

Lavori in corso

I Ligresti escono di scena. Il 18 settembre l'Assemblea della loro holding, la Premafin, ha nominato il nuovo consiglio di amministrazione presieduto dagli uomini indicati da Unipol e

continua a pagina 3

L'Italia, le Donne

Nei primi mesi del 2012 in Italia e in Europa si è molto discusso del cosiddetto "Rapporto Ombra" che fotografa la condizione delle donne di ogni Stato firmatario della Cedaw, ovvero la

continua a pagina 5

Il Sistema Paese ...

Il Sistema Paese ha visto, a fine 2011, lasciare la politica il posto ad un Governo tecnico col fine di individuare politiche atte a risanare i conti dello Stato e quindi

continua a pagina 7



Le cose da fare

Finita la pausa estiva, scampato il pericolo commissariamento per il Gruppo Fondiaria - Sai mediante l'avvento di Unipol Assicurazioni, il Sindacato si prepara a gestire il secondo Gruppo assicurativo italiano, con circa 12.000 lavoratori. Come tutte le fusioni per incorporazioni destano forte preoccupazioni sul fronte del mantenimento dell'occupazione, delle sedi di lavoro e delle professionalità acquisite. Il lungo dibattito su quanto succitato avrà inizio con la presentazione analitica del

piano industriale, anche se registriamo in questi giorni aperture di tavoli di lavoro in alcuni settori dei due Gruppi finalizzati ad armonizzare le varie attività presenti in entrambe le strutture. Compito delle OO.SS. sarà quello di monitorare tale andamento affinché il personale coinvolto non subisca in questa trasformazione penalizzazioni inerenti l'attività svolta. Per quanto concerne l'occupazione, non escludiamo che il nuovo Gruppo Assicurativo possa

dichiarare un'eccedenza di personale derivante dalla fusione che avrà decorso dal 1 gennaio 2013.

Sarà opportuno, prima di entrare in questo processo così delicato, verificare la dismissione di "brand" individuati nella cessione, così come richiesto dall'Antitrust, di Liguria Assicurazioni - SASA e agenzie Milano storica 1825 che comprende anche le vecchie agenzie Card e Loyd internazionale pari a un portafoglio di 1,5 miliardi di euro sul quale operano 700 lavoratori che confluiranno nelle nuove società acquirenti.

Dopo avere verificato i risultati di questa prima sgrossatura, qualora risultassero ancora eccedenze, sarà compito del Sindacato invitare la Capogruppo ad attivare l'ammortizzatore sociale presente nel comparto assicurativo, vale a dire il fondo di solidarietà per il sostegno al reddito, dell'occupazione della riconversione e riqualificazione professionale del personale delle imprese assicuratrici.

E' utile ricordare che tale ammortizzatore si può applicare nell'ambito di processi di ristrutturazioni o situazioni di crisi o di rilevante riorganizzazione aziendale o di riduzione - trasformazione di attività di lavoro.

In via ordinaria il fondo prevede a contribuire al finanziamento di programmi formativi di riconversione e

riqualificazione professionale nonché al finanziamento di specifici trattamenti a favore di lavoratori interessati alla riduzione dell'orario di lavoro o dalla sospensione temporanea dell'attività lavorativa.

In via straordinaria, mediante l'erogazione di assegni straordinari per il sostegno al reddito in forma rateale ed al versamento della contribuzione correlata per un periodo massimo di 60 mesi, vale a dire al raggiungimento dei requisiti per la pensione Inps.

L'importo di tale assegno sarà pari all'importo del trattamento pensionistico Inps di anzianità o vecchiaia che gli interessati maturerebbero, con la maggiorazione dell'anzianità contributiva mancante per il diritto alla pensione stessa.

Affinché ogni sede di lavoro sia preservata è necessario che attività strategiche siano presenti in esse, in quanto solo così le piazze avranno pari dignità tecnica e politica.

Per ultimo, trovare soluzioni condivise con il Gruppo in materia di rinnovo CIA.

Come tutti ben sappiamo il Contratto integrativo Gruppo Fondiaria Sai scade il 31/12/2012, mentre quello di Unipol il 31/12/2013.

In questa fase l'orientamento sindacale è quello di procrastinare la scadenza a fine 2013, andando ad agire con un accordo ponte sul piano economico, in

concomitanza con il CIA Unipol al fine di arrivare a realizzare un unico CIA di Gruppo.

Ci aspettano mesi difficili, ma siamo convinti che con il sostegno dei lavoratori che rappresentiamo saremo in grado di portare, così come avvenuto in passato, utili e dignitosi risultati.

Andrea Rochas
Coordinatore Nazionale
UILCA
Gruppo-Fondiaria-Sai

Lavori in corso

I Ligresti escono di scena. Il 18 settembre l'Assemblea della loro holding, la Premafin, ha nominato il nuovo consiglio di amministrazione presieduto dagli uomini indicati da Unipol e guidato dal Presidente Pierluigi Stefanini.

Ai Ligresti, ora soci di minoranza, rimane un posto di consigliere ricoperto dal commercialista Luigi Reale, primo in lista per Limbo e Canoe, società di Paolo e Giulia Ligresti. E' l'addio di Giulia, che ha ricoperto la carica di Presidente ed Amministratore delegato per oltre dieci anni, che ha salutato i presenti non senza commozione; ma e' soprattutto il commiato di Salvatore Ligresti, che, vero padre e fondatore del gruppo finanziario, con questo passaggio sancisce la prima tappa del lungo, e non privo di difficoltà, percorso che porterà alle assemblee di ottobre per il rinnovo del consiglio di amministrazione di Fondiaria Sai e successivamente alle tappe serrate stabilite dal board di Unipol, che porteranno alla creazione del secondo polo assicurativo italiano.

E' l'epilogo, salvo non inaspettati colpi di scena giudiziari da parte della famiglia Ligresti che già minaccia azioni legali e suona i tamburi di guerra, di una traiettoria iniziata nel 1989, allorché un intraprendente Salvatore Ligresti presentava la sua neonata Premafin agli investitori. Una parabola durata venti anni, che passa per la rocambolesca acquisizione di Fondiaria nel 2003 e che ci riporta ai

convulsi avvenimenti di questi giorni che vedono spegnersi l'astro dei Ligresti oscurato dai debiti contratti con le banche e dalle indagini della procura di Milano.

