscritti 50.194
5. Fide ( settore Enel, Terna, Acea, Edison ) iscritti 144.000

**Nb: Negli iscritti sono compresi i familiari a carico e i pensionati  
(laddove previsti)**



# **Accordi di Welfare Aziendale e di conciliazione tempi di vita e di lavoro**

**1. Imprese/gruppi che hanno stipulato accordi e costituito Fondi Aziendali ( modello Cral ) per integrare spese:**

- **Oculistiche**
- **Odontoiatriche**
- **Scolastiche**
- **Mediche**
- **Convenzioni con villaggi e alberghi per vacanze.**

## **2. Accordi che sono intervenuti nell'ambito della maternità e della crescita dei figli ( Bayer, Pirelli, Sanofi, Roche, Patheon, Sapio,)**

- Integrazione economica alla maternità facoltativa
- Utilizzo Tfr per integrare la maternità facoltativa
- Integrazioni alle rette degli asili nido
- Orari elastici ampliati per genitori
- Part-time ampliato per genitori
- Permessi aggiuntivi per genitori
- Ferie e Rol in modo frazionato
- Permessi per assistenza anziani

### **3. Accordi che hanno negoziato Menù di possibili benefit cui un lavoratore può aderire a seconda del proprio tetto di spesa:**

- Buoni trasporto e benzina
- Buoni per Asili, Scuole e Libri
- Buoni per Palestre, Cinema, Teatri
- Buoni pasto
- Assicurazioni
- Spesa online
- Servizio di lavanderia interna

## **ULTIMA ANNOTAZIONE:**

- Non sono poche le imprese/gruppi che vorrebbero gestire parti importanti di Welfare e di Benefit in modo unilaterale come parte della retribuzione individuale in sostituzione della contrattazione collettiva.
- La Filctem, in relazione a l'elevato numero di Fondi Previdenziali e Sanitari nazionali, alcuni dei quali in difficoltà nella raccolta di adesioni per l'esigua base occupazionale di alcuni settori, si sta interrogando sulla necessità di promuovere una politica di accorpamento dei Fondi esistenti.
- La scelta della categoria è quella di continuare a stare dentro questi processi con l'attenzione di non far diventare sia il Welfare nazionale sia quello aziendale parte preponderante o sostitutiva dell' incremento salariale dei lavoratori.

## FIOM CGIL MANTOVA – FIOM LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Fiom Cgil Mantova Fiom Lombardia
TITOLO ATTIVITA'	Infortuni sul lavoro e malattie professionali – tutela legale in sede penale
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Sportello penale infortunio
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Costruzione di uno specifico ufficio dedicato alla tutela legale e parte civile delle vittime di infortunio sul lavoro e delle malattie professionali
A chi si rivolge	Lavoratori metalmeccanici Mantova
Dove si pratica	Uffici Fiom Mantova - aziende
Costi dell'attività	Costo zero per la struttura
Da quanto tempo è operativo	2 anni
I risultati raggiunti	Risarcimento per i lavoratori danno differenziale
I punti di forza	Assistenza e tutela professionale
Punti di debolezza	Presentazione e fare più proselitismo nelle fabbriche
Come migliorare l'attività	Creare uno sportello penale



## FISAC LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

<b>Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte</b>	<b>Fisac Lombardia Intesa San Paolo</b>
<b>TITOLO ATTIVITA'</b>	<b>Congedo matrimoniale</b>
<b>Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)</b>	<b>Universalità Riconoscimento Congedo</b>
<b>Descrizione dell'attività (max 20 righe)</b>	<b>Congedo matrimoniale anche se matrimonio non trascritto</b>
<b>A chi si rivolge</b>	<b>A tutto il personale in servizio</b>
<b>Dove si pratica</b>	<b>In tutto il territorio italiano</b>
<b>Costi dell'attività</b>	<b>Costo ad esclusivo carico azienda</b>
<b>Da quanto tempo è operativo</b>	<b>Dal 2014</b>
<b>I risultati raggiunti</b>	<b>Aspettiamo accordo di verifica</b>
<b>I punti di forza</b>	<b>Eliminazione delle differenze</b>
<b>Punti di debolezza</b>	<b>Mancata estensione copie di fatto</b>
<b>Come migliorare l'attività</b>	<b>Ampliamento anche in altri ambiti</b>

## VERBALE DI ACCORDO

In Milano, il giorno 24 luglio 2014

tra

- INTESA SANPAOLO S.P.A., anche nella qualità di Capogruppo

e

- le OO.SS.

premesso che:

- le Parti hanno sottoscritto il Protocollo sull'inclusione e le pari opportunità nell'ambito del welfare del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- In tale contesto, in coerenza con quanto condiviso anche nel Protocollo delle Relazioni Industriali 24 febbraio 2014, le Parti, recependo il parere favorevole del Comitato welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile, si danno atto che il presente Accordo costituisce prima attuazione degli intenti riportati nel citato Protocollo Quadro;

si conviene quanto segue

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. al dipendente che contrarrà matrimonio riconosciuto in Italia o all'estero, con rito civile, cattolico o acattolico (da parte delle confessioni che hanno stipulato Intese recepite con legge), senza trascrizione nei registri dello stato civile italiano, a condizione che ciascun coniuge sia in possesso dei requisiti richiesti dallo Stato Italiano per poter contrarre matrimonio e che dopo il matrimonio risultino conviventi, viene concesso, in occasione del matrimonio stesso, un congedo straordinario retribuito di 15 giorni consecutivi di calendario, non computabili come ferie, a fronte della presentazione della certificazione rilasciata dall'autorità officiante. Il giorno lavorativo in cui si celebra il matrimonio è compreso nel periodo di fruizione del congedo in modo da costituire esso stesso o il primo o uno dei successivi giorni di congedo. Nel caso la celebrazione cada in giornata festiva ovvero non lavorativa, ove il congedo sia fruito dalla celebrazione, lo stesso, in via eccezionale, decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo;
3. al convivente di fatto è applicata, a decorrere dalla data odierna, la regolamentazione di cui alla Regole in materia di provvidenze economiche a favore dei parenti portatori di handicap grave vigenti

## FISAC LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FISAC Lombardia - Unicredit
TITOLO ATTIVITA'	Cassa Assistenza Uni.Ca.
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Universalità prevenzione
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Copertura spese relative a malattie( ricoveri , esami, diagnostica) Prevenzione. Particolare attenzione a precisare utilizzo SSN
A chi si rivolge	Familiari personale gruppo Unicredito Italiano
Dove si pratica	In tutta Italia – Durante tutto il rapporto di lavoro e (facoltativo) anche in quiescenza e esodo
Costi dell'attività	A carico esclusivo azienda pari a 650 euro per ogni impiegato 900 euro per quadri direttivi 1300 euro ex dirigenti
Da quanto tempo è operativo	Dal 2008
I risultati raggiunti	50.000.000 euro di polizza 54/55.000.000 anno di rimborsi (2014)
I punti di forza	Possibilità inclusione nucleo familiare
Punti di debolezza	Polizza odontoiatrica e fisioterapica limitate
Come migliorare l'attività	Maggior ampliamento per unioni civili



# FISAC MILANO

## Schema di rilevazione dei progetti

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	B.P.M. SAS Milano - FISAC MILANO Estesa a quadri e RSA di altri comprensori disponibili ad essere coinvolti.
TITOLO ATTIVITA'	Progetto proselitismo: FARE SUL SERIO. Intervento d'aula: Da qui a qui, piccoli passi per un grande viaggio.
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	RINNOVATA PRESENZA (sul) TERRITORIO
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Affiancare ad un piano di reinsediamento articolato e realistico, su misura, un INTERVENTO STRAORDINARIO sui delegati coinvolti nel progetto stesso. Agire su vissuto, aspettative, motivazioni e dinamiche interpersonali del team per creare un differente clima e una nuova consapevolezza del proprio ruolo, strumenti, contesto, e potenziale del gruppo. <b>Liberare risorse sia dal punto di vista organizzativo (risolvere inefficienze) che dal punto di vista individuale (sollecitare risposte originali, iniziative efficaci, in funzione degli obiettivi fissati, attraverso una responsabilizzazione supervisionata).</b>
A chi si rivolge	<b>Alle giovani (e non ) RSA coinvolte nell'attività di tesseramento / assistenza agli iscritti, con la compartecipazione di tutti gli attori attivi nella realtà in cui essi operano e con cui devono rapportarsi/collaborare.</b>
Dove si pratica (luogo e tempo)	In aula e successivamente nel coordinamento e supervisione costante del team. Sono previsti eventuali eventi di sostegno futuri.
Da quanto tempo è operativo	Un anno

I risultati raggiunti	Clima, coinvolgimento, collaborazione, senso di appartenenza, iniziative personali, responsabilizzazione, efficienza, aspetti decisionali sono stati positivamente influenzati. Il processo mostra un continuum di elaborazione e di crescita, con un progressivo accentuarsi dei momenti di rinnovamento. <b>Il target di 50 nuovi iscritti che avevamo timorosamente prefissato è stato ampiamente superato.</b> Attualmente il risultato è sminuito solo da fattori esogeni quali cessazioni e ingressi nel fondo di settore, non prevedibili e gestibili in progetto.
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max	DISCONTINUITA' SPERIMENTAZIONE RESPONSABILIZZAZIONE
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max	RESISTENZE AL CAMBIAMENTO PERSONALISMI Abbiamo osservato grande entusiasmo e coinvolgimento generalizzato. Le difficoltà sono state per lo più legate ad aspetti di interesse personale che si contrappone al più grande interesse dell'organizzazione. Paura di mettersi in discussione e rifugiarsi nel "ruolo". Anche semplice paura dell'ignoto, di sperimentare nuove vie, lasciandosi stupire dalle soluzioni che emergono dal gruppo. Queste resistenze hanno portato ad alcuni cambiamenti organizzativi, spingendo chi si era rifugiato in nicchie protette ad uscire allo scoperto e a decidere se partecipare o farsi da parte. Quindi, ancora, alimentando scelte di responsabilizzazione. Tendenzialmente, comunque, nei primi mesi di pratica, le incertezze si sono stemperate nella fiducia e nell'entusiasmo di costruire qualcosa di utile insieme.
Come migliorare l'attività	<b>Continuare. Molte esperienze risultano sul lungo periodo eventi a sé, isolati, lontani dal quotidiano.</b> Qui abbiamo costruito qualcosa sul campo, sforzandoci di concretizzare nella pratica di ogni giorno quanto scoperto e contattato in aula. Questo processo va supportato da momenti ad hoc, di analisi e riflessione. <b>Ulteriore intervento</b> , ora che i flussi sono stati modificati, sarà quello di <b>analizzare puntualmente le revoche</b> per evidenziare in modo più sottile le ragioni profonde della migrazione di alcuni iscritti.

## FLC CGIL LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FLC CGIL Lombardia
TITOLO ATTIVITA'	Organizzazione orizzontale
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Sinergia - Supporto
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	All. A
A chi si rivolge	Alle strutture provinciali di categoria e alla confederazione
Dove si pratica	Territori , luoghi di lavoro, Cgil Regionale
Da quanto tempo è operativo	Settembre 2014 (Arcari/Santinelli) Settembre 2015 (Teruzzi)
I risultati raggiunti	Work in Progress
I punti di forza	Collaborazione – supporto – coordinamento all.B
Punti di debolezza	"individualità" territoriale
Come migliorare l'attività	Investendo sempre più nella sinergia regionale coi territori

## ALLEGATO "A" – Scheda di rilevazione dei progetti

### **Descrizione dell'attività**

I tre compagni coinvolti collaborano con le strutture provinciali e la confederazione colmando e soddisfacendo pezzi di realtà contrattuale che hanno rischiato con il calo delle risorse di non poter più essere espletate.

