

Il Falva-Gente

Aperiodico per vivere, convivere e sopravvivere in azienda

A cura delle R.S.A. della Società Cattolica di Assicurazione

Buon Natale!



UNA POLITICA COMMERCIALE INCONCLUDENTE

L'avvento della nuova politica commerciale del dott. Reggia aveva creato tante aspettative in ordine alla creazione di un'azienda più competitiva rispetto a quella tradizionale.

Inizialmente si è fatto il primo atto dovuto: un necessario, inevitabile, da tutti auspicato risanamento del portafoglio. Inoltre si erano create speranze di sostanziale rinnovamento con la costituzione di aree commerciali, nuovi prodotti e con l'apertura di nuove agenzie, per essere più capillari e competitivi sul mercato. A tal proposito si sono fatti investimenti in marketing, in progetti, ristrutturando i settori commerciale e assuntivo per dare impulso e coerenza alla nuova linea commerciale.

Tutto questo condito da una reiterante forma pubblicitaria a mezzo convegni, riunioni, giornali, ecc.

In realtà tutti gli obiettivi annunciati e pubblicizzati in tutte le sedi miravano al mantenimento della quota di mercato, ma nonostante questo dinamismo verbale e di facciata, la Società ha perso posizioni passando dal 15° al 17° posto nella classifica delle compagnie nel 1994 e per il 1995 si rischia un'ulteriore perdita di posizioni.

Cos'è avvenuto? Perché la strategia commerciale è stata un fallimento? I dati fornitici dalla Direzione e i segnali che abbiamo raccolto dalla rete agenziale evidenziano che i nuovi prodotti elaborati non sono competitivi. Anche nel settore civile, dove avevamo una posizione preminente, stiamo perdendo in continuazione clientela con uno stillicidio veramente preoccupante. Gli agenti ci dicono che ormai si riesce a stento a lavorare solamente nei rami incendio, furti, cauzioni e trasporti.

In più si aggiunga che la nuova politica del ramo RCA (che da sempre serviva come introduzione capillare per la nuova clientela), penalizzando il giovane cliente, ha prodotto una stagnazione ed un regresso non ancora definitivi nell'acquisizione di nuovi clienti e quindi nella possibilità di vendita di altri prodotti assicurativi della "Linea Persone" (malattia, infortuni, vita).

Questa strategia ha messo in seria difficoltà la nostra rete di vendita che di fatto si trova bloccata sul mercato e per sopravvivere rischia di vedersi costretta ad appoggiare i contratti non accettati ad altre compagnie, per recuperare in qualche modo la remunerazione provvigionale.

Altro che "commodity" e "speciality", siamo fuori dal mercato.

E' venuto meno il primo elemento essenziale per competere con la concorrenza, i nostri prodotti non sono competitivi nel prezzo e per quanto riguarda il servizio, le limitazioni

nella copertura sono così ampie, che la concorrenza trova facile successo con i nostri assicurati.

Ora ci si domanda se valesse la pena impegnarsi in una simile strategia che ha comportato un ridimensionamento delle tradizionali strutture assuntive, orientamento di ormai difficile inversione essendo stato quasi raggiunto il punto di non ritorno alla struttura preesistente. Il tutto per ottenere dei risultati che dal punto di vista della penetrazione nel mercato sono largamente inferiori rispetto a quelli ottenuti in passato dalla politica tradizionale della società.

Per quasi cento anni la nostra Società con una politica ponderata e responsabile ha basato il suo lento ma costante successo sulla selezione del rischio, adeguando il prezzo del prodotto di volta in volta alla complessità delle coperture.

Elemento di fondo, a prescindere dalla giusta necessità di salvaguardia del portafoglio, che ci emargina dal mercato è la pretesa di voler dirigere il mercato con prodotti che contengono in sé stessi la limitazione della sinistrosità, ad alto costo, quindi facilmente attaccabili.

In sostanza il cliente del 2000 difficilmente si lascia attrarre

solo dall'immagine, ma è molto più attento ai costi del prodotto ed alla copertura complessiva del rischio. Non si può poi proporre ad un cliente una garanzia e non un'altra quando vi sono esigenze di copertura nei vari prodotti assicurativi dei vari rami. In tal modo ci si mette autonomamente fuori dal mercato poiché il cliente perde fiducia nelle capacità assuntive della stessa società e si rivolge ad altre Compagnie che hanno la possibilità di offrire in modo concorrenziale tutta la gamma dei prodotti richiesti. La strategia tradizionale non aveva mai posto limiti così precisi alle esigenze del



cliente.