Entra in scena, adesso il progetto grande Unipol. E' il passaggio da una conduzione aziendale legata essenzialmente a un'importante famiglia d'imprenditori a una gestione industriale che prevederà mesi d'intenso lavoro finalizzato all'integrazione di quattro società diverse non solo nella struttura



organizzativa, ma anche e nello stile di conduzione. Occorrerà lavorare sulle sovrapposizioni, individuare le migliori sinergie, dare seguito alle richieste dell'Antitrust di cessioni di marchi e di asset. Con l'auspicio che non ci saranno ricadute sul personale e sulle reti distributive.

Occorrerà valutare un allineamento dei sistemi informatici. Soprattutto occorrerà lavorare per convincere il mercato della bontà dell'operazione. E' bene ricordare infatti che proprio dal mercato, e più precisamente dalla denuncia azionisti di minoranza del fondo Amber di operazioni tra parti

correlate, che è scaturita l'indagine della magistratura che ha evidenziato la supposta esistenza d'irregolarità nei bilanci della compagnia. Irregolarità già emerse sulle riserve aumentate di 900 milioni nel 2011 e sulle attività "no core" in perdita per 300 milioni.

Per la nuova proprietà e per l'amministratore delegato ci sarà bisogno di un impegnativo lavoro per attrarre nuovi gli investitori. Invero il nuovo polo nasce già con buoni fondamentali. Il nuovo gruppo avrà un aggregato positivo nel rapporto sinistri/premi producendo da subito una significativa liquidità. La posizione di leader nel settore Rc auto potrebbe consentire di portare a un vantaggio competitivo in questo momento in cui, per il calo della sinistrosità dovuto alla minore propensione all'utilizzo dell'auto, il settore sembra vedere qualche timido segnale di redditività'.

Un percorso tracciato all'interno del quale, con senso di responsabilità, la nostra Organizzazione Sindacale come sempre vigilerà, per apportare valore aggiunto e per cercare soluzioni condivise che coniughino le attese di una platea d'investitori in uno scenario anche internazionale con le legittime aspettative dei lavoratori che pure hanno contribuito con il loro lavoro e la loro dedizione, anche nei momenti più difficili, alla nascita di questa nuova realtà.

Roberto Venturini

Vincere l'incertezza

Dopo una torrida estate, climaticamente parlando, ci apprestiamo a vivere un caldissimo autunno ed inizio inverno sia sul fronte sindacale sia aziendale.

In questi giorni estivi abbiamo visto concentrata l'attenzione dei giornali e delle televisioni su Aziende di livello nazionale che hanno problemi occupazionali e gestionali, come l'Ilva a Taranto, la vicenda dei minatori del Sulcis e dei lavoratori dell'Alcoa. Assistiamo ogni giorno ad azioni dimostrative di forte impatto mediatico e traumatico da parte degli stessi disposti a tutto pur di non perdere il posto di lavoro.

Per l'appunto il lavoro, diventato quasi una chimera per le nuove generazioni e per le vecchie, non è più quella certezza che doveva condurre alla pensione. Viste le riforme in tale ambito tutte le nostre legittime ambizioni di

una cosiddetta terza età tranquilla sono svanite o quantomeno riviste al ribasso.

In questa ottica ci caliamo nello specifico della nostra realtà aziendale, ancora in continua evoluzione sul fronte dell'asset azionario.

Quotidianamente i giornali pubblicano notizie sul nostro gruppo e sulla fusione con Unipol.

Ormai il gergo tecnico, che prima sembrava non appartenerci, è diventato di uso comune. Parole come spread, rating, combined ratio, sono entrate nel nostro vocabolario e per il momento non penso ci abbandoneranno facilmente.

Tutto ciò però non ci deve distogliere dal nostro compito sindacale a livello aziendale. Bisogna essere vigili osservatori affinché tutto il procedimento della fusione abbia la soluzione auspicata e

nello stesso tempo non abbia ricadute occupazionali sui lavoratori della nuova compagnia che verrà a crearsi.

Le manovre di integrazione sono già partite e, prendendo spunto dalle parole dell'Amministratore Delegato di Unipol Cimbri, di circa un mese fa, le quali dicevano che "Unipol ha già avviato le fasi che porteranno nei prossimi mesi all'integrazione con FonSai, lavorando fianco a fianco con i manager delle nuove Compagnie del gruppo per realizzare le importanti sinergie potenziali alla base della creazione di valore per i nuovi azionisti", confidiamo che le stesse sinergie creino certezze in termini lavorativi anche ai dipendenti della nuova Compagnia che avrà vita nei prossimi mesi.

Paolo Sperlonga



L'Italia, le Donne e il Rapporto Ombra

Nei primi mesi del 2012 in Italia e in Europa si è molto discusso del cosiddetto "Rapporto Ombra" che fotografa la condizione delle donne di ogni Stato firmatario della Cedaw, ovvero la Convenzione adottata dall'Onu per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione contro le donne. Anche l'Italia ha redatto il proprio rapporto e in quest'articolo vogliamo riportare ciò che è emerso sulla condizione femminile relativa a lavoro, maternità e pensioni. Il problema principale riguarda ovviamente la parità reale tra uomo e donna, soprattutto se ci confrontiamo con gli altri paesi europei. Partiamo dalla pensione: quella delle donne resta mediamente più bassa del 30% rispetto agli uomini che rappresentano il 47% dei pensionati ma incassano ben il 56% del "monte pensioni". In una situazione ancora peggiore si ritrovano le lavoratrici autonome che hanno una minima tutela in materia di maternità mentre non vantano nessuna protezione che riguardi la cura dei figli piccoli e famigliari diversamente abili. Ma quel che è ancora più preoccupante è il

risultato del rapporto relativamente al lavoro e all'istruzione delle giovani donne. Il lavoro per le donne è quasi un miraggio. Il



tasso di partecipazione lavorativa delle donne italiane è tra i più bassi d'Europa, mentre risulta sempre più alto il tempo dedicato al Lavoro domestico. Se diamo uno sguardo alla politica, la rivoluzione di genere, per esempio, non è mai cominciata: ancora oggi, la presenza delle donne in parlamento è molto scarsa così come. Se negli ultimi anni è mancata la volontà politica di cambiare e rendere più efficiente ed uguale per genere il nostro paese, adesso anche i più forti i vincoli finanziari della crisi economica portano a trascurare le donne. Eppure ci sono interventi che sarebbero veri e propri investimenti per il futuro, più che costi, che potrebbero cominciare a cambiare il contesto in

cui le donne (e gli uomini) vivono e lavorano.

Un intervento importante potrebbe essere quello di fornire alla donne incentivi nei settori della formazione.

All'università, per esempio, si iscrivono prevalentemente donne che ottengono i voti migliori, si laureano in minor tempo e continuano tuttavia ad affrontare enormi difficoltà di accesso al mondo del lavoro universitario. Basti pensare che in Italia le studentesse

rappresentano il 58% dei laureati ma le ricercatrici universitarie solo il 40%, le professoresse associate sono il 32%, le ordinarie solo il 14% e sono DUE le uniche donne rettore in tutta Italia. A questo punto si spiega la cosiddetta fuga dei cervelli che si tinge prevalentemente di rosa. Evidentemente è ancora diffusa l'idea, ingiusta, che non valga la pena investire nella formazione di chi un giorno diventerà Madre e dovrà occuparsi della Famiglia oltre che del lavoro.

Tornando alla parità tra uomo e donna nel mondo del lavoro sarebbe opportuno anche introdurre incentivi di una più equa divisione del lavoro domestico tra uomini e donne. Interventi cruciali in questa direzione potrebbero riguardare i congedi parentali. Nell'ottobre 2010 il

approvato una legge che garantisce il congedo di due settimane anche ai padri. Perché non estendere anche congedi part-time per ambedue i genitori sull'esempio della Svezia in modo da ridurre l'impatto negativo sulla carriera e sui salari delle madri? In questo modo i costi dei congedi parentali verrebbero ridistribuiti su ambedue i genitori. Il congedo ai padri aiuterebbe a promuovere la cultura della condivisione della cura dei figli, delle responsabilità e anche dei diritti tra madre e padre. Sarebbe inoltre opportuno ridurre il costo per le famiglie per quanto riguarda i servizi di cura per i bambini piccoli. Dopo l'intervento "Piano per i nidi 2007" del ministro Bindi, ben poco è stato fatto. In Italia l'offerta dei nidi pubblici è tra le più basse d'Europa e solo il 12% dei bambini sotto i tre anni ha un posto al nido pubblico, contro il 35% della Francia e il 55-70% dei paesi nordici. Il legame tra offerta di nidi, lavoro delle madri e risultati scolastici dei bambini è fondamentale. Se si riconosce il ruolo dei nidi nel processo di accumulazione di capitale, allora la proposta potrebbe essere quella di inserire il nido nel sistema di istruzione scolastica pubblica. Questa opportunità consentirebbe una maggiore occupazione (femminile) sia per gli effetti diretti (le

educatrici assunte) sia per gli effetti indiretti (più donne con figli potrebbero lavorare). È credibile quindi che, almeno in parte, il costo dei nuovi nidi potrebbe essere sostenuto dagli introiti derivanti dalle imposte sui redditi delle nuove assunte. Ci dicono che per rilanciare l'economia bisogna costruire grandi opere pubbliche, che bisogna costruire autostrade e tunnel. Vogliamo costruire infrastrutture per uscire dalla crisi? Scuole, asili, università, assistenza agli anziani SONO INFRASTRUTTURE! Allora, costruiamo infrastrutture sociali. È un investimento che genera occupazione qualificata. Le nostre infrastrutture sociali sono disastrose. Guardiamo in che stato è ridotta la scuola, il nostro investimento per il futuro, con le classi affollate, il tempo pieno ridotto al minimo. Guardiamo in che condizioni è l'assistenza agli anziani, che è risolta con l'aiuto del lavoro, spesso irregolare, delle donne immigrate, che lasciano la loro famiglia per aiutare ad tenere in piedi la nostra. I servizi non sono fatti di lavoro dequalificato e poco pagato. Al contrario, possono essere uno strumento di innovazione e sviluppo. Concludendo in Italia si parla sempre di famiglia ma quando le donne diventano madri l'Italia le lascia sole. Purtroppo, non basta cambiare le

leggi. Le cose devono cambiare anche dal basso, nell'impresa e nella famiglia. La maternità non è un ostacolo al lavoro, deve cambiare l'organizzazione del lavoro, concordando con le lavoratrici e i lavoratori orari diversi, più flessibili e con turni fissi. Bisogna, introdurre il diritto dei lavoratori a concordare con le aziende l'orario proprio come avviene in Inghilterra, in Finlandia, in Norvegia o in Slovenia. Bisogna parlare di genitorialità e di condivisione: raggiungeremo la parità nel momento in cui uomini e donne, allo stesso modo, non avranno ostacoli nell'accesso al mondo del lavoro e conseguenze sulla propria carriera quando decidano di dedicarsi alla propria famiglia chiedendo un congedo di paternità/maternità e una maggiore flessibilità di orario. Tutto questo avrà senza dubbio un forte valore simbolico a sottolineare che i figli si fanno in due e in due si crescono.

Veronica Corvino

Il Sistema Paese Governo, Imprenditori e Sindacati

Il Sistema Paese ha visto, a fine 2011, lasciare la politica il posto ad un Governo tecnico col fine di individuare politiche atte a risanare i conti dello Stato e quindi riportare il famigerato spread a livelli normali.

Le parole d'ordine crescita, rigore ed equità -ripetute più volte come uno spot televisivo- hanno trovato da subito concretezza nel rigore ma non nella crescita e tanto meno nell'equità. Rigore già da subito nelle pensioni, nel lavoro e nell'aumento delle tasse, provvedimenti facili che toccano il

cittadino comune a scapito dei poteri forti.

Abbiamo assistito alle commoventi lacrime della ministra Fornero, in merito all'innalzamento dell'età

pensionabile che penalizza i lavoratori dipendenti posticipando di tre - quattro anni l'ingresso alla tanto sospirata pensione di anzianità.