Nel dettaglio:

- 1) **Santinelli Maffi Giampietro – Legge 300**  
Collabora con i territori anche attraverso la presenza diretta ai tavoli di contrattazione integrativa.  
E' referente a livello regionale del coordinamento dei comitati iscritti e RSU dell'Università  
attraverso la struttura di Comparto Università della Lombardia
- 2) **Teruzzi Luisa – semidistacco**  
Referente coordinatrice della struttura di comparto regionale della Formazione Professionale  
Collabora con tutte le strutture provinciali seguendo fasi contrattuali e di consulenza individuale
- 3) **Arcari Claudio – distacco ente professionale**  
Referente coordinatore della struttura di comparto regionale delle Scuole Private  
Supporta attraverso consulenza e contrattazione tutte le strutture provinciali di categoria  
Collabora con la Confederazione sulle politiche del Mercato del Lavoro

## **ALLEGATO "B" - Scheda di rilevazione dei progetti**

### ***I punti di forza***

#### ***Collaborazione, supporto e coordinamento***

Tutti e tre i compagni coinvolti, come già scritto, vengono impegnati soprattutto per supportare i Segretari e le segreterie provinciali di categoria che si sono viste ridurre drasticamente le risorse a disposizione.

E' un supporto basato sulla collaborazione, una collaborazione improntata sulla conoscenza della materia contrattuale e conseguentemente sul contributo che i tre compagni, ognuno nel proprio settore, consegnano ai tavoli contrattuali nelle varie trattative, facendo inoltre continua assistenza e consulenza (dalla lettura delle buste paghe all'interpretazione dei singoli contratti) agli iscritti anche attraverso la propria presenza sui territori dell'intera regione.

Lo Statuto della FLC CGIL prevede che per ogni settore venga nominato un responsabile delle strutture di comparto regionali: i tre compagni sono referenti delle strutture di comparto dell'Università (Santinelli) della Formazione Professionale (Teruzzi) e della Scuola non statale (Arcari) mondi questi che abbracciano realtà pubbliche e private con tutte le caratteristiche e le complessità che le distinguono.



## SCHEDI PROGETTI FINANZIATI

### SCHEMA di RILEVAZIONE del PROGETTO - 1

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FP CGIL Lombardia - Sistema Servizi CGIL - INCA Lombardia - Strutture FP Territoriali
TITOLO ATTIVITA'	I Diritti Individuali nella Funzione Pubblica: <i>il sistema previdenziale obbligatorio e la previdenza complementare, il controllo della busta paga.</i>
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Diritti, Previdenza e Busta Paga
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p><u>Calcolo del rendimento della pensione e del TFR</u> La proposta nasce in collaborazione con INCA Regionale, per offrire un percorso facilitato e fruibile al lavoratore, per conoscere la propria situazione in merito al calcolo del rendimento della pensione e del TFR. INCA Regionale ha lavorato alla realizzazione di uno strumento informatico (foglio excel) per la raccolta delle informazioni al fine del calcolo di rendimento. Tale strumento è volto ad avvicinare il sistema servizi ai posti di lavoro.</p> <p><u>Controllo e verifica delle Buste Paga</u> La proposta nasce dall'esigenza di assicurare agli uffici vertenza della CGIL e alla nostra categoria, un programma in grado di verificare la corrispondenza degli importi contenuti nelle buste paga dei dipendenti pubblici con quanto previsto dai diversi contratti di lavoro sottoscritti negli ultimi 10 anni. Lo scopo è avvicinare i Servizi CGIL ai lavoratori e dare una maggiore visibilità della categoria nei posti di lavoro e nei confronti dei lavoratori. Il lavoro di inserimento dei dati retributivi relativi ai contratti è stato effettuato dalla società Teorema di Bologna che cura il servizio Live Link Contratti e Vertenze per conto della CGIL Nazionale. In tal senso il progetto prende respiro Nazionale.</p> <p><u>Fondi di Previdenza Complementare: Sirio e Perseo</u> La proposta nasce per offrire ai lavoratori la possibilità di valutare ulteriori, e sostenibili forme di integrazione al reddito pensionistico. In collaborazione all'INCA Regionale, abbiamo organizzato una serie di incontri, per proporre alle nostre categorie territoriali, un percorso di formazione per i delegati dei posti di lavoro. La formazione dei delegati di posto di lavoro è stata finalizzata a rendere più fruibile il servizio di accesso alle procedure di iscrizione ai fondi di previdenza da parte dei lavoratori.</p>
A chi si rivolge	Direttamente ai delegati e ai lavoratori della Categoria
Dove si pratica (luogo e tempo)	In prevalenza nei Comprensori e sui posti di lavoro della Lombardia con l'estensione nazionale per quanto riguarda la parte sul "controllo e la verifica delle buste paghe"
Da quanto tempo è operativo	dal 2013
I risultati raggiunti	abbiamo consentito a tutti gli Uffici Vertenze Legali Territoriali il controllo della busta paga anche dei contratti pubblici, abbiamo avvicinato il sistema dei servizi previdenziali ai posti di lavoro, abbiamo accompagnato i lavoratori nell'adesione ai fondi complementari.

<p>I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potenziare e integrare i Servizi di tutela individuale e collettiva, in materia previdenziale (calcolo del rendimento della pensione e del TFR, fondi di previdenza complementare) e di controllo/verifica delle buste paga, per aiutare i lavoratori a far fronte al graduale indebolimento ed impoverimento dei diritti individuali.</li> <li>2. Supportare i Servizi della CGIL (Patronati e Uffici Vertenze) delle necessarie conoscenze del trattamento economico, previdenziale e di fine servizio dei dipendenti pubblici e di quelli privati gestiti dalla Funzione Pubblica, al fine di essere più vicini alle richieste dei lavoratori della nostra categoria.</li> <li>3. Coadiuvare il lavoro dei nostri delegati offrendo loro una serie di conoscenze che gli permettano di essere un valido punto di riferimento alle domande dei lavoratori.</li> <li>4. Grazie a un'offerta più ampia di Servizi da parte delle FP CGIL, incentivare l'iscrizione alla nostra categoria attraverso il progressivo avvicinamento dei lavoratori al nostro Sindacato.</li> </ol>
<p>I punti di debolezza (3 parole chiave e 20 righe max)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'aggiornamento degli strumenti messi in campo</li> <li>2. la continuità di azione</li> <li>3. l'intervento di altre riforme previdenziali</li> </ol>
<p>Come migliorare l'attività</p>	<p>Attraverso una formazione/aggiornamento delle delegate e dei delegati, nonché nella verifica della concreta attuazione da parte dei territori quali fruitori dei servizi sopra elencati.</p>

