



FISASCAT

XXI CONGRESSO FISASCAT - CISL

**TRACCE DEI TEMI
PER IL DIBATTITO**
congressuale

FEDERAZIONE ITALIANA SINDACATI ADDETTI SERVIZI COMMERCIALI AFFINI TURISMO

XXI CONGRESSO FISASCAT-CISL TRACCE DEI TEMI PER IL DIBATTITO CONGRESSUALE

1 - IL CONTESTO SETTORIALE

2 - LA TRANSIZIONE CONTRATTUALE

3 – IL LAVORO POVERO E DISAGIATO NEI SETTORI DEL TERZIARIO

4 – TUTTI IN PRIMA LINEA

5 – LA PROSPETTIVA CAPOVOLTA

6 – LA PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

7 – ALCUNE (PARZIALI) CONCLUSIONI

1 - IL CONTESTO SETTORIALE

ANALISI

Il contesto settoriale in cui opera la FISASCAT è continuamente interessato da cambiamenti di portata sostantiva.

Il macrosettore del Terziario di mercato è contraddistinto dalla pressoché totale liberalizzazione; esso ha conosciuto nel corso degli anni, ed anche nel recente passato, un sistematico processo di deregolamentazione teso a rimuovere regole e passaggi amministrativi ritenuti d'ostacolo all'impresa.

Iter estremamente semplificati per ottenere autorizzazioni all'esercizio di varie attività, col corollario del superamento delle licenze e, di contro, della valorizzazione delle autocertificazioni,¹ rappresentano la prova incontrovertibile dell'avvenuta semplificazione delle procedure a carico di chi intende intraprendere un'attività nei nostri settori.

Nonostante l'importante densità occupazionale,² che ormai è divenuta una sua costante, il Terziario non riscuote nel dibattito pubblico l'attenzione che meriterebbe: è cresciuto, infatti, senza l'intervento di particolari politiche pubbliche di sostegno;³ si è consolidato quasi esclusivamente per effetto della spinta esercitata dallo *spontaneismo* di mercato; costituisce attualmente un ingente patrimonio in termini di professionalità che si è stratificato quasi esclusivamente per via della pratica e dell'esperienza, non in base a deliberati interventi politico-istituzionali.

I nostri settori, anzi, contribuiscono a gestioni finalizzate a garantire ammortizzatori sociali che utilizzano prevalentemente altre categorie; si pensi, per esempio, alla CIGS⁴ che viene richiesta ed utilizzata da commercio, turismo e servizi in maniera davvero modesta.

Tuttavia, il fatto che questo comparto economico se la sia dovuta cavare da sé, in un certo senso, ha rappresentato anche il suo maggiore punto di forza. Non dipendere dal decisore politico di turno ha spinto datori di lavoro e lavoratori a misurarsi con il mercato in modo più maturo. Anzi, rappresentare nell'immaginario collettivo un agglomerato di settori in cui per alcuni non è piacevole lavorare ha offerto occasioni di impiego, nella stragrande maggioranza dei casi, anche a chi non ha potuto contare su reti amicali utili a trovare un posto di lavoro. Non può essere un caso, in tal senso, il fatto che nei nostri settori, soprattutto nell'ambito di taluni contesti, vi sia una significativa presenza di lavoro immigrato.

Si avverte, però, un bisogno: qualificare maggiormente rispetto al passato la struttura, il lavoro ed i lavoratori di questo arcipelago di settori, soprattutto al fine di dare un più distinguibile contributo alla crescita economica

¹ La SCIA, Segnalazione Certificata di Inizio Attività, di fatto, costituisce attualmente il principale adempimento amministrativo da onorare per iniziare, modificare o cessare un'attività produttiva artigianale, commerciale o industriale.

² L'aumento dell'occupazione registrato in Italia negli ultimi 16 anni, ovverosia dal 2008 al 2024, è, secondo i dati ISTAT, interamente avvenuto nei servizi privati; si pensi che tra il 1995 e il 2023 si è registrato un aumento di quasi 3,5 milioni di lavoratori nel comparto, passando da 9,1 milioni a 12,6 milioni (salendo così dal 40,3% al 50,5% del totale).

³ Nel 2023 il settore dei servizi ha fatto registrare un PIL di 1.504,5 miliardi di euro (dai 1.482,7 miliardi reali del 2022), con una variazione percentuale del +1,5%. La quota percentuale sul PIL totale è del 72,1% (dal 71,8% del 2022), fonte ISTAT.

⁴ Per l'Osservatorio sulle ore autorizzate di Cassa Integrazione Guadagni - Classificazione Ateco 2002 - Istat, per le causali riorganizzazione e crisi, le Attività manifatturiere assorbono mediamente più del 75% delle ore autorizzate.

del Paese. Infatti, la nostra “economia low cost”, connotata dalla bassa qualità del lavoro, dalla scarsa produttività dei fattori e con livelli retributivi inferiori alla media sia dell'Eurozona che dell'Europa a 27,⁵ potrebbe beneficiare di un apporto maggiormente strutturato del Terziario di mercato anche nel dare vita a quel necessario approccio integrato di policies da adottare per il contesto economico e sociale in cui matura l'economia informale e che comprende non solo aree produttive arretrate ma anche settori moderni ed investiti dalle nuove tecnologie.

Per qualificare maggiormente il lavoro nei nostri settori occorre innanzitutto non disperdere le professionalità che vi sono e migliorare l'attività dei soggetti dedicati all'incrocio domanda/offerta di lavoro.

PROPOSTE

Il continuo mutamento che i nostri settori vivono obbliga il sindacato a resettare sistematicamente la propria logica d'azione. Variegata categorie di lavoratrici e di lavoratori, che esprimono bisogni, aspettative e interessi anche molto diversi fra di loro, richiedono al sindacato un'allenata capacità di adeguarsi costantemente alla sfida portata dai tempi turbolenti e complessi che viviamo. Sarebbe opportuno offrire informazioni utili per chi cerca un'occupazione rispetto alle offerte di impiego dei nostri settori, nonché contenuti didattici per agevolare l'autoformazione di chi un lavoro ce l'ha ma vorrebbe cambiarlo o non ce l'ha e lo cerca nel Terziario di mercato. Open source, podcast informativi e FAD potrebbero essere gli strumenti utili per agevolare questo necessario processo informativo/formativo e che la FISASCAT è già in grado di autoprodurre.

Ai nostri settori, che sono contributori netti alle gestioni relative agli ammortizzatori sociali conservativi, andrebbe garantito un istituto strutturale utile ad agevolare il turnover del personale, permettendo quella “staffetta generazionale” in grado di accompagnare verso la pensione i dipendenti maturi e all'interno del mondo del lavoro i giovani.⁶

Inoltre, per far uscire i nostri settori dal cono d'ombra nel quale storicamente sono confinati, sarebbe auspicabile promuovere un appuntamento annuale presso una sede istituzionale (per esempio il CNEL) - una sorta di “Stati Generali del Terziario” - per riflettere collettivamente sul loro ruolo e la loro importanza per l'intero Paese e per l'economia nazionale nel suo complesso. Al fine di non disperdere le professionalità nei nostri settori è necessario offrire un miglior servizio di incontro fra domanda ed offerta di lavoro da parte dei soggetti a ciò preposti,⁷ soprattutto per comprendere quali siano le esigenze di chi vi si rivolge e per

⁵ Tiziano Treu, 2019.

⁶ La Riforma degli Ammortizzatori sociali contenuta nella Legge di Bilancio 2022, L. 30 dicembre 2021, n. 234, all'art. 1, commi 191-216, modificando il D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 148, ha previsto l'estensione del contratto di espansione per il solo 2023. Tale strumento, variamente utilizzato nei nostri settori, se fosse stato in vigenza più anni, avrebbe certamente giocato un ruolo positivo, anche in termini di maggiore produttività (legata al calo del costo del lavoro conseguente alla fuoriuscita del personale più anziano).

⁷ L'Albo dei soggetti accreditati ai servizi per il lavoro raccoglie i soggetti accreditati a livello nazionale e regionale a svolgere servizi e misure di politica attiva del lavoro ed è composto da tre sezioni (la prima riporta le Agenzie per il lavoro autorizzate all'attività di somministrazione di lavoro di tipo generalista e di intermediazione, inclusa la fondazione dei consulenti del lavoro (art. 6, comma 2 del decreto legislativo 276/2003), iscritte all'Albo delle agenzie per il lavoro); la seconda è dedicata ai Soggetti accreditati dalle Regioni e Province Autonome ai servizi per il lavoro, secondo i rispettivi sistemi; l'ultima sezione è relativa alle Agenzie iscritte all'Albo delle agenzie per il lavoro che operano in Regioni che non hanno ancora istituito un proprio regime di accreditamento (art. 12, comma 3, del decreto legislativo n. 150/2015).

agevolarne le transizioni occupazionali e/o professionali; a tal riguardo, le sindacaliste ed i sindacalisti della FISASCAT debbono essere messi nella condizione, anche per il tramite di percorsi formativi ad hoc, di poter agire al meglio il duplice ruolo di facilitatori, nei confronti dei citati soggetti che operano nell'ambito dell'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, e di assistenti, a beneficio di chi cerca un lavoro o lo vuole cambiare.

2 - LA TRANSIZIONE CONTRATTUALE

ANALISI

L'Italia ha una copertura della contrattazione collettiva nazionale fra le più alte in assoluto: questo significa che la stragrande maggioranza dei lavoratori dipendenti nel nostro Paese gode di una serie di tutele "aggiuntive" rispetto alle previsioni di legge, che sono, appunto, il valore aggiunto che l'autonomia collettiva ha saputo loro garantire.⁸ Tuttavia, il nostro sistema relazione presenta anche delle criticità che rischiano di comprometterne la funzionalità e, addirittura, la tenuta. In particolare, il drammatico ritardo che si riscontra, ormai sistematicamente, nel rinnovare i CCNL rappresenta un vulnus che va decisamente contrastato.

L'angusta diffusione della contrattazione integrativa, inoltre, contribuisce ad allargare la forbice fra le attese in termini retributivi che le lavoratrici ed i lavoratori, anche dei nostri settori, legittimamente nutrono e i trattamenti reali loro applicati.

È indubbio che, tra le tante transizioni già in atto o solo teorizzate, vi sia, pur solo a livello implicito, quella che riguarda il sistema contrattuale, soprattutto nel Terziario di mercato.

Difendere il potere di acquisto di categorie quantitativamente importanti di lavoratrici e di lavoratori, per quanto sia un obiettivo ambizioso da realizzare compiutamente, non esaurisce la funzione che l'autonomia negoziale è chiamata a svolgere.

Le caratteristiche particolari dei nostri settori, perlopiù connotati da una spinta polverizzazione del tessuto delle imprese, richiedono, anche in termini di misurazione della rappresentatività e di definizione di criteri di rappresentanza, un'attenta valutazione. L'adesione ad un sindacato è una scelta di fondamentale importanza per le lavoratrici ed i lavoratori che la compiono, che va valorizzata per le indubbie implicazioni che comporta.

Il patologico fenomeno della contrattazione in dumping va combattuto facendo emergere chiaramente a chi compete la titolarità contrattuale; non è possibile continuare a preservare alcuni attori sedicenti titolati a contrattare dalla misurazione della loro effettiva rappresentatività.

PROPOSTE

Il salario stabilito per legge appare una pericolosissima regressione che qualcuno vorrebbe imporre al sistema delle relazioni industriali del nostro Paese.

Condizioni dignitose di lavoro nel Terziario di mercato possono essere garantite unicamente dalla contrattazione; occorre, pertanto, rafforzare l'autonomia collettiva e valorizzarne il ruolo anche presso l'opinione pubblica ed i consumatori.

⁸ Secondo i dati presenti nell'archivio del CNEL, in Italia il tasso di copertura della contrattazione collettiva si avvicina al 100%, percentuale nettamente superiore all'80% indicato come parametro dalla direttiva UE 2022/2041 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativa a salari minimi adeguati nell'Unione europea, che, infatti, non impone agli Stati membri alcun obbligo di fissare per legge il salario minimo.

Sarebbe auspicabile che la bilateralità di settore rilasciasse alle imprese che rispettano le norme di legge ed i CCNL sottoscritti da FILCAMS, FISASCAT e UILTuCS un'apposita certificazione "Workers-Friendly", al fine precipuo di far maturare la necessaria attenzione per le tematiche del rispetto delle regole e del lavoro dignitoso presso la società civile.

La transizione contrattuale che vogliamo orientare deve indurre a riconoscere una nuova centralità alle misure di contenimento della perdita del potere di acquisto delle lavoratrici e dei lavoratori dipendenti attivi nel Terziario di mercato: la generalizzazione a tutti i CCNL sottoscritti da FISASCAT dell'IVC (Indennità di Vacanza Contrattuale) per fronteggiare la piaga dei ritardi nei rinnovi è in tal senso una priorità irrinunciabile; l'introduzione del diritto individuale alla formazione va rilanciato quale unico ed efficace antidoto alla obsolescenza delle professionalità.

Se aderire al sindacato è una scelta fondamentale per far progredire le condizioni materiali di chi lavora, va dato il giusto valore a tale scelta, comunque sia compiuta: le iscrizioni cosiddette *brevi manu* devono avere l'identico peso delle iscrizioni che prevedono la trattenuta in busta paga operata dal datore di lavoro nei sistemi di asseverazione della rappresentatività.

Anche le associazioni datoriali debbono sottostare a meccanismi di rilevazione della propria rappresentanza in termini quantitativi; non va trascurato, in tal senso, il fatto incontrovertibile che il dumping contrattuale è, innanzitutto, il frutto maligno della crisi della rappresentatività che coinvolge il sistema associativo delle imprese.

3 – IL LAVORO POVERO E DISAGIATO NEI SETTORI DEL TERZIARIO

ANALISI

Nel nostro Paese lavorare non è sempre una condizione sufficiente ad evitare di cadere nella condizione di povertà. Circa 1/4 dei lavoratori italiani percepisce meno del 60% della retribuzione mediana e 1/10 fa parte di un nucleo familiare con un reddito netto equivalente inferiore al 60% della mediana. Naturalmente questo stato di cose non riguarda solo il Terziario di mercato, ma è indubbio che nei nostri settori il fenomeno sia presente in maniera significativa.

Per di più, nel corso degli anni si è assistito alla crescita del part time involontario,⁹ che contribuisce pesantemente a comprimere i redditi dei lavoratori e delle loro famiglie, anche perché i salari dei dipendenti a tempo parziale, per via di storture gestionali che vanno risolte, non sono proporzionali, come vorrebbe la legge, al lavoro svolto, ma sono più bassi di quelli dei lavoratori a tempo pieno. I rapporti di lavoro a tempo parziale con orari di modesta entità, oltre a produrre gli effetti retributivi accennati, giocano un ruolo negativo anche in termini di trattamenti previdenziali futuri.

Specifiche menzioni meritano, soprattutto per la sua presenza capillare nei nostri settori, la situazione assai critica del part-time ciclico, che, purtroppo, ha sinora riscosso un'attenzione assai parziale da parte del decisore politico.¹⁰

Più in generale non si può dimenticare che circa 1/3 del lavoro povero si concentra nel Sud Italia, nonostante gli occupati di tale area territoriale siano meno del 20% dell'occupazione dipendente totale.

Nei nostri settori, inoltre, il tirocinio (o stage), lungi dal rappresentare un valido percorso formativo di alternanza tra studio e lavoro, finalizzato all'orientamento e alla formazione professionale, viene spesso impropriamente utilizzato come un vero e proprio rapporto di lavoro sottopagato. A tal riguardo, gli interventi normativi non hanno introdotto l'auspicata moralizzazione nell'utilizzo dell'istituto.¹¹

Un'attenzione particolare richiede la condizione di chi lavora nell'ambito della fornitura di servizi in appalto e nelle attività rese in regime di convenzione; è noto, infatti, che, soprattutto per le attività labour intensive, la competizione fra le imprese abbia deleteri ricadute sulle condizioni di lavoro. Non è un mistero che i soggetti imprenditoriali più disinvolti e spregiudicati adottino una sistematica compressione del costo del lavoro quale unica strategia commerciale per porsi su tale segmento di mercato.

⁹ Si stima che, senza l'esplosione del lavoro a tempo ridotto (spesso involontario e riservato soprattutto alle donne), il tasso di occupazione in Italia sarebbe di 5 punti più basso scendendo dal 62,1% al 57%. Ugo Prati, 2024

¹⁰ Il decreto Aiuti ha previsto, per il 2022, il riconoscimento di una indennità una tantum di 550 euro ai dipendenti privati titolari, nel 2021, di un contratto di lavoro a tempo parziale ciclico verticale e in possesso di specifici requisiti (con la circ. n. 115 del 13.10.2022 l'INPS ha fornito le istruzioni amministrative ad oggi ancora valide per il riconoscimento dell'indennità). Il decreto Anticipi (decreto-legge 18 ottobre 2023, n. 145) ha poi confermato l'indennità per il 2023 e ha specificato che l'indennità 2022 è riconosciuta ai titolari di tutti i rapporti di lavoro part-time (verticali, misti o orizzontali) " purché caratterizzati da una sospensione ciclica dell'attività lavorativa di almeno un mese continuativo, complessivamente non inferiore a sette settimane e non superiore a 20 settimane ". Il risultato è quindi l'ampliamento della platea dei potenziali beneficiari aventi diritto all' una tantum per l'anno 2022 e 2023.

¹¹ La Riforma Fornero nel 2013 ha introdotto delle linee guida sui tirocini che stabiliscono un rimborso minimo che non può essere inferiore ai 300 €; le Regioni hanno la facoltà di innalzare tale soglia, ma dal Terzo rapporto di monitoraggio nazionale in materia di tirocini extracurricolari dell'Anpal si evince che la maggior parte delle regioni hanno ritenuto congruo un importo minimo mensile di poco superiore a tale valore.

Oltre ad una discreta presenza di lavoro povero, scelte scriteriate di liberalizzazione settoriale hanno negativamente inciso anche sulla qualità dei tempi di vita di chi opera nel Terziario di mercato.

PROPOSTE

Per dare una risposta apprezzabile in termini economici alle lavoratrici ed ai lavoratori dei nostri settori è necessario implementare la contrattazione integrativa (territoriale e/o aziendale), nonché investire sulla loro crescita professionale, soprattutto riattivando l'ascensore della progressione professionale, anche sulla base dei titoli certificati che i dipendenti dovessero conseguire all'esito di percorsi formativi e di istruzione da questi scelti autonomamente e che, naturalmente, abbiano attinenza col lavoro e con le attività che si svolgono alle dipendenze del proprio datore di lavoro.

In seno alla contrattazione collettiva, inoltre, occorre dare seguito al contrasto attivo alle forme di part-time meno garantite, richiedendo per questi lavoratori l'incremento dell'orario, meccanismi di consolidamento orario (anche in chiave deflattiva del contenzioso) connessi alla anzianità aziendale ed all'assiduità delle prestazioni supplementari e straordinarie, nonché il divieto di sottoscrivere almeno durante il periodo di prova accordi individuali di clausole elastiche. Ad ogni modo, la tematica delle clausole elastiche andrