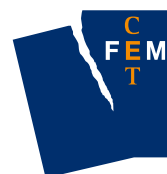


# MEMÒRIA 2019

“On la professionalitat  
neix del compromís”



Centre Especial de Treball FEMCET  
Fundació Esclerosi Múltiple

## CARTA DE LES DIRECTORES

De nou ens toca fer reflexió de l'any viscut i analitzar totes aquelles coses que han succeït al llarg del 2019. Estem molt satisfetes perquè un any més el nostre objectiu principal s'ha assolit amb escreix, ja que hem estat capaces de seguir donant suport i oportunitats laborals a totes aquelles persones amb discapacitat física i/o sensorial i en especial a les que tenen d'esclerosi múltiple i cada any arribem a més persones que necessiten d'aquestes oportunitats.

La filosofia del **FEM-CET** sempre ha estat treballar sota la premissa de la professionalitat, el compromís, l'esforç i l'amor per la nostra feina.

Sempre respectant i treballant amb les individualitats de les persones que conformen el nostre centre, on plegats intentem assolir cada cop més fites, en un marc de treball productiu, professional i cada cop més competitiu.

Ja fa 20 anys que treballem amb la mateixa il·lusió per garantir a tota la nostra plantilla, una feina remunerada, amb els ajustaments personals i socials necessaris i amb el compromís de millora continua i igualtat.

Aquest any hem superat la fita dels 100 treballadors/es, mantenint en tot moment la nostra essència i valors, sent el 93% d'aquesta plantilla, persones amb alguna discapacitat.



Marta Alzina Carreró y Mònica Benach Mendioroz

Les xifres aquest 2019 també han estat d'allò més positives, amb més d'un milió tres-cents vint i cinc mil euros de facturació. D'aquesta manera, podem continuar sent ambiciosos quant a objectius i seguir evidenciant que el **FEM-CET** és una bona opció per donar compliment a la responsabilitat social de les empreses.

En aquest nou any que iniciem, tenim moltes fites i projectes engrescadors, que ens han de permetre seguir creixent per assolir nous reptes, sempre de la mà i amb el suport de totes aquelles empreses que ens han escollit com a proveïdor dels seus serveis i no només d'aquests, sinó de responsabilitat, talent, compromís i proximitat.

Gràcies a tots/es els qui feu possible que el **FEM-CET** sigui una entitat ben consolidada; gràcies per totes les feines que ens deriveu, per la confiança dipositada en nosaltres al llarg dels anys i per la implicació en el nostre projecte sociolaboral.

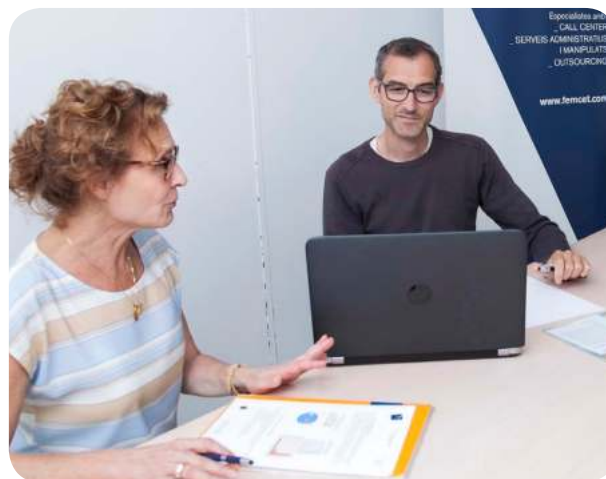
Marta Alzina Carreró  
Mònica Benach Mendioroz

# ÍNDEX

<b>1.</b>	Presentació .....	4
<b>2.</b>	Serveis del FEM-CET .....	6
2.1	Call Center .....	6
2.2	Serveis Administratius i Manipulats .....	7
2.3	Serveis d'Externalització .....	10
<b>3.</b>	L'Equip del FEM-CET .....	12
3.1	Evolució del Personal .....	12
3.2	Distribució del personal per departaments .....	12
3.3	Distribució plantilla .....	13
3.4	Distribució per gènere .....	13
<b>4.</b>	Rendiment de Comptes 2019 .....	14
<b>5.</b>	Millora Contínua en el 2019 .....	15
5.1	Classificacions i Acreditacions .....	15
5.2	Formació .....	15
5.3	Participació .....	16

