

# Notiziario Inca

ANNO XXVIII - N. 1 GENNAIO-FEBBRAIO 2010

---

**I diritti siamo noi**

*Seconda Rassegna nazionale  
delle buone esperienze  
di INCA CGIL*



# Sommario



Antonella Lupi  
Bozzetto per la tessera della CGIL  
1995  
Acquerello su carta  
cm 12,7x11,5  
Direzione Nazionale CGIL

Tutte le immagini di questo numero  
sono tratte da «CGIL Le raccolte d'arte»  
edito da Ediesse, 2005

## ▼ I diritti siamo noi

- Premessa 7
  - Raffaele Minelli, presidente INCA

## ▼ Ricerca

- Presentazione dell'attività dell'INCA 13
  - Luigina De Santis, collegio di presidenza INCA

## ▼ I diritti individuali nella contrattazione collettiva

- Interventi 25
  - Filomena Trizio, segretaria generale NIdiL
  - Gianni Rinaldini, segretario generale FIOM
  - Marinella Meschieri, segreteria nazionale FILCAMS
  - Franca Peroni, segreteria nazionale Funzione Pubblica
  - Walter Schiavella, segretario generale FILLEA

## ▼ Per la qualità della tutela: gli strumenti dell'INCA

- Interventi 47
  - Vittorino Delli Cicchi, collegio di presidenza INCA
  - Giovanni Geroldi, direttore generale Politiche previdenziali del Ministero del Lavoro
  - Guido Abbadessa, presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INPS
  - Francesco Lotito, presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INAIL
  - Clo Forte, vice presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INPDAP
  - Ezio Davide Cigna, direttore INCA Monza
  - Gabriele Parodi, direttore INCA Genova
  - Kety Cotechini, direttrice INCA Fermo
  - Salvatore Urselli, direttore INCA Taranto
  - Adriana Castellan, direttrice INCA Rovigo
  - Teresa Pampeña, direttrice INCA Roma Sud

- Conclusioni 83
  - Enrico Panini, segretario confederale CGIL

## ▼ Bilancio sociale INCA 2008

- Rendersi conto per rendere conto 93
  - *Cristiana Rogate, amministratore delegato di Refe*
- Interventi 103
  - *Marco Fabio Sartori, presidente e Commissario straordinario INAIL*
  - *Antonio Mastrapasqua, presidente e Commissario straordinario INPS*
  - *Paolo Crescimbeni, presidente e Commissario straordinario INPDAP*
- Conclusioni 113
  - *Guglielmo Epifani, segretario generale CGIL*

### DIRETTORE RESPONSABILE

Lisa Bartoli

### REDAZIONE

Sonia Cappelli

Via G. Paisiello 43

00198 Roma

Tel. (06) 855631

Fax (06) 85352749

E-mail:

comunicazione-informazione@inca.it

### PROPRIETÀ E AMMINISTRAZIONE

Casa editrice Ediesse srl

Viale di Porta Tiburtina 36

00185 Roma

Tel. (06) 44870283/260

Fax (06) 44870335

### ABBONAMENTI

annuo € 40,00 - estero € 80,00

una copia € 6,00

C/C post. n. 935015

intestato a Ediesse srl

Viale di Porta Tiburtina 36

00185 Roma, indicando la causale

di versamento «Notiziario Inca»

Spedizione in abbonamento postale 45% comma 20/b art. 2, legge 662/1996 Filiale di Roma iscritto al n. 363/83 del Registro delle pubblicazioni periodiche del Tribunale di Roma il 22.12.1983

Progetto grafico: Antonella Lupi  
Stampa: Tipografia O.GRA.RO. srl  
Vicolo dei Tabacchi, 1 - Roma

CHIUSO IN TIPOGRAFIA  
FEBBRAIO 2010



I diritti siamo noi

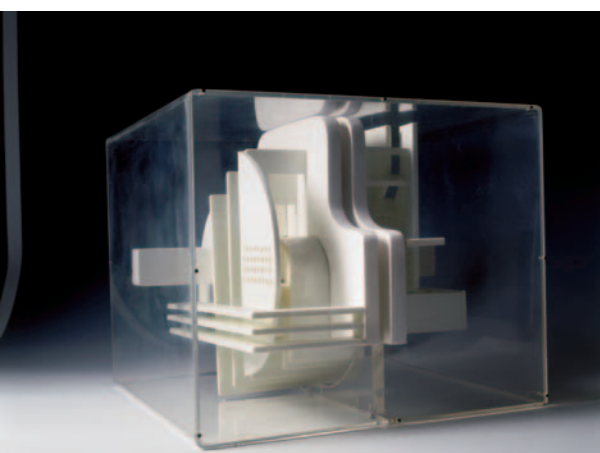




# I diritti siamo noi

## Premessa

**Raffaele Minelli\***



*Manuel Ayllón  
Rottura di spazi  
s.d.  
Perspex  
cm. 31×36×36  
Archivio del Lavoro di Milano*

\* Presidente INCA

La seconda edizione delle buone esperienze dell'INCA si colloca in un contesto politico, economico e occupazionale estremamente complesso che si riflette anche sull'attività di assistenza e tutela del Patronato. L'aumento della domanda di ammortizzatori sociali, della disoccupazione, accompagnata dalla ulteriore frammentazione del mercato del lavoro, stanno rivestendo la gran parte dell'impegno profuso dai sindacalisti della tutela individuale in tutte le aree territoriali.

In questo contesto, la Rassegna delle buone esperienze assume un valore importante non soltanto per indagare sul lavoro svolto, ma anche per comprendere le dinamiche sociali in atto nei diversi territori.

L'INCA ha voluto articolare questa iniziativa in tre giornate di dibattito con lo scopo di rendere sempre più stretto il legame tra l'attività di tutela individuale, che resta la prerogativa del Patronato, e quella collettiva esercitata dal sindacato confederale.

Per questo abbiamo voluto aprire i lavori presentando i risultati di una ricerca condotta insieme ad alcune categorie dei lavoratori attivi della CGIL. Abbiamo indagato 12 tra i più importanti contratti collettivi di lavoro perché si valutasse, si verificasse lo spazio dedicato ai diritti individuali, convinti che gli indicatori economici non siano i soli a determinare il profilo qualitativo della capacità negoziale del sindacato. Il Patronato contribuisce ad accrescerla sviluppando una rete di servizi al passo con i mutamenti sociali e del mercato del lavoro, in sinergia con la confederazione.

L'esito di questa indagine ci consegna un quadro sul quale intendiamo agire per rafforzare il legame tra Patronato e Confederazio-

ne che è alla base della nostra strategia di azione, convinti che da tale rapporto possa derivare un arricchimento della capacità negoziale delle categorie e delle strutture confederali a tutti i livelli, aziendale, territoriale e nazionale nella difesa e la promozione dei diritti del lavoro e di cittadinanza.

Coerente con questa strategia, l'INCA ha scelto di investire risorse in vari campi per accrescere le competenze degli operatori, per migliorare la qualità del proprio impegno, per estendere la conoscenza di ciò che fa al mondo esterno.

In tale contesto rientrano gli investimenti realizzati nel settore informatico. L'INCA, dotandosi di un nuovo sistema applicativo SIINCA3, oggi è in grado di aumentare i propri presidi sul territorio, potendo contare su uffici mobili, attraverso i quali raggiungere un numero sempre più crescente di persone, siano esse lavoratori e non, che hanno bisogno di sentire più vicino il sindacato e il suo Patronato. La forza del nostro Patronato è anche in questa nuova capacità di radicarsi nelle realtà, senza necessariamente dover affrontare i costi di nuove strutture stanziali, per intercettare meglio la domanda di tutela individuale. Grazie all'informatica, l'INCA è in grado di accorciare molto le distanze: ogni operatore dotato di un semplice personal computer è in grado di svolgere il suo lavoro in ogni luogo, senza essere costretto a ricorrere ai fascicoli cartacei. L'utilizzo della rete e del web, con il sistema operativo SIINCA3, consentirà, naturalmente, straordinari risultati in termini di efficacia della nostra azione. Con le nuove tecnologie, la sperimentazione diffusa di uffici mobili accorcerà le distanze tra il Patronato e i luoghi di lavoro e di vita, di un numero sempre più crescente di persone. L'operatore INCA, dotato di un semplice computer portatile, potrà garantire servizi di tutela immediati ed efficaci. Ci sembra in tal modo di dare un effettivo contributo alle scelte di fondo della Conferenza di Organizzazione mirate appunto a rafforzare i legami con i luoghi di lavoro e i territori.

In questa direzione, è altresì importante il progetto Con.INCA, indicato nel Bilancio sociale con il vecchio acronimo, ABCD che, in pratica, consente un alto livello di consulenza rivolto a chi deve andare in pensione, spaziando dal settore privato a quello pubblico.

Questi investimenti tecnologici ci consentiranno di raggiungere un sostanziale miglioramento della qualità dell'operare dei nostri uffici e di consolidare il ruolo di avanguardia che l'INCA già ricopre nell'attività di consulenza previdenziale e assistenziale, in grado di competere con le diverse strutture pubbliche.

Le professionalità del Patronato sono in grado di accompagnare nelle scelte le persone che si rivolgono all'INCA quando devono andare in pensione, quando subiscono un infortunio, quando si ammalano, quando devono orientarsi nelle leggi per l'esercizio di un loro diritto.

Anche gli investimenti sulla formazione dei nostri operatori, realizzati in questi anni e che intendiamo potenziare ulteriormente, sono diretti a consolidare questa strategia, che di fronte alla frammentazione dei cicli produttivi del mercato del lavoro e alla riduzione dei siti territoriali diventa fondamentale per continuare a rappresentare una cerniera tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza.

Crediamo che questi mutamenti richiedano un costante adeguamento del nostro



modo di operare perché solo così possiamo dare una prospettiva di sviluppo all'attività di tutela individuale, che deve essere sempre tesa a rendere esigibili quei diritti che altrimenti rischiano di essere ignorati, perché inseriti in un quadro di leggi di difficile comprensione. Il nostro impegno è quello di agevolare la fruibilità dei diritti e quindi il loro esercizio.

Per questo abbiamo scelto di investire nella formazione e nell'informatica: perché siamo convinti che solo così possiamo aiutare sempre meglio chi lavora, chi deve andare in pensione, chi subisce un infortunio, chi si ammala, chi ha bisogno di conciliare l'attività di cura con la propria attività lavorativa, offrendo una consulenza aggiornata e un orientamento in grado di far fare le scelte migliori alle persone che si rivolgono a noi.

In buona sostanza, l'INCA con il suo patrimonio umano e professionale è in grado di assicurare ed estendere quella conoscenza dei propri diritti di cittadinanza e del lavoro che resta la base sulla quale consolidare una società più giusta e più coesa nella quale si affermi un'amministrazione pubblica condivisa maggiormente vicina ai bisogni delle persone.

In questo contesto, l'aver concluso la II edizione delle buone esperienze dell'INCA con la presentazione del Bilancio sociale assume un valore importante perché la rendicontazione dell'impegno del Patronato contribuisce alla conoscenza del prezioso ruolo sociale da esso svolto (troppo spesso poco conosciuto anche per una insufficiente attività di informazione che dovrebbe essere interesse degli enti e delle pubbliche istituzioni di promuovere), spuntando anche le armi di chi vorrebbe metterne in discussione l'esistenza per affermare un modello di società individualista, dove i diritti si esercitano in virtù della meritocrazia.

Peraltro, la grave crisi occupazionale ci consegna una responsabilità maggiore rispetto al passato: la crescente domanda di cassa integrazione e della disoccupazione speciale sono gli indicatori di una richiesta di tutela individuale alla quale il Patronato può e deve rispondere, agendo in virtù della legge di riforma del 2001 e del nuovo regolamento approvato dall'attuale governo.

Un provvedimento, quest'ultimo, atteso da tanti anni che finalmente consente anche di fare chiarezza nel mondo articolato dei Patronati, dove agiscono anche soggetti che hanno finalità contrapposte alla solidarietà e al rispetto dei dettami costituzionali.

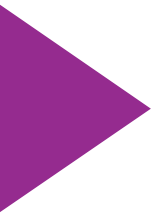
L'INCA, insieme all'INAS, all'ITAL e alle ACLI, sicuramente, garantisce un impegno sociale a tutto campo, lontano dalle logiche di mercato. Prova ne è che più del 70 per cento delle prestazioni erogate non influisce nella ripartizione del fondo ministeriale.

È una realtà poco nota, volutamente oscurata dai promotori delle campagne denigratorie contro i Patronati, che, invece, tendono a dimostrare quanto sia antieconomico l'aiuto dei Patronati, alterando la realtà delle cose. L'argomento è sempre lo stesso: suddividendo il fondo ministeriale soltanto per il numero delle pratiche previste nel paniere ministeriale per la ripartizione del fondo e non per la totalità delle prestazioni fornite in modo gratuito, senza il contributo delle risorse pubbliche, fanno lievitare artificialmente il costo di ciascuna pratica.

Lo scopo di queste campagne denigratorie è quello di eliminare un soggetto di pubblica utilità per affermare un mercato dei diritti, sorretto dalla logica del profitto. L'INCA, con il suo impegno quotidiano vuole superare l'asimmetria informativa, convinta dei valori che fanno della CGIL il sindacato dei diritti del lavoro e di cittadinanza.

Un impegno che pensiamo di portare avanti insieme agli Istituti pubblici previdenziali e assistenziali perché si affermi sempre più quell'idea di una pubblica amministrazione condivisa dalla cittadinanza, in grado di aumentare la qualità delle risposte ai bisogni sociali, di correggere, eventualmente, gli errori che l'amministratore può commettere. Solo da questo lavoro congiunto possono venire utili suggerimenti anche al legislatore, a cui spetta il compito di modificare le leggi nell'interesse della collettività.

Ricerca





## Presentazione dell'attività dell'INCA

**Luigina De Santis\***



*Arcadio Blasco Pastor  
Equilibrio nascosto  
s.d.  
Ceramica e ferro  
cm. 45x27x27  
Archivio del Lavoro di Milano*

**L'**INCA è il primo Patronato per attività in Italia e all'estero: un primato attestato dal Ministero del Lavoro, organo vigilante sulle attività dei Patronati.

Tutta l'attività dell'INCA è finalizzata a promuovere la piena integrazione tra tutela individuale e tutela collettiva.

Le trasformazioni produttive e sociali, la precarizzazione del lavoro, la dura crisi economica, la perdita nel solo 2009 di oltre 700 mila posti di lavoro fanno emergere una forte domanda di tutela che chiede risposte efficaci alla CGIL, all'INCA, al Sistema dei servizi. Rafforzare la rappresentanza sindacale in presenza di crisi economica, caduta dell'occupazione ed incremento delle precarietà è la sfida a cui il sindacato deve saper rispondere.

Le ricerche promosse dall'INCA sono tutte orientate a conoscere di più per tutelare meglio, a comprendere le trasformazioni economiche, sociali, demografiche per poter costruire risposte adeguate alle nuove esigenze dei lavoratori e dei cittadini, favorendo l'integrazione delle diverse forme di tutela.

Il campo d'azione dell'INCA è ampio e spazia dalla dimensione nazionale a quella dei Paesi europei ed alla Svizzera, dove l'INCA si è insediata perché, nei decenni passati, essi sono stati meta dell'emigrazione italiana; a questi Paesi se ne sono aggiunti altri dai quali, più recentemente, sono partiti i lavoratori venuti nel nostro Paese alla ricerca di un lavoro e di un futuro migliore: Marocco, Senegal e Tunisia. L'INCA è presente in 27 Paesi, europei ed extra europei, con oltre 170 operatori e queste presenze incidono sulle scelte per i nostri approfondimenti.

\* Collegio di presidenza INCA

Nella ricerca promossa dall'INCA si possono evidenziare tre grandi settori: le ricerche dell'Osservatorio INCA sulle politiche sociali in Europa, le ricerche in materia socio-economica previdenziale che affidiamo all'IRES – l'Istituto della CGIL, che quest'anno compie 30 anni di attività –, la ricerca-azione che sviluppiamo sul territorio in collaborazione con le categorie sindacali della CGIL, sui temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sui diritti previdenziali dei lavoratori e dei pensionati, in collaborazione con lo SPI.

L'Osservatorio sulle politiche sociali europee è stato promosso dall'INCA Nazionale e dall'INCA del Belgio nel 2004; ha sede a Bruxelles, è dotato di un sito Internet molto interessante e ricco di approfondimenti in particolare su: le politiche europee, la vita delle istituzioni, la realtà produttiva e previdenziale dei 27 Paesi membri, le sentenze della Corte di Giustizia Europea in materia di diritti del lavoro e di diritto previdenziale, l'attuazione del Regolamento europeo.

L'Osservatorio è punto di approdo di giovani ricercatori italiani, che effettuano master post universitari sulle materie europee predisponendo studi e rapporti di fine corso di grande interesse.

Tra le più recenti ricerche promosse dall'Osservatorio vorrei citare: lo studio di Eleonora Medda che effettua un'attenta comparazione tra il welfare del Belgio, la sua origine, il ruolo che in esso hanno svolto i Sindacati ed il welfare italiano, seguendo l'evoluzione dei due sistemi e mettendo in evidenza, anche per l'Italia, la funzione di rinnovamento e sviluppo svolta dal Sindacato per la trasformazione ed il potenziamento del nostro welfare.

La Medda richiama gli strumenti che, nel sistema belga, assicurano il reddito del lavoratore disoccupato e dello studente, grande carenza – invece – del sistema italiano; in Belgio i disoccupati beneficiano di un reddito minimo e di un sistema sanitario pubblico che garantisce anche le cure dentarie, attraverso l'intervento di «mutue» di libera scelta. Le due «mutue» più grandi sono la mutua socialista e la mutua cattolica. Il sistema è molto attento alla qualità dei farmaci, al loro costo per la spesa sanitaria pubblica e favorisce la diffusione dei farmaci generici.

Una seconda ricerca da richiamare è «Non solo per salario»: analisi sociale, demografica ed economica della mobilità intracomunitaria dei lavoratori.

È stata svolta da Paola Cammelli e fa emergere le nuove domande di tutela a cui l'INCA deve saper dare risposta, oggi, in Europa.

La ricercatrice richiama il principio posto a base dei Trattati di Roma, la libera mobilità dei lavoratori, che ha condotto alla definizione del Regolamento europeo ed alle sue evoluzioni. La ricerca ripercorre le tappe del «modello sociale europeo», un percorso faticoso sia per la pluralità dei modelli nazionali che per le resistenze conservatrici, e della definizione del dialogo sociale e dei suoi strumenti, sanciti dagli articoli 138 e seguenti del Trattato di Amsterdam.

Una particolare attenzione viene dedicata al fenomeno delle migrazioni intraeuropee. Perché si lascia il proprio Paese? Solo perché è un Paese povero?

Dopo aver compiuto un esame attento delle questioni aperte, la ricerca sostiene la tesi, documentandola attraverso una ricca serie di dati socio-economici di fonte Eurostat, che si emigra perché nel proprio Paese non esiste un'efficace redistribu-

zione della ricchezza e non c'è attenzione verso il sistema di protezione sociale; questo spiega perché l'Ungheria e la Repubblica Ceca, che non si collocano tra i Paesi europei più avanzati economicamente, sono paesi a bassa emigrazione.

La sezione più rilevante di questo studio è quella nella quale si sostiene, dati alla mano, che il sistema di protezione sociale di qualità è un fattore produttivo per eccellenza e non un costo, come si ostina a sostenere la destra politica italiana.

Il livello della spesa sociale è strettamente correlato alle performances economiche ed occupazionali dei Paesi europei: laddove la spesa sociale è più alta, migliori sono i risultati economici.

Nella ricerca si ripercorre la strategia di Lisbona ed i tanti progetti europei degli anni duemila, un periodo nel quale l'Europa e le sue istituzioni erano dirette dalle forze progressiste; progetti che l'attuale quadro politico, conservatore, sta progressivamente demolendo.

La differenza di genere viene indagata nella ricerca: «Dalla parità di trattamento al pensiero di genere, lo sviluppo delle pari opportunità nelle politiche sociali europee», di Nilla Bernardi.

Anche qui si ripercorre il cammino europeo per eliminare la discriminazione tra uomo e donna, si richiamano gli impegni assunti a livello europeo nel Consiglio di Barcellona per la creazione di strutture di accoglienza per le persone non autosufficienti e per i bambini in età prescolare: obiettivi che appaiono irraggiungibili in un Paese, il nostro, che ancora non ha saputo darsi una legge per la non autosufficienza, nonostante le proposte avanzate dal Sindacato, in particolare dai Sindacati dei pensionati.

Anche qui troviamo dati molto interessanti: le donne lavorano in percentuale più alta nei Paesi nei quali esistono strutture di accoglienza per anziani e bambini; questo significa che il nostro Paese, con un tasso di occupazione femminile tra i più bassi d'Europa, non riuscirà a raggiungere gli obiettivi definiti a livello europeo se non attua una politica dei servizi; quella politica che, vorrei ricordarlo, intrapresa dalla ministra Bindi durante il Governo Prodi, è stata oggi accantonata su un binario morto.

L'Osservatorio dell'INCA ha coordinato anche ricerche sulla nuova emigrazione italiana in Europa; siamo abituati a pensare all'emigrazione italiana degli anni Cinquanta, con bassa qualificazione e grandi disagi economici. Oggi siamo in presenza di altre forme di emigrazione, fotografate nello studio: «Italiani all'estero in cerca di una vera occupazione, rapporto sul mondo del precariato giovanile italiano tra Bruxelles e Londra».

Si tratta di una ricerca, realizzata con la collaborazione dell'INCA Belgio e dell'INCA del Regno Unito, che approfondisce «la storia» di 12 ragazzi e ragazze italiani con alta scolarità, tra i 25 ed i 30 anni, che vivono a Bruxelles e Londra cercando un futuro migliore.

La loro realtà viene indagata attraverso interviste strutturate ed in profondità; le storie sono sintomatiche: Silvia, 28 anni, di San Benedetto del Tronto, vive a Bruxelles, laureata, con un Master alle spalle, capacità di muoversi e di vivere in diversi paesi europei: Polonia, Francia, Olanda, attualmente lavora presso la Commissione

Europea e racconta la sua esperienza in Europa ed il suo rientro in Italia, nella sua città, alla ricerca di un lavoro esprimendosi come potrebbero fare molti immigrati nel nostro Paese.

Dice Silvia: «In generale ho sempre l'idea della collaborazione, di fare le cose per il bene comune, ma in Italia spesso prevale la mentalità d'arruffoni. Se tutti iniziano ad avere paura e ad essere diffidenti, si perde tutto quello che è alla base del vivere sociale. In Italia mi sentivo scoperta da un punto di vista lavorativo perché nessuno ti fa un contratto, sei sottopagato e non hai garanzie. Quando lavoravo in Spagna mi sentivo coperta, tutelata perché avevo un contratto, i documenti mi sono stati dati subito. Ho avuto pochi problemi burocratici; è una cosa bellissima quella di essere in un altro Paese ed avere tutto in regola, come normali cittadini, così puoi fare un lavoro, hai le stesse possibilità, sei coperto dalla previdenza, sei cittadino».

Cosa ci chiedono questi giovani? Chiedono risposte che le strutture dell'INCA all'estero sono in grado di dare, informazioni sulle opportunità di lavoro, sulla legislazione locale in materia di lavoro, salute, alloggi, un raccordo con i sindacati locali.

Sulla dimensione extra europea si muove la ricerca, recentissima, «Comunità italiane all'estero e crisi economica, una rilevazione in Australia, Brasile e Canada», che l'IRES sta realizzando, su incarico dell'INCA, intervistando 1050 persone di origine italiana o di cittadinanza italiana, utenti dell'INCA in questi Paesi. La ricerca indaga la loro condizione rispetto al genere, all'età, alla storia migratoria, al titolo di studio, alla formazione professionale, alla cittadinanza, al lavoro svolto, al reddito disponibile, al rapporto con la comunità locale, alle conseguenze che l'attuale crisi economica sta producendo sulla loro vita quotidiana.

Le risposte che gli intervistati forniscono ci permetteranno di adeguare, anche in questi Paesi, la nostra azione di tutela ed i nostri servizi.

Come sviluppare le nuove funzioni che la legge n. 152 del 2001 ha attribuito al Patronato per lo sviluppo del welfare locale e per realizzare quel segretariato sociale, posto al centro della legge di riforma dell'assistenza del 2000?

Per indagare meglio cosa può fare il Patronato abbiamo incaricato l'IRES di compiere una seconda ricerca su «Famiglie e non autosufficienza», sui bisogni di cure e di sostegno che esse manifestano.

L'Istituto di ricerca sociale di Milano, nel 2009, ha calcolato in 800.000 gli assistenti familiari in Italia, soprattutto badanti; la recente sanatoria non ha dato i risultati sperati, poiché ha portato alla luce solo 300.000 rapporti di lavoro, anche perché la norma legislativa era carente e lacunosa, come abbiamo cercato – attraverso il nostro Ufficio immigrati – di dimostrare. È presumibile che siano rimasti in Italia centinaia di migliaia di lavoratori illegali, occupati nel lavoro domestico.

A 500 famiglie, in cinque contesti urbani diversi – Genova, Trieste, Roma, Napoli e Bari –, l'IRES ha chiesto quali sono le loro esigenze, i loro problemi, le difficoltà nell'accesso ai servizi, ottenendo risposte che valuteremo per gli effetti che possono produrre sulle nostre attività.

Un settore rilevante della ricerca dell'INCA è quello che potremmo definire «la ricerca-azione», che sviluppiamo con le categorie, anche con quelle oggi presenti.



Si tratta di progetti di lavoro finalizzati a conoscere meglio, attraverso l'ascolto dei lavoratori interessati, quali sono le loro condizioni di lavoro e di salute, raccogliendo elementi utili a migliorare la contrattazione sull'organizzazione del lavoro e facendo emergere anche i rischi di malattie professionali.

In questa direzione vorrei richiamare il lavoro FILT-INCA iniziato nell'ottobre 2008; si tratta di un progetto per la rilevazione delle patologie degli autoferrotranviari, con iniziative su Roma, Napoli, Bari e la Regione Umbria; oltre 2000 i questionari distribuiti ai lavoratori, in fase di rientro; si effettuerà l'esame congiunto delle risposte ottenute insieme alla categoria, per le iniziative più opportune.

Il lavoro è stato ritenuto molto interessante anche dall'INAIL, che ha attivato percorsi di formazione per RLS, con costi a carico dell'Istituto. Un'analoga iniziativa di formazione sta partendo in Sardegna, Campania ed Umbria.

L'Accordo FIOM-INCA, attivato nel 2007 alla FIAT di Melfi, con questionari distribuiti, colloqui con i lavoratori anche sui pullman che li portano al lavoro, analisi dei rischi per alimentare la contrattazione sull'organizzazione del lavoro.

L'esperienza ha condotto all'Accordo FIOM-INCA-Dipartimento salute e sicurezza della CGIL per estendere questa attività su tutto il territorio nazionale, rafforzando la collaborazione tra FIOM ed INCA, già attiva anche a Monfalcone con la presenza dell'INCA nei cantieri navali, alla ThyssenKrupp di Terni, dove un delegato della RSU assicura il raccordo tra attività sindacale e tutela individuale.

L'accordo FILTEA-INCA sul distretto calzaturiero della provincia di Fermo, attraverso la rilevazione dei bisogni e le risposte dei lavoratori e delle lavoratrici, ci ha consentito di fare emergere oltre 100 persone colpite da malattie professionali.

Il progetto è durato due anni, le conoscenze acquisite sono state ora sedimentate con un Seminario tenuto a fine ottobre 2009.

La Provincia di Fermo, la Confindustria locale, l'INAIL hanno prestato attenzione alla nostra iniziativa e deciso di realizzare una formazione *ad hoc*.

Dalla denuncia delle malattie professionali scaturisce la consapevolezza della necessità di una nuova cultura della prevenzione: è questa l'integrazione tra tutela collettiva e tutela individuale che noi perseguiamo.

Iniziative comuni sono in corso di definizione anche con la Funzione pubblica per i Vigili del Fuoco e con la SLC per i lavoratori delle Università.

Alla tradizionale collaborazione con la FLAI in materia di disoccupazione agricola e di pensioni l'INCA vuole accompagnare anche un'attività di tutela sulla salute e sui rischi da lavoro.

Siamo impegnati con la FISAC sulle Authority per il versante previdenziale, ma vorremmo accompagnare alla tutela previdenziale anche quella della salute e la lotta contro le malattie professionali; lavoriamo molto intensamente con NIdiL, con il quale abbiamo anche definito delle guide e percorsi di formazione congiunti.

La ricerca sulla quale vorrei richiamare una vostra, particolare, attenzione è quella che vi è stata distribuita: «I diritti nella contrattazione collettiva: salute, maternità e paternità, congedi familiari e formazione».

Realizzata dall'IRES per ed in collaborazione con l'INCA, la ricerca vuole mettere in luce come 12 contratti collettivi nazionali di lavoro, i più importanti in termini

di platea dei lavoratori interessati, affrontano tre grandi diritti: il diritto alla salute; il diritto a maternità, paternità e congedi parentali; il diritto allo studio ed alla formazione continua.

Siamo partiti dai contratti collettivi nazionali di lavoro perché essi rappresentano per noi «le tavole della legge» del rapporto di lavoro, così come ribadito costantemente anche dalla giurisprudenza di Cassazione, punto di riferimento essenziale per l'attuazione dell'articolo 36 della Costituzione: l'equa retribuzione.

Dobbiamo ribadire, in questa sede, che l'importanza attribuita dalla CGIL alla contrattazione nazionale non ha consentito alla nostra confederazione di sottoscrivere l'Accordo separato del 22 gennaio scorso: un accordo nel quale si afferma in esplicito che la contrattazione aziendale può rinegoziare tutto, duplicando *in peius* l'intervento regolativo rispetto a quello definito dalla contrattazione nazionale.

Per la contrattazione aziendale l'accordo di gennaio non richiede un livello minimo di rappresentatività legittimando così accordi aziendali sottoscritti, come accade, da sigle sindacali minoritarie in azienda.

Il peggioramento delle condizioni dettate dal contratto nazionale non viene circoscritto solo all'ipotesi di gravi difficoltà finanziarie dell'azienda o di difficoltà occupazionali: il peggioramento potrebbe essere anche legato allo sviluppo economico ed occupazionale, un termine così generico da potersi applicare in tutti i casi.

Noi vogliamo ribadire l'importanza dei contratti collettivi nazionali di lavoro e partendo da essi abbiamo chiesto all'IRES di effettuare questa ricerca.

I 12 contratti nazionali sono stati selezionati sulla base di un «indice di rappresentatività» costruito da una prima selezione per settore produttivo di riferimento e da una successiva scelta operata in base alla numerosità degli addetti al settore, dei quali è stata evidenziata la composizione anagrafica e di genere.

Si è partiti, dunque, da qui per analizzare le disposizioni contrattuali in materia di assenze per malattie ed infortunio sul lavoro, malattia professionale, diritto allo studio, congedi parentali e matrimoniali, aspettativa.

I contratti interessati dalla ricerca sono: agricoltura, il settore cooperative, chimica/industria, edilizia/industria, metalmeccanici/industria, tessili per il privato manifatturiero; per il pubblico impiego: ministeriali, sanità e scuola; per il terziario i servizi, attività ferroviarie, bancari, lavoratori in somministrazione, turismo, Commercio.

L'analisi contrattuale è stata completata con interviste qualitative ai dirigenti sindacali delle diverse categorie che erano stati impegnati nei rinnovi contrattuali e che ringraziamo per la collaborazione assicurata.

La ricerca dell'IRES, su indicazione dell'INCA adotta un'ottica inconsueta perché, come sottolinea il Presidente Minelli nella prefazione, nell'opinione corrente la qualità di un rinnovo contrattuale viene valutata essenzialmente in base agli aumenti contrattuali «strappati» alla controparte: se l'aumento è alto rispetto alla media della stagione contrattuale il rinnovo è buono; se non è così, il Sindacato non ha operato bene, se il rinnovo economico è basso non ha saputo fare il nostro mestiere.

Alcune parti del contratto restano tradizionalmente in ombra anche se esse si riveleranno importanti nella vita quotidiana dei lavoratori e delle lavoratrici.

I diritti che abbiamo voluto indagare si collocano in questa zona d'ombra. Partiamo dalla constatazione che sui rinnovi contrattuali hanno pesato le difficoltà economiche vissute dai lavoratori e dalle lavoratrici in questi anni; da qui l'affermazione dei sindacalisti intervistati sul fatto che i lavoratori e le lavoratrici dedicano maggiore attenzione al salario rispetto ai diritti, soprattutto negli ultimi anni.

Dalle interviste dei contrattualisti, chiamiamoli così, emerge che il livello di adesione dei lavoratori e delle lavoratrici ai rinnovi contrattuali esaminati è stato soddisfacente e che sul terreno dei diritti ci si è limitati, in fondo, a confermare le conquiste precedenti.

La ricerca si conclude con alcune tavole sinottiche che richiamano i diversi istituti e le norme contrattuali che li riguardano. Sul diritto alla salute la tabella riepilogativa è la tabella A; essa riporta le disposizioni dei diversi contratti e li raggruppa in tre grandi fasce, a seconda del livello di tutela assicurata. Per la malattia la fascia più garantita prevede 18 mesi di conservazione del posto di lavoro senza vincoli di anzianità nel contratto dei ministeriali, della sanità e della scuola, nonostante il peggioramento del quadro di tutele per le malattie brevi della recente legge n. 133/2008.

In una ipotetica seconda fascia potremmo collocare i contratti che legano la conservazione del posto di lavoro all'anzianità di servizio. In questa seconda fascia la conservazione va da 6 a 13 mesi e si collocano in essa i contratti di chimici/farmaceutici, edili, metalmeccanici, tessili, bancari, attività ferroviarie (in questo ultimo caso la conservazione del posto può arrivare anche fino a 30 mesi in caso di malattie oncologiche).

In una terza fascia, con garanzie minori, troviamo il contratto del turismo, le cooperative agricole, i lavoratori in somministrazione, vale a dire sostanzialmente quei settori nei quali il posto viene conservato per 180 giorni e nei quali è presente molta stagionalità.

Anche nel trattamento economico ritroviamo le stesse differenziazioni; sono più garantisti i contratti che assicurano un periodo di conservazione del posto più lungo, lo sono di meno quelli che garantiscono tutele basse. In generale in caso di infortunio sul lavoro la conservazione del posto è garantita fino a guarigione clinica; ciò non avviene, tuttavia, in tutti i settori perché in quelli ad alta stagionalità la conservazione può essere garantita anche per 180 giorni.

Una maggiore tutela registriamo, per le gravi patologie, nei contratti del pubblico impiego.

