

**CONFERENZA  
NAZIONALE  
SERVIZI IN RETE**  
PER LA PERSONA  
PER IL LAVORORoma,  
Auditorium del Massimo  
3-4-5 luglio 2018

## **CONFERENZA NAZIONALE SERVIZI IN RETE CISL**

**Roma, 3/4/5 luglio 2018**

### **Documento finale III Commissione**

#### **Anolf, Anteas, Adiconsum, Iscos, Sict, La Famiglia in rete**

La Commissione della Conferenza dei Servizi della Cisl su Anolf, Anteas, Adiconsum, Iscos, Sict e La Famiglia in Rete, riunitasi a Roma presso l'Auditorium del Teatro Massimo, approva la relazione della Segretaria Organizzativa Giovanna Ventura e affida al Consiglio Generale l'adozione delle scelte conseguenti.

Dalla Conferenza Nazionale Organizzativa Programmatica (Riccione 2015) e dal XVIII Congresso Confederale (Roma 2017) è emersa con chiarezza la necessità di riqualificare e ampliare i Servizi associativi della Cisl, con l'obiettivo di favorire la loro competitività, efficienza ed efficacia, con ciò attivando anche nuove adesioni e rafforzando la continuità associativa.

Di conseguenza l'attuale Conferenza Nazionale Servizi in Rete, attraverso questa Commissione che riflette sui Servizi forniti dall'Anolf, dall'Anteas, dall'Adiconsum, dall'Isicos, dal Sict e dall'Associazione La Famiglia in rete, evidenzia i seguenti aspetti:

La trasformazione in atto coinvolge e modifica tutti gli aspetti fondamentali di una comunità, le relazioni sociali e culturali, la demografia, la migrazione, il lavoro, la casa, le tecnologie, i rapporti internazionali e la non autosufficienza.

In una società che vive di interdipendenze tra diritti collettivi e bisogni personali, i servizi sono un indispensabile completamento della rappresentanza, accompagnano le tutele, le completano, a volte ne permettono l'esercizio, ma sono anche un'attività di natura educativa.

La Commissione ritiene che l'erogazione dei Servizi deve essere ancorata ai livelli territoriali di prossimità.

In questo contesto diviene strategica l'organizzazione del **servizio di accoglienza**, che con il contributo attivo soprattutto dei pensionati può rafforzare il legame con associate/i e cittadini; questo avamposto deve rappresentare un investimento per tutta l'Organizzazione con delegati, operatori tecnici e politici e pensionati opportunamente formati.

Il servizio di accoglienza dovrà essere messo nelle condizioni di poter offrire modalità e spazi riservati esclusivamente ai nostri associati.

Occorre rafforzare l'integrazione fra rappresentanza e Servizi, in quanto componenti dell'offerta associativa. Questo presuppone che vi sia un reciproco riconoscimento di ruolo e la percezione della reciproca convenienza alla collaborazione e allo scambio fra strutture di categoria e di servizi, all'interno di uno stretto rapporto di collaborazione con la Confederazione.

Per questo è importante una evoluzione del sistema informatico, così come è avvenuto negli ultimi mesi per Inas, Caf e Ufficio Vertenze, anche Adiconsum, Anolf e Sicet hanno bisogno di realizzare questo processo informatico che consente, in caso di nuovo tesseramento, la massima sinergia tra gli operatori dei servizi e la federazione interessata all'iscrizione.

Questo implica che da parte delle categorie l'offerta dei servizi sia meglio conosciuta e utilizzata come strumento di **promozione associativa nei luoghi di lavoro e nel territorio** (rete), da parte dei servizi sia riconosciuto all'iscritto lo status di utente privilegiato non solo per le tariffe, ma anche per le modalità di relazione e per la personalizzazione del servizio.

I nostri iscritti/e, i cittadini/e nel rivolgersi alle nostre sedi e ai nostri sportelli, chiedono e si aspettano prestazioni e servizi efficienti; di interloquire con operatori professionali ma anche sensibili ed attenti e si aspettano dai servizi della CISL efficienza, qualità, chiarezza e tariffe calmierate.

La nostra affidabilità ed economicità rappresentano spesso, per milioni di lavoratori, di pensionati e per le loro famiglie, l'unica possibilità per uscire dal labirinto della burocrazia e dalla mancanza di informazioni precise sui propri diritti.

La 3° commissione condivide il percorso descritto dalla relazione sul costo del servizio che deve tenere conto sia dell'esigenza di favorire gli iscritti rispetto ai non iscritti, sia dei costi di gestione e delle specificità locali con riferimento ad un'omogeneità regionale.

La Commissione valuta positivamente la proposta di costituire un "**Sistema di Servizi a Rete**", che dovrà garantire la gratuità di accesso per i nostri associati/e sulle consulenze e informazioni attraverso la tessera della Cisl.