# 1. PRESENTACIÓ • MISSIÓ • VALORS

Vam néixer l'any 1992 sota el nom d'**Associació Catalana d'Esclerosi Múltiple J.M.Charcot (ACDEM)**, per esdevenir un punt d'inserció sociolaboral per a persones amb malalties neurodegeneratives o algun tipus de discapacitat física i/o sensorial. El 1999 va ser creat el Centre Especial de Treball (**FEM-CET**) de la mà de l'**ACDEM** i la Fundació Esclerosi Múltiple. Dinou anys després, el **FEM-CET** ha aconseguit posicionar-se com una empresa destacada i competitiva en el sector oferint serveis de Call Center, Serveis Administratius i Manipulats i Serveis d'Externalització.



El principal objectiu del **FEM-CET** és la incorporació i integració laboral de persones amb esclerosi múltiple o bé algun grau de discapacitat física, orgànica i/o sensorial, igual o superior al 33% atorgat per l'òrgan competent.

El que ens diferencia de l'empresa ordinària és que oferim suport, acompanyament i respecte per les condicions de salut que com a entorn laboral protegit donem als/les nostres treballadors/es.

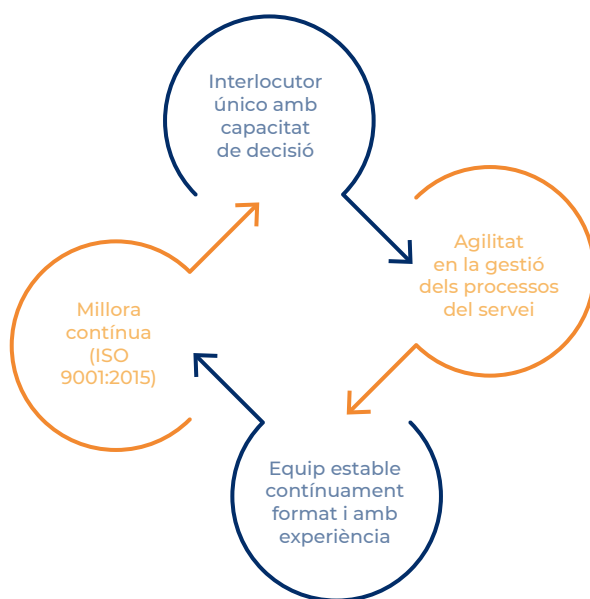


A més a més, contractant algun dels serveis del **FEM-CET** estàs contractant a una empresa d'economia social, que lluita per la integració laboral de les persones amb discapacitat i que prima els valors socials als capitals i on els seus beneficis són reinvertits íntegrament en la millora dels serveis de la pròpia entitat i en l'atenció a les persones amb discapacitat.

Tant és així que els nostres treballadors reben un suport continu, amb tot un conjunt de projectes i accions que afavoreixen la seva integració laboral i el seu sentit d'autonomia personal, acompanyats des del departament de RRHH per dues psicòlogues.

## ASPECTES DIFERENCIALS DEL FEM-CET

Treballar amb el **FEM-CET** implica treballar pel respecte a la persona i tots els seus àmbits (dignitat, autonomia, igualtat d'oportunitats i no discriminació), així com el compromís social i la transparència en la gestió i comptes, sempre rigorosos i en compliment amb els principis generals comptables.



## QUÈ OFEREIX TREBALLAR AMB EL FEM-CET

Treballar amb el **FEM-CET** implica treballar per assolir la realització laboral i personal de les persones amb discapacitat física i /o sensorial.

Tot professionalitzant-los en les activitats productives pròpies del **FEM-CET** (promoure les competències i potencialitats de les persones per obtenir el major rendiment i autorealització), a més d'assolir una millora contínua dels nostres processos i una qualitat i excel·lència òptima en tots els nostres serveis.



# 2. SERVEIS FEM-CET

## CALL CENTER

El nostre departament de Call Center ajuda a les empreses a externalitzar l'atenció telefònica, ja sigui integral o en una línia determinada, de manera àgil i eficient, la qual cosa permet un horari d'atenció ampli, per assegurar que cap client o soci es queda sense resposta.

D'aquesta manera el grau de satisfacció augmenta, permeten a les empreses que ens contracten, fidelitzar els seus clients, usuaris o socis.

Així mateix, oferim serveis per realitzar trucades amb l'objectiu d'ajudar als nostres clients a millorar les gestions dels seus departaments, com per exemple concertació de visites comercials, actualització de Bases de dades, enquestes de satisfacció, i d'altres que permeten als Departament de la empresa, obtenir resultats de manera ràpida i eficient.

El nostre personal és molt estable ( poc grau de rotació) i està implicat en cada projecte, aportant qualitat i coneixement per oferir un servei d'excel·lència telefònica.



## RESULTATS



**FACTURACIÓ**

703.345 €



**CLIENTS**

47



**TREBALLADORS IMPLICATS**

55

## VALORS AFEGITS

El nostre Call Center està integrat per un departament informàtic propi i un equip de Gestors que fan que els serveis que ens externalitzen les empreses, siguin personalitzats i estiguin adaptats a les necessitats de cada client.

Setmanalment es fa valoració dels indicadors del servei i s'apliquen les mesures correctives necessàries si no es compleixen.

Des del nostre Departament de Qualitat, es vetlla per donar una qualitat telefònica excel·lent.

Tenim una experiència en el sector de més de 15 anys amb un equip estable que està contínuament formant-se, assolint tant els coneixements genèrics de l'atenció telefònica, com els propis del servei que estan realitzant.

## NOUS PROJECTES 2019

Durant el 2019, des del Departament de Call Center s'han dut a terme projectes laborals amb nous clients, entre els que destaquem:

Suport en la creació de la Guia Astrolabio EM, que mostra les associacions de EM per pacients, a nivell Estatal, de Laboratoris Sanofi. Des de el nostre Call Center, hem fet el contacte amb totes les associacions, per recavar tota la informació que posteriorment s'ha mostrat a la Guia.

Consolidem amb la Fundació Pasqual Maragall, el servei de trucades de Benvinguda a nous socis des de el nostre Call Center, ajudant a la Fundació a obtenir les dades fiables dels seus nous socis, com augmentar

la permanència d'aquests, dins de la Fundació ( % de baixes disminueix de manera considerable).

Realitzem amb el Programa Sempre Acompanyats de la Fundació La Caixa una enquesta a tot el territori Català, per conèixer la situació de soledat de la gent gran, el nivell de consciència del territori, i la resposta de la comunitat davant d'aquesta situació.

Iniciem el servei d'enquestes de satisfacció en l'àmbit d'automoció, per facilitar als concessionaris de manera àgil, les valoracions que realitzen els usuaris sobre els seus tallers i servei post venta. Això els permet prendre mesures adients, per millorar la qualitat dels mateixos, segons el compliment de la ISO.

## ELS CLIENTS PARLEN

**” A través de l'activitat de FEM-CET podem conèixer de forma directa l'opinió de les persones usuàries dels Serveis de Teleassistència que gestiona la nostra organització i això ens ajuda a millorar-los de forma contínua.**

**D'altra banda, per a nosaltres és molt important que la consulta a les persones usuàries es dugui a terme en un marc de confiança, amabilitat i professionalitat, i això ho hem trobat al FEM-CET.**



**Rafael Retana**  
Director Dpt. Qualitat i Medi Ambient



## EN PRIMERA PERSONA

” *Fa més de 15 anys que treballo al FEM-CET on vaig començar com teleoperadora i durant els últims anys exerceixo com a coordinadora.*

*No és fàcil arribar a ser coordinadora, però gràcies al suport i confiança dels meus/ves companys/es i direcció he aconseguit la confiança i seguretat necessàries.*

*Per mi ser coordinadora és una satisfacció i un continu repte, ja que no només has de formar i recolzar al teu equip a superar les seves pors, sinó que hem de complir amb les expectatives dels nostres clients.*

*Per a mi és una aventura que estic disposada a viure i compartir amb tot l'equip de professionals del FEM-CET.* “



Laura Polo





# SERVEIS FEM-CET

## SERVEIS ADMINISTRATIUS I MANIPULATS

El departament de Serveis administratius i manipulats de **FEM-CET** ofereix un ampli ventall de solucions per a les empreses, ja que permet donar suport a aquelles que volen externalitzar serveis de tractament d'informació i manipulats que, encara que necessaris, suposen un inconvenient per a l'empresa per el volum de paper que cal gestionar i pel temps que cal dedicar.

Us Podem ajudar en serveis com:

- Merchandising: Preparació de material per actes, conferencies, congressos
- Gestió logística de comandes, Botiga on-line
- Picking de regals, lots
- Escanejat de documentació
- Cerca i actualització de Bases de Dades
- Realització i enviament de carnets

## VALORS AFEGITS

Els nostres Serveis Administratius i Manipulats del **FEM-CET** destaquem per l'optimització de recursos i la reducció de timing, per donar solucions integrals en tot el procés de manipulació, des de la impressió fins a l'enviament, la qualitat certificada en els processos emprats i la gestió eficient del control d'stock de material i comandes online.

## RESULTATS



**FACTURACIÓ**

195.724 €



**CLIENTS**

55



**TREBALLADORS  
IMPLICATS**

12



## NOUS PROJECTS

Durant el 2019, des del Departament de Serveis Administratius i Manipulats s'han dut a terme projectes laborals amb nous clients, entre els que destaquem:

Concretem la col·laboració amb l'Hospital Sant Joan de Déu, per realitzar des de el **FEM-CET** tota la gestió de les comandes de la seva botiga on-line.

Realitzem la manipulació de mes de 6000 kits per laboratoris Ascensia Diabetes, que per volum i temps, no es podia fer internament als propis laboratoris.

Continuem treballant amb la Fira de Barcelona, mantenint actualitzades les seves Bases de dades, tasca important per tal de poder arribar de manera ràpida i eficient als possibles clients, quan és necessari.

Iniciem la col·laboració amb Laboratoris Estada, realitzant tasques administratives que no poden gestionar internament, i que en compliment de les polítiques de RSC decideixen externalitzar amb **FEM-CET**.

## ELS CLIENTS PARLEN



***Estem molt agraïts pel servei que ens ofereix el Centre de Treball Especial de la Fundació Esclerosis Múltiple i l'impacte positiu que ha representat en l'organització del nostre departament.***

***El 2018, per manca d'espai físic i de recursos humans disponibles al nostre departament, vam confiar al FEM-CET la gestió i l'enviament dels productes solidaris que les famílies dels pacients ens sol·liciten per poder col·laborar amb l'Hospital i muntar paradetes solidàries a benefici de l'Hospital Sant Joan de Déu.***



**Georgina Oliveras Esteve**  
Administrativa



## EN PRIMERA PERSONA

”

*Per mi treballar al FEM-CET significa valoració, creixement i confiança. Des de què se'm va proposar ser coordinadora, he rebut tot el suport necessari per tal de què pogués créixer professionalment, guanyar confiança en mi mateixa i aprendre a gestionar un equip de treball.*

*Agraeixo tota la confiança que se m'ha donat, ja que per a mi, a dia d'avui és tot un orgull comptar amb el meu equip de treball i contribuir a que entre tots poder créixer professionalment.* “



Lidia Franch



# SERVEIS FEM-CET

## SERVEIS D'EXTERNALITZACIÓ

El Servei d'Externalització és una de les àrees que més es potencien actualment i des d'on oferim a les empreses l'externalització de diversos serveis com les recepcions i activitats administratives de suport, potenciant la formació continua del nostre personal i amb una gestió àgil de les suplències.