Non solo, la riforma ha anche creato forti tensioni tra gli esodati e lo stesso Governo, cioè tutti coloro che hanno perduto il posto di lavoro a seguito di una ristrutturazione aziendale o di un accordo economico con il datore

di lavoro per potere accedere in breve tempo al sistema pensionistico e che per effetto della riforma si sono visti allungare i tempi. Visto che i conti dell'INPS sono in ordine, allora nasce spontanea la domanda: a cosa servono i soldi risparmiati da tale riforma?

Forse a pagare la cassa integrazione guadagni per chi perde occupazione.

Ebbene, continuando sulla falsa riga del rigore, la riforma del lavoro approvata due mesi orsono in Parlamento, a



detta della ministra avrebbe creato nel breve periodo più occupazione tra i giovani, agendo in maniera decisa su alcuni istituti come:

indebolimento dell'art.18, contributi più onerosi sui contatti a termine rispetto a quelli di apprendistato, conversione delle partite IVA in contatti a tempo indeterminato, soppressione della Cassa integrazione straordinaria nonché la

mobilità lunga con l'introduzione dell'Aspi. A distanza di due mesi, non di un anno o un lustro, i giornali bollano tale riforma come una tra le peggiori mai varate, in quanto l'occupazione giovanile è scesa perdendo 2 milioni di posti di lavoro e paradossalmente si è avuto un incremento del 25% di persone anziane occupate stabilmente nelle imprese, che a causa della riforma delle pensioni non riescono a lasciare il posto di lavoro. Non si possono fare riforme come se fossero un libro universitario. Il Lavoro non si crea per decreto

Ed ecco che con urgenza il Presidente Monti all'inizio di settembre ha convocato gli Industriali e i Sindacati, per parlare nuovamente di crescita, sviluppo e occupazione. Che sia la volta buona che l'arroganza dei professori venga messa da parte per fare posto alla concertazione?

Gli industriali chiedono da tempo principalmente l'abbattimento del costo del lavoro. Infatti oggi un lavoratore che percepisce 1.000 euro al mese all'impresa costa tra contributi Irpef e Irap circa 3.000 euro. Inoltre le banche si sono allontanate dalle imprese. Comprano denaro dalla BCE a tassi agevolati per rivenderlo a prezzi alti, tutto questo con la

complicità di un Governo silente.

Il Sindacato da parte sua chiede un piano per l'occupazione, detassazione della produttività, una pressione fiscale per lavoratori dipendenti e pensionati più equa, basti pensare che oggi siamo al 55%, l'abbattimento del cuneo fiscale cioè la variazione tra l'onere del costo del lavoro e il reddito effettivo percepito dal prestatore d'opera quindi salari adeguati al costo della vita così come in Germania e in Francia. Credito agevolato alle imprese che producono o che investono in ricerca e sviluppo.

Come drenare risorse per attuare le riforme? In primo luogo tagliare i costi della politica, a tutti i livelli a partire da una consistente riduzione dei parlamentari, accorpamento dei comuni sotto i mille abitanti e un taglio netto alle province. Ad oggi tale costo ammonta a quasi 25 miliardi di euro all'anno, pari al 2% del PIL. Rinuncia, da parte dei partiti, ai rimborsi elettorali che solo per le elezioni politiche ammontano a 500 milioni di euro. Tagliare le pensioni così dette "d'oro" sopra la soglia dei 90 mila euro annuali.

Quando si è anziani tutti dovrebbero potere vivere una vecchiaia dignitosa

indipendentemente dal ceto sociale cui si appartiene.

Tagliare gli stipendi ai Top Manager. Anche qui si registrano casi di professionisti che guadagnano non solo più del Presidente degli Stati Uniti ma di qualsiasi manager d'Europa. Non è più accettabile l'equazione: " stipendi dei Dirigenti più alti d'Europa e salari per i lavoratori più bassi d'Europa".

Varare una riforma patrimoniale così come in Francia per redditi superiori al milione di euro annuali e parallelamente abolire lo scudo fiscale per i capitali e i beni immobiliari tenuti all'estero.

Contenimento delle spese militari che ammonta a 30 miliardi di euro nel 2011 a cui vanno aggiunti altri 10 miliardi per il 2012 per l'acquisto di 90 cacciabombardieri F35 e 1,4 miliardi di euro per le missioni all'estero. Una seria lotta all'evasione fiscale, affiancando ai controlli già esistenti la possibilità che il cittadino possa detrarre le spese in settori nevralgici mediante rimborso effettivo annuale, non dilazionato, al fine di introitare i 120 miliardi di euro di evasione annuale.

Puntare sempre di più sulle energie alternative come quella solare,

eolica, geotermica, idroelettrica, insomma essere meno dipendenti dal petrolio o dai paesi produttori di energia elettrica come Francia e Svizzera che vendono a caro prezzo questa materia prima e poi gli effetti si riverberano sulla chiusura delle aziende che non riescono più a sostenere tali costi, un esempio per tutti l'Alcoa di Portovesme. In un momento cui si chiede sacrificio agli italiani, aumentando di fatto le tasse, tagliando le risorse per il welfare, la scuola, la sanità e i servizi che erogano gli enti locali non è più pensabile salvaguardare la casta della politica della finanza e dei militari.

Andrea Rochas

Lavorare in P.A.S.

Nel primo numero del nostro mensile ho descritto le attività dei servizi che PAS gestisce per conto di Fondiaria-Sai. In questo numero vorrei invece parlare di Pas dal punto di vista dei lavoratori. La domanda quindi che mi porrò e a cui cercherò di dare una risposta il più possibile coerente e veritiera di come si lavora in Pas è la seguente: come si lavora nei call center? Perché Pas è principalmente questo: un call center, ovvero, un'azienda che svolge molteplici attività attraverso il telefono, strumento, quest'ultimo, che da anni fa parte integrante della nostra vita lavorativa e che ci ha condizionato anche al momento dell'applicazione del contratto assicurativo, avvenuta nel 2009: nel CCNL, infatti, esiste un'intera parte (Disciplina Speciale - Parte III) che si applica esclusivamente ai dipendenti che svolgono attività assicurative "attraverso canali telefonici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center)". Ciò che secondo il CCNL (vedi art. 165) caratterizzerebbe l'attività assicurativa gestita attraverso il telefono - liquidazione sinistri, assistenza clienti e compiti ausiliari a queste attività - è il supporto di procedure altamente standardizzate che richiedono un ridotto apporto di competenze

assicurative. Questa standardizzazione caratterizzerebbe anche l'attività di vendita di prodotti assicurativi (vedi Dialogo).

Come potete notare uso il condizionale perché sulla standardizzazione ci sarebbe molto da dire: è vero che usiamo dei programmi informatici che ci consentono di gestire le telefonate dall'inizio alla fine della conversazione, è anche vero però che dietro il telefono ci sono persone con un cervello, il cliente da una parte e l'operatore telefonico dall'altra, e tra questi soggetti deve instaurarsi una relazione basata principalmente sulla professionalità. Proprio per questo motivo, che si tratti di imparare elementi di tecnica assicurativa o di acquisire capacità di marketing per la vendita di polizze e l'assistenza clienti, ciascun dipendente, a seconda dell'attività svolta, è stato ed è sottoposto a una formazione che in molti casi è anche periodica, dati i cambiamenti cui è soggetto il mercato assicurativo. Anzi, spesso e volentieri, siamo proprio noi lavoratori a far presente all'azienda l'esigenza di avere una preparazione più approfondita per dare un servizio completo al cliente.

Questa descrizione fatta dal CCNL, pertanto, è molto riduttiva e rischia di dare un'immagine

sbagliata dei lavoratori di Pas. E poi, con tutto rispetto, il nostro ambito di lavoro non è quello di un normale call center... un conto è vendere vini, un altro è gestire problematiche attinenti al mondo assicurativo, con tutte le sue innumerevoli sfaccettature.

Detto questo, torniamo alla domanda iniziale. Come si lavora nei call center? O meglio come si lavora nei call center di Pas? Per rispondere ho pensato di riportare i risultati di uno studio condotto da un collega RSA del call center di Poste Italiane: nonostante la diversità di lavoro, infatti, condividiamo diverse criticità - che sono poi quelle che si riscontrano in quasi tutti i CC - quali:

- Ripetitività del lavoro. Il dover sempre e solo rispondere al telefono per 6/8 ore consecutive, per quanto possa essere diverso il motivo della chiamata, porta a uno stress lavorativo che si manifesta con stanchezza e ansia.
- Conflitto di lavoro: si tratta di una particolare tipologia di stress che riflette la contraddizione di erogare un buon servizio e l'alta produttività richiesta.
- Condizione HOT DESK: si verifica quando il lavoratore non ha una postazione esclusiva ma occupa la

prima disponibile. Ciò determina una mancanza di spazio personalizzato e incerte condizioni di igiene e pulizia.

- Procedure complesse e diversificate tra i vari settori.
- Mancanza di prospettive di crescita professionale.

Concludo con una riflessione di carattere generale: i primi call center sono nati negli anni sessanta e se oggi solo in Italia ce ne sono più di 2000 con migliaia di lavoratori impiegati è perché non si può più fare a meno del servizio che offrono.

Proprio per la loro utilità sul mercato non si possono trascurare le conseguenze che tale lavoro ha sulle persone che lo svolgono. Come

rsà facciamo molto affidamento al dialogo con l'azienda per sensibilizzarla sui problemi che di volta in volta dovessero emergere e l'azienda, dal canto suo, più di una volta si è dimostrata molto disponibile.

Ciò non toglie che ci sia ancora molto da fare, tenendo conto che alcune criticità non potranno mai essere risolte perché tipiche dell'attività dei call center. Per questo tipo di problematiche la Uilca si sta impegnando da diversi anni per trovare soluzioni alternative, come la possibilità di destinare il personale, con una certa anzianità di servizio, ad altre attività più qualificanti. Studi di settore rilevano, infatti, la sussistenza di una

soglia temporale di 3/5 anni oltre la quale sarebbe opportuno adibire il personale ad altre mansioni, in quanto l'attività lavorativa entrerebbe in una forma di "saturazione irreversibile" dannosa sia per il lavoratore che per l'azienda (il cosiddetto Bourned Out).

Elisa Vittoria



Impiegate delle Agenzie: tenere la rotta!

A metà di un mandato congressuale, in un momento di grave crisi economica, finanziaria, occupazionale e sociale, nel mezzo di un'estate torrida più per gli incendi dolosi e le mal/pensate di qualche ambizioso professore (che prima dirigeva una delle banche che hanno dato l'inizio alla crisi inventando titoli di credito così atipici e tossici che non sappiamo ancora quando ci libereremo di questo flagello - sia dei titoli, sia dei professori) che dimentica (o non ci ha mai pensato?) che dietro alla finanza, all'economia, nella società, ci sono uomini e donne, ragazzi e ragazze con volti e storie, che se si laureano a 28/30 anni è perché hanno lavorato per pagarsi gli studi e non perché sono sfigati... che non si annoierebbero volentieri col posto fisso perché "loro", i non figli di professore, non vengono pagati decine di migliaia di euro al mese come precari (in questo caso si dice: consulenti), ma meno di mille al mese (in questo caso si dice: sfigati)... a metà di tutto questo, dicevo, vorrei parlarvi di noi, di centomila lavoratrici delle agenzie.

Il settore è l'unico del comparto bancario/assicurativo che ha patito dirette e drammatiche tensioni occupazionali nel corso della recente crisi economica. La Cassa

Integrazione in Deroga, che ha risparmiato Banche e direzioni Assicurative, ha ferito pesantemente il settore colpendo tra il 9 ed il 12% della forza lavoro, che ha visto il suo reddito ridursi del 20% (la CIGD retribuisce, nelle regioni ove è finanziata, l'80% dello stipendio). Alcune volte la Cassa è stata solo il triste preludio a licenziamenti individuali o collettivi che sono aumentati in misura difficilmente quantificabile a livello nazionale, ma in modo esponenziale (in Piemonte, il contenzioso seguito dall'UILCA è passato dai 4 casi del triennio 2006/2008 agli oltre 30 del triennio 2009/2011; una decina i casi seguiti da gennaio 2012...)