La Commissione condivide la decisione dell'Esecutivo di rendere permanente il **Fondo Servizi in Rete** da finanziare attraverso un importo canalizzato da ogni Federazione e da un contributo a carico delle Federazioni su ogni nuova delega attivata nell'anno.

Ma oltre alla raccolta di contributi economici volontari per il finanziamento dei progetti è anche importante stimolare la promozione del 5 per mille.

La Commissione valuta che in questa fase di cambiamento "epocale" vada rafforzato il governo dei servizi nel sistema confederale, tuttavia non sottovalutando la diversità delle normative istitutive dei diversi servizi e della loro diversità giuridica (non profit, società di capitali, associazioni, sindacati).

Questo dovrà avvenire attraverso un percorso di riorganizzazione del Sistema dei Servizi CISL, che consenta di definire progetti in grado di garantire la stabilità finanziaria di tutti gli Enti e Associazioni e lo sviluppo di politiche di fidelizzazione per tutti gli associati alla CISL, valorizzando il vantaggio derivante dall'iscrizione alle Federazioni di categoria.

Ma anche di razionalizzare e rendere trasparente la gestione economica-finanziaria dei singoli Enti realizzando il controllo gestionale per garantire l'equilibrio finanziario dell'intero Sistema Servizi.

In particolare per **Adiconsum e Sicet** si dovrà, con apposito percorso, ridefinire le Convenzioni in essere, alla luce delle indicazioni che scaturiranno dalla Conferenza Nazionale dei Servizi in rete e dalle decisioni conseguenti che assumeranno gli organismi confederali.

Inoltre, la Commissione ritiene imprescindibile legare strettamente il rafforzamento delle tutele e dei diritti dei soci Cisl con l'offerta di preziosi vantaggi che derivano dal

circuito NOI CISL costituito da migliaia di esercizi commerciali e punti vendita con sconti e agevolazioni.

A tal fine, la scelta di una **nuova Tessera CISL Card** per il 2019 consentirà di definire un rafforzamento del progetto sulle convenzioni da offrire a tutti i nostri associati.

La Commissione evidenzia poi l'importanza della costituzione dell'Associazione **“La Famiglia in rete”**, che dovrà incentivare e rafforzare una identità della Famiglia non tanto sul piano contrattuale, quanto sul piano dei servizi reali alla famiglia anche in sinergia con Adiconsum.

Di fronte ai continui cambiamenti un elemento da tenere in considerazione è quello riferito alla nuova composizione della società: gli stranieri residenti in Italia sono oltre 5 milioni.

Il conseguente aumento di lavoratori stranieri, soprattutto in quei settori dove la presenza di immigrati è in costante crescita, tra cui l'edilizia, l'agricoltura, il commercio e i servizi alla persona, si collega alla richiesta di rappresentanza, di nuove tutele, di nuovi servizi.

Una domanda che deve impegnarci maggiormente su diversi aspetti: aumentare la presenza di delegati e dirigenti immigrati, prevedere servizi mirati alle specifiche esigenze, attuare campagne informative sui diritti (caporalato, cittadinanza).

Con questo approccio, è giusto sottolineare che già oggi rappresentiamo un punto di riferimento importante per gli immigrati, attraverso la presenza sul territorio dell'ANOLF e dei servizi INAS e CAF.

Anche l'ISCOS, con i progetti solidali di formazione e informazione, svolge un prezioso compito nei paesi in via di sviluppo; per questo è importante una stretta collaborazione tra Iscos e Anolf che può offrire una speranza e un aiuto a chi ne ha bisogno.

L'ISCOS non è un servizio per gli associati, ma è un'opportunità per i nostri iscritti e per tutta l'Organizzazione per tramutare in azione il valore della solidarietà, il rapporto con le Federazioni e i livelli confederali dell'organizzazione sono fondamentali per dare continuità anche economica a questi progetti.

La Commissione ribadisce la volontà di rafforzare il **Coordinamento delle Politiche Internazionali** insieme agli Istituti e Associazioni preposte (Anolf, Iscos) avvalendosi delle competenze dei responsabili delle politiche internazionali di Federazioni e Usr, anche con il contributo attivo dell'Ufficio Studi.

Per lo sviluppo del Sicut sarebbe importante anche progettare insieme all'Anolf nuove forme di co-presenza territoriale per intercettare maggiormente gli immigrati che sono soggetti sensibili al tema della casa.

Con la Cisl e la FNP il protocollo d'intesa per Anteas impegna ciascuno al proprio livello di responsabilità, nella costruzione di relazioni positive che sostengono il raggiungimento degli obiettivi comuni.

La sfida della non autosufficienza chiama in causa Anteas che si impegna a rafforzare le politiche a favore delle famiglie che vivono in situazioni di difficoltà.

La riforma del terzo settore modifica il sistema di vincoli e di opportunità e determina un nuovo perimetro per gli Enti del terzo settore; su questa prospettiva occorre un approfondimento del quadro normativo e valutare l'opportunità di un coordinamento degli Enti del terzo settore della Cisl.