## VALORS AFEGITS

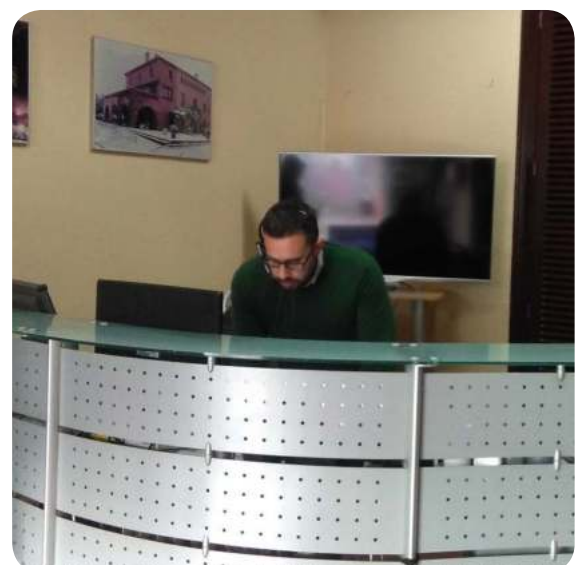
L'empresa que opta pel Serveis d'Externalització del **FEM-CET** compten amb la garantia que el **FEM-CET** ens encarreguem de cercar el perfil més adient al lloc de feina a cobrir, sempre segons les directrius del client, i l'acompanya en el procés d'inserció. Així mateix, donem suport en l'adquisició de les competències professionals del treballador/a i li facilitem la formació complementària per optimitzar el seu perfil, a més, de fer un seguiment de la correcta adaptació al lloc de feina.

No només això, sinó que el **FEM-CET** es compromet a formar als suplents necessaris que permetin cobrir el lloc de feina amb garanties, en cas que es produeixi qualsevol tipus d'incidència, donant la tranquil·litat a l'empresa de que el lloc de feina sempre estarà cobert per una persona formada en el servei.

## NOUS PROJECTES

Els clients que han decidit ampliar serveis aquest 2019 amb el **FEM-CET** han estat; Banc Sabadell Vida i el Grup Mutuam, ampliant les posicions de les que ja es disposava en anys anteriors, reforçant així la confiança amb la gestió i l'equip del **FEM-CET** que el lloc de feina sempre estarà cobert per una persona formada en el servei.

## RESULTATS



## ELS CLIENTS PARLEN

”

*Des de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant destaquem l'enriquiment professional i humà que suposa treballar freqüentment amb l'Associació Catalana d'Esclerosi Múltiple (FEM-CET).*

*Una col·laboració que ens ha permès incorporar professionals carregats d'energia, compromís i rigor, que han sabut integrar-se en el nostre equip, identificant les nostres necessitats i adaptant-se a elles i que, a més, ens ajuda a aconseguir l'objectiu de diversitat i responsabilitat social que defineix la nostra organització.*

*És tot un plaer treballar plegats.*

“

**Pilar Novella Royuela**  
Directora Econòmica i Administrativa



## EN PRIMERA PERSONA

”

*Porto uns 15 anys treballant al FEM-CET i tot i que s'han succeït molts canvis, tot el que he après ha estat molt enriquidor.*

*Durant la meua trajectòria he treballat en quasi bé tots els departaments: manipulats, secretaria, després vaig ser coordinador i actualment pertanyo al departament d'externalització de serveis.*

*Actualment treballo per al Banc Sabadell, lloc que m'ha permès aprendre molt i conèixer molta gent.*

*Per mi el FEM-CET és la meua segona família.*

“



Joan Agustí

# 3. EQUIP DEL FEM-CET 2019

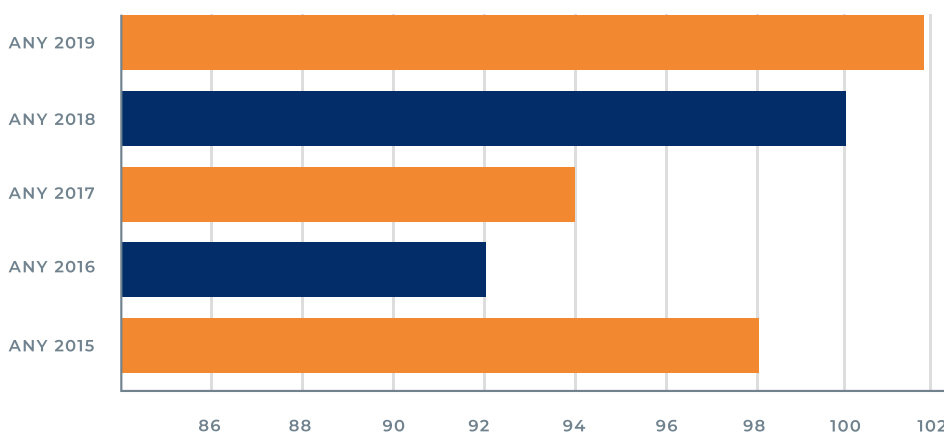
El nostre objectiu des de fa més de 20 anys, és **generar oportunitats laborals** per a les persones amb discapacitat física i/o sensorial.