Dalla nostra analisi sono emerse alcune particolarità; per esempio, il contratto dell'edilizia/industria accorda una specifica tutela ai tossicodipendenti ed ai loro familiari stabilendo, all'articolo 83, possibilità di aspettativa senza retribuzione, per tutto il periodo della terapia, per quei lavoratori che devono affrontare il problema. I familiari, sempre nello stesso contratto, possono chiedere aspettativa non retribuita per assistere persone della famiglia che siano tossicodipendenti in cura.

Il contratto dei metalmeccanici/industria riserva un'attenzione particolare ai lavoratori sottoposti ad emodialisi o affetti dal morbo di Cooley, o affetti da neoplasie, da epatite di tipo B e C, da gravi malattie cardiocircolatorie, anche se il contratto si

limita a fare raccomandazioni alle aziende e non arriva a sancire un vero e proprio diritto: si tratta di un primo passo importante.

Il contratto della sanità, in caso di malattia prevede la conservazione del posto per 18 mesi, più altri 18 mesi; qui la tutela è adeguata perché anche per i secondi 18 mesi c'è la contribuzione effettiva pagata dal solo datore di lavoro e continua a maturarsi l'anzianità di servizio.

Il contratto delle attività ferroviarie riserva una particolare attenzione ai casi di tossicodipendenza e di alcool dipendenza.

La ricerca registra tutte queste diversità e noi ci chiediamo: se nel mondo del lavoro esiste un problema di alcool perché in alcuni contratti è prevista la tutela ed in altri no?

Se c'è, ad esempio, un problema di tossicodipendenza tra i lavoratori dipendenti, come mai c'è disparità di tutela tra un contratto e l'altro?

Se andiamo ad analizzare le norme sul diritto a maternità, paternità e congedi parentali verifichiamo che i contratti nazionali non hanno aggiunto granché ai diritti garantiti dalla legislazione perché la normativa italiana è all'avanguardia; mentre nei contratti degli anni novanta avevamo compiuto dei grandi passi in avanti, soprattutto in alcuni settori, nell'ultima tornata contrattuale si è trattato essenzialmente di riconfermare le norme in vigore.

Anche sul diritto allo studio ci sono diverse particolarità, con alcuni contratti che attribuiscono un'importanza rilevante alla formazione professionale ed alla formazione continua, intesa come aggiornamento costante di competenze e professionalità.

La tutela del diritto allo studio è diversa a seconda delle professionalità presenti nel settore di cui si occupa il contratto.

In alcuni contratti troviamo articoli che promuovono il completamento della scuola dell'obbligo, penso al contratto degli edili, oppure specifiche tutele per lo studio dell'italiano e per la socializzazione dei lavoratori immigrati, in un'ottica di formazione ma anche di integrazione, fino ad arrivare, poi, alle aspettative per i corsi di dottorato per i lavoratori delle banche e della scuola.

Il diritto allo studio in diversi contratti presenta un limite oggettivo perché si stabilisce che potrà beneficiare delle 150 ore, che in alcuni contratti diventano 250, solo una piccola parte dei dipendenti: il 2-3%.

Anche qui la ricerca sottolinea delle particolarità: il contratto dei tessili, nel caso dell'esame universitario, prevede il permesso retribuito per il giorno degli esami e per i due giorni precedenti; tuttavia se l'esame non viene superato i due giorni antecedenti vengono recuperati, quasi a dire che si tratta di un diritto da prendere sul serio, non di una scappatoia per cumulare assenze dal lavoro.

In generale c'è una buona valorizzazione del diritto alla formazione continua, con diverse attenzioni.

L'analisi della nostra ricerca si ferma qui perché un grande contributo di merito potrà venire dai responsabili delle categorie che partecipano alla Tavola rotonda e che sono stati protagonisti diretti di questa stagione contrattuale.

Per quanto riguarda l'INCA, noi vorremmo che fosse attivato un confronto costante, soprattutto quando i contratti affrontano problemi legati al diritto alla salu-

te ed ai diritti previdenziali, agli infortuni, alle malattie professionali. Sarebbe opportuno che su questi temi ci fossero valutazioni ed approfondimenti congiunti, un lavoro integrato e finalizzato ad una tutela più efficace dei lavoratori e delle lavoratrici.

Sul terreno della previdenza, per fare un esempio, frasi non chiare nei contratti dei lavoratori pubblici possono favorire il contenzioso e rendere più complicato l'accesso al diritto.

Le questioni che vorremmo porre sono le seguenti: c'è interesse nelle vostre categorie per i diritti individuali? Nella vostra esperienza, nelle assemblee contrattuali i lavoratori affrontano questi temi, parlano della loro condizione quotidiana? Prima di presentare le piattaforme contrattuali, c'è qualche forma di raccordo tra le categorie sindacali a proposito delle parti relative ai diritti individuali? Quale rapporto ritereste più utile tra la vostra categoria e l'INCA? In che cosa l'INCA potrebbe migliorare le sue attività? Quale integrazione, nella vostra visione, tra tutela collettiva e tutela individuale?



# I diritti individuali nella contrattazione collettiva







## I diritti individuali nella contrattazione collettiva



Mario Ceroli  
1890-1990 1° Maggio  
1990  
Scultura in bronzo, legno e marmo  
cm. 75x41,5x41,5  
Direzione Nazionale CGIL

### Filomena Trizio

Segretaria generale NIdiL

Parto dall'interesse per il tema e dall'interesse soprattutto al poter mantenere e sviluppare rapporti di collaborazione con l'INCA. Un interesse alle tutele individuali che, soprattutto per il tipo di lavoratori che NIdiL rappresenta, è indispensabile, spesso addirittura l'asse centrale degli interessi dei lavoratori. Penso ai lavoratori in somministrazione ed all'uso delle tutele contrattuali; penso all'articolazione dei lavoratori in parasubordinazione, i co.co.co., i collaboratori; ai voucher; alle partite IVA spesso falsamente autonome e sostitutive invece anche di lavoro dipendente: insomma una galassia che ruota in larga parte nella gestione separata e che da questo punto di vista se ha un problema aggiuntivo rispetto alla precarietà di lavoro, al sottosalarario è esattamente quello della mancanza di tutele individuali.

La somministrazione, come è noto, è una tipologia di lavoro *sui generis*, triangolare: il lavoratore che dipende dall'agenzia che lo somministra all'impresa che lo richiede.

Questa particolarità (che ci ha fatto tanto discutere dieci anni fa: era giusto, non era giusto intervenire sull'intermediazione di mano d'opera, abolire un divieto?) in realtà rispetto alla normativa che si è sviluppata ed alla pratica che si è realizzata ci consegna un sistema governato e tutelato su 3 livelli: la *normativa*, che disciplina alcuni vincoli di fondo, primo fra tutti la parità di trattamento

tra lavoratore somministrato e lavoratore dipendente; di conseguenza il *rispetto del contratto dell'impresa utilizzatrice*, meccanica se è meccanica, commercio se è commercio e così via; da ultimo *il contratto per i lavoratori somministrati*, che è per certi aspetti anomalo, nel senso che non contratta il salario, in quanto la retribuzione è quella prevista dal contratto dell'utilizzatore, non contratta le ferie, non contratta i permessi: perché l'insieme di questa parte di normativa rientra nell'applicazione del contratto dell'impresa utilizzatrice.

Che cosa fa allora il contratto dei lavoratori in somministrazione? Disciplina la tipologia di rapporto e quindi i diritti ed i doveri che si innestano nel rapporto tra il lavoratore e l'agenzia, in ordine al contratto di somministrazione da fare, quante volte prorogabile, le modalità, a cosa debba rispondere ecc.; ma soprattutto con il concorso di una bilateralità in parte prevista normativamente per la formazione, in parte di emanazione contrattuale e tutta alimentata dalle sole agenzie, cerca di intervenire su quell'insieme di diritti individuali, in parte disciplinati dal contratto ed in parte integrati e rafforzati dalla bilateralità, rispondendo a bisogni che lavoratori in fase di discontinuità lavorativa, come i somministrati, hanno in misura maggiore e a volte diversa rispetto a lavoratori stabilmente dipendenti. Un contratto che punta all'applicazione di diritti per altri consolidati e, nel contempo, cerca di raccordarli alle specificità di settore. Penso in particolare all'ultimo rinnovo e ad alcuni fra gli interventi più significativi realizzati. La malattia, che per i lavoratori in somministrazione non prevedeva il diritto alla anticipazione del trattamento, che in questo contratto è stato conquistato, ma è ancora faticoso il percorso applicativo con l'INPS e questo è uno dei punti di possibile collaborazione, ma intanto il principio c'è.

La maternità, dove abbiamo anche casi di non maturazione del diritto. Il contratto è intervenuto per la prima volta disciplinando un intervento economico per le lavoratrici che non hanno diritto al trattamento INPS; nel contempo ha rafforzato sostegno e tutele attraverso la bilateralità introducendo un contributo stabile per gli asili nido; infine ha introdotto un principio che in un contratto, quale è il nostro, fatto di lavoratori precari, è una conquista di fortissimo impatto: il diritto di precedenza al riavviamento al lavoro per le lavoratrici che abbiano terminato il periodo di gravidanza e che ne facciano richiesta. Se si pensa che siamo in una fase in cui il diritto di precedenza tende a scomparire a livello normativo, averlo conquistato – e per la prima volta – in un contratto che disciplina lavoratori temporanei, ed averlo sostenuto anche con percorsi di formazione, ci pare un grande passo in avanti della nuova normativa.

Sul versante ancora della salute e sicurezza – nella ricerca questo non è presente, perché era centrata maggiormente su malattie, infortuni, ecc. – credo che ci sia un fortissimo segno positivo di avanzamento.

È chiaro a tutti che un lavoratore precario in un'azienda, soprattutto se non è inserito in rapporti di collaborazione solidale con i lavoratori dipendenti, è più esposto a pressioni e possibili ricatti.

Di questo la sicurezza è il punto di maggiore criticità, perché spesso la dotazione degli strumenti di tutela non è una dotazione fornita in immediato; perché spesso la formazione è un simulacro, la si svuota o si cerca di bypassarla.

Nel contratto abbiamo provato a fare due operazioni forti: la prima, rafforzare e rendere cogente il percorso formativo, mettendolo in capo contemporaneamente e in modo articolato all'impresa utilizzatrice ed alla agenzia. L'altra, dare al lavoratore uno strumento di autotutela, che gli consente, in caso di evasione da parte dell'utilizzatore o della formazione, o della mancata consegna degli strumenti antinfortunistici, o di violazione sull'infortunistica, di autosospendersi dal lavoro, comunicandolo all'agenzia ed all'utilizzatore, e, qualora nell'arco delle 24 ore successive, non ci fosse soluzione del problema, di dimettersi per giusta causa con pagamento della intera retribuzione a carico dell'utilizzatore.

Uno strumento di non poco conto in termini di possibilità concreta di difesa e di sostegno che richiede nel contempo un sostegno forte e solidale del contesto operativo e lavorativo per renderlo esigibile.

Ancora – anche questo ripreso dalla ricerca – un rafforzamento ulteriore dell'attività formativa, perché questo nella somministrazione è il sostegno più forte che il lavoratore abbia rispetto alla propria ricollocazione. Come sapete è previsto normativamente il 4% di costo in più, destinato a questa voce, disciplinato dalla bilateralità: non sempre è una formazione efficace, a volte è anche taroccata, come spesso nel processo della formazione in questo Paese, ma nell'insieme funziona. Anche qui abbiamo cercato di rispondere ad esigenze anche di carattere individuale del lavoratore, cioè una formazione non solo connessa ai percorsi di avviamento a missione, ma da gestire anche in termini di scelta personale, di formazione continua attraverso un voucher individuale previsto per quei lavoratori che abbiano una base di anzianità.

Infine il tentativo (ormai praticamente definito, aspettiamo solo la COVIP) di costruire anche una previdenza integrativa, che poggia solo parzialmente sul contributo di agenzia e lavoratore, ma è alimentata in larghissima parte da un concorso fortissimo della bilateralità che garantisce fino a sei mesi il versamento per i lavoratori, coprendo il periodo non lavorato, con una solidarietà inversamente proporzionale.

Misure, queste, che ho provato a delineare schematicamente, accompagnate da altri interventi affrontati con la bilateralità (penso in particolare al sostegno al reddito in mancanza di lavoro, che si è rivelato prezioso nella fase che abbiamo vissuto, quando abbiamo avuto lavoratori tagliati fuori da qualsiasi tipo di tutela, o alle agevolazioni per l'accesso al credito) che sono il risultato di un'attenzione e di un indirizzo che, attraverso la contrattazione collettiva e nell'ambito delle nostre competenze e titolarità, ha cercato di dare risposta a bisogni individuali, e trasformarli in diritti, rafforzando quelli normalmente riconosciuti.

Perché da qui noi abbiamo bisogno di partire, se vogliamo dare risposte vere alle persone che passano da un posto di lavoro all'altro, che sarebbero senza rete e senza protezione se il contratto non lavorasse su questo.

Non a caso l'insieme di questo lavoro rende indubbiamente, con il livello lavoristico attuale, la somministrazione come la forma di flessibilità più tutelata e più regolamentata.

Cosa fa difetto spesso? L'ignoranza di merito sul contratto, ed è su questo che abbiamo bisogno di imparare tutti quanti a lavorare meglio insieme. Lavorare meglio

con le categorie; che hanno la titolarità dei posti di lavoro e con le quali non a caso cerchiamo di avere percorsi congiunti con i quali allargare ai delegati la conoscenza, l'informazione, e nel contempo di rendere esigibili per noi maggiori spazi per dare informazione. In alcuni momenti ci siamo ritrovati infatti con fondi che giacevano perché i lavoratori non conoscevano la prestazione e noi da soli non siamo ovviamente in grado di arrivare dappertutto.

Ma anche una collaborazione forte con l'INCA, perché credo che il Patronato, rispetto al lavoro prezioso di tutela dei diritti individuali che svolge correntemente, possa aiutare ad una maggiore veicolazione, ad una maggiore informazione su diritti e tutele in atto, che riescano ad intercettare il lavoratore interessato in qualunque postazione della CGIL possa recarsi: e l'INCA è una postazione preziosa.

Perché li possa sapere e rivendicare quello che magari ancora non ha saputo e che lo metta nelle condizioni non soltanto di difendere se stesso, ma anche di utilizzare quei pezzi di contrattazione che, a partire dai loro bisogni, sono stati costruiti e che cerchiamo puntualmente, ogni volta, di rafforzare nel loro percorso e di ampliare nelle loro possibilità.

## Gianni Rinaldini

*Segretario generale FIOM*

Recentemente, come FIOM, abbiamo siglato con l'INCA un'intesa che costituisce, riguardo gli infortuni, le malattie professionali e i mutamenti del sistema produttivo – cioè dell'organizzazione del lavoro con le relative ricadute anche su nuove forme di malattie professionali – un primo vero passaggio verso l'integrazione tra tutela individuale e tutela collettiva. Questo vale ancora di più se guardiamo alla situazione sociale che stiamo attraversando, perché credo che ogni ragionamento che facciamo in questo momento non possa prescindere dalla situazione reale del Paese, da quello che sta succedendo e dalle dinamiche che si innestano sulle tutele, sulle condizioni di lavoro, sulla retribuzione.

La dico così perché io sono tra quelli che pensano che siamo all'inizio della fase peggiore della crisi e non nella fase di ripresa. O meglio, dipende se uno giudica la situazione secondo l'andamento degli indici di Borsa e la condizione del sistema bancario, oppure se assume come riferimento, ad esempio, il tasso di disoccupazione; a seconda dell'indicatore preso come riferimento si può dire se siamo in una fase di ripresa o in una fase di peggioramento della situazione sociale.

La mia impressione è che siamo all'inizio della fase peggiore.

Da più parti si sentono fare previsioni su come cambierà il tessuto industriale nel nostro Paese. Da ultimo un imprenditore/padrone come Guidi, qualche tempo fa, rovesciando lo schema classico prevedeva una riduzione del 50% del sistema industriale del nostro Paese. A me pare che tutto stia riprendendo come prima; non c'è nessuna modifica sostanziale se non semplici ritocchi, e questo aggraverà tutte le condizioni, in attesa, casomai, di una crisi ancora più pesante. Il risultato sarà quindi l'accentuarsi di tutti gli elementi che sono stati alla base della crisi, e cioè la disuguaglianza sociale, l'attacco ai diritti ecc.

In sostanza – da quello che si capisce, se prendiamo ad esempio il modello della Germania – tutti puntano sull'esportazione e non sulla ripresa dei consumi interni, e così facendo, alla fine tutto viene scaricato sulle condizioni dei lavoratori e delle lavoratrici attraverso due elementi fondamentali: la riduzione della spesa sociale dell'occupazione e la riduzione delle retribuzioni – perché questo sta succedendo in Europa, sulla scia degli Stati Uniti.

In Germania, sempre per fare un esempio, nei settori industriali più rilevanti (vedi l'auto) si stanno riducendo le retribuzioni di un buon 10/20%, trasformando questa riduzione in azioni. Una ipotesi, quindi, di riduzione delle retribuzioni ed inaspimento di tutti gli aspetti relativi alla condizione di lavoro.

E restando su questa stessa falsariga potrei spiegarvi i nuovi sistemi metrici sull'organizzazione del lavoro che riducono ulteriormente, attraverso gli strumenti informatici, i tempi di riposo o informali che uno ha, per esempio, su una catena di montaggio. Potrei citare lo stabilimento FIAT di Melfi, la SEVEL di Val di Sangro, la FIAT di Pomigliano ma anche lo stabilimento Electrolux di Susegana ecc.; in

ogni posto i padroni offrono due alternative: la delocalizzazione o condizioni di lavoro peggiori di quelle attuali. Questo, oltre ai processi riorganizzativi, produce una tensione sulle condizioni lavorative – quindi non solo sugli infortuni e gli incidenti mortali, che sono quelli che appaiono più immediatamente – che richiederebbe da parte di tutti, anche da parte delle organizzazioni sindacali di categoria (FIOM compresa), una attività di ricerca più intensa.

Non voglio dire delle bestemmie, ma sulle linee di montaggio – che sono piene di giovani – nei turni di notte circolano sostanze di sostegno; non sto parlando di tossicodipendenza, ma forse anche con questa chiave di lettura si riesce a capire come è possibile che i picchi produttivi in molti stabilimenti si fanno di notte. Ne abbiamo discusso in una riunione a porte chiuse con 180 persone in uno stabilimento di 10 mila dipendenti, e ho chiesto ai lavoratori di capire cosa stava succedendo, senza reticenze.

Al di là di notizie giornalistiche, la lettura della realtà sociale, a partire dalle giovani generazioni, dei processi che sono avvenuti in questi anni e che temo siano destinati a inasprirsi ulteriormente, è un'operazione che ritengo decisiva per ragionare sia del futuro della contrattazione collettiva, sia del rapporto tra la contrattazione collettiva e le tutele individuali.

Questo disagio sociale, oggi, non sempre trova espressione nella nostra iniziativa, a partire da quella della FIOM. In questi anni ho fatto tante assemblee in quelle realtà senza mai capire quale fosse l'entità di un problema che ho scoperto soltanto al bar parlando con alcuni di questi giovani, fuori dalla solita assemblea sindacale.

Credo che noi abbiamo bisogno di capire meglio quello che sta succedendo sul piano delle condizioni di lavoro, sapendo che il presupposto per rilanciare l'iniziativa anche sul terreno della contrattazione collettiva – che nel corso di questi decenni ha perso significato e valore – è la capacità di costruire un rapporto nuovo con quelli che possono essere i livelli di tutela individuale, anche allargando esperienze come quella fatta a Terni per quanto riguarda la ThyssenKrupp, che può essere ripetuta – e ne stiamo ragionando – all'Ilva di Taranto e in altri grandi stabilimenti.

A me pare che lo stesso problema noi lo abbiamo in generale sull'obiettivo della riaffermazione dei diritti. Facciamo un esempio per capirci meglio: la Fincantieri. A Venezia c'è uno dei cantieri di questo gruppo: 1.500 lavoratori che producono splendide navi da crociera; lì facciamo contrattazione, con grandi lotte che portano alla fine a fare il contratto. Ma attorno a quel cantiere ci sono 3.000, 3.500 giovani distribuiti in 300 aziende tutte rigorosamente sotto i 15 dipendenti, tutte collegate tra di loro con, come ha denunciato il Procuratore di Venezia, forme di vero e proprio schiavismo alla fine di quella catena.

Ma quei 3.000 giovani fanno parte dello stesso ciclo lavorativo dei 1.500 lavoratori della Fincantieri e se non riunifichiamo la condizione di quei lavoratori sul piano non solo retributivo, ma sul piano dei diritti e delle tutele, sia individuali che collettive, noi come FIOM, come Sindacato non abbiamo prospettive, perché sappiamo bene di correre il rischio che l'accordo che facciamo con i lavoratori della Fincantieri venga scaricato sugli altri giovani.

Oggi le imprese in tutti i settori – la cantieristica è la più semplice – sono organizzate con un sistema a rete di filiere produttive; non c'è più l'azienda che ha il ciclo integrale al suo interno.

O siamo in grado di ricomporre questa scomposizione sul piano dei diritti, delle tutele e delle retribuzioni, o altrimenti non solo i diritti individuali, ma la stessa contrattazione collettiva parlerà sempre a meno lavoratori e sarà sempre meno in grado di incidere in quello che succede concretamente nell'attività lavorativa.

Questi processi, in futuro, saranno ancora più esasperati. So bene, visto quello che sta succedendo in giro per il mondo, cosa ci dirà, ad esempio, la FIAT quando verremo convocati a Palazzo Chigi: «A Pomigliano continuiamo a produrre se accettate certe condizioni, altrimenti niente». Questa è la situazione che abbiamo di fronte, ma è anche l'elemento su cui, insisto, va collocata la prospettiva di un'integrazione sempre più forte tra i diritti individuali e i diritti collettivi, tra le tutele individuali e la contrattazione collettiva.

Se la contrattazione collettiva viene abbattuta è chiaro che la rete delle tutele e dei diritti individuali viene inevitabilmente indebolita e frammentata.

Noi, e non lo dico solo per i meccanici, dobbiamo fare un lavoro di ricostruzione della contrattazione collettiva che in questi anni non si è sviluppata, portandoci a una perdita di potere nelle imprese. E come ricostruire la dimensione della contrattazione riguarda sia la contrattazione collettiva sia il livello di integrazione che si riesce a determinare con le forme di tutela individuali, sapendo che i bisogni dei lavoratori – a partire dalle nuove generazioni – sono diversi rispetto a quelli che abbiamo conosciuto noi in gioventù e si esprimono anche in forme e modi diversi e non hanno alle spalle alcuna militanza politica. Ormai le assemblee con 1.000, 1.500 giovani vi assicuro che sono platee molto complicate da gestire, perché il rapporto e la frattura con la politica è totale e la gestione delle dinamiche è molto complicata, diverse al Sud e al Nord per ovvie ragioni, ma questo è – a mio avviso – il terreno che abbiamo di fronte per una prospettiva che non può che essere quella di saldare i diritti individuali con l'esercizio della contrattazione collettiva.

## Marinella Meschieri

Segreteria nazionale FILCAMS

Affrontare il tema dei diritti individuali nella contrattazione collettiva, oggi, stante la situazione di crisi, è complicato. Ha ragione Gianni Rinaldini quando afferma che la crisi è tutt'altro che superata e che il peggio deve ancora arrivare. A differenza del passato, il terziario oggi non riesce più ad assorbire i lavoratori espulsi dai settori industriali; anzi la crisi ci tocca profondamente, infatti: crisi dell'auto, crisi in generale dei settori manifatturieri, crisi nei servizi, crisi dell'edilizia, crisi negozi vendita prodotti collegati ecc. Il calo dei consumi incide pesantemente nel settore distributivo, nel commercio. Si stima che alla fine dell'anno ci sarà un saldo negativo tra gli esercizi commerciali che chiudono e quelli che aprono di 20.000 negozi se calcoliamo almeno tre dipendenti... Le riforme intervenute sul mercato del lavoro hanno prodotto maggiore precarietà nei rapporti di lavoro e precarietà salariale (part-time).

Da sempre la FILCAMS CGIL cerca di coniugare i diritti individuali in un'ottica collettiva, poiché le esigenze delle persone che rappresentiamo (in alcuni settori le donne sono in prevalenza) sono tante. Così come confermo che anche noi abbiamo avuto difficoltà ad affrontare questi temi negli ultimi rinnovi dei CCNL ancorché unitari.

Con grandi difficoltà siamo riusciti a migliorare qualche aspetto (ad es. nel CCNL terziario: inserita una norma per malattie gravi con conservazione del posto per ulteriori 12 mesi). Oggi riscontriamo difficoltà sia nei rinnovi dei CCNL (piattaforme separate) sia nei rinnovi dei contratti integrativi aziendali, che negli anni passati hanno migliorato norme del CCNL (malattia al 100%, elevato le percentuali del part-time post maternità, congedi parentali).

Dalla ricerca emerge, da parte di tutti gli intervistati, *«la soddisfazione per i riconoscimenti ottenuti in passato e la consapevolezza di aver dovuto concentrare le rivendicazioni sulla parte economica e gli aumenti salariali, causa politica dei redditi ecc.»*.

Sappiamo bene quanto sia complicato un rinnovo contrattuale. Tanti sono gli elementi che giocano nella trattativa: la situazione generale in cui si colloca, i rapporti unitari, le controparti; ma è anche vero che in una larga fetta di sindacalisti c'è scarsa propensione o sensibilità ad affrontare certi argomenti (part-time post maternità, asili nido/scuole a tempo pieno, congedi, costi sanità ecc. sono tra i temi più sentiti dalle donne occupate nei nostri settori).

Mi spiace dirlo ma la cultura, anche in casa nostra ed in particolare dei dirigenti maschi, è «datata». Infatti, anche in settori ove l'occupazione femminile è prevalente è accaduto che, nella fase finale delle trattative, certi temi, seppur inseriti tra le richieste, venivano «mollati» non solo perché il tema principe era il salario, ma perché non considerati importanti, e quindi sacrificabili.

Il buon esito di una trattativa dipende anche dalla sensibilità e dall'importanza che si dà o meno a determinate richieste rispetto a chi conduce le trattative.



Lo dico con cognizione di causa poiché certi risultati non li avremmo ottenuti se non ci fossero state delle compagne determinate, che hanno tenuto la palla in campo rompendo le scatole ai sindacalisti di CISL, UIL ma anche della CGIL. Saper ascoltare e agire di conseguenza può produrre risultati, ma dobbiamo esserne convinti per primi noi.

Spesso siamo ancorati a vecchi schemi mentali ci fermiamo a pensare a quanto era bello allora, alle conquiste del passato e non sempre abbiamo la capacità di misurarci con i cambiamenti intervenuti nella società e adeguare di conseguenza le richieste rispetto ai nuovi bisogni.

Nuovi bisogni che derivano anche dallo «saldamento sociale» degli ultimi dieci anni. Mi riferisco alla cultura berlusconiana dell'individualismo, ben incarnato nel *Libro bianco* di Sacconi che prevede uno Stato sociale minimo e diversificato per settori e realtà territoriali, e su un ruolo della bilateralità sostitutiva dell'intervento pubblico e del ruolo contrattuale del sindacato. Ovvero: i deboli sono destinati a diventare ancora più indifesi e si sostituisce lo Stato sociale con un modello neocorporativo. Sono l'opposto di quanto noi predichiamo: l'universalità dei diritti di cittadinanza, il rispetto della libertà e il valore dell'eguaglianza.

A questo quadro si è aggiunta la crisi che sta buttando all'aria quelle residue certezze rimaste, anche nel campo della rappresentanza degli interessi, tanto è che siamo diventati, chi più chi meno, individualisti ed egoisti. Infatti, il sistema clientelare, quello dei favori, sono radicati in larga parte della società.

Quello che conta per molti oggi è: avere amicizie giuste, l'opportunismo, l'indiscussa fedeltà al capo e, perché no, avere «le misure giuste», così fai carriera, alla faccia della tanto decantata meritocrazia. Se la pensi come «lui» bene, non avrai problemi, anzi sarai premiato, se la pensi diversamente sei un nemico da combattere, da mettere in un angolo da rendere impotente, alla faccia della democrazia e del rispetto reciproco. *RISPETTO e COERENZA sono termini ormai in disuso*. Purtroppo questi «insegnamenti culturali» hanno lasciato qualche segno anche in noi: predichiamo in un modo ma razzoliamo spesso in un altro.

La confederalità sta sempre più scemando e stiamo diventando più corporativi, e ognuno di noi tenta di difendere il proprio orticello, a prescindere che si tratti di una categoria o livello confederale. Lo affermo con cognizione di causa quando penso agli appalti negli ospedali, caserme o alle mense nelle aziende industriali. Appalti spesso realizzati al massimo ribasso che si traducono in minori ore lavorate e in riduzione dei diritti.

Tutti parliamo di solidarietà, di eguaglianza, parità di trattamenti, ma quando si tratta di mettere insieme le sinergie tra noi è complicato. Nel 70% dei casi altre categorie ci hanno sbattuto la porta in faccia! Non sto dando voti a nessuno perché anche in FILCAMS abbiamo avuto e ancora abbiamo dei limiti nel portare avanti quegli obiettivi.

Ad esempio: buoni i risultati ottenuti all'epoca nei call center sia per i subordinati che per i collaboratori ai quali abbiamo fatto riconoscere parità salariale, ma non sempre siamo stati altrettanto bravi e coerenti nei confronti dei lavoratori sommi-

nistrati poiché estendere a loro il salario variabile significava dare qualcosa in meno ai «fissi». Tra il dire e il fare spesso c'è di mezzo l'oceano anche in casa nostra.

Per ragionare oggi di diritti individuali in un'ottica collettiva occorre partire da qui: da come si evoluta o involuta la società, dalle nostre difficoltà, incoerenze e debolezze. Dobbiamo guardare in avanti e, poiché viviamo in una società complessa, le risposte non è detto che siano identiche, se vogliamo rappresentare davvero tutto il mondo del lavoro.

Spesso pensiamo al salario in relazione al variabile o quello «fisso» o agli inquadramenti professionali, ma vi sono anche altri aspetti, considerati dai lavoratori di un certo rilievo e che producono salario. Alcuni esempi:

- 1) L'accordo aziendale Adecco ha chiesto e ottenuto un rimborso di 100 euro al mese per chi ha bimbi all'asilo nido. Certo, riguarda solo una fetta delle lavoratrici occupate, ma sono anche quelle che hanno maggiori spese.
- 2) I principali CCNL hanno inserito l'assistenza sanitaria integrativa i cui costi sono a carico delle imprese. Anche questo è salario. Sono previsti rimborsi per una serie di prestazioni, ad esempio i ticket. Per coloro che non godono di buona salute e devono effettuare controlli frequenti significa recuperare a fine anno centinaia di euro.
- 3) Oggi ci viene richiesto con forza di dare risposte a bisogni sociali, ad es. «mettere le mani sugli asili nido, scuole a tempo pieno» perché, se escludiamo rari casi nel nostro Paese, la domanda di inserimento bimbi non trova risposte. È un tema di cui dobbiamo occuparci oppure no?

Certo che sì. Ad esempio, quando i Comuni concedono licenze per aprire grandi superfici commerciali, dobbiamo chiedere che inseriscano una clausola affinché le aziende versino un contributo per la costruzione di un asilo nido, scuola a tempo pieno. Contrattazione sociale nel territorio (confederale e categorie assieme). Strutture finanziate dai privati e gestite dal pubblico per essere certi della qualità dell'educazione fornita ai bimbi. Stessa cosa per gli insediamenti industriali.

Occorre ragionare a 360 gradi, con analisi dei bisogni in rapporto al territorio, alle aziende, alle fabbriche, se vogliamo rappresentare pianamente i bisogni delle lavoratrici e dei lavoratori.

- 4) Bilateralità: nei nostri CCNL è presente da tanti anni. Non sempre le ciambelle riescono con il buco, tanto è che stiamo lavorando per sistemare quello che non va. Fatte queste debite precisazioni, va detto che la bilateralità, se ben gestita, può produrre risultati interessanti in termini di diritti e salario. Un esempio: permessi sino agli 8 anni del bimbo nelle piccole imprese sono retribuiti attraverso la bilateralità. La bilateralità deve servire per fornire servizi ai lavoratori e alle imprese. Così come può e deve intervenire sulla salute/sicurezza.

Condivido appieno quindi, l'affermazione evidenziata nella prima parte della ricerca: *«sappiamo bene come l'aumento economico non sia l'unico parametro utile per determinare quali benefici contiene quel contratto».*

*Oggi la crisi accentua le divisioni. Le imprese cercano di comprimere i costi, in primis quello del lavoro; vorrebbero «tagliare» sui diritti, ampliare le flessibilità, eliminare co-*

*sti aggiuntivi derivanti dalla contrattazione aziendale. La paura viene così ulteriormente alimentata dalla perdita del posto di lavoro.*

È quindi più difficile far rispettare i propri diritti. C'è un problema di sicurezza? Sto zitto perché se no rischio il posto; allungano le mani? Devo sopportare; voglio togliere una parte di salario? Va bene purché io mantenga il posto di lavoro. Non so se sia così solo da noi ma questo è ciò che ...«avanza».

Aumentano le vertenze individuali quasi sempre «postume» ad avvenuto licenziamento per recuperi salariali, contributivi.

*I lavoratori ci chiedono da un lato risposte politiche rispetto al loro futuro, dall'altro chiedono più servizi e informazioni nei luoghi di lavoro su pensioni, fisco, assegni familiari ecc.*

*Quali le sinergie comuni che FILCAMS e INCA possono mettere in campo?*

In passato abbiamo formato, insieme all'INCA, dei compagni che si sono specializzati sulla previdenza e assistenza integrativa. Abbiamo creato una rete in Italia. Siamo convinti che occorra andare oltre, poiché le richieste individuali sono in aumento (almeno nei nostri settori). Dobbiamo «ritornare» al delegato che io chiamerei sociale (prima del Patronato) in azienda. Specializzare tanti delegate/in materia previdenziale, contributiva, assegni familiari, e nel nostro caso, anche sulla sanità integrativa (positiva esperienza a Firenze). La sinergia sta quindi nel prevedere corsi di formazione congiunti. Segnalo poi che il fondo Est ha deciso di estendere la sanità integrativa anche ai lavoratori in CIGS o in mobilità e, per i versamenti volontari ci si potrà avvalere dei Patronati. Dovremo effettuare un incontro nazionale per agire di conseguenza.

