

L'esperienza e il contributo della Cooperativa Lavoratori Uniti – F. Basaglia

Relazione del presidente Roberto Colapietro

La Cooperativa che presiedo, come molti in sala sanno, ha iniziato le sua attività oltre 30 anni orsono, proprio con alcuni servizi che attualmente rientrano nel Global Service dell'ASS. triestina.

Nei primi anni 70, in Italia e più nello specifico nel manicomio di Trieste, parole come facility management, mission, core business, non erano sicuramente in uso, questo però non ha impedito all'allora dirigenza del manicomio e all'amministrazione pubblica di esternalizzare servizi, riconvertire professioni, dare un ruolo di lavoratori a quelle persone che l'istituzione totale escludeva dalla società.

Al di là di qualsiasi valenza culturale e scientifica, altamente riconosciuta dagli organismi internazionali quali OMS, è avvenuto un processo economico la cui efficienza ed efficacia sono degni di nota:

1971: 1200 posti letto nel manicomio con un turnover annuo di 2700 persone;

2002: turnover che coinvolge 4200 utenti in 40 siti diversi;

Costi

1971: (con le dovute riclassificazioni) quasi 29 milioni di euro;

2002: 15 milioni di euro.

All'interno di questo processo di trasformazione è cresciuta la nostra Impresa; in un processo parallelo alla costante esternalizzazione dei servizi alberghieri, da prima quelli del manicomio, poi del DSM ed infine dei distretti sanitari, con a conclusione l'istituzione dell'appalto di global service dell'ASS. triestina.

La CLU fattura circa il 55% dell'appalto sopra menzionato, fornendo i servizi di pulizia, trasporti, parte della ristorazione, lavanderia, guardiania oltre alcune manutenzioni edili in subappalto. Oltre ai significativi aspetti economici va rilevato che la nostra Impresa, in termini di occupazione, vi impegna la maggior parte del personale.

Nell'appalto in esame, oltre agli aspetti organizzativi e di trasparenza che i precedenti interventi hanno ampiamente specificato, vorrei sottolineare alcuni aspetti che caratterizzano, o meglio, cercano di caratterizzare la nostra Impresa in questo Global Service.

In una società come la nostra, nella quale i servizi acquistano sempre maggior valenza economica e strategica, diventa indispensabile che questi siano sempre più qualificati.

Considerando poi che nell'esplicitazione dei servizi la componente dell'uomo è ancora più importante che in altri settori economici, il coinvolgimento, la formazione e l'organizzazione del personale, diventa elemento indispensabile per un buon servizio.

Per questo motivo la nostra Impresa è impegnata costantemente in corsi di formazione e riqualificazione personale: solo quest'anno ne sono stati attivati 14 che hanno coinvolto quasi la metà del personale e per il 2004 ne sono stati programmati altrettanti. Inoltre anche grazie al fatto che siamo una cooperativa, riusciamo costantemente a coinvolgere i soci negli aspetti economici e non soltanto in fase di approvazione di bilancio, ma nella quotidianità; non si tratta di fare assemblee permanenti, ma di cercare attraverso l'apporto e la partecipazione dei lavoratori un prodotto economicamente vincente. L'obiettivo è duplice: soddisfare sempre di più il cliente e, nel frattempo, ottimizzare la produzione. Quando quest'obiettivo si rende concreto ne conseguono possibili vantaggi economici per i soci, cosa però più facile da dire che da fare. Va ricordato comunque che da diversi anni nella nostra Impresa siamo riusciti a distribuire consistenti ristorni ai soci e, contemporaneamente, a garantire degli stipendi come previsto nei contratti sindacali, cosa non sempre applicata da altre imprese.

Questa sottolineatura serve non a dire che siamo bravi o generosi, ma per ribadire che soltanto attraverso un'attenzione nei confronti dei bisogni economici dei lavoratori è possibile auspicare un reale coinvolgimento di chi eroga un servizio, presupposto indispensabile per costruire, o meglio, cercare di costruire qualità del servizio.

Naturalmente nell'erogazione dei servizi è indispensabile un'economia di scala e, per alcuni aspetti, anche un'organizzazione industriale. Ma di fronte ad oltre 80 cantieri di lavoro, nella maggior parte dei quali i lavoratori espletano il loro servizio da soli con l'aggravante che in molti casi sono costretti, nell'arco della giornata, a spostarsi in diversi cantieri, la classica gerarchia della fabbrica taylorista non è sicuramente l'organizzazione del lavoro più idonea.

Ho parlato di coinvolgimento, di attenzione al reddito dei lavoratori, di formazione permanente, se il tempo me lo consentisse mi sarebbe piaciuto parlare anche dei percorsi aperti per la scalata ai livelli di maggiore responsabilità all'interno dell'Impresa e di come questo permetta con maggiore facilità il concretizzarsi dei tre punti sopra menzionati.

