

Ermeneia

Studi & Strategie di Sistema



UN NEO-WELFARE PER L'ITALIA

AUTOPROTEZIONE, MUTUALITÀ E COOPERAZIONE

Rapporto 2014

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

UN NEO-WELFARE PER L'ITALIA
AUTOPROTEZIONE, MUTUALITÀ E COOPERAZIONE
Rapporto 2014

Il presente Rapporto è stato predisposto da **Nadio Delai**, nell'ambito della società Ermeneia – Studi & Strategie di Sistema di Roma.

Con riferimento ai casi illustrati nella parte quarta per quanto concerne le informazioni fornite, le opinioni e le valutazioni espresse e il tempo dedicato, si ringraziano le seguenti persone:

- per il primo caso (Bolzano): Christian Tanner, vicedirettore Federazione Cooperativa Raiffeisen, responsabile Area Servizio Lavoro e Sindacato; Arno Perathoner, direttore Servizi Assicurativi Raiffeisen; Helmut Bachmayer, presidente dell'Associazione di Promozione Ethical Banking;
- per il secondo caso (Brescia): Roberto Marcelli, Presidente Cooperativa Raphaël; l'oncologo Enzo Galligioni, consulente scientifico della Cooperativa Raphaël e Vittorio Corsetti, responsabile sanitario Ambulatori Raphaël;
- per il terzo caso (Treviglio): Gianfranco Bonacina, presidente Cassa Rurale BCC Treviglio; Franco Riz, direttore Cassa Rurale BCC Treviglio;
- per il quarto caso (Reggio Emilia): Giovanni Teneggi, direttore Confcooperative Reggio Emilia;
- per il quinto caso (Lazio): Fabiola Di Loreto, vicedirettore centrale della Presidenza, Segreteria Generale e Direzione Centrale, Confcooperative; Marco Venturelli, vicesegretario generale della Presidenza, Segreteria Generale e Direzione Centrale, Confcooperative;
- per il sesto caso (Assimoco): il gruppo di lavoro Assimoco.

Si ringraziano altresì le Banche di Credito Cooperativo, le Casse Rurali, le Casse Raiffeisen e le Agenzie Assimoco che hanno contribuito alla somministrazione dei questionari destinati ai clienti, unitamente a questi ultimi che hanno compilato con pazienza e con rapidità le risposte contenute nel questionario medesimo.

Grafica della copertina: Progetto Immagine S.r.l.

Copyright © 2014 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Prefazione, di Ruggero Frecchiami	pag. 9
Considerazioni introduttive e di sintesi	» 11
Accompagnare la crescita del neo-welfare	» 11
Parte prima	
La consapevolezza del passaggio di ciclo	
1. L'intreccio tra impoverimento del ceto medio e riduzione del welfare pubblico	» 19
2. La crisi come occasione di reinterpretazione del proprio modo di vivere	» 22
3. La ricerca di un equilibrio tra rischi e protezione assicurativa	» 24
4. Il valore della mutualità applicata	» 28
Parte seconda	
Nuovi bisogni sociali e nuove responsabilità individuali e familiari	
1. Gli effetti della crisi sull'impoverimento del ceto medio	» 35
1.1. L'impatto rilevante del ciclo economico sulla vita delle persone	» 35
1.2. L'influenza (non solo negativa) della crisi sulla vita degli italiani	» 38
1.3. La percezione di un processo di impoverimento significativo con scarse prospettive di miglioramento a breve	» 40
1.4. Una perdita di status, accompagnata da <i>sentiments</i> negativi ma anche reattivi	» 42
2. I fattori di debolezza e quelli di rassicurazione	» 46
2.1. I rischi più importanti percepiti dagli intervistati	» 46
2.2. Un confronto Italia/Germania sulle principali paure della popolazione	» 47
2.3. I fattori che danno maggiore sicurezza	» 48
2.4. Una propensione contenuta (o negativa) nei confronti del risparmio	» 48
3. Le coperture eventuali dei rischi tradizionali e di quelli emergenti	» 54
3.1. Le protezioni assicurative possedute e/o desiderate rispetto alla messa in sicurezza del patrimonio e del reddito	» 54
3.2. Le protezioni assicurative possedute e/o desiderate rispetto ai nuovi bisogni sociali e alle nuove responsabilità individuali e familiari	» 55
3.3. Le ragioni di una debole propensione ad assicurarsi e le modalità con cui si ritiene di affrontare i rischi	» 56

3.4. La consapevolezza dell'indebolimento della copertura pubblica dei bisogni sanitari e assistenziali	pag. 57
4. Un percorso di trasformazione sociale da interpretare con spirito reattivo	» 62
4.1. L'esigenza di una maggiore responsabilità individuale e collettiva rispetto ai rischi	» 62
4.2. La ricerca di opportuni servizi di accompagnamento rispetto alla decisione di assicurarsi	» 63
4.3. L'importanza di vivere attivamente il cambiamento di ciclo in corso	» 64
5. Le potenzialità della cooperazione rispetto ai mutamenti in atto	» 68
5.1. Una conoscenza ancora limitata	» 68
5.2. La percezione di una risorsa utile per affrontare le trasformazioni dell'attuale convivenza	» 69

Parte terza
Il punto di vista dei clienti

1. Le conseguenze un po' meno severe della crisi rispetto alla popolazione	» 73
1.1. Un impatto che ha agito in due direzioni	» 73
1.2. L'effetto impoverimento tende a "spaccare" la platea dei clienti	» 75
1.3. Una perdita di status reale anche se meno incisiva rispetto alla popolazione	» 77
2. La relazione che lega i rischi con la protezione	» 79
2.1. La percezione dei timori più importanti	» 79
2.2. Le coperture in corso e quelle possibili	» 81
2.3. Le motivazioni che frenano e quelle che spingono verso l'allargamento delle coperture	» 84
3. La consapevolezza di un passaggio a un neo-welfare più responsabile	» 89
3.1. La registrazione inevitabile di una copertura pubblica in regresso	» 89
3.2. Il necessario passaggio verso un maggior protagonismo dei soggetti	» 89

Parte quarta
Esperienze di mutualità applicata

1. Un caso di mutualità articolata	» 95
1.1. Una consolidata cultura di auto-protezione	» 95
1.2. Obiettivi, destinatari e prestazioni dell'Associazione di Mutuo Soccorso	» 95
1.3. Un'iniziativa parallela di copertura sanitaria per i soci delle Casse Raiffeisen	» 96
1.4. Un intreccio virtuoso di fattori di successo	» 97
1.5. Una costante tensione verso il futuro	» 98
2. Un caso affermato di prevenzione per il ben-essere della persona	» 100
2.1. L'intenzionalità espressa dal nome	» 100
2.2. La scelta di un "battello veloce" per salvare le persone	» 100
2.3. L'integrazione dei servizi per rispettare la totalità della persona	» 102
2.4. I fattori che hanno aiutato il successo e le prospettive per il futuro	» 103
3. Un caso di <i>social housing</i> dalle lunghe radici	» 106
3.1. Il valore di una scelta "storica"	» 106
3.2. Le rinate finalità dell' <i>housing</i> sociale e le attuali attività	» 109

3.3. I fattori-chiave del successo	pag. 110
4. Un caso di sviluppo di comunità	» 112
4.1. Una Cooperativa-Paese per l'occupazione giovanile e la rinascita socio-economica del territorio	» 112
4.2. Il perseguimento degli obiettivi tramite il coinvolgimento di più soggetti	» 112
4.3. L'attività svolta e i risultati sinora raggiunti	» 113
4.4. I fattori-chiave del successo e la proiezione sul futuro	» 114
5. Un caso di assistenza primaria integrata sul territorio	» 116
5.1. Un cambiamento di ciclo da interpretare sul piano del welfare	» 116
5.2. Superare la frammentarietà dei servizi con un occhio di riguardo per le persone più fragili	» 117
5.3. L'avvio della fase di sperimentazione e le chiavi (auspicabili) del successo	» 118
5.4. Una prospettiva futura di estensione del modello CAP	» 119
6. Un caso di servizi assicurativi integrati	» 121
6.1. Il valore di una logica cooperativa al servizio della persona e della famiglia	» 121
6.2. Un'azione diretta a recuperare la responsabilità consapevole per la messa in sicurezza del bilancio familiare	» 122
6.3. Un investimento sugli operatori per sviluppare strumenti semplici per la protezione del cliente	» 122

Allegati

1. La metodologia utilizzata	» 127
2. Le tabelle di dettaglio dell'indagine sulla popolazione	» 135
3. Le tabelle di dettaglio dell'indagine sui clienti	» 198

Prefazione

di Ruggero Frecciami*

“La Vita inizia dove finisce la paura”. Non possiamo che prendere spunto da quanto diceva uno dei più saggi maestri indiani e mettercela tutta per lasciarci alle spalle le insicurezze di questo periodo. Questo Rapporto vuol essere uno strumento scientifico utile a chi desidera trovare risposte concrete per intraprendere un percorso che porti a un rinnovamento della fiducia e a nuove garanzie sul piano sociale ed economico.

La crisi incide sugli assetti sociali della popolazione e sul welfare pubblico. Il ceto medio risulta sempre più fragile, la disoccupazione giovanile ha assunto proporzioni insostenibili e le fasce più anziane della popolazione, vuoi per il prolungarsi della vita media, vuoi per la carenza di strutture di supporto e per l'impossibilità di molte famiglie di farsene carico, necessitano di assistenza e protezione.

Una fotografia della popolazione che il Gruppo Assimoco, compagnia che vanta oltre trenta anni di esperienza nel movimento cooperativo, ha pensato di analizzare e studiare a fondo per fare riflettere ed elaborare, laddove possibile, nuove strategie volte a dare una risposta concreta alle esigenze della popolazione. Un'organizzazione economica moderna, infatti, non può più operare senza la consapevolezza di trovarsi di fronte a un consumatore che è al contempo un cittadino e che chiede a voce sempre più alta un'impresa che sia economica, ma anche civica.

Assimoco ha deciso di vivere i cambiamenti in atto facendosi portavoce dei nuovi meccanismi economico-sociali e delle nuove esigenze della popolazione, tra cui emerge con chiarezza un atteggiamento di chiara responsabilizzazione individuale e la necessità del singolo e delle famiglie di auto-protegersi, cercando in maniera proattiva, sul mercato, soluzioni concrete volte al mantenimento del benessere attuale e futuro.