Stessa cosa per le domande di disoccupazione ordinaria piuttosto che con i requisiti ridotti. In alcuni nostri settori la stagionalità, vedi turismo, è elevata, e specializzare compagni della categoria significa mantenere i rapporti con quei lavoratori che lavoreranno l'anno successivo nella medesima impresa. Le esperienze fatte sono positive; abbiamo costituito anche, in alcune realtà, i coordinamenti degli stagionali per dar loro «voce»;

Costituire un gruppo di lavoro sulle malattie professionali poiché, attraverso ricerche congiunte effettuate (ma ne dovremo sviluppare altre), ne emergono delle nuove. Qui i fronti sono due: le misure di prevenzione per evitare che i lavoratori diventino malati professionali (intervenedo quindi sull'organizzazione del lavoro) e il riconoscimento comunque di tale stato.

Su questi temi potremmo prevedere delle sperimentazioni in alcune regioni/territori.

I convegni servono per approfondire e valutare il «da farsi», ma, non vorrei che il prossimo anno ci ritrovassimo per dirci le stesse cose, ovvero le buone intenzioni. Dobbiamo passare dalle parole ai fatti e, tra un anno, ritrovarci per analizzare quanto fatto ed eventualmente «aggiustare il tiro». Sentiamoci quindi nei prossimi giorni per fissare un incontro nazionale tra FILCAMS e INCA.

## Franca Peroni

Segreteria nazionale Funzione Pubblica

La ricerca dell'IRES-INCA, oltre a mettere bene in evidenza la produzione contrattuale fatta nei diversi settori, mi sollecita a parlare di come noi riusciamo a tenere assieme tutela collettiva e tutela individuale.

La dico con una battuta: i diritti individuali sono esigibili se noi facciamo, a monte, delle scelte, esprimiamo delle opzioni di parte.

Noi siamo in una condizione di forte frantumazione del mondo del lavoro, che non possiamo pensare di recuperare a processo ultimato. Credo insomma che dovremmo introdurre degli elementi vincolanti. Ad esempio nella contrattazione che ho seguito nel settore dell'igiene ambientale (privato ma con un pezzo di pubblico), i temi in questione erano di rilevanza generale per la collettività, la tutela dell'ambiente e la salubrità del territorio ma c'erano in discussione anche i diritti e la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici del compartimento, in particolare di quel settore che si riferisce a FISE - Confindustria servizi (privato), frutto di continue esternalizzazioni e dello spezzettamento del ciclo integrato dei rifiuti negli appalti. Qui noi abbiamo le cooperative sociali (quelle che inseriscono praticamente ex carcerati, tossicodipendenti ecc.), che si occupano della pulizia delle strade, le cooperative, quelle «normali», che si occupano della raccolta differenziata, e alcuni spezzoni di attività, quello che adesso viene chiamato il «core business», che sostanzialmente è la raccolta tradizionale e lo smaltimento attraverso gli inceneritori/termodistruttori, che è legato, da una parte, ad un settore prevalentemente costituito dai lavoratori pubblici delle ex aziende municipalizzate che ora sono *multiutilities* (molte quotate in Borsa), e, dall'altra, al settore privato.

In quella tipologia abbiamo registrato una divaricazione crescente delle condizioni materiali di quei lavoratori e lavoratrici che non si riusciva ad arginare fintanto che perdurava lo «spezzettamento del ciclo».

Abbiamo dovuto realizzare tre livelli di intervento.

Il *primo*: la modifica legislativa del decreto ambientale che introduceva il concetto di «ciclo integrato» e la clausola sociale con l'applicazione del contratto settoriale per la tutela completa dei lavoratori e lavoratrici. Fintanto che l'ultimo Governo Berlusconi ha destrutturato tutto...

Il *secondo*: abbiamo definito un contratto di settore. E qui introduco un elemento di riflessione. Fino a che noi assistiamo impotenti alla proliferazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro che si costruiscono sullo spezzettamento del ciclo, diveniamo noi stessi gli artefici del dumping contrattuale e dell'abbassamento delle condizioni di lavoro dei lavoratori.

Anche se in un momento di crisi difficile come viviamo in questo momento è difficile parlare di ricomposizione del mondo del lavoro, di diritti, di qualità, della sanità, dei servizi sociali, dell'ambiente, dobbiamo purtroppo ribaltare questo schema distruttivo, dobbiamo lottare per affermare che ci sono dei costi che non pos-

sono essere abbassati e che devono essere sostenuti. Noi abbiamo provato a farlo attraverso la ricomposizione dei due contratti, quello delle aziende pubbliche e quello delle aziende private, all'interno di un unico contratto: quello del settore dell'igiene ambientale.

Abbiamo inserito delle norme vincolanti sul tema degli appalti. Se un'azienda – prendiamo Hera, anziché Ama Roma, anziché A2A che è la grande *multiutility* lombarda – intende esternalizzare un pezzo del servizio, vedrà applicato il contratto di settore, perché è solo in questo modo che riusciremo a tutelare le condizioni di vita e di lavoro di chi opera nel settore.

Nel settore dell'igiene ambientale abbiamo trovato, ad esempio, il contratto delle imprese di pulimento, quello dei portierati, quello dei bagnini, quello delle cooperative sociali di tipo A e di tipo B. Ognuno inventava la propria soluzione perché l'Ente pubblico, quello che all'origine è il titolare del servizio, una volta che esternalizza non si pone più il problema né di quali siano le condizioni nelle quali quel servizio viene erogato né tantomeno quelle dei lavoratori.

Siamo dovuti quindi intervenire sul livello della contrattazione territoriale. E questo è il terzo punto.

In altri settori abbiamo trovato esperienze preziose che riguardavano la rete del sostegno sociale, degli affetti, delle relazioni, come quella dell'AUSER, che sono state magari declinate anche su attività che erano contigue a quella dell'assistenza domiciliare agli anziani.

Anche qui, nella negoziazione territoriale – e confederalità vuol dire anche questo – dobbiamo ridisegnare quali siano i confini tra quella che è l'attività di volontariato sociale e quella che è l'attività professionale che riguarda anche determinati servizi erogati nelle diverse forme, con declinazione di gestione pubblica, mista o privata e che hanno valenza collettiva e pubblica.

Ad esempio, per quanto riguarda il contratto dell'igiene ambientale abbiamo fatto un'esperienza interessante con l'INCA e con i medici in particolare, perché i «padroni» ci hanno posto il problema del contenimento dei costi e in quest'ottica ci hanno chiesto che l'operatore autista potesse occuparsi anche della raccolta.

Evidentemente la riunificazione di questa funzione, che prima era separata tra autista e raccoglitore, che cosa avrebbe potuto produrre da un punto di vista fisico al lavoratore? Il disagio causato dall'autista che deve salire e scendere dal mezzo, produceva uno stimolo sulla fascia lombo/sacrale con dei grossi problemi a livello fisico. Potevamo noi pensare, seduti nei nostri comodi tavoli del contratto nazionale, che questo era un problema la cui soluzione avremmo potuto demandare a livello delle singole aziende? No. Abbiamo attivato quindi un preziosissimo rapporto con i nostri medici ed abbiamo definito modalità, tipologie, casistica, nelle quali anche le condizioni geomorfologiche, rispetto alle quali potevamo, nel contratto nazionale, aprire quel tipo di professionalità mista in una struttura contrattuale che poneva dei vincoli: a) nel contratto nazionale; b) rinviava alla contrattazione territoriale nei luoghi di lavoro la liberatoria rispetto all'utilizzo di questa professionalità mista. Ecco: questo io credo che sia un esempio importante di quello che riusciamo a tradurre e mettere assieme con le nostre sinergie.

Non c'è un problema di supremazia della tutela collettiva rispetto alla tutela individuale. Io credo che ci sia una priorità della tutela collettiva, perché senza questa non possiamo arrivare ad esercitare anche quella individuale.

L'ultima questione che voglio introdurre è quella della bilateralità.

Credo che nessuno di noi pensi ad una bilateralità come ad una «bestia nera»; c'è anche della buona bilateralità. Le esperienze che sono state fatte nel passato hanno previsto anche la necessità dell'utilizzo di questo strumento. Però c'è un problema: la bilateralità ha consentito che noi coprissimo i permessi per figli minori non retribuiti per il pezzo di retribuzione mancante. Questa è una cosa buona e giusta, ma perché non la possiamo inserire direttamente nel contratto?

Questo riporta alla questione di cui parlavo prima, e cioè che molte volte non abbiamo il coraggio di porre alcuni costi, non come costi individuali, ma collettivi.

Nel caso delle lavoratrici è molto più evidente, il problema della conciliazione fra vita lavorativa e vita familiare non essendo un problema della singola lavoratrice, ma sociale, che va gestito e che deve trovare risoluzione all'interno dei contratti. Mi piacerebbe porre in termini complessivi, all'interno della contrattazione collettiva, questi problemi.

Questo vale anche per la sanità integrativa, perché altrimenti si crea un corto circuito tra le cose che diciamo: da una parte, la tutela del sistema sanitario pubblico e, dall'altra, la risoluzione della non copertura di determinati livelli di assistenza attraverso la bilateralità. È un principio di limitazione del danno.

L'ultimissima questione che io voglio porre è quella della esigibilità, e qui c'è un problema, perché – faccio anche qui un esempio – se alla lavoratrice e al lavoratore part time, con un orario di 10-12 ore settimanali, viene richiesto un lavoro supplementare, può quel lavoratore rifiutarsi?

Io dico di no, per due ordini di motivi, uno perché nei contratti abbiamo fatto tanto per tutelare anche questo aspetto e regolamentare il massimo di ore prestate, ma non ci sono dei vincoli, o meglio ci sono a seconda della forza contrattuale che tu hai. Il secondo motivo è determinato dalle condizioni economiche del lavoratore che, lavorando anche a tempo indeterminato, è o sotto la soglia di povertà o sulla soglia di povertà e quindi non può rifiutare questa richiesta di prestazione aggiuntiva.

Credo che anche in questo esempio si possa parlare di tutela individuale, ma anche di tutela collettiva. Se noi non mettiamo norme nel contratto e nella legislazione, ma questo è già più difficile, perché non abbiamo uno dei migliori governi con cui ci siamo confrontati, sarà difficile tutelarla sul piano individuale.

C'è, quindi, ignoranza sul contratto, ma c'è anche la non possibilità di esigere quel contratto.

Chiudo con un esempio che mi riguarda da vicino. Io ho un figlio di 23 anni che tenta di fare il tecnico delle luci. È assunto regolarmente da una piccola azienda a conduzione familiare; di fatto presta la propria attività su commessa attraverso una cooperativa di comodo che fa intermediazione di manodopera, ma a cui fattura le ore che la cooperativa, a sua volta, fattura al suo datore di lavoro.

Il risultato finale è che il ragazzo non sta ricevendo lo stipendio da novembre dell'anno scorso; ma c'è un altro tema più rilevante, che è quello che riguarda la salute e la sicurezza.

Mio figlio lavora dalle 13 alle 18 ore continuative senza riposo, le 11 ore di riposo giornaliere previste dal decreto legislativo 66 dove stanno?

Se oggi molti giovani non vedono il Sindacato come interlocutore, come strumento, come luogo nel quale possono esercitare i loro diritti, è sicuramente per una cultura individualista che ha introdotto una modificazione quasi genetica. Ma è anche perché stiamo rischiando di tornare ai primi del Novecento, quando i bisogni individuali erano solo bisogni individuali. Ed allora noi dobbiamo ritornare a fare quello che ha fatto il movimento dei lavoratori, che ha sviluppato il concetto che il tuo bisogno individuale è un bisogno collettivo e deve essere la base dalla quale parti per una vertenza collettiva.

Perché oggi noi anche nel pubblico iniziamo ad avere dei problemi. Possiamo scrivere nei contratti anche delle ottime norme, ma poi la gente che lavora sotto ricatto, perché non c'è il rinnovo del contratto a termine, perché forse gli è stata promessa la stabilizzazione e quanto altro, non potrà mai aprire bocca per esigere quei diritti, perché quei diritti sono uno splendido libro dei sogni.

Credo che noi dobbiamo recuperare tutto questo, anche se è un lavoro difficile, ma dobbiamo provarci, e credo che, da questo punto di vista, anche un intreccio forte sulla costruzione delle piattaforme anche con i nostri servizi sia uno strumento fondamentale.

## Walter Schiavella

Segretario generale FILLEA

In questa riflessione voglio partire da quella che considero una necessità, cioè capire in che quadro collochiamo il rapporto fra contrattazione collettiva e diritti individuali e su quello che significa, anche sul piano della sua traduzione nelle nostre strategie organizzative, oltre che contrattuali.

Parto dal quadro del settore delle costruzioni.

Dal 1° gennaio al 30 settembre 2009 abbiamo misurato 56 milioni di ore di cassa integrazione ordinaria contro le 26 dell'anno precedente; nel solo mese di ottobre 3 milioni di ore di cassa integrazione straordinaria contro neanche 2 milioni dell'ottobre dell'anno precedente; ad ottobre la riduzione degli addetti nelle casse edili è di oltre il 10%.

Cito questi dati perché ci aiutano a capire come la crisi – sulle cui origini, natura e rimedi siamo d'accordo su cosa fare – agisca in maniera assolutamente diversificata tra i vari settori ed all'interno di essi, seppure con dei tratti oggettivamente unificanti, come il generale peggioramento delle condizioni di tutti, la riduzione del salario ed una condizione diffusa di maggiore fragilità e precarietà.

Ma la crisi assume connotati diversi e produce effetti diversi nei singoli settori produttivi. Nell'edilizia infatti, mentre calano del 10% gli iscritti alle casse edili, aumentano del 4% gli iscritti immigrati, si verifica una esplosione del 208% delle imprese individuali a partita IVA, oltre 80mila in più, e un forte aumento del part time, che strutturalmente non è compatibile con l'organizzazione del lavoro di questo settore.

Tutto questo significa che l'azione congiunta della crisi e l'azione insufficiente del Governo producono effetti combinati, devastanti, ma diversi tra i vari settori. Nel nostro, così come in altri che hanno caratteristiche simili (penso al terziario, alle piccole imprese nei distretti del tessile), generano l'aumento dell'insicurezza, la diminuzione dei diritti, l'aumento del lavoro nero, della precarietà e quindi producono il conseguente aumento del bisogno di tutela complessivamente intesa.

Questa tutela complessiva non può che essere realizzata sul piano generale articolando strumenti e strategie seppur dentro una visuale che sappia tenere conto proprio di quelle diversità. Dunque della necessità di rimettere insieme l'affermazione generale del diritto con il suo esercizio.

Questo ci riguarda tutti. Tutti noi dobbiamo riflettere su come rimettere in fila l'affermazione generale del diritto con il suo esercizio nell'attuale contesto.

L'azione che abbiamo svolto in questo periodo è stata coerente e chiara negli obiettivi, ma è evidente che ne misuriamo la scarsità dei risultati.

Questo non significa che siano sbagliati gli obiettivi, ma gli strumenti. Il tema dunque è di adeguare quegli strumenti in un ragionamento che – in continuità con quanto fatto – provi a riarticolare la strategia ripartendo dalla pluralità delle condizioni che la crisi ha determinato. Un strategia generale che riarticoli il valore



sul quale tutti conveniamo, cioè la confederalità. Il problema è allora come esercitare quel valore. E non possiamo farlo con operazioni matematiche, somme o sottrazioni, o con la ricerca di modelli unilaterali. Quella pluralità di condizioni dobbiamo provare ad inscrivere all'interno di un obiettivo generale capace di fare sintesi delle diversità e dare al tempo stesso una risposta a ciascuna.

Quindi, tornando all'edilizia, dobbiamo partire dal riconoscimento della tipologia del lavoro, rispetto alla quale dobbiamo definire, appunto, una pluralità interventi. A proposito del ciclo integrato dei rifiuti, di cui parlava la categoria della Funzione Pubblica, e per il quale siamo dovuti giustamente partire dalla legge che lo regola, possiamo affermare che abbiamo lo stesso problema anche noi e questo è uno dei problemi sui quali si possono e si debbono costruire strategie comuni.

Peraltro, regolare il mercato è un problema che non ha solo la FILLEA: è un problema che può avere la FILCAMS, che possono avere tutte le categorie quando parliamo di appalti, dei ribassi. Quella condizione di mercato influisce o non influisce sulla condizione del lavoro e sull'esercizio effettivo del diritto?

Quando c'è un sistema di ribassi che con la crisi arriva al 60%, come sta accadendo in edilizia, è un problema o no questo per l'esercizio dei diritti collettivi ed individuali?

Dobbiamo, quindi, agire su quel livello; dobbiamo agire sulla qualità dell'impresa. Le politiche industriali e gli interventi sulla struttura delle imprese, sui criteri di selezione per l'accesso al mercato, sono o non sono temi sui quali un Sindacato che si pone questi obiettivi generali deve lavorare?

E sono o non sono temi sui quali si può ricostruire questo livello di azione comune?

Poi c'è il lavoro con le sue diversità. Un settore come l'edilizia, che conta 750 mila imprese, tra cui quelle imprese individuali cui accennavo, le partite IVA, tende sempre più alla frammentazione. Il cantiere non esternalizza ma si frammenta: possono esserci cento lavoratori ed altrettante imprese, all'interno di un meccanismo dove l'appalto è la condizione migliore, con tutte le sue forme: l'affidamento, il nolo a caldo, il nolo a freddo. Insomma, in cantiere esistono tantissime forme giuridiche e contrattuali che rendono impossibile il governo di quel ciclo produttivo ed il rapporto con il territorio.

Abbiamo in cantiere la maggiore frammentazione ed il maggior bisogno di articolare le forme di tutela: quelle collettive e quelle individuali.

È un caso o non è un caso che in edilizia si sia sviluppata, ad esempio, una forma di bilateralità che è quella che ha la maggiore storia nel Paese? Ed è possibile affrontare questa discussione sul fatto se sia un bene o un male assoluto e non se, invece, sia o meno necessaria ai lavoratori che rappresentiamo? E con una struttura produttiva, come quella che oggi si è ulteriormente generata – poi dico alcune cose sul limite della contrattazione collettiva in questo settore –, è giusto o sbagliato riflettere se adeguarla a questo bisogno, oppure dobbiamo fermarci solo alla domanda se sia giusta o sbagliata?

La bilateralità in edilizia mutualizza strumenti contrattuali come le ferie e la tredicesima. Come può usufruirne altrimenti un lavoratore che lavora una settimana

con una impresa ed una settimana con un'altra all'interno di una organizzazione produttiva del genere?

Potrebbe pagarle l'impresa, perché no? Ma qual è l'impresa che è in condizione di farlo? Quella strutturata, non certo quella che per dimensione e tipologia di lavoro – cioè la maggioranza – ha nella labilità del rapporto fra il lavoratore e l'impresa il punto di maggiore debolezza e vede, invece, il rapporto tra il lavoratore e quel territorio un punto di forza. Su questo, non è un caso che l'altro elemento che si è sviluppato nella contrattazione in edilizia è quello della contrattazione territoriale, che insieme alla bilateralità agisce anche sul terreno dei diritti individuali.

Nell'ultimo rapporto della Commissione nazionale cassa edili, per esempio, si evidenzia come una parte importante delle prestazioni delle casse edili, di derivazione dalla contrattazione territoriale, agisca su quel livello di prestazioni sociali che integrano complessivamente non la struttura del salario, ma gli elementi di tutela ed i particolari bisogni dei lavoratori. Ad esempio, il sostegno al reddito per gli studi dei figli o alcune prestazioni che sono davvero integrative del sistema sanitario nazionale.

Dobbiamo ragionare nella concretezza delle cose, perché altrimenti perdiamo il nesso con le esigenze dei lavoratori, così come dobbiamo ragionare sulle modalità di evoluzione della contrattazione collettiva e di rafforzamento della integrazione con le forme di tutela individuale, prime fra tutte quelle che possono dare le nostre attività di servizio, perché il rapporto del lavoratore edile con il territorio è un rapporto forte ed il bisogno spesso si evidenzia proprio per la natura della sua prestazione lavorativa e della sua vita lavorativa in quelle questioni sulle quali la contrattazione collettiva va necessariamente non solo migliorata, ma integrata con quel livello di tutela.

Non trovo corretto ragionare in una logica di supremazia dell'uno o dell'altro strumento; ognuno di questi strumenti deve svolgere il proprio ruolo preciso.

Le categorie debbono fare il proprio lavoro di contrattazione in rapporto all'evoluzione delle condizioni date, e dobbiamo saper ragionare in una logica confederale su come possiamo ottimizzare il nostro lavoro con quello che si rende necessario sul terreno delle tutele individuali.

La ricerca dell'IRES INCA evidenzia i risultati ottenuti ma anche i limiti del nostro sistema contrattuale.

Prendiamo ad esempio il trattamento malattia. A livello nazionale non siamo riusciti a risolvere il problema del pagamento dei primi tre giorni di malattia quando questa non supera i 6 giorni, risultato che abbiamo praticamente ottenuto quasi per intero proprio attraverso la contrattazione territoriale anche se con forme diverse.

L'ultimo contratto è stato il contratto della formazione, con l'introduzione, ad esempio, di 16 ore di obbligo formativo preingresso, importantissime perché dobbiamo lavorare in una logica di qualità. Il contratto precedente è stato il contratto della regolarità, con l'introduzione del DURC, il Documento Unico di Regolarità Contributiva, con un ruolo importante di intreccio tra cassa edile, INAIL, INPS.

Nel quadro di destrutturazione e di attacco ai diritti, il contratto odierno non po-

trà essere che il contratto riunificazione di quello che il ciclo ha diviso. Dunque, su una serie di questioni, prime fra tutte quelle che riguardano la sicurezza, noi dobbiamo riconquistare attraverso la contrattazione collettiva il governo di quel processo, riavvicinandoci al cantiere.

Dico questo perché sta qui il limite di quell'esperienza; probabilmente ci siamo un po' allontanati dal cantiere, soprattutto perché il rapporto stesso tra lavoratore e cantiere è stato reso più labile da quelle forme di organizzazione produttiva e di natura giuridica del rapporto di lavoro.

Sulla sicurezza, mentre proviamo a riappropriarci del governo contrattuale dell'organizzazione del lavoro, dei ritmi e della struttura produttiva del cantiere, dobbiamo aggredire il dramma degli infortuni sul lavoro. Dobbiamo poi affrontare il tema dell'emersione del lavoro nero e della tutela di quelli che subiscono infortuni.

Mi ha colpito molto una recente ricerca che abbiamo realizzato con IRES ed INCA: «Il lavoro offeso». Quella ricerca, basata anche su numerose interviste ai lavoratori, racconta di un lavoro fortemente precario e di una condizione di ricattabilità, soprattutto dei migranti, che, tanto più con l'introduzione del reato di clandestinità, non sono in condizione di rivendicare alcunché. E ciò vale anche per quelli regolari; basta dirgli: «Ti mando via» e debbono stare zitti.

Ebbene, in questa ricerca un terzo dei lavoratori intervistati ha dichiarato di non denunciare gli infortuni subiti.

Questo apre un terreno straordinario di lavoro comune, di integrazione e di collaborazione, di ricerca sugli strumenti nuovi da portare nella contrattazione collettiva, ma anche su quanto dobbiamo integrare quel lavoro con l'azione di tutela individuale nel territorio fatta dai nostri servizi per sostenere i lavoratori e per affiancarli anche nell'azione contro l'INAIL. Dico questo perché l'altro elemento che emergeva con forza nella ricerca è che una su cinque prestazioni erogate dall'INAIL, ovvero il 20%, era frutto di contenzioso.

Ed in un settore come il nostro, penso che questo sia davvero uno dei terreni sui quali provare a mettere insieme le cose: da una parte come noi riconquistiamo con la contrattazione collettiva quei contratti nazionali, dunque più ruolo alla contrattazione, ai delegati, ricomponendo nel sito cantiere almeno il governo dei processi che riguardano formazione e sicurezza; dall'altra come sosteniamo nel territorio, con un'azione integrata con i servizi di tutela individuale, il lavoratore, ad esempio, nel post infortunio.

Questo è un terreno sul quale dobbiamo esercitarci provando ad affrontarlo anche in maniera nuova.



Per la qualità  
della tutela:  
gli strumenti  
dell'INCA





# Interventi

## Per la qualità della tutela: gli strumenti dell'INCA



Agustín de Celis  
Chang  
1968-69  
Acrilico su tela  
cm. 150x100  
Direzione Nazionale CGIL

### Vittorino Delli Cicchi

Collegio di presidenza INCA

Questa mia comunicazione si inserisce tra la discussione centrata sull'attività di ricerca promossa dal nostro Patronato, che ha visto la partecipazione dei segretari generali di importanti categorie, e la presentazione del Bilancio sociale.

Gli strumenti per la tutela svolgono, in tale quadro, il ruolo di Cassetta degli attrezzi che circa 1.700 operatori utilizzano quotidianamente per raggiungere risultati, parte dei quali sono raccolti nel Bilancio sociale del più grande Patronato italiano.

La presenza della CGIL, sempre ai massimi livelli, conferisce a questo nostro appuntamento un importante valore aggiunto e, quindi, un successo che possiamo ulteriormente valorizzare dentro il percorso congressuale che ancora fatica ad assumere fino in fondo l'elaborazione che un *Patronato di frontiera* ha messo in campo. Lo dico consapevole e rispettoso della complessità dei problemi che sono quotidianamente di fronte alla CGIL ed alle sue categorie, dentro un transizione dagli esiti incerti.

Per non deludere le aspettative di quanti partecipano all'iniziativa chiarisco subito che questa comunicazione non si dilungherà su aspetti tecnico-operativi che pure *Qualità della tutela e Strumenti per la qualità* potrebbe suggerire. Non faremo questo sia per la composizione di questa platea che non vede la centralità degli operatori INCA, sia per evitare l'eccesso di peso espositivo che si determinerebbe.

Il nostro obiettivo è, pertanto, quello di suscitare un confronto di più ampio respiro con tutti i presenti. Con i nostri interlocutori esterni e con i/le compagni/e direttori INCA.

Conseguentemente, nel quadro dei riferimenti valoriali della CGIL, Strumenti, Tutela e Qualità saranno agiti per sollecitare il vostro contributo non formale rispetto alla riflessione che Presidenza e coordinatori regionali dell'INCA hanno alimentato nel corso di questi ultimi anni.

Al fine di bene allineare titolo e finalità di questo incontro, prendo in prestito da un guru della Qualità un significativo e utile aforisma: «Concentrarsi sugli Ideali e sui Valori che guidano l'organizzazione per stabilire la propria missione».

E così se per Philip Crosby i Valori e gli Ideali vengono prima, possiamo agevolmente uscire dalla morsa della merce, del cliente, del profitto, della concorrenza e collocare in senso nobile e alto la scelta di Qualità dell'INCA, la cui missione è tutelare i diritti, in particolare dei deboli e degli esclusi.

Deboli ed esclusi che, per noi dell'INCA CGIL, sono decisamente troppi considerato che ad una povertà consolidata di milioni di persone, se ne associa una temporanea che lascia aperti scenari sociali preoccupanti.

Proprio con riferimento a questi scenari, ma anche alle scelte che l'INCA sta praticando da qualche anno a questa parte, ho usato la locuzione *Patronato di frontiera*.

L'INCA CGIL, infatti, è il primo Patronato per attività cosiddette statisticabili (meno di 1/3 di quelle complessive) ma è anche il Patronato della solidarietà per l'attenzione da noi riservata alla tutela di diritti di tanti cittadini, che leggi e regolamenti escludono dal finanziamento (oltre 2/3 del totale).

È questo il nostro maggior punto di forza sul terreno dei valori fondanti della CGIL.

Una scelta di responsabilità importante se pensiamo al peso organizzativo, al lavoro, alle competenze necessarie, allo stress operativo cui ogni giorno sono sottoposti coloro che operano in presa diretta con una moltitudine di persone portatrici di diritti inevasi.

Ed è questa *la frontiera* sulla quale si colloca, in questa fase storica, la missione dell'INCA.

Da una parte il DOVER ESSERE, nessun arretramento sul terreno dei valori, dall'altra l'ESSERE, che richiama invece la difficile quotidianità del lavoro di tanti nostri operatori.

Riteniamo che la nostra elaborazione sulla complementarità tra tutela individuale e tutela collettiva indichi una strada per comporre questa contraddizione, senza prestare il fianco a dispute filosofiche.

Infatti, Qualità-Efficacia-Efficienza costituiscono gli elementi della scelta INCA che fanno da sfondo al nostro progetto di lavoro e che guarda, con razionalità al sociale ed alle sue dinamiche, alla sua missione ed ai valori generali della Confederazione.

Una visione generale ed una pratica concreta che danno legittimità all'INCA quando, evitando di entrare in un rivendicazionismo senza prospettive, chiede alla CGIL di essere conseguente incoraggiando e sostenendo questa impostazione, sia sul piano politico che organizzativo.



Il progetto dell'INCA è centrato su un forte impulso alla proceduralizzazione delle attività che ci permette di:

- garantire la regolarità delle azioni;
- supportare lo sviluppo di una nuova cultura organizzativa;
- migliorare la qualità del servizio;
- aumentare la nostra capacità di accogliere le persone;
- favorire la lettura di quanto viene fatto, anche ai fini dell'attività decisionale;
- liberare risorse verso attività non proceduralizzabili (es.: la relazione).

Tutto ciò presuppone e richiede il supporto di un'attività formativa diffusa e, in tante situazioni, anche la ridiscussione del modello organizzativo.

### ▼ **Gli strumenti per la qualità**

► **SIINCA3.** L'automazione dell'ufficio INCA, assunta nel marzo 2006, è stata una scelta giusta ed anche necessaria, ereditata da questa Presidenza che ne ha garantito la realizzazione.

SIINCA3 è un software che svolge un ruolo centrale nella gestione delle pratiche e nel rapporto con gli enti. Consente una produttività degli uffici INCA quantificabile in 45.000 euro l'ora. Anche per questo motivo intendiamo rafforzare il sistema delle garanzie sul terreno della continuità del servizio e dell'autonomia dell'INCA rispetto al fornitore esterno.

Spesso, parlando di questo strumento, si usa la metafora di una Ferrari su una strada di sabbia. È una rappresentazione che non dovrà avere più ragion d'essere, anche perché non ci possiamo permettere che un applicativo dedicato, come il SIINCA3, sia sotto utilizzato rispetto alle sue potenzialità.

A dicembre, con la formazione dei direttori e la messa a disposizione di manuali e guide addestrative/formative specifiche, daremo il via ad un piano organico che dovrebbe raggiungere a cascata tutti gli operatori del Patronato. Sempre nello stesso mese provvederemo alla sistemazione strutturata della modulistica e avvieremo un percorso per la internalizzazione di alcune funzioni/attività.

► **Con.INCA.** CONSulenza INCA, CONteggio INCA, INSIEME ad INCA.

Con.INCA, sistema consulenziale INCA CGIL, rappresenta l'approdo di una pluralità di esperienze inerenti alla quantificazione delle prestazioni pensionistiche e alla consulenza realizzate nel corso degli anni dalle strutture del Patronato.

A partire dalla centralità della posizione assicurativa, questo strumento supporta i nostri operatori nell'attività consulenziale e di quantificazione delle prestazioni e, per come è strutturato, è anche supporto e vettore di formazione in materia previdenziale.

La gestione e il controllo della posizione assicurativa, diversamente dal controllo della prestazione erogata dall'ente, può essere un contributo importante in direzione del raffreddamento del contenzioso. Una prassi che non era seguita nel passato, ma che ci consente oggi di aprire una nuova strada di dialogo con gli enti.

100% made in CGIL: INCA e SINTEL possono oggi dire con soddisfazione che una collaborazione, all'inizio accidentata ed incerta, è evoluta positivamente grazie alla scelta di un partenariato intelligente che oggi ci consegna un prodotto di avanguardia. E, a questo proposito, stiamo già definendo le modalità di un piano di formazione *ad hoc*.

► **L'Ufficio mobile.** SIINCA3 e Con.INCA su un notebook, un accesso a Internet e un operatore competente, possono infrangere i vincoli della sede fissa ed incontrare le persone che hanno bisogno di informazioni e di tutela nei luoghi dove esse si trovano.

► **Bacheca.INCA.** È uno strumento informatico per il monitoraggio di tutti gli eventi formativi (centrali e territoriali, in Italia e nel mondo) nei vari aspetti (didattici, professionali ed economici) che consente di avere in tempo reale il quadro delle attività in essere e delle serie storiche delle stesse. È disponibile sul Web per tutti i soggetti coinvolti nella formazione. Supporta tutte le esigenze che una gestione integrata della formazione pone sul versante organizzativo e della qualità.

► **Qualità certificata.** È un altro degli obiettivi perseguiti dall'INCA e che andranno ad interessare progressivamente tutte le sedi di Patronato.

Risponde all'esigenza di far interagire meglio aspetti inerenti al modello organizzativo con le scelte di automazione dell'ufficio INCA anche nella consapevolezza che la partita decisiva, ai fini del successo, viene giocata sul terreno del fattore umano. In tale quadro, riconfermiamo il valore strategico della formazione.

La certificazione di qualità è, conseguentemente, un progetto interdisciplinare che prevede interventi di tipo organizzativo, strumentale e formativo.

Sono coinvolti direttamente nel progetto sia i direttori provinciali, con la loro funzione di governo delle risorse nel territorio, sia gli operatori INCA, quali figure centrali nel rapporto con l'utente.

Obiettivi del percorso sono:

- rafforzare l'efficienza, intesa come capacità di erogare il servizio, e l'efficacia, come capacità di raggiungere i risultati prefissati;
- qualificare la gestione del tempo e delle risorse umane;
- sviluppare la capacità di autoverifica;
- aumentare la soddisfazione dei bisogni delle persone che si rivolgono all'INCA migliorando la qualità del servizio e della relazione.

Il percorso per la certificazione della qualità ha coinvolto, nel corso del 2009, quattro territori (Genova, Roma, Taranto, Trento) che arricchiscono le esperienze già consolidate in Toscana e a Bolzano.

Prima di concludere, vorrei rivolgere specifiche sollecitazioni al Ministero del Lavoro e ai presidenti dei CIV.

Come ho chiarito in apertura, vi abbiamo fornito le caratteristiche generali degli strumenti di qualità dell'INCA che mi auguro sufficienti per una vostra interlocuzione sul terreno dell'innovazione e che ci trovano attenti e pronti a raccogliere la

sfida dell'ammodernamento tecnologico della Pubblica amministrazione. Come potete vedere non siamo «quel piccolo mondo antico ancorato al '900», come il ministro del Lavoro ci vorrebbe. E con buona pace anche del ministro per la Pubblica amministrazione, le cui reti amiche promuovono i tabaccai ed escludono i Patronati, anche in materia previdenziale!