Al llarg de tota la nostra trajectòria i especialment en els **darrers 5 anys**, podem parlar d'una evolució ascendent de la nostra plantilla, arribant aquest 2019 a més de **100 treballadors/es**.

**El 93% de la nostra plantilla** la conformen persones amb alguna discapacitat reconeguda.

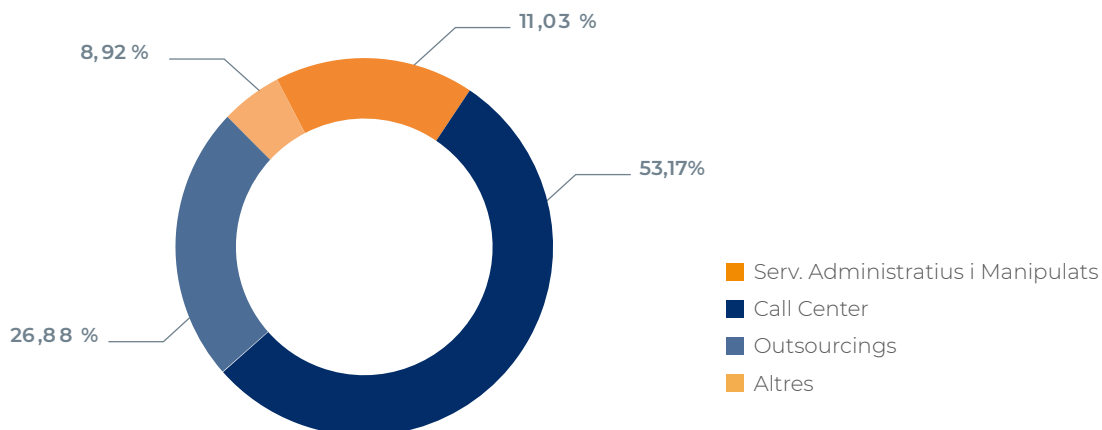
Al llarg del 2019 hem aconseguit donar feina a un total de **29 persones** en alguna de les nostres àrees **productives**.

## EVOLUCIÓ PERSONAL DARRERS 5 ANYS

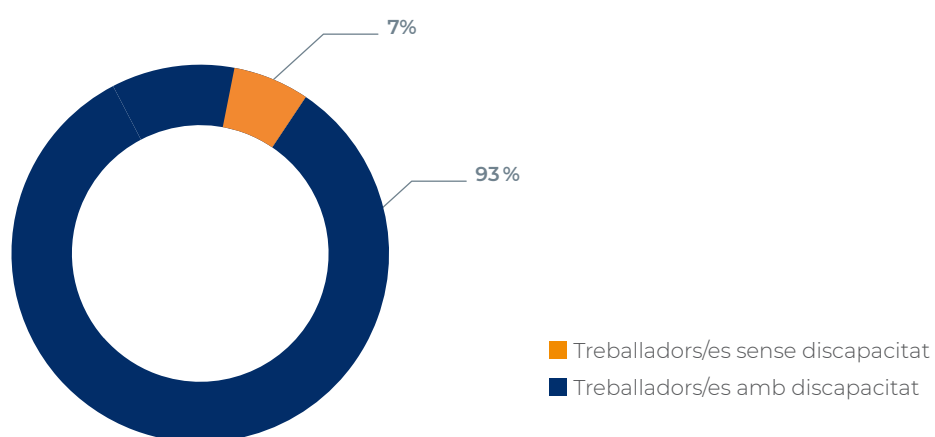


Els **tres punts claus** dels 3 gràfics; el servei que més treballadors/es implica és el Call Center, la gran majoria de la plantilla té discapacitat i és majoritàriament formada per dones.