Il Rapporto è il frutto di questi cambiamenti epocali e, a sua volta, il seme di un altro modo di fare welfare. Il volume, realizzato attraverso il lavoro di una società terza, Ermeneia Studi & Strategie di Sistema, esperta in attività di ricerca e consulenza, vuole fornire uno strumento operativo prezioso sia a livello istituzionale, sia sociale. L'idea è di fornire dati e analisi fondamentali per chi si deve occupare di assicurazione e protezione, senza distinzioni tra privato e pubblico ma con la consapevolezza che quest'ultimo attore deve rivedere i meccanismi alla base delle strategie in materia di welfare, magari operando in sinergia con gli operatori del mercato per recuperare efficienza, e che il singolo debba avere un ruolo importante attraverso un atteggiamento di responsabilità individuale.

Un'area tematica del Rapporto è dedicata all'analisi dei fabbisogni di welfare della popolazione e dei clienti di Assimoco. In particolare, è stata studiata la percezione della riduzione del welfare pubblico da parte dei cittadini ed è stato analizzato l'aumento dei timori rispetto ai rischi e, quindi, la richiesta di protezione che arriva dai cittadini. Un altro approfondimento si concentra sui bisogni vecchi e nuovi che fanno capo alla famiglia nel campo sociale. Parliamo dei giovani, degli anziani, dalle famiglie monoparentali e di quelle allargate, per esempio.

Lo studio, inoltre, evidenzia alcuni casi di cooperazione che si sono rivelati vincenti, sia sul piano economico e industriale, sia sul piano sociale. La cooperazione ha da sempre un ruolo molto importante nel tessuto economico ma, proprio ora che la crisi ha messo in ginocchio numerose realtà imprenditoriali, le organizzazioni che ne fanno parte mostrano dati positivi sia in termini di prodotto interno lordo, sia di occupati.

Parimenti, abbiamo pensato di prestare attenzione anche a quanto accade fuori dai nostri confini. Nel Rapporto, infatti, è stato realizzato un confronto internazionale grazie al parallelo con una ricerca che R+V, azionista di maggioranza del Gruppo Assimoco, e tra i primi player

* Direttore Generale, Assimoco S.p.A.

nel mondo assicurativo tedesco, svolge da oltre 20 anni sulla popolazione locale. Il confronto riguarda anche casi concreti di risposte che la cooperazione, attraverso la mutualità assicurativa, ma non solo, ha dato e sta dando anche a livello sperimentale.

Le analisi, i confronti e i dati qui contenuti non sarebbero stati possibili senza la collaborazione dei nostri azionisti, dei partner distributivi: BCC, agenzie di riferimento territoriale e agenti, *in primis*. Un grazie a loro, quindi, e anche ai testimoni e alle cooperative che, con generosità, hanno raccontato le loro preziose esperienze.

Accompagnare la crescita del neo-welfare

1. Ragionare attorno al tema del neo-welfare è diventata una necessità e al contempo un'opportunità da cogliere per la fase che vive oggi il Paese e per quella che può e deve andare a costruire.

Siamo rimasti parzialmente orfani del welfare originario, quello che è stato inaugurato al momento della chiusura dell'ultimo conflitto mondiale in Inghilterra e che poi gradualmente si è esteso a tutta Europa, secondo le formule che ogni realtà nazionale ha interpretato coerentemente con le proprie caratteristiche.

L'erosione progressiva della copertura pubblica dei bisogni sociali sta sotto gli occhi di tutti e costituisce un'esperienza che purtroppo cresce di anno in anno anche in Italia.

La fine del pensiero unico economico che ha dominato negli anni pre-crisi si è trasformato successivamente in un pensiero unico sul rigore e sull'austerità, che si è coerentemente proiettato (anche troppo) sulla spesa per il welfare.

Abbiamo perciò assistito (e stiamo assistendo) a una dialettica non certo risolta tra quello che può essere definito come welfare "finanziario", da un lato e welfare "reale", dall'altro. Secondo il primo, pienamente interpretato, bisognerebbe agire sulla riduzione della spesa pubblica e sull'aumento di efficienza delle relative strutture. In realtà tutto ciò si sta trasformando in un meccanismo di rimbalzo verso il basso, secondo il quale:

- le strutture pubbliche stentano, proprio per le loro caratteristiche di rigidità intrinseca, a incorporare quote significative di efficienza;
- si tende a trasferire perciò l'efficienza mancata sui soggetti privati che operano nel welfare siano essi costituiti dai produttori di farmaci, dagli ospedali privati e dai laboratori privati accreditati, siano essi i soggetti

del privato-sociale che svolgono in convenzione parte delle funzioni di assistenza nei confronti della popolazione (e quindi i tagli di spesa tendono a collocarsi proprio nell'ambito extra pubblico);

- ma soprattutto il rimbalzo finisce col colpire, in ultima analisi, gli utenti finali che si trovano a dover affrontare più spese e più oneri aggiuntivi, derivanti da ticket, da visite private, da prestazioni *intramoenia* a pagamento presso gli ospedali pubblici, oltre che sopportare aumenti progressivi dell'Irpef regionale (specie nelle numerose Regioni che oggi risultano commissariate o comunque messe sotto osservazione dal punto di vista della gestione sanitaria): col risultato che 5,5 milioni di famiglie italiane nel 2013 hanno deciso di posporre o addirittura di rinunciare a cure e ad analisi, proprio per ragioni di tipo economico¹.

Dall'altra parte esiste un welfare "reale" che è composto di istituti di cura pubblici e privati, da professionisti della salute, da attrezzature tecnologiche, da flussi di servizi acquistati all'esterno e naturalmente anche da una quota di inefficienza che dovrebbe essere significativamente ridotta proprio nell'ambito pubblico, tenendo conto che ormai il principio deve essere quello del *less is more*.

Ma nel welfare "reale", inteso in senso lato, trovano posto anche tutte quelle iniziative che tendono a coprire i vari tipi di rischio delle persone attraverso forme assicurative individuali, familiari, aziendali, categoriali o addirittura territoriali: il tutto contribuisce a creare un quadro frammentato e spesso casuale che pesa in grande parte sulle spalle del *care-giver* (che in famiglia è per lo più donna). Ed è proprio il *care-giver* che deve ricostruirsi

¹ Cfr. Ermeneia, "Ospedali & Salute", 2013 (predisposto da Nadio Delai per conto di AIOP – Associazione Italiana Ospedalità Privata).

una sorta di welfare-mix di fatto per poter rispondere nel modo migliore alle esigenze sanitarie e assistenziali della famiglia ristretta e della famiglia allargata².

La crisi che ci ha ormai coinvolti da sei anni ha contribuito tramite le politiche di rigore (ma anche per le inadeguatezze accumulate in lunghi anni, che sono emerse in questa occasione) a impoverire progressivamente il Paese, colpendo non solo la parte più debole, ma anche quella che tradizionalmente costituisce la parte più larga e portante della collettività cioè la classe media.

Quest'ultima si trova oggi all'interno di un processo di progressiva erosione di status, mentre il welfare tradizionale di tipo pubblico si riduce e nascono coperture dei rischi frammentate e disordinate che confluiscono in una specie di welfare "fai da te", visto che la famiglia che deve affrontare contemporaneamente:

- bisogni tradizionali relativi a malattie, ricoveri e assistenza;
- bisogni particolarmente seri e potenzialmente dirimenti, derivanti per esempio dai fenomeni crescenti di non autosufficienza correlati con l'invecchiamento;
- bisogni nuovi che si sono acuiti in particolare con la crisi, connessi con la difficoltà dell'entrata nella vita attiva dei giovani ma anche con la disoccupazione degli adulti come pure i bisogni derivanti dalle crescenti rotture delle convivenze familiari che finiscono col creare nuove forme di povertà nei coniugi separati e nella relativa prole;
- bisogni altrettanto nuovi, legati a possibili forme di tutela evoluta, proiettate sul futuro così da garantire, per esempio, ai giovani un'entrata nella vita attiva più tranquilla oppure la possibilità di accantonare un capitale per l'acquisto della prima casa o per promuovere iniziative imprenditoriali in proprio, sempre da parte dei giovani.

Gli effetti della crisi e l'intreccio con i nuovi bisogni che nascono acquiscono la sensazione di assistere a una chiusura del ciclo di convivenza che abbiamo conosciuto in passato quando l'economia è stata governata da pensieri iper-liberisti e iper-competitivi, da un sociale collocato in secondo piano quasi sempre come elemento di disturbo, nonché da una politica troppo sicura di sé che contava su uno sviluppo apparentemente in crescita senza fine (mentre invece creava bolle di ogni genere e tipo).

Quando finisce ciò che si è conosciuto, specialmente durante una crisi severa e lunga come quella che vivia-

mo, è facile interpretare la realtà all'insegna dei tanti segni "-" che oggettivamente segnano la nostra esistenza di oggi (per l'appunto con meno reddito, meno consumi, meno risparmi, meno occupazione e così via): ma un orizzonte segnato da segni "-" tende a spingere il corpo sociale a rinchiudersi su se stesso e a difendere quello che ha e quello che è.

E tuttavia la situazione si presenta all'insegna anche di qualche segnale contrario, grazie ad alcuni punti di lenta ripresa economica, di qualche considerazione sul cambiamento di ciclo letto in positivo e non in negativo, di una più o meno sotterranea voglia di provare a uscire da questa situazione, reagendo in maniera costruttiva.

Insomma si può avere la sensazione di stare oggi sul crinale tra quello che siamo stati (e non siamo ormai più) e quello che possiamo ancora essere ed avere (ma non siamo ancora).

Per tutte queste ragioni è sembrato importante con il presente Rapporto scendere un po' di più dentro la società reale:

- per comprendere meglio questa fase di passaggio, al di fuori di schemi generici o precostituiti e soprattutto contrapposti nel caso specifico della dialettica tra welfare "finanziario" e welfare "reale";
- e soprattutto per individuare se esistono e come si muovono le energie nascoste all'interno del corpo sociale, per individuare il modo migliore che consenta di accompagnare quest'ultimo a crescere e a trasformare il proprio stesso modo di vivere.

Serve essere testimoni attivi del processo che porta il welfare che abbiamo conosciuto e che conosciamo nei suoi pregi (la sua forza coesiva) e nei suoi difetti (le sue inefficienze) a diventare quello che intuiamo e che confusamente forse stiamo costruendo per spezzoni. Serve aiutare cioè il passaggio dal welfare al neo-welfare in cui deve poter trovar posto:

- sia il vecchio welfare in corso di riduzione;
- sia il nuovo welfare che in parte integra e in parte sostituisce il precedente, basato maggiormente su scelte individuali, familiari, categoriali, aziendali e interaziendali, associative e persino territoriali e comunitarie (in base a offerte di mercato o mutualistico-cooperativo).