Ma c'è anche un secondo terreno su cui mi pare interessante dialogare e riguarda quell'andamento delle cause (*negative* perché si tratta di diritti non tutelati) che sono all'origine della espansione e crescita dell'attività (*positiva*) dell'INCA al punto tale da rendere «necessario» il nostro potenziamento tecnologico ed organizzativo. Ci preoccupa molto il divenire di quei processi. Noi pensiamo che in questa situazione servirebbe un Patronato non ridotto a gregario mal sopportato dagli enti e dal Ministero del Lavoro, ma da valorizzare in direzione della ricomposizione del sistema delle tutele: individuali e collettive.

Un paio di osservazioni per i direttori provinciali dell'INCA.

Abbiamo provato a descrivere in forma essenziale come questa transizione sociale coinvolga l'INCA e chi in essa lavora. Ma riteniamo che due cose debbano essere ulteriormente evidenziate in questa sede per poi ampliarle negli incontri di formazione già programmati per le prossime settimane. Esse riguardano:

- la figura del direttore che, nel quadro delineato, rappresenta uno snodo decisivo di questo Patronato e del suo successo;
- la denuncia di una sofferenza di ruolo, all'interno delle Camere del lavoro, quella che molti definiscono sottovalutazione e/o disattenzione rispetto a quello che l'INCA fa.

Ora però, Strumenti per la Qualità e la formazione, per la loro interdipendenza con il modello organizzativo all'interno del quale agite quotidianamente, sono secondo noi supporti decisivi non solo per migliorare le condizioni di lavoro vostre e degli operatori ma anche opportunità per la valorizzazione della tutela individuale da noi erogata. Inoltre, quegli strumenti danno maggior forza alla nostra idea che la complementarità tra tutela individuale e tutela collettiva rappresenti una risorsa strategica per la CGIL.

Riteniamo che si tratti di un'arma, un contenuto importante da giocare nei territori e in tutti i luoghi di discussione della CGIL.

Concluderei pertanto la mia relazione. Oggi c'è il nostro progetto Qualità all'interno del quale s'intersecano Conoscenza, Formazione, Strumenti, Bilancio sociale. Ci sono risultati concreti. Il tutto ancorato ai Valori, agli Ideali, ma anche ai bisogni della CGIL alla quale, con il congresso ai blocchi di partenza, consegniamo questo nostro essenziale bilancio inerente ai nostri strumenti per la Qualità.

Riteniamo che ci siano le condizioni per dare una nuova prospettiva alla missione dell'INCA CGIL e che, a tal fine, sia anche necessario farsi carico delle aspettative e, a volte, delle inquietudini che attraversano i tanti sindacalisti della tutela individuale.

## Giovanni Geroldi

*Direttore generale Politiche previdenziali Ministero del Lavoro*

Vorrei molto rapidamente fare alcune considerazioni sulla funzione e sul ruolo dei Patronati e spiegare la logica con cui stiamo lavorando.

Il mio punto di vista, fondamentalmente, è questo: esiste – e lo dico con molto schematismo – ed è nota una problematica relativa all'accessibilità ai servizi di welfare in senso lato. In altre parole, molto spesso, le strutture welfaristiche, pur avendo magari anche delle configurazioni relativamente pesanti, come i welfare dei Paesi europei, sono poi inefficaci, come si usa dire, nel raggiungere gli obiettivi che si prefiggono, perché non sempre le persone, i cittadini, i lavoratori hanno facilità ad accedere ai servizi stessi; e il paradosso, confermato da tantissimi studi, è che normalmente c'è proprio una correlazione tra il fatto dell'averne più bisogno ed essere più in difficoltà ad accedervi.

Il problema dell'accessibilità è una questione centrale che si pone in questo momento anche nelle sedi europee. Per molti anni ho partecipato, a Bruxelles, ai lavori del Comitato di Protezione sociale e in quella sede il problema dell'accessibilità è stato posto al centro per tutti i Paesi. È una questione da risolvere perché, là dove c'è più bisogno di avere accesso ai servizi welfaristici, si incontrano maggiori difficoltà, vuoi per ragioni di età, per ragioni di inserimento sociale, vuoi per ragioni di formazione, di istruzione ecc.

Se noi guardiamo all'atto dell'erogazione di questi servizi, le strutture dedicate a questo compito, in genere, sono molto differenziate: ci sono Paesi europei che hanno una maggiore tradizione rispetto ad altri. In tutti i casi però, le attività di sportello, per definizione, seguono procedure che rispecchiano approcci fortemente condizionati dal modo in cui è concepita la normativa.

Lo sportello, allora, che normalmente i soggetti erogatori mettono in funzione, quando esiste, è uno sportello che tende ad avere un'azione di questo genere, mentre la persona richiedente non ha bisogno soltanto di trovare qualcuno che gli pone davanti un foglio da compilare, quanto di una sorta di consulente – quella che in gergo si chiama proprio «attività di *counseling*» – in grado di accompagnare le persone che hanno bisogno di accedere ai diversi servizi.

Questo è un aspetto studiatissimo e, quindi, molti Paesi si sono dati dei sistemi, dei modelli. Come sappiamo, in alcuni di essi, per esempio, sono forti le associazioni che si richiamano alla cittadinanza, in grado di rappresentare queste persone in maniera relativamente adeguata.

In Italia, come è noto, le associazioni della cittadinanza sono scarse ed hanno poca incidenza, per cui credo che in questo momento il ruolo del Patronato si configuri proprio in questo senso. In sostanza, la radice forte che il Patronato ha è proprio quella di avere meccanismi di collegamento, perché i grandi Patronati hanno come area di affinità quella del Sindacato, quindi la vicinanza ai lavoratori di tutti i tipi: lavoratori anziani, già andati in pensione; lavoratori – se vogliamo – anche con

qualifiche relativamente basse, quindi con una istruzione relativamente ridotta, oppure i lavoratori di nuova generazione, gli immigrati, i soggetti fragili, ecc.; cioè colgono proprio tutti quegli aspetti che in genere contrastano la possibilità dei cittadini di accedere a quei servizi.

In questo scenario, ovviamente, si articola l'attività di tutela che consiste nel garantire la fruibilità dei diritti già previsti dalle leggi. Fondamentalmente, non stiamo parlando di rappresentanze di natura sindacale e politica in senso stretto, quando le persone chiedono di ottenere nuove tutele e nuovi diritti, ma stiamo parlando, molto spesso, di diritti esistenti dai quali però le persone stesse rischiano di restare escluse.

Un'attività che, svolgendosi nella particolare struttura produttiva e sociale italiana caratterizzata dalla presenza preponderante della piccola impresa, rende difficile accompagnare le persone nell'accesso al sistema dei servizi perché subiscono percorsi di natura procedurale tipici, insomma, del rapporto burocratico. In questo contesto la persona si sente sempre in una condizione un po' persa, quindi ha bisogno di qualcuno di cui si può fidare e a cui chiedere aiuto.

E qui entra in gioco il ruolo del Patronato, che tuttavia apre due ordini di problemi, anche molto ben espressi nel Bilancio sociale dell'INCA: una prima questione è che queste strutture devono comunque essere efficienti, avere una capacità di innovazione organizzativa e di rapportarsi adeguatamente; il secondo problema richiama l'esigenza della trasparenza. Ed è su quest'ultimo aspetto che si costruiscono alcune correnti di pensiero che producono campagne ostili al Patronato. Si tratta quasi sempre di tentativi grossolani, ma pur tuttavia da non sottovalutare.

Devo dire che, quando ci siamo messi attorno al tavolo per discutere del nuovo regolamento (*ex art. 13*) per il finanziamento dei Patronati, mi è sembrato di cogliere in linea generale, soprattutto da parte delle aggregazioni dei grandi Patronati, l'esigenza di avere un regolamento basato su criteri più accurati di ripartizione dei punteggi (la cosiddetta statisticazione), per arrivare anche ad un modello di finanziamento che fosse più chiaro, limpido e trasparente per tutti.

Il nuovo regolamento definisce alcune cose piuttosto importanti: la prima è quella del rafforzamento della selezione tra i diversi soggetti del Patronato per l'accesso ai finanziamenti pubblici che, a mio parere, un soggetto vigilante, con una direzione ministeriale, deve poter esercitare per evitare chi tenta di saltare nell'area dei Patronati per motivi meno nobili, distinguendo adeguatamente quei soggetti che hanno per connotazione strutturale, ma anche per capacità di produrre effettivamente quel tipo di servizi di accessibilità a strumenti di welfare, quindi tutele, diritti. Questo è un punto fondamentale. La possibilità, dunque, di adottare criteri selettivi molto rigorosi è un principio sacrosanto, proprio per evitare l'accusa di poca trasparenza che viene mossa contro gli istituti di Patronato.

Oltre a definire i criteri di riparto e, quindi, le nuove tabelle che comprendono anche le nuove attività, abbiamo provveduto ad istituire una Commissione prevista in un articolo del decreto n. 193, alla quale è stata attribuita una serie di competenze che ritengo siano molto importanti: per insediarla, abbiamo approvato un

decreto ministeriale il 15 giugno 2009 e poi con un decreto direttoriale abbiamo identificato i principi di funzionamento.

Nei principi di funzionamento è stata presa una decisione significativa: quella che la Commissione si articolasse per le attività istruttorie, fondamentale, in sotto Commissioni. Credo che sia una scelta importante per evitare che la funzionalità di questa Commissione abbia un ciclo di vita declinante; cioè che si depotenzi nel corso del tempo con una partecipazione stanca, poco propositiva e poco dinamica. Tenete conto che in questa Commissione ci sono i soggetti del Ministero, rappresentanze di tutti i Patronati e degli Enti; quindi c'è tutta la triangolazione che praticamente sovrintende al funzionamento del sistema dei Patronati.

I problemi sono noti, perché sono anche problemi operativi che vengono da chi gestisce le questioni del Patronato quotidianamente e, a volte, rimangono lì, cioè rimangono dei problemi insoluti; cioè se ne parla, ma non si arriva mai a trovare una sintesi. Allora l'idea di prevedere le sotto Commissioni istruttorie ha significato, fondamentale, sia l'attivazione dei cosiddetti membri supplenti e, quindi, una presenza allargata, sia una rappresentanza estesa di tutti i principali raggruppamenti.

Nella sede plenaria emergono le problematiche da affrontare e, anziché fare estenuanti discussioni, si istruiscono le sotto Commissioni che hanno il compito di definire una possibile soluzione ai problemi che viene poi ratificata in sede Plenaria.

Questa modalità di funzionamento è già operativa. Si sono istituite delle sotto Commissioni; alcune hanno già finito addirittura il loro lavoro e sono state ratificate alcune decisioni in sede Plenaria. Sono emerse altre problematiche e nuove sotto Commissioni. L'idea è di fare addirittura anche delle sotto Commissioni con dei tempi molto ridotti che ci permettano di poter ritornare in sede Plenaria per ratificare le conclusioni entro un mese.

Questo ovviamente significa che la Commissione è in grado di prendere delle decisioni sull'intero funzionamento del sistema, seguendo l'evoluzione delle attività e del ruolo degli stessi Patronati.

Un altro provvedimento importante riguarda un articolo della legge istitutiva: l'art. 10 sulle convenzioni, al quale attribuisco molta importanza perché in esso può essere identificata in larga parte quella attività riconducibile al «welfare locale», che ormai ha un peso rilevante in virtù della legge di riforma dell'assistenza, la n. 328 del 2000. In questa attività il ruolo del Patronato potrebbe essere veramente decisivo.

L'art. 10 ha avuto qualche problema di applicazione. Credo, tuttavia, che siamo alla fine del percorso; restano da chiarire ancora piccoli aspetti, ma siamo decisi a presentarlo, senza indugi. Anche questo diventa un ulteriore passo e sarebbe un secondo importante passaggio di decretazione che, di fatto, attiva quella parte della legge del 2001 che è rimasta inapplicata.

Altre questioni aperte, abbastanza rilevanti, riguardano l'informatizzazione sulle quali il problema vero è il Ministero e, quindi, la Direzione. Il livello di integrazione tra il mondo dei Patronati e gli Enti previdenziali è molto elevato. Peraltro, è prevista pure un'incentivazione. Si tratta di un percorso da seguire, proprio in funzione dell'efficienza e della stessa trasparenza, perché la possibilità di essere mag-

giormente puntuali nella rendicontazione e di esercitare la funzione di vigilanza e di controllo, con gli strumenti informatizzati, diventa più concreta.

Abbiamo dei ritardi storici, ma adesso ci sono le condizioni per recuperare. Confido di poter arrivare rapidamente a definire un sistema, tanto più che l'interfacciabilità dei protocolli sull'informatizzazione del Ministero non è molto difficile da risolvere.

Concludo questo intervento con alcune considerazioni su un problema molto serio: quello del finanziamento dei Patronati, che nel vostro Bilancio sociale è descritto accuratamente. Tuttavia, in questo modello circolare manca un convitato di pietra. È vero che i quattro enti, INPS, INPDAP, INAIL e IPSEMA, versano una quota del contributo dei lavoratori ai fini della costituzione del Fondo per il finanziamento dei Patronati; ed è anche vero che questi quattro enti danno risposte, in termini temporali, più che soddisfacenti, in alcuni casi direi assolutamente apprezzabili; qualche ente magari è un po' più lento, ma diciamo che non c'è un problema in questo momento relativo all'adempimento da parte degli enti in termini di contributo al Fondo, che è un trasferimento di una quota – ripeto – dei contributi dei lavoratori.

Tuttavia, il problema è che la governance di questo Fondo, che è teoricamente in capo al Ministero del Lavoro e, dunque, alla mia Direzione, in realtà non risiede lì, ma al Ministero del Tesoro.

Noi, quindi, una volta fatte le verifiche del riparto, prima in sede provvisoria, poi in quella definitiva, saremmo in grado di pagare se il Tesoro ci desse la disponibilità nell'utilizzo di questi Fondi. Qui, ovviamente, si scontrano due questioni: la prima è che il Tesoro, come sapete, è attento anche alla cosiddetta «gestione di Cassa»; quindi non è solo attento al famoso patto di stabilità al 3% ecc., che è un'altra storia, ma è attento anche alla gestione di Cassa; cosa con cui si intende quanto c'è in Tesoreria, quanto serve per pagare gli stipendi o per fare tutte le altre cose.

Come sappiamo tutti, ovviamente, la gestione di Cassa corrisponde poi alle immisioni dei Titoli del Tesoro, e noi abbiamo un Ministro del Tesoro che è preoccupato da tempo di questo; quindi, tira la cinghia ritardando le uscite delle disponibilità di Tesoreria. Questo significa che noi possiamo pagare solo quando il Tesoro rende disponibili le risorse; se e quando ce le rendono disponibili scivola avanti nel tempo rispetto a quando sono arrivati, entrati e trasferiti dagli Enti. Il che determina un inevitabile ritardo che è diventato pesante. Noi abbiamo fatto un lavoro egregio – io credo – anche in questo caso, ricostruendo, praticamente, tutti i flussi, addirittura a partire dal 2001. Per capire quanto ci competeva di Cassa e di competenza abbiamo fatto tutte le pressioni possibili sul Ministero del Tesoro.

Questo ritardo determina una necessità da parte dei Patronati di dover ricorrere al credito bancario, a prescindere da quanto sia l'ammontare, che è rilevante, e da quanto si paga in termini di tassi di interesse. Il ritardo nel trasferimento da parte del Ministero del Tesoro alle disponibilità del conto Fondo Patronati determina in ogni caso una distrazione di parte delle risorse che vengono dai contributi dei lavoratori – torno a sottolinearlo – verso i profitti delle banche. Perciò più si accorciano questi tempi, più noi saremo tranquilli.

Non voglio mettere in discussione la necessità della gestione di Tesoreria; non mi compete in questo momento; svolgo il mio ruolo istituzionale. Tuttavia, è sicuramente un dato di fatto che il ricorso al credito bancario da parte dei Patronati, per far fronte alle spese correnti, vi costringe al pagamento di interessi che provengono comunque dalla stessa borsa.

Personalmente, credo che la soluzione più idonea sarebbe quella di avere il capitolo in gestione direttamente al Ministero del Lavoro; nel senso che il Ministero del Lavoro non ha obiettivi di gestione di Tesoreria: è una borsa, è un sito fisico, è una piccola cassaforte dove arrivano le risorse derivanti dai trasferimenti degli enti e non ha nessun altro obiettivo. Questo semplificherebbe molto le cose. In alternativa bisognerebbe avere da parte del Ministero del Tesoro, del Ministero dell'Economia, una garanzia di maggiore sollecitudine nel fare questo trasferimento.



## Guido Abbadessa

*Presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INPS*

Ritengo che la relazione introduttiva sia stata così stimolante da dover necessariamente tentare di rispondere in maniera puntuale.

Io desidero partire, nel mio ragionamento, da una cosa che ritengo assolutamente giusta: la bella introduzione curata dal Presidente dell'INCA che apre il Bilancio sociale. Tutto ruota attorno alle due citazioni fatte in occasione del 40° anniversario dell'INCA. Quella di Gino Giugni: «L'INCA ha dato un grande contributo allo sviluppo sociale di questo Paese». E quella di Lama che invece avvertiva – allora – dei pericoli che la società post fordiana avrebbe portato, cioè l'isolamento del lavoratore nel difendere i propri diritti.

Oggi dobbiamo fare un bilancio: abbiamo evitato i pericoli di cui allora parlava Lama; siamo un'organizzazione che è in grado di fare un bilancio sociale, non come copertina, ma vero, pieno di contenuti. Non c'è dubbio che le cose sono sempre perfettibili, ma occorre dare atto dell'impegno di qualcuno, come vedremo più avanti, se le cose sono progredite.

Il mio intervento non vuole essere formale o di circostanza, ma scelgo invece di entrare nel merito, quindi di parlare dello stato dell'INPS, di come si affronta una forte riorganizzazione e ristrutturazione dell'Istituto e di quali sono i rapporti con il Patronato.

Noi, come Consiglio di indirizzo e vigilanza, negli ultimi mesi ci siamo confrontati su una serie di questioni che vi elenco solamente perché servono da sfondo al ragionamento complessivo che tutti noi dobbiamo fare, anche perché il Patronato non può essere avulso da alcuni dati positivi o negativi ottenuti dall'INPS.

La prima questione è l'andamento di produzione, ovvero la quantità di diritti che l'Istituto ha tradotto in entità esigibili, unito all'esame della qualità con cui essi sono stati offerti. Due dati a confronto: +27% di attività nell'area a sostegno del reddito, mentre la consistenza del personale alla fine del mese di Giugno del 2009 era di 28.800 addetti a fronte dei 31.210 addetti della fine del 2007. Quindi un +27% in termini di produzione, a fronte di una diminuzione considerevole nella forza lavoro.

La seconda questione è la riorganizzazione dell'Istituto, a partire dalla Direzione generale e poi, a seguire, dalle Direzioni regionali e nelle province, nelle aree metropolitane e, a seguire, infine, nelle agenzie territoriali. Le direttrici di fondo sono quelle che il Consiglio aveva indicato negli scorsi anni, cioè la sostanziale riduzione delle Direzioni apicali, l'accentramento delle funzioni gestionali (reso anche possibile dall'evoluzione dell'informatica e, conseguentemente, dal recupero del personale da impiegare nelle funzioni proprie dell'Istituto), la puntuale riscossione della contribuzione e l'altrettanto puntuale erogazione delle prestazioni.

La terza questione è rappresentata dai nuovi impegni attribuiti all'Istituto dall'inizio del corrente anno, in primo luogo per il suo ruolo sempre più impegnativo nei nuovi ammortizzatori sociali e, a seguire, per l'impegno ancora più consistente in

tema di invalidità civile. Sull'invalidità civile mi permetto solo di spendere qualche parola: ora c'è una grande occasione. La riforma è stata ottenuta dall'attuale governo, ma ricordiamoci che si tratta di un'antica aspirazione nostra, di un'antica iniziativa del Consiglio di indirizzo e vigilanza dell'INPS e, per la verità, anche dello stesso Consiglio di amministrazione.

Oggi, come previsto dalla nuova legge, quel nostro sogno di portare a 120 giorni l'apertura e la conclusione di una pratica di invalidità può diventare realtà e, soprattutto in alcuni punti del territorio, abbattere di un decimo i tempi in cui vengono definite queste pratiche. Nei mille e passa giorni che in quest'anno ci sono stati fra l'apertura e la chiusura di una pratica di invalidità, ad esempio in Sicilia, ebbene, dal 1° Gennaio si apre invece un fronte straordinario, grande per il Patronato, non solo di soluzioni di natura previdenziale, ma proprio di cambiamento della qualità della vita delle persone.

Un'operazione di questo tipo, al di là di tutte le cose che immaginiamo, si realizza anche per il ruolo grande e straordinario che deve avere il Patronato.

L'ultima questione che voglio trattare è l'approvazione del bilancio INPS del 2010, nel quale sono stati presentati risultati di gestione positivi, che consentono di guardare con ottimismo al futuro del sistema previdenziale.

È evidente che essi risentono dal lato delle entrate di una situazione economica ancora non stabilizzata, ma è altrettanto evidente che all'interno di esso sono previsti risparmi nelle spese di funzionamento, in linea con la necessità di applicare a tutti i capitoli di spesa una significativa linea di sobrietà.

A proposito di risparmi a nessuno sfugge che la legge n. 247 del 2007 ha posto a tutti gli Enti previdenziali l'obiettivo di risparmi gestionali per 3,5 miliardi di euro da raggiungere nell'arco di un decennio.

Il non raggiungimento di questi risultati comporterebbe, a partire dal 2011, un aumento dell'aliquota contributiva dello 0,09%.

Tutti gli Enti sono fortemente orientati/impegnati a raggiungere tale obiettivo e l'INPS, in particolare, per farlo ha messo in campo idee, obiettivi, proposte, come spostare la quantità degli adempimenti con la qualità degli interventi e dei processi amministrativi, come spostare il tutto con la sobrietà del comportamento e del migliore utilizzo delle risorse.

Abbiamo affermato, intanto, un principio, cioè che in una moderna società il risparmio non è misurato soltanto dalla minore quantità di risorse utilizzate, ma anche dal costo medio del servizio svolto.

Questo vuol dire che sono stati effettuati risparmi anche se con lo stesso quantitativo di risorse è stato prodotto un maggior numero di servizi, concetto che sfugge alla contabilità normale, ma che non può sfuggire ad un concetto di contabilità analitica applicata ad un'azienda sociale come è l'INPS.

L'INPS, infatti, è un'azienda sociale nella quale è giusto e doveroso considerare tutte le modalità che consentono di pervenire ad un miglior dosaggio delle risorse: maggiore organizzazione, più strumenti informatici che si devono associare ad una maggiore qualità costituita dalla soddisfazione resa al maggior grado di trasparenza offerto, alla maggiore sicurezza nelle aspettative previdenziali, ai più

efficienti servizi resi. Tutto ciò, però, non si può realizzare senza l'apporto continuo e sapiente delle persone che informano, che aiutano, che indirizzano i cittadini ed i lavoratori verso le più opportune decisioni da prendere: in sostanza mi riferisco ai lavoratori dell'Istituto.

Ma mi riferisco soprattutto all'universo presente sul territorio, costituito da questo straordinario patrimonio di democrazia che sono i Patronati, gli operatori e le associazioni che lavorano con professionalità e con dedizione.

Diciamolo questo, perché se certi risultati si sono raggiunti, non è solo perché l'INPS è stato bravo, ma perché c'è un contesto, ed è il contesto del Patronato con straordinarie punte di eccellenza: andando nel territorio, per la costruzione della linea di indirizzo sulla riorganizzazione dell'INPS, mi sono imbattuto in situazioni dove il 90% delle pratiche vengono seguite dal Patronato e sono spesso chiuse in tempo reale.

Credo che dovremmo coniare una nuova definizione perché siamo andati oltre, veramente, la questione delle eccellenze.

Non utilizziamo, purtroppo, spesso i mezzi della contabilità analitica e della rendicontazione sociale, ma sono sicuro che, se li adottassimo, vedremo come il maggiore rendimento qualitativo dell'attività dell'INPS in moltissime strutture territoriali sia determinato dall'efficacia, dall'attività del Patronato e dalla ramificata presenza dello stesso sul territorio.

Così come, negli ambiti in cui si registrano ancora ritardi e inadempienze, vedremo che ciò è determinato anche dalla scarsa presenza del Patronato nello svolgimento di una serie di adempimenti.

L'Istituto, come sapete, è nel pieno di una profonda riforma organizzativa. Il CIV (Consiglio di indirizzo e vigilanza) ha ritenuto di calarsi in questa realtà ed ha condiviso il metodo di recepire dal territorio le esigenze più genuine che si manifestano per corroborare, migliorare ed integrare gli indirizzi di politica organizzativa, che in un organismo vivo non possono che venire da un incessante interscambio con la realtà.

Ritengo che il processo che il CIV ha avviato, e che è tuttora in corso, debba essere integrato con un analogo interscambio con tutti gli operatori sociali e, quindi, con le compagne ed i compagni del Patronato.

Siamo ad un passaggio veramente decisivo nella ristrutturazione del sistema del welfare; i conti però sono a posto e – come abbiamo detto più volte – non c'è bisogno di ulteriori interventi.

Dobbiamo rafforzare la costruzione complessiva; abbiamo davanti a noi degli obiettivi da raggiungere insieme e per questo, a conclusione, li voglio ricordare: rendere certi e sicuri i nostri protocolli, i rapporti reciproci, rafforzare gli strumenti di conoscenza del rapporto previdenziale di ciascun cittadino, unificare i processi legati al riconoscimento dell'invalidità civile ma, ancora meglio, alla costruzione di un sistema integrato che consenta di trattare la persona nella sua interezza; ridurre il contenzioso nella consapevolezza che esso è il sintomo di un mancato, incompleto e tardivo riconoscimento dei diritti, e ricordiamoci che oggi il contenzioso aperto è all'incirca di 830.000 cause in corso, che ingolfano tra l'altro il sistema giudiziario italiano. Af-

frontare – inoltre – il tema di uno squilibrio esistente sul territorio, nella esigibilità dei diritti, socializzare le vostre buone esperienze con le nostre prassi per tendere, in tal modo, ad un miglioramento del sistema complessivo dei comportamenti.

In ultimo, desidero toccare un tema pieno di implicazioni che è quello delle riforme. Sono anni che si rincorrono ipotesi di riforma, tendenti più che altro ad una cosmesi e non all'effettiva qualità delle proposte.

Io sono dell'idea che le riforme imposte dall'alto producono assolutamente degli effetti effimeri; sono altrettanto convinto che, invece, riusciamo a costruire, attraverso lo scambio reciproco delle esperienze della buona prassi, un'ipotesi di casa del welfare che sia soprattutto attenta alle esigenze dei cittadini, dei lavoratori, dei pensionati e delle imprese. Ritengo essenziale l'esperienza che in tale ottica può fornire il Patronato per costruire una proposta efficace ed è per questo che vi propongo di sviluppare insieme questo terreno di lavoro e di esperienza comune.

Per ultimo desidero dire che in questi mesi, in queste settimane, abbiamo visto una grande campagna mediatica dell'INPS, dove si è evidenziato che i conti dell'Istituto vanno bene – ed i conti vanno assolutamente bene – un grande battage pubblicitario a cui, sinceramente, io sono assolutamente estraneo perché preferisco parlare di merito e di contenuti.

Però desidero ed ho scelto, ieri nel mio Consiglio, ed oggi, in questa iniziativa dell'INCA, di esporre con chiarezza la mia opinione su questo tema.

Perché i dati sono importanti? Sicuramente per fatti economici: non c'è dubbio, l'effetto del DURC fa pagare tutta una serie di aziende ed il lavoro emerge. Il meccanismo previdenziale delle finestre produce andamenti altalenanti nei pensionamenti, per cui forse nel 2007 avevamo sovrastimato le uscite e sottostimato le entrate, ma è un fatto assolutamente implicito nelle norme.

Poi c'è, sicuramente, un fatto di razionalizzazione: si è lavorato, si è lavorato meglio, ed in una situazione di crisi la gente, le lavoratrici ed i lavoratori dell'INPS hanno fatto più lavoro e più prodotto; c'è poi anche il modo di come abbiamo lavorato con il Patronato. Ecco perché i dati sono importanti, perché questa è anche una grande operazione di giustizia e di verità.

Infatti se si raggiungono quei risultati, se alla fine di un anno che è stato veramente complesso – ricordiamo l'intervento sulla parte più debole delle popolazioni, lavoratori e lavoratrici in cassa integrazione, la cassa integrazione straordinaria, ecc. – il tutto è andato in un certo modo e le tensioni sono state veramente poche, non c'è qualcuno che ha usato la bacchetta magica, ma c'è il sudore, il lavoro, la dedizione di tanti: i lavoratori di quell'Istituto, i dirigenti, tutti coloro che sono in quell'Istituto, poi c'è il contesto della società, c'è questa grande forza del Patronato, del Patronato positivo, di un Patronato come l'INCA che veramente è stato straordinario. Fatevelo dire da chi gira nel territorio e che incontra le compagne ed i compagni del Patronato!

In questo caso, dunque, con il ruolo istituzionale dell'INPS, a tutti coloro che hanno contribuito a quel risultato importante a cui siamo arrivati voglio dire, veramente, un grazie, un grazie di cuore ed un buon lavoro a tutti, al Presidente ed a tutte le compagne ed i compagni dell'INCA.

## Francesco Lotito

*Presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INAIL*

Vorrei approfittare di questo incontro per testare l'efficacia di alcuni elementi di riflessione che, all'interno del CIV dell'INAIL, vanno sviluppandosi soprattutto nel corso delle ultime settimane intorno al problema del rapporto fra un Ente come l'INAIL e gli Enti di Patronato.

Dando un'occhiata all'ultimo numero del Notiziario INCA, che mi riprometto di leggere con particolare attenzione, perché dedicato ai temi ed ai problemi dell'amianto, mi sono ancor più convinto di parlare ad un uditorio attento e sensibile sui temi della salute e della sicurezza. Solo un inciso che mi pare utile fare su queste problematiche, per segnalare la potenziale drammaticità sociale delle tematiche dell'amianto.

Ieri, a Genova, dove era prevista la presentazione del Rapporto annuale dell'INAIL, questo evento non è stato possibile realizzarlo perché, purtroppo, i lavoratori dell'ILVA e di altre e aziende metalmeccaniche hanno letteralmente occupato la sala del teatro. Ciò ha impedito la costituzione della presidenza determinando l'annullamento del Convegno.

Quella contestazione, forse sopra le righe in alcuni tratti, esprimeva una tensione generata da un legittimo allarme tra i lavoratori che potrebbe diventare ancora più pericolosa su questo tema, perché alla base del riconoscimento del godimento dei diritti di tutela connessi all'esposizione all'amianto soggiace un contenzioso consistente, che coinvolge migliaia di lavoratori, alcuni dei quali a partire dal 1° gennaio del 2010 rischiano di trovarsi senza pensione e senza retribuzione.

Occorre, pertanto, che nei prossimi giorni, anzi nelle prossime ore si provveda, attraverso il varo di una disposizione normativa, alla determinazione delle condizioni per la proroga dei trattamenti che in questo momento sono in atto per i lavoratori che temono di perdere tutto.

L'INAIL non può fare altro che applicare le normative ed io qui, come Presidente del CIV, sollecito il governo a mettere subito in campo una normativa di questo genere, un provvedimento che permetta di affrontare questa criticità.

Vengo ora al merito delle riflessioni a cui facevo cenno. La consuetudine vuole che l'interlocutore di riferimento per l'attività del Patronato sia l'INPS. Che sia così è giusto e naturale. Il punto è se e come costruire una interlocuzione ed un rapporto forte con l'INAIL. Naturalmente la mia risposta è affermativa. E la ragione è presto detta. Occorre pensare all'INAIL non solo come ad un ente assicurativo ma come ad un soggetto che amministra diritti di cittadinanza. Di fronte a questo approccio, il problema del rapporto con la tutela patronale è nelle cose, perché in definitiva il Patronato che cosa fa? Si occupa della concreta fruibilità di questi diritti di cittadinanza: pensione, diritti in genere a sostegno del welfare.

È perfettamente naturale, dunque, che l'INAIL sia un interlocutore forte e di riferimento dell'attività del Patronato.

Detto questo, però, io voglio proporre agli Enti di Patronato, e colgo questa occasione per anticipare un'iniziativa che potrà essere assunta nelle prossime settimane, l'apertura di un confronto che porti alla creazione di un organico sistema di relazioni tra Enti di Patronato e INAIL.

Lo spunto, che ho trovato di grande interesse nell'introduzione che faceva questa mattina Raffaele, mi pare di poter dire sia l'aggancio teorico sul quale questo sistema può e deve essere costruito. Egli infatti ha messo l'accento sulla questione della qualità del lavoro. La fruizione dei diritti di cittadinanza connessi alla tutela del reddito di lavoratori e pensionati è una questione fondamentale. Tuttavia considero ancora più rilevante: la centralità di un altro diritto quello alla salute e alla sicurezza.

Se esisterà mai un parametro per misurare la qualità del lavoro, questo parametro non potrà non essere ricondotto, prima ancora che agli aspetti organizzativi, e di valutazione professionale, alla certezza della fruibilità, sui luoghi di lavoro, del diritto alla salute ed alla sicurezza.

Se questo è un punto che può costituire premessa, comunque, il lavoro si può fare. Ma vediamo più da vicino qualcosa che ci permetta di capire come e dove indirizzare questo lavoro.

I dati, innanzitutto. Sono probabilmente già noti quelli che si riferiscono all'andamento infortunistico nel nostro Paese.

Sapete – sono i dati del Rapporto annuale presentato nello scorso mese di Giugno – che nel 2008 il numero degli infortuni è stato ancora elevatissimo: 876.000 infortuni.

Il dato è enorme, ma per fortuna è in calo.

Ancora insopportabilmente tragico è il bilancio degli incidenti mortali: 1.120 casi. Tuttavia è importante rilevare che anche questo dato è in calo.

Bene, dunque! Bene perché vuol dire che la funzione antinfortunistica produce degli effetti. Ma guai a noi a pensare che questi dati possano essere considerati «soddisfacenti».

Vorrei, però, accostare a questo dato un altro elemento che mi pare importante sottolineare ed è quello che riguarda l'andamento delle malattie professionali. Il numero delle malattie professionali è, all'incirca, un decimo rispetto al numero complessivo degli infortuni. Tuttavia, nel corso del 2008, le malattie professionali sono aumentate e, purtroppo, sono aumentate ad un tasso percentuale – secondo me – drammaticamente allarmante: l'11% in più rispetto all'anno precedente.

Se questi sono i dati dai quali dobbiamo partire, dobbiamo chiederci come fare e cosa fare perché la curva degli infortuni tenda a scendere, fino ad arrivare alla soglia zero, e cosa fare per invertire rapidamente e immediatamente il trend negativo che riguarda le malattie professionali.

Ovviamente occorre incrementare ancora di più la capacità di cura e di intervento da parte dell'INAIL. Occorre che il dialogo fra le strutture dell'Istituto e le ASL si intensifichi, perché questo può produrre un ambiente più favorevole per abbattere e per contenere il tempo di esposizione alla degenza, agli infortuni, e così via.

Ci sono tante cose da fare, ma va da sé che la scelta fondamentale sulla quale occorre puntare per ridurre questi numeri così drammatici è quella della prevenzione.

L'orientamento, in effetti, che ormai matura con grande consapevolezza all'interno dell'Istituto, dice che la scelta della prevenzione sta diventando strategia generale di fondo, sulla quale noi dobbiamo muoverci. La prevenzione è un tema fortemente suggestivo, ma che va riempito di contenuti e di sostanza.

Si deve fare prevenzione, innanzitutto, sui luoghi di lavoro, e perché ciò accada occorre che sui luoghi di lavoro noi si abbia soggetti consapevoli, responsabili e preparati a svolgere una funzione prevenzionale.

Qui io sto pensando ad una figura che sta in casa dei Sindacati, cioè al ruolo dei Responsabili dei Lavoratori alla sicurezza. Sto parlando di decine di migliaia di persone che stanno entrando, via via, nell'anagrafe delle banche dati dell'INAIL. Il punto è che queste persone non sanno molto bene né che poteri hanno all'interno dei luoghi di lavoro, né come esercitare la loro funzione di prevenzione.

C'è un problema che riguarda i poteri contrattuali degli RLS sui luoghi di lavoro, e questo problema debbono risolverlo le parti sociali. È bene che la contrattazione se ne occupi da vicino; che anzi ne faccia punto di rilievo ed elemento di qualità delle piattaforme rivendicative

Il problema, invece, della preparazione, cioè della qualità, del mestiere – chiamiamolo così – degli RLS sui luoghi di lavoro è un terreno sul quale l'INAIL può fare molto. In che modo? Promuovendo cultura e prassi prevenzionale attraverso la formazione.

In questo senso, voglio segnalarvi l'esperienza posta in atto dalla Confindustria.

Si tratta di questo. Nello scorso mese di marzo Viale dell'Astronomia ha formalizzato una convenzione con l'INAIL, che finanzia un ciclo di conferenze a carattere territoriale con le quali viene messa in campo una vera e propria operazione culturale. Imprenditori e dirigenti di azienda vengono sollecitati a considerare la sicurezza del lavoro non come un costo da tagliare dai bilanci, ma come un investimento eticamente giusto ed economicamente conveniente.

La convenzione costa all'INAIL 500.000 euro, ma vi assicuro che sono soldi ben spesi.

Mi chiedo: cosa impedisce che un'esperienza formativa sui temi della sicurezza, della salute, della prevenzione, che fa la Confindustria facendosi finanziare dall'INAIL, non possa essere replicata anche dalle Confederazioni CGIL, CISL e UIL?

E mi chiedo: perché non si può ragionare in questo senso chiamando i Patronati ed assegnando a loro la missione, di essere gli animatori, i promotori, gli organizzatori di un vasto programma di formazione sui temi della salute e della sicurezza, che chiami in campo quel soggetto che, appunto, dentro i luoghi di lavoro rappresenta i temi della salute per i lavoratori?

Sono convinto che su questo argomento si possa costruire una solida piattaforma di lavoro ed un rapporto più forte, più intenso, più organico e più mirato alla funzione che può, legittimamente, essere svolta dai Patronati. Naturalmente, questo non toglie nulla alla rilevanza della tutela della salute in senso stretto, e cioè ai problemi che riguardano la gestione del contenzioso che deriva dal modo in cui i lavoratori si vedono riconosciuto o no il diritto alla corresponsione delle prestazioni, ecc., ma torno a segnalare l'importanza di un argomento come quello legato allo

sviluppo di una cultura della prevenzione che passi, però, non soltanto per i convegni e le Tavole Rotonde, ma diventi lavoro concreto; oggetto di una campagna forte e diffusa e di massa sul territorio, perché di massa è la dimensione degli RLS. Per non parlare della figura territoriale degli RLS, cioè gli RLST, ancora più bisognosi di un intervento formativo; figure troppo spesso abbandonate ad una navigazione incerta, nelle brume di un territorio nel quale non sanno bene che cosa fare, come farlo e dove farlo, perché non hanno un'azienda di riferimento alla quale legare la loro attività.

C'è tanto lavoro da fare, dunque, e anche le possibilità per farlo, purché si allestisca una politica per la prevenzione di cui le Confederazioni tornino ad essere consapevolmente protagoniste. E non soltanto come aspetto residuale delle scelte politiche generali, ma come fatto centrale che riguarda davvero il modo di riconquistare il rapporto con i luoghi di lavoro su un tema fondamentale come quello della salute. Questo, sì, mi sembrerebbe un fatto importante, forte, capace di rimobilizzare le energie e le risorse.

Per fare questo, naturalmente, occorre anche sottolineare, e lo faccio anch'io in chiusura, alcuni aspetti che riguardano lo stato delle cose degli Enti previdenziali.

Abbiamo bisogno di mettere in sicurezza gli Enti previdenziali, riprendendo in mano i temi di una riforma «da sinistra» degli Enti previdenziali. Sottolineo l'importanza del connotato politico perché sono in atto movimenti tellurici che vengono chiamati «riforme» ma che, a ben guardare, hanno il segno tutt'altro che rassicurante.

Mi riferisco – ad esempio – ai contenuti di un d.P.R., in questo momento in corso di esame, nel quale si descrive una riorganizzazione degli Enti previdenziali sul territorio.

Il nome sotto il quale questa riorganizzazione va, è una definizione che tutti quanti condividono, a partire dal sottoscritto, cioè «costruiamo le case del welfare sul territorio». Gli sbocchi che però prospetta vanno in tutt'altra direzione.

Non è questa la sede, né il momento per entrare nei contenuti di questo provvedimento, ma colgo l'occasione che questa mattina viene offerta dall'INCA per sollecitare le Confederazioni affinché rimettano al più presto nella loro agenda di lavoro il tema della riforma del sistema previdenziale.

In questo senso occorre essere ben consapevoli che se i temi ed i contenuti della riforma saranno dettati dall'agenda di questo governo, gli Enti previdenziali potrebbero diventare mere agenzie di servizio, subalterne alle logiche del mercato, prive di ogni autonomia ed agli ordini delle convenienze del Ministro di turno.

Invece dobbiamo occuparcene noi, sapendo che non solo abbiamo le carte in regola per rivendicare l'iniziativa, ma che disponiamo anche di una solidissima ed unitaria piattaforma costituita dall'avviso comune sottoscritto da CGIL, CISL, UIL e Confindustria.

In questo senso i CIV stanno cercando di mettere in piedi un minimo di iniziativa politica. Per esempio stiamo cercando di varare la bozza di un documento nel quale descriviamo come dovrebbero essere queste benedette sinergie fra le strutture degli Enti.



Facciamo questo sforzo perché siamo convinti che occorra avere la capacità di proposta politica.

Per di più nutriamo la presunzione di avere un pacchetto di buone idee da mettere in campo. Quello che manca purtroppo è un tavolo di confronto ed un adeguato grado di volontà politica. In questo senso tutto quello che possiamo fare come CIV è chiedere di essere ascoltati dalla Commissione Bicamerale per il controllo della spesa previdenziale. E sicuramente lo faremo.

A questo punto qualcuno potrebbe forse ricordarmi che sto partecipando ad un Convegno in cui il Patronato discute di Bilancio sociale. Insomma, che parlando di riforma degli Enti previdenziali sono andato «fuori tema». Può darsi. Ma come si fa a tenere separate le cose; come si fa a non vedere che c'è la necessità di riannodare la trama di un discorso politico nel quale tutto si tiene?

Se è così, se dunque anche il Bilancio sociale è una parte del discorso politico sul futuro degli Enti previdenziali, allora non sono andato «fuori tema» più di tanto.

**Clo Forte**

*Vice presidente del Consiglio di indirizzo e vigilanza INPDAP*

Vorrei fare una considerazione partendo da alcuni termini ripetuti spesso nelle relazioni che mi hanno preceduto: il primo è «accoglienza». Mi piace partire da qui perché in una stagione nella quale anche il crocefisso viene brandito per praticare politiche di esclusione, trovarsi in una casa in cui il concetto di «accoglienza» è la parola portante, il concetto portante di una pratica di vita e di organizzazione del proprio lavoro, è qualcosa che va sottolineato.

Il secondo *incipit* riguarda invece la distinzione fra l'utente ed il cliente. A questi consentitemi di aggiungere la parola «proprietario». Si perché l'utente degli Enti, di cui stiamo parlando, è il nostro proprietario che viene a chiedere la pratica attuazione dei suoi diritti e non colui che serviamo come fossimo un negozio.

Io sono stato, in questo senso, cliente/proprietario, essendo da 40 anni iscritto alla CGIL, dell'INCA di Bologna, perché sono andato in pensione il 1° settembre dalla scuola ed ho trovato l'accoglienza, la buona pratica, la conclusione positiva e rapida della questione. Ovviamente ero in fuga dalla riforma Gelmini: ma vedere la scuola, nella quale per anni ho lavorato, ridotta, o comunque indirizzata verso la stagione delle macerie non aiuta, avvilisce. Una stagione non semplice, dunque, originata però dal mettere assieme gestioni profondamente diverse.

Noi, certo, abbiamo dei problemi, ma non si può dimenticare la storia, le scelte e le opportunità che si sono succedute, altrimenti si rischia di essere ingenerosi verso l'impegno e il lavoro profuso da chi ci ha preceduto. I problemi non vanno certo taciuti; l'INPDAP deve rivedere se stesso ma non gli si possono chiedere le magie!

Poiché i linguaggi dentro l'INPDAP sono tanto diversi quanto il numero delle amministrazioni che si sono trovate, all'improvviso, sotto lo stesso tetto, è ovvio che c'è stata, e ci sarà – per le amministrazioni che si aggiungeranno –, l'esigenza di ricondurre tutto ad un linguaggio comune. Tutto questo in una stagione in cui le pratiche dell'individualismo, malattia dalla quale non sono certo immuni gli Enti, minano la pratica di processi virtuosi.

Dico questo perché, nonostante non abbia mai ritenuto che lo spirito di corpo fosse uno degli elementi fondanti della mia modestissima preparazione culturale, sono altrettanto convinto che sparare continuamente sulla Croce Rossa non torni utile a capire la funzione della stessa. L'INPDAP, oltretutto, non è la Croce Rossa, ma è un Ente che deve garantire i diritti di lavoratori di una realtà, qual è quella della pubblica amministrazione, che viene continuamente massacrata.

Probabilmente, dovremmo porci degli interrogativi del perché, nonostante gli esiti sconcertanti delle misure assunte o solo annunciate da taluni Ministri a danno dei «fannulloni» e quant'altro trovino fortuna nell'opinione pubblica. Forse è bene avviare un ragionamento sul perché avviene questo.

Credetemi, dividere il mondo in due: i fannulloni da una parte e i «non fannulloni» dall'altra non può che alimentare il conflitto sociale. Rischiamo di farla diventare una guerra tra poveri.

Per quanto riguarda l'INPDAP posso tranquillamente confermare che non è affetto dai fasti meravigliosi e progressivi come INPS, ma non è neanche quel disastro che molti si dilettono a dire.

Il mio presidente, Carlo Borio, è andato in Commissione bicamerale, la Commissione che si occupa degli Enti previdenziali, ed ha ribadito ciò che sanno tutti: il deficit dell'Istituto non è causato alla cattiva gestione dei suoi amministratori, ma è dovuto ad un problema strutturale che è legato, ad esempio, ai soldi che ci dovrebbero essere dati, e che invece mancano alle nostre casse. Se anche noi potessimo intervenire sui costi della gestione funzionale dell'Ente produrremmo sicuramente dei miglioramenti, ma non tali da invertire il trend del deficit strutturale.

Dico questo perché, se non vi si pone rimedio e non vi può porre rimedio l'INPDAP in quanto tale, il problema è destinato al peggioramento; lo dico per questo e lo sottolineo con forza, proprio perché non vorrei che anche per questa via passasse la logica dei movimenti tellurici che sottendono alla vita degli Enti, a quella roba che si chiama sinergie o case del welfare e che hanno, probabilmente, degli obiettivi di tipo diverso.

Il CIV dell'INPDAP è stato diretto fino a poco fa da Guido Abbadessa, e noi stiamo continuando su quella strada, accentuando ulteriormente – proprio perché c'è un patrimonio alle spalle – le pratiche del decentramento. Tanto è vero che le attuali linee strategiche nascono da una serie di consultazioni territoriali, durante le quali abbiamo incontrato: i Sindacati dei lavoratori, dei pensionati e i Patronati.

Permettetemi di ricordare due cose: la prima è che i CIV si trovano a dover recuperare quel periodo di «vacanza» forzata dovuta al loro commissariamento; la seconda è che gli Istituti stessi sono ancora commissariati. Diciamolo: non abbiamo ancora una vita normale. Il sistema duale non è che brilli di perfezione, al punto tale che lo stesso governo si confonde, quando lo stesso Ministro, che non ho nominato e non rinomino, parlando delle performance e delle rese fa un ragionamento sugli Enti che hanno funzioni «politiche ed amministrative». Mi domando: di chi parla? Del governo? Il tema non è un tema di lana caprina; vorrei sapere di chi sta parlando, altrimenti verrebbe da dire: «Ripassi dopo aver studiato meglio!», visto che lui ama dirlo agli altri.

Torniamo a noi. Nei suoi tre lustri di vita l'Istituto ha fatto notevoli passi avanti; oggi dobbiamo discutere semmai delle sue prospettive.

L'ho detto in premessa: non è che non ci siano dei problemi.

Parlo ad esempio dell'informatica. Questo è uno dei problemi sui quali in perfetta consonanza con il lavoro del CIV, presieduto da Guido Abbadessa, stiamo sviluppando la nostra attività cercando di estenderla e di andare ancora più in profondità ai problemi. Sono d'accordo quando si dice che: «da un fatto negativo può uscire un elemento di positività». Per questo motivo credo che proprio dalle difficoltà che il territorio vive possiamo imparare per riorientare la nostra azione. Sia chiaro a tutti: l'efficacia dell'INPDAP si misurerà sul territorio e non altrove. Il banco di

prova sarà il rapporto che correrà fra realtà patronali come l'INCA e le nostre strutture regionali e provinciali. Lì, per quanto sia possibile, dovremo trovare insieme le modalità, affinché, ad esempio, la denuncia mensile analitica e gli altri aspetti dei report sulle posizioni assicurative assumano quel corpo concreto, solido ed anche dialogante che devono assumere.

C'è un altro tema, e concludo, che è quello dell'innovazione. Con estrema chiarezza dico che l'innovazione deve diventare – giocoforza – fortissima, ma anche altrettanto gentile verso i nostri proprietari/iscritti.

L'Istituto ha compiuto 15 anni – è nel pieno della sua adolescenza – tutti insieme dobbiamo sostenerlo ed aiutarlo a compiere quei passaggi molto forti che devono portarlo rapidamente verso una maturità di sistema.

Ma dire questo vuol dire guardare le cose in divenire. Vuol dire osservarle nel contesto delle considerazioni che molti di voi hanno fatto. Quel manifesto con le due scarpe da ginnastica dichiara lo spirito per il quale si usa l'acronimo come *incipit* del dire e dell'affermare, che fa il paio con quelli dello SPI in molte occasioni. Ebbene, quelle due scarpe da tennis slacciate io le condivido e vorrei che condividessimo insieme che vanno allacciate, perché il cammino è ancora lungo.

## Ezio Davide Cigna

*Direttore INCA Monza*

L'operatore INCA ha molti strumenti a disposizione, per rispondere ai bisogni di tutela delle persone che si presentano nei nostri Uffici. Quelli cartacei ormai sono residuali rispetto a quelli informatici, che hanno raggiunto un livello di efficacia molto elevato per la possibilità di aggiornamento continuo. Una modalità, questa, che è ormai indispensabile ad ogni operatore di Patronato, visto che molte sono quelle persone che si rivolgono a noi dopo aver già fatto una ricerca sui vari siti per verificare l'esigibilità dei propri diritti.

Il sindacalista della tutela ha dunque bisogno di strumenti che siano nello stesso momento veloci, efficaci, puntuali, considerando il notevole numero di persone che si rivolgono a noi.

La tutela previdenziale vuol dire spesso conoscere e consigliare le persone affinché facciano la scelta migliore per il loro futuro da pensionati, ed è quindi importante avere a disposizione strumenti trasversali, che siano cioè in grado di offrire una consulenza a 360°, perché il ruolo del Patronato non è quello di sostituire o di supportare gli Enti previdenziali, ma di attivare una consulenza di parte, a tutela dei diritti dei lavoratori, delle lavoratrici, dei pensionati, degli immigrati.

Questo è il nostro ruolo che va rivendicato ogni giorno di più, specie adesso che l'INPS cerca in tutti i modi il contatto diretto con il cittadino.

Dobbiamo dunque essere in grado di offrire un contributo che sia di alta qualità professionale e che sia percepito da tutti coloro che si avvicinano ai nostri Uffici.

In Lombardia utilizziamo molti programmi informatici sviluppati dopo i percorsi di formazione, ma soprattutto in base alle esigenze che si sono rilevate nei territori.

Abbiamo creato anche un sito che funziona da enorme contenitore dove possiamo ricercare e trovare fogli di calcolo, ipertesti, documentazione informatica o seminariale, che ci consente di avere a disposizione il materiale utile alla nostra formazione, e informazione.

La scelta di realizzare un applicativo web nasce dall'esigenza di renderlo accessibile a tutti, non solo ai compagni della Lombardia, ma anche a quelli delle altre regioni con lo scopo di condividere esperienze e strumenti di lavoro.

Altrettanto importanti per la formazione degli operatori di Patronato sono gli ipertesti. Strumenti di facile lettura per tutti i compagni che operano in front office perché permettono di avere risposte in tempi brevi, ma soprattutto sono un prodotto flessibile, predisposto per i neo assunti, ma anche per risolvere le problematiche del pubblico impiego, del danno alla salute, per effettuare il calcolo della prestazione pensionistica e quesiti sulla previdenza complementare. Non a caso la creazione di questo prodotto è la sintesi ragionata di un lavoro di gruppo (staff regionale ed operatori).

In Lombardia utilizziamo anche un programma che si chiama SOS Web, che mette in correlazione l'anagrafica unica degli iscritti con i sistemi dei servizi CGIL.

Questo ci offre la possibilità di avere una visione più completa, ma soprattutto di conoscere il curriculum lavorativo della persona che si rivolge a noi, di sapere se è iscritta alla CGIL, se ha usufruito dei servizi del CAF, ecc.

Un altro strumento efficace è sicuramente il contributo del portale operatore, che mette a disposizione degli operatori le nuove normative, le circolari INCA, permettendo quindi di avere un quadro di conoscenza più ampio e rapido della legislazione sia previdenziale che assistenziale, consentendo un'attività di tutela ad ampio raggio ed una formazione continua anche per quei compagni dell'INCA impegnati quotidianamente nel lavoro di sportello. L'altro strumento informatico è il SIINCA 3, che ha rivoluzionato il nostro metodo di lavoro e ci ha permesso di garantire una qualità del servizio di tutela indiscutibilmente migliore.

L'applicazione ha potenzialità indiscutibili, come ad esempio stampare la modulistica già compilata e collegata alla pratica che stiamo patrocinando, interscambiare i dati con le nostre sedi su tutto il territorio nazionale, gestire le scadenze, ecc.

Quello che potrebbe essere ottimizzato invece sarebbe un programma che, in collegamento con SIINCA3, ci potesse permettere di offrire una consulenza informatica «più integrata», ossia rivolta sia al dipendente pubblico che privato. Una flessibilità integrata necessaria, dal momento che il mercato del lavoro si è modificato nel tempo e sempre di più troveremo lavoratori che hanno spezzoni di contribuzione diversi, a seconda della gestione dove hanno prestato la loro attività lavorativa.

Una consulenza sempre più articolata, ampia, esaustiva deve divenire il nostro obiettivo futuro per garantire tutti quei diritti non espressi, ma esigibili attraverso un'efficace, sollecita tutela individuale, compito precipuo del nostro Patronato.

## Gabriele Parodi

Direttore INCA Genova

L'INCA CGIL è il primo Patronato in Italia, quindi partirei da questo assunto per affermare che prima di fare autocritica, sempre utile per migliorarci, bisogna riconoscere soprattutto le nostre qualità.

Ad esempio i buoni rapporti instaurati con le categorie, sia sul territorio locale che a livello nazionale, ci consentono di unire le sinergie per progetti di lavoro comuni che producono buoni risultati.

Ma per fare un quadro il più possibile esaustivo della nostra attività è necessario considerare la nostra missione: «La tutela individuale».

A mio avviso il concetto «tutela individuale» è traducibile per noi come l'obiettivo di garantire alle persone l'esigibilità dei diritti.

L'esigibilità dei diritti si traduce ulteriormente in:

1. *Conoscenza dei diritti.* Molto spesso le persone non hanno accesso alle informazioni su eventuali diritti dei quali potrebbero beneficiare. Compito del Patronato è anche quello di fare in modo che tali informazioni raggiungano più persone possibile. Un compito che spetta, a maggior ragione, al Patronato più rappresentativo, soprattutto se ha l'ambizione di continuare ad esserlo.
2. *Tutela dei diritti in senso stretto.* Nel caso in cui i diritti vengano negati è compito del Patronato fare in modo di difenderli in tutte le forme possibili previste dalla legge. Così come fare in modo che la legge sia interpretata nel modo più favorevole possibile ai propri assistiti.
3. *Facile accesso ai diritti.* Spesso, a causa di lunghe procedure burocratiche alcune persone rinunciano ad eventuali diritti. Pertanto a causa del malfunzionamento di alcune parti della pubblica amministrazione si ottiene, di fatto, la negazione di diritti. Anche in questi ambiti il Patronato deve intervenire per cercare di contribuire al superamento di questi ostacoli.

Questi, secondo me, sono gli obiettivi a cui deve fare riferimento il nostro Patronato. Pensando al mio territorio, la città di Genova, e pensando a ciò che funziona bene ed alle difficoltà che riscontriamo ritengo che per raggiungere tali obiettivi il nostro Patronato debba avere le seguenti caratteristiche:

- buona presenza sul territorio;
- elevata competenza professionale;
- contribuire all'efficienza del sistema.

Con il concetto di «buona presenza sul territorio» intendo:

- un'equa distribuzione di risorse umane e materiali sul territorio;
- fare in modo che i gruppi di persone presenti nelle varie sedi posseggano competenze e caratteristiche variegate;
- incentivare la collaborazione e l'integrazione con le Categorie e gli altri Servizi della CGIL. Da questo punto di vista credo che l'esperienza genovese abbia effettuato tutti i passaggi necessari per raggiungere quello che è sempre stato uno

degli obiettivi prioritari della CGIL, e cioè la cosiddetta integrazione dei servizi;

- investire con forza sulla formazione dei compagni delle Categorie, i quali a mio avviso devono possedere delle competenze di base nell'ambito della tutela individuale. Non è pensabile infatti che tutte le informazioni vengano veicolate sugli sportelli, i quali non hanno una composizione quantitativa tale da reggere un numero così elevato di bisogni.

Questa caratteristica credo sia stata per anni e sia tutt'ora uno dei punti di forza del nostro Patronato anche perché ci permette di veicolare al meglio le informazioni ai lavoratori. È utile inoltre, anche per chi opera nell'ambito della tutela individuale, avere competenze di base rispetto al ruolo delle Categorie nei luoghi di lavoro perché anche una conoscenza sommaria di ciò che svolgono le strutture della confederazione permette di tutelare meglio i diritti di coloro che si rivolgono a noi.

Con il concetto di «*elevata competenza professionale*» intendo una buona conoscenza della materia previdenziale e quindi una buona formazione di base ed una formazione specialistica mirata. Fondamentale poi è la formazione continua, indispensabile visti i continui mutamenti della normativa riguardante il diritto del lavoro ed il diritto previdenziale.

Ovviamente una regione piccola come la nostra ha bisogno più di altre del supporto dell'INCA nazionale rispetto alle esigenze formative.

Altrettanto importanti sono le competenze informatiche, anche alla luce degli investimenti importanti effettuati dall'INCA con SIINCA 3 ed il nuovo software di calcolo. Peraltro uno strumento come SIINCA 3 può permettere di rivoluzionare sensibilmente anche il concetto di presenza sul territorio e può permettere operazioni che prima non erano possibili.

Le potenzialità di sviluppo che ci offrono i nuovi strumenti informatici rendono a maggior ragione importante le competenze rispetto all'utilizzo dei software stessi.

Con il concetto «*contribuire all'efficienza del sistema*» intendo:

- contribuire a costruire un buon rapporto collaborativo con gli Enti attraverso la presenza capillare sul territorio (ed in questo senso i Patronati possono essere un buon punto di riferimento per gli Enti stessi) e il miglioramento delle procedure (come con l'introduzione del «telematico» che ha ridotto di gran lunga i tempi di liquidazione delle prestazioni – e che ha trovato l'INCA subito pronta);
- garantire ai nostri assistiti un adeguato contraddittorio nei confronti degli Enti a tutela dei propri diritti. Un contraddittorio che però deve essere equilibrato, limitando cioè al minimo il contenzioso che peraltro rappresenta per noi una parziale sconfitta, anche se a volte non c'è alternativa, ma è quando riusciamo a contribuire ad ottenere un diritto, evitando il contenzioso, che siamo certi di aver fatto un buon servizio al cittadino, ma anche al Paese;
- contribuire all'armonizzazione delle procedure a livello nazionale al fine di garantire un'equità di comportamenti sul territorio.

L'ultima cosa, ma non per ordine di importanza, riguarda l'accoglienza. Una modalità da non sottovalutare perché le persone che si rivolgono a noi devono avere la certezza che entrare in una sede della CGIL significa entrare in uno spazio sicuro, protetto in cui prioritari sono i diritti di chi si rivolge a noi.



## **Kety Cotechini**

*Direttrice INCA di Fermo*

Il mio intervento vuole richiamare l'attenzione sull'operato di un piccolo territorio come quello fermano, che sta lavorando alacremente per ottenere i migliori risultati sul territorio, sviluppando una proficua sinergia con il sistema dei servizi e con le categorie anche grazie alla strumentazione messa a disposizione.

Gli ultimi anni hanno evidenziato come un numero sempre crescente di lavoratori e lavoratrici hanno incontrato la CGIL attraverso il sistema della tutela individuale e dei servizi. Questo aumento esponenziale di richiesta di tutela comporta, a mio parere, un urgente cambiamento organizzativo e concettuale dei servizi, specie se rapportiamo il nostro modo di fare e di lavorare con gli altri Patronati presenti sul territorio.

Riteniamo necessario ripensare alla nostra riorganizzazione nel lavoro, anche per rispondere prontamente al cambiamento in atto negli Enti; infatti l'INPS regionale Marche sta portando avanti un progetto sul servizio immediato, cioè la liquidazione della pensione nello stesso momento della presentazione della domanda. Alcune agenzie INPS delle province di Ancona e di Ascoli Piceno lo stanno già attuando. Ed è partendo da questo dato di fatto che si rende improrogabile la riorganizzazione dei nostri Uffici, cominciando da un'attenta politica degli orari, per cercare di essere sempre più presenti sul territorio, con una consulenza che deve saper coniugare la massima professionalità con la massima efficienza.

Questo significa, nei fatti, che tutti gli operatori, a partire dai Direttori, debbono essere supportati da una formazione permanente sia riguardo agli strumenti informatici che al rapporto con gli utenti.

Il SINCA3 (nuovo strumento informatico per la gestione delle pratiche) ha delle grandi potenzialità, ma necessita anche di addestramento e di aggiornamento e, soprattutto, nei nostri territori, di una soluzione efficace rispondente ai problemi di lentezza della rete.

Le enormi potenzialità e le opportunità di promozione lavorativa che offre questo nuovo sistema informatico rendono però pressante il bisogno di un confronto quotidiano sulle modalità riguardo l'ampliamento della promozione, ma anche di approfondimento della nuova tecnologia informatica agli operatori. Il nuovo programma per la consulenza ed il calcolo sulle pensioni, che ci è stato illustrato, sarà sicuramente in grado di soddisfare le esigenze del territorio, ma riteniamo indispensabile anche la progettazione di uno strumento per il controllo delle prestazioni minori, quali la disoccupazione, la malattia, la maternità, per offrire una tutela più ampia e completa ai lavoratori e alle lavoratrici.

La sperimentazione dei nuovi strumenti richiama necessariamente l'esigenza di avere a disposizione la banca dati della CGIL, delle categorie e dei servizi, per cercare di spostare il nostro lavoro sempre più sul versante della promozione e della consulenza. Occorre quindi ripristinare un maggior rapporto con l'intera organiz-

zazione – a partire dallo SPI –, con i nostri rappresentanti nei luoghi di lavoro e con l'insieme delle categorie.

A questo riguardo, vorrei sottolineare la bellissima esperienza di lavoro comune tra INCA e FILTEA sulle malattie professionali avvenuta nel nostro territorio. È stato solo grazie a questa sinergia ed al contributo dell'INCA nazionale e della FILTEA nazionale, che hanno messo a disposizione esperti e medici-legali, che nella nostra piccola Camera del Lavoro di Fermo si sono potute cambiare le modalità lavorative, con una rivisitazione sia interna alla nostra organizzazione, sia esterna, come ad esempio per l'Ordine dei Medici di Fermo che hanno predisposto corsi di formazione per tutti i medici di base sulle malattie professionali.

Questo fatto evidenzia che, quando c'è un lavoro di sinergia, che può partire anche dall'INCA, ma che è supportato dalle categorie e dalla CGIL, si possono ottenere risultati ottimali.

Per questo ritengo necessario e fondamentale che la CGIL territoriale governi l'organizzazione dei servizi, a partire dall'INCA, perché ciò permette agli operatori ed al responsabile di crescere e di svolgere al meglio il proprio lavoro, acquisendo anche quelle nozioni necessarie relative alla contrattazione, che sono la base fondamentale per garantire una migliore tutela individuale e collettiva.

## Salvatore Urselli

Direttore INCA di Taranto

Il mio intervento verterà sia sulla strumentazione informatica, sia sulla qualità del servizio che noi offriamo alle persone che si rivolgono a noi, ma anche sull'azione di promozione necessaria per sviluppare la conoscenza sull'esigibilità dei diritti per i lavoratori, i pensionati, gli immigrati, i giovani.

A questo proposito il lavoro degli operatori dell'INCA è insostituibile perché grazie alla loro esperienza professionale riescono ad analizzare, a fare quella che in sintesi si chiama «anamnesi sulla vita lavorativa e psicofisica» e a far emergere i bisogni inespressi del cittadino.

Una prassi imprescindibile per una tutela mirata che abbiamo inserito anche nella certificazione di qualità. Stiamo lavorando in questo senso su quattro province fra cui Taranto. È per questo metodo di lavoro, per la nostra condivisione con le problematiche delle persone che si rivolgono con fiducia ai nostri uffici, che il nostro lavoro diventa insostituibile. E l'INPS anziché tentare, attraverso un'accelerata sul piano della comunicazione virtuale di catturare i bisogni dei cittadini, potrebbe collaborare con il Patronato attraverso l'attuazione concreta dei protocolli d'intesa territoriali e nazionali per soddisfare compiutamente i diritti e i bisogni dei lavoratori, dei pensionati.

È allora indispensabile in questo senso l'uso del SIINCA3, in Italia così come all'estero, che permette un'offerta di tutela sempre più ampia, sempre più corrispondente ai bisogni del territorio. Nella statistica tarantina si legge un dato che la dice lunga sull'attività di tutela dell'INCA. Ben il 75% di attività non è riconosciuta, e solo il 25% è statisticabile. È in quel 75%, cioè in quei tre quarti di attività che noi svolgiamo, che c'è lo stato sociale, il welfare rappresentato da domande di disoccupazione, di mobilità, di assegni familiari ma anche da richieste di aiuto che esulano completamente dall'attività dell'INCA, come aiutare chi non sa compilare un bollettino postale, ma anche e soprattutto chi non sa come esplicitare un suo diritto. Questa è l'INCA che siamo, quella che vogliamo.

Ho sentito dire in un intervento che il nostro sistema informatico è uno strumento che gli operatori devono imparare a conoscere perché abbiamo una Ferrari che rischia di correre sulla sabbia... Forse in parte è vero, ma la tenacia, la professionalità, il senso di appartenenza dei nostri operatori sono il carburante per quella Ferrari, sono essi stessi i primi a voler modificare il metodo di lavoro per offrire, nel minor tempo possibile, la maggiore e migliore tutela possibile. Tale strumento deve essere l'unico strumento che dobbiamo utilizzare e in cui devono trovarsi tutti i sistemi di calcolo e controllo delle pensioni e della consulenza (considero Con.INCA, attualmente in fase di Test, strumento integrato a SIINCA3). Tant'è che per la certificazione di qualità ho chiesto che i manuali, i moduli e le procedure siano inserite nel SIINCA3 a disposizione di tutti, indipendentemente dalla provincia che sarà poi certificata, perché credo che può e deve diventare un *modus ope-*

*randi* uguale per tutti essendo uno strumento che ci può aiutare nel lavoro e nella trasmissione di immagine verso l'esterno di una organizzazione tesa alla tutela di tutti i cittadini. Cosa su cui io e gli operatori di Taranto crediamo molto.

Strumento che gli operatori tutti devono ovviamente imparare anche ad usare come strumento di lavoro giornaliero (e non solo per chiudere la statistica) ed in pieno, compreso la scannerizzazione dei documenti relative alle pratiche e alle persone, perché questo ci farà risparmiare tempo nella ricerca degli stessi e denaro per l'archiviazione manuale delle carte.

Inoltre credo che la nostra esperienza professionale non può né deve rimanere inespresa e isolata. A Taranto con la Fiom stiamo lavorando ad un progetto di lavoro comune che vede anche e soprattutto la presenza dei delegati, parte attiva in questo processo di penetrazione nel luogo di lavoro. È quindi necessaria una formazione congiunta fra delegati ed operatori INCA affinché si conoscano, perché approfondiscano insieme quelle che sono le tematiche della salute nell'ambiente di lavoro, degli ammortizzatori sociali, della tutela previdenziale, e affinché ci sia anche uno scambio professionale e di esperienze reciproche finalizzate anche alla crescita individuale e sindacale di tutti i soggetti.