Il perdurare dell'attuale strategia ha prodotto i seguenti danni:

- perdita dell'autonomia produttiva e gestionale della Società alla quale si cerca di supplire con la creazione di Società ad hoc che curano rischi non voluti dalla Cattolica, il tutto a costi certamente superiori dei precedenti.
 - perdita di professionalità nella struttura interna ed esterna che non affronta più determinati rischi più complessi.
 - scollamento della nostra rete di vendita che talvolta è quasi costretta ad appoggiarsi ad altre compagnie
 - scollamento della struttura interna a cui mancano i necessari supporti professionali per selezionare i rischi
 - autoridimensionamento della nostra posizione sul mercato che la nuova politica non permette di ampliare
- Date queste premesse è vero che non dobbiamo cullarci nel presente, ma non intravediamo neppure un possibile futuro!

LA RIVOLUZIONE DEI DIRITTI E LA RESTAURAZIONE CONSERVATRICE.

“...La storia politica dell'Occidente è in gran parte una storia di lotta per i diritti, di lotta per il diritto. Le rivoluzioni si sono fatte per i diritti. I diritti dell'uomo e del cittadino, i diritti di libertà, i diritti civili e politici, i diritti contro la riduzione in schiavitù, i diritti contro le discriminazioni razziali e religiose, i diritti contro la discriminazione della donna, i diritti economici e sociali a cominciare dal diritto al lavoro, all'istruzione, alla salute, alla previdenza, i diritti dei popoli all'autodeterminazione, all'indipendenza, all'uscita dal dominio coloniale.

Questi diritti sono stati conquistati a fatica, sono stati scritti nelle Dichiarazioni universali, nei Patti, nelle Costituzioni. I diritti sono stati il fuoco della politica, l'oggetto delle lotte, il fulcro del pensiero e delle dottrine politiche, il segno di contraddizione delle ideologie, e infine sono stati il precipitato, il condensato, il risultato del processo politico, la Scrittura in cui via via il processo politico si è fissato, si è assestato, si è tradotto in istituzione e norme, è diventato tradizione, giurisdizione e regola di convivenza. Ma anche i diritti, come la pace, non hanno vita facile. Ogni volta che si supera una soglia decisiva nell'affermazione dei diritti, scatta l'operazione di riassorbimento, si dispiega la controffensiva della spinta restauratrice.

Così anche oggi i diritti sono sotto attacco, e la politica è il luogo dove avviene e si decide lo scontro. Non si tratta solo del fatto, sempre esistito, che gran parte dei diritti non sono effettivamente realizzati; si tratta del fatto che non è più riconosciuta la sovranità dei diritti, una sovranità che stava anche al di sopra del potere, per cui il potere stesso doveva riconoscersi soggetto e subalterno ai diritti. Si tratta del fatto che la politica e il potere si sono dati un altro sovrano. E questo sovrano è il mercato. Il mercato è il luogo dello scambio, della competizione e degli interessi; non è il luogo dei diritti. Nel mercato il potere di decisione è il denaro, non è delle persone in quanto cittadini. Il mercato presiede alla produzione e distribuzione di merci e di servizi lucrativi, ma non produce servizi sociali, non produce beni non commerciabili, non produce pace, non produce diritti. Nel suo ordine il mercato ha tutta la sua legittimità ed utilità

sociale. Ma se la politica si schiaccia sul mercato, finisce la stagione dei diritti, la giustizia esce dalla producibilità della politica e la pace non può essere perseguita, perché la regola del mercato è l'interesse, la competizione e il conflitto.

E finisce l'universalità della società politica, intesa come universalità dei cittadini, e della società internazionale intesa come l'universalità degli uomini e donne del pianeta. Il mercato, infatti per sua natura non è universale. Ci sono quelli che stanno sul mercato, e quelli che sono “fuori mercato”.

L'illusione dell'unico, grande, universale mercato mondiale è finita il giorno dopo la caduta del muro di Berlino. Il libero mercato aveva a sua portata ormai tutto il mondo, ma subito dimostrava di non essere alla misura del mondo, di non poter reggere la vita del mondo. Il mercato produce esclusioni; gli uni li prende, gli altri li lascia. Il mercato produce “esuberanti”; produce eccedenze. Ciò è in qualche misura inevitabile; anzi, è fisiologico al mercato, perché proprio in questa funzione selettiva il mercato è mercato. Ma proprio perciò il mercato non può tramutarsi in politica, in ordinamento generale; se la politica si identifica col mercato, produce esclusioni ed

esuberanti; ciò che è lecito per il mercato, non è lecito per la politica, perché una politica che produce esclusioni ed esuberanti è una politica che nega e revoca l'universalità dei diritti.

E infatti oggi la posta in gioco è precisamente la revoca della qualifica di diritti ai diritti economici e sociali; declassati a bisogni, il loro soddisfacimento dipende interamente dalle compatibilità dei mercati; ma se restano diritti, il loro non soddisfacimento è una violazione di legge e una rottura dell'ordine giuridico. L'abbandono della categoria “diritto al lavoro” porta ad esempio alla conseguenza della scomparsa, dai programmi politici, perfino della sinistra, dell'obiettivo della piena occupazione. Questo obiettivo è apertamente contestato, non solo come impossibile ma anche come non desiderabile dai neoliberalisti: “Piena occupazione, a quale prezzo?”, recitava il titolo di un libro di F.A. Hayek pubblicato nel 1976 dalla Editrice della Associazione Bancaria Italiana; la tesi era che la piena occupazione era inflazionistica, dunque per il bene collettivo doveva essere evitata; cioè la disoccupazione non era un problema, era



la soluzione. *Ma una società che coscientemente esclude dal lavoro alcuni per il bene degli altri, è una società che reintroduce i sacrifici umani; se il lavoro è riconosciuto come un diritto, e un diritto di tutti, questa operazione ideologica non è possibile, e la disoccupazione resta un problema, non diventa un'opportunità ed un beneficio. La stessa cosa è a dirsi per gli altri diritti sociali, come il diritto alla salute, all'istruzione, alla previdenza. Come diritti, essi sono considerati incompatibili col mercato; e perciò la parola d'ordine è di soddisfarli entro i limiti delle compatibilità di mercato, vale a dire non più come diritti. Ma l'estensione di questo criterio fa sì che la stessa vita dei poveri sia considerata incompatibile col mercato; e infatti i Piani di Aggiustamento Strutturale che la Banca Mondiale e il Fondo Monetario Internazionale impongono ai paesi più poveri, conducono le popolazioni di questi Paesi a un impoverimento sempre maggiore e ne spingono gran parte sotto i limiti di sopravvivenza.*...

Queste stimolanti riflessioni sul tema del rapporto politica-diritti-mercato, tratte da un saggio di Raniero La Valle, è quanto mai attuale di fronte alla confusione di valori ed al frequente capovolgimento a cui assistiamo, negli obiettivi di politica economica, tra mezzi e fini. Infatti caratteristica di una certa cultura consumistica è il ritenere la ricerca del massimo profitto e della massima produzione coincidente con quella del massimo del benessere e del bene comune per la società, **ponendo quindi le ragioni del profitto e del mercato non più come mezzo, ma come unico ed esclusivo fine da perseguire.**

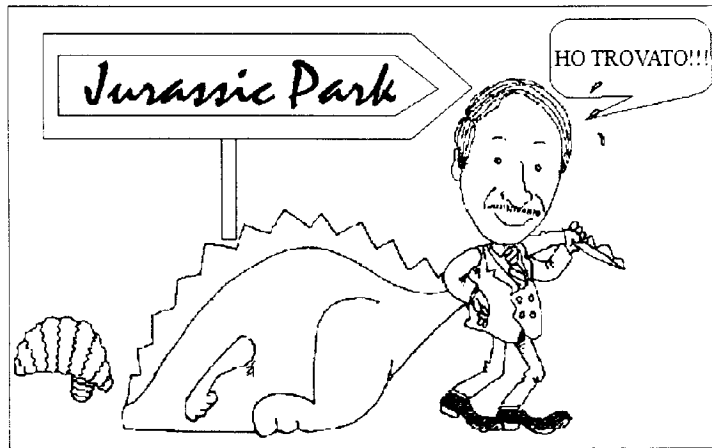
Per rifarci alla nostra esperienza diretta di questi ultimi anni vediamo come anche i contratti nazionali, sia per la parte normativa che per quella economica, siano stati fortemente

formazione e la riqualificazione del personale con più di 10 anni di anzianità nel medesimo livello. Si preferisce confinare con troppa facilità questo personale nelle "riserve" perché si dice: "Il mercato esige nuove professionalità e nuove disponibilità" (queste ultime anche oltre i limiti del contratto di lavoro). Si preferisce in questa logica ricercare l'appalto di lavori all'esterno dell'Azienda, lucrando su salari più bassi, eludendo così i contratti di lavoro a danno dei colleghi impiegati nell'Azienda e del futuro livello di occupazione.