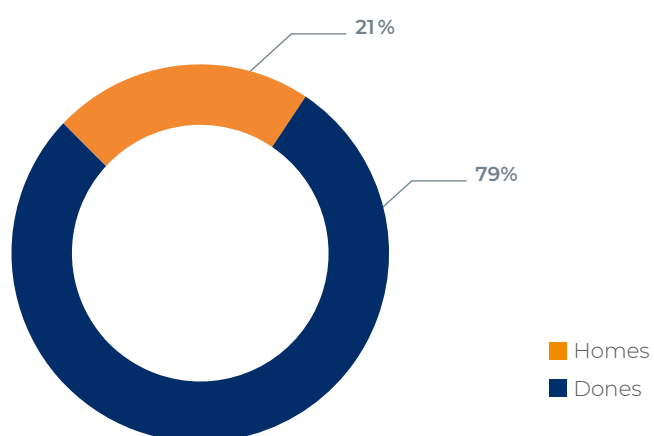
## DISTRIBUCIÓ DEL PERSONAL PER DEPARTAMENTS 2019



## DISTRIBUCIÓ PLANTILLA FEM-CET 2019



## DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE 2019



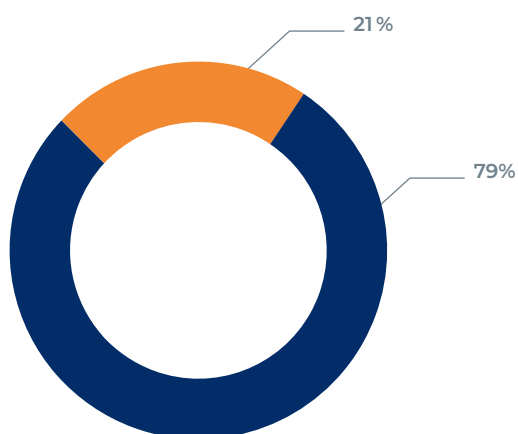
# 4. RENDIMENT DE COMPTES 2019

La nostra font d'ingressos principal és l'activitat productiva.

Aquest percentatge d'ingressos és de vora al 79%, sense pràcticament donacions privades.

La facturació es divideix per Àrees Productives de la següent manera;

## INGRESOS



- Facturació
- Subvencions

## FACTURACIÓ

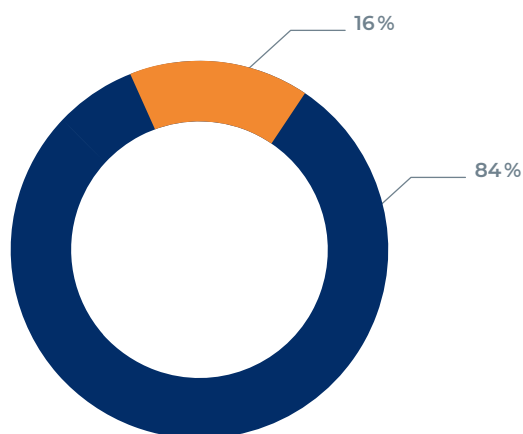


- Call Center
- Serveis Administratiu i Manipulats
- Outsourcing

## DESPESES

Un 84% de les despeses es tradueixen en personal.

Els beneficis obtinguts en les activitats productives, són completament reinvertits en les fites estatutàries, tal i com correspon a una organització declarada d'utilitat pública.



- Personal
- Funcionament



# 5. MILLORA CONTÍNUA EN EL 2019

## CLASSIFICACIONS I ACREDITACIONS

EL FEM-CET compta amb les següents classificacions i acreditacions :

CERTIFICACIÓ DE QUALITAT ISO 9001:2015

CERTIFICACIÓ DE COMPLIMENT LOPD

ACORD MARC CEO ( ENQUESTES )

RELI  
( REGISTRE D'EMPRESSES LICITADORES)

REGISTRE D'UTILITAT PÚBLICA

REGISTRE DE CENTRES ESPECIALS DE TREBALL

## FORMACIÓ

Durant el 2019 hem seguit invertint en la millora contínua fent formacions a la nostra plantilla, per professionalitzar, atorgar competències, superar possibles limitacions i en definitiva per adaptar les capacitats i aptituds de la plantilla als reptes de les activitats productives que executem i a les noves necessitats que ens demanden els clients.

S'han portat a terme més de 100 hores de formació amb una participació de més de 30 treballadors/es.

## PARTICIPACIÓ

El 25 d'abril del 2019, el **FEM-CET** va rebre la visita dels alumnes del Grau de Màrketing i Publicitat (MKP) de l'Institut IFP de l'Hospitalet de Llobregat.

En aquesta visita guiada i coordinada per l'equip del **FEM-CET**, el grup d'estudiants van poder conèixer les característiques d'una empresa del tercer sector, aprenentatge diferencial que complementarà la seva formació en l'àmbit empresarial.



VISITA DELS ALUMNES DEL CURS DE MÀRketing I PUBLICITAT DE L'INSTITUT IFP DE BARCELONA



## PARTICIPACIÓ A LES FIRES: “OCUPACIÓ I TALENT- SI I MILLOR” I “NO M'ATURO”

Durant aquest 2019 l'equip del FEM-CET va participar a les següents jornades: el 13 i 14 de maig a la Fira d'Ocupació Di-Capacitat i Talent-Si i Millor” i el dia 09 de maig a l'organitzada per Càritas “Fira d'Ocupació-No m'aturo”.

El principal objectiu d'aquestes jornades era establir contacte entre empreses del tercer sector i persones amb discapacitat en situació de recerca de feina.



Al marge de facilitar un espai d'entrevista entre tècnics i candidats, aquestes jornades també van oferir tot un conjunt d'activitats complementàries: taules rodones, tallers, ponències per tal d'augmentar els recursos i possibilitar la inserció de les persones amb discapacitat en el mercat laboral.



## **PARTICIPACIÓ AL NETWORKING D'OCUPACIÓ DE CORDIBAIX "FACE2FACE"**

El darrer 13 de desembre del 2019 el Servei d'Intermediació Laboral "Cordibaix" en col·laboració amb l'Ajuntament de Castelldefels va organitzar un acte de networking amb empreses.

El principal objectiu era donar la possibilitat de contactar empreses del tercer sector amb persones amb discapacitat per tal de promoure llur inserció laboral.

En aquesta interessant i proactiva jornada, no només vam tenir l'oportunitat d'entrevistar persones que s'adaptessin als nostres perfils professionals, sino que també va ser una oportunitat per establir contacte amb altres empreses del nostre sector.



## ASSISTENCIA ACTIVA A DIVERSES FIRES EMPRESARIALS

Com els darres anys el **FEM-CET** assisteix de manera activa a la Fira del BizBarcelona, espai que té l'objectiu de donar idees per fer créixer i impulsar els negocis amb idees innovadores, networking, assessorament i altres i també al *Business With Social Value*, espai de networking entre empreses no lucratives (CET's i cooperatives) per presentar els seus productes i serveis a possibles empreses mercantils compradores.



## CESPAI DE WORKSHOP AMB EMPRESARIS SOLIDARIS

El maig del 2019 sota la tutela i gestió del Sr. Xavier Marcet i la seva consultora *Lead To Change* especialitzada en innovació estratègica que té per missió ajudar les empreses a desplegar models d'innovació molt orientats a resultats i a donar-los suport en el desenvolupament dels seus projectes d'innovació i empenedoria, vam poder gaudir d'un esmorzar amb responsables de grans empreses i empenedors.

En aquest vam poder analitzar la situació del **FEM-CET**, els seus punts dèbils, mancances i forteses per poder créixer i adaptar-nos a les noves tendències del mercat.

Agraïm enormement la complicitat, suport i solidaritat que sempre el nostre amic Xavier Marcet i el seu equip han mostrat amb el projecte del **FEM-CET**.





Centre Especial de Treball FEMCET  
Fundació Esclerosi Múltiple

**#ProfessionalsambCapacitats**

Centre Especial de Treball  
C/Tamarit, 104, entresòl  
08015 Barcelona

Tel.: 93 228 96 99

[www.femcet.com](http://www.femcet.com)  
[informacio@femcet.com](mailto:informacio@femcet.com)