Dal censimento del 2001 emerge che una categoria come la nostra era forte di ben 108.000 lavoratori e lavoratrici in Italia, di cui 10.500 in Piemonte-Valle d'Aosta; eppure non aveva un solo rappresentante IN NESSUNA SIGLA SINDACALE, né negli organi sindacali statutari, né al tavolo delle trattative nazionali con le controparti datoriali (SNA ed Unapass). Abbiamo iniziato, da quasi un lustro, con i problemi di chi non vuole "vedersi" come categoria, con delle oggettive difficoltà che a volte si trasformavano in

alibi per tacitare le nostre coscienze: "abbiamo il mutuo, abbiamo i figli, il mio agente è il più cattivo dell'universo, non ho tempo, ho il cane da accudire, devo fare la spesa a zii/nonni anziani, non mi sento all'altezza e sufficientemente preparata, perché proprio io?". E così al tavolo della trattativa continuavano a prendere posto i quadri sindacali delle direzioni assicurative, che non avevano lavorato un solo giorno in un'agenzia... La sensibilità della Segreteria Nazionale UILCA ci ha permesso di indirizzare la trattativa nazionale del settore e quindi un sindacalista 'fresco' di nomina e sei/sette 'umili' impiegate d'agenzia (ma, credetemi, assolutamente adatte alla tenzone) si sono trovati a consigliare alla Segreteria, ad impostare di concerto con la medesima e poi a definire al tavolo della trattativa su mandato della Direzione Uilca, le politiche di un settore della UIL. Come canta Bruce Springsteen, abbiamo lavorato su di un sogno! Come tutte le cose per cui vale la pena di vivere, questo impegno ci ha richiesto rinunce e piccoli sacrifici: li abbiamo già provati personalmente nella nostra vita privata, con i nostri amori, con i nostri figli, con le attività sportive o culinarie.

Anche il sindacato è così, e dopo essere "entrati in partita", non ci si rendeva più conto se fosse sera tardi, sabato o domenica, se avessimo mille e più cose da fare. Un nostro rappresentante è stato eletto Vice/Presidente della Cassa Lavoratori Agenziali; grande successo per l'UILCA, ed importante manifestazione di stima da parte delle altre OO. SS. e delle organizzazioni datoriali, in quanto delle due cariche a disposizione delle OO. SS. una è andata all'UILCA (la Vice Presidenza della Cassa) e l'altra alla Fisac-CGIL (la Presidenza Enbass). Sempre negli organi di amministrazione e controllo degli Enti Bilaterali e Contrattuali, una nutrita schiera di impiegate d'agenzia veniva eletta nelle liste della UILCA. Mentre progrediva il lavoro sul CCNL e negli Enti Bilaterali, abbiamo posto le basi per potenziare e consolidare il nostro "diritto di tribuna" in UILCA. Un primo problema giuridico sindacale era come inquadrare gli iscritti appalto che nella stragrande maggioranza provengono da realtà lavorative al di sotto dei 15 dipendenti, ove non ci è possibile costituire R.S.A. La soluzione che abbiamo scelto per mantenere l'omogeneità e la visibilità del settore (alquanto rispondente alla prassi sindacale e non contraria alla legislazione, anche se non prevista dalla stessa) è la costituzione di una

R.S.A. Residuale Appalto a livello territoriale/regionale, che raccoglie per mansione, e non per azienda, tutti i lavoratori che non possono costituirsi in R.S.A. Tale struttura è dotata di un Direttivo di dieci membri (che se i dirigenti nazionali sono 3... non sono quindi tutti sindacalisti...) che ha generato una segreteria in cui Ilenia Tugnolo e Clara Sarcina svolgono le funzioni di Coordinatore. Sin dalla nomina dei nuovi organismi si è tentato di affrancare la nostra sigla dalla sudditanza ad altre organizzazioni sindacali e di elaborare una linea politica che rompesse con il passato, che fosse una stella polare a cui rivolgersi nei difficili momenti della nostra azione quotidiana. Con il concorso d'idee delle lavoratrici e dei lavoratori delle agenzie e l'impegno delle dirigenti provenienti da questo settore, le linee guida concepite sono state:

- 1) partecipazione costante della categoria alle trattative del CCNL (su 20 incontri per la trattativa del CCNL 2011, la compagna delegata dalle lavoratrici delle Agenzie - ruotiamo su tre/quattro colleghe - sarà mancata non più di quattro volte dalla nostra delegazione);
- 2) valorizzare al massimo l'apporto delle compagne delle agenzie anche come stimolo per le altre sigle sindacali;
- 3) lavorare,

come previsto dalle tesi del recente IV congresso, per fare sì che nell'arco di uno/due mandati congressuali una dirigente proveniente dall'appalto si assuma in primis la responsabilità del suo settore (ponendo la UILCA in una posizione di leadership in questa esperienza);

- 4) abbiamo iniziato un cammino di formazione che ha visto per la prima volta, nel marzo 2012, formarsi al diritto ed alla pratica sindacale, assieme a colleghi bancari (CCNL ABI), direzionali assicurativi (CCNL ANIA) anche due colleghe delle agenzie Fondiaria/SAI (CCNL Agenzie in Gestione Libera) ed un collega di agenzia generale INA/Assitalia (CCNL Anagina);
- 5) abbiamo tentato di rafforzare la nostra struttura con una compagna dipendente d'agenzia "distaccata" in UILCA... che però ora attende un bimbo e non sarà disponibile (giustamente!!!) per alcuni mesi.

Già nella seconda metà del precedente mandato congressuale, l'UILCA ha iniziato ad assorbire la nuova realtà che la poneva quale sindacato leader nel settore dell'appalto agenziale assicurativo. Ci siamo nuovamente posti il problema di un "diritto di tribuna" per i lavoratori di questo settore arrivando ad invitarne una (Paola Barletta) al IV Congresso UILCA a Roma; conseguentemente al suo intervento più volte

interrotto da applausi al Congresso Regionale del Piemonte a Torino. Purtroppo, l'assenza di agibilità e la collocazione delle lavoratrici coinvolte (per es. Paola Barletta è l'unica dipendente part-time di un'Agenzia e si assenta solo quando trova una produttrice disposta a sostituirla...) rende poco fruibili le posizioni e la visibilità raggiunta in UILCA dalle lavoratrici delle agenzie: 1 membro del CC del Piemonte
1 membro del CC UILCA

Al contempo le tesi congressuali del 2010 hanno dato una grande visibilità al settore: "La nostra Organizzazione, declinano le tesi approvate dal IV Congresso Uilca sull'appalto, coerentemente con la sua apertura al sociale e alle fasce deboli, si batte per fornire la linfa che necessita all'intero comparto e per creare una coerente struttura sindacale: agibilità, permessi e garanzie per chi ha scelto di assumere l'onere (e l'onore) di rappresentare i lavoratori."

Poi è avvenuta la sottoscrizione del CCNL dei dipendenti delle agenzie di assicurazione in gestione libera, il 4/2/2011, oggi possiamo dirlo: il miglior rinnovo di CCNL nel comparto bancario e assicurativo. Per la prima volta nella storia una dipendente d'agenzia sottoscriveva (all'interno della delegazione UILCA) il

CCNL del suo settore...

Grazie all'attivo contributo della delegazione UILCA ed all'unità sindacale sono stati raggiunti importanti risultati che sinteticamente riassumiamo:

- per quanto riguarda la parte salariale è previsto un aumento tabellare pari al 6,41% che sommato al sistema di riparametrazione per livelli e posizioni organizzative, porta il beneficio economico per un terzo livello retributivo, posizione organizzativa 1° (ex II categoria) all'8,61%, che corrisponde ad un aumento medio di circa 100 euro lordi mensili; Il contratto avrà vigenza triennale con decorrenza 01.01.2009 e scadenza 31.12.2011.

- gli arretrati 2009-2010 vengono pagati in due tranches ad aprile e a luglio 2011; per un terzo livello retributivo, posizione organizzativa 1° (ex II categoria) ammonteranno a circa 1.500,00€;

- dal 01.01.2011 la retribuzione tabellare mensile per 14 mensilità, comprensiva della riparametrazione, frutto della riforma degli inquadramenti, è pari a:

1° livello, posizione organizzativa	1°	€
1.143,47		
2° livello, posizione organizzativa	2°	€
1.170,33	(ex III

categoria)
3° livello, posizione organizzativa	1° €
1.249,68	(ex II categoria)
4° livello, posizione organizzativa	2° €
1.370,35	(ex I categoria)
5° livello, posizione organizzativa	3° €
1.481,87	(ex capo-ufficio)
6° livello, posizione organizzativa	1° €
1.696,79	(ex quadro);

- il valore del buono pasto giornaliero sale a 4,00 € già dallo scorso 1° gennaio;

- il nuovo inquadramento, da attribuire in base alle mansioni effettivamente svolte, prevede 3 aree professionali con 6 livelli, anziché 4 categorie; prevista la salvaguardia delle provvigioni per gli impiegati che fanno produzione;

- l'impiegato che fornisca assistenza e consulenza per i sinistri ha titolo all'inquadramento nel 4° livello posizione organizzativa II, ed inoltre in ogni agenzia con 3 o più dipendenti, dovrà essere identificato un impiegato a cui attribuire la mansione ed il livello retributivo 4°.

Modifiche alla parte normativa hanno altresì riguardato:

- l'effettiva partenza della Cassa Lavoratori Agenziali (emanazione dell'Ente Bilaterale ENBASS) che disciplinerà trattamenti assistenziali sia a favore dei lavoratori, sia dei

datori di lavoro, con costi a carico dei datori di lavoro;

- modifiche alla disciplina della formazione professionale in cui, tra l'altro, è previsto che le spese per le iscrizioni dei lavoratori ad Albi e/o registri saranno a carico del datore di lavoro;
- semplificazione delle procedure per l'assunzione con inserimento dell'autocertificazione;
- a far data dal 4° anno solare successivo alla stipula del citato CCNL l'impiegato unico dipendente di agenzia avrà diritto ad essere inquadrato al 4° livello posizione organizzativa II;
- il datore di lavoro deve provvedere ad assicurare tutti i lavoratori per la responsabilità civile;
- vengono riformati i provvedimenti disciplinari con l'inserimento della multa prima della sospensione dal servizio, al fine di attutire l'impatto di eventuali sanzioni disciplinari più gravi;
- vengono confermate le possibilità di accordi territoriali, locali ed anche agenziali per una diversa distribuzione dell'orario di lavoro (per esempio per anticipare la chiusura delle 19,00);
- viene specificata meglio la disciplina della semi-festività per i lavoratori part-time;
- sono previsti miglioramenti al premio aziendale di produttività che, secondo le nuove disposizioni di legge, permettono la fruizione delle agevolazioni fiscali;
- disciplinato con maggior chiarezza il

congedo matrimoniale e la missione al di fuori dei locali di agenzia;

- in caso di cambio di lavoro dovrà essere rilasciato il certificato dell'avvenuta formazione professionale per l'iscrizione al RUI;

Si prevede la nomina degli RLST (Rappresentanti Lavoratori Sicurezza Territoriali) in attuazione alle nuove norme. Per la prima volta in un settore così frammentato è stato raggiunto un accordo sulle agibilità sindacali, sia quantitativo che normativo, per garantire ai dipendenti delle agenzie che svolgono attività sindacale una più diretta e rafforzata tutela.

Poi la doccia fredda dell'aprile 2011, quando il Comitato Centrale dello SNA senza alcuna valida motivazione non ratifica il CCNL della nostra categoria, e le OO. SS. hanno dato vita alla PIU' GRANDE MOBILITAZIONE DEL SETTORE DOPO IL 1968. Nelle piazze d'Italia abbiamo sfidato l'organizzazione datoriale a spiegare il perché dell'ottusa chiusura, alle lavoratrici ed ai lavoratori del settore.

a Parma il 12/05/2011 Presidio c/o Agenzia Presidente SNA (Metti) a Bologna il 18/05/2011 Presidio c/o Agenzia Presidente Gruppo Agenti Generali (Cirasola) a Milano il 24/05/2011 Presidio davanti alla Borsa (convegno del Giornale delle Assicurazioni)

a Torino il 07/06/2011 Presidio c/o Prefettura a Firenze il 28/06/2011 Presidio c/o Prefettura a Genova il 04/07/2011 Presidio c/o Prefettura nuovamente a Torino il 15/11/2011 Presidio Hotel Interporto / Convegno SNA Informazione nuovamente a Milano il 22/11/2011 Presidio Hotel Marriott / Convegno SNA Informazione nuovamente a Milano il 13/01/2012 Sciopero Nazionale // Presidio Hotel Executive dal 12 al 14 gennaio nuovamente a Torino il 25/5/2011 Presidio unitario (Fisac/CGIL, Fiba/CISL, UILCA ed F.N.A.) di fronte all'Agenzia Fondiaria-SAI S. Rita contro i licenziamenti nelle agenzie in Piemonte.