In palese ossequio a tale linea di cultura aziendale da parte del Gruppo Agenti si dichiara di voler instaurare con l'Azienda rapporti commerciali e non contrattuali e ciò proprio in occasione della firma dell'Accordo Integrativo Agenti. Abbiamo poi avuto ultimamente l'emblematico esempio di un dirigente che, riferendosi ad alcuni nostri colleghi, ne ha definito il loro "valore di mercato" in termini di retribuzione.

Tutto ciò dà certamente un'idea dei criteri di valutazione e mercificazione delle persone che caratterizzano questo nuovo tipo di cultura aziendale.

Questo significa certamente uscire dal rispetto dei diritti, dalla logica solidale e solidaristica dei contratti. Credere che il "mercato" da solo, possa esprimere una sua solidarietà, è in netta contraddizione, come abbiamo visto, con la sua naturale funzione selettiva, competitiva e conflittuale. Significa, per gli Amministratori della nostra Società, disconoscere nei fatti la cultura e l'etica in cui ha fondato e motivato le sue origini la nostra Azienda, nata e sviluppatasi, non a caso, come società cooperativa. Significa negare qualsiasi ruolo di partecipazione e di rappresentanza al Sindacato sul tema della valorizzazione e crescita delle



condizionati da questa logica di mercato che esige sempre più discrezionalità e libertà di azione e sempre meno diritti da rispettare. In nome di questa libertà di azione l'ANIA ha mantenuto un mansionario ormai obsoleto che favorisce enormemente la discrezionalità aziendale negli inquadramenti e, come accade nella nostra Azienda, il non riconoscimento dei livelli dovuti. Perfino molti articoli contrattuali vengono ignorati, basti citare gli articoli del C.C.N.L. e del Contratto Aziendale che riguardano la

Persone, viste solo come variabile dipendente da adeguare di volta in volta alle esigenze dell'Azienda e del mercato. Ma il Sindacato, almeno in Azienda, non abdica alle sue prerogative di tutela dei diritti dei lavoratori e di ricerca negoziale di sempre nuovi accordi che, pur di fronte al cambiamento, vadano nella direzione dello sviluppo e della difesa della dignità delle Persone.

IL LINGUAGGIO, inventato per comunicare.....usato per discriminare.

L'uomo, presumibilmente fin dalle sue origini, ha cercato di elaborare un sistema per comunicare con i suoi simili e rendere quindi più facili e costruttivi i rapporti sociali.

Questo sistema si è evoluto ed arricchito di pari passo con l'evoluzione della specie, fino a diventare un vero e proprio "Linguaggio" sempre più ricco di vocaboli ed espressioni composte per far fronte alla crescente complessità delle relazioni sociali ed ai nuovi traguardi del sapere umano.

Lungo questo cammino troviamo un primo intoppo, in epoca ancora molto remota, dovuto al differenziarsi degli idiomi in relazione a diversità etniche o di sviluppo, reso così bene dalla metafora biblica della torre di Babele.

A quel lontano problema si trovò rimedio con l'ausilio degli interpreti, personaggi che viaggiando in paesi lontani avevano imparato altre lingue, oltre la propria, e potevano perciò fare da tramite negli scambi commerciali e nei rapporti politici.

Anche questa nuova figura che da "dilettante" si è trasformata in professionale, si inquadra in quel bisogno insopprimibile che hanno gli uomini di comunicare tra di loro.

Negli ultimi anni della storia umana si è manifestato un nuovo intoppo, più grave e preoccupante del primo, anche perché non si fa niente per eliminarlo, ma anzi, da parte di alcuni, ne viene favorita la diffusione. Questo strano fenomeno consiste nello sviluppo, all'interno di una comunità linguistica, di un linguaggio particolare che non tende a comunicare, ma serve anzi a parlare senza farsi capire o senza dire nulla di concreto. Nel migliore dei casi, questo linguaggio si rivolge ad un ristretto gruppo di iniziati, escludendo dalla comunicazione la generalità delle persone.

Un esempio tipico ci è dato dal mondo dell'Informatica i cui addetti usano un gergo composto di termini inglesi e parole italiane inventate per l'occasione che sono per lo più delle vere brutture linguistiche, dato che spesso si rifanno alla sintassi inglese. Per esempio, di recente abbiamo visto che il verbo "imputare" si scrive "inputare" perché naturalmente deriva da "in put"!

Questi nuovi linguaggi, attingono gran parte dei loro termini dall'inglese che, al contrario di quanto comunemente si crede, non è la lingua più parlata al mondo, semmai è la più usata nelle comunicazioni tra gruppi linguistici differenti.

Mi viene da pensare che chi ama usarla, citandone spesso i termini, anche quando non serve, la associ inconsciamente a quell'alone di nobiltà che la circonda, dato che l'Inghilterra è piena di Principi e Nobili, un po' come si usava il francese alla corte degli Zar di Russia. Ma non dimentichiamo che l'inglese è usato anche dai rozzi minatori del Galles e che lo usavano pure gran parte dei Pirati della Tortuga!

Bisogna riconoscere tuttavia che alcune parole inglesi esprimono concetti intraducibili in italiano se non con una intera frase. Sono termini entrati nell'uso comune, compresi da tutti, e soprattutto funzionali allo scopo di esplicitare rapidamente un'idea.

Ma la gran parte delle parole usate, sono la traduzione in inglese di termini, altrettanto efficaci e sintetici, già presenti nella nostra lingua e di uso quindi assolutamente ingiustificato se non per quell'alone anzidetto. Siamo anzi arrivati all'assurdo di usare più parole inglesi al posto di una sola italiana per dire la stessa cosa: vedi il volumetto del nostro Contratto Integrativo Aziendale 1992, dove leggiamo "Table of Contents" al posto dei termini sintetici, ma decisamente più plebei di "Sommaio" o "Indice".

Nessuno naturalmente vorrebbe ritornare a quelle ridicole traduzioni di parole straniere fatte sessant'anni fa, ma non ci pare neanche il caso di esagerare dalla parte opposta!

E' in questo contesto e con queste premesse che osserviamo il proliferare di termini inglesi sconosciuti ai più nei testi di "Crescere" e nelle Circolari Aziendali, e pensiamo pertanto di fare cosa utile e gradita ai nostri colleghi nel pubblicare un glossario che faciliti la comprensione dei nuovi linguaggi.

GLOSSARIO.

- HOUSE ORGAN - Rivista Aziendale
- ASSETS - Beni, Attività
- FULL IMMERSION - Immersione Totale
- KNOW-HOW - Capacità, Abilità, Conoscenza
- TARGET - Obiettivo
- CROSS SELLING - Vendita incrociata
- CONVENTION - Convegno
- BUDGET - Bilancio preventivo
- PERSONAL LINE - Linea Persone
- LEADERSHIP - Direzione
- PERFORMANCE - Prestazione
- FRANCHISING - Mandato
- MAILING - Pubblicità, vendita a 1/2 posta



I RACCONTI DEL MANDARINO

Parabole di vita aziendale

Molti anni fa, nell'antica Cina, un Imperatore che dominava su un vastissimo territorio, decise di suddividere il suo impero in dieci provincie pensando così di controllarlo meglio. A capo di ogni provincia nominò un Governatore dotato di ampi poteri, e che dipendeva direttamente da lui. Presa questa decisione l'Imperatore inviò banditori in ogni angolo dell'impero, anche il più sperduto, per far conoscere a tutto il popolo il suo editto, in modo che fosse chiaro a tutti che il Governatore era la voce stessa dell'Imperatore.

I dieci Governatori, scelti tra le persone più fidate e autorevoli della corte, si recarono ben presto nelle rispettive provincie dove si insediarono con grandi feste e cerimonie.

Per alcuni anni le cose andarono molto bene, perché i vari Governatori seguivano fedelmente le direttive e lo stile dell'Imperatore nell'amministrare le rispettive provincie. Ma col passare del tempo, l'esercizio del potere fece sentire i suoi malefici influssi su quegli uomini. I Governatori, dimentichi che il loro potere derivava dall'Imperatore, cominciarono ad esercitarlo perseguendo i loro interessi privati. In breve tempo ogni provincia divenne preda dei capricci dei vari Governatori che per arricchirsi non esitarono ad imporre nuove tasse e nuove leggi a loro esclusivo tornaconto. Nel giro di pochi anni cominciarono le ribellioni degli abitanti, vessati in tutti i modi, che non riconoscevano più, nel modo di governare, la mano severa ma giusta e generosa dell'Imperatore. Le strade dell'impero si riempirono di briganti e la vita divenne grama per tutti.

L'Imperatore dal canto suo, se ne stava tranquillo nel suo grande palazzo, sicuro che l'impero stava prosperando, confortato dai rapporti rassicuranti che riceveva ogni mese dalle sue provincie. Ma un giorno d'inverno, un inverno particolarmente crudo, che aveva coperto di neve gran parte dell'impero, gli venne annunciato che alla porta della reggia si era presentata una compagnia di attori girovaghi, in precarie condizioni fisiche per il freddo e la fame, che chiedeva di svernare nelle stalle del palazzo per sopravvivere. In cambio, ogni sera, avrebbero allietato l'Imperatore con le loro recite e racconti portati da ogni parte dell'impero che, per il loro mestiere, avevano girato in lungo e in largo.

L'Imperatore, spinto dalla pietà ma anche dalla curiosità, accettò l'offerta. Fu così che, sera dopo sera, venne a conoscere esterrefatto, come andavano realmente le cose nelle sue provincie. I racconti però gli sembravano esagerati, e non fidandosi completamente degli attori girovaghi, alla

fine dell'inverno decise di unirsi a loro, travestito da attore, per girare le sue provincie e controllare di persona quello che stava succedendo.

Pochi mesi di viaggio gli bastarono per rendersi conto del terribile stato di degrado che i Governatori avevano provocato nelle sue provincie, e così ritornò frettolosamente alla sua reggia.

Il giorno dopo spedì in ogni provincia dei messi imperiali con scorta armata per convocare immediatamente a corte i dieci Governatori.

Quel gran movimento di uomini armati e messi imperiali, mise in allarme i Governatori che si diedero appuntamento in una località ad un giorno di cammino dal palazzo imperiale, per informarsi a vicenda sui rapporti inviati e per decidere una comune linea di difesa e comportamento.

L'udienza con l'Imperatore fu molto burrascosa e foriera di minacce e punizioni per gli infedeli Governatori, ma questi, opponendo una linea di difesa unica e compatta, riuscirono a convincere l'Imperatore a rimandarli nelle rispettive provincie a continuare il loro mandato.

Usciti dal palazzo i Governatori si fecero quattro risate dicendo che fino a quando fossero rimasti uniti tra di loro l'Imperatore non avrebbe potuto toccarli.

Tornati alle rispettive provincie ripresero ad esercitare il loro potere come se nulla fosse successo.

L'Imperatore però, li teneva sotto controllo e così seppe ben presto che le cose non erano cambiate, rendendosi conto che la convocazione alla reggia di tutti i Governatori insieme non era servita a nulla.

Meditò per tre giorni sull'accaduto, e alla sera del terzo giorno convocò in gran segreto uno dei suoi messi più fedeli e gli affidò un messaggio da portare senza farsi notare al Governatore della provincia più vicina.

Nel messaggio l'Imperatore invitava il Governatore a recarsi al palazzo, travestito da mendicante in modo che gli altri Governatori non lo venissero a sapere. Oggetto della convocazione sarebbe stato un incarico di fiducia che l'Imperatore voleva affidargli.

Il Governatore invitato a corte si guardò bene dall'avvisare gli altri della convocazione ricevuta, pensando di essere il prescelto per una futura, grande carriera, e,

travestitosi da mendicante, si recò in tutta fretta al palazzo. Quando arrivò al cospetto dell'Imperatore si inchinò fino a terra e rimase in attesa.

Dopo qualche minuto di silenzio l'Imperatore gli annunciò che dopo aver osservato bene il suo comportamento, aveva notato che era una personcina veramente di valore, e che aveva deciso pertanto di affidargli, dopo un certo periodo di prova, il controllo sull'operato degli altri Governatori.



Naturalmente doveva prima sistemare le cose nella sua provincia, e chissà? Forse un giorno avrebbe potuto diventare il nuovo Imperatore. Il Governatore credette di volare, nel sentire le parole dell'Imperatore, e si prostrò più volte fino a terra giurando eterna fedeltà e disponibilità.

Finito il colloquio l'Imperatore lo congedò raccomandandogli di rientrare in gran segreto nella sua provincia e soprattutto di non fare parola con gli altri Governatori su quanto gli era stato detto.

Appena rientrato nella sua provincia, il Governatore cominciò a darsi da fare per liberare le strade dai briganti, rifiutando, con varie scuse, gli inviti alle feste degli altri Governatori.

Non appena l'Imperatore ebbe conferma che la situazione nella provincia più vicina stava migliorando, convocò con le stesse modalità del primo, un secondo Governatore, ripetendogli le stesse lusinghe e promesse fatte al primo.

Nel giro di un mese l'Imperatore convocò tutti e dieci i Governatori, ed in breve tempo tutte le provincie dell'impero tornarono a funzionare benissimo.

I dieci Governatori, messi l'uno contro l'altro, con la speranza di una futura, brillante carriera, non si parlarono più, tutti presi com'erano da frenetiche attività per apparire i migliori.

L'Imperatore dominò sulle sue provincie ancora per molti anni, e quando si sentì prossimo a morire, mise sul trono un suo lontano cugino.....

CONSULTA TRE ANNI DOPO

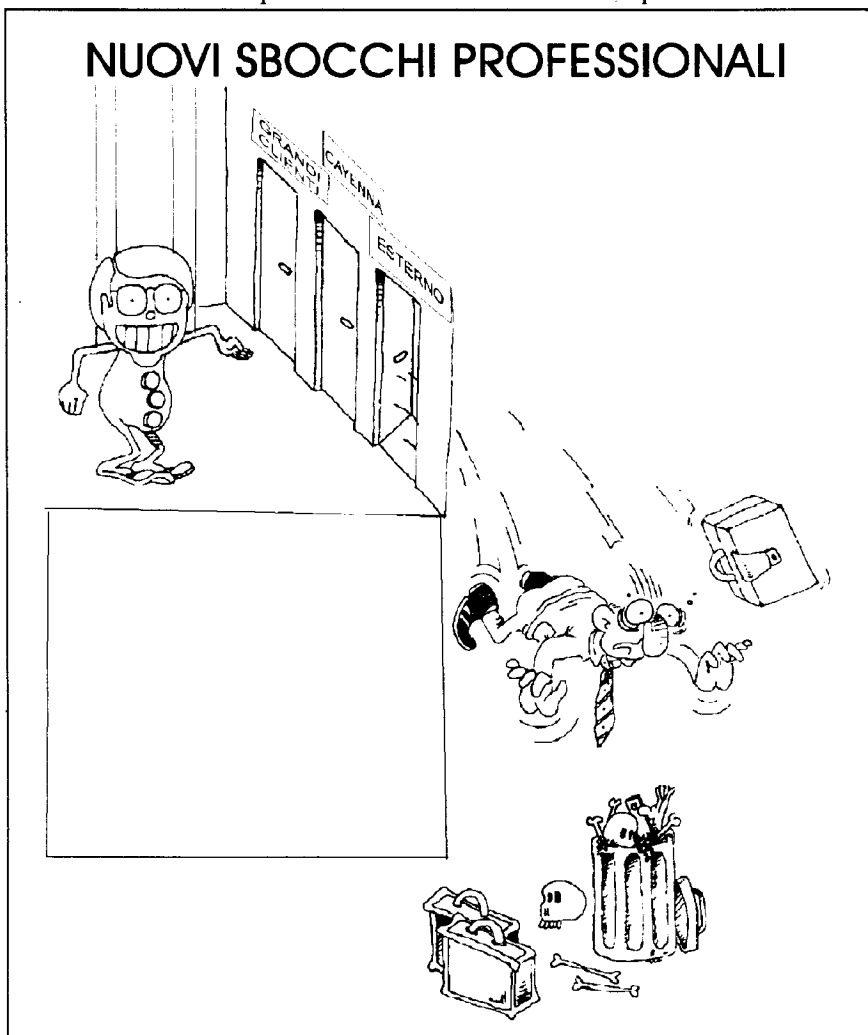
Come ricorderete, tre anni fa abbiamo eletto i rappresentanti del Personale in seno alla Consulta, organismo statutario della Società che avrebbe il compito di "...esprimere pareri al Consiglio di Amministrazione sull'organizzazione, sull'andamento e sullo sviluppo della Società ed in particolare su :

- cambiamenti nella struttura della Società;
- costituzione di imprese collaterali;
- programmi di sviluppo dell'Azienda;"

Mentre sui primi due punti la Consulta non è mai stata interpellata, in ordine al terzo punto sono stati costituiti due gruppi di lavoro. Su richiesta delle rappresentanze del Personale, un gruppo ebbe come tema lo "sviluppo organizzativo e valorizzazione delle risorse umane", tale gruppo era così composto: dott. E.P. Reggia (coordinatore), ing. O. Taddei e prof. F. Rossi (esperti dell'Azienda), dott. M.Galbusera, rag. P. Capogrossi, sig. P. Pennino (rappresentanti degli agenti), e Perazzoli, Dussin, Massari in rappresentanza del Personale.

Si sperava di poter contribuire a portare il punto di vista dei dipendenti in ordine a concreti progetti di riorganizzazione interni all'Azienda. Invece, come denunciato al Presidente della Società, già con la nostra lettera del 10.10.91, sono emerse difficoltà nell'approfondire il tema proposto, legate al compito, veramente arduo, di esprimere pareri pertinenti senza una sufficiente informazione e conoscenza dei progetti della Società sul tema oggetto di studio.

Nonostante questa nostra richiesta non sono mai state fornite precise linee di riferimento, pertanto il lavoro,



prodotto dopo una serie di infruttuosi incontri, risulta del tutto inadeguato a definire concrete linee per la valorizzazione delle persone in Azienda. A tal proposito pubblichiamo di seguito la lettera che, in chiusura dei lavori, il 17.03.94, abbiamo inviato al Presidente della Consulta.

Verona, 17 marzo 1994

Egr. Sig.
Dr. Ing. Giulio Bisoffi
Presidente della Consulta
Sede

Egregio Signor Presidente, quali rappresentanti del Personale in Consulta, sentiamo il dovere, nei confronti dei nostri rappresentati e dell'organismo statutario di cui siamo componente, di manifestarLe alcune nostre meditate considerazioni che sono

andate maturando durante il lavoro del gruppo **“Sviluppo organizzativo e valorizzazione delle risorse umane”**.

Vogliamo qui richiamare innanzitutto quanto da noi già osservato, con lettera inviata il 10 ottobre 1991, in particolare riguardo al compito non certo agevole di esprimere pareri o proposte pertinenti alle esigenze ed ai progetti aziendali, senza la sufficiente conoscenza degli stessi.

Ora riguardo al nostro tema, l'informazione che ci è stata fornita, si è concretizzata nella enunciazione delle seguenti linee strategiche della Società:

1. **Mercato:** scelta orientata prevalentemente al segmento “persone”
2. **Canale distributivo:** scelta orientata prevalentemente al mercato agenziale
3. **Ambito territoriale:** prevalentemente nazionale
4. **Sviluppo:** crescita “interna” pur non trascurando di cogliere eventuali differenti opportunità
5. **Vantaggio competitivo** centrato sulla componente “servizio”

Per quanto riguarda l'auspicato e più stretto collegamento con la nostra realtà aziendale, la relativa analisi non si è potuta approfondire oltre una lettura dell'elenco del personale diviso per titolo di studio e per settore di occupazione raffrontati al settore assicurativo.

Non è stato quindi possibile, forse per la ristrettezza del mandato, correlare i non ben definiti sviluppi organizzativi con gli indispensabili approfondimenti in merito alla valorizzazione delle Risorse Umane.

Pertanto nel documento curato dal coordinatore del gruppo, ci possiamo riconoscere soltanto in alcuni enunciati.

Con i migliori saluti.

I rappresentanti del Personale in Consulta

ASSEMBLEA DEI LIQUIDATORI

Il 17.11.95 si è svolta a Bologna un'assemblea dei liquidatori, erano presenti e rappresentati più dei 2/3 dei liquidatori sinistri della Cattolica. La riunione ha avuto lo scopo di verificare e coordinare le esigenze e le istanze dei liquidatori in vista della convocazione della Commissione tecnica consultiva prevista dal punto 4° del contratto aziendale. Nello scorso rinnovo contrattuale abbiamo infatti ottenuto che la Commissione sia convocata almeno tre volte l'anno, ricordiamo che l'Azienda aveva manifestato la volontà di convocarla solamente una volta l'anno, rendendola di fatto inoperante. La discussione in assemblea ha consentito di stilare il seguente ordine del giorno per la riunione della Commissione con i rappresentanti dell'Azienda del 29.11.95:

1. Rapporti Direzione/Ispettori esterni
2. Autonomie Capi-Ispettorato
3. Tabulati carichi e riserve
4. Indagine Mc Kinsey
5. Informatizzazione Ispettorati e ULE
6. Rapporti Premi/Sinistri agenzie
7. Assemblea generale annua ispettori
8. Varie

Ancora una volta questa Assemblea dimostra la compattezza e la volontà dei liquidatori di esprimere e far valere la loro voce nell'ambito dei processi innovativi che più direttamente li riguardano e quindi per poter svolgere la loro mansione con sempre maggior professionalità ed efficienza.