Sempre se il tempo me lo consentisse, avrei voluto parlare di come il mix di questi elementi ha permesso in molti casi di proporre, organizzare e gestire servizi innovativi, come ad esempio i servizi alberghieri integrati per degli ospiti delle residenze psichiatriche e di come questi esperimenti,

oltre a far sensibilmente risparmiare la collettività, soddisfano la nostra clientela finale.

Ma nel tempo che mi rimane a disposizione vorrei sottoporre alla vostra attenzione un aspetto che merita una riflessione e su cui cercherò di dare il mio contributo: in quale quadro economico e sociale si collocano i servizi di Global Service ed inoltre come possono essere un contributo allo sviluppo economico e sociale della Società?

Alcune cose sono note a tutti, ma velocemente devono essere ricordate:

1. Con l'aumento degli anni di vita della popolazione i costi sociali aumentano sensibilmente (pensioni, sanità, assistenza, ecc.).
2. I bisogni sono naturalmente infiniti, le risorse invece circoscritte.
3. La dimensione economica nazionale è sempre più condizionata dagli aspetti economici internazionali, non sempre ponderabili e controllabili e che spesso compromettono la ricchezza e la disponibilità economica di un paese.
4. La grande impresa industriale perde sempre maggior peso sia dal punto di vista occupazionale che strategico per quanto riguarda lo sviluppo della società.

In questo quadro di profonda trasformazione, in cui anche le organizzazioni politiche, sindacali e di categoria hanno modificato sensibilmente il loro assetto, comincia a prendere forma questo nuovo strumento su cui oggi siamo chiamati a discutere: il Global Service.

Ma al di là delle possibili ed auspicabili economie di scala, dei sensibili risparmi da parte dell'ente pubblico per quanto riguarda gli aspetti gestionali (gare, capitolati, ecc), cosa può ancora rappresentare un buon servizio di Global Service?

Forse per molti sembrerà azzardato, ma io ritengo che possa essere un modello economico importante per rilanciare l'economia. In passato le mastodontiche opere pubbliche rappresentavano il volano che poteva rimettere in moto l'economia di interi territori: adesso tutto questo è sufficiente? sicuramente no!

In questa fase, assai meno che in passato, non può essere accettata una netta separazione fra Ente Pubblico e Imprese. Così questa dialettica è sempre più debole per i più svariati motivi, tra i quali, più che sufficiente: lo Stato ha sempre meno soldi!

A questo punto, al di là dei diversi ruoli e funzioni, si tratta di costruire ed accelerare processi di patnerariato con modalità diverse che in passato: costruire cioè sviluppo a partire dai servizi, attraverso il moltiplicarsi ed il qualificarsi dei quali si possa ottenere sempre nuova occupazione e, di conseguenza, nuova ricchezza.

Non si tratta però di portare la fabbrica nell'ente pubblico, né di trasformare la vivacità dell'impresa, che dovrebbe sempre caratterizzarla, in uno strumento per la piatta pianificazione del territorio; penso, invece, che bisogna cercare nuovi percorsi e nuovi spazi in cui valori ed etiche diverse prendono corpo.

La Cooperativa che rappresento, nei suoi anni di attività, ha cercato di muoversi in questo senso ed anche nell'appalto su cui sono stato chiamato a portare la mia testimonianza, abbiamo cercato di far emergere alcuni valori ed alcune pratiche in sintonia con quanto sopra esposto.

Come è noto la CLU è una cooperativa sociale di tipo B, quindi è preposta all'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati e, come tutte le cooperative di questo tipo, abbiamo per legge uno statuto un poco strano. Infatti, pur essendo imprese con bilanci e doveri uguali a tutte le altre realtà economiche del profit, nei nostri statuti abbiamo anche scritto che dobbiamo occuparci dell'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti provenienti dall'area del disagio e che questi cittadini devono rappresentare almeno il 30% della compagine sociale.

Naturalmente non basta uno statuto per fare un buon lavoro, quindi in Italia nelle oltre 1700 cooperative sociali di tipo B c'è di tutto, come del resto accade per le imprese, le cooperative e naturalmente gli enti pubblici.

Ma oltre questa doverosa specifica, ritengo che la contaminazione dei due mondi (quello dell'impresa e quello del sociale), quando effettivamente si manifesta, rappresenti un importante laboratorio per contribuire allo sviluppo economico e sociale della nostra società.

Naturalmente l'autoreferenzialità oltre ad essere un fatto pericoloso è una manifestazione di stupidità e per evitare questi due rischi voglio riportarvi alcuni dati che dimostrano come questo percorso, nella nostra Cooperativa, si sia manifestato. Risultati sicuramente migliorabili ma comunque, senza falsa modestia, apprezzabili.

Andamento Socio Lavorativo della Cooperativa

Numero annuo dei soci lavoratori occupati nel periodo di riferimento presso
la cooperativa sociale.