Possiamo ben dire che siamo testimoni di un importante cambiamento più generale di ciclo che:

- dalla rincorsa verso l'immateriale (sino alle tante bolle finanziarie) oggi deve avere la forza di ritornare all'economia reale come pure alla società reale (e al welfare corrispondente);

² Ibidem.

- dall’ubriacatura che abbiamo vissuto sotto il profilo individualistico, spesso iper-competitivo ed estremizzato (quello che può essere definito come “ciclo dell’IO”) con l’espulsione della dimensione sociale dall’economia si trova a dover recuperare una dimensione relazionale e solidale che apra un “ciclo del NOI”, più sensato e possibilmente non (pendolarmente) neo-statalista, bensì legato all’autonomia e alla responsabilità del civile;
- da un ciclo precedente che tra le tante bolle aveva gonfiato anche quella delle aspettative sociali sempre e comunque crescenti a un ciclo in cui non basta – come classe dirigente – fermarsi alla constatazione di una semplice inversione di tendenza, rassegnandosi a un ciclo economico in contrazione.

Il compito di una classe dirigente degna di questo nome è di collocarsi proprio all’interno di questo passaggio di ciclo per scoprire le energie latenti e riprendere il cammino dello sviluppo a cui un adeguato sistema di welfare fornisce sostegno e alimento essenziale.

In questo spirito è stato predisposto il presente Rapporto che ha provveduto a indagare in profondità sia un campione rappresentativo di popolazione sia un campione rappresentativo di clienti del sistema bancario-assicurativo del mondo della cooperazione.

Ma si è voluto anche, proprio per marcare la differenza, scendere anche dentro alcune esperienze concrete di mutualità applicata in settori diversi: da quelli più legati strettamente ad aspetti di welfare in senso stretto a quelli più connessi allo sviluppo sociale ed economico dei territori.

Si è convinti che oggi ci sia bisogno di utilizzare tutti gli strumenti disponibili per meglio comprendere cosa si muove nella società reale che si è trovata a dover incorporare una crisi economica difficile e che deve contemporaneamente ripensare le proprie modalità di proteggersi e di auto-proteggersi dai rischi che interessano il patrimonio, il reddito e la famiglia, l’occupazione dei suoi membri, la salute dei medesimi e i nuovi bisogni emergenti.

Lo scopo è quello di creare un’occasione di riflessione che interessa l’intero Paese e non certo solo un’azienda assicurativa, ancorché parte del sistema della cooperazione.

2. L’insieme delle analisi effettuate può essere sintetizzato nei seguenti passaggi di fondo.

Il primo passaggio è costituito *dalla compresenza dell’impoverimento delle persone a seguito della crisi e*

della riduzione progressiva del welfare pubblico, con l’apertura di uno spazio particolarmente interessante per un neo-welfare, diretto in particolare al ceto medio.

A tale proposito basti ricordare come³:

- si sia davanti a una contrazione evidente sul piano dei consumi (-7% tra il 2008 e il 2012) e della ricchezza netta delle famiglie italiane (-9,1%), mentre sul piano soggettivo si abbia la percezione che la crisi ha influito in maniera significativa sulla vita quotidiana: è il 71,5% degli intervistati che esprime questa valutazione, ma tale percentuale sale oltre l’80% per i ceti più deboli e comunque resta su livelli elevati anche per i soggetti appartenenti al segmento sociale medio (61,0%) e medio-alto (49,7%); la conseguenza immediata è che le persone si sentono relativamente “impoverite” nella misura media del 62,5% che sale a quasi il 90% per i segmenti bassi e rimane comunque consistente anche per la fascia media e medio-alta (52,6% e 43,1%, rispettivamente);
- e del resto l’autocollocazione socio-economica degli intervistati mostra come da prima della crisi a oggi i diversi segmenti di popolazione abbiano comunque perso posizioni: 10,5 punti per i soggetti collocati nel segmento medio-alto, 13 punti per i soggetti che erano collocati nella fascia media e 18,1 punti per i soggetti appartenenti ai livelli medio-bassi;
- si abbia infine una chiara percezione della progressiva riduzione delle coperture fornite dal welfare pubblico da parte del 26,0% delle persone intervistate, ma con una quota ben più consistente (oltre il 60%) che ritiene come si debba oggi (e si dovrà in prospettiva) sempre più sostenere delle spese per ottenere i servizi sulla base dei ticket, del ricorso ai servizi a pagamento presso gli ospedali pubblici o presso gli istituti privati oltre che a dover pagare addizionali Irpef in crescita, (specie nelle Regioni sottoposte a commissariamento).

Il secondo passaggio è che *la crisi genera atteggiamenti e sentimenti bivalenti (negativi ma anche positivi), a conferma che essa è stata in qualche modo metabolizzata e perciò emergono segnali di resilienza nelle valutazioni e nei comportamenti.*

Basti ricordare che⁴:

- il 58,5% degli intervistati afferma come “la crisi economica abbia cambiato in peggio la vita delle persone”, ma una percentuale analoga (56,5%) ammetta anche che “essa ha provocato più timori di cambia-

³ Cfr. tavola 1/Parte prima, p. 21.

⁴ Cfr. tavola 2/Parte prima, p. 23.

mento che non cambiamenti effettivi”; ma quello che conta ancora di più è che con percentuali analoghe si sostiene addirittura che la crisi “ha cambiato in meglio la vita delle persone in quanto ci ha fatto bene, riportandoci a una maggiore sobrietà dei consumi, dei comportamenti e degli atteggiamenti” (56,8%); oppure ancora che la crisi economica “ha spinto le persone a reagire e a cercare modalità diverse di consumare, di lavorare, di vivere” (56,2%);

- e pure i *sentiments* rilevati presentino un intreccio evidente tra quelli positivi (come la scommessa sul futuro, la voglia di fare, l’impegno attivo sulle cose) e quelli negativi (come l’inquietudine, l’insoddisfazione, la paura, la rassegnazione, la sfiducia e talvolta la rabbia): con una compresenza dunque di *sentiments* negativi all’interno di quelli positivi, che può toccare percentuali elevate, comprese tra il 38% e il 51%.

Naturalmente in tutto questo gioca il fatto che una crisi lunga e profonda segna senz’altro il corpo sociale, i suoi atteggiamenti, i suoi comportamenti, ma contemporaneamente dia origine anche a dei fenomeni di “adattamento reattivo”, nel senso che si incorporano le difficoltà e si comincia a reagire in maniera più o meno intensa (per l’appunto in maniera resiliente).

Il terzo passaggio è rappresentato da *un doppio livello di consapevolezza che riconosce i segnali di un cambiamento profondo del ciclo di convivenza, da un lato e la necessità di assumere maggiori responsabilità sotto il profilo dell’auto-protezione individuale, familiare e collettiva, dall’altro.*

Si ricordi a tale proposito che il campione di popolazione intervistato ha sottolineato come⁵:

- tale cambiamento di ciclo sia del tutto evidente qualora si consideri il mutamento di segno delle aspettative sociali che da crescenti prima della crisi sono diventate del tutto decrescenti negli anni seguenti: da più a meno lavoro, da più a meno reddito, da più a meno mobilità sociale, da più a meno welfare (63,4% di consensi); come si è ammesso che la spinta individualistica estrema e competitiva che per anni ha dato forma al pensiero e al linguaggio comune (quello che può essere definito come il “ciclo dell’IO”) oggi mostra tutti i suoi limiti ed evidenzia la necessità di porre maggiore attenzione alla relazionalità e alla solidarietà tra le persone (49,5% di consensi);

- mentre per quanto riguarda la percezione di uno spazio significativo per il rafforzamento e/o lo sviluppo di forme di neo-welfare responsabile trovi riferimento sia nella constatazione di una diminuzione della protezione pubblica, di un indebolimento o della rottura dei legami familiari, di un sovraccarico crescente dei *care-givers* per l’aumento di anziani da assistere e di una difficoltà parallela dei giovani nel diventare autonomi (tra il 56% e il 59% di consensi da parte degli intervistati); ma si riconosce anche che esistono delle esperienze di neo-welfare di fatto che prendono la forma di benefici offerti ai dipendenti da parte di aziende o di gruppi di aziende, di formule assicurative di categoria, di esperienze di mutualità di vario genere sul piano personale, familiare e territoriale (54,5% di consensi);
- senza contare che la sensibilità mostrata per le coperture assicurative personali in senso stretto evidenziano da un lato un insieme di protezioni di tipo più tradizionale abbastanza diffuso, ma anche una parallela propensione verso l’acquisizione di ulteriori coperture⁶.

Ma forse la fotografia più precisa dell’attuale fase, dal punto di vista degli atteggiamenti delle persone viene illustrata particolarmente bene da due affermazioni che esprimono al meglio l’aggancio dinamico tra i due cicli che viviamo.

La prima è che si ammette come la crisi che stiamo vivendo stia cambiando gradualmente il nostro modo di vivere “ma forse non ancora il nostro modo di pensare” (59,7%), a conferma del fatto che ci trasciniamo ancora il portato dell’esperienza che abbiamo avuto e non siamo del tutto pronti a intraprendere le strade nuove, con naturalezza e con decisione.

La seconda è la consapevolezza che affrontare il tema dell’assunzione di responsabilità rispetto alle coperture dei rischi sul piano assicurativo (individuale, familiare, di azienda, di categoria), costituisce un modo per “reagire in maniera costruttiva alla crisi e per superarne l’impatto negativo”.

Come si vede si è collocati sul crinale: siamo ancora legati a quello che è già stato, ma sentiamo anche di poter scommettere su quello che potrebbe ancora essere e che ci può permettere di uscire “in alto” rispetto alla crisi in corso.

Del resto anche l’analisi dei casi che è stata appositamente condotta nella parte quarta del Rapporto dà un’idea di come il welfare di fatto non nasca certo da

⁵ Cfr. tavola 5/Parte prima, p. 30.

⁶ Cfr. tavola 4/Parte prima, p. 27.

oggi ma venga da lontano e si riproponga con attualità ai nostri giorni; mentre strumenti che sono nati ormai molto tempo addietro come la cooperazione possono rappresentare modalità del tutto adeguate alla fase che stiamo vivendo.

I fenomeni sin qui richiamati che riguardano specificamente la popolazione qualora vengano confrontati con le opinioni e con le valutazioni fornite dall'indagine sui clienti trovano una conferma e una differenza.

