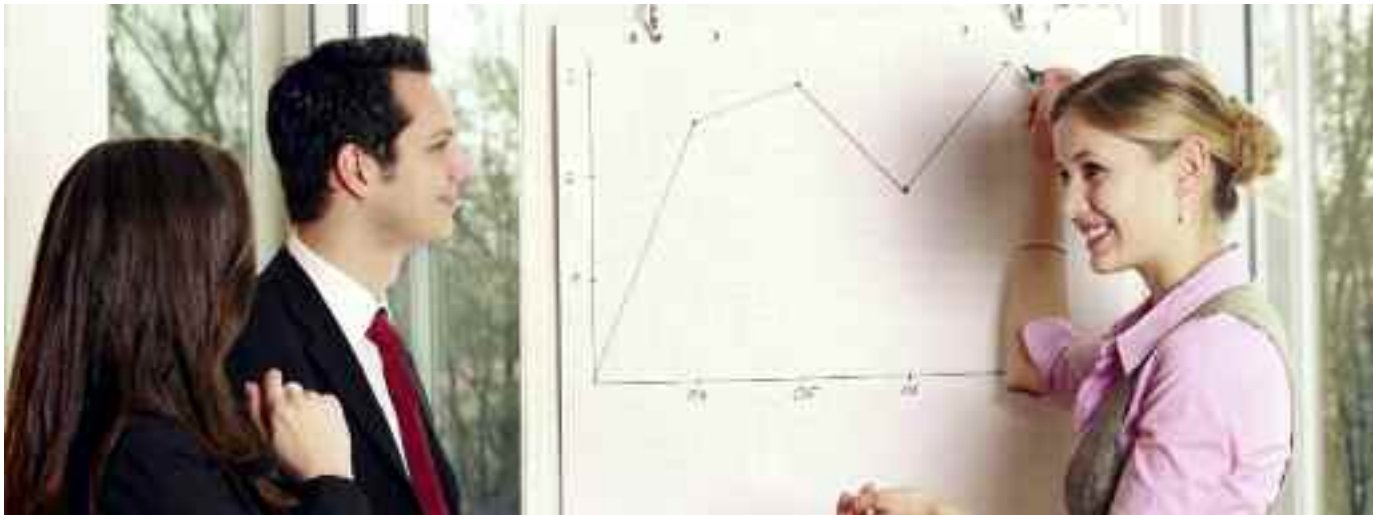


Autoregolamentazione condivisa del mercato delle professioni

A cura di Elena Mocchio – Direzione Relazioni esterne, sviluppo e innovazione



Sono più di 3,5 milioni i lavoratori che, sulla base di un'indagine del Censis, appartengono a professioni non regolamentate, cioè tutte quelle professioni che sono sprovviste di ordine o collegio. Un mondo molto vario ed articolato, principalmente caratterizzato - ma non esclusivamente - da professioni intellettuali, che in questi anni, ricevendo risposte solo parziali dal mondo della politica, si è indirizzato verso un modello di riconoscimento volontario basato sulla normazione tecnica e la certificazione. Il ruolo fondamentale svolto dalle professioni nel miglioramento della competitività delle imprese e quale elemento fondamentale di valorizzazione per la qualità dei servizi e dei processi, a vantaggio di consumatori e utenti finali, è uno degli aspetti chiave che ha portato una serie di associazioni di professionisti ad intraprendere la via dell'autoregolamentazione volontaria attraverso la definizione della propria professione per mezzo dell'individuazione di requisiti di conoscenza, abilità e competenza, nonché specifiche prestazioni e strumentali, e alla successiva certificazione attraverso organismi di parte terza accreditati.

Definire in modo chiaro, univoco e misurabile i requisiti e le caratteristiche che un professionista deve avere per poter svolgere bene il proprio lavoro, diventa di fatto uno strumento per chi si avvale di tali figure professionali per poter distinguere il professionista esperto da quello improvvisato. Costruire dunque un sistema grazie al quale sia possibile dichiarare e garantire le prestazioni professionali fornite, costituisce un vantaggio non solo per l'impre-

sa e per il consumatore, ma anche per lo stesso professionista che in questo modo vede tutelata la propria professionalità in una logica di riconoscimento sul libero mercato.

Ripercorrendo le attività svolte in tema di qualificazione professionale, il dossier evidenzia i numerosi interventi fatti per sensibilizzare il mercato e approfondire tale tematica con i diversi soggetti interessati.

A questo scopo sono raccolti gli interventi dei partecipanti al Convegno "Professioni qualificate e libero mercato", tenutosi a Roma lo scorso 21 giugno, cui sono intervenuti, oltre a rappresentanti del mondo delle professioni, di UNI, di ACCREDIA, e di organizzazioni per la certificazione del personale, anche esponenti politici. Alcuni dibattiti in Parlamento hanno individuato proprio in questo sistema di autoregolamentazione del mercato la via per un riconoscimento formale che legittimi l'esistenza delle professioni non regolamentate anche rispetto alle istituzioni e nel più ampio mercato europeo, senza dimenticare che sono proprio queste attività professionali che fanno l'ossatura della società civile e della sua solidità nell'economia della conoscenza e dei servizi, il settore più innovativo ed evolutivo dello sviluppo, e dove anche il mondo dell'impresa, che deve misurarsi nei mercati internazionali, sottolinea la necessità di sviluppare servizi adeguati e in grado di assistere le aziende nella competizione globale.

A testimonianza di quanto sia importante avviare un percorso normativo organico, numerosi sono i contributi di associazioni di professionisti che sentono la necessità di intrapren-

dere la via della normazione e certificazione in un'ottica di miglioramento continuo, di costante aggiornamento e perfezionamento. E diversi sono gli interventi di associazioni che questa strada l'hanno già intrapresa, per esempio i consulenti di direzione, che dopo aver concluso il percorso in UNI hanno già avviato l'iniziativa a livello europeo, o i naturopati attualmente impegnati in uno studio pre-normativo per l'identificazione delle specifiche competenze e della formazione della figura professionale, o ancora, questa volta in un ambito singolare perché relativo ad una professione che gode già di regolamentazione, l'esperienza del Consiglio Nazionale dei Geometri che sta predisponendo con la collaborazione di UNI una serie di standard di qualità.

Tutto ciò senza dimenticare la stretta relazione con il mondo della normazione europea e la libera circolazione delle persone, dei lavoratori e dei professionisti nell'Unione Europea. Su spinta UNI il CEN ha sviluppato la redazione di una linea guida europea metodologica e pratica per la redazione di norme sulla qualificazione delle professioni, dove un approccio sistematico basato su requisiti di competenza, descrizione dell'attività svolta e criteri di valutazione è stato definito sulla base dell'analisi di centinaia di norme nazionali, europee ed internazionali già pubblicate.

L'adesione del sistema professionale italiano ad un percorso normativo volontario è dunque già stata avviata ed ha aperto la strada ad un nuovo modello di riconoscimento della qualità del professionista basato sulla conformità a norma UNI.

Convegno: Professioni qualificate e libero mercato, Roma 21 giugno 2010

**Intervento di Giorgio Berloffia
Presidente ASSOPROFESSIONI
(con la collaborazione
di Stefano Mannacio)**

La questione del riconoscimento delle professioni non regolamentate ha attraversato le legislature che si sono succedute negli ultimi quindici anni senza, purtroppo, arrivare ad un risultato concreto. Per comprendere cosa sia successo, cosa si possa fare e con quale dimensione socio-economica ci si confronta è opportuno elencare le varie fasi che si sono succedute.

Il mondo dei professionisti

In Italia vi sono circa 1.700.000 professionisti iscritti agli Ordini e circa 3.200.000 (dati CENSIS) professionisti non regolamentati da albi o collegi che contribuiscono alla produzione del 15% del PIL. I due mondi, da considerarsi omogenei per la caratteristica di trasformare una determinata conoscenza in prestazioni alla persona e all'impresa atte a colmare importanti asimmetrie informative, non dialogano e non collaborano. La diversità di status giuridico provoca l'assenza dello sviluppo di quel mercato intra-professionale che è una delle chiavi di volta per nascita e crescita delle grandi società di matrice anglosassone e non solo. Le economie industriali avanzate sono diventate nel tempo da esportatrici di beni e manufatti a esportatrici di beni immateriali quali servizi finanziari, informatici o, per l'appunto, servizi professionali. L'Italia, al contrario, è importatrice netta di servizi professionali e ciò è un elemento, tra altri, che rende l'equilibrio della nostra ripresa economica incerto e precario.

La nascita e il consolidamento delle associazioni professionali

A partire dalla fine degli anni 80 vi è stato un fiorire di associazioni professionali nel settore giuridico, tributario, sanità, benessere e servizi all'impresa nate con lo scopo di costituire enti esponenziali in grado di stimolare il legislatore a creare un albo o di un collegio. L'esigenza era comprensibile perché, allora come oggi, c'è il rischio di veder svanire vittorie giurisprudenziali che confermano la possibilità di svolgere attività non espressamente riservate dalla legge in concorrenza con gli ordini professionali. Il chinesiologo, l'osteopata, il tributarista, il naturopata, il counselor, il patrocinatore stragiudiziale, solo per fare alcuni e non esaustivi esempi, cominciavano quindi a percorrere un lungo cammino per l'affermazione



Roma, 21 giugno 2010
Camera dei Deputati - Palazzo Marini

Professioni qualificate e libero mercato



dell'autonomia della loro professione non solo in quanto presunto "sottoprodotto" di una fase dell'attività ordinistica ma, attraverso il lavoro delle associazioni di riferimento, come coagulazione di una nuova conoscenza e di un saper fare agile, snello e in grado affermarsi sul mercato.

Il contributo del CNEL

Il CNEL, grazie all'intuito dell'allora presidente prof. De Rita, cominciò a mappare il magmatico mondo delle associazioni professionali con la pubblicazione di cinque rapporti sulle professioni non regolamentate la cui elaborazione si è inspiegabilmente diradata. L'ultimo rapporto, infatti, risale a cinque anni fa e riporta un elenco di ben 155 associazioni. La spinta propulsiva del CNEL, che ha anche prodotto un DDL nel 2003 per il riconoscimento delle professioni non regolamentate, può essere considerata, se non esaurita, molto indebolita.

La visione del "sistema duale", la commissione Mirone e il parere dell'antitrust

Il parere del 1998 dell'Antitrust sulla regolamentazione delle professioni e il contestuale avvio dei lavori della commissione Mirone possono essere considerati il punto di svolta per indirizzare le aspirazioni delle associazioni non tanto verso la richiesta, resasi velleitaria,

di un albo, ma verso il riconoscimento delle stesse nel quadro di una riforma complessiva nella quale, come recita il manifesto di AssoProfessioni, "professioni "non regolamentate" e regolamentate lavorano fianco a fianco per migliorare la soddisfazione del cliente ed agevolare la competitività del sistema-paese".

Il parere, insistendo sull'abnorme eccesso di regolamentazione delle professioni italiane aveva infatti suggerito al legislatore un percorso fondato sostanzialmente sul principio "no a nuovi ordini, no a nuove riserve professionali, sì al riconoscimento delle nuove professioni".

Il movimento delle professioni non regolamentate. I due approcci

Il movimento delle professioni non regolamentate si è mosso secondo due approcci distinti che, in alcuni momenti, sono risultati quasi antitetici. Il primo, prendendo spunto da una interpretazione, non priva di qualche forzatura, della direttiva europea 92/51 (relativa al sistema generale di riconoscimento della formazione professionale) ipotizza associazioni professionali riconosciute che rilasciano certificati di competenza. A tale impostazione, più adatta ad un sistema basato sulla common law nel quale le associazioni professionali e non gli ordini sono da secoli il punto di riferimento del mercato, si è aggiunta, ma non

necessariamente contrapposta, una visione fondata sul riconoscimento della professione come centro di gravitazione della conoscenza e capacità teorico pratica. In tale contesto l'associazione professionale non ha il monopolio di certificazione della conoscenza ma contribuisce ad alimentarla creando un equilibrio dinamico in cui i saperi, per stare sul mercato, si devono costantemente rigenerare. Questo è un bene e una garanzia per l'acquirente di servizi professionali.

Il legislatore

Tutte le iniziative promosse, anche di recente, tramite il prezioso lavoro di alcuni parlamentari non sono andate in porto perché le articolazioni sociali prese in considerazione, a livello governativo, quali elementi di dialogo e negoziato, si perpetuano seguendo antichi rituali. Da una parte impresa e sindacato, dall'altra gli ordini professionali. Con fatica sta emergendo, grazie anche ad un significativo lavoro di promozione istituzionale, il mondo delle imprese artigiane e del commercio, cui una parte del mondo delle professioni non regolamentate guarda con interesse tramite, per esempio, la collaborazione tra CNA e Assoprofessioni. Un altro segnale involutivo è rappresentato dal fatto che il ministero di Giustizia ha abbandonato il principio della creazione di un sistema duale dialogando solo con gli ordini, quando, solo tre anni fa, la cosiddetta "bozza Vietti" aveva aperto gli spazi governativi ad un percorso di riconoscimento serio e ragionato. Le uniche luci sono rappresentate dalle recenti dichiarazioni del Ministro del Welfare che, all'assemblea di Confcommercio, ha fortemente insistito "sul valore della certificazione delle professioni, quale fattore di discriminazione rispetto a titoli di studio e regolamentazione", e da un interessamento del Ministero

dello Sviluppo Economico a verificare l'ipotesi di diventare sede per accogliere le istanze delle professioni non regolamentate. L'iniziativa di sganciare la riforma degli ordini dal riconoscimento delle professioni non regolamentate, da radicarsi nella Commissione Attività produttive della Camera, può essere un'opportunità o l'ennesimo binario morto per arrivare alla fine della legislatura.

Il sistema qualità professionale

L'approccio al sistema qualità è stato intrapreso da Assoprofessioni da più di dieci anni tramite un iniziale percorso di mappatura dei requisiti formativi ed esperienziali per l'esercizio dell'attività professionale intraprendendo poi un iter di certificazione attraverso organismi di parte terza. Le professioni più lungimiranti hanno così sposato la filosofia della qualità per fornire al mercato una dichiarazione credibile e seria su chi sa fare, come lo sa fare e come ha imparato a farlo. Come i sistemi di qualità si sono affermati nel mondo della produzione per garantire e fluidificare i rapporti di fornitura tra imprese e dare certezze al consumatore, così oggi un sistema di qualità professionale può contribuire alla rimozione di quegli ostacoli che rallentano, per carenza di informazione e indicatori, la fruizione delle prestazioni professionali e la consapevolezza della conoscenza incorporata ad esse. Il sistema professionale italiano ha pertanto l'opportunità di aderire ad un percorso normativo che può portare al riconoscimento "de facto" delle professioni non regolamentate in una logica di miglioramento continuo dei processi di acquisizione e della conoscenza e sua metamorfosi nel "saper fare" consentendo al professionista certificato di fornire quei segnali di competenza e capacità necessari per conquistare nuove fasce di mercato.

Il sistema normativo di riferimento e la normativa europea

L'Unione Europea, nella direttiva n. 36/2005 "qualifiche", prevede la possibilità, per le associazioni professionali, di essere registrate in un elenco presso il ministero di Giustizia che consente di partecipare a eventuali piattaforme europee in materia di omogeneizzazione delle professioni. Il ministero, anche in questo caso, sta ritardando oltre il ragionevole il completamento delle istruttorie per la registrazione delle associazioni.

Nella direttiva n. 123/2006 "servizi", è stato posto invece l'accento sul tema della certificazione di qualità sia nel considerando 102 che nell'art. 26 dove si invitano gli stati membri ad adottare "misure di accompagnamento volte ad incoraggiare i prestatori a garantire, su base volontaria, la qualità dei servizi facendo certificare o valutare le loro attività da organismi indipendenti o accreditati".

Tale sistema stimola libertà di circolazione dei professionisti nel mercato europeo e quindi una riduzione drastica delle barriere nazionali. Non ci si può quindi far trovare impreparati.

Qualità e normazione

Assoprofessioni in collaborazione con la Federazione delle Associazioni per la Certificazione - FAC nata nel 1997 per promuovere la cultura della qualità nelle professioni e accreditata, come organismo di certificazione, da ACCREDIA, ha iniziato con l'UNI l'iter per il "riconoscimento" delle professioni associate tramite la stesura di norme per ogni professione radicata nella nostra economia. Il lavoro sarà stimolante per le professioni, che parteciperanno ad una fase normativa importante, e per il mondo della qualità che si troverà a cimentarsi in una nuova materia le cui potenzialità sono tutte da esplorare.

Conclusioni

Prendere seriamente in considerazione le disposizioni comunitarie sulla qualità dei servizi professionali e sulla loro certificazione può rimuovere quegli ostacoli che hanno fin qui bloccato il riconoscimento delle professioni non regolamentate.

Al legislatore si deve chiedere ed ottenere almeno di adottare misure tese a promuovere la certificazione di qualità, anche con fonti normative di carattere secondario, facendo emergere definitivamente professioni ormai vitali nell'economia italiana.

Non si può che sperare, dunque, che il percorso messo in moto da Assoprofessioni e dall'UNI sia sempre più diffuso e condiviso dalle associazioni professionali e dai singoli professionisti fino a dare nuovo impulso a una modernizzazione del Paese.



Intervento di Piero Torretta Presidente UNI

E' curioso trovarsi per discutere di "Professioni qualificate e libero mercato", della necessità/opportunità di una disciplina tecnica che ne faciliti il riconoscimento, ne definisca uno status giuridico minimo, sia a tutela della competenza degli operatori (professionalità), sia soprattutto a tutela e vantaggio del consumatore-utente, in un momento in cui, dopo la presa di posizione di pochi giorni fa del Ministro Tremonti "l'eccesso di regole blocca lo sviluppo", il Governo la scorsa settimana ha affrontato il problema dell'art. 41 della Costituzione con l'obiettivo di semplificare le autorizzazioni ed i controlli nelle iniziative economiche. In un Paese che muore di regole, numerose, farraginose, contraddittorie, corporative, mai però è stato affrontato il problema della disciplina dell'attività intellettuale, ma anche manuale, che interessano (secondo il Censis) più di 3,5 milioni di lavoratori che esercitano professioni non organizzate in albi od ordini e che hanno un grande impatto sulla competitività e sulla qualità della vita di tutti noi.

"Le regole giuste sono un investimento. Le regole sbagliate sono un costo". E' l'incipit della relazione al disegno di legge di modifica dell'art. 41 della Costituzione sull'iniziativa economica. Ed è a questo principio che, volendo combinare "libero mercato e qualità" dobbiamo riferirci per sostenere la necessità/opportunità, ma soprattutto la "legittimità", nel senso di aspettativa del cittadino, della iniziativa di cui oggi si discute.

In un articolo pubblicato lo scorso marzo sulla rivista dell'UNI, Giorgio Berloff, presidente di

Assoprofessioni, ha scritto: "Il Consiglio Europeo di Lisbona del 2010 (dieci anni fa) mirava a trasformare l'Unione Europea in una economia basata sulla conoscenza più dinamica e competitiva del mondo entro il 2010 (10 anni dopo). Il contributo italiano, ed alla luce delle difficoltà che stiamo vivendo, il contributo di tutta la UE, alla realizzazione di tale obiettivo non è stato significativo e per quanto riguarda i professionisti si registra una situazione di preoccupante immobilismo".

Quanto di questo sia riconducibile all'eccesso di regole non si può dire. Qualche maggiore certezza possiamo avere sul contenuto spesso corporativo delle leggi, non solo nel campo delle professioni, per l'azione, più o meno esplicita, delle lobby di interesse. Di certo, forse per le difficoltà che il sistema paese sta attraversando, si percepisce forte ed inderogabile la necessità di un nuovo indirizzo, di un nuovo approccio, tra la disciplina, le regole e le attività economiche, che assecondi e non comprimi le tendenze del mercato, e sia in grado di garantire conformità e competenza.

Da tempo, nel sistema comunitario, vige un principio detto "nuovo approccio" che pone al centro della regolamentazione tecnica, di prodotto, di processo e dei servizi, l'autoregolamentazione del mercato che ruota intorno agli enti di normazione nazionale (UNI per l'Italia) e comunitario (CEN per l'Europa). Un principio che ha fatto fatica ad affermarsi nel nostro Paese, dove spesso l'intreccio degli interessi corporativi con l'esercizio del potere ha giustificato la prevalenza della normativa cogente rispetto all'autodisciplina del mercato, equilibrata dai principi della volontarietà, trasparenza, democraticità, consensualità. Un sistema che

ha fatto da facile scudo alla prevaricazione degli interessi di pochi rispetto agli interessi del cittadino.

Oggi però il mondo è cambiato. Non sono più ammissibili le resistenze corporative, non è più accettabile la corsa alla legislazione di tutela. E' indispensabile aprirsi al mercato alle sue conoscenze, alle sue competenze, frutto del costante adeguamento alle mutevoli esigenze del mercato e al progresso scientifico e tecnologico, per le quali non serve un quadro rigido e statico, tipico della legislazione cogente, ma serve un sistema di discipline flessibile, consapevole, condiviso, consensuale, che sia da stimolo alla crescita ed allo sviluppo delle competenze secondo le tendenze del mercato e di garanzia al consumatore utente con la certificazione terza delle competenze.

Il tema della qualificazione delle professioni è da anni al centro del sistema economico, politico e sociale della UE. L'evoluzione delle attività economiche a supporto della società dei servizi ed il trasferimento di competenze all'interno del libero mercato dell'Unione pongono all'Europa un serio problema di mutuo "riconoscimento" e, prima ancora, di "riconoscibilità", poiché mancano gli strumenti terminologici che consentono di caratterizzare in modo univoco le molteplici attività professionali, delle quali solo poche sono riconosciute in modo coincidente in tutti i Paesi dell'Unione. E' come se avessimo voluto costruire un sistema di libera circolazione delle merci senza aver prima chiarito che cosa sia un paio di occhiali o una piastrella di ceramica.

L'univocità terminologica, dimensionale, prestazionale è la funzione primaria della normazione dei prodotti, ed in Italia viene svolta da UNI. Con le professioni cambia l'oggetto, ma il principio e la metodologia sono gli stessi. Se n'è accorto il legislatore europeo che, per garantire la coincidenza tra "libero mercato e qualità", ha emanato nel 2008 i nuovi Regolamenti per la "sorveglianza del mercato", ribadendo che la verifica dei livelli qualitativi dei prodotti, ma anche dei processi, dei servizi, delle persone e delle organizzazioni, passa attraverso la conformità a specifiche tecniche, certe, trasparenti e condivise, definite secondo le procedure della normazione tecnica e certificate da soggetti accreditati dall'ente unico nazionale (in Italia, ACCREDIA).

Nell'ambito delle prestazioni professionali sono già decine i casi negli ultimi anni in cui si è ricorso al sistema della normazione per qualificare professioni, siano esse dirette al consumatore (B2C) o rivolte all'impresa (B2B). A livello internazionale, mi piace ricordare la ISO 22222 sul pianificatore finanziario personale, professione legata allo sviluppo di massa delle operazioni finanziarie dei consumatori. Oppure la norma europea EN 473 sull'ad-



detto alle prove non distruttive, chiaro esempio di attività industriale che basa la qualità del processo sulla professionalità dell'operatore. O ancora la norma UNI 11166 sul consulente di direzione, attività di riconoscimento professionale interamente condotta a livello nazionale, che ora stiamo "esportando" nella redazione in un analogo norma europea sotto la leadership dell'UNI. E infine la norma UNI EN ISO 19011 sulle caratteristiche e conformità dei valutatori dei sistemi di gestione ISO 9001, richiesta ed applicata dagli stessi Organismi di Certificazione.

Numerosi sono gli esempi di attività di recente avviamento, a dimostrazione dell'evidente interesse e delle aspettative verso la normazione delle associazioni di professionisti, tra le quali mi piace citare Assoprofessionisti. All'UNI sono stati richiesti interventi normativi per gli installatori di impianti del gas, per gli istruttori di nuoto e di fitness, per i posatori di pavimenti di legno, per i chiropratici, per i designer, per i naturopati, per gli osteopati, ... solo per citare alcuni esempi e crescente è l'interesse per le attività e le professioni, svolte nella forma di lavoro autonomo ma sempre più anche per il lavoro dipendente, la cui operatività ha effetto sulla incolumità, la salute delle persone, l'ambiente e la sicurezza delle cose.

Una grande variabilità, ma per tutti si può applicare il medesimo modello di definizione dei requisiti, delle competenze, delle modalità di esercizio della attività, delle modalità di comunicazione verso l'utente, dell'obbligo dell'aggiornamento e della formazione continua ed infine della certificazione da parte di ente terzo accreditato. Sono diverse centinaia le professioni non riconosciute in Italia, che il CEN raggruppa in 7 categorie: arti scienze e tecniche; comunicazione d'impresa; medicina non convenzionale; servizi all'impresa; sanitario; cura psichica; altre attività. Si può ragionevolmente immaginare che per molte il riconoscimento possa passare da un modello di auto-regolamentazione volontaria, che non deve però costituire un sistema di auto-riferenzialità, bensì una libera iniziativa del mercato che, sulla riscontrata necessità di chi fornisce i servizi e di chi ne usufruisce i benefici, disponga i riferimenti per la valutazione della conformità e del confronto (la normazione) e per il monitoraggio ed il controllo (la certificazione).

Anche la politica ha colto questa esigenza e sono numerosi i testi dei disegni di legge di riforma delle professioni che negli anni ed anche recentemente propongono questa via per il riconoscimento delle cosiddette "nuove professioni". UNI è pronto a raccogliere questa opportunità, svolgendo il suo ruolo istituzionale e sociale a favore del sistema economico del Paese.

Intervento di Giancarlo Colferai Presidente della IPC International Personnel Certification Association

Buongiorno a tutti; ringrazio gli organizzatori per l'invito a parlare in questo convegno, invito che ho accettato con molto piacere, sia per la sua autorevolezza, sia per l'argomento che da molti anni mi appassiona.

Vorrei offrire un contributo a questo evento, dando alcune informazioni su ciò che sta avvenendo a livello internazionale per quanto attiene alla certificazione di parte terza delle professioni.

Sono il presidente del CEPAS, l'Organismo di Certificazione accreditato in Italia, che opera da oltre 16 anni per la certificazione delle persone, in conformità alla norma ISO/IEC 17024. Sono anche il Presidente della IPC, l'associazione mondiale degli Organismi di certificazione del personale di cui CEPAS è *Full Member* dal 1997.

Prima di presentare la IPC ed illustrare quello che sta facendo per valorizzare la certificazione dei professionisti ritengo possa essere utile focalizzare alcuni elementi distintivi della stessa.

La certificazione è solamente quella di parte terza ed è l'opposto dell'autoreferenzialità: il "focus" è sul cliente al quale essa assicura una garanzia preventiva sulle competenze possedute dal professionista certificato.

Per conseguire tale obiettivo è necessario che siano definite le competenze che il mercato richiede al professionista e che esse siano stabilite dagli stakeholders (le parti rappresentative del mercato interessate al tipo di certificazione).

Ben venga quindi questa iniziativa dell'Ente di normazione UNI che emanerà, secondo questi principi, le norme tecniche volontarie relative alle competenze che, per ciascuna professione, vengono richieste dal mercato e le modalità di accertamento del loro possesso. Ovviamente i requisiti di competenza saranno costantemente allineati alle esigenze del mercato, in termini di innovazione e di competitività.

La certificazione non viene rilasciata a vita ai professionisti, ma deve essere rinnovata ogni tre anni a condizione che il professionista dimostri di possedere le competenze richieste dal mercato aggiornate a tale momento (dimostrazione della continuità lavorativa, dell'aggiornamento professionale e del rispetto del codice deontologico). Facendo un paragone con il salto in alto, l'asticella da superare viene continuamente alzata: va da sé che questo meccanismo innesci un circolo virtuoso il cui effetto, oltre alla soddisfazione dei clienti è anche la crescita del livello professionale delle persone

certificate che, per mantenere e rinnovare la certificazione, devono impegnarsi in termini di miglioramento delle loro competenze. Questo produce una crescita del livello professionale e si può quindi affermare, senza ombra di dubbio che, se diffusa nella nostra società e se applicata severamente, la certificazione dei professionisti potrebbe avere un ruolo propulsivo per l'economia di un Paese come il nostro, la cui vera ricchezza sono le risorse umane, purtroppo non sempre all'altezza dei loro compiti, specialmente in settori tristemente noti, con effetti negativi per il Sistema Italia.

Ed ora due parole per presentare la IPC e per descrivere meglio l'attività che sta svolgendo, cioè valorizzare la certificazione delle professioni a livello mondiale.

La IPC (International Personnel Certification Association) è l'unica associazione mondiale che annovera, fra i suoi soci, i più qualificati ed importanti Organismi di certificazione delle persone appartenenti ai seguenti paesi: USA, Cina, India, Giappone, Russia, Germania, Francia, Italia, Regno Unito, Australia, Brasile, Grecia, Norvegia, Ucraina, Turchia. Anche la EOQ (European Organisation for Quality) si è associata alla IPC.

La *mission* della IPC è quello di promuovere il miglioramento delle attività delle organizzazioni attraverso il riconoscimento di persone che, avendo dimostrato di possedere le competenze previste, possano fornire un efficace contributo per il miglioramento delle organizzazioni e contemporaneamente fornire una garanzia preventiva circa la qualità delle prestazioni fornite dai professionisti certificati.

Questo avviene:

- Definendo criteri di competenza, concordati ed accettati a livello internazionale, per la certificazione dei professionisti;
- Assicurando l'equivalenza degli output professionali, anche attraverso il coinvolgimento di stakeholders, sia nella definizione delle competenze e del processo di certificazione, sia nella sorveglianza della corretta applicazione delle procedure;
- Riconoscendo con gli IPC-MLA (accordi multilaterali di mutuo riconoscimento) gli organismi di certificazione, firmatari del MLA, che concedono la certificazione alle persone secondo i criteri e le regole IPC;
- Collaborando e facendo proposte alla IAF (International Accreditation Forum);
- Promovendo la cultura della certificazione delle persone.

Ne deriva quindi il riconoscimento internazionale dei certificati rilasciati alle persone dagli organismi di certificazione di parte terza accreditati e firmatari degli IPC-MLA, come attestazione del possesso delle competenze stabiliti dagli schemi di certificazione. Questo



favorisce la libera circolazione dei professionisti nel mercato globale, evitando loro di doversi certificare nuovamente quando svolgono la propria attività in paesi diversi.

Per dare maggior valore al riconoscimento internazionale dei certificati, la IPC è diventata a sua volta *Association Body Member* della IAF (International Accreditation Forum) che è l'organizzazione sovranazionale degli Organismi di Accreditamento che detta le regole di applicazione delle norme internazionali sull'accREDITamento degli organismi di certificazione e sulla certificazione di prodotti, processi, sistemi di gestione e persone. Come IPC, abbiamo proposto alla IAF, di integrare l'esistente IAF/MLA (che prevede il mutuo riconoscimento delle certificazioni di prodotti e di sistemi di gestione per la qualità e per l'ambiente) con la certificazione delle persone.

La IAF ha costituito un Gruppo di Lavoro specifico sull'argomento, del quale faccio parte in rappresentanza della IPC; dopo diverse riunioni il documento è stato così modificato ed attualmente è al vaglio degli organi decisionali, prima di essere sottoposto alla votazione di tutti gli IAF Members.

Non appena approvato tale documento, sarà possibile proporre il riconoscimento dei singoli schemi di certificazione IPC. A tal fine abbiamo iniziato ad illustrare al Gruppo di Lavoro IAF, quelli relativi alla certificazione degli Auditor dei sistemi di gestione per la qualità e per l'ambiente; successivamente presenteremo quelli relativi alla certificazione dei consulenti dei sistemi di gestione per la qualità e successivamente quelli relativi ai valutatori immobiliari. In futuro la stessa modalità sarà estesa ad altre professioni,

per le quali IPC ha ricevuto richiesta da parte di grandi associazioni.

Come si è visto, a livello mondiale vi è un notevole interesse nei riguardi della certificazione di terza parte prevista dalla norma ISO/IEC 17024 (peraltro attualmente in fase di revisione da parte di ISO/CASCO per essere adeguata alle esigenze di un mercato che si evolve rapidamente).

Queste occasioni di incontri con esperti di altri paesi sono sempre momenti di reciproco arricchimento professionale: è possibile verificare il proprio operato e raffrontarlo con quello degli altri ed è interessante vedere come, paesi con differenti culture industriali, approcciano queste certificazioni.

Debbo confessare che al termine di questi incontri ci si sente molto motivati a fare, a modificare, a progettare nuovi metodi; si torna a casa sempre carichi di entusiasmo! Purtroppo al rientro in Italia avviene sempre un fatto: si ha l'impressione di ricevere una flebo di anestesia, di arrivare in un Paese statico, fermo, bloccato, incapace di cambiare anzi restio ai cambiamenti perché ingabbiato da miopi interessi particolari, desiderosi di proteggere privilegi conseguiti da tempo e difesi da potenti lobby.

Sono fermamente sicuro che questa iniziativa che Assoprofessioni, UNI ed Accredia hanno presentato oggi darà una scossa a questo immobilismo perché la legge di mercato è sempre uscita vincente su ogni tentativo di mantenere situazioni statiche non più sostenibili, dannose alla libera concorrenza e quindi allo sviluppo del paese.

Ovviamente il mercato si deve autoregolamentare e l'iniziativa dell'UNI va interpretata in questa direzione.

Intervento di Antonio Paoletti Vicepresidente ACCREDIA

Un mercato può definirsi "libero" se comporta la libera circolazione di beni, servizi e figure professionali rispondendo così ad una naturale aspirazione della collettività di poter disporre del meglio esistente a livello mondiale sia in assoluto, sia relativamente al rapporto qualità/prezzo.

All'idea di "libero mercato" si associa quindi pressoché automaticamente l'idea di "qualità" la cui verifica costituisce per l'utente la garanzia che il "libero mercato" non diventi anche, come purtroppo talvolta accade, una scorciatoia per la circolazione di soggetti scadenti, spesso pericolosi per l'umana incolumità o dannosi per la salute e per l'ambiente.

E' noto che a livello internazionale sono state elaborate norme ISO/IEC che si aggiungono ai regolamenti vigenti nei singoli paesi per assicurare appunto opportuni standard di qualità. Sono sorte quindi strutture pubbliche, ma anche private, con lo specifico compito di verificare nei vari settori produttivi le conformità alla normativa vigente – operazione che va sotto il nome di certificazione, test analitici e di taratura – e, a monte di queste strutture, sono stati costituiti organismi che ne garantiscono la competenza, l'affidabilità, l'indipendenza, attraverso un complesso di verifiche documentali e tecniche. Tale operazione va sotto il nome di "accreditamento".

A partire dal secondo dopoguerra si è verificata in tutti i settori produttivi un'accelerazione notevole dell'innovazione. Ciò ha inevitabilmente comportato la richiesta di nuove professionalità che risultano sempre più difficili da ricondurre ai vecchi schemi che hanno ben funzionato fino a circa la metà del secolo scorso.

Accanto a quelle che possono tuttora considerarsi come ulteriori specializzazioni di professioni tradizionali (si pensi alla medicina e all'ingegneria) abbiamo quelle sviluppatesi in settori del tutto nuovi quali ad esempio la tecnologia dell'informazione, la gestione aziendale, l'ecologia, che di solito richiedono competenze multidisciplinari e comunque non riconducibili, almeno in Italia, all'ambito legislativo che regola gli attuali ordini professionali. Naturalmente gli ordini professionali si sono fatti o si stanno facendo carico di proposte di aggiornamenti legislativi, ma vi è la fondata prospettiva di un perdurante ritardo della legislazione rispetto alla domanda ed all'effettivo esercizio di nuove professionalità.

Una risposta a questa nuova esigenza viene appunto data dagli Organismi di Certificazione professionale che sono in grado di operare anche in settori "nuovi" verificando puntual-

mente una particolare professionalità in riferimento alla normativa internazionale, europea e nazionale, controllandone attraverso periodiche visite di sorveglianza il necessario aggiornamento.

Naturalmente anche questi organismi debbono a loro volta essere in grado di assicurare nell'esercizio della loro attività quelle caratteristiche di competenza, affidabilità, indipendenza che vanno verificate attraverso l'accreditamento allo scopo di suscitare fiducia negli utenti delle professionalità certificate e contemporaneamente assecondare il legislatore nell'incessante opera di ordinato adeguamento della società civile alle nuove esigenze.

In Europa, l'accreditamento, dopo un'iniziale fase transitoria caratterizzata anche dalla presenza di più organismi di accreditamento all'interno di un singolo Paese, è ora governato dal regolamento UE N°765/2008 che, tra l'altro, impone il possibile riconoscimento UE di un unico organismo di accreditamento che per ogni paese dell'Unione va designato dal rispettivo governo.

Ai fini del mutuo riconoscimento all'interno dell'Europa e nei confronti dei paesi più avanzati del resto del mondo si prevede inoltre che l'organismo nazionale di accreditamento venga riconosciuto dall'Autorità Europea per l'Accreditamento (EA - European Accreditation Cooperation). Tale riconoscimento viene effettuato e periodicamente controllato attraverso una verifica da parte di un gruppo di esperti appartenenti ad enti di accreditamento di altri paesi UE a loro volta riconosciuti da EA (*peer evaluation*).

Si realizza in questo modo un meccanismo di verifiche incrociate che tutto sommato rappresenta quanto di meglio si possa fare in operazioni che richiedono da parte dei valutatori elevati livelli di competenza ed obiettività. In Italia, l'Ente designato dal Governo quale organismo unico per l'accreditamento è ACCREDIA, associazione senza fini di lucro che esercita la propria attività di accreditamento degli organismi di certificazione anche nei confronti delle strutture di certificazione delle professioni.

Tali certificazioni, in virtù del riconoscimento EA di ACCREDIA rientrano negli accordi multilaterali internazionali e pertanto hanno validità in tutti i paesi economicamente sviluppati. Ciò costituisce un notevole vantaggio per l'attività professionale dei soggetti certificati e pertanto fornisce loro l'opportunità di estendere la propria azione anche al di fuori dei confini nazionali.

Naturalmente in questo quadro risulta indispensabile il ruolo del Parlamento e degli Ordini professionali. Per essi l'opera di ACCREDIA può costituire un utile sussidio che è op-

portuno tener presente ai fini dei necessari adeguamenti delle attività professionali con origine nel nostro Paese alla realtà dell'economia globalizzata.

Attualmente, operano sotto accreditamento ACCREDIA 15 Organismi di Certificazione del Personale. I tre organismi per la certificazione delle figure di auditor di sistemi di gestione (qualità, ambiente e sicurezza) hanno rilasciato circa 1384 certificati. Circa 80.000 sono invece le certificazioni rilasciate ad oggi sotto accreditamento relativamente a tutte le figure professionali (compresi gli addetti a controlli non distruttivi, saldatori, addetti a macchine, misure e processi speciali in genere). Un dato in costante crescita.

Come si vede in una realtà costantemente soggetta, anche per quanto riguarda le professionalità, a nuove problematiche derivanti dall'incessante impatto dell'innovazione, l'accreditamento - in questo caso relativamente agli Organismi di certificazione del personale - è in grado di fornire un'adeguata risposta alla domanda di competenza, affidabilità e indipendenza proveniente da più qualificati operatori economici, il cui soddisfacimento rappresenta con sempre maggiore evidenza una condizione indispensabile per un'ordinata sopravvivenza della società.

Intervento dell'Onorevole Benedetto Della Vedova - Vice presidente vicario Gruppo Futuro e Libertà per l'Italia

Nel mondo delle professioni non regolamentate c'è la declinazione del rapporto tra il mercato e lo Stato, la riflessione sul ruolo, la natura e l'efficienza della regolazione, il tema della fiducia in tempi di crisi, la concorrenza, il Pil e il riconoscimento delle asimmetrie informative. Queste professioni sono nate in risposta ad esigenze diffuse dell'economia, nel solco della multidisciplinarietà e dell'innovazione, e oggi chiedono al decisore pubblico un quadro regolamentare che gli consenta l'allineamento continuo col mercato, la competizione intracomunitaria e l'attestazione privata dei livelli di qualità. L'approccio economico di questi professionisti mai considerati dai governi e, da ultimo, dimenticati da Alfano durante gli "stati generali" delle professioni di aprile scorso, è di schietta matrice liberale. Essi vivono di mercato, nel mercato, che calcano con correttezza e qualità seguendone la normatività spontanea fatta di norme tecniche, deontologiche e certificazioni private di qualità. Dall'altro lato della cortina c'è la normativa cogente statutaria, che da un lato distrugge ric-





chezza garantendo e accrescendo le rendite legali agli Ordini pubblicistici, dall'altro sfugge all'unica funzione cui dovrebbe ottemperare, quella cioè di riconoscere i mutamenti che la società e i mercati generano autonomamente. E tra tali mutamenti vi è senz'altro la nascita e il consolidamento di profili professionali che, benché siano utili e largamente apprezzati in termini di utilità economica da imprese e consumatori, sono tuttora sguarniti di un riconoscimento formale che ne legittimi l'esistenza anche al cospetto delle istituzioni e nel più ampio mercato europeo.

C'è poi il problema delle asimmetrie informative, che impedisce al cliente/consumatore di poter compiere una valutazione consapevole della qualità professionale di chi ha di fronte. A questa esigenza risponde il siste-

ma della certificazione privata, che in Italia ha il suo terminal ultimo in Accredia, l'ente unico che accredita i vari organismi di certificazione che competono nel paese. Quello degli enti di certificazione in competizione tra loro costituisce l'ossatura di un sistema di valutazione molto più attendibile di qualunque riconoscimento di valori *ope legis*. Nel 2008 la frequenza e la gravità degli incidenti su lavoro nelle imprese con certificazione di qualità è risultato inferiore del 20% rispetto a quelle non accreditate.

In coerenza a quest'impianto si muove la proposta di legge per il riconoscimento delle professioni non regolamentate che ho presentato accogliendo i suggerimenti e le sollecitazioni di Uniprof, i cui capisaldi sono l'iter di riconoscimento delle professioni rilevanti incardinato presso il Cnel, la possibilità di costituire as-

soziazioni private di professionisti in concorrenza tra loro, la previsione di attestati di competenza e la non necessarietà del loro possesso per l'esercizio della professione.

Con essa si intende definire uno status giuridico minimo per tutti quei profili professionali che vivono al di fuori delle tutele degli ordini professionali di stampo pubblicistico. Nel nostro Paese sono milioni i professionisti che non godono di alcun riconoscimento e i cui spazi di azione rischiano di essere limitati dalle riforme in discussione e dall'approccio strettamente ordinistico sostenuto dal ministro Alfano. Per questi professionisti stare fuori dal perimetro del riconoscimento significa stare fuori dal perimetro della libera circolazione in ambito europeo. Si è quindi immaginato un meccanismo di riconoscimento abbastanza flessibile e poco discrezionale, che asseconi e non comprima le tendenze del mercato, nonché la possibilità di costituire associazioni professionali private in concorrenza tra loro e in grado di fornire una certificazione di competenze comunque non vincolante per chi esercita le attività regolamentate.

Questa proposta di legge aprirebbe di fatto il mondo delle professioni italiane a una ventata di liberalizzazioni, realizzando un indirizzo politico alternativo a quello finora perseguito con la controriforma dell'avvocatura in discussione al Senato, i cui principi ispiratori sono la restrizione all'accesso e la compressione del diritto ad azionare le leve competitive delle tariffe e della pubblicità.

Per uscire dalla stagnazione economica è necessario rimuovere tutti gli ostacoli all'esercizio di attività economiche e professionali e spingere l'acceleratore sulla leva dell'innovazione. E il mondo delle professioni, che già fornisce un contributo importante, può apportarne uno perfino maggiore, se messo in condizione di competere al massimo delle sue possibilità. Il che non vuol dire che esso vada protetto dalla competizione interna ed esterna, come purtroppo pensano in molti (soprattutto negli Ordini pubblicistici). Al contrario, esso va aperto al confronto intracomunitario e reso permeabile alla concorrenza, che da sola è in grado di indurre efficienza, innovazione e meritocrazia.

Questo è un vocabolario che Uniprof e i suoi iscritti conoscono bene perché costituisce la ragione del loro successo di mercato, purtroppo minacciato da una lacuna regolamentare dello Stato e da un approccio corporativo troppo spesso seguito da Governo e Parlamento nei confronti delle professioni in genere.

Lavorare per rimuovere l'una e l'altro è utile e doveroso per riportare il Paese sulla scia di una crescita economica stabile e duratura.

Intervento dell'Onorevole Laura Froner - Partito Democratico - Vicepresidente Commissione attività produttive, commercio e turismo Camera dei Deputati

L'Italia ha una grande tradizione nel settore delle libere professioni e dispone di eccellenti professionisti nei settori più diversi, dove cultura e saperi specialistici, conoscenze tecniche, capacità intellettuali e di ingegno contribuiscono in modo essenziale al servizio professionale. Anche il sistema ordinistico, che comprende e racchiude buona parte delle libere professioni, un sistema predisposto a tutela dei propri iscritti nella tipicità e nella specificità del lavoro svolto, gode di una tradizione analoga. Ma in questo campo di attività, caratterizzato da un alto valore aggiunto, si sono verificati fenomeni nuovi, correlati tra loro, nell'ambito dell'integrazione europea e del mercato. Tra i più rilevanti possiamo citare una presenza sempre più massiccia nel nostro Paese di studi professionali e di società di consulenza di altri Paesi, la marcata differenza quantitativa tra l'offerta globale di prestazioni da parte di professionisti italiani e la relativa domanda di un'utenza sempre più orientata verso la qualità dei servizi, la peculiare asimmetria informativa e la rilevanza dei costi sociali derivanti da prestazioni non adeguate. È logico quindi che ci si ponga il problema di scelte innovative che consentano di evitare una dipendenza da professionalità straniere nell'economia della conoscenza e dello sviluppo. E anche il mondo dell'impresa, che deve misurarsi nei mercati internazionali, sottolinea la necessità di sviluppare servizi adeguati e in grado di assistere le aziende nella competizione globale.

D'altra parte, l'Unione europea è intervenuta più volte ribadendo l'importanza del ruolo svolto dalle attività professionali, ma richiedendo nel contempo più circolazione e libertà nel mercato di tali servizi, nonché più qualità e adeguata trasformazione dei vincoli nazionali che tendono a favorire principalmente gli organismi professionali in vincoli a favore degli utenti nel loro insieme.

Per quanto riguarda l'attività parlamentare in questo settore, merita ricordare che da almeno 15 anni si è aperto un dibattito su una riforma organica del sistema delle professioni intellettuali, purtroppo ancora senza alcun esito positivo.

In occasione della manovra finanziaria estiva 2010, il Partito Democratico ha presentato alcuni emendamenti specifici che non sono stati accolti, con l'obiettivo di affrontare quelli che appaiono come gli aspetti più problematici del settore e che si possono riassumere nei punti seguenti:

- 1) modernizzare il ruolo e l'assetto degli ordini professionali per qualificare l'esercizio delle professioni, assicurare gli obblighi di corretta e trasparente informazione agli utenti, la concorrenza e la credibilità della professione nonché per tutelare l'interesse pubblico risolvendo situazioni di conflitto;
- 2) garantire pari opportunità alle giovani generazioni attraverso la diminuzione della distanza tra le fasi di studio, tirocinio (retribuito e massimo di 12 mesi) ed accesso all'esercizio effettivo della professione, l'eliminazione di qualunque requisito di età o anzianità di esercizio nell'accesso alle cariche elettive degli organi nazionali e territoriali degli ordini e infine la previsione di sostegni e borse di studio per giovani professionisti in situazioni di disagio economico;
- 3) riconoscere le libere associazioni costituite su base volontaria e senza diritto di esclusiva tra professionisti che svolgono attività non regolamentate in ordini, attribuendo ad esse anche compiti di qualificazione professionale. Prevedere l'equiparazione delle professioni intellettuali al settore dei servizi ai fini del riconoscimento delle misure (comunitarie e nazionali) di sostegno economico per lo sviluppo dell'occupazione e degli investimenti con particolare riferimento ai giovani.

Sulla stessa linea è la nostra proposta di legge - la n. 3581 dell'on. Lulli ed altri, presentata alla Camera il 25 giugno 2010 - che si rivolge alle professioni intellettuali e si caratterizza per la scelta esplicita di modernizzare e qualificare l'esercizio delle professioni, garantire la qualità del servizio professionale, tutelare il consumatore per una scelta informata del professionista, assicurare pari opportunità ai giovani nei primi anni di attività e favorire l'accesso nel mercato del lavoro delle giovani generazioni.

In base al testo citato quest'ultima finalità si dovrebbe realizzare, come già è stato descritto, attraverso misure quali l'accorciamento della distanza tra le fasi di studio, il tirocinio retribuito e della durata massima di dodici mesi, l'eliminazione di qualunque requisito di età o di anzianità di esercizio nell'accesso alle cariche elettive degli organi nazionali e territoriali degli ordini professionali, la previsione di sostegni e di

borse di studio per giovani professionisti in situazioni di disagio economico e l'equiparazione delle professioni intellettuali al settore dei servizi ai fini del riconoscimento delle misure (dell'Unione europea e nazionali) di sostegno economico per lo sviluppo dell'occupazione e degli investimenti con particolare riferimento alle nuove generazioni.

E sempre nella stessa proposta normativa si affronta il problema delle libere associazioni che svolgono attività non regolamentate in ordini professionali, ma nelle quali si riconoscono - per la tutela delle proprie identità e specificità - ampie aree professionali che sono talora portatrici di attività emergenti e di forte dinamica nel tessuto sociale. L'obiettivo di queste associazioni risulta essere soprattutto quello di evidenziare pubblicamente i requisiti professionali dei propri iscritti; motivo per cui esse aspirano, attraverso un riconoscimento amministrativo, ad una legittimazione socio-economica della loro funzione nel mercato dei servizi professionali e chiedono che gli associati svolgano un'attività professionale omogenea. Dal momento che tra le finalità di queste associazioni vi dovrebbe essere anche il rilascio dell'attestato di competenza relativo alle qualifiche tecnico-professionali dei propri iscritti e alle relative specializzazioni, per l'iscrizione in un apposito registro ministeriale che soddisfi l'evidenza pubblica è necessario richiedere precise condizioni, sia in merito all'ambito operativo della platea degli associati sia in merito ai compiti svolti e da svolgere nei confronti degli stessi. Il testo si fa carico di queste esigenze e stabilisce che per l'iscrizione nel registro le associazioni devono



garantire la precisa identificazione delle attività professionali cui l'associazione si riferisce, l'adeguata diffusione e rappresentanza territoriali, l'esistenza di una struttura organizzativa e tecnico-scientifica tale da assicurare i livelli di qualificazione professionale e la costante verifica di professionalità per gli iscritti, la trasparenza degli assetti organizzativi, l'osservanza di principi deontologici secondo un codice etico elaborato dall'associazione, la previsione di idonee forme assicurative per la responsabilità da danni cagionati nell'esercizio della professione e una disciplina degli organi associativi su base democratica.

Come è stato più volte rilevato, l'Unione Europea ha fortemente stimolato un processo di regolamentazione attraverso la normazione volontaria nel settore delle professioni, sulla base di quanto indicato nella direttiva 2006/123/CE relativa ai "servizi nel mercato interno".

Nella proposta di legge n. 1934, a mia prima firma, presentata alla Camera il 20 novembre 2008, ricordo come la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea colleghi chiaramente il principio della libera iniziativa economica al principio della libertà professionale. La combinazione di questi principi impone da un lato la possibilità per il professionista di scegliere la propria attività e dall'altro obbliga anche i poteri pubblici a rimuovere gli ostacoli che impediscono l'esercizio di tale libertà, dalla quale dipende anche la libertà di scelta dell'utente. E per fare in modo che la scelta del consumatore sia veramente libera diventa quanto mai opportuno fornire all'utente una serie di notizie sulle caratteristiche dei servizi e dei professionisti che offrono le proprie prestazioni. Informazioni che però è opportuno vengano garantite dal fatto che il soggetto che è chiamato ad accertare il grado di qualità sia un soggetto "terzo", cioè non direttamente coinvolto nell'esercizio delle professioni.

Nell'attesa che si possa procedere a livello parlamentare con i testi normativi in merito alla riforma delle professioni, regolamentate e non regolamentate, bene fanno quindi soggetti come Assoprofessioni ed UNI ad avviare in modo autonomo l'iter per il riconoscimento "de facto" delle professioni tramite la stesura di norme tecniche per le professioni più diffuse e radicate nella nostra economia, un percorso che può essere seguito dalla certificazione indipendente e accreditata dal sistema offerto da Accredia. Sono convinta che questo procedimento può risultare particolarmente utile per i cittadini e le imprese, in quanto li pone in condizione di distinguere i professionisti più competenti ed aggiornati, qualificando e regolamentando il mercato senza limitare in alcun modo la libertà di ciascuno ad esercitare la propria professione.

Intervento dell'Onorevole Roberto Rao - Capogruppo UDC Commissione Giustizia Camera dei Deputati

La sfida della riforma delle professioni è essenziale non solo nella valorizzazione della "economia della conoscenza", ma anche all'uscita dalle difficoltà congiunturali in cui si trova la nostra economia. Il rischio, infatti, è quello di una chiusura in se stessa dell'economia italiana, di un ripiegamento della nostra società, intenta a salvare il salvabile, piuttosto che a cogliere l'occasione delle innovazioni radicali e delle riforme di struttura. Tornare a discutere delle riforme necessarie al mondo delle professioni ha dunque un valore doppio, in questo momento difficile per il nostro Paese e per la sua economia. Da una parte c'è il valore di una riforma lungamente attesa, che deve dare ordine a processi enormi di trasformazione della società contemporanea e delle stesse professioni intellettuali; una riforma che deve misurarsi con le sfide dell'internazionalizzazione e della integrazione europea, mutamenti che hanno coinvolto la vita delle persone, delle famiglie, delle imprese, insieme con la stessa esperienza professionale degli operatori. Dall'altra, in una contingenza economica e sociale così difficile, c'è la necessità di valorizzare le migliori energie del Paese, le professioni che fanno l'ossatura della società civile e della sua solidità nell'economia della conoscenza e dei servizi, il settore più innovativo ed evolutivo dello sviluppo e della competizione nella scena globale.

I fenomeni di outsourcing, la crescita di internet e delle spese individuali e delle famiglie per i servizi alla persona, il dinamismo del ca-

pitalismo intellettuale e personale hanno determinato una centralità della "questione delle professioni" ancora troppo spesso sottovalutata dalla politica, dove si continua a parlare di imprese e lavoro come se non esistessero altre forme di produzione di ricchezza.

La crisi economica ha investito tutto il mondo sviluppato. E' finita l'ubriacatura finanziaria, un certo modo di produrre ricchezza fittizia, a dispetto della valorizzazione delle risorse reali: umane, materiali e immateriali. E' arrivata la crisi dell'economia reale. E si sentono pesantemente gli effetti della crisi sulla vita delle persone, sugli stili di vita delle famiglie, sulla tenuta degli attori economici. Una crisi che ha colpito il mondo del lavoro dipendente (privato) così come il mondo del lavoro libero-professionale. Stime attendibili dicono che il reddito da lavoro autonomo dei soli iscritti agli ordini professionali nel 2009 si è ridotto del 30%, con punte – in alcuni settori – del 50%.

Le famiglie, le imprese e l'economia reale sono ben lontane dall'aver avuto il necessario sostegno, essenziale affinché il ciclo economico fosse invertito rapidamente, affinché il Paese vedesse la via d'uscita dalle sabbie mobili della recessione. Avremmo voluto che il Governo avesse prestato maggiore attenzione alle argomentazioni delle opposizioni e alle preoccupazioni delle rappresentanze delle imprese e dei lavoratori. Avremmo voluto, sarebbe stato utile, eppure avrebbe potuto non essere sufficiente. Serve una mobilitazione più ampia, di tutte le forze sane del Paese, delle risorse intellettuali e professionali. Serve la capacità di fare sistema del mondo produttivo con la società civile, le sue competenze, le sue qualità professionali. Serve un *new deal* per il Paese e serve un

new deal per le professioni, e non si dà l'uno senza l'altro.

La sfida di una riforma delle professioni è una sfida ambiziosa e difficile, su cui si sono infranti – negli ultimi dieci anni – numerosi tentativi. Non stiamo a rinvangare i come e i perché, facciamone tesoro ed evitiamo di ripercorrere gli stessi errori. La riforma è ineludibile: ce la chiede la società italiana, la sua vitalità, le sue necessità di certezza, rapidità e affidabilità nelle relazioni umane, giuridiche e commerciali, nella integrazione





europea, nelle relazioni internazionali.

Una riforma degna di questo nome non può non avere l'ambizione di essere una vera riforma, non piccolo cabotaggio, limature e aggiustamenti di un quadro consolidato. Non può cioè essere subordinata a interessi consolidati o a chiusure corporative. Al contrario, quelle chiusure possono essere sfidate e superate, nello stesso mondo delle professioni, dalle forze sane, aperte, disposte all'innovazione e alla competizione tra le competenze e le esperienze.

Ma una riforma degna di questo nome non può ridursi alla struttura del sistema ordinistico, con la trita e ritrita contrapposizione tra i "liberalizzatori-smantellatori" e i "conservatori-corporativi". In ballo non ci sono solo legittimi interessi professionali, dei singoli e delle loro rappresentanze, ma innanzitutto gli interessi dei cittadini, che hanno bisogno di tutele e garanzie nelle prestazioni offerte loro da operatori deontologicamente motivati, responsabili, costantemente aggiornati negli indirizzi delle loro professioni. Tra gli scogli che di volta in volta hanno visto naufragare i tentativi di riforma, bisogna muoversi con prudenza, ma senza smarrire la rotta di una riforma effettiva, che adegui le tradizionali professioni regolamentate alle

responsabilità che sono loro proprie e alle mutate esigenze della società e fornisca un quadro normativo essenziale per le professioni attualmente non riconosciute.

Secondo i dati del Censis 2009, sono 3,5 milioni i lavoratori che appartengono a professioni non regolamentate, ossia sprovviste di ordine o collegio. In Italia si è lasciata la possibilità di esercitare le professioni non regolamentate a chiunque, anche senza avere alcun requisito tecnico e di formazione. Manca un sistema che permetta di dichiarare e garantire - in modo non autoreferenziale - le prestazioni professionali fornite. In questo settore, l'Unione Europea ha fortemente stimolato un processo di regolamentazione attraverso la normazione volontaria, grazie alla direttiva 2006/123/CE, relativa ai "servizi nel mercato interno" (ART. 26 e considerando 102) e meritoriamente Assoprofessioni ha avviato con l'UNI l'iter per il riconoscimento delle professioni, tramite la stesura di norme tecniche per ogni professione radicata nella nostra economia, al quale può seguire la certificazione indipendente e accreditata dal sistema regolato da ACCREDIA. Le norme di riferimento possono essere trasmesse al CEN, Comitato Europeo di Normazione e validate con la positiva conseguenza

di poter contribuire a un riconoscimento europeo delle professioni non regolamentate. Il sistema professionale italiano ha così l'opportunità di aderire a un percorso normativo che può portare al riconoscimento *de facto* delle professioni non regolamentate, ma il campo di applicazione è molto vasto e riguarda anche le professioni già regolamentate. Grazie alla normazione UNI, sarà infatti possibile delineare le specialità all'interno delle singole professioni e consentirne la relativa certificazione.

Il sistema di qualità professionale così concepito potrà fornire indicatori validati da enti terzi utili a rispondere alle semplici domande: chi sa fare cosa, come lo sa fare e come ha imparato a farlo. I benefici non sono solo per l'utenza singola, che potrà avere una maggiore informazione sul professionista cui rivolgersi, ma potrà soprattutto fluidificare i rapporti tra professionisti e imprese e, dato non trascurabile, ottimizzare il vasto mercato interprofessionale. Se l'economia industriale consisteva, a detta di Sraffa, in "produzione di merci a mezzo di merci" l'economia della conoscenza produce "servizi a mezzo di servizi". Il sistema di qualità professionale serve appunto a fornire utili e fondamentali indicatori sulla dinamica della conoscenza incorporata nei servizi.

L'idea di prendere sul serio le disposizioni comunitarie sulla qualità dei servizi professionali e sulla loro certificazione è senz'altro condivisibile e può smuovere le resistenze e le diffidenze che hanno fin qui bloccato la riforma delle professioni, lasciando i cittadini in balia di servizi spesso privi delle necessarie garanzie di qualità. Ed è importante che questa idea sia stata fatta propria dalle associazioni professionali e da associazioni di associazioni, come Assoprofessioni.

Il buon esito di un processo di adozione di norme tecniche di qualità e, successivamente, di verifica dei requisiti per l'esercizio delle attività professionali può aiutare a superare l'*empasse* della riforma del settore, facendo emergere professioni ormai vitali nell'economia italiana, eppure tutt'ora costrette nel limbo del "non riconoscimento". Non si può che sperare, dunque, che il percorso messo in moto dall'Ente italiano di unificazione e da Assoprofessioni sia condiviso dalle associazioni professionali e dai singoli professionisti, fino a dare nuovo impulso a una modernizzazione del sistema Italia che smetta di farci pensare al nostro futuro come il lento recupero di quanto abbiamo perso negli ultimi anni, come un'immagine sbiadita del nostro passato. Non è questa la modesta ambizione con la quale il nostro Paese potrà uscire in avanti dalla crisi che sta attraversando.

**Contributo di Sergio Gambini
CNA Progetto Professioni**

Il recupero di competitività del sistema Italia è stato, nel corso dei difficili mesi di crisi economica che abbiamo attraversato, uno dei temi principali del confronto tra le forze politiche e tra le parti sociali. Sotto i fari sono finiti diversi fattori strutturali che hanno contribuito a ridurre il profilo competitivo del nostro sistema produttivo. Nelle ultime settimane, con la spinta della vicenda FIAT, si è aggiunto, ad un elenco purtroppo non breve, il tema controverso della obsolescenza dell'attuale assetto delle relazioni industriali.

E' stata giustamente richiamata la volontà di difendere il carattere manifatturiero della nostra economia e si sono indicate le innovazioni profonde che devono essere introdotte in quel campo, per mantenere questa peculiarità italiana nelle nuove condizioni dell'economia globale.

E' difficile non rilevare come invece sia del tutto assente dalla discussione il tema, altrettanto centrale a mio avviso, di come riformare il mercato delle prestazioni delle professioni e dei lavori della conoscenza. Non credo occorra richiamare Lisbona, né lo sforzo straordinario che il Paese più manifatturiero del continente sta compiendo per accelerare la crescita, proprio sul terreno dell'economia della conoscenza.

L'Italia non potrà sicuramente neanche avvicinare, nei prossimi anni, il monte di risorse che la Germania si è impegnata ad investire in formazione, ricerca ed innovazione. Proprio per questo bisognerebbe intervenire con decisione per superare il gap competitivo che ci separa da altri paesi europei almeno sul terreno della regolamentazione. E' una riforma che non costa, che può, tra l'altro, migliorare la coesione sociale del Paese e che, se affrontata con coraggio, può portarci più avanti di altri.

Abbiamo vissuto un paradosso. Nel momento in cui è cominciata anche in Italia, la crescita più accelerata dell'economia della conoscenza e si sono presentati, su scala assai più ampia del passato, gli attori sociali dei nuovi processi economici, nel nostro Paese si è arrestata l'operatività degli strumenti di regolazione "tradizionali" e non ne sono stati costituiti di nuovi.

A metà degli anni '90, sotto la spinta della neonata Autorità Antitrust e degli indirizzi comunitari sono state saggiamente bloccate le numerose richieste volte alla costituzione di nuovi Ordini od Albi professionali (il percorso consolidato attraverso il quale le nuove professioni, emerse dal mercato, venivano, negli anni, via via regolamentate), ma non si è riuscito né a riformare l'antica strut-

tura degli Ordini, né a dare un nuovo assetto ai nuovi protagonisti dell'economia dei servizi.

La cittadella dei professionisti della conoscenza si è chiusa così ad ogni nuova inclusione, ha consolidato un assetto corporativo e lontano dal mercato, mentre le nuove professioni sono state condannate a cercare una loro affermazione in una giungla priva di ogni regolamentazione.

Settori decisivi per il futuro, come quello dell' ICT o del benessere, sono da oltre quindici anni intrappolati in questo paradosso, limitando seriamente il dinamismo del nostro sistema produttivo.

Purtroppo l'agenda politica, sia della maggioranza che dell'opposizione, non sembra riservare spazio al superamento di questo stallo, anzi i segnali che si sono susseguiti, come il tentativo di introdurre un aumento delle riserve di legge per la professione forense, vanno in direzione opposta.

Il mondo della piccola impresa è più di altri interessato ad un rapido superamento di questa situazione.

La dimensione delle nostre realtà imprenditoriali impone che il percorso della competitività incontri quello di competenze e saperi, di servizi professionali, il più delle volte esterni al-

l'azienda. D'altra parte molto spesso è nella forma della piccola impresa che trovano espressione molte attività professionali.

Se è vero che la difficoltà della politica rischia di collocare l'esigenza di una regolamentazione moderna e di stampo europeo lungo tempi che non sono compatibili con le domande impellenti del nostro sistema produttivo, la strada della autoregolamentazione fatta di normazione e di certificazione volontaria, diventa sicuramente quella obbligatoria.

Essa non preclude successive regolamentazioni di rango legislativo, anzi le prepara e le rafforza. Con una scelta di sussidiarietà inoltre, mette fuori gioco i veti che troppo spesso le professioni ordinarie hanno frapposto ad ogni riforma, anche a quelle che lasciavano immutato l'assetto degli Ordini e del loro rapporto con il mercato.

Il disegno tuttavia, non è privo di ambizione perché si nutre della convinzione che la moneta buona, che così nascerà, cominciando

a circolare sul mercato delle prestazioni professionali, finirà per scacciare quella vecchia, che è stata coniata con chiusure e privilegi di stampo corporativo, davvero incapace di accompagnare il sistema produttivo del nostro Paese alle nuove sfide della competitività globale.



Il contributo UNI alla normazione delle professioni

L'accordo istitutivo del WTO, l'Organizzazione Mondiale del Commercio, ratificato in Italia con Legge n.747/1994, ha segnato l'avvio della globalizzazione dei mercati e ha introdotto, per mezzo dell'allegato sulle barriere tecniche, il cosiddetto TBT, il concetto che le regole obbligatorie e le norme tecniche volontarie non devono costituire ostacoli al libero scambio di merci. A tale scopo, è stata sostenuta l'idea che le norme internazionali ISO costituiscono un elemento fondamentale nelle relazioni commerciali mondiali.

A livello europeo, già dal 1983 l'Unione Europea ha regolamentato l'ambito tecnico allo scopo di evitare il crearsi di barriere alla libera circolazione delle merci, ma anche dei capitali e delle persone. La Direttiva 83/189/EC, nota come procedura d'informazione e recepita nell'ordinamento italiano nella Legge n.317/85 (successivamente modificata quale Direttiva 98/34/EC e D.Lgs. 427/2000), ha sancito che il termine "norma" è riservato esclusivamente ai documenti prodotti dagli organismi di normazione riconosciuti, in Italia UNI e CEI.

Nel 2000, la strategia di Lisbona dell'Unione Europea ha inoltre rafforzato la necessità di creare nuovi mercati del lavoro, aperti e accessibili a tutti. In quest'ambito la Direttiva 2005/36/EC sul riconoscimento delle qualifiche professionali, recepita in Italia con D. Lgs. n.206/2007, definisce con chiarezza cosa sono le qualifiche, il titolo di formazione e gli attestati di competenza.

La successiva Raccomandazione del Parlamento e del Consiglio del 2008 consente di confrontare i livelli di qualifica derivanti da sistemi nazionali diversi sulla base degli 8 livelli European qualification framework (EQF), definendo la qualifica come il risultato di un processo di valutazione e convalida, e introducendo i concetti di conoscenza, abilità e competenza.

Ma come si può mettere in relazione la libera circolazione delle persone, e dei lavoratori, con l'accessibilità di tutti i cittadini dell'Unione al mercato del lavoro europeo? In altri termini, si può ipotizzare di applicare il modello dello sviluppo e dell'applicazione di norme tecniche alla qualificazione delle professioni?

Una risposta, forse, è fornita dalla stessa Unione Europea che, il 13 agosto 2008 ha pubblicato in Gazzetta Ufficiale i Regolamenti e le Decisioni che costituiscono il nuovo inquadramento comunitario in materia di libera circolazione di beni e servizi. Il Regolamento n.765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio tratta la materia della



sorveglianza del mercato ed il funzionamento dell'accreditamento degli organismi di valutazione della conformità e fornisce un quadro per la vigilanza del mercato (dei prodotti) per garantire che essi soddisfino i requisiti che offrono un grado elevato di protezione di interessi pubblici. In particolare, il Regolamento definisce la valutazione della conformità, quale procedura atta a dimostrare se le prescrizioni specifiche relative a un prodotto, a un processo, a un servizio, a un sistema, a una persona o a un organismo siano state rispettate.

In parallelo all'evoluzione del quadro legislativo europeo, negli ultimi anni l'UNI è intervenuto in numerose occasioni in materia di norme per la qualificazione delle professioni. Già nel marzo 2003 la Commissione Centrale Tecnica ha fornito delle raccomandazioni sull'avvio di progetti di norma aventi per oggetto figure professionali, riscontrando la necessità di affrontare la tematica con attenzione e tenendo in considerazione le relazioni con gli aspetti legislativi ed i rapporti con il settore della certificazione. Sono stati numerosi gli interventi effettuati

in materia di qualificazione professionale per sensibilizzare il mercato ed approfondire la tematica con tutti i soggetti interessati. Tra questi si ricorda l'incontro strategico svoltosi il 30 novembre 2004 dal titolo "Qualificazione delle professioni. Quale ruolo per le norme UNI?" che ha formalmente aperto un modello nuovo di riconoscimento della qualità del professionista basato sulla conformità a norma UNI.

Nel frattempo, a livello ISO, CEN e UNI, sono nate numerose iniziative di qualificazione di attività professionali, alcune direttamente collegate ad aspetti tecnologici già oggetto di normazione, quali i processi di saldatura, altre relative a professioni nuove, come gli istruttori di *diving*. Al fine di fornire dei principi generali, nel giugno 2005 è stato stabilito che l'attività di normazione tecnica dell'UNI può essere rivolta all'individuazione dei requisiti previsti per una specifica attività professionale tali da consentirne lo svolgimento secondo le aspettative e la possibile valutazione degli stessi. Secondo UNI tale impostazione si poteva applicare alle attività non regolamentate così come alle profes-

IL TRIBUTARISTA

Il tributarista offre servizi in campo fiscale, tributario e societario con funzioni che possono spaziare dalla semplice tenuta delle scritture contabili, alla consulenza fiscale, dall'assistenza al contribuente durante la stesura dei contratti al contenzioso, dalla cessione di aziende o rami di azienda ad ogni altra operazione in campo fiscale-tributario per la quale non esista una specifica riserva di legge. Garantisce la corretta applicazione delle leggi fiscali e tributarie e, pertanto, per esercitare la professione di tributarista è indispensabile, oltre ad un'adeguata polizza assicurativa, possedere un'ampia cultura manageriale e legislativa sia in ambito economico aziendale che giuridico. La conoscenza della materia, comunque, è solo il necessario presupposto alla disponibilità del tributarista all'aggiornamento continuo nel settore di riferimento affinché si amplino e si consolidino nel tempo le competenze tecniche e professionali al fine di promuovere uno standard sempre più elevato della consulenza tributaria e mettere in condizione gli utenti di riconoscere, nel vasto mercato, il professionista competente. Ma il percorso compiuto, pur senza obblighi di legge, dalle associazioni professionali di riferimento che hanno messo in pratica un sistema di protezione per l'utenza in maniera autoregolamentata non può bastare.

È necessario, infatti, che si raggiunga la meta della normazione della professione attraverso l'UNI per realizzare in maniera e concreta, ma garantita, la libertà del consumatore, oltre a quella del professionista, imposta già da anni dall'Unione Europea.

Giovanna Restucci - Associazione Nazionale Tributaristi

sioni sotto ordinamento legislativo, assicurando i principi di libero mercato.

L'esperienza metodologica acquisita a livello nazionale ha consentito all'Italia di promuovere lo sviluppo di questa tematica a livello europeo. Nell'ottobre 2006 è stato costituito il Gruppo CEN/BT WG 192 sulla qualificazione delle professioni e del personale, sotto il mio coordinamento, in qualità di Direttore Tecnico UNI e di Vicepresidente del CEN/BT, con lo scopo principale di conoscere le situazioni esistenti nei vari Paesi europei, sia in termini di documenti disponibili sia in termini di strutture tecniche vigenti per la qualificazione delle professioni, e per poter rispondere al quesito di se e come la normazione poteva fornire un contributo al processo di qualificazione del personale.

Al Gruppo hanno partecipato, dal 2007 al 2009, i funzionari dei principali Enti di Normazione europei, i rappresentanti della Commissione Europea, delle PMI e dei consumatori. Per l'Italia, oltre a personale interno UNI, hanno collaborato, dando un importante supporto tecnico, Bruno Rebaglia, Vicepresidente CCT, e Giancarlo Colferai, esperto delle Commissioni Tecniche UNI "Servizi" e "Gestione per la qualità".

L'esito dei lavori è frutto della condivisione di un approccio metodologico che classifica e codifica le 3 differenti modalità seguite per assicurare la qualificazione delle professioni - requisiti di competenza, descrizioni di attività e valutazione - individuate sulla base dell'analisi delle centinaia di norme già pubblicate. Il CEN/BT, nel corso della riunione del 23/3/2010, ha approvato all'unanimità di tutti i Membri europei la guida predisposta dal WG 192.

Il 21 aprile scorso è stata quindi pubblicata la CEN Guide 14 "Common policy guidance for addressing standardisation on qualification of professions and personnel". Il documento riguarda la conduzione di attività europee di normazione in materia, ma può costituire un importante riferimento anche per l'elaborazione di progetti di norma a livello nazionale, tanto che la Commissione Centrale Tecnica, nella riunione di giugno 2010, ne ha disposto l'adozione in italiano e la sua diffusione al mercato.

Il resto è storia recente. Come ampiamente rendicontato in questo dossier, il 21 giugno si è svolto il convegno alla Camera dei Deputati, frutto dell'accordo di collaborazione tra UNI e ASSOPROFESSIONI, e diverse categorie professionali hanno quindi valutato l'opportunità di seguire la via del riconoscimento basato sulle norme volontarie.

Il 14 settembre 2010, nell'ambito di una riunione organizzata dalla Direzione Relazioni esterne, sviluppo ed innovazione, l'UNI ha concordato una metodologia con i rappresentanti di numerose realtà professionali quali naturopati, laureati in scienze motorie, tributaristi, esperti di infortunistica stradale, informatici, professionisti della comunicazione, grafici, fotografi, operatori di pubbliche relazioni, ed altri ancora, per far sì che un'approfondita analisi delle singole caratterizzazioni possa avviare delle specifiche attività di normazione. Sono centinaia le professioni non riconosciute in Italia. La strada è aperta.

Ruggero Lensi

Direttore Relazioni esterne, sviluppo e innovazione

La professione del geometra tra fiducia e qualità

Il professionista svolge un ruolo fondamentale nella società e la sua prestazione professionale è caratterizzata, in primo luogo, dal contenuto intellettuale.

In termini economici i professionisti rappresentano un quinto del mercato del lavoro e analoga quota del prodotto interno lordo: è un mercato, quello della conoscenza, in continua crescita.

Secondo gli schemi del diritto romano, la libera professione rientra nel concetto di *locatio operis*, istituto del diritto romano caratterizzato dal lavoro, da parte di un soggetto, di trasformazione su materie prime in beni di utilità per il locatore, contro pagamento di un corrispettivo, distinta dalla *locatio operarum* che si riferisce al lavoro subordinato.

Nell'ambito della *locatio operis* il nostro diritto distingue tre figure:

- economica-imprenditoriale, nel contratto di appalto si affida ad un imprenditore l'organizzazione dei fattori produttivi;
- lavoro autonomo, operatore economico la cui attività comprende sia quella dell'imprenditore che quella del professionista intellettuale;
- il professionista intellettuale.

I rapporti tra imprenditore e committente di norma sono regolati da un contratto. Nel caso professionista intellettuale il rapporto con il committente si basa essenzialmente sulla *fiducia*. In poche parole l'attività professionale intellettuale si contraddistingue per due tratti fondamentali (i) la responsabilità e (ii) il potere di recesso.

La regolamentazione delle attività professionali che implicano prestazioni intellettuali, prevede una forma di responsabilità limitata fino all'esclusione, salvo nei casi in cui il professionista abbia operato con dolo o colpa grave.

Se si stipula un contratto, si è vincolati ad adempiere a quanto in esso disposto fino alla fine; viceversa, nel contratto professionale, in cui l'attività dell'uomo ha un rilievo determinante, sussiste, in qualche maniera, la possibilità per i contraenti di recedere. Questo perché tutta la disciplina è imperniata intorno al rapporto fiduciario che ha ispirato la scelta.

Il professionista è scelto sulla fiducia e se questa dovesse venir meno in corso d'opera, la legge dà il potere di revocare il mandato, senza dover corrispondere nulla al professionista. È proprio questo potere a connotare il rapporto di prestazione d'opera professionale.

È indispensabile dare contenuto alla parola

fiducia e al significato di essere *iscritti* ad un Albo Professionale, attraverso la capacità di soddisfare un'esigenza o un'aspettativa del committente, generalmente implicita o cogente.

Il "Devoto - Oli" definisce la parola fiducia: "(persona di fiducia)... ritenuta adatta all'adempimento di compiti delicati o importanti". Per svolgere compiti "delicati o importanti" il professionista intellettuale deve porre in essere un comportamento diligente con l'impiego di mezzi idonei a raggiungere il risultato. E tali mezzi, per il professionista intellettuale, si identificano nelle "conoscenze" e nel "saper fare".

Quindi, la ricchezza di un professionista (o meglio, della categoria a cui appartiene) è data dal possesso di conoscenza e dagli strumenti (la formazione) finalizzati ad un continuo aggiornamento atto a garantire lo sviluppo e il progresso del suo sapere.

Il Consiglio Nazionale Geometri e Geometri Laureati in forza di un deliberato congressuale di categoria, ha previsto nel Codice Deontologico una norma specifica per cui il geometra deve "... svolgere la prestazione professionale ..omissis.. nel pieno rispetto dello standard di qualità stabilito dal Consiglio Nazionale, sentiti i Consigli dei Collegi provinciali e circondariali ...omissis.."

In data 10 settembre 2009, dopo una serie di incontri preliminari, il Consiglio Nazionale Geometri e Geometri Laureati sottoscriveva con UNI una convenzione con la quale veniva affidato all'ente di unificazione il servizio e lo sviluppo del progetto "Standard di Qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei Geometri e Geometri

Laureati" attraverso la competenza in materia di gestione dei processi per la definizione delle specifiche tecniche per la qualificazione delle professioni, mediante una serie di precise e puntuali fasi:

- (i) analisi e definizione del progetto,
- (ii) inquadramento dell'organizzazione per la gestione del progetto,
- (iii) predisposizione delle specifiche tecniche,
- (iv) definizione di uno schema di valutazione di conformità, e
- (v) supporto alle attività di divulgazione, formazione e cultura.

Successivamente è stato costituito un "gruppo di lavoro" con il compito di concretizzare il progetto. L'esperienza è stata sicuramente positiva: da una parte coloro che conoscono la professione e dall'altra gli esperti che hanno le competenze per scrivere una norma.

La finalità, infatti, è quella di disciplinare le attività che normalmente svolge un *geometra* al fine di dare contenuto alla "fiducia" così da ridurre l'asimmetria informativa, dare contenuto alla qualità attesa, svolgere concretamente la formazione continua e creare i presupposti della certificazione professionale (ISO 17024).

A circa un anno dall'inizio dell'attività, il lavoro prosegue positivamente secondo un preciso calendario che consentirà di presentarlo alla *working week* della Federazione Internazionale dei Geometri (FIG) che si svolgerà a Roma nel 2012, ospitata per la prima volta in Italia.

Antonio Benvenuti

*Consigliere Nazionale
Geometri e Geometri laureati*

Qualificazione delle consulenze di direzione. Un'esperienza italiana esportata in Europa e nel mondo

La scelta strategica di presentarci e parlare al mondo della consulenza e dei suoi fruitori anche attraverso la normazione è sempre stata considerata un asset per APCO.

UNI è da noi considerata una sintesi dei nostri stakeholders. In UNI sono rappresentati, in modo qualificato, istituzioni, associazioni imprenditoriali, grandi clienti ed organizzazioni professionali che costituiscono il bacino di riferimento cui l'Associazione Italiana dei Consulenti di Direzione ed Organizzazione si rivolge.

Ogni associazione professionale ha interesse, nel suo percorso, a codificare il proprio corpo comune di conoscenze perchè questo possa essere di utilità sia per i propri associati, per l'intera comunità professionale e per il mercato. Spesso accade che si proceda alla definizione unilaterale dello stesso: ogni associazione professionale lo definisce e lo pubblica in maniera autonoma, chiedendo al mercato poi di prenderne atto ed adeguarsi.

In Apco sin dal 1995 abbiamo pensato invece che questo dovesse essere un processo condiviso con l'intera comunità professionale. Definire la figura del consulente di management in un dato contesto storico ed ambientale, formalizzare le varie fasi del processo di consulenza, i contenuti e la struttura minima dell'offerta di consulenza a tutela del consulente e del cliente, i criteri relativi alla scelta e valutazione del consulente, le linee guida per l'affidamento dei servizi di consulenza da parte delle pubbliche amministrazioni non potevano essere, per una associazione liberale ed agli inizi del XXI secolo, un qualcosa di pre-codificato e stantio. APCO è stata la prima a ritenere che tutto questo dovessero trovare un terreno di confronto con la comunità professionale nella quale è inserita e nel mercato in cui i consulenti operano. Abbiamo trovato in UNI un partner ideale per perseguire questo obiettivo. Si sono creati dei gruppi di lavoro che hanno affrontato nel corso degli anni questi temi, attraverso un confronto serrato e fruttuoso con rappresentanti delle diverse anime del mondo della consulenza e delle organizzazioni clienti, si sono redatte e pubblicate diverse norme e linee guida che oggi "sono patrimonio di tutti".

In questa sede più che illustrare ed analizzare nel dettaglio il lavoro fatto, mi interessa sottolineare la valenza strategica di questo approccio e di quanto la visione illuminata di



IL COUNSELOR

Il Counselor è un professionista che mediante ascolto, sostegno ed orientamento, migliora le relazioni interpersonali, intrapersonali (di ogni persona con se stessa), ed extra-personali (nella coppia, nella famiglia, nei gruppi, nelle formazioni sociali e nelle istituzioni). Raccoglie i problemi del cliente e costruisce con lui una nuova visione per realizzarne le finalità attraverso un piano d'azione *ad hoc*.

Il Counselor ha bisogno di una normativa di riferimento? Le associazioni professionali sono la voce dei professionisti che chiedono alle istituzioni una regolamentazione per la tutela nei confronti dei millantatori che sono purtroppo ancora liberi di screditare la professione.

I vantaggi della certificazione per il professionista e per il cliente: la certificazione ha l'obiettivo di valutare la presenza di precise competenze che qualificano il lavoro del professionista. Scegliendola il professionista si auto-impone caratteristiche implicanti serietà professionale: costante aggiornamento; mantenimento economico della certificazione (che impone una sufficiente esperienza professionale in atto), rispetto di una deontologia condivisa e trasparente. Per il cliente poter distinguere tra un operatore certificato ed uno non certificato significa avere garanzie e assicurazioni sulla formazione, sulle competenze, sullo stile professionale e sulla qualità complessiva del professionista.

Lorenzo Barbagli, Emanuela Mazzoni - Associazione Counselor Professionisti

alcuni rappresentanti della nostra associazione professionale, da Gigi Guarise a Marco Beltrami, attuale presidente di APCO, abbia caratterizzato, con continuità, il posizionamento della Associazione sul tema delle competenze professionali e dell'utilizzo delle stesse da parte del mercato.

In oltre 14 anni si sono pubblicate le seguenti norme:

- UNI 10836 Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità - Linee guida per la qualificazione dei consulenti nei sistemi qualità, 1999 (Ritirata sostituita dalla UNI ISO 10019: 2005);
- UNI 10771 Consulenza di direzione, Definizioni, classificazione, requisiti e offerta del servizio, 1999 (Ritirata);
- UNI 10771 Consulenza di direzione, Definizioni, classificazione, requisiti e offerta del servizio, Revisione, 2003;

UNI 11067 Consulenza di direzione, Criteri di erogazione e controllo del servizio, giugno 2003;

UNI 11166 Consulenza di direzione, Linee guida per la scelta del consulente di Direzione, 2005;

UNI 11251 Consulenza di direzione, Linee guida per l'affidamento di servizi di consulenza e formazione organizzativa e direzionale da parte delle pubbliche amministrazioni, centrali e locali, 2007;

UNI 11369 Consulenza di direzione (management consulting) - Guida per la classificazione dei consulenti di direzione in base al sistema di competenze, 2010;

e si sono presentate ai portatori di interessi, quali consulenti ed organizzazioni clienti, in appositi convegni e seminari organizzati da APCO insieme ad UNI in oltre 20 città italia-

ne. Non ci interessa solo la produzione condivisa del sapere, ci interessa anche la sua diffusione. Sono state tutte tradotte in inglese, raccolte in un apposito CD commercializzato da APCO, e presentate quale case history italiana in diversi eventi internazionali organizzati da ICMCI (International Council of Management Consulting Institute, l'unica NGO dell'ONU nel Management consulting che attualmente raggruppa associazioni Nazionali di consulenti provenienti da 52 Paesi del mondo), da Associazioni dei Consulenti di Management di Paesi come la Cina, Croazia, Bulgaria e Siria, ad istituzioni quali il CNIPA, ad Università e Business School italiane e straniere, ad associazioni imprenditoriali e camere di commercio italiane.

La crescente attenzione registrata ovunque ha generato un importante e prestigioso risultato. Con il supporto di ICMCI ed APCO, e il segretariato tecnico di UNI, è stato avviato in Italia nel 2008 il primo progetto di norma europea CEN sulla Consulenza di Management che vede l'adesione e la partecipazione di 16 nazioni europee. Siamo qui nella fase finale del progetto di norma europeo, elaborato dal CEN/PC 381 "Management Consultancy Services" a segreteria italiana, che ha visto conclusa l'inchiesta pubblica nello scorso agosto 2010 per procedere all'incontro internazionale fissato a Milano per il prossimo dicembre verso la fase di approvazione definitiva della norma.

In Italia tutto questo lavoro ha prodotto attenzione e valore lì dove è stato conosciuto. Ha qualificato sia ogni consulente che si attiene agli standards, (la conoscenza delle norme è requisito fondamentale per ottenere la Certificazione internazionale CMC - Certified Management Consultant) sia l'intera Associazione nel suo complesso quando la stessa è stata tra le prime Associazioni ad essere valutata, dal CNEL e dal Ministero della Giustizia, ai fini del riconoscimento delle qualifiche professionali secondo la Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo.

Dal 1996 il percorso innovativo e lungimirante avviato da una libera associazione professionale quale è APCO, insieme a UNI, pone oggi la comunità professionale italiana ed europea dei consulenti di management, insieme alle organizzazioni clienti, nella condizione di disporre, da subito, di riferimenti qualificati di orientamento nello sviluppo e fruizione dei servizi professionali, per operare in modo trasparente e qualificato nella economia della conoscenza.

Francesco D'aprile
Vice-Chairman ICMCI
Presidente APCO 2004-2009



Primi passi verso la normazione della figura professionale del naturopata

La necessità di un riferimento univoco ed oggettivo che identifichi e definisca non solo il ruolo ed il profilo del naturopata, ma anche le sue specifiche competenze e la sua formazione, ha portato NATURALITER – Accademia di Scienze mediche e naturopatiche ad intraprendere un percorso che porterà alla definizione di una norma tecnica UNI sulla figura professionale del naturopata. Fornire al mercato un riferimento chiaro e indiscutibile vuol dire far migliorare il livello professionale dei naturopati, tutelando al contempo l'utente e contribuendo a far riconoscere i professionisti seri e competenti, da sedicenti quanto improvvisati naturopati. All'inizio di quest'anno, dunque, si sono attivati i primi contatti tra NATURALITER ed UNI che hanno dato l'avvio ad una prima indagine ricognitiva per definire una normativa tecnica per la qualificazione della figura professionale del naturopata. Passo fondamentale per l'avviamento dei lavori è stata l'individuazione dei potenziali stakeholders e delle diverse parti interessate, che ha portato al coinvolgimento di diverse associazioni ed organizzazioni del settore, nonché di rappresentanti dei consumatori e delle organizzazioni di certificazione. La tematica è stata poi analizzata dal punto di vista dell'inquadramento giuridico esistente sia a livello nazionale, che a livello europeo in termini di legislazione comunitaria e di legislazione dei singoli stati membri. Particolare attenzione è stata dedicata alle indicazioni fornite dall'OMS – Organizzazione Mondiale della Sanità nell'ambito delle "Linee guida per lo sviluppo dell'informazione al consumatore sull'utilizzo appropriato della medicina tradizionale, complementare e alternativa", documento pubblicato nel 2004 sulla base del quale vengono fornite numerose definizioni in tema di medicina complementare, medicina tradizionale, terapie con procedure della medicina tradizionale/medicina complementare alternativa, ecc. Nel documento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità viene inoltre evidenziata l'importanza per l'utente di poter individuare un operatore qualificato al fine di evitare interventi terapeutici da parte di operatori non qualificati o addirittura pratiche illecite. Oltre all'aspetto giuridico si è intrapresa un'indagine sulla documentazione di riferimento esistente in termini di codici di condotta, deontologici o etici delle organizzazioni coinvolte, con la finalità di individuare, da un lato i campi in cui il naturopata svolge la propria attività, dall'altro gli strumenti che il

L'OSTEOPATA

La figura dell'osteopata trova la sua collocazione e si identifica tra le figure in grado di erogare prestazioni, anche di carattere sanitario, a rilevanza sociale finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione ed al contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie o alterazioni funzionali congenite o acquisite al fine di una più completa partecipazione dell'individuo alla vita sociale in termini sia qualitativi che produttivi.

L'Osteopata, tramite l'utilizzo esclusivo delle mani, analizza la qualità del movimento con opportune valutazioni palpatorie non invasive, esegue la valutazione delle singole strutture corporee ed individua le restrizioni dei movimenti fisiologici.

L'osteopatia offre un campo di applicazione vastissimo ed integrabile, ma non sovrapponibile con le altre figure sanitarie e socio sanitarie.

L'Osteopatia è utilizzata per la cura delle affezioni dolorose della colonna vertebrale e delle articolazioni periferiche, ma si rivela efficace, integrativa e preventiva in molti disturbi funzionali, posturali, viscerali, psicosomatici che non abbiano all'origine turbe virali, tumorali, infettive o genetiche.

L'analisi osteopatica e la conclusione osteopatica nulla hanno a che vedere con la diagnosi medica, sia per l'uso di un linguaggio diverso sia per una diversa metodica valutativa.

Da quanto esposto risulta chiaramente quanto sia delicato l'intervento dell'osteopata e come, se fatto senza una adeguata preparazione, possa pregiudicare la salute dell'utente.

Per questo motivo si chiede all'UNI di emanare una norma che stabilisca in modo inequivocabile quali siano le caratteristiche sia culturali che professionali per potersi qualificare osteopata mettendo così in grado l'utenza di potere distinguere tra il professionista preparato e l'improvvisatore.

Eduardo Rossi - Presidente del Registro degli Osteopati d'Italia

naturopata deve considerare per svolgere la propria attività, quali per esempio, i diversi strumenti di valutazione, quelli operativi o le metodologie di valutazione e le metodiche di trattamento. Tutto questo rappresenta un primo inquadramento più specificatamente tecnico della professione del naturopata, cui va aggiunto l'impegno ad un costante perfezionamento per accrescere continua-

mente le proprie conoscenze in una logica di aggiornamento permanente.

Sono queste le prime fasi di lavoro che hanno portato, anche a seguito di incontri organizzati allo scopo, alla definizione di un vero e proprio piano operativo per l'avvio dello studio di un primo documento tecnico normativo per la figura professionale del naturopata. Il piano operativo individuato evi-





denza la necessità di specificare in primo luogo un titolo ed uno scopo, supportati da una giustificazione ben circostanziata che evidenzia le motivazioni che rendono necessaria la normazione nel settore. In aggiunta a ciò, sono stati individuati i benefici attesi, le priorità di intervento, i rapporti con le eventuali attività di certificazione correlate alla pubblicazione di una norma tecnica. Infine, è stata fatta una valutazione preliminare per superare eventuali possibili difficoltà di un'attività così strettamente collegata al delicato settore della salute.

I lavori per avviare e sviluppare l'attività di normazione per la qualificazione della professione dei naturopati sono già iniziati ed hanno portato anche ad un'ipotesi di modello della prima norma tecnica che andrà a definire i requisiti e le raccomandazioni dei servizi di assistenza alla salute forniti dai naturopati, con particolare attenzione alle competenze del naturopata e alle attrezzature, dispositivi e prodotti utilizzati. Il documento sarà strutturato in modo tale da individuare e definire i requisiti del servizio, cioè le competenze di base dei professionisti, l'educazione professionale del naturopata, il codice etico di condotta ed i relativi obblighi professionali. Viene inoltre definita l'organizzazione del servizio, individuandone la struttura, le attrezzature e i prodotti impiegati, nonché i rapporti con gli utenti – anche in termini di tutela della privacy – e l'associazione ad un elenco professionale. La strada è stata aperta e questi primi passi verso la normazione volontaria rappre-

sentano una tappa fondamentale per definire il profilo, il ruolo, le competenze e la formazione del naturopata nell'ottica della difesa dell'utente e della professione, e della creazione di un primo riferimento che possa gettare le basi per un futuro mutuo riconoscimento della professione dei natu-

ropati anche a livello europeo.

Tonella Doro
*Presidente NATURALITER
 Accademia di Scienze mediche
 e naturopatiche*

GLI ARTE TERAPEUTI

Da quando esistono, le arti hanno sempre avuto tra i loro scopi più evidenti quelli di modulare le emozioni e di contribuire e costruire e mantenere unite le comunità.

Facile quindi comprendere come la storia delle arti s'intrecci costantemente con quella delle tecniche della cura.

Attualmente vengono usate metodiche artistiche per la promozione umana nella stragrande maggioranza dei servizi alla persona sia pubblici che privati.

Questo variegato mondo dell'arte a fini solidali può essere in qualche modo ordinato in quattro settori: arte terapia, musicoterapia, danza movimento terapia e teatro terapia.

Da vari anni ormai questo settore che chiameremo nel suo insieme "Arti Terapie" è stato oggetto di rigorosi studi di verifica delle ricadute secondo criteri accreditati dalla comunità scientifica e sono stati anche definiti degli standard formativi da parte delle varie e più accreditate associazioni professionali di settore.

Il grosso problema è che, per effetto della più assoluta mancanza di regole, a fronte dell'enorme diffusione di queste metodiche, solo uno sparuto 5% degli operatori che le praticano hanno una formazione che possa avvicinarsi agli standard stabiliti dalle associazioni professionali di cui prima abbiamo fatto cenno.

Se poi aggiungiamo che da varie ricerche risulterebbe anche che gli operatori che mettono in pratica queste metodiche sono spesso proprio quelli che passano più tempo a contatto con gli utenti, il quadro generale si configura inquietante, le persone a cui la comunità delega il maggior sostegno emotivo alla parte più debole di se stessa – la disabilità – sono nella maggior parte dei casi non qualificati almeno in alcune delle tecniche che utilizzano.

Per queste ragioni riteniamo che la certificazione delle competenze in questo settore configuri prima di tutto un dovere morale della collettività.

Alessandro Tamino - Associazione Professionale Italiana degli Arte Terapeuti

Il ruolo sociale della qualificazione della consulenza finanziaria personale

Il XXI secolo sarà molto impegnativo per i consumatori che dovranno affrontare i cambiamenti e le sfide che il mondo propone. Infatti, la crisi economica e finanziaria globale, le trasformazioni demografiche e la complessità dei mercati e degli strumenti finanziari implicano nuove responsabilità individuali dei consumatori laddove il loro benessere economico dipende, in gran parte, dalle proprie scelte. In questa prospettiva il supporto e la consulenza di operatori professionali qualificati rappresentano un tema centrale e strategico per lo sviluppo individuale e sociale. Tuttavia il ruolo professionale del consulente finanziario presenta diversi aspetti problematici in quanto sono molteplici le sue definizioni professionali e le prestazioni professionali erogate. A questo proposito non sono di particolare ausilio le leggi ed i regolamenti delle autorità pubbliche di controllo in quanto, naturalmente, definiscono comportamenti e regole generali che lasciano spazio a differenti interpretazioni circa il profilo professionale di un consulente finanziario le cui caratteristiche sostanziali diventano difficilmente riconoscibili dal consumatore. Oltre a ciò esistono differenti coniugazioni del ruolo determinate dalla frammentazione dei settori dell'industria – assicurativo, dell'indebitamento, dell'investimento e previdenziale – che originano diverse comunità di operatori, ciascuna carat-

terizzata da difformità di culture, di competenze e di metodologie e da iter formativi spesso disomogenei.

Purtroppo tale pluralità di offerta non va a vantaggio del consumatore. In primo luogo perché il supporto e la consulenza al consumatore dovrebbero poter affrontare tutti i temi e gli obiettivi all'interno di una visione olistica del proprio ciclo di vita. Ed in secondo luogo perché le soluzioni alle esigenze del consumatore dovrebbero essere elaborate in maniera integrata ed efficiente, utilizzando tutti gli strumenti che il mercato mette a disposizione. Infine tale varietà di offerta disorienta il consumatore che ha molte difficoltà a discriminare e scegliere un professionista competente di cui si può fidare.

In relazione a tutti questi aspetti problematici, la UNI ISO 22222, elaborata in ISO nel 2005 ed adottata in Italia nel 2008, rappresenta una soluzione potenzialmente efficace in quanto è stata pensata proprio con l'intento di fornire un punto di riferimento universale per coloro che forniscono consulenza finanziaria alle famiglie. La norma innanzi tutto definisce inequivocabilmente il servizio di consulenza come "pianificazione finanziaria personale" che consiste sostanzialmente nel supportare i consumatori nella realizzazione degli obiettivi di vita propri e della famiglia, sull'intero ciclo di vita.

In sintesi, la norma specifica la metodologia della pianificazione nonché i comportamenti etici, le competenze, l'esperienza professionale richiesta agli operatori e descrive i vari metodi di valutazione della conformità, precisando i requisiti applicati a ognuno di essi. Più

in particolare, in relazione agli aspetti metodologici, il processo di *personal financial planning* è descritto da almeno sei fasi che possono essere percorse ripetutamente nel tempo. Le fasi si articolano secondo la sequenza:

- 1) definizione della relazione professionale;
- 2) acquisizione delle informazioni dal cliente e definizione degli obiettivi e delle aspettative;
- 3) analisi e valutazione dello status finanziario del cliente;
- 4) sviluppo e presentazione del piano finanziario;
- 5) implementazione del piano finanziario;
- 6) monitoraggio del piano finanziario e della relazione professionale.

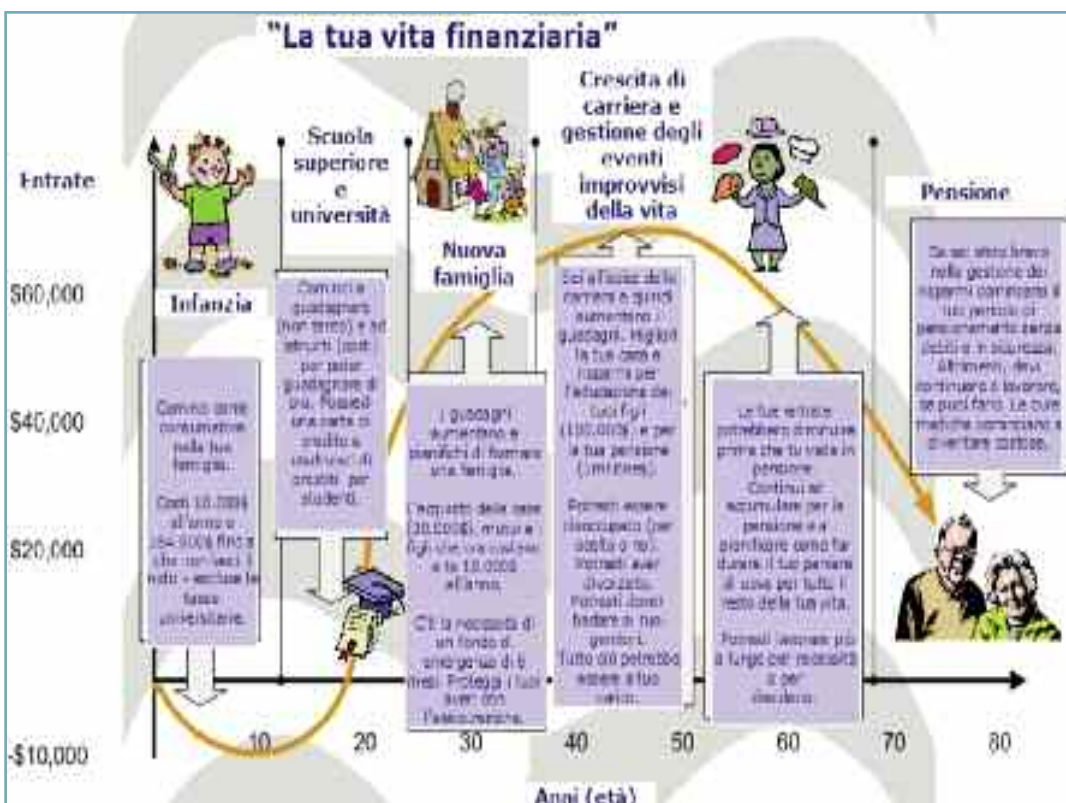
Il supporto consulenziale si estende su tutte le necessità ed i bisogni delle famiglie quali la tutela, l'investimento, l'indebitamento, l'immobiliare e la fiscalità, che tuttavia devono essere analizzate, valutate e pianificate in maniera integrata. Così il consulente nell'esecuzione del compito deve seguire precise procedure per rispondere compiutamente a tutte le richieste del cliente e lo svolgimento di ciascuna fase deve essere necessariamente documentato per iscritto.

In relazione ai requisiti di competenza, la ISO 22222 definisce, per ciascuna delle sei fasi operative, una dettagliata "mappa" che identifica l'insieme strutturato di conoscenze, capacità e atteggiamenti necessari per l'efficace svolgimento di una attività di *personal financial planning*. La "mappa" è articolata su diversi livelli cognitivi (conoscenza, compren-

sione, applicazione, analisi e valutazione) e sono elencati i metodi che consentono la valutazione del grado di padronanza delle competenze, anche in relazione al loro mantenimento e sviluppo nel tempo, rendendo così relativamente semplice la attività di definizione di programmi formativi adeguati.

Infine, per quanto riguarda il bagaglio di esperienze professionali, la norma specifica sia le attività di costituzione dell'esperienza che le condizioni ed i requisiti della sua valutazione.

In definitiva, la ISO 22222 definendo i requisiti di qualità del processo di consulenza, qualifica la figura del consulente finanziario, crea trasparenza del servizio offerto e contribuisce a



delineare i contenuti professionali della consulenza definita in termini formali dalle leggi ed i regolamenti governativi.

La norma può generare diversi vantaggi per l'intero mercato e permette diversi utilizzi.

Per i consumatori la norma può rappresentare:

- 1) un elemento di protezione e tutela dei propri interessi in quanto consente di arginare i comportamenti non professionali degli operatori;
- 2) una significativa evoluzione culturale relativamente alla gestione della propria ricchezza che permette, di conseguenza, di sviluppare un grado di fiducia maggiore verso l'industria;
- 3) una migliore comprensione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nel processo consulenziale che può prevenire equivoci circa le attese verso il servizio, migliorando significativamente la relazione professionale con il consulente.

Per gli operatori la norma può essere un importante strumento di sviluppo e qualificazione personale che permette di acquisire una immediata distintività verso i consumatori, consentendo così di cogliere tutte le opportunità che il business della consulenza può generare. Anche per gli intermediari la norma può avere molteplici funzioni in quanto:

- 1) può essere utilizzata come strumento di benchmarking, per eseguire verifiche di conformità e conoscere gli scostamenti da requisiti misurabili ed oggettivi nonché verificare il livello di conformità nei confronti della situazione precedente o raffrontarsi a organizzazioni simili;
- 2) può consentire l'acquisizione nel medio lungo termine di un reale vantaggio competitivo, in termini reputazionali e di fidelizzazione della propria clientela.

Inoltre, con riferimento ai programmi di responsabilità sociale, la norma può essere intesa come una aspettativa formalizzata della società nel suo complesso ed in questo senso può consentire un proficuo confronto tra tutte

L'ESPERTO IN INFORTUNISTICA - PATROCINATORI STRAGIUDIZIARI

Gli esperti di infortunistica - patrocinatori stragiudiziali sono professionisti che, ai sensi degli artt. 1704 e 1387 sgg. c.c., agiscono nell'esclusivo interesse del cliente-mandante danneggiato al fine di ottenere dal responsabile civile il risarcimento di tutti i danni subiti dalla parte rappresentata in sinistri di qualsiasi tipo.

Questi professionisti mettono in essere tutte quelle attività che si rendono necessarie per la trattazione della pratica risarcitoria in sede stragiudiziale, ivi comprese l'invio delle previste diffide di messa in mora, la ricostruzione cinematica del sinistro per la valutazione delle responsabilità dei coinvolti, la valutazione sotto il profilo economico dei danni sia fisici che materiali, la valutazione delle conseguenze sia patrimoniali sia morali che esistenziali anche queste sotto il profilo economico e finanche la valutazione delle conseguenze delle lesioni (nel caso di macrolesi) sulla qualità della vita dei congiunti, tutto ciò per arrivare ad una equa, ma dettagliata, articolata, documentata e provata quantificazione del danno complessivo subito dal proprio cliente.

Infine l'esperto di infortunistica si adopera in estenuanti trattative con il responsabile del sinistro al fine di pervenire ad una transazione onorevole per il proprio rappresentato, il tutto espressamente e solo in via stragiudiziale, senza invadere il campo del giudiziale riservato agli avvocati.

E' necessario pertanto delineare adeguatamente la figura professionale dell'esperto di infortunistica - patrocinatore stragiudiziale e una norma UNI risulta indispensabile per fornire al mercato un riferimento chiaro e sicuro, eliminando tutti coloro che attualmente operano senza adeguata competenza, creando solo danno all'utenza e anche alla categoria.

Luigi Cipriano presidente ANEIS - Patrocinatori stragiudiziali professionisti del risarcimento

le parti interessate divenendo così uno strumento di sviluppo di una attendibile cultura della consulenza. A questo proposito, è significativa l'esperienza che sta sviluppando l'UNI nella elaborazione di una serie di norme nazionali collegate: una guida all'applicazione della ISO 22222 (pubblicata a gennaio 2010 quale specifica tecnica UNI/TS 11348), una norma tecnica per la definizione dei requisiti di erogazione e monitoraggio del servizio ed una guida per la scelta del pianificatore finanziario da parte del consumatore. Al gruppo di lavoro partecipano rappresentanti di associazioni dei consumatori, associazioni degli operatori, intermediari dei mercati assicurativo-previdenziale, investimenti e finanziario, università, società di ricerca e consulenza, società di certificazione, ed il confronto e lo scambio di opinioni tra tutti gli stakeholder è particolarmente fruttuoso ed interessante. Infine, le tendenze internazionali in atto, uni-

te e amplificate dal contingente momento di crisi, suggeriscono una rifocalizzazione del ruolo della consulenza finanziaria che interessa tutti i settori dell'industria: assicurativo, investimenti e indebitamento. Appare, infatti, necessario riconoscere il ruolo sociale del "personal financial planning" come strategia efficace ed efficiente per sviluppare la "capacità finanziaria" del consumatore. A questo proposito, diversi governi hanno identificato come metodo prioritario quello della "consulenza generica" ossia, come definita dalla FSA (Financial Services Authority, UK) "un insieme di servizi e strumenti che utilizzano le informazioni degli individui per aiutarli a identificare e comprendere la loro posizione finanziaria e le loro esigenze e per pianificare le loro finanze di conseguenza" che non si traduce in una raccomandazione di un specifico prodotto o servizio finanziario. Lo stesso Governo britannico ha introdotto in tempi recenti la possibilità di accesso ai propri cittadini a servizi di consulenza gratuita ed indipendente. In questo senso, la norma può essere utilizzata anche come un insostituibile *framework* per definire i requisiti di qualità per la progettazione e la realizzazione di efficaci programmi di educazione finanziaria dei consumatori. Ed è proprio questa l'iniziativa sui cui si sono concentrati gli sforzi dell'UNI, giungendo alla presentazione del relativo progetto di norma alla X Commissione "Industria, Commercio, Turismo" del Senato, il 17 dicembre 2009.

Gaetano Megale

Relatore progetto di norma UNI ISO 22222