Cooperativa Sociale Lavoratori Uniti F. Basaglia a r. l. – Onlus					
Compagine socio- lavorativa del periodo	soci- lavorat.	svantag- giati	%	amm. totali	Dimissioni Totali
Anno - 1 9 9 8	165	87	52.7	46	19
Anno - 1 9 9 9	166	96	57.8	43	41
Anno - 2 0 0 0	171	101	59.1	51	50
Anno - 2 0 0 1	197	113	57.3	78	55
Anno - 2 0 0 2	193	105	54.4	54	58
Al - 31.08.03	262	108	41.2	106	37

Cooperativa Sociale Lavoratori Uniti F. Basaglia a r. l. – Onlus			
INSERIMENTI FORMATIVI AL LAVORO	tirocini	ammissioni	Percentuali
Borsisti accreditati nel corso del 1997 <i>inseriti al lavoro nello stesso anno - 1997</i>	17	12	70.6 %
Borsisti accreditati nel corso del 1998 <i>- inseriti al lavoro nello stesso anno - 1998</i>	43	25	58.2 %
Borsisti accreditati nel corso del 1999 <i>- inseriti al lavoro nello stesso anno - 1999</i>	27	13	48.1 %
Borsisti accreditati nel corso del 2000 <i>- inseriti al lavoro nello stesso anno - 2000</i>	43	15	34.9%
Borsisti accreditati nel corso del 2001 <i>- inseriti al lavoro nello stesso anno - 2001</i>	29	14	48.3 %
Borsisti accreditati nel corso del 2002 <i>- inseriti al lavoro nello stesso anno - 2002</i>	38	16	42.1%

Lasciamo un attimo da parte l'aspetto etico, cioè di come in una società civile sia importante costruire il diritto al lavoro anche alle fasce più deboli della popolazione; proviamo invece ad immaginare quanti soldi la

comunità ha risparmiato grazie all'inserimento lavorativo di questi cittadini.

In un recente studio fatto dal centro studi per la salute mentale del F.V.G. è stato dimostrato ciò che molti di noi già sapevano, ma che molti non vogliono ancora vedere.

Nella ricerca si è preso in esame un campione di utenti dei servizi di salute mentale, simili fra loro, la metà dei quali avevano intrapreso un percorso d'inserimento lavorativo presso la nostra cooperativa. A distanza di un certo periodo quelli che avevano intrapreso un percorso di formazione (dapprima in regime di borsa formazione lavoro e poi come soci) avevano limitato le richieste di prestazioni dei diversi servizi offerti dal CSM nella percentuale del 70%.

Non si tratta però soltanto di questo risparmio, ma del fatto che questi cittadini lavorando pagano le tasse e ricevendo un reddito aumentano sensibilmente i loro consumi: nel nostro piccolo abbiamo anche noi aiutato a far girare l'economia.

Naturalmente io penso che i dirigenti come i soci della nostra Cooperativa siano, in moltissimi casi, delle persone eccezionali, ma a differenza di persone importanti come Romiti, che nell'ultimo numero della rivista *Impresa* concludeva il suo articolo sull'etica sostenendo che alla fine tutto dipende soltanto dalla singola persona, io ritengo che i risultati da noi ottenuti siano frutto di un contesto che ci ha aiutato a crescere e a sviluppare la nostra Impresa.

Anche adesso che abbiamo un grosso fatturato ed una discreta struttura organizzativa, senza la collaborazione del servizio pubblico i percorsi d'inserimento lavorativo non sono possibili. Quando una persona non riesce a lavorare intervengono molti fattori, rispetto ai quali sia l'impresa cooperativa sociale che il servizio pubblico devono intervenire.

Non si tratta di richiedere clemenza per un servizio non svolto bene nelle sedi di pertinenza dell'ente pubblico, anzi in quei casi vogliamo il massimo rigore da parte del cliente, ma invece di essere partner nella scommessa quotidiana per costruire percorsi di diritto cittadinanza.

Al di là del riconoscimento ai servizi del DSM e del SERT dell'ASS. triestina, che sono stati sempre al nostro fianco in questa scommessa, deve essere rilevato che anche la direzione generale dell'Azienda Sanitaria ha scommesso in maniera marcata sull'importanza dell'inserimento lavorativo, tanto che nel bando di gara era richiesto che il 30% del personale impiegato nello svolgimento del servizio in appalto doveva provenire dalle categorie dall'area dello svantaggio. Inoltre i progetti d'inserimento lavorativo erano valutati in sede di gara e contribuivano a stabilire il prezzo più vantaggioso.

Prima di concludere mi permetto di rilevare che nonostante la precedente Giunta Regionale non abbia mai espresso un particolare attaccamento alle tematiche dell'inserimento lavorativo, la dirigenza dell'ASS. ha espresso

una volontà d'innovazione su questi temi, che mi auguro possa essere da battistrada per esperienze analoghe in Italia.

Mi piace spesso concludere i miei interventi con una frase che disse una persona di cui la nostra Cooperativa si onora di portare il nome:

“molto abbiamo fatto, moltissimo ci resta da fare ma lo faremo se ci sosterrà la forza dei matti”