La conferma riguarda il profilo interpretativo di fondo che viene ribadito nella sostanza: l'esistenza di un impatto importante della crisi sulla vita quotidiana, la perdita di status che ne consegue come pure la relazione che lega i rischi percepiti con le protezioni assicurative ricercate e così vale anche per la consapevolezza di un passaggio opportuno e necessario verso forme di neo-welfare maggiormente responsabili.

La differenza riguarda l'intensità (meno forte) dell'impatto della crisi rispetto alla popolazione e una perdita di *status* reale ma meno incisiva, una maggiore sensibilità verso le coperture assicurative che già si posseggono e verso quelle che si vorrebbero ulteriormente avere e infine una più intensa consapevolezza circa la costruzione necessaria di un neo-welfare più sistematico.

È ovvio che pesa in tal senso il profilo sociale ed economico che nel caso dei clienti non può che differenziarsi verso l'alto rispetto a quello della popolazione, venendo esso a essere caratterizzato da una maggior presenza di soggetti in età attiva, di persone con un livello di istruzione più elevato ed appartenenti a segmenti sociali meno fragili rispetto alla media complessiva della popolazione italiana⁷.

3. In conclusione si possono avanzare quattro considerazioni di ordine generale.

La prima è che l'esperienza della crisi – che pure ha causato impoverimento reale e percepito – presenta aspetti di bivalenza e genera sintomi positivi di reazione (resilienza). Il che apre spazi interessanti sotto il profilo della domanda potenziale di servizi di protezione in termini di neo-welfare. Tale domanda può essere definita come *esigente, anche se non benestante*: di conseguenza è necessario saper creare risposte basate su formule nuove nei contenuti come pure nella modalità di accesso e di gestione, *accentuando soprattutto la componente di*

personalizzazione delle soluzioni (siano esse di tipo individuale, familiare, di gruppo, di categoria o di territorio).

È interessante rilevare, a conferma di quanto appena affermato, come l'offerta di servizi personalizzati in termini di check-up familiare e di "pacchetti" assicurativi integrati che tengono conto di ciò che l'intervistato è e si aspetta in termini di bisogni, di disponibilità economiche e di rischi prioritari da coprire, riscuota consensi molto elevati: l'offerta interessa infatti quasi la metà degli intervistati, ma tale proporzione tende pressoché a raddoppiarsi qualora si introducano elementi di flessibilità ulteriore attraverso l'uso di Internet⁸.

La seconda considerazione è che il *neo-welfare che già esiste di fatto e quello che può essere promosso ha bisogno di essere meglio conosciuto e "mappato", nonché valutato nelle sue forme e nei suoi risultati*. Non è sufficiente l'esistenza di un neo-welfare "fai da te", stante la fase che abbiamo raggiunto di esperienze già maturate e di esigenze ancora più pronunciate che si stanno manifestando, a cui si aggiunge la necessità di collegare in maniera più strutturata e fluida il welfare tradizionale con il neo-welfare.

Questo significa porre molta attenzione a ciò che succede all'interno del corpo sociale in modo da valorizzare ciò che nasce "dal basso", senza voler far calare "dall'alto" soluzioni troppo precostituite. Anche perché l'energia nascosta che pure i segnali di resilienza hanno evidenziano deve poter entrare in un circuito di "generatività" che a sua volta incrementi la relazione tra le persone, la solidarietà e la coesione sociale.

La terza considerazione è che la conseguenza di quanto si è appena ricordato ha bisogno di *un recupero di responsabilità a ogni livello a partire dal basso per risalire via via verso l'alto*: c'è la necessità di un'assunzione di consapevolezza e di compiti dal punto di vista della singola persona, della famiglia, delle aziende, delle categorie, delle associazioni, della comunità e – ovviamente – della politica.

Se si conviene sull'idea che stiamo attraversando la chiusura di un ciclo e dobbiamo in qualche modo dar vita a uno successivo per poter uscire dalla fase "del non più e del non ancora" è essenziale accettare di cambiare il nostro modo di pensare e cioè le nostre stesse mappe mentali precedenti che appaiono troppo antiche per poterci guidare nella situazione nuova che già viviamo e che ancora di più vivremo.

⁷ Cfr. le tabelle e i relativi commenti della parte terza, in cui sono stati posti esplicitamente a confronto i valori percentuali delle risposte dei clienti con quelli della popolazione.

⁸ Cfr. tavola 4/Parte prima, p. 27.

La quarta ed ultima considerazione è che *la mutualità in tutte le sue forme rappresenta uno strumento particolarmente utile per ricostruire il tessuto sociale* che oggi ha bisogno di passare da un ciclo troppo centrato sull'IO a un ciclo maggiormente declinato sui NOI.

È ovvio che la cooperazione può e deve giocare a questo proposito un ruolo molto importante per la sua assoluta (recuperata) modernità, almeno sul piano dei principi e delle prassi migliori messe in atto. Si tenga infatti presente che essa:

- da sempre intreccia interesse economico e solidarietà collettiva, corrispondendo tale intreccio proprio all'ispirazione originaria su cui è stato costruito l'edificio cooperativo nel corso del tempo;
- dispone di un mercato potenziale straordinario, stante i molteplici ambiti in cui svolge la sua attività: dall'agricoltura all'artigianato, dal consumo ai servizi, dalla banca all'assicurazione;
- può inserirsi perciò con piena ed immediata legittimazione proprio all'interno del processo di impoverimento di nuovo tipo che interessa questa volta la classe media, nei confronti della quale il sistema assicurativo tradizionale riesce a insediarsi relativamente

meno: a condizione che la cooperazione riesca a innescare meccanismi di personalizzazione anche minuta, ma allo stesso tempo semplice;

- ma anche perché la cooperazione presenta al suo interno l'ispirazione naturale per svolgere una funzione aggiuntiva di indirizzo, di orientamento, di consiglio, di formazione nei confronti dei protagonisti sociali che si trovano ad aver bisogno di forme innovative di welfare, siano esse famiglie, piccole imprese, individui, che vivono e vivranno le inevitabili tensioni derivanti dalle trasformazioni in corso (ed è anche per questa ragione che si è dato uno spazio significativo nelle pagine che seguono a sei analisi del caso che riguardano iniziative maturate nell'ambito della cooperazione).

Non resta che augurarsi che questo Rapporto possa costituire un'occasione per compiere una riflessione comune e più ampia su uno dei temi fondamentali di passaggio di questa nostra vita collettiva che ha bisogno di immettere il "sale della crescita" non solo nell'economia ma anche nel sociale che viviamo e che vorremmo vivere sempre meglio.

Parte prima
La consapevolezza del passaggio di ciclo

1. *L'intreccio tra impoverimento del ceto medio e riduzione del welfare pubblico*

L'impatto di una crisi economica che dura ormai da quasi 6 anni sta cambiando le condizioni di vita del Paese e in particolare del ceto medio che subisce un progressivo logoramento di posizioni rispetto al passato.

Tale impoverimento può essere brevemente richiamato, tenendo conto innanzitutto di alcune tendenze oggettive, come evidenzia il primo gruppo di dati della tavola 1.

Appare evidente, dal 2008 a oggi, la contrazione dei consumi delle famiglie italiane (-7%), l'aumento del carico fiscale e contributivo (dal 29,4% al 30,3%), l'ovvia contrazione nella propensione al risparmio (dal 12,1% all'8,2%) come pure la riduzione della ricchezza netta che fa capo alle famiglie, pari a 9,1 punti percentuali, tenendo conto che diminuisce il valore degli immobili e delle attività finanziarie, mentre aumentano le passività finanziarie.

Naturalmente non c'è solo il ceto medio che si impoverisce: si consideri che la quota di persone appartenenti a famiglie in condizioni di deprivazione materiale in Italia passa dal 16,0% al 24,8% nel periodo 2010-2012.

L'indagine condotta appositamente per il presente Rapporto su un campione nazionale rappresentativo di italiani adulti (da 18 anni in su) metta in evidenza i fenomeni di impoverimento, letti in tal caso attraverso la percezione soggettiva degli intervistati (cfr. secondo gruppo di dati della tavola 1).

Si consideri come:

- più di 7 intervistati su 10 (il 71,5%) ammette come la crisi abbia influito in maniera significativa sulla loro vita quotidiana e se è comprensibile che i livelli sociali più deboli siano stati maggiormente colpiti (81,5% i livelli medio-bassi e 84,1% i livelli bassi) è peraltro vero che anche la fascia media è stata interessata in maniera più che consistente (61,0%) e così avviene per valori certo non marginali per la fascia medio-alta (49,7%);

- la conseguenza è che gli intervistati si sentono impoveriti a seguito della crisi nella misura del 62,5% (ovviamente un po' inferiore rispetto a quella precedente, poiché la parte relativamente più protetta della popolazione risulta proporzionalmente meno colpita), e anche in tal caso le fasce sociali più fragili avvertono maggiormente tale impoverimento (76,1% per il segmento medio-basso e 89,9% per il segmento basso), ma anche la fascia media e medio-alta deve ammettere di sentirsi molto e/o abbastanza impoverita (rispettivamente nel 43,1% e nel 52,6% dei casi).

Se poi si considera la situazione di impoverimento proiettata sul futuro (a 2-3 anni data) gli intervistati immaginano una prevalente continuità rispetto a oggi (nel 39,5% dei casi) o un peggioramento (nel 33,2%), mentre l'11,2% prevede un qualche miglioramento. Anche in tal caso le differenze di appartenenza sociale mostrano un maggiore pessimismo nella parte più modesta (38,6% e 53,9%, rispettivamente per le fasce medio-basse e basse), ma sembra interessata in tal senso anche la fascia media (22,6%) e persino quella medio-alta (30,0%), a conferma dei timori di una perdita ulteriore delle proprie posizioni.

Del resto se si pone a confronto, sempre nella percezione degli intervistati, l'autocollocazione socio-economica che hanno espresso nell'indagine (cfr. terzo gruppo di dati della tavola 1) si vede come le componenti di livello medio-alto abbiano perso 10,5 punti percentuali e ben 13 punti quelle di fascia media, a cui si aggiunge ovviamente il peggioramento ulteriore dei livelli medio-bassi e bassi.

È chiaro che in questo contesto non si può che registrare la contrazione della propensione verso il risparmio, in merito al quale è bene valutare che:

- 2/3 degli intervistati (il 66,8%) non ha risparmiato nulla nella gran parte dei casi (49,0%) oppure ha dovuto usare i risparmi precedenti per le spese correnti