**SCHEMA di RILEVAZIONE del PROGETTO - 2**

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FP CGIL Lombardia - INCA Lombardia - Strutture FP Territoriali
TITOLO ATTIVITA'	"L'accoglienza delle lavoratrici e dei lavoratori della FP sulle tematiche dell'infortunio e malattie professionali."
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Accoglienza su malattie professionali e infortuni
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p>Il presente progetto di comunicazione intende descrivere una esperienza innovativa; il veicolo di comunicazione, che si propone una finalità informativa del lavoratore esposto al rischio di infortunio o tecnopatia, avrà anche una funzione organizzativa. Il materiale del supporto informativo, è stato utilizzato dal lavoratore per restituire informazioni a INCA tramite il delegato FP, rispondendo ad alcune semplici domande le cui risposte consentiranno al medico INCA di individuare la possibile presenza dei sintomi di una MP. La restituzione avverrà in forma strettamente rispettosa della PRIVACY dell'iscritto.</p> <p>L'azione quindi si propone due obiettivi organizzativi primari:</p> <p>1) raggiungere 53.000 iscritti con una comunicazione sociale informativa sui diritti, in un format accattivante, che si propone di catturare l'attenzione dell'iscritto all'apertura della busta del tesseramento;</p> <p>2) ottenere la restituzione del 2% delle schedine informative (1.000 circa) per proporre azioni di tutela dei danni alla salute e disporre di un campione di analisi statistica della platea degli iscritti alla FP.</p>
A chi si rivolge	Direttamente ai delegati e ai lavoratori della Categoria
Dove si pratica (luogo e tempo)	Lombardia
Da quanto tempo è operativo	dal 2014
I risultati raggiunti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. crescita della consapevolezza nei posti di lavoro del problema malattie professionali in un contesto di aumento considerevole del problema</li> <li>2. realizzazione consegna presso i territori del materiale informativo</li> <li>3. avvio della distribuzione del materiale stesso</li> </ol>
I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)	Ideazione e progettazione di una modalità di comunicazione innovativa per rendere più fruibile al lavoratore un argomento complesso e, allo stesso tempo, porre le basi per la raccolta di info utili alla creazione di una banca dati sulle malattie professionali e infortuni
I punti di debolezza (3 parole chiave e 20 righe max)	Scarsa diffusione del materiale, poca attenzione nella raccolta delle informazioni, quindi di fatto l'ottenimento di un risultato parziale e a macchia di leopardo sul territorio in termini di sensibilizzazione sul tema
Come migliorare l'attività	Attivazione di strumenti di controllo certi e più forti per verificare la responsabilità di ogni attore coinvolto

**SCHEMA di RILEVAZIONE del PROGETTO - 3**

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FP CGIL Lombardia - Comprensori
TITOLO ATTIVITA'	"RSU 2015 + Tesseramento = Agibilità Sindacali"
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Comunicazione, Consenso e Rappresentatività
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p><u>Campagna per le Elezioni delle RSU 2015</u>  Organizzazione di iniziative a livello territoriale e regionale congiuntamente alla Confederazione, sulle tematiche centrali nel contesto della pubblica amministrazione quali legalità e corruzione e riforma della pubblica amministrazione.</p> <p><u>Comunicazione</u>  Per cercare di coordinare, migliorare e rafforzare l'attività di comunicazione e informazione e così anche la visibilità dell'azione sindacale, la FP CGIL Lombardia ha proposto alle sue strutture comprensoriali di aderire a un progetto che ha visto la creazione di siti web interfaccianti con quello regionale. L'integrazione della sezione 'Pubblicazione', della fascia con le notizie promosse nella home del sito regionale, del servizio di consulenza 'L'esperto risponde', della sezione social e, infine, delle campagne in corso, sostengono l'informazione dei siti territoriali, potenziandone la capillarità in rete. Quello del sito è un progetto in evoluzione. Un lavoro in progress, di revisioni e sperimentazioni. Ma un lavoro oggi imprescindibile. L'appuntamento del rinnovo delle RSU 2015 ha rappresentato una leva per la realizzazione del progetto, un primo passo. Il sito è anche strumento di partecipazione organizzativa e nodo della rete: una modalità di collegamento tra strutture, i delegati di posti di lavoro, i coordinatori e i segretari provinciali e regionali, i lavoratori, e la cittadinanza più diffusa.</p> <p><u>Tesseramento</u>  Studio e monitoraggio del tesseramento per una progettualità mirata rivolta ai settori pubblici oltre che ai settori privati. Potenziamento delle sinergie con il sistema dei servizi per una più puntuale azione per una tutela individuale. Formazione e informazione su tutte le novità normative intervenute nei comparti della Categoria in materia previdenziale, di assistenza fiscale e delle nuove regole del rapporto di lavoro nel pubblico impiego alla luce delle normative in continua evoluzione.</p>
A chi si rivolge	Direttamente ai delegati e ai lavoratori della Categoria
Dove si pratica (luogo e tempo)	Lombardia e Comprensori FP
Da quanto tempo è operativo	dal 2014
I risultati raggiunti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidamento e incremento delle risorse rivolte alla territorialità in termini di agibilità sindacali.</li> <li>2. Incremento del dato associativo.</li> <li>3. Valorizzazione della territorialità nel rapporto col sistema dei Servizi e con la Confederazione.</li> <li>4. Sperimentazioni di processi riorganizzativi della Categoria nel contesto del processo di autoriforma della CGIL.</li> </ol>
I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agibilità - Il nuovo sistema ha permesso una migliore gestione delle agibilità sindacali con la conseguente distribuzione del monte ore sindacale assegnato ad ogni territorio in base ai numeri degli iscritti e ai voti ottenuti alle ultime elezioni delle RSU.</li> <li>2. Tesseramento - Incremento dato associativo comparti privati.</li> <li>3. Comunicazione - Grazie alla sinergia attivata, si è potuto rispondere alle esigenze dei singoli territori nell'uso dei diversi network per una più incisiva azione, suffragata dalle ultime elezioni delle Rappresentanze Sindacali Unitarie.</li> </ol>
I punti di debolezza (3 parole chiave e 20 righe max)	Difficoltà nella verifica di attuazione delle diverse parti del progetto, confusione dei diversi livelli di responsabilità nei territori per la continuità di azione sugli obiettivi previsti. Mancanza di strumenti di intervento.
Come migliorare l'attività	Attivazione di azioni volte al superamento dei punti di debolezza.