Un'attività congiunta che non può essere lasciata però alla discrezionalità del segretario di turno della categoria, ma è necessario che la CGIL tutta si adoperi affinché la tutela individuale e quella collettiva amplino insieme i loro livelli di conoscenza per offrire alle persone quella tutela necessaria a garantire i diritti di tutti.

In occasione della costruzione del manuale per la certificazione di qualità, riguardo alle risorse umane ci è stato chiesto: «ma come scegliete un operatore dell'INCA? C'è una scuola che dà un diploma di esperti previdenziali?». No, non c'è alcun diploma, ma la scelta ricade sempre su chi è disponibile ad ascoltare. Questo è l'unico valore aggiunto che devono avere i nostri operatori; la professionalità si acquista sul territorio, si affina con la formazione continua (anche attraverso lo scambio di conoscenze di cui parlavo prima), ma la condivisione dei problemi, la disponibilità e la sensibilità devono essere elementi imprescindibili nella scelta di chi lavorerà con noi per affrontare tematiche a volte dolorose, ma alle quali e per le quali dobbiamo trovare sempre la giusta risposta, la giusta soluzione.

La scelta effettuata in occasione della certificazione di qualità, ad esempio, di avere nei nostri Uffici una cassetta in cui la gente inserisce i propri commenti sul nostro operato, serve a farci sapere ciò che per loro non funziona, ma a noi offre l'opportunità di migliorare, di essere ancora più vicini al cittadino, per offrire l'assistenza più adeguata.

Sulla strumentazione informatica credo quindi che l'INCA abbia fatto la scelta giusta, così come la sta facendo la CGIL attraverso l'adozione di *Omnibus*, che è lo strumento che ci deve dire chi sono gli iscritti alla CGIL. È lo strumento che l'operatore deve aprire per vedere se quel lavoratore che si è rivolto a noi è iscritto o no alla CGIL per avere un monitoraggio continuo sul proselitismo, ma soprattutto che ci consenta anche attraverso lo scambio dei dati tra tutte le strutture CGIL (compresi i servizi) di chiamare gli iscritti alla FLAI, ad esempio, in occasione della campagne di DS agricola, ma anche per intercettare quei lavoratori che, accusando

magari delle problematiche mediche (emerse dalla prassi di stilare un anamnesi di cui sopra), possono essere sottoposti a visita medico-legale per l'emersione di possibili malattie aventi cause professionali e quant'altro possa servire a meglio tutelare i nostri iscritti, sapendo che il passa parola del *sindacato* «della buona pratica» è sempre la migliore pubblicità possibile per noi.

## Adriana Castellan

*Direttrice INCA di Rovigo*

Ognuno di noi ha portato le proprie esperienze sul territorio; io porto quella del Veneto. Il 7 Novembre, c'è stata una grande manifestazione contro la crisi. E da tutte le province della nostra regione, in prima fila, assieme ai lavoratori che sono da mesi in cassa integrazione, in mobilità e che sopravvivono con grosse difficoltà economiche, c'erano anche i rappresentanti dei servizi. Non sono, certo, stati cooptati, sono venuti di spontanea volontà, perché vivono assieme a noi, vicino al territorio, giorno per giorno, situazioni che si stanno via via aggravando e dalle quali non siamo, almeno per il momento, uscendo.

Al termine dell'iniziativa di novembre, Epifani ha inaugurato il nuovo Centro Servizi di Treviso ed io ho colto un concetto importante che lui ha ribadito: «La CGIL, diversamente da altri, è prima di tutto un Sindacato». Bene, noi facciamo sindacato, perché aiutiamo i lavoratori ad esprimere i loro diritti in questa burocrazia italiana che si complica sempre di più, e facendo tutela individuale contribuiamo a cambiare anche la legislazione del nostro Paese, quando riteniamo che questa non sia corretta. E il nostro lavoro, teso alla tutela individuale, ha una finalità di tutela collettiva.

Mi è piaciuto l'intervento della compagna della FILCAMS, quando ha detto che: «Dai vari protocolli, dai vari accordi, siamo riusciti ad ottenere molti più iscritti», quindi questa è la riprova che la sinergia delle diverse competenze può riuscire a completare quel processo di tutela completa che il sistema CGIL offre a tutti i lavoratori, lavoratrici, pensionati, immigrati comprendendo naturalmente nelle diverse tipologie anche quelli non iscritti. Non dobbiamo solo essere bravi tecnici, ma dobbiamo sostenere l'obiettivo della CGIL, cioè quello di una crescita culturale nel mondo del lavoro.

Per questo ritengo importante l'iniziativa avviata dal nostro coordinatore regionale di chiedere alle categorie che, all'interno dei loro Direttivi, sia inserito, come invitato permanente, un componente del Patronato.

Questo semplice passaggio ha comportato nei territori sia un aumento del proselitismo che del senso di appartenenza dei compagni e delle compagne del Patronato, che hanno avuto risvolti diversi da territorio a territorio. Gli iscritti che provengono dai servizi sono aumentati in percentuale consistente, segno tangibile che l'attività di Patronato e quella sindacale devono unire le loro sinergie nell'interesse comune.

Ho voluto fare questa breve premessa perché vorremmo che all'ormai prossimo Congresso della CGIL i servizi fossero presenti non più solo con i loro dati, ma portatori di idee e suggerimenti che l'organizzazione confederale potrebbe utilmente considerare. La maggior parte dell'attività svolta dai nostri uffici è di consulenza specialistica, e in questi ultimi due anni, in particolar modo, mirata alle diverse problematiche riscontrate sul territorio, e questo ha portato a dei risultati, qualitativamente importanti.

Abbiamo, poi, investito in strumenti informatici, come *Omnibus* di cui è necessario dotarsi al più presto, perchè la procedura consegna alle categorie un vasto bacino di informazioni sulle quali operare proficuamente.

Sul SIINCA3 il Veneto ha subito creduto fortemente, abbiamo visto quali sono le sue potenzialità, e attraverso di esse qual è il futuro del Patronato, cioè non più legati ad una sede, ad un ufficio, con le persone che ci devono raggiungere; ma con la mobilità di cui ci dota questo nuovo sistema di lavoro in sinergia con le categorie e con gli altri servizi della CGIL riusciremo a raggiungere le persone là dove esse sono, dove vivono, dove lavorano per adempiere compiutamente a quello che deve essere il percorso della tutela dei diritti. Per quanto riguarda una critica che deve essere assolutamente considerata come una buona critica, perché propositiva, devo necessariamente sottolineare che quotidianamente dai nostri operatori ci vengono segnalati i troppi passaggi del SIINCA3 per quanto riguarda l'inserimento dei dati, la visualizzazione, l'aggiornamento, ma anche l'invio delle lettere ai nostri assistiti. Forse su questo sarebbe opportuno un incontro per confrontare le diverse problematiche e risolverle, per offrire una tutela sempre più corrispondente ai bisogni della cittadinanza.

Un incontro che oltre a risolvere le problematiche servirà sicuramente a rafforzare il senso di appartenenza all'organizzazione, ad essere di stimolo per migliorarci, per essere portatori di una nuova cultura del diritto.

## Teresa Pampena

*Direttrice INCA Roma Sud*

Durante le sessioni di formazione congiunta, rivolta cioè ai compagni dell'Ufficio Vertenze, del CAF, dei delegati nei luoghi di lavoro, dello SPI, nelle mie comunicazioni sull'attività dell'INCA, presento sempre una diapositiva che recita: «L'INCA dà informazione, consulenza e tutela al cittadino».

È per me fondamentale usare questo termine: «il cittadino», come persona che si rivolge a noi e che non sempre ha la consapevolezza sui diritti ai quali potrebbe accedere.

Quella che si rivolge ai nostri sportelli è una platea di cittadini molto vasta, non solo composta da tanti immigrati, ai quali offriamo la nostra assistenza non solo per l'inoltro della richiesta di permesso di soggiorno o di ricongiungimento familiare, ma anche per tutto quello che attiene a qualsiasi lavoratore cui offriamo la tutela, magari per un infortunio sul lavoro o per una denuncia di lavoro al nero. Il nostro è un intervento di tutela alla persona senza distinzione di genere o di etnia.

In questo momento particolarmente critico per il contesto politico e sociale che stiamo vivendo, siamo subissati da richieste dei Sindacati di categoria che chiedono la nostra consulenza sulle tematiche della mobilità, in particolare, sulla cassa integrazione in deroga e/o nei vari casi di processi di mobilità già stabiliti ma senza erogazione dell'indennità perché la Regione non ha risorse economiche.

Un rapporto, quello con le categorie, e qui subentra la critica, che si sviluppa però quasi sempre su basi personali, o nelle situazioni di emergenza. La competenza dell'INCA dovrebbe essere utilizzata non a fasi alterne, ma unendo le forze, anche attivando dei protocolli di lavoro, che, oltre ad offrire opportunità nel campo della formazione, permetterebbero alla tutela individuale di entrare nei luoghi di lavoro attraverso i delegati, potrebbero essere proficuamente usate nel quotidiano per dar luogo a quella sinergia lavorativa portatrice di una nuova e più completa forma di tutela. Una tutela a 360 gradi.

Per quanto riguarda le modalità di lavoro dei nostri funzionari, così come ama definirli la nostra coordinatrice regionale, sono convulse, non riusciamo nemmeno a trovare il tempo necessario per una autoformazione puntuale e specialistica.

È necessario investire, dunque, sulla formazione cosiddetta «cognitiva», di contenuto, ma è altrettanto importante la formazione di sistema che interagisce sulle competenze, i saperi, le esperienze ed agevola il nostro quotidiano lavoro per accompagnare il cittadino alla scoperta dei suoi diritti.

In questo contesto, nel mio territorio (Roma Sud), da più di un anno stiamo sperimentando la tutela sull'indennizzo del cosiddetto danno differenziale. Abbiamo organizzato una volta al mese la riunione della cosiddetta «Unità valutativa». Un gruppo di lavoro composto dalla direttrice dell'INCA, dalla responsabile dell'Ufficio Vertenze, dai professionisti che sono il medico-legale e l'avvocato dell'INCA.

Dopo un anno e mezzo stiamo finalmente cominciando a raccogliere i frutti (pur-



troppo perché vuol dire in ogni caso che qualcuno ha subito un infortunio sul lavoro abbastanza grave), ma basandoci interamente sul nostro archivio e sul lavoro quotidiano dell'Ufficio Vertenze, che intercetta i casi nel momento dell'avvio della vertenza di lavoro.

Ma, e qui viene la provocazione, se alle nostre forze si unissero le categorie riusciremmo ad offrire un servizio migliore? Sicuramente sì.

In questo momento stiamo concludendo un corso di formazione per gli operatori INCA, CAF e Ufficio Vertenze sulle «buone pratiche» della comunicazione usata all'interno e all'esterno, con una particolare attenzione alla rete, alle dinamiche dei gruppi, fino all'organizzazione del lavoro.

Per quanto riguarda le procedure degli strumenti informatici, dal SIINCA3 ai programmi di calcolo, dobbiamo assolutamente arrivare ad un più facile utilizzo, per consentire quella rapidità che significa soprattutto tempestività nell'accertare e far acquisire un diritto.



# Conclusioni



*Gian Franco Fasce*  
Il giardino incantato  
1996  
Olio su tela  
cm. 95x75  
Camera del Lavoro di Genova

## **Enrico Panini**

*Segretario confederale CGIL*

Vorrei affrontare alcuni argomenti e cercherò di farlo nel modo più rapido possibile e, allo stesso tempo, mi auguro nel modo più chiaro possibile. Gli argomenti che intendo affrontare sono i seguenti: il sedicesimo congresso della CGIL; l'articolo 13 e le ragioni da non disperdere; l'INCA ed il suo spazio politico; la CGIL è un sistema o uno stato d'animo? Ovvero: considerazioni su molte autoreferenzialità diffuse; avere un'idea di organizzazione; vecchi e nuovi luoghi del fare tutela come tema di assoluta rilevanza per i prossimi anni.

Rispetto alla tre giorni di lavori, credo che i segnali emersi siano i seguenti: nella giornata di ieri Luigina De Santis ha fatto il punto su «Tutela individuale e tutela collettiva». Vorrei fare alcune osservazioni perché, dall'analisi delle stesse voci in contratti diversi, emergono importanti considerazioni sul quanto siamo «separati in casa». Differenze che non so se sia sempre possibile giustificare con l'autonomia contrattuale quando tale separazione diventa il non scambiarsi le cose, il non tenere conto dei livelli dei rapporti di forza che posso avere, o non avere, in un tavolo o in un altro.

Oggi con la relazione di Vittorino Delli Cicchi abbiamo fatto il punto sulle buone pratiche e ciò che questo determina nella relazione con i Ministeri e con gli Enti. Domani ci sarà una sessione assolutamente rilevante che faremmo male a consumare veloce-

mente, fra una cosa ed un'altra, perché da domani, infatti, l'INCA sarà la prima grande Associazione, Patronato, luogo di intenti, ecc., nel nostro Paese a presentare il proprio Bilancio sociale, utilizzando le competenze professionali di un'Agenzia, ovvero di un Istituto che lavora in modo particolare con i soggetti no profit. Un punto da sottolineare perché ormai sui bilanci sociali c'è di tutto, anche leggerci dentro, così come a me è capitato, che gli iscritti vengono chiamati «gli utenti»: in questo caso è evidente che il bilancio sociale è stato affidato a competenze professionali che si sono formate in un altro luogo.

Parlare di bilancio sociale domani, e il prossimo anno e quello successivo ancora, concretizza quella bella frase che Vittorino Delli Cicchi citava nella sua comunicazione: «Ideali e valori che guidano l'organizzazione e stabiliscono la propria missione». Noi siamo in grado di fare il nostro bilancio sul versante della politica, così come siamo in grado di presentare i bilanci economici e patrimoniali. Siamo in grado cioè di fare tutto ciò che sia quantitativo e, in qualche modo, di governarlo. La relazione però fra la nostra missione, la nostra identità ed il nostro affare è cosa sulla quale dobbiamo aprire, invece, una pratica diffusa.

In queste tre giornate credo si sia affrontato lo sviluppo di un ragionamento che, devo dirvi senza pelosità, mi convince e mi convince da tempo e che proverò a sottolineare nei sei punti che ho indicato. Un ragionamento peraltro da legare alla giornata che abbiamo alle spalle: quella del 7 Novembre. Partita in modo un po' arrancante, fra una manifestazione in difesa dell'articolo 21 della Costituzione, una per impedire che il nostro Paese precipiti nella xenofobia, una sui contratti fatti e su quelli saltati, un'altra ancora sulla crisi industriale e sui tanti altri problemi connessi, il 7 Novembre abbiamo occupato alcune centinaia di piazze. Il fatto che in un mese – con tutti i connessi problemi politici ed anche meteorologici – si sia segnata una presenza così diffusa e compatta è, secondo me, un patrimonio, prima di tutto, delle donne e degli uomini che lavorano nell'INCA, nei CAAF, nei diversi servizi. È cioè un patrimonio della CGIL.

Primo tema: la CGIL va a Congresso. Vanno a Congresso tutte le compagne e tutti i compagni della CGIL, senza esclusione alcuna. Il che significa, anzitutto, che alle Assemblee parteciperanno anche le compagne e i compagni dell'INCA e non c'è pratica o scadenza che tenga in quel momento, perché noi stiamo andando ad una scadenza ordinaria – è un Congresso della CGIL, il Sedicesimo – e straordinaria dal punto di vista dell'impatto democratico.

Noi dobbiamo fare in modo che un numero rilevante di donne e di uomini partecipi a questo processo e dobbiamo fare in modo che un numero ancora più rilevante voti. Questo perché in un Paese nel quale la democrazia sta precipitando i numeri legati ad un tale processo democratico, e che si sviluppa in un trasparente processo, sono fatti di rilievo.

Compagne e compagni, però noi – e lo dico senza partigianerie dell'una o dell'altra parte – in questo Congresso discutiamo le ragioni fondanti della ditta. Non dovremmo dividerci tra chi pensa che un contratto nazionale debba rispettare l'inflazione programmatica o chiedere più risorse, o tra chi pensa che l'articolo 18 riguardi alcuni e non altri, o, ancora, tra chi pensa che il «no al nucleare» sia l'obiettivo

principale della nostra azione o, invece, si debba assumere una visione un po' più moderna su questo tema. Tutte questioni di grandissimo rilievo che abbiamo affrontato ma che non mettono in discussione lo spazio politico nel quale siamo cresciuti in questi cento anni.

In realtà, quando nel 1906 nacque la CGIL ruppe, e ancor prima ruppero le Camere del lavoro e le Leghe dei Fasci, su una concezione anarchico-sindacale che in quella fase era consolidata nel nostro Paese. Vorrei ricordare, a titolo di esempio, che a Terni la prima segretaria generale di quella Camera del lavoro nel 1919, oltre ad essere una donna era anche una anarchico-sindacalista, il che dà una misura della penetrazione di quella corrente di pensiero. La CGIL nasce definendo una scelta di carattere confederale: siamo prima iscritti alla CGIL che alle categorie.

In queste ragioni, in questo spazio, c'è chi pensa che quella sia una scelta fondante anche per i prossimi decenni e chi pensa – legittimamente, perché siamo dentro la discussione democratica della nostra organizzazione – che occorra, invece, superare il nostro assetto andando a tre grandi accorpamenti di categorie, pubblici, privati ed il sistema dei servizi, con una congiunzione più debole che sarebbe la dimensione confederale. Per capirci: il modello sindacale della Germania.

Non è né una questione di lana caprina né tanto meno da prendere sotto gamba. È per noi un salto molto significativo.

In questa discussione discuteremo delle ragioni fondanti della CGIL. Per questo, quando cioè si discute di tali temi, non c'è nulla che tenga: bisogna essere in quei luoghi, all'interno dei quali ognuno deve liberamente potersi esprimere ma non c'è niente che viene prima di quella discussione. Ed è all'interno di quella discussione, compagni, che troviamo anche l'orientamento sulla tutela individuale. Di fatto avete ragione quando sottolineate che la discussione che facciamo si colloca in uno spazio politico-temporale nel quale il tema della tutela individuale è triplicato, come rilievo, drammaticità ed importanza. Voglio dire che il tema della tutela individuale, rispetto al XVI Congresso della CGIL, non è indifferente al modello sindacale al quale pensiamo e puntiamo, perché un modello sindacale tri-suddiviso è un modello sindacale che ha un'idea forte delle categorie: cioè di quelle forti e non delle categorie deboli.

In questo senso la confederalità è il modo di rappresentare l'insieme delle questioni a prescindere dal fatto che esse siano forti o deboli, o che appartengano ad una grande maggioranza o ad una piccola minoranza. In questo senso, quindi, l'INCA, come donne e uomini, compagne e compagni, è pienamente dentro questa discussione.

C'è sì, poi, una specificità e un ruolo da esercitare dell'INCA, ma, all'interno di un Congresso, se posso suggerire, non va imposto. Andate al prossimo Congresso come iscritte ed iscritti della CGIL, a partire dalle vostre specificità: che cosa fa l'INCA lo racconterete a chi non lo sa in un altro momento.

Lì c'è un Congresso al quale voi partecipate come iscritti ed iscritte della nostra organizzazione, a pieno titolo nella discussione, stando però sul merito delle cose che avete detto, e cioè: l'INCA deve partecipare o no alle delegazioni di trattativa? È una domanda, così come: quando si affrontano temi sui quali c'è una competenza

professionale, esserci è un arricchimento per la rappresentanza collettiva o è un indebolimento? Quando in una Camera del Lavoro discuto di questioni che riguardano quel territorio o la politica complessiva, gli operatori dell'INCA ci devono essere o meno? Cioè fatti concreti che determinano ragioni e scelte politiche.

L'INCA, peraltro, si presenta – e su questo avete ragione – a questi appuntamenti con un bilancio di tutto rispetto e che è frutto di fatica, intelligenza, competenza e passione.

Il numero delle pratiche, il rapporto con gli altri Patronati, quello che state mettendo in campo, sono questioni sulle quali, a nome dell'intera Segreteria nazionale e del segretario generale, ringrazio ognuno di voi, uno per uno, le tante compagne e i tanti compagni che qui non ci possono essere e che voi rappresentate. Perché dietro ad ognuno di questi milioni di fatti c'è un lavoro costante su una frontiera complicatissima che sono i dolori, i pensieri, i sacrifici, le ansie, le angosce delle persone con tutto ciò che questo comporta anche sul carico umano.

Per questo il «grazie» è un «grazie» che attiene alla politica, ma attiene anche al ruolo personale, all'etica della responsabilità che ognuno di voi mette in campo.

Seconda questione. L'articolo 13 del nostro Statuto è, come tutti gli altri 30 (escluso l'ultimo, il divieto di fumo, che non è mai praticato), uno dei più sconosciuti. Fra di noi converrebbe che ci ricordassimo alcune frasi perché gli Statuti sono come la Costituzione italiana: contengono cioè non solo le regole dello stare insieme, ma anche il punto di arrivo che un soggetto collettivo mette in campo. Gli Statuti, cioè, non sono come le circolari che si possono cambiare in tre minuti. Sono le ragioni che ci evitano, peraltro, anche di incorrere in un qualche incidente, come in alcuni momenti del passato abbiamo corso il rischio. Provo, senza essere pedante, a rileggere due punti: «La CGIL considera la tutela ed i servizi alla persona complementari alla rappresentanza collettiva del Sindacato Generale e in questo contesto la finalità della politica dei servizi della CGIL è contribuire, con pari dignità, alla realizzazione della strategia dei diritti e della solidarietà ponendo al centro la dimensione della persona. Il sistema dei servizi rappresenta una funzione strategica del Sindacato Generale, è uno strumento indispensabile per realizzare le finalità istituzionali della Confederazione». Parole che scolpiscono la politica della nostra organizzazione e che sono fondanti e vincolanti per ognuno di noi.

Le finalità istituzionali della nostra Confederazione sono indicate nello Statuto in modo preciso e sono tutt'altro che banali: «La CGIL afferma il valore della solidarietà in una società senza privilegi e senza discriminazioni in cui sia riconosciuto il diritto al lavoro, alla salute, alla tutela sociale, il benessere sia equamente distribuito, la cultura arricchisca la vita di tutte le persone rimuovendo gli ostacoli politici, sociali ed economici che impediscono alle donne e agli uomini, nativi ed immigrati, di decidere su base di pari diritti e opportunità, riconoscendo le differenze della propria vita e del proprio lavoro. Promuove nella società, anche attraverso la contrattazione, una politica di pari opportunità fra donne e uomini ed uniforma il suo ordinamento interno al principio della non discriminazione fra i sessi».

Da questo punto di vista, si ricava una funzione altamente qualificata sul versante della natura politica e delle finalità.

Prima relazione rispetto alla giornata di ieri: Luigina De Santis ha ben presentato, nella sua introduzione, una ricerca dell'IRES che mette a confronto dodici contratti e su come hanno affrontato alcuni temi, leggendoli in orizzontale. Noto straordinarie diversità. Mi chiedo: esse sono frutto dei rapporti di forza al tavolo della trattativa? O sono il prodotto del fatto che ognuno ha ragionato per sé sulla base della propria esperienza contrattuale? Se alla prima domanda la risposta è positiva, i rapporti di forza sono rapporti di forza e nessuno può fare il furbo a casa degli altri; ma se la risposta è positiva alla seconda domanda, cioè ognuno ha riflettuto sulla base della propria esperienza, c'è di che dire. Ad esempio, il tema dei tossicodipendenti non esiste solo in una categoria, esiste in tutte le categorie e non si capisce perché solo in un caso lo si affronti. Oppure temi come le cure salvavita che esistono non solo nel settore della sanità e della scuola ma anche in altre categorie ed in altri comparti.

Se è così, è proprio oziosa e sbagliata (e anche un po' di «destra») una discussione che affermi come la tutela individuale non abbia vita e cittadinanza all'interno della nostra organizzazione, perché il nostro Statuto dice un'altra cosa e dice un'altra cosa l'esempio dei contratti paragonato a quella che è l'esperienza concreta.

L'INCA in questo senso ha un ruolo fortemente politico, lo dico nell'accezione più alta di questo termine, ed ha ragione il nostro e il vostro presidente Raffaele Minelli quando, caparbiamente, insiste nel dire che non siete né funzionari, né operatori, né colleghi, né altro, ma che siete dei sindacalisti della tutela individuale. In questo senso, quindi, c'è l'insieme di competenze professionali e di identità come valori strettamente interconnessi.

Hanno ragione le compagne ed i compagni che dicono: «Noi non siamo un ufficio. Il problema per noi non è la pratica. Noi non siamo un ufficio pubblico. Siamo donne e uomini che difendono i diritti individuali, ma che, nello stesso tempo, hanno un'accezione che assume il dato dell'interpretazione delle norme in termini politici». La norma, cioè, non è data una volta per tutte e, in più, essa non è qualcosa di astratto, ma rappresenta rapporti di forza o punti di arrivo in una determinata fase dello sviluppo amministrativo, legislativo o altro. Il nostro obiettivo è perciò quello di modificarla sempre di più dalla parte delle donne e degli uomini che rappresentiamo e che vogliamo tutelare. In questo senso rientra la scelta di dire: «Io lavoro anche su ciò che non è *statisticabile*». Ma voglio spingermi oltre e domando: ha senso solo tenere aperta – se ha senso – una sede in Argentina o ci poniamo il problema di aprire una sede anche in Albania o in Romania o in Polonia? La forte mobilità demografica ci impone di avere una visione dei flussi migratori più dinamica ed avanzata. In questo senso, quindi, penso che il tema dell'appartenenza sia fondamentale, peraltro in una fase nella quale siamo dentro un disgregazione delle appartenenze e dentro ad una situazione nella quale all'INCA e alla CGIL arrivano donne e uomini come iscritti o che si avviano verso un percorso di lavoro e di militanza sindacale e politica che non hanno i percorsi tradizionali.

Penso che i processi di integrazione da un imperativo, da un vocativo, «Dobbiamo integrarci» (una frase fondamentale ma che se «stretta» lascia poco nelle mani),

debbano diventare strada politica, ovvero: ricostruiamo dall'identità e dalla politica le ragioni fondanti del nostro stare insieme.

Per questo la scelta è: mentre lavoro per applicare una norma, lavoro per migliorarla. Ed è per questo che per la CGIL la tutela individuale e la tutela collettiva hanno pari dignità.

Il problema, allora, è partire dalla politica, partire da questi punti e su questi incidere anche in quelle tante situazioni dove invece si trova più comodo stare nello *status quo*, perché pone meno problemi di cambiamento e di lavoro su se stessi.

È vero: c'è un ritardo enorme nel considerare la tutela individuale una tutela di pari dignità. Su questo punto credo pesi una visione molto *industrialista*, ancorata ad una fase del nostro sviluppo che, drammaticamente, non esiste più. Rispetto a questo cambiamento, chi si attarda a pensare che il percorso sia un altro fa un errore perché nel frattempo emergono nuove povertà e nuove incertezze e perché il lavorare sulla frontiera dei diritti fa vedere come in realtà oggi il versante delle donne e degli uomini tutelati è un versante in sempre minore quantità.

Terzo elemento: il sistema CGIL. C'è un sistema della CGIL? Nella percezione diffusa: no. Noi non abbiamo un'idea diffusa di un sistema della CGIL e soprattutto non c'è l'assunzione condivisa, all'interno di questo sistema della CGIL (che è fatto di CGIL, che è fatto di INCA, che è fatto di CAAF, che è fatto di Progetto Sviluppo, che è fatto di IRES, che è fatto delle nostre tante articolazioni), dell'efficacia di un sistema come un vincolo politico. Noi lavoriamo come dei separati in casa e, in alcuni casi, per alcuni teorici delle politiche organizzative noi siamo un miracolo, perché solo un miracolo può spiegare come siamo in grado di funzionare.

Vi dico la prima banale esperienza con la quale mi sono dovuto confrontare. Quando abbiamo costruito il programma di accesso, il contratto di telefonia mobile, abbiamo scoperto che esistevano 1700 contratti di telefonia mobile nella nostra organizzazione, cioè una di quelle cose in grado di uccidere un elefante, perché ci massacravamo fra di noi con le tariffe telefoniche. Per avere un buon prezzo io e lui pagavamo l'ira di Dio per chiamare lei e lui.

In questo senso la necessità di viverci come un sistema non è un dato solo tecnico ma è un dato che deve partire dalla qualità e deve tener conto dell'uso di risorse. Compagni, la dico così: noi abbiamo ancora dentro di noi un'idea di molta autoreferenzialità all'interno della nostra organizzazione ed in alcuni casi abbiamo un'idea di concorrenzialità fra di noi.

Cito sempre il sistema fiscale, al quale voglio bene, perché riuscire a fare la stessa denuncia dei redditi con cinque applicativi fiscali e cinque manuali per 13 anni ha rappresentato un fatto unico e rilevante. Ora la situazione sta migliorando grazie ad un impegno straordinario delle compagne e dei compagni. E quante volte nei rapporti fra di noi si usa il «voi»? Voi dell'INCA, voi della CGIL, voi dei Servizi.

In questo caso voglio riferirmi, in particolare, al rapporto sui prodotti informatici e sui software. Vittorino Delli Cicchi ha presentato alcune questioni rispetto alle buone pratiche e vorrei riflettere su alcuni aspetti. Noi, compagni, abbiamo bisogno di ristabilire, dal punto di vista delle nostre titolarità, i rapporti con le Software House e i rapporti con gli informatici.



La seconda cosa è l'integrazione fra di noi. SIINCA3, *Omnibus* e *LiveLink* devono poter interagire. Compagni, non ci tiriamo fuori la privacy fra di noi: che cosa è la privacy? È noto che il rispetto della privacy è garantito ad ogni piè sospinto. Punto. Non ci facciamo delle preoccupazioni che non esistono perché noi dobbiamo poter fare interloquire gli elementi per potenziare il lavoro di ognuno e per poter mettere al centro della nostra azione la persona come, giustamente, richiama il nostro Statuto. Non la pratica ma la persona nella pienezza della sua rappresentanza, nella pienezza della sua esigenza e nella capacità di poter intercettare, e prima, le questioni. Così come «proceduralizzare» la modulistica e quant'altro significa mettere in campo un'idea di organizzazione che riflette su di sé ed applica le conseguenze.

Le buone pratiche qui illustrate sono, a mio avviso, un esempio non solo replicabile, ma di un percorso che, per quanto mi riguarda, condivido in questo stare insieme, cioè di una riflessione sulle politiche dell'organizzazione e di un fare che fa del sapere professionale e della competenza un elemento forte. Io considero questi elementi come la risorsa migliore per evitare che fra di noi trovi ancora spazio la distinzione che non ci aiuta, la distinzione fra la tecnica e la politica, la distinzione fra la competenza strumentale ed il sapere.

Io penso che le compagne ed i compagni dell'INCA, a tutti i livelli, siano dei dirigenti politici che hanno determinate competenze e determinate professionalità.

Non esiste un sapere tecnico, staccato da un sapere politico o un sapere politico che può presupporre l'indifferenza sul sapere tecnico.

Quando un compagno che va a contrattare mi dice: «Non so leggere la busta-paga», mi viene freddo. Va a trattare per 10, 100, 1000, 1.000.000 di lavoratori: come si fa a non conoscere la busta-paga? In questo senso c'è una scelta anche di investimento culturale molto alto.

Ultima questione: l'INCA sta sperimentando – ed in questo senso credo faccia di nuovo un'azione importante per sé ed un'azione importante per il sistema CGIL – i nuovi luoghi del fare tutela individuale. Penso che questa debba diventare molto rapidamente una riflessione dell'intero sistema della CGIL.

I nostri edifici, i luoghi nei quali siamo sorti (ognuno di noi) sono legati agli insediamenti industriali ed abitativi che hanno caratterizzato una fase dello sviluppo del nostro Paese. Oggi la fase di crisi e di sviluppo che stiamo attraversando delinea nuovi spazi e nuovi luoghi, dall'ipermercato alla stazione, dal mercato ortofrutticolo al porto commerciale, dal call center ad altri luoghi di aggregazione. Non c'è più un luogo che faccia aggregazione e tutela che non sia la televisione italiana con il ruolo che essa svolge in questa fase.

Penso che questa iniziativa dell'ufficio mobile, penso che l'esperienza dei camper che in alcune Regioni sono stati sperimentati, ecc. rappresenti una ricerca molto feconda di un Patronato che decide di ridislocarsi, di andare dove sono le persone. Un modo per intercettare il bisogno non solo quando si manifesta.

Chiudo su questo pensiero: in una società definita molecolare, nella quale ormai la dimensione individuale o del piccolo gruppo familiare è l'unico collante fra di noi, il fatto che ci sia una grande organizzazione di donne e di uomini che accoglie nei

propri luoghi, e che ne intercetta o se ne inventa di nuovi, rappresenta, anche fattivamente, un messaggio di solidarietà, di relazione, di etica della responsabilità. Se mi consentite: di democrazia. Un ruolo svolto che è in grado, in questa fase, di far sentire meno sole milioni di persone che, semmai, saranno portate così ad invocare meno un capo risolutivo e a pensare che l'assunzione di responsabilità di ognuno di noi è in grado non solo di affrontare i problemi, ma anche di imprimere una svolta politica sempre più urgente in questo Paese.

# Bilancio sociale INCA 2008





# Bilancio sociale INCA 2008

## Rendersi conto per rendere conto

**Cristiana Rogate\***



Pericle Fazzini  
s.t.  
1985  
Sculptura in bronzo, in parte dorato  
cm. 30,5×8,5×31,5  
Direzione Nazionale CGIL

Questa relazione riprende l'intervento del 26 novembre scorso tenuto in occasione della presentazione del Bilancio sociale 2008 dell'INCA e approfondisce tre principali aspetti:

- l'orizzonte di senso in cui si inserisce questo progetto e le premesse culturali che ne hanno orientato lo svolgimento;
- l'approccio metodologico di Refe, alla base del processo di rendicontazione;
- i principali risultati emersi dal bilancio sociale dell'INCA.

### ▼ 1. L'orizzonte di senso: gli elementi costitutivi del progetto

Si può fare bilancio sociale in tanti modi. In più di dieci anni che mi occupo di questi temi ho visto circolare bilanci sociali elaborati con le più disparate finalità. Per questo motivo vorrei chiarire fin da principio le intenzioni che hanno mosso questo progetto e le premesse culturali che ci hanno guidato nel suo sviluppo, condividendo i termini e le categorie logiche utilizzate.

#### ■ Bilancio sociale: il mezzo

Iniziamo dal Bilancio sociale, che non rappresenta un fine in sé, ma uno **strumento** più adeguato del bilancio tradizionale per rendere conto dei risultati del Patronato. Si chiama Bilancio sociale perché rende conto della *missione sociale*.