Abbiamo chiesto un tavolo al Ministero del Lavoro (riunione il 3/11/2011), clamorosamente snobbato dalla controparte; abbiamo scritto decine di lettere agli Ispettorati del Lavoro ed alle AA.SS.LL di tutto il territorio nazionale; lavoratrici e lavoratori hanno indirizzato spontaneamente lettere alle più alte cariche dello Stato; abbiamo lottato e continueremo a lottare! Abbiamo subito, noi della UILCA, attacchi dolorosi: il licenziamento di una compagna/dirigente sindacale in una agenzia di Torino...

Molto abbiamo costruito, ma tantissimo resta da fare. Molte cose abbiamo fatto bene, ma ancor di più potevamo fare meglio.

Non siamo ancora riuscite ad impadronirci dei nuovi media via computer (facebook, twitter, you-tube) per strutturare il Sindacato che vorremmo essere. In un futuro di prevedibili ristrettezze di risorse e di limitazioni di diritti ed agibilità (non dimentichiamoci che la "fase 2" dei professori colpirà il Sindacato... pare già di sentirli ... "portatore di valori superati, non in linea con i tempi, pieno di fannulloni ecc. ecc.") il nostro settore caratterizzato in UILCA da alcune decine di militanti, tra sindacaliste e semplici iscritte, avrebbe dovuto essere capace di sviluppare di più la partecipazione via internet, ove le idee possono circolare velocemente senza la necessità d'incontrarsi di continuo. Non siamo ancora riuscite a sentirci completamente gruppo, a fare squadra creando le sinergie per un Sindacato adatto a noi ed alle nostre esigenze, tenendo conto che oltre l'80% della categoria è composta da manodopera femminile.

Sentendo Massimo Masi e Renato Pellegrini descrivere i "nuovi" quadri sindacali auspicati dalla Segreteria Generale... ci sentiamo in "prima linea": giovani, non interessate a rendite di posizione o di potere

(inesistenti per noi con 80 ore di permesso sindacale annue!), donne... Poi non succede nulla. Non siamo ancora riuscite a permeare con la nostra carica d'entusiasmo le strutture della UILCA. Nonostante quanto di "storico" andiamo facendo... pare che a nessuno importi, pare che questa grande specificità del nostro Sindacato... non interessi, non "acchiappi" la fantasia ed il senso civico di molti dirigenti.

E' doveroso chiederci: "Ma perché non siamo riuscite a contagiare vertici e compagni del Sindacato con l'entusiasmo? Ce lo abbiamo davvero tutte? E' sufficiente? Quale priorità ha l'impegno sindacale, o la gratuita solidarietà tra colleghi, la decisione di agire senza un proprio tornaconto personale e fors'anche di rischiare un po' della propria tranquillità lavorativa per supportare una lavoratrice, nelle nostre vite? Il sindacato è un valore umano da trasmettere alle colleghe ed alla Società?".

E' indubbio che il sindacato è un delicato sistema di tutele nel sistema economico-sociale generale (un investimento in diritti per i lavoratori, un costo in termini economici, ma non una "casta") e che le amare disillusioni ed i momenti di sconforto non risparmiano nessuno; proprio per impegnare responsabilmente ed al meglio queste risorse affidateci dai lavoratori, la prima, dura, onesta analisi di coscienza

dobbiamo farcela interiormente, con sincerità; una massima orientale recita che "Ogni grande viaggio comincia da vicino, con il primo passo.. "...di più, comincia dentro noi stessi..."

Certo, in alcuni momenti sembrano presenti solo i fattori negativi: la cassa integrazione ed i licenziamenti, il CCNL 2011 già scaduto e non ancora compiutamente applicato, lo stentato inizio di nuove relazioni sindacali con lo SNA, la mancanza di un coordinamento tra i dipendenti delle agenzie con diversi CCNL (Agenzie in Gestione Libera, Anagina, Assicoop, Alleanza)... sembra di svuotare l'oceano col secchiello ... eppure...

Chi collabora con Giobatta (in altri tempi si sarebbe detto - senza imbarazzo - chi "lotta" con Giobi) conosce l'infatuazione per gli scritti dei fratelli Kennedy, ricchi rampolli della borghesia americana che avevano compreso, decine di anni or sono, che non ci sarebbero più stati ricchi rampolli senza una più giusta redistribuzione di risorse ed opportunità ci sarebbe stata solo povertà, disagio e lotta di classe (vero signori professori?).

Il più sfortunato dei tre (erano quattro, ma uno morì eroicamente in guerra), Ted Kennedy, l'uomo che non riuscì a diventare Presidente a causa di un grosso scandalo sentimentale, ha intitolato le sue

memorie “Tenere la rotta”... quando il vento ci soffia contro, quando il mare minaccia di travolgerci, quando mancano le forze per reggere ancora il timone... tenere la rotta. Grazie anche a lui ed alla sua capacità di non perdersi d'animo nei momenti difficili, di tenere la rotta puntando su chi ha bisogno, trenta milioni di americani in più godono dell'assistenza sanitaria obbligatoria negli USA dal 2010...

Nel nostro piccolo, noi lavoratrici d'agenzia ci accontenteremmo di molto meno: del rispetto dei contratti sottoscritti e della parola data; siamo competenti e dignitose, riteniamo di meritare come lavoratrici e militanti sindacali la giusta considerazione

all'interno ed all'esterno del nostro Sindacato, non ci facciamo illusioni, ma coltiviamo con serietà ed impegno un sogno... e teniamo con forza la rotta!

Giobatta Martini, Ricky Aimasso e le compagne ed i compagni della Commissione Nazionale Appalto UILCA



Responsabile Pubblicazione
Monica Bertelli

Redazione
Monica Bertelli
Valter Negro
Silvia Tombolato
Elisa Vittoria