**SCHEMA di RILEVAZIONE del PROGETTO - 4**

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FP CGIL Lombardia (capofila) FP CGIL Brescia - Cremona - Monza - Pavia - Milano
TITOLO ATTIVITA'	Potenziare la capacità di contrattazione per la produzione di beni pubblici: attori, risorse e strategie.
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Organizzazione - Performance - Legalità
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Ricerca/Azione in 5 enti per esperienze di contrattazione su organizzazione del lavoro. Piani della performance. Piani anticorruzione.
A chi si rivolge	RSU A.O. Niguarda - RSU Comune di Brescia - RSU Comuni di Cremona, Brugherio, Vigevano
Dove si pratica (luogo e tempo)	Rispettivi Territori / Enti / Categorie
Da quanto tempo è operativo	dal 2014 e proseguirà fino a tutto il 2017
I risultati raggiunti	Condivisione fabbisogni formativi - Individuazione siti per sperimentazione
I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legislazione su piani <u>anticorruzione</u> e piani delle <u>performance</u> che prevedono informazioni alle <u>RSU</u>.</li> <li>2. Le Rappresentanze Sindacali Unitarie appena rinnovate.</li> </ol>
I punti di debolezza (3 parole chiave e 20 righe max)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blocco della contrattazione integrativa per effetto del <u>D.L. 150</u> e mancato rinnovo <u>CCNL</u> dal 2009.</li> <li>2. Scarsità delle risorse.</li> </ol>
Come migliorare l'attività	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi condivisa delle RSU su organizzazione del lavoro.</li> <li>2. Situazioni organizzative a rischio corruzione .</li> <li>3. Condivisione all'elaborazione dei piani anticorruzione e delle performance ed eventuale sottoscrizione accordi su organizzazione del lavoro.</li> </ol>

**SCHEMA di RILEVAZIONE del PROGETTO - 5**

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	FP CGIL Lombardia (capofila) Territori FP CGIL Lombardia Dip. Pol. Internazionali CGIL Lombardia e FP Nazionale EPSU-CES
TITOLO ATTIVITA'	Ripartire dal territorio e dai luoghi di lavoro - Organising: formare gli Organiser.
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Giovani - Partecipazione - Lavoro Pubblico
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	La prima fase si è svolta il 29 e 30 settembre 2014, con una prima iniziativa di due giornate di studio e approfondimento sui temi del reclutamento e organizzazione, insieme ad altri sindacati Europei di Spagna, Svezia, Germania e Irlanda. A partire dal 15 ottobre 2015 e fino a tutto il 2017, si formano alcuni giovani lavoratori e non a un progetto di organising, secondo il metodo della ricerca/azione alternando incontri seminariali a esperienze sul campo. Ciascun partecipante sarà promotore e attore di progetti di aggregazione e insediamento di giovani lavoratori o in cerca di occupazione, presso amministrazioni e servizi di pubblica utilità.
A chi si rivolge	Giovani lavoratori e giovani studenti o inoccupati
Dove si pratica (luogo e tempo)	FP CGIL Lombardia e Territori e Enti Locali
Da quanto tempo è operativo	avvio nel 2014 e proseguo a partire dal 15/10/2015
I risultati raggiunti	[.....]
I punti di forza (3 parole chiave e 20 righe max)	Partecipazione - Inclusione - Organising I partecipanti al corso sono giovani lavoratori e non che si avvicinano al Sindacato in un'ottica inclusiva, per conoscere e far conoscere il Sindacato come comunità.
I punti di debolezza (3 parole chiave e 20 righe max)	Precariato - Luoghi comuni - Individualismo La precarietà dei giovani lavoratori non favorisce la gestione di una percezione di sé come parte di una categoria più ampia di persone. Il lavoratore pubblico visto come fannullone.
Come migliorare l'attività	Il progetto si pone l'obiettivo di avvicinare i giovani al Sindacato, in particolare alla FP CGIL, costituendo un team di giovani Organiser, confrontandosi con le esperienze dei Sindacati dei Servizi Pubblici Europei.

## SLC CGIL Lombardia

### Schema di rilevazione dei progetti

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	Area Sud Lombardia Mantova - Pavia - Lodi - Cremona
TITOLO ATTIVITA'	Re insediamento
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Occupazione territorio Sinergia Territoriale Punto di riferimento delle CDLT
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Con la decisione dei Centri Regolatori all'ultimo Congresso di SLC è stata costituita in via sperimentale l'Area Sud della Lombardia. Si è finora proceduto a mettere in sinergia le risorse dei singoli territori operando la responsabilità unica dei singoli Segretari sull'intera Area Sud garantendo nel contempo una presenza Politico Organizzativa in tutte le Camere del Lavoro territoriali. Con questo sistema politico organizzativo abbiamo ricostruito un rapporto più organico e continuo con le RSU e i lavoratori del territorio, focalizzando il nostro intervento sulle aree a più debole rappresentanza, in modo particolare alle zone di confine delle singole province fino ad oggi non raggiunte dalla struttura comprensoriale in particolar modo il mondo di Poste Italiane
A chi si rivolge	All'insieme della categoria con particolare attenzione a Poste Italiane
Dove si pratica (luogo e tempo)	Mantova - Cremona - Lodi - Pavia 2015 -2016
Da quanto tempo è operativo	6 mesi
I risultati raggiunti	maggior presenza nelle aziende del Territorio maggior coinvolgimento di RSU e iscritti incremento della presenza di SLC nelle CDLT e inizio di una ulteriore fase più dedicata al proselitismo
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max	vedi sopra
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max	incertezza sul futuro della Struttura
Come migliorare l'attività	Rendere organica la Struttura in accordo con i Centri Regolatori

<b>Schema di rilevazione dei progetti</b>	
Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	SLC LOMBARDIA
TITOLO DI ATTIVITA'	Re-insediamento
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Occupazione territorio Sinergia Territoriale Punto di riferimento delle CDLT
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Va ricordato che per effetto delle delibere di SLC CGIL NAZIONALE in Poste Italiane a ogni nuovo iscritto corrisponde 3 ore di permesso sindacale annuo e il progetto ha tra i suoi obiettivi l'autofinanziamento. Il progetto si fonda su l'analisi della nostra presenza in ogni singolo ufficio postale delle 4 provincie, agli uffici che hanno una sindacalizzazione inferiore alla media del territorio o che vedano l'assenza della CGIL è stata data la priorità d'intervento; il progetto si basa sul coinvolgimento dei delegati RSU dei territori con un coordinamento di SLC Monza e Brianza ed un contributo economico di € 3000 di SLC Lombardia.
A chi si rivolge	Lavoratori di Poste Italiane
Dove si pratica (luogo e tempo)	Legnano - Varese - Como 1000 ore anno Brianza - Lecco - Como 500 ore anno
Da quanto tempo è operativo	2 mesi
I risultati raggiunti	Alcune decine di deleghe
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max	Autofinanziamento Nuova presenza sui luoghi di lavoro Sinergie tra i Territori Presenza non omogenea nei territori, mentre nel territorio della Brianza vi è un forte nucleo di RSU e di collaboratori, Lecco Varese e Legnano vedono un'assenza cronica di un gruppo di riferimento in particolare nei punti periferici dei comprensori. La sindacalizzazione di Poste Italiane in Lombardia supera l'80% degli addetti, il 52% iscritto CISL e solo il 24% iscritto CGIL.
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max	Il progetto ha carattere di Precarietà in quanto a differenza dell'Area sud della Lombardia che con la scelta unitaria operata dai Centri Regolatori che permette una maggior sinergia dalle risorse di SLC nelle 4 provincie; tale scelta è fortemente contrastata dalle Camere del Lavoro
Come migliorare l'attività	La scelta vincente per una categoria come SLC è mettere in sinergie le proprie risorse con l'obiettivo principale di rafforzare la nostra presenza sul Territorio, nelle aziende e essere punto di riferimento delle Camere del Lavoro

<b>Schema di rilevazione dei progetti</b>	
Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	SLC MILANO
TITOLO ATTIVITA'	Tutele individuali lavoratori spettacolo
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Tutele servizi contrattazione
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p>A) per i lavoratori di aziende autorizzate a partita IVA modalità di iscrizione anche con bonifico bancario</p> <p>B) ripristino 1% tessera per attori /doppiatori</p> <p>C) convenzione con il CSF di Milano a costi concordati per servizio di consulenza, servizi di tutela per le scritture private e tutte le pratiche amministrative</p> <p>D) sportello ENPAL</p> <p>apertura in tutti i luoghi di lavoro organizzati (Mediaset, Sky, Rai, Scala ecc. ecc) di uno sportello che offra a tutti i lavoratori del sito (anche precari) informazioni agevolazioni per l'apertura delle pratiche in collaborazione con l'INCA di Milano.</p> <p>Lo sportello è gestito dalle nostre RSU del settore che, oltre a garantire la permanenza nella propria azienda, gestiscono lo sportello in SLC Milano al fine di intercettare tutti i lavoratori precari e non del settore.</p> <p>Tutto ciò è stato possibile grazie ad un percorso di formazione ancora in itinere con capofila l'INCA di Milano.</p>
A chi si rivolge	Lavoratori precari settore spettacolo
Dove si pratica (luogo e tempo)	Sedi Emittenti Televisive, Teatri sede SLC Milano
Da quanto tempo è operativo	1 mese
I risultati raggiunti	
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max	Si offre un servizio individuale a fronte di una carenza istituzionale (INPS), e libera i lavoratori dal cappio dei commercialisti: Tutto ciò dovrebbe favorire un riavvicinamento di questi lavoratori al Progetto Politico della Confederazione a superare la solitudine del singolo e rafforzarci nella battaglia per estendere tutele e diritti ai più.
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max	Come tutti i lavoratori che si basano esclusivamente sul volontariato il progetto rimane troppo legato sulle scelte del singolo RSU.
Come migliorare l'attività	Implementare il percorso formativo e di permanenza nelle sedi distaccate e nel contempo rafforzando le competenze dell'INCA, in particolare il personale distaccato, per un importante comparto dell'economia, della cultura della città che coinvolge alcune decine di milioni di lavoratori.

