



**La Usr che sta rimettendo in discussione la propria struttura non per arginare una crisi che non c'è (aumentano gli iscritti, soprattutto tra i lavoratori attivi che sono complessivamente il 56%); ma per dare sempre più qualità ai servizi.**

Uno sforzo che passa dalla formazione degli operatori, dal miglioramento informatico continuo e dall'allargamento della gamma di offerte.

Il segretario generale Cerza:

**"Le nuove sfide si chiamano modello contrattuale e partecipazione. Dobbiamo scommettere in cui tutti vincono, perché insieme puntano a creare ricchezza"**

Usr Toscana. Furlan: "Il vero problema è come estendere la nostra rappresentanza a giovani, donne e immigrati"

# Un'organizzazione viva, capace di cogliere le novità

**F**irenze (*nostro servizio*). "Il sindacato deve rinnovarsi per stare al passo con i tempi, e siamo qui per questo, ma cominciamo a sfatare due falsi miti: la Cisl non è un sindacato in crisi e non è un sindacato di soli pensionati: in Toscana rispetto a un anno fa abbiamo 3596 lavoratori iscritti in più (+2,73%) e il 56% dei nostri iscritti sono attivi."

Sono i numeri con cui il segretario generale toscano, Riccardo Cerza, ha ribadito valore e peso dell'impegno della Cisl.

Sono stati 240.546 gli iscritti in Toscana nel 2014, dei quali 134.973 attivi e 105.573 pensionati, con un +3596 attivi e un -921 pensionati. Un trend che va avanti da inizio secolo: nel 2001 attivi e pensionati si equivalevano (106.018 attivi e 105.066 pensionati); da allora gli iscritti sono cresciuti complessivamente del 14%, ma addirittura del 27% tra gli attivi.

"Questa assemblea e il percorso di riorganizzazione interna che abbiamo avviato (in Toscana le Unioni territoriali sono già passate da 10 a 6. Ndr) dunque - ha spiegato Cerza - non sono il tentativo di arginare una crisi, ma la dimostrazione che la nostra è un'organizzazione viva, capace di cogliere le novità e di rimettere in discussione la propria struttura per servire meglio i propri iscritti di fronte alle nuove sfide, con un sindacato più trasparente, più snello e ancora più radicato nei posti di lavoro e nel territorio. E le nuove sfide oggi si chiamano nuovo modello contrattuale e partecipazione". "Le differenze in questi anni sono cresciute, con i ricchi più ricchi e i poveri più poveri, la classe media che si assottiglia e i lavoratori che scivolano verso la povertà. Per tornare a distribuire ricchezza occorre contrattare di più in fabbrica e nel territorio e superare la contrapposizione novecentesca tra operai e padroni. Dobbiamo scommettere in un sistema in cui tutti vincono, perché insieme puntano a creare ricchezza." "Per questo però - ha proseguito - occorre che anche gli imprenditori cambino mentalità, aprendosi alla partecipazione, che tutti lodano in Germania, ma nessuno vuole praticare in Italia."

L'incontro di Firenze ha chiuso il percorso assembleare toscano, che ha coinvolto circa 2500 delegati in 19 assemblee territoriali e di categoria, e preparato i "bagagli" da portare a Riccione.

Dove la Cisl proverà a guardarsi dentro, stando all'intervento di Annamaria

Furlan, perché "per anni abbiamo detto cosa non andava nel mondo, ma anche noi siamo parte del mondo". A cominciare dal capitolo giovani, perché "siamo una grande organizzazione, rappresentativa di oltre 4 milioni di iscritti, che sono persone in carne e ossa e non 'tessere' come ama dire il premier, ma con un'età media dei dirigenti sui 50 anni e quindi rischiamo di non rappresentare il nuovo mondo del lavoro." "Il problema - ha aggiunto Furlan - non è come continuare a fare quello che facciamo bene, ovvero tutelare i lavoratori contrattualizzati e i pensionati, ma come estendiamo la nostra rappresentanza a quelli che oggi non riusciamo a rappresentare, ma che sono il futuro del mondo del lavoro, ovvero giovani, donne e immigrati". La Cisl dei prossimi anni, ha poi sottolineato Furlan, "dovrà attuare una politica dei quadri diversa", prevedere "più mobilità interna", un'organizzazione "meno piramidale e più a rete" e "rovesciare la piramide" mettendo più uomini e risorse sui territori, per giocare con una squadra potenziata la partita della contrattazione di secondo livello; il che comporta anche la necessità di assegnare alla base della piramide "più poteri, con più presenza di delegati dentro gli organi decisionali, territoriali, regionali e nazionali". Un cambiamento profondo dunque che, per essere efficace, "non può essere deciso dal vertice, per editto, ma deve diffondersi nell'organizzazione per convincimento", come solo il grande cammino di un'assemblea organizzativa può consentire.

Alberto Campaoli

## Servizi, aumentano le richieste La Cisl punta tutto sulla qualità

**F**irenze (*nostro servizio*). Non un mondo a sé stante, ma un pezzo importante dell'essere Cisl. Così in Toscana si concepiscono i "servizi", per farsi carico dei bisogni dei propri iscritti e di quanti, lavoratori, pensionati, giovani, disoccupati, ancora più numerosi negli anni della crisi, hanno bisogno di un aiuto anche fuori dal posto di lavoro. Un aiuto che il "pubblico" non fornisce o che il mercato si fa a pagar caro.

E' così per il patronato Inas, che con 49 sedi in Toscana è passato dalle 106 mila pratiche istruite nel 2011 alle quasi 156 mila del 2014. E' così per i Caf che in 68 sedi hanno lavorato nel 2015 oltre 115 mila modelli 730 e quasi 52 mila Isee.

"Puntiamo sempre più alla qualità dei servizi che passa da formazione degli operatori, miglioramento informatico continuo e allargamento della gamma di servizi - dice Viviano Bigazzi, responsabile dei Caf Cisl toscani - Ad esempio sul versante assicurativo in convenzione con Marte broker o a supporto di partite Iva e piccoli autonomi".

"Fondamentale - aggiunge Bigazzi - è poi investire sull'accoglienza: chi si rivolge alla Cisl, per qualunque problema, deve essere accolto e preso in carico. Quando telefona, non sta a lui sapere come siamo strutturati, se deve parlare con la categoria, col Caf o col patronato: siamo noi che dobbiamo saper trovare la soluzione adeguata per lui. Per questo dobbiamo fare rete e operare in sinergia."

"Negli ultimi anni abbiamo registrato un'impennata di pratiche - dice il Direttore dell'Inas toscana, Marco Manfredini - dovuta alla chiusura degli sportelli all'utenza da parte degli enti previdenziali, della telematizzazione e anche della maggior com-

pietà di molte pratiche. E poi per via della crisi: il maggior numero di pratiche, ben 28 mila, riguarda infatti domande di disoccupazione, che hanno scavalcato le pratiche pensionistiche".

"Oggi - denuncia Manfredini - ci troviamo tra due fuochi: da un lato sempre più persone chiedono assistenza, sempre più qualificata e personalizzata; dall'altro subiamo dal 2010 ogni anno un taglio al fondo patronati che mette a rischio, oltre ai posti di lavoro, la funzionalità e la tutela dei cittadini".

Al quadro dei servizi Cisl in Toscana contribuisce con una fetta significativa anche l'Anolf, a cui si rivolgono migliaia di cittadini stranieri e che sta riorganizzando la propria struttura sul territorio regionale e porta avanti progetti come 'Sofia', per il sostegno, l'orientamento e la formazione all'imprenditoria in agricoltura.

Da un percorso di riorganizzazione e risanamento è stato interessato anche lo Ial delle cui attività di consulenza, formazione e orientamento al lavoro usufruiscono oggi oltre mille persone all'anno in Toscana.

In crescita anche l'attività di Adiconsum che mette a disposizione dei consumatori toscani 31 sedi e che nel 2014 ha presentato 1474 reclami e 246 domande di conciliazione, risolti con una percentuale molto alta di successi (rispettivamente 64% e 78%). Due i progetti principali portati avanti dall'Isco, con Haiti (per la microimprenditorialità e la formazione professionale) e il Perù, per aiutare una cooperativa di allevatori di alpaca a esportare direttamente in Italia la lana, saltando l'intermediazione semi-monopolistica esistente in quel paese.

A.C.