Il Bilancio sociale svolge una funzione profondamente diversa a seconda che l'organizzazione che lo utilizza abbia finalità pubbli-

\* Amministratore delegato di Refe

che o sia un'impresa privata. Per la prima esso rappresenta la forma di rendicontazione caratteristica; per la seconda affianca ed integra il rendiconto di esercizio per rappresentare le ricadute sociali ed ambientali derivanti dall'attività economica. Per tutte quelle organizzazioni che non hanno fini di lucro (enti pubblici, organizzazioni no-profit, associazioni di rappresentanza) o che coniugano la finalità economica a più generali finalità sociali (imprese cooperative, aziende di servizi di pubblica utilità, privati accreditati, ecc.) il bilancio di esercizio è infatti inadeguato a rendere conto di come l'organizzazione abbia perseguito la propria missione e a rappresentare l'efficacia sociale dell'azione svolta, rispondendo alle esigenze informative degli *stakeholder*. Inoltre per organizzazioni, come il Patronato, che hanno finalità pubbliche e sono finanziate con fondi ministeriali, provenienti dalla collettività, la rendicontazione sociale non rappresenta solo un dovere morale, ma un *obbligo istituzionale*.

LINCA ha quindi deciso di adottare questo tipo di bilancio per rendere conto di quanto e come persegue la sua missione sociale di tutela dei diritti e di risposta ai bisogni in materia di lavoro, salute, cittadinanza, assistenza e previdenza.

#### ■ **Responsabilità sociale: il fine**

Il *fine* del progetto sviluppato e qui presentato non è stato dunque produrre un bilancio sociale ma far sì che tramite questa innovativa forma di rendicontazione si rafforzi nel Patronato la cultura della *responsabilità sociale*. Con questo termine si intende una cultura organizzativa orientata alla verifica sistematica e trasparente della capacità di *rispondere* alle molteplici e diversificate istanze sociali, coerentemente alla missione istituzionale. Una cultura capace di supportare un monitoraggio costante degli *effetti dell'azione del Patronato*, ossia dei cambiamenti sul sistema delle tutele e dei bisogni e sulle condizioni di vita e di lavoro dei suoi assistiti. In questa ottica, la responsabilità sociale si gioca sia rispetto ai soggetti esterni, rispondendo dei servizi offerti e del valore creato, sia rispetto ai soggetti interni al Patronato e al sistema CGIL, rispondendo alle loro esigenze informative, in termini di coerenza con gli indirizzi e i valori di riferimento.

Il portato di questa cultura è il rinforzo dei *legami fiduciari* con i soggetti interni ed esterni e, da qui, della reputazione di *credibilità* e *affidabilità* dell'organizzazione. Sappiamo che questi valori sono fondamentali per organizzazioni come il Patronato, chiamato ad assistere persone in situazioni di grave difficoltà e fragilità, che si affidano all'INCA per trovare risposte e soluzioni a problemi spesso urgenti. In questo caso la fiducia non costituisce solo la precondizione indispensabile nella relazione con l'utente, ma anche un effetto qualificante dell'azione dell'Istituto, che contribuisce così alla produzione di uno dei beni sociali più necessari allo sviluppo del nostro sistema Paese.

#### ■ **La gestione responsabile: il metodo**

La sfida di Refe è quindi di tradurre i valori della responsabilità, della fiducia e dell'affidabilità in *agire concreto*, in prassi di gestione e in modelli di relazione. E per fare questo il bilancio sociale non basta; è necessario impostare un nuovo *me-*

## Concetti alla base del percorso

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| • Bilancio sociale                 | IL MEZZO    |
| • Responsabilità sociale           | IL FINE     |
| • Gestione responsabile            | IL METODO   |
| – Programmazione e controllo       |             |
| – Rendicontazione e comunicazione  |             |
| – Partecipazione e valutazione     |             |
| • Rendersi conto per rendere conto | IL PROGETTO |

Strategia di Sviluppo Responsabile

Refè

*todo di lavoro*: il metodo della *gestione responsabile*. Questo metodo richiede un sistema di *obiettivi chiari e verificabili* e un corrispondente sistema di *controllo* per monitorarne il grado di raggiungimento; solo così la *rendicontazione* può essere una pratica *credibile e trasparente* tanto per i soggetti interni quanto per i destinatari delle scelte e delle attività. La rendicontazione poi, nell'ottica della responsabilità sociale, è utile se attiva o rinforza un *dialogo informato e consapevole* tra l'organizzazione e i suoi diversi interlocutori, of-

frendo una base informativa e un primo esame di realtà su cui poter impostare forme di *partecipazione* e di *valutazione* sostanziali e non formali.

### ■ Rendersi conto per rendere conto: il progetto

Su questi tre grandi assi – Bilancio sociale come mezzo, responsabilità sociale come fine e gestione responsabile come metodo – si è sviluppato in seno alla CGIL il progetto «Rendersi conto per rendere conto», dal nome del metodo Refè per il processo di costruzione del bilancio sociale.

Secondo questo metodo, seguito anche dall'INCA, il processo di rendicontazione si sviluppa su due versanti: l'analisi interna (il *rendersi conto*) dell'identità, delle scelte e del funzionamento dell'organizzazione, con la verifica puntuale delle attività svolte, delle risorse allocate e dei risultati ottenuti; la comunicazione esterna (il *rendere conto*) per far conoscere in modo trasparente, verificabile e comprensibile a tutti – assistiti, confederazione, istituzioni e collettività – il lavoro svolto dall'INCA. La nostra convinzione è, infatti, che solo un'assunzione di maggiore consapevolezza interna porti ad una reale trasparenza verso l'esterno.

Un'ultima importante nota: questo è un progetto confederale, che si sta progressivamente estendendo all'intera CGIL: l'INCA per primo ha pubblicato il suo bilancio sociale, ma a questo seguiranno il Centro Confederale della CGIL nazionale, due categorie – FLC e FLAI – e tre confederazioni territoriali – Liguria, Toscana e Puglia –, per avvicinarsi progressivamente ad un bilancio sociale del sistema CGIL.

### ▼ 2. L'approccio metodologico: alcune definizioni utili

Dopo aver condiviso il posizionamento dei concetti alla base del percorso è anche necessario chiarire e dare univocità ai termini che utilizziamo, considerando che molti di questi sono nati nel mondo delle imprese e che quindi richiedono un'attenta traduzione per poter essere applicati correttamente a un'organizzazione con finalità sociali quale l'INCA.

Introduciamo la *definizione di bilancio sociale*: è l'esito di un processo con il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai diversi interlocutori (*stakeholder*) di conoscere e formulare una valutazione consapevole e dialogante su come essa realizza la sua missione.

Una precisazione: quelli che noi chiamiamo interlocutori, in inglese vengono definiti *stakeholder*, la cui traduzione italiana corrente e mutuata dal mondo *profit* è «portatori di interesse», o, più di recente, «portatori di interessi». Tuttavia, la sua traduzione letterale sarebbe portatore (*holder*) di *stake*, che significa «posta in gioco, scommessa». Gli *stakeholder* sono dunque tutti coloro che scommettono sull'esistenza di un'organizzazione e sulla sua capacità di perseguire la missione. Nel caso del Patronato, le poste in gioco di cui sono portatori gli *stakeholder* riguardano prevalentemente diritti da difendere e bisogni primari a cui dare risposta. In tal senso, nell'*agorà* della *polis* gli *stakeholder* sono «portatori di diritti e bisogni» prima che di interessi.

Il processo di elaborazione del bilancio sociale è volto a ricostruire la «catena di senso» (Rogate, Tarquini 2004, 2008), un modello che richiama non solo gli elementi costitutivi del bilancio sociale, ma anche quelli essenziali ai fini di una gestione responsabile. Essa pone in relazione gli elementi identitari (missione e visione), quelli strategici (politiche e obiettivi), le modalità di allocazione delle risorse e gli aspetti operativi (risorse, interventi-servizi), con il valore complessivo creato dall'organizzazione (risultati ed effetti).

Il bilancio sociale, dunque, non si dovrebbe limitare, anche se in molti casi è così, a rappresentare il «cosa è stato fatto» e «quanto è stato speso», poiché questi due anelli non sono sufficienti a supportare una valutazione attendibile di quanto siano stati raggiunti gli obiettivi. Il numero di prestazioni erogate, ad esempio, non è sufficiente: l'INCA infatti non è un'azienda di servizi, ma eroga servizi poiché tramite essi promuove e tutela diritti e poiché intende la tutela individuale come complementare alla tutela collettiva. È necessario connettere i due anelli centrali, da una parte, con la missione e gli obiettivi dichiarati (il motivo delle scelte) e, dall'altra, con i risultati ottenuti e gli effetti prodotti (le conseguenze e il valore creato dalle scelte). L'ultimo anello è quello su cui si misura la capacità del Patronato di perseguire la sua missione, ossia rispondere ai bisogni, di modificare in meglio le condizioni di vita e di lavoro delle persone che si rivolgono all'INCA così come dei loro congiunti, e, in definitiva, di migliorare il sistema delle tutele nel Paese.

Il modello interpretativo della catena di senso non rappresenta solo i contenuti di un bilancio sociale, ma anche le fasi ordinarie di gestione e i documenti di governo propri dell'organizzazione: Statuto, documenti strategici, Conferenze di Organizzazione, bilanci, programmazione operativa, sistemi di controllo dei risultati e sistemi di valutazione degli effetti. È necessario mantenere viva la loro integrazione e attuare una verifica sistematica della loro attualità, per poter gestire con consapevolezza eventuali cambi di rotta. Gli strumenti di gestione interni aiutano infatti a dare il *sensum*, ovvero il significato e la direzione, alle molteplici e incalzanti attività quotidiane aiutando a non smarrire obiettivi e finalità.





Il modello è capace dunque di tenere insieme, di cucire, da buon filo *refe*, i diversi momenti della gestione ed i relativi documenti, caratterizzandosi come elemento centrale per la credibilità tra quanto dichiarato e quanto praticato, ossia tra ciò che il Patronato dice di essere, ciò che vuole ottenere e ciò che, effettivamente, viene realizzato.

Sulla base di quanto detto finora, possiamo definire la *gestione responsabile* come la *capacità* delle organizzazioni *di rispondere*:

- ▶ *con coerenza* ai *valori* fondativi, alla missione e alla *visione strategica*;
- ▶ *con efficacia* sempre crescente alle *aspettative* dei diversi interlocutori tramite lo svolgimento della propria attività;
- ▶ *con trasparenza* degli *effetti* generati dalle scelte e dalle attività, ovvero del valore sociale, economico e ambientale prodotto.

La gestione responsabile permea l'intera organizzazione investendo il piano finalistico-istituzionale, il livello strategico-operativo e quello valutativo, il quale richiede necessariamente l'attivazione di forme di partecipazione da parte dei destinatari dell'attività.

### ▼ 3. Il bilancio sociale: i principali risultati

Chiarito l'orizzonte di senso e il processo che ha portato a questo documento, la lettura dell'indice permette di individuare nel bilancio sociale gli elementi contenuti nella catena di senso.

La *prima sezione*, descrittiva, è l'*identità*, che vuole far conoscere l'INCA: da dove nasce, la sua storia, la sua missione, la presenza dell'Istituto in Italia e nel mondo, i soggetti istituzionali con i quali il Patronato interagisce e, infine, i destinatari della sua attività.

La *seconda sezione*, l'*organizzazione* e le *risorse*, offre una prima rendicontazione delle politiche organizzative, presenta il quadro del personale dell'Istituto e descrive i sistemi di gestione, chiarisce il sistema di finanziamento del Patronato e le politiche di bilancio. La sezione descrive così le risorse e gli strumenti di cui dispone il Patronato per erogare i servizi e produrre i risultati, oggetto della successiva rendicontazione.

La *terza sezione* si apre con un quadro di sintesi delle pratiche ed esplora *attività* svolte, *risultati* ottenuti e i primi effetti prodotti in relazione ai destinatari del Patronato, come si avrà modo nel seguito di analizzare in maggior dettaglio.

In merito alla prima sezione, l'elemento a cui prestare attenzione è la *missione*, che il Patronato ha formalizzato in modo univoco in occasione della costruzione del bilancio sociale. La missione rappresenta la carta d'identità di un'organizzazione e ne esplicita, in modo sintetico e comprensibile anche ai non addetti ai lavori, finalità, attività e valori. Nel definire le finalità dell'Istituto e i destinatari principali della sua attività, è emerso che l'azione di tutela dell'INCA è rivolta a *tutte le persone*. Con l'Ufficio di Presidenza abbiamo ponderato a lungo questa definizione dei «portatori di diritti e di bisogni» del Patronato: non solo i lavoratori, dato che i servizi si rivolgono anche a chi non lavora, certamente non solo gli iscritti alla CGIL, poiché i servizi sono offerti gratuitamente a tutti, neppure solo i cittadini italiani,

## LA MISSIONE DELL'INCA

### FINALITÀ

Il patronato INCA CGIL, ente privato che offre servizi di pubblica utilità, tutela e promuove i diritti riconosciuti a tutte le persone dalle disposizioni normative e contrattuali - italiane, comunitarie e internazionali - riguardanti il lavoro, la salute, la cittadinanza, l'assistenza sociale ed economica, la previdenza pubblica e complementare.

Per raggiungere tali finalità, l'INCA attiva la partecipazione consapevole dei cittadini e salvaguarda, nei confronti di Enti e Istituzioni, in Italia e all'estero, la piena affermazione e l'estensione dei loro diritti, in materia di:

- previdenza;
- salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro;
- assistenza economica e sociale;
- migrazione.

L'INCA in particolare offre:

**ai cittadini italiani e stranieri:** l'informazione sui diritti, la consulenza, anche medico-legale e legale, la gestione delle pratiche amministrative e degli eventuali ricorsi, la verifica delle prestazioni previdenziali e socio-assistenziali erogate dagli Enti e dalle Pubbliche Amministrazioni;

**ai lavoratori, alle Pubbliche Amministrazioni e ai datori di lavoro privati:** l'informazione, la consulenza, l'assistenza e la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

**alla collettività:** iniziative per favorire lo sviluppo e la riforma della legislazione sociale, anche tramite la divulgazione di studi e ricerche in materia di diritti sociali.

### VALORI

L'INCA si ispira ai valori di:

- equità e uguaglianza;
- solidarietà e coesione sociale;
- partecipazione attiva.

considerate le attività all'estero e la quota sempre più rilevante di servizi rivolti ai migranti. La persona è al centro dell'attività dell'INCA e questo motiva la scelta del modello con cui è stata rendicontata l'attività che introdurremo tra poco. L'altro elemento della missione cui prestare attenzione riguarda i quattro ambiti strategici del Patronato che organizzano e riordinano la grandissima mole di attività dell'INCA: non solo *previdenza*, ma anche *salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro*, *assistenza economica e sociale*, *migrazione*.

Sulla base di questi elementi, è stato impostato da Refe il modello di rendicontazione personalizzato per l'INCA, ovvero le aree con cui, nella terza sezione, si rendicontano le attività e i risultati.



Il modello è centrato sugli *eventi della vita delle persone*. Negli eventi della vita troviamo i *diritti e i bisogni* di tutti coloro che l'INCA assiste e la chiave per leggere i servizi e le pratiche svolte dal Patronato nei diversi ambiti strategici.

EVENTI DELLA VITA
<b>Previdenza</b>
Lavoro Disoccupazione Pensionamento
Perdita di un familiare titolare di pensione o posizione assicurativa
<b>Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro</b>
Infortunio, malattia professionale e causa di servizio Malattia Disabilità
<b>Assistenza economica e sociale</b>
Maternità e paternità Disagio economico Invalidità
<b>Migrazione</b>
Immigrazione Emigrazione dall'Italia

Il modello di rendicontazione è stato dunque pensato per rappresentare e, nello stesso tempo, rinforzare l'idea che le persone sono al centro dell'attività dell'INCA e per dare evidenza alla vicinanza del Patronato in tutti i momenti più importanti della vita: lavoro, disoccupazione, pensionamento, perdita di un familiare, infortunio, malattia, disabilità, maternità e paternità, disagio economico, invalidità e poi immigrazione ed emigrazione dall'Italia.

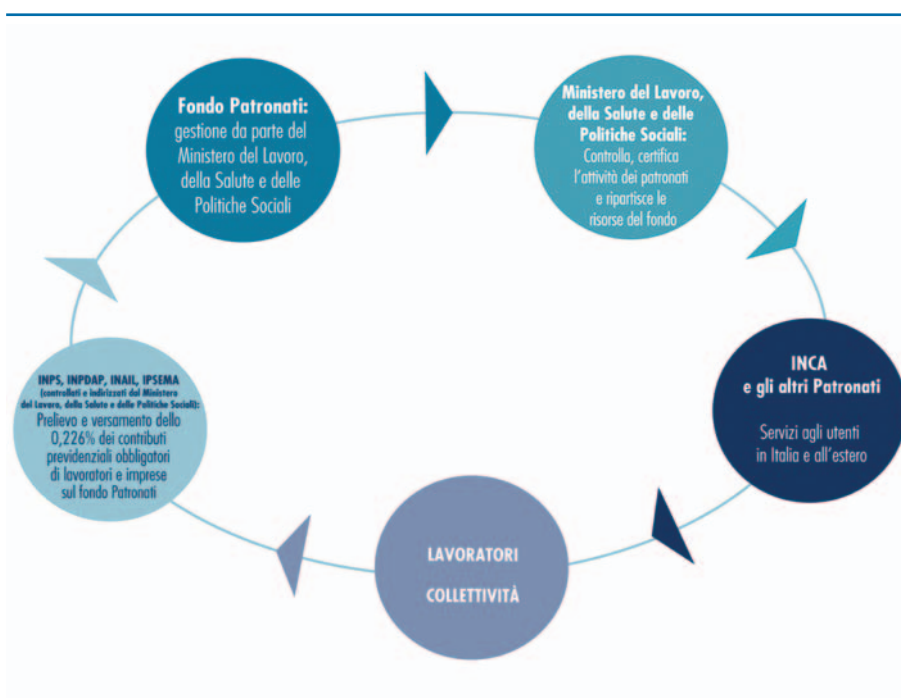
Per cogliere l'utilità del processo di *rendersi conto per rendere conto* e provare a «misurare» il grande valore sociale generato dall'INCA, si illustrano ora alcuni dei risultati raccolti e presentati nel documento di Bilancio sociale 2008.

*Prima sezione.* I dati sugli utenti ci parlano di più di 5 milioni di persone assistite; in 3 anni 1.451.357 persone si sono rivolte all'INCA, l'83,4% italiani e il 16,6% stranieri. Dal 2006 al 2008 l'utenza straniera è raddoppiata; il cambio di utenza comporta innovazioni e modifiche in termini di individuazione e risposta ai bisogni e di modalità e processi di erogazione dei servizi.

La presenza sul territorio, con 901 tra sedi e uffici di zona e una popolazione di 64.694 abitanti per ciascuna sede, fa del Patronato un presidio sociale capillare: si dice spesso che solo la Chiesa è più capillare della CGIL ed, effettivamente, anche l'INCA, come parte della Confederazione, lo dimostra.

*Seconda sezione.* Per quanto riguarda il personale e i collaboratori dell'INCA, in questa rendicontazione si fa riferimento al solo centro nazionale dell'INCA: 57 persone comandate dalla CGIL e dedicate ai servizi, caratteristica peculiare del Patronato, che rappresenta grandi opportunità, ma comporta anche significative criticità di gestione. Per l'attività all'estero le organizzazioni riconosciute dall'INCA dispongono in tutto di 170 dipendenti. A questi si aggiunge, elemento tra i più qualificanti dell'attività dell'INCA, un elevato numero di esperti convenzionati: 300 legali e 270 medici, che supportano un'attività di consulenza molto competente.

Il *sistema di finanziamento* del Patronato, grazie al quale l'Istituto si alimenta delle risorse necessarie ad accompagnare in Italia e all'estero l'assistito durante il suo percorso di vita, parte dalla collettività e torna alla collettività: lo 0,226% dei contributi previdenziali obbligatori dei lavoratori viene versato sul Fondo Patronati, che il Ministero del Lavoro distribuisce ai diversi Patronati, in proporzione all'attività svolta e in base alla presenza sul territorio.



All'INCA è stato destinato il 22,87% del totale del Fondo nel 2006, ultimo dato certificato dal Ministero: questo significa che il 2006 è anche l'ultimo anno per il quale l'INCA, come gli Patronati, ha ottenuto il finanziamento e che, dal 2006 al 2009, si erogano servizi che non sono stati ancora finanziati. Il ritardo tra attività svolte e finanziamento relativo richiede una buona solidità nella gestione finanziaria ed economica dell'Istituto.

*Terza sezione.* I dati di attività sono presentati in un primo quadro di sintesi, frutto di una lunga riflessione e di una paziente e complessa raccolta di numeri e di informazioni, che ricostruisce il filo delle pratiche aperte e di quelle definite positive e negative e ne analizza l'andamento per gli anni 2006, 2007 e 2008.

## PRATICA APERTA

È la pratica che l'INCA predispone per conto dell'utente. L'apertura della pratica rappresenta la fase che avvia il riconoscimento del diritto/dei diritti, l'ottenimento di una prestazione o di un beneficio.

## PRATICA DEFINITA

Una volta aperta, la pratica viene inoltrata all'Ente competente. La pratica si può concludere con esito positivo o negativo.

### POSITIVA

La pratica è definita positivamente se il diritto o la prestazione vengono effettivamente riconosciuti (in prima analisi o tramite il ricorso ad assistenza di tipo legale, medico, ...).

### NEGATIVA

La pratica non dà luogo a esito positivo, in quanto il diritto dell'utente non può essere riconosciuto. In questo caso il rapporto con l'utente si conclude.

### PRATICHE APERTE

	2005	2006	2007	2008
Pratiche Totali Italia	1.238.723	1.252.912	1.469.864	1.462.806
Pratiche Totali estero	41.276	83.132	54.909	51.512
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.279.999</b>	<b>1.336.044</b>	<b>1.524.773</b>	<b>1.514.318</b>
Finanziabili Italia	353.220	363.851	383.247	351.039
Finanziabili Estero	26.744	27.459	27.822	27.299
<b>Totali Finanziabili</b>	<b>379.964</b>	<b>391.310</b>	<b>411.069</b>	<b>378.338</b>

### PRATICHE DEFINITE

	2005	2006	2007	2008
Totale Positive Italia	986.655	972.934	1.085.499	1.095.613
Totale Negative Italia	194.799	173.597	169.366	167.104
<b>Complessive Italia</b>	<b>1.181.454</b>	<b>1.146.531</b>	<b>1.254.865</b>	<b>1.262.717</b>
Positive estero	38.407	72.324	46.881	42.631
Negative estero	5.143	4.715	4.505	5.331
<b>Complessive estero</b>	<b>43.550</b>	<b>77.039</b>	<b>51.386</b>	<b>47.994</b>

### PRATICHE DEFINITE - RIPARTIZIONE PER ENTI DESTINATARI

Totale pratiche	2005	2006	2007	2008
INPS	921.326	875.884	908.983	909.136
INAIL	59.798	60.703	58.190	56.366
Altri enti	200.330	209.944	287.692	297.215
<b>Totale</b>	<b>1.181.454</b>	<b>1.146.531</b>	<b>1.254.865</b>	<b>1.262.717</b>

1 Vorrei sottolineare che il numero di pratiche aperte rappresenta comunque un'approssimazione per difetto del numero complessivo di contatti dell'INCA: da queste sono infatti escluse, perché non sempre sistematicamente registrate e forse neanche registrabili, le attività di consulenza, le migliaia di risposte allo sportello, i momenti di contatto con l'utenza delle 901 sedi sparse in Italia e all'estero (fig. 1).

2 Il numero di pratiche aperte in Italia mostra un andamento in crescita, dovuto a un continuo incremento di utenza e di richieste di tutela. Dal numero delle pratiche aperte ufficialmente, si osserva che in media in Italia l'INCA tutela una persona ogni 39 residenti (fig. 2).

3 Tra le pratiche aperte si trovano le pratiche definite, quelle che hanno un corso e che possono essere, a loro volta, finanziate o non finanziabili: le pratiche definite ammontano all'87% delle pratiche aperte e solo il 13% ha un esito negativo (fig. 3).

4 Sono risultati molto importanti, verificabili e misurabili sia all'interno sia all'esterno. Passando all'analisi delle pratiche definite per Ente, si osserva la strettissima relazione che lega l'INCA all'INPS (72%), a fronte di un 23,5% di pratiche riferite ad altri enti e di un 4,5% riferito all'INAIL (fig. 4).

Un altro dato interessante è che l'INCA si occupa di un quarto (24,29% nel 2006) di tutte le pratiche finanziate, monitorate dal Ministero, posizionandosi quindi come primo Patronato in Italia per pratiche definite positivamente.

L'elemento tuttavia che più di altri mette in luce l'impegno sociale dell'INCA è il fatto che *solo un terzo dell'attività del Patronato* contribuisce a formare il monte di punti che dà accesso al Fondo Patronati ministeriale. Solo un terzo di tutti i servizi che l'INCA offre, cioè, è finanziato. Ciò significa che l'INCA, a differenza di molti Patronati, non si concentra sulle attività che vengono remunerate, coerentemente con quanto dichiarato nella missione. L'INCA tutela tutte le persone, offrendo gratuitamente a tutti servizi completi e capillari e prescindendo per i due terzi della sua attività dal riconoscimento del valore economico attribuito all'intervento svolto.

Per completare la lettura dei principali risultati emersi dal Bilancio sociale, emerge che tra le pratiche finanziate per area di intervento la previdenza occupa – con più o meno l'80% - la quota più rilevante, seguita dall'assistenza economica e sociale e dall'area salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro. Nell'area «Migrazione», per la quale non si contano pratiche finanziate, è interessante leggere che l'INCA ha curato, in occasione dell'ultimo «Click Day» il 35% di tutte le pratiche di rilascio e rinnovo di permessi di soggiorno presentati per via telematica.

In ultimo, il percorso di rendicontazione sociale ha rappresentato l'occasione per realizzare un primo momento di dialogo e verifica con gli utenti intorno al grado di soddisfazione per i servizi offerti: tra i 2.150 utenti dell'INCA intervistati nel 2009 in Italia, il 95,4% del campione esprime un giudizio tra molto soddisfatto e soddisfatto; il 65,5% esprime massima soddisfazione e solo lo 0,1% si dichiara poco soddisfatto.

## ▼ Conclusioni

L'obiettivo del percorso è stato di elaborare un bilancio sociale che, pure alla prima edizione, poggiasse su basi solide e credibili, sia come strumento di lavoro interno sia come documento di comunicazione con l'esterno. La redazione del bilancio sociale ha coinvolto, oltre alla Presidenza, 65 tra coordinatori regionali e direttori provinciali di tutte le Regioni italiane e delle principali sedi estere, per la ricostruzione condivisa del senso dell'agire del Patronato. La capacità di essere fidati e responsabili parte da una buona analisi interna, il *rendersi conto*, che aiuta a riflettere e a riconoscere il valore creato dalle scelte e dalle attività, ma anche a ragionare sugli obiettivi di miglioramento, sui cambiamenti di rotta, sulla necessità di dotarsi di nuovi strumenti per rispondere con sempre maggior efficacia alla complessità dei bisogni degli assistiti. Ricordiamoci però che il lavoro interno è finalizzato a *rendere conto*, quindi a coinvolgere tutti coloro che l'INCA rappresenta e con cui collabora nel verificare e valutare in modo consapevole e informato scelte, attività e risultati.

La sfida dunque è che questo documento non resti carta, ma che possa diventare occasione di dialogo, per far sì che gli enti del sistema, i territori e i cittadini riescano a partecipare sempre più e meglio alla missione sociale di tutela dei diritti e di risposta ai bisogni. Il *rendersi conto*, infatti, si alimenta dal *rendere conto* che aiuta nuovamente a *rendersi conto*, in un percorso di miglioramento continuo di cui, tutti noi, siamo corresponsabili.

## Bilancio sociale INCA 2008



*Juan Giralte Ortiz*  
La parcela  
Acrilico su legno pressato  
cm. 91x102  
Direzione Nazionale CGIL

### **Marco Fabio Sartori**

*Presidente e Commissario straordinario INAIL*

Mi fa particolarmente piacere partecipare alla presentazione del Bilancio sociale dell'INCA CGIL, che mi offre anche l'opportunità di interloquire con una realtà fondamentale nel rapporto con il cittadino.

Non a caso, nel documento preparatorio al piano industriale dell'INAIL, i Patronati rappresentano uno dei pilastri fondamentali nel nuovo rapporto con il territorio, qualificato come strategico per l'evoluzione dell'attività dell'Istituto.

Abbiamo pensato, pertanto, a capillarizzare la presenza dell'Istituto con un'azione non più solo ed unicamente diretta, ma anche mediata attraverso coloro che sono a contatto quotidiano con le persone in difficoltà, che soffrono e si trovano costrette ad interloquire con istituti pubblici incapaci, talvolta – per dimensioni e ampiezza del bacino d'utenza –, di garantire un approccio individualizzato con aziende e lavoratori, come, d'altronde, sarebbe giusto e normale in un rapporto pienamente paritetico.

Ecco, dunque, che i nostri mediatori, senza fare l'interesse esclusivo del cittadino, dell'azienda o dell'Ente pubblico, sono in possesso delle capacità tecniche e delle risorse umane necessarie per trasferire, in senso biunivoco, esperienze che possano mettere, finalmente, cittadino ed Ente in condizione di dialogare nella maniera più corretta possibile.

Questo è il ruolo del Patronato quale elemento strategico del nostro piano di sviluppo; identico ruolo attribuito, del resto, alle associazioni di categoria, al Sindacato, ai consulenti del lavoro e a tutti coloro che sono a contatto con un mercato così sfaccettato e variegato; nel nostro Paese, infatti, oltre quattro milioni di partite IVA lavorano quotidianamente per cercare di sostenere una crisi economica così pesante come quella che si sta manifestando.

È di tutta evidenza che il peculiare frazionamento del panorama economico italiano non consente di interloquire direttamente con tutti i soggetti in esso operanti, richiedendo, bensì, il ricorso all'ausilio di chi possa sostenere con efficacia tale iniziativa.

Spero di aver chiarito, con le riflessioni sopra espresse, il significato della presenza mia e di quella della struttura INAIL in un appuntamento così importante come la presentazione del primo Bilancio sociale di un Patronato.

L'INAIL ha creduto nel Bilancio sociale fin dal 2003; ci abbiamo lavorato molto ma ritengo ci sia ancora molto da fare perché il Bilancio sociale (di cui mi sono occupato anche nella precedente esperienza in Italia Lavoro) rappresenta un momento straordinario di sintesi dell'attività di una struttura, profit o no-profit che sia.

Il Bilancio sociale necessita però di costante implementazione al punto che ne avevo già personalmente ipotizzato, nel medio e lungo periodo, la sostituzione rispetto a quello civilistico.

Dotato di adeguati strumenti di misurazione delle prestazioni delle singole strutture, il Bilancio sociale restituirebbe, quindi, un quadro il più possibile oggettivo dell'attività di un organismo profit o no-profit, come nel caso del Patronato e anche dell'INAIL, in considerazione della funzione ad alta connotazione sociale da quest'ultimo svolta.

Ecco perché il bilancio sociale rimane un documento vivo solo se segue l'evoluzione di una struttura e se viene costantemente aggiornato e visto come il documento di riferimento dell'attività dell'organizzazione cui fa capo.

Anche l'INAIL sta affrontando il problema di come far evolvere il proprio Bilancio sociale che necessita, oggi, di un forte cambiamento.

Nel corso del prossimo anno, su questo tema, ci eserciteremo moltissimo e non mancheranno, di certo, nuove occasioni di confronto sull'argomento.

Desidero sottolineare alcuni concetti che sono stati esposti nel corso di questa sessione dei lavori.

Il Bilancio sociale è avvertito, nell'immaginario collettivo, come qualcosa di apparentemente inutile, una semplice fotografia dell'attività di una istituzione o di una società; in effetti, per fare un parallelo, si potrebbe dire che si tratta di un indicatore di qualità dell'attività di una struttura; come il PIL rappresenta l'andamento di una economia, di una società, di una collettività, così il Bilancio sociale rappresenta la qualità della vita di una collettività.

Abbiamo scoperto, in questi ultimi anni, che non sempre il PIL fotografa il benessere reale di un Paese.

Il PIL italiano, tradizionalmente, cresce meno di quello di altri Paesi; eppure l'Italia è collocata, unanimemente, tra i Paesi in cui si registra il livello più alto della qualità della vita.



Ciò è dovuto al fatto che il PIL non può costituire l'unico indicatore al quale prestare attenzione nella vita di una collettività, dovendo entrare in considerazione, altresì, elementi ulteriori – parimenti significativi – rispetto a quelli rappresentativi della crescita economica.

Di fronte a tale apparente banalità, il Bilancio sociale, se sviluppato nella maniera che auspico e ritengo corretta, potrà – a buon diritto – subentrare al bilancio civilistico e restituire il valore reale della nostra attività quotidiana.

Ho voluto portare all'attenzione di questa platea una delle iniziative pubblicitarie che l'INAIL sta promuovendo, proprio in questi giorni, su tutti i quotidiani.

Vi invito a riflettere sul valore sociale di tale messaggio che offre una speranza a persone che hanno patito traumi tanto pesanti e difficili da metabolizzare, anche a livello familiare.

Credo che partendo da questi, apparentemente, semplici bisogni di base, noi potremo costruire un percorso comune per approdare ad un miglioramento concreto nei rapporti fra cittadino e pubblica amministrazione.

Non solo, cioè, casella di posta certificata, novità di indiscutibile importanza in quanto rende possibile l'interlocuzione diretta con la pubblica amministrazione, ma – a mio modo di vedere – non sufficiente.

Non è possibile rinunciare, infatti, alla immediatezza nel rapporto e alla capacità di confronto con impresa e cittadino.

Il Patronato svolge proprio questa funzione: agevolare i rapporti.

Purtroppo, talvolta, campagne denigratorie nei confronti del Patronato sono frutto della *vis polemica* suscitata in Italia da certa politica, che andrebbe, forse, mediata e controllata.

Noi, invece, nel Patronato crediamo; crediamo nel suo ruolo di interlocutore e desideriamo aiutarlo e supportarlo.

Non vogliamo che diventi un elemento di contrasto ma, bensì, di aiuto.

Di assoluto rilievo – nel Bilancio sociale INCA – la caratterizzazione dell'attività del Patronato in chiave di «informazione e stimolo alla promozione della cultura della salute e del benessere nei luoghi di vita e di lavoro nei confronti di tutte le persone».

La promozione della sicurezza sul lavoro rappresenta uno dei pilastri fondanti della missione INAIL ed, in quanto tale, non posso che esprimere, sul punto, una totale sintonia di vedute.

Di certo ampiamente condivisibile appare pure la percezione di sottostima, in questa sede evidenziata, in relazione ai dati sugli infortuni sul lavoro.

Ritengo, però, necessaria – a tale proposito – una forte precisazione e sottolineatura: l'INAIL registra gli infortuni denunciati, ma l'Istituto – che ha presentato recentemente i dati relativi ai primi sei mesi del 2009 – ha avuto l'onestà intellettuale di ammettere che il miglioramento evidenziato è dovuto – nella misura del cinquanta per cento almeno – al rallentamento prodotto dalla crisi economica. Non facciamo politica ma statistica, e non era, pertanto, possibile riferire dati diversi da quelli presentati.

L'altra metà della percentuale di miglioramento è ascrivibile al positivo *trend* che, progressivamente, da dieci anni, si segnala nelle statistiche ufficiali.

Gli infortuni non denunciati in Italia sono stati stimati, nel corso del 2006, intorno ai 170, 180 mila casi (dati rilevabili sul sito ufficiale INAIL).

Si tratta ovviamente di stime fatte a tavolino, poiché non è nostro compito tenere la contabilità degli infortuni in nero; ci avvaliamo, però, di metodi statistici applicando al numero di lavoratori irregolari stimati dall'ISTAT i tassi di frequenza articolati secondo i settori di appartenenza, il che ci permette di avere una dimensione indicativa del fenomeno.

Aggiungo anche che, fatta eccezione per casi numericamente ridotti, tali eventi sono di entità non grave, non essendo impresa facile, come è facilmente intuibile, ingannare il personale operante nei presidi di pronto soccorso.

Altro fronte sul quale il Patronato può apportare un contributo decisivo è quello delle tecnopatie.

Professionisti e medici del Patronato stesso potranno operare in stretta collaborazione con professionisti e medici INAIL nella elaborazione dell'anamnesi dei potenziali pazienti, nell'analisi delle condizioni e degli ambienti di lavoro e delle sostanze con le quali i lavoratori entrano in contatto.

Attività di assoluto rilievo se si considerano le difficoltà di acquisizione di tali elementi di conoscenza; motivo per il quale il fenomeno delle malattie professionali è scarsamente emerso nel corso degli ultimi anni, a fronte, però, dell'accresciuta consapevolezza registrata, nei tempi più recenti, e meglio descritta nel rapporto annuale INAIL presentato il 24 Giugno scorso alla Camera.

Nel concludere voglio sottolineare il sincero piacere di avere incontrato una platea con la quale ci interessa dialogare costantemente e con grande apertura mentale e lealtà.

## Antonio Mastrapasqua

Presidente e Commissario straordinario INPS

Dopo poco più di un anno di Presidenza e di Commissariamento dell'INPS credo di poter affermare che l'attività e la collaborazione con i Patronati – e quindi anche con l'INCA – è per l'Istituto fondamentale e imprescindibile.

È una consapevolezza che non avevo all'inizio, quando ho cominciato il mio impegno al vertice del più grande Ente previdenziale europeo. Anzi, per dirla tutta, e non mi piace usare maschere, nutro una certa diffidenza. Io provengo da molte esperienze condotte nel settore privato e, da manager di aziende private, non riuscivo a comprendere perché l'INPS, una grande azienda pubblica di servizi, dovesse servirsi di un organismo esterno che, in una visione privatistica, quasi mi sembrava che potesse sottrarre ruolo e fatturato.

Perché ho cambiato idea? Anche per la traduzione che ho sentito fare proprio nel convegno dell'INCA-CGIL della parola *stakeholder*. Una delle tante espressioni anglosassoni, che vengono usate spesso, e spesso non vengono intese appieno.

Tramite i Patronati si rende più vicina all'INPS una parte importante di coloro che sono definiti *stakeholder*, cioè i cittadini «portatori di diritti e di bisogni», e mi pare veramente una buona trasformazione dell'espressione anglosassone, nella realtà della previdenza e dell'assistenza in Italia, che ha specificità e caratteristiche diverse da quella di altri Paesi.

Secondo i dati forniti dall'INCA, l'INPS risulta essere il più grande cliente del Patronato: i tre quarti dell'attività patronale deriva dai servizi per il nostro Istituto. Siamo il più grande cliente, e credo il migliore. Siamo clienti, e qualcosa di più.

Di che cosa ha bisogno un Istituto grande come l'INPS nei confronti del Patronato? Ha bisogno di aiuto, dello stesso aiuto che il Patronato assicura alle persone che si rivolgono a lui.

L'aiuto riguarda un'esigenza che per l'INPS è prioritaria: rendere sempre più vicino l'Istituto ai cittadini. L'INPS ha tante sedi, più di 600, oltre ai 2500 punti cliente; ma per essere sempre più vicini non basta mai. Le 900 sedi dell'INCA costituiscono un'aggiunta essenziale in questo processo di crescente prossimità.

L'esigenza di un'accresciuta vicinanza, che il Patronato assicura presso i cittadini, nasce anche da due nuove ragioni. La prima riguarda il problema delle risorse umane dell'INPS. Il blocco delle assunzioni tocca l'Istituto, così come ogni altra pubblica amministrazione. In questa situazione l'INPS perde circa 1200 dipendenti all'anno: è giusto ricordare che i servizi assicurati dagli ormai meno di 29mila dipendenti INPS sono quelli che in Francia vengono erogati da quasi 120mila dipendenti e in Germania da poco meno di 80mila lavoratori.

Insomma, tagliare i dipendenti dell'INPS, con lo stesso criterio con cui si tagliano quelli di una qualunque comunità montana, potrebbe diventare un problema. Non tanto per i lavoratori dell'INPS, ma per i cittadini italiani e per quelli che tra loro hanno più bisogno di aiuto e di servizi. Questa è la realtà, ne prendo atto, so-

no un uomo che rispetta le leggi; ma di fatto in questo contesto – determinato da tutti gli ultimi governi della Repubblica – il Patronato diventa sempre e costantemente più importante, perché assicura un'integrazione fondamentale nel rapporto con chi ha bisogno.

E in un momento critico come questo – e qui sta la seconda ragione per cui l'INPS ha un particolare bisogno del Patronato – i cittadini hanno sempre più necessità ed esigenze di aiuto e di sostegno. Come ricordava il segretario della CGIL, Guglielmo Epifani, nel momento della crisi la gente ha più paura e più bisogno. Ci sono i dati che confermano questa sensazione. A settembre 2008 le telefonate che riceveva il contact center integrato INPS-INAIL erano intorno a 30mila al giorno. Sembravano tante allora. Oggi sono circa 170mila al giorno: questo significa che c'è stata una esplosione di bisogno, una crescente necessità di contatto diretto con chi può fornire informazioni, servizi e assistenza. Va bene l'informatica, ma nei momenti difficili abbiamo bisogno della voce di qualcuno; del volto di un interlocutore. Il Patronato rappresenta questo necessario supplemento di contatto umano diretto. La vicinanza dell'Istituto, allora, e dei Patronati è fondamentale, per poter garantire, a chi ha bisogno, un luogo dove andare, delle persone da contattare. Con cui poter parlare e potersi confrontare.

La collaborazione tra INPS e Patronato mi auguro che avvenga anche sul recente fronte della riforma dell'invalidità civile. La forza con la quale l'Istituto ha voluto la riforma nasce dalla volontà di difendere i più deboli. Il problema non sono tanto (o comunque non solo) i falsi invalidi, che fanno notizia sui giornali, ma i veri disabili che aspettano per troppo tempo il legittimo sussidio. Ci sono regioni italiane in cui i veri invalidi aspettano più di due anni per ricevere la prestazione che è loro dovuta. In Sicilia il 70% degli invalidi oncologici muoiono prima di ricevere la pensione o l'assegno di accompagnamento.

L'obiettivo della riforma che l'INPS ha fortemente voluto è quello di assicurare trasparenza ed equità nell'erogazione dei sussidi che la legge prevede a favore degli invalidi. Per questo vi chiedo aiuto, chiedo aiuto al Patronato, chiedo aiuto ai medici del Patronato, perché dobbiamo sconfiggere una piaga dell'Italia che è stata forse un ammortizzatore, ma è stata anche clientela, frodolenza, e troppo spesso trascuratezza dei veri bisogni delle persone che hanno veramente problemi fisici e non solo.

Insomma, INPS e Patronato hanno molta strada da percorrere insieme. Si tratta di una collaborazione che è essenziale per il bene dei cittadini. Quella stessa collaborazione che l'Istituto sta sperimentando tra organi istituzionali diversi. Grazie alla collaborazione tra il sottoscritto e il presidente del CIV (Consiglio di indirizzo e vigilanza), Guido Abbadessa, quest'anno siamo riusciti ad approvare il bilancio preventivo entro i termini. Non era mai accaduto, eravamo sempre stati costretti ad avviare un esercizio provvisorio.

Grazie a questo spirito di collaborazione e grazie alla dedizione dei nostri dipendenti, stiamo affrontando una crisi senza precedenti, anche perché diversa da tutte le altre, con una dignità e con una coerenza e un rispetto delle persone che gli altri Paesi forse ci dovrebbero invidiare.

## Paolo Crescimbeni

*Presidente e Commissario straordinario INPDAP*

Sono veramente contento di essere qui, perché l'INPDAP tiene molto al rapporto con il Patronato: un rapporto assolutamente necessario e imprescindibile, direi fondamentale per un'efficace gestione del nostro servizio al cittadino.

Premetto di essermi assunto anche l'ulteriore compito di contribuire ad incrementare negli appartenenti alla pubblica amministrazione quel senso di dignità, di orgoglio e di appartenenza che, in questi ultimi anni, è andato smarrito.

Si tratta di un compito che non è specifico dell'Ente che presiedo ma, dal momento in cui al nostro Istituto sono iscritti tutti i lavoratori e pensionati pubblici e noi svolgiamo anche servizi di welfare alle loro famiglie, è doveroso sforzarsi di restituire all'apparato pubblico del Paese quel senso di fiducia e di credibilità che, oggi, è carente nella considerazione generale dei cittadini.

In molte occasioni, ho ricordato esperienze maturate nell'ambito della mia famiglia che, nel passato, apparteneva al pubblico impiego; ricordo, in particolare, l'orgoglio di mio padre di essere un dipendente dello Stato e che era solito dire: «Guadagno di meno, ma mi sento orgoglioso di quello che faccio».

Altri tempi, quando queste stesse parole e questi sentimenti, forse, erano comuni a molte persone; ora, sento che questa sensibilità è meno avvertita e che è, invece, diffuso un senso di smarrimento. Ritengo che questo sia un fenomeno molto importante da non sottovalutare, che richiede l'impegno di tutti noi operatori del settore pubblico, per restituire quei convincimenti e quei sentimenti di un passato non lontano, calati nell'odierno contesto.

In altre parole, il servizio ai cittadini rende la pubblica amministrazione – e, quindi, anche questo Ente – interprete dei loro bisogni nell'ambito di importanti segmenti della vita civile, quali, ad esempio, le pensioni e le prestazioni correlate.

Personalmente credo molto nel ruolo del Patronato, in quanto sono un avvocato giuslavorista, quindi ho operato nel campo del diritto del lavoro e della previdenza; conosco bene da circa quarant'anni tali istituzioni e le loro alterne vicende giuridiche: tutta la loro storia mi è nota e credo che – oggi più che mai, in questo momento socio-economico di transizione, quale quello che viviamo oggi in Italia in cui la politica sembra impazzita, l'opinione pubblica sembra smarrita – i Patronati rappresentino, nella loro totalità, un elemento di stabilità sociale fortissimo.

Il Patronato, infatti, affronta questioni vere e reali, mentre qualche volta anche il Sindacato si lascia attrarre dal dibattito politico per calarsi in conflitti che poi, a distanza di tempo, ci si accorge non meritavano tanta appassionata attenzione.

Questo non accade nell'attività dei Patronati, che costituiscono l'ossatura sociale del nostro Paese, quella delle cose concrete; è, quindi, il ruolo dei corpi intermedi che trova la sua massima esaltazione proprio nei Patronati di assistenza sociale.

Se la pubblica amministrazione, parte della quale noi rappresentiamo con tutti i nostri iscritti, deve diventare sempre più efficiente e credibile, è chiaro che il ruolo

del Patronato per noi diventa fondamentale, perché la nostra efficienza, come vi ho detto, la nostra performance – per usare una parola che va di moda – viene misurata direttamente dal cittadino e, nei rapporti con il cittadino, il Patronato è sicuramente centrale.

INPDAP gestisce programmi di innovazione su diverse aree di intervento e vorrebbe gestirli insieme, in collegamento con il Patronato, in modo che possano divenire davvero il volano per il nostro sviluppo e naturalmente per l'intera comunità pubblica, i cui interessi siamo chiamati a tutelare.

Si tratta, ad esempio, di programmi di sviluppo per una più esatta definizione della platea degli iscritti: su questo versante, ci sono aree di incertezza non essendo chiaro il motivo per cui, all'interno di una stessa Amministrazione, ci siano iscritti all'INPDAP e iscritti ad altri Enti. Si tratta di fare chiarezza per identificare, una volta per tutte, la natura giuridica del lavoratore o del datore di lavoro pubblico, in modo da semplificare moltissimo la nostra attività e quella degli enti di Patronato.

Altri programmi operativi sono in corso di perfezionamento per completarne la gestione telematica.

A questo riguardo, devo dire che l'Ente – nato nel '94 dalla fusione di altri enti minori che tutti voi, o molti di voi, ricorderanno – risente di questo «peccato originale»; conseguentemente, è in ritardo nella capacità di interagire con i vostri Enti, mentre lo è meno con gli altri Enti pubblici, rispetto ai quali sono sistematicamente attivi colloqui automatizzati.

Il problema di presentare una domanda di prestazione on-line all'INPDAP da parte del Patronato è in via di soluzione e, mi si garantisce, si sta lavorando alacremente.

In questa stessa logica, stiamo collaborando altrettanto alacremente per la costituzione del casellario degli attivi, dove confluiranno tutti i dati relativi alle posizioni assicurative dei lavoratori pubblici e privati, con l'obiettivo di emettere, in primavera prossima, il primo estratto conto integrato di tutta la popolazione italiana.

Si tratta di un'iniziativa che viene denominata, in modo pittoresco e cromatico, «busta arancione»: una volta partito questo progetto, si svilupperà una mole di lavoro per tutti noi, compresi i Patronati, perché è realistico ipotizzare che ci saranno tante persone – io spero poche – le quali, alla luce delle risultanze del proprio estratto conto, avranno sicuramente necessità di chiarimenti o di sanare carenze contributive.

Quindi, il ruolo che il Patronato si appresta a svolgere sarà assolutamente strategico, anche in questa fase della vita degli Enti interessati a questo progetto, come lo è stato per l'utilizzo dei dati gestiti dal casellario dei pensionati.

Restando a livello di INPDAP, è vero che i nostri iscritti hanno un livello di scolarizzazione superiore alla media e, quindi, sembra abbiano meno bisogno del Patronato; in pratica non è così, perché noi svolgiamo anche tutta una serie di altre attività che sono estremamente complesse rispetto alle quali anche il professore in pensione o in attività, spesso, ha bisogno dell'intervento del Patronato.

Mi riferisco in particolare alle attività relative al credito, a tutte le attività di welfare che, pur se non riconosciute ai fini dei punteggi da valere per il finanziamento in

base al nuovo Regolamento – e non capisco il perché –, sono di estremo interesse per i cittadini.

Su questo aspetto, il Patronato dovrebbe fare una riflessione nel tentativo di differenziare la propria attività specializzandola nell'ambito del settore pubblico. Si tratta di avviare un processo di tutela verso il pubblico dipendente che permetta di fidelizzarlo al Patronato, perché, come si diceva prima, non sono attività statisticabili ma, purtuttavia, importanti per la vita dei nostri iscritti.

Se il Patronato, come è stato detto alla presentazione del Bilancio sociale, si rivolge alle persone, questa attività può essere considerata una operazione di «dumping», che permetterà di acquisire fiducia e successive richieste di intervento al Patronato.

D'altra parte INCA, sulla base anche dei dati riportati nel Bilancio sociale, indica chiaramente che esso svolge larga parte della propria attività su pratiche non statisticabili; addirittura, mi pare di aver colto un dato di circa il 70%, se non vado errato.

Quindi, la circostanza di dedicarsi anche a servizi non direttamente finanziabili rientra, sicuramente, già nel DNA del Patronato, realizzando una forma di politica sociale rivolta alle persone.

In questa ottica, l'area dove il Patronato dovrebbe inserirsi è proprio quella del credito, dove stiamo cambiando i nostri regolamenti che avevano lacune gravi, mediante assistenza a coloro che chiedono prestiti e mutui all'Ente, attesa anche la crisi economica più volte richiamata che ha investito anche il nostro Paese.

Altro settore in espansione nel settore pubblico è quello della previdenza complementare; come sapete sono in fase di avvio due nuovi Fondi pensione – Fondo Sirio e Fondo Perseo – che abbracceranno una platea potenziale di oltre 1.500.000 di dipendenti pubblici, che vanno ad aggiungersi ai circa 1.200.000 appartenenti al settore Scuola e a due Regioni – Trentino e Alto Adige – gestiti da Fondi regionali già in esercizio.

La risposta, come voi sapete, è stata modesta; tuttavia, è importante che la previdenza complementare decolli per assicurare ai nostri pensionati un futuro più sereno.

Probabilmente, la previdenza complementare in generale ha bisogno di un riposizionamento, perché fino ad oggi non ci sono state risposte veramente adeguate.

Per quanto riguarda la previdenza complementare pubblica è pur vero, ad esempio, che occorre uniformare, a livello legislativo, le norme relative alla tassazione degli accantonamenti, in quanto meno favorevoli rispetto alle regole del privato.

Il Patronato INCA, come del resto anche tutti gli altri Patronati, è chiamato a svolgere un ruolo propositivo e di consulenza per i destinatari della previdenza complementare, in quanto tale attività, in fondo, è anche la parte più nobile e qualificata che favorirebbe nei fatti l'utilizzo di questa forma previdenziale.

D'altra parte, INCA è già molto presente in questo settore, come ho visto ben riportato ed espresso nel Bilancio sociale.

Infine un accenno al contenzioso su un piano più generale.

È interesse di INPDAP stringere nuove forme di collaborazione con i Patronati per dare concretezza ai principi enunciati negli accordi con l'Istituto in merito alla in-

dividuazione di soluzioni alternative per ridurre il contenzioso che presenta, ancora, livelli molto elevati.

I vari protocolli di intesa, che prevedono tutti forme di approfondimento pre-contenzioso, sono stati fino adesso poco praticati; eppure, tutti sappiamo che una corretta attuazione di tali protocolli contribuirebbe a ridurre le spese, far quadrare i conti, frenare la conflittualità sociale, evitare lunghe ed estenuanti attese e alleggerire il carico della giustizia civile.

Tornando al discorso di apertura, per concludere, occorre sviluppare una azione di squadra tra gli operatori pubblici per restituire credibilità alla pubblica amministrazione e ottimizzare le sue performance.

In questa logica, pur avendo il Patronato una configurazione giuridica di natura privata, come dicevo all'inizio, non può restare escluso da questo discorso, perché il Patronato costituisce, e lo sarà sempre di più, un anello importantissimo della catena del valore dei servizi pubblici; questo permette di dare segnali di forte attenzione ai cittadini e incrementare la loro fiducia nelle istituzioni.

Questa consapevolezza del mio e del vostro mandato è sicuramente un'arma vincente, è la parte alta e nobile del nostro compito e del nostro agire, è la vera performance che dobbiamo conseguire: restituire credibilità, dignità ed efficienza alla pubblica amministrazione.



# Conclusioni



*Ervardo Fioravanti*  
Ritorno dal comizio  
1957  
Olio su masonite  
cm. 50,3×69,8  
Direzione Nazionale FLAI

## **Guglielmo Epifani**

*Segretario generale CGIL*

Ringrazio i tre Presidenti degli Enti per aver voluto discutere con noi non solo del Bilancio sociale dell'INCA ma, naturalmente, delle finalità del lavoro e dei problemi che abbiamo nella nostra vita di tutti i giorni, sapendo che il rapporto tra gli Enti e un Patronato come l'INCA è un rapporto dal quale non si può prescindere e per questo assolutamente fondamentale.

Non deve stupire che ci sia stata anche da parte della nostra platea una accoglienza così rispettosa, perché riflette la nostra collaborazione e le modalità del nostro lavoro che si stanno svolgendo in un rispetto reciproco di assoluta visibilità.

Voglio sottolineare che se siamo arrivati a questo punto è perché abbiamo lavorato insieme sulle riforme in modo organico, condividendo i principi legislativi, attuativi, normativi, avviando a soluzione i problemi quotidiani. Tutto questo fa parte della nostra vita, ma possiamo anche fare un ulteriore passo sul tema della riforma della governance degli Enti previdenziali.

Non è una novità. Si tratta di un tema sul quale convergono le opinioni, sia di CGIL, CISL e UIL, sia della Confindustria. Credo che potremmo, una volta prorogati i commissariamenti, avere il tempo per affrontare questa riforma in una logica di semplificazione, di maggiore responsabilizzazione dei ruoli. Una riforma molto semplice che prevede il superamento dei Consigli di ammi-

nistrazione, che stabilisca il fatto che il Presidente possa diventare, a tutti gli effetti, un vero amministratore delegato. Una riforma che preveda di qualificare le funzioni di indirizzo e di controllo dei CIV, cioè delle parti sociali – aggiungo – anche dando la disponibilità a ridurre e a qualificare il numero dei componenti dei CIV. Questa riforma avrebbe un grande pregio, quello di rendere più chiari e trasparenti i ruoli e le responsabilità di ognuno: a chi spetta il compito della gestione, a chi quello dell'indirizzo e del controllo, in assoluta autonomia e responsabilità, semplificando, visto che anche di questo si tratta, il numero delle presenze e delle poltrone. Una riforma di buon senso che, con l'accordo di tutti, possiamo rilanciare tranquillamente anche nei confronti dell'azione legislativa del governo; perché ci vuole, naturalmente, un intervento legislativo per apportare questa riforma. Una piccola riforma, ma che dà un segno nella direzione giusta: più trasparenza, più responsabilità, più efficienza, più ambiti di riconoscimento dei ruoli reciproci. In altre parole, un processo che va nel senso di modernizzare e rendere più efficiente ancora questo nostro lavoro.

Il tema di oggi è il Bilancio sociale, ma prima ancora di parlare dell'aggettivo voglio soffermarmi sul sostantivo. Noi lavoriamo molto attorno alla rendicontazione sociale dei nostri bilanci perché vogliamo renderli sempre più trasparenti, tanto è vero che da tempo il nostro impegno è rivolto alla certificazione dei bilanci della CGIL e delle sue strutture. Siamo convinti che il bilancio di una grande Organizzazione sindacale debba essere non solo il più trasparente possibile, ma avere anche forme terze di controllo a garanzia di tutti e, soprattutto, dei nostri iscritti; nessuno deve considerarsi autosufficiente; deve esserci una distinzione dei ruoli anche per quello che riguarda noi.

Il Bilancio sociale nascendo dentro questa impostazione, assume per noi un grande valore, perché ci obbliga a ridisegnare continuamente il rapporto tra i fini che ci proponiamo di perseguire e i mezzi che impieghiamo.

Noi siamo tradizionalmente, per cultura, una Organizzazione sempre più attenta ai fini rispetto all'uso dei mezzi; invece, abbiamo il bisogno di tenere assieme la riflessione sia sui fini che sui mezzi. Non c'è separazione. Abbiamo bisogno continuamente di rimettere mano ai fini perché la frontiera della tutela cambia ed è necessario riflettere costantemente sui mezzi, cioè sugli strumenti, sulle procedure, sul capitale umano che impieghiamo per poter perseguire efficacemente i fini che ci proponiamo.

Che i fini cambiano lo dice anche una piccola statistica contenuta nel vostro Bilancio sociale: negli anni cinquanta il lavoro del nostro Patronato nasceva dai bisogni dei cittadini italiani che emigravano all'estero. Con l'attuale ondata di immigrazione verso il nostro Paese, l'impegno del Patronato è sempre più rivolto verso gli stranieri che vengono in Italia. Il fine è lo stesso, ma è anche cambiato, e gli strumenti sono gli stessi, ma sono anche cambiati.

Questo è l'adeguamento permanente che noi dobbiamo fare e la rendicontazione sociale del nostro bilancio ci consente di fare, anno dopo anno, questa operazione, sia se i fini si esprimono esattamente nelle stesse modalità o c'è bisogno di cambiare qualcosa, e sia se i mezzi sono adeguati già per i fini prescelti, o anche ad affrontare fini parzialmente diversi.

Lo dobbiamo fare perché il nostro bacino di utenza di riferimento sono le persone; non è un caso che nel Bilancio sociale non abbiamo usato la parola «cittadini», perché una parte delle persone che noi incontriamo, purtroppo, non sono cittadini. Noi vorremmo che lo diventassero, ma intanto incontriamo persone in quanto tali e ne incontriamo tante: cinque milioni di contatti all'anno, quasi un decimo di tutte le persone che vivono nel nostro Paese.

Questa è la nostra responsabilità sociale più grande di fronte alle persone che incontriamo: nel campo delle nostre funzioni di Patronato e di Sindacato, noi agiamo, ci comportiamo e interveniamo affinché queste persone abbiano da noi il meglio delle risposte che noi siamo in condizione di dare e che loro pensano e pretendono di avere.

Devo dire che mi pare anche di cogliere che anche le campagne denigratorie contro il ruolo sociale del Patronato, manifestatesi negli anni scorsi, in qualche misura sono diminuite. Una delle ragioni è da attribuire al fatto che ci siamo fatti promotori di riforme. Ma soprattutto credo che ciò sia riconducibile alla attuale crisi economica e, in particolare, occupazionale che, facendo emergere un più forte bisogno di tutela, fa tornare centrale la funzione sociale e pubblica del sindacato, del Patronato e dei grandi istituti.

Una crisi così importante come quella che stiamo vivendo richiede un sovrappiù di capacità per affrontare i bisogni e le tutele individuali e il rafforzamento della dimensione collettiva e dei diritti e delle tutele; con una situazione, però, rovesciata, perché questa è una fase in cui, per le difficoltà dell'azione collettiva, la dimensione individuale tende a diventare più importante del passato, e dove la distinzione tra quello che è individuale e quello che è collettivo va misurata, tuttavia, con grande attenzione. Sono convinto che ogni diritto e ogni bisogno appartiene alle persone e, quindi, investe la sfera individuale. Ed è la funzione degli strumenti che agisce rendendo generale, individuale o collettivo, il raggiungimento di questo obiettivo. Tanto è vero che la separazione tra la funzione della tutela individuale e il ruolo di quella collettiva, a partire dalla contrattazione, diventa non un muro che separa due modalità, ma un magma, una piscina nella quale i diversi aspetti si compenetrano, si influenzano e reciprocamente si arricchiscono, anche perché una persona non è scissa. Quando il suo bisogno, il suo diritto viene messo in discussione o si pone una esigenza, alla persona interessa la soluzione del proprio problema e le dimensioni attraverso cui la esprima ti consentono di coinvolgere meglio un numero crescente di altri individui.

Credo che sia giusto proseguire, sempre riflettendo su una rendicontazione sociale del vostro bilancio, sul tenere assieme il lavoro operativo con la costruzione di grandi campagne culturali e sociali di massa, perché questo tiene esattamente assieme il valore del rapporto con le persone e le funzioni e gli scopi del Patronato.

L'INCA ha fatto nel 2008 una grande campagna di comunicazione sulla sicurezza nei posti di lavoro, nel 2009 un'altra sul tema dell'accoglienza nei confronti dei migranti. Credo che questo sia il modo perché la tutela individuale, tipica di un Patronato, diventi anche un fatto di natura culturale in grado di orientare, di far discutere, di rimettere al centro questioni generali della vita del Paese. Credo che dob-

biamo continuare e, su questo, trovare, anche tra di noi, delle modalità di rapporto in cui, ad esempio, la nostra battaglia contro il razzismo viva e si integri con la vostra battaglia sull'accoglienza; così pure, le politiche sindacali sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro si raccordino alle vostre. In questo modo siamo in grado di realizzare una massa critica di grandi battaglie ideali delle quali il Paese ha bisogno. Devo anche dire che, impostata così, noi potremmo risolvere un tema che è di scuola, ed è il rapporto tra quello che spetta alla responsabilità pubblica e quello che spetta alla responsabilità sociale. Penso che questo sia un bel modo di fare sussidiarietà, a proposito di un tema sul quale spesso abbiamo opinioni diverse.

Perché è un bel tema per fare sussidiarietà? Perché il rapporto tra la dimensione pubblica e la dimensione sociale non è qualche cosa che viene agito per ridurre le possibilità, le opportunità ed i risultati, ma è qualche cosa che viene agito per arricchire queste possibilità e i risultati; ed è talmente vero questo che è esattamente la somma tra il ruolo pubblico di un Ente previdenziale ed il ruolo sociale di un grande Patronato che operano negli stessi campi rivolgendosi alle stesse persone e che, attraverso questa modalità, praticano una sinergia positiva, nella quale la dimensione delle diverse responsabilità resta, ma contemporaneamente non è fatta da muri che si alzano, ma da scelte, da culture e da valori che provano ad integrarsi.

In questo modo il portato della nostra rappresentanza sociale, anche negli obiettivi e nei fini, è qualche cosa che può condizionare positivamente anche la dimensione dell'intervento pubblico e del ruolo istituzionale di un Ente previdenziale. Quando la funzione di un Ente previdenziale o assicurativo, in campo pubblico o privato, è sviluppata con correttezza, con trasparenza e con rispetto dei propri doveri pubblici, ciò rafforza la dimensione sociale del lavoro non soltanto dei Patronati, ma anche di quello sindacale.

La dimostrazione di questa affermazione è nel dato, contenuto nel Bilancio sociale e che l'INCA propone con grande orgoglio, riguardante il fatto che circa il 70 per cento delle prestazioni non fa parte del «paniere» utile per la ripartizione delle risorse pubbliche.

Se non ci fosse questa cultura, se non ci fosse grande attenzione ai fini e se non ci fosse l'accordo con gli Enti previdenziali, noi questo risultato non potremmo averlo. E vorrei che questo in qualche modo fosse più noto all'esterno perché dà la dimensione della funzione sociale del Patronato, al di là del finanziamento pubblico che, inserito in questo contesto, resta un mezzo, ma non il fine dell'attività di Patronato. Questo dato conferma esattamente che la dimensione sociale del Patronato si integra con la dimensione pubblica.

Un valore che in uno scenario difficile come quello che stiamo vivendo assume una valenza ulteriore. Non sappiamo come usciremo da questa crisi, quando e come ne usciremo.

Sappiamo di aver toccato il fondo e che stiamo risalendo, ma i tempi e le modalità della risalita sono cose che nessuno conosce, parlo per noi e per le imprese. Anche quando affermo che ci vorranno 6 o 7 anni, 5 o 6 anni per ritornare a come eravamo nel 2007 non è una frase compiutamente rappresentativa di quello che sarà.

Dobbiamo essere consapevoli che in realtà noi non torneremo a come eravamo nel 2007, perché il Paese cambierà dentro, attraverso ed oltre questa crisi.

Il vero problema dell'incertezza che ha la nostra collettività – e non solo la nostra – è che non si riesce a capire come cambierà; perché non sono visibili i motori del cambiamento, come lo erano, invece, nelle crisi passate: quella del '29, o dello shock petrolifero degli anni Settanta, o quella degli anni Ottanta. L'invenzione della rete, di Internet, delle tecnologie leggere, informatiche sono state la risposta al cambiamento di quelle crisi.

Oggi si fa fatica a capire quale sarà il driver, l'attore, il mezzo attraverso cui arrivare alla soluzione di questa crisi. Temo che ci sarà una restrizione della base produttiva e manifatturiera del Paese; temo che una parte dei servizi alle imprese si ridurrà. Ma dove avverrà il cambiamento è difficile saperlo, quasi impossibile – lasciatemelo dire – quando l'azione pubblica, la responsabilità di governo non prova a misurarsi con una proposta di cambiamento. Cosa che altri Paesi, altri Stati in Europa, invece, stanno facendo. Limitarsi solo ad osservare i quotidiani andamenti degli indicatori economici, per quanto importanti siano, non è sufficiente ad aiutare il Paese ad uscire da questa crisi: occorre avere una idea di cambiamento.

Nei prossimi due anni avremo sulla occupazione conseguenze molto pesanti: ci sono figure nel mercato del lavoro che soffriranno più di altre ed aree del Paese dove i problemi saranno più acuti rispetto ad altre. In questo contesto, un migrante che perde il lavoro subisce un aggravamento delle proprie condizioni di vita.

Tutto questo rivela chiaramente quale sarà il compito non solo della CGIL, ma anche del Patronato, e segnatamente dell'INCA. Intercettare i bisogni di queste persone, aiutarle affinché non siano sole di fronte ai problemi rappresenta uno dei fattori che può spingere il Paese ad avere più coesione sociale.

La crisi divide e disgrega; noi abbiamo bisogno di un progetto di cambiamento e di una pratica che tenga le persone più unite possibile. Credo che questo sia il nostro compito e credo che debba essere anche lo scopo del nostro Congresso.

Andremo al Congresso su mozioni diverse; non credo sia un bene. I lavoratori, in questa fase difficile, non capiscono perché non si possa andare con una impostazione unitaria. Tuttavia, dovremo agire perché una occasione di grande partecipazione, come è il nostro Congresso, a cui partecipano al voto dal milione e mezzo a due milioni di iscritti – questa è la nostra dimensione di massa –, sia tesa non a chiuderci in noi stessi, ma a continuare a parlare a queste persone dei loro problemi, degli obiettivi, del bisogno di cambiamento che ha il nostro Paese.

Da questo punto di vista credo che anche il Patronato, per quello che rappresenta e per le politiche di integrazione che abbiamo costruito in questi anni, deve diventare una parte attiva del Congresso della CGIL.

# Patronato **INCA**

## Tutti i sinonimi della tutela



Milioni di persone rinunciano ai loro diritti, spesso perché non sanno come farli valere. Per questo c'è l'Inca, che offre i suoi servizi, assicurando l'assistenza e la tutela necessarie. Il pensionamento, il lavoro, la maternità, gli infortuni, le malattie professionali, il rinnovo e il rilascio dei permessi di lavoro sono eventi della vita sui quali si fonda la missione del Patronato. INCA: la parola giusta, al momento giusto.



PATRONATO  
INCA CGIL

Numero attivo nei giorni feriali dalle 11 alle ore 18.  
Chiamata di rete a carico del cliente.

**848 854388**

[www.inca.it](http://www.inca.it)