<b>Schema di rilevazione dei progetti</b>	
Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	SLC MILANO
TITOLO ATTIVITA'	Re insediamento
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	Partecipazione Formazione Servizi
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	<p>Il primo passo è il coinvolgimento del quadro attivo, in particolare le RSU. Sono state calendarizzate e già si stanno tenendo le riunioni di ogni Unità Produttiva di Poste Italiane per condividere gli obiettivi, acquisire le disponibilità, raccogliere osservazioni, proposte ed esigenze. Queste riunioni dovranno essere rese periodiche di norma mensili. Per ogni Unità Produttiva è individuata una responsabilità. Sportelli per assistenza previdenziale, fiscale e contrattuale. Nei siti ad alta concentrazione di forza lavoro si prevede l'apertura di sportelli per l'ascolto e una prima assistenza su previdenza, fisco e normative contrattuali, individuando e formando attivisti in grado di svolgere questo compito. I siti individuati sono:</p> <p>CMP Borromeo: da realizzare CMP Roserio: da realizzare POSTEL : da realizzare PIAZZA VESUVIO : da verificare la possibilità da realizzare Progetto Milano Ovest: per l'UP Milano Ovest (Magenta, Legnano e Abbiategrasso), un'area con buone potenzialità di crescita è distaccata fino al 31-12-2015 una compagna della RSU.</p> <p>Interventi specifici nel diffuso. Di supporto all'attività dei funzionari nelle UP caratterizzate da forte frammentazione di siti (Uffici Postali e Centri di Recapito) si prevede l'utilizzo delle RSU disponibili, compatibilmente con le limitate risorse a disposizione. In questo modo sarà possibile raggiungere ogni sito aziendale almeno due volte nell'anno, con un programma definito con i funzionari.</p> <p>Milano Città: 127 UP; Milano Nord 42 up + 9 CD; Milano Sud 56 UP + 13 CD; Milano Est 57 UP + 19 CD, Milano Ovest 66 UP + 12 CD</p> <p>Formazione e supporto.</p> <p>Per gli operatori di sportello si prevede una formazione minima di base, in rapporto anche a INCA e CSF. Per le RSU e attivisti si prevede una formazione moduli monotematici aventi per tema le normative contrattuali, la lettura della busta paga, la previdenza complementare, ecc. La gestione degli interventi formativi sarà a cura della categoria con il supporto eventuale dei servizi CGIL (Ufficio Vertenze, Inca, altri). Come sede si utilizzerà la saletta in zona Lambrate.</p>
A chi si rivolge	A 12.000 lavoratori di Poste Italia.
Dove si pratica (luogo e tempo)	Negli uffici e stabilimenti del Gruppo, nelle sedi decentrate del CDLMM
Da quanto tempo è operativo	1 mese
I risultati raggiunti	
I punti di forza: 3 parole chiave e 20 righe max	SLC tutela individuale e collettiva
I punti di debolezza: 3 parole chiave e 20 righe max	
Come migliorare l'attività	

## SPI CGIL LOMBARDIA

### SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI PROGETTI

Struttura capofila del progetto e strutture coinvolte	SPI CGIL REGIONALE LOMBARDIA
TITOLO ATTIVITA'	<b>Sportello sociale per la non autosufficienza</b>
Parole chiave che definiscono l'attività (max 3)	AIUTO, DIRITTI, CONOSCENZA
Descrizione dell'attività (max 20 righe)	Lo sportello si rivolge alle persone non autosufficienti per indirizzarle nel sistema dei servizi lombardi estremamente disgregato.
A chi si rivolge	Persone non autosufficienti, famigliari , istituzioni
Dove si pratica	Presso le sedi dello SPI CGil dove operano i nostri volontari
Costi dell'attività	Tolti i costi di realizzazione del supporto informatico e della formazione periodica , per altro fatta in sede il servizio è a costo zero per lo Spi essendo i nostri tutti volontari non pagati.
Da quanto tempo è operativo	Dal 2013
I risultati raggiunti	Circa 5400 utenti registrati , sicuramente di più tenendo conto che la gran parte non viene caricata in banca dati (i contatti telefonici o per problemi di facile soluzione)
I punti di forza	Fa percepire all'utenza il sindacato come uno utile strumento a tutela dei propri diritti, fornisce alla segreteria regionale elementi per gli indirizzi di negoziazione sociale per correggere le storture del sistema evidenziandone le criticità, dal livello regionale fino al singolo comune. Riconoscimento dei problemi dalla misura macro-regionale fino al singolo utente con nome e cognome. E' per ora l'unico strumento regionale in grado di proporre una lettura così precisa.
Punti di debolezza	Per ora Opera ancora aspettando che l'utenza si rivolga agli sportelli , in futuro sarà l'operatore a contattare la persona per informarla dei suoi diritti , (ex accesso ai buoni/voucher legge regionale legge 740 o 856 ); i nostri volontari

	<b>vengono troppo spesso assorbiti dagli altri servizi dello Spi avendo spesso una forte competenza specifica</b>
<b>Come migliorare l'attività</b>	<b>Implementazione di una nuova banca dati in corso che sarà grado di colloquiare con i sistemi esterni di ATS o ASST , AUSER , Comuni, e con INCA e CAAF CGIL</b>



**FILT-CGIL  
BERGAMO**

FILT CGIL VIA GARIBALDI 3/E 24122 BERGAMO TEL. 035 3594332/3/4/5 FAX 035 3594334  
e-mail: FILTBergamo@cgil.lombardia.it

### **FOCUS SUL SETTORE DELL'AUTOTRASPORTO: L'APP**

La presenza significativa di imprese dell'autotrasporto richiede alla Filt CGIL di Bergamo l'individuazione di strumenti innovativi attraverso i quali fornire una prima assistenza sindacale al personale viaggiante.

L'organizzazione del lavoro caratteristica del personale viaggiante è uno degli ostacoli principali alla sindacalizzazione di un lavoro frammentato, individuale, distribuito sul territorio nazionale e internazionale.

Attraverso gli accordi territoriali di applicazione della Contrattazione Nazionale e attraverso lo storico ente bilaterale del settore negli anni si è costruita una tutela fatta di accordi e servizi che tuttavia non è riuscita a tradursi in un'adesione proporzionale all'organizzazione sindacale.

Con queste ragioni viene individuato lo strumento di un'App per smartphone come possibile grimaldello con il quale entrare in una forma di relazione costante con questa figura professionale che per definizione svolge un lavoro caratterizzato dalla solitudine e dalla frammentazione del luogo e del tempo di lavoro. Strumento che può essere utilizzato per anche altre figure professionali.

Il progetto prevede la programmazione di un'App a cui l'autista può rivolgere delle domande sul proprio contratto, sulla normativa del settore e sulla normativa del lavoro e previdenziale.

L'App funzionerà come un motore di ricerca in cui digitare la domanda.

Il motore di ricerca assocerà per similitudine con le domande già presenti nel sistema ad una domanda simile a cui la struttura avrà già predisposto una risposta. Così l'utente avrà già in tempo reale una prima risposta.

Immediatamente, il sistema comunicherà ai gestori dell'App (la Filt CGIL di Bergamo) il testo della domanda così che la struttura possa procedere ad una risposta specifica. Risposta e domanda saranno così rimesse a disposizione del sistema ed implementeranno il data base dell'applicazione.

Oltre a questo servizio l'App potrà mettere direttamente in contatto l'autista con i funzionari della struttura attraverso un sistema diretto sia telefonico, sia di casella vocale o testuale.

Nello specifico tale proposta è già stata tradotta in un prototipo già a disposizione della struttura della Filt CGIL in attesa delle risorse necessarie per tradurla operativamente.

Segretario Generale  
Filt-Cgil Bergamo  
Luca Stanzione

## STRUMENTI

- ✓ camper itinerante;
- ✓ applicazione per smartphone ;
- ✓ formazione specifica per i delegati;
- ✓ costruzione di un profilo comunicativo rivolto a tutti i lavoratori del settore;
- ✓ protocollo per i cambi appalto;
- ✓ mappatura geografica degli insediamenti logistici del territorio;

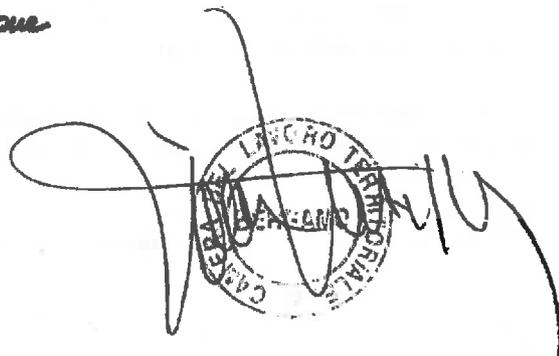
## MISURAZIONE DEGLI OBIETTIVI

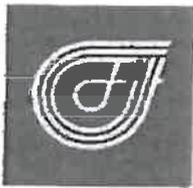
La misurazione del raggiungimento degli obiettivi si attuerà attraverso indicatori sia quantitativi (incremento tesseramento) che qualitativi (insediamento in nuovo poli logistici, contrattazione di secondo livello, etc. etc.)

Segretario Generale  
Filt-Cgil Bergamo  
Luca Stanzione

*Luca Stanzione*

**FILT - LOMBARDIA**  
Via Feltrina 22 - 20132 MILANO  
Tel. 02-67158.1

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "FILT - LOMBARDIA" at the top, "FILT-CGIL BERGAMO" in the center, and "COMITATO" at the bottom.



**FILT-CGIL  
BERGAMO**

FILT CGIL VIA GARIBALDI 3/E 24122 BERGAMO TEL. 035 3594332/3/4/5 FAX 035 3594334  
e-mail: FILTBergamo@cgil.lombardia.it

## **PROGETTO PER IL REINSEDIAMENTO DELLA FILT CGIL BERGAMO NELLE COOPERATIVE BERGAMASCHE**

### **PREMESSE**

Il territorio di Bergamo e provincia è posto geograficamente in uno degli snodi commerciali di maggiore rilevanza del paese, questa sua collocazione all'incrocio di due importanti corridoi europei ha fatto diventare Bergamo uno dei principali insediamenti della logistica in Italia. La presenza di infrastrutture importanti come l'aeroporto "Caravaggio" di Orio al Serio con il suo insediamento cargo, l'asse autostradale A4 e la recentissima autostrada Bre-Be-Mi rendono Bergamo uno dei territori a più alta concentrazione di aziende dell'autotrasporto. Prova ne sono le oltre 2000 Aziende di autotrasporto, logistica, facchinaggio registrate presso la locale Camera di Commercio, a questo si aggiunge l'insediamento dei principali player nazionali del settore (Koinè, ItalTrans, Coopital, Dhl, UPS).

In questo quadro la Filt CGIL di Bergamo conta 2819 iscritti a chiusura dell'anno 2014 e registra una drastica flessione proprio nel settore della cooperazione di circa 400 iscritti tra gli anni 2012, 2013 e 2014, così come rilevato dalla relazione dei revisori dei conti nazionali recensita nel luglio 2013. La netta flessione è sicuramente da imputare alle conseguenze fisiologiche della congiuntura economica e ad un'operazione di verifica qualitativa e puntuale delle iscrizioni.

Da un'analisi delle iscrizioni riferite al settore del trasporto merci si evince un insediamento significativo in alcune aziende importanti e nelle cooperative di maggiori dimensioni del territorio. Un insediamento da considerarsi del tutto insufficiente rispetto alla diffusione delle aziende del settore. L'assenza della Filt Cgil in importanti filiere produttive come quella di Ceva oppure degli appalti SDA è da considerarsi un indicatore importante dell'insufficiente rappresentatività dell'Organizzazione.

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Considerata la premessa e la situazione descritta è necessario orientare l'Organizzazione verso il reinsediamento sindacale nel settore del trasporto e movimentazione merci, con un focus specifico al segmento della cooperazione e della logistica.

Alla luce dell'accordo del 31 maggio 2013 sulla Rappresentanza sindacale è indispensabile assumere il numero delle iscrizioni come indicatore di reinsediamento. Tuttavia, in passato, l'obiettivo di incremento delle iscrizioni ha prodotto un atteggiamento della struttura volto unicamente al raggiungimento del dato quantitativo. Al contrario è necessario identificare alcuni obiettivi qualitativi che indichino la presenza diffusa dell'organizzazione nelle aziende come soggetto della contrattazione aziendale e la riconoscibilità dell'Organizzazione come interlocutore sia per i lavoratori che per le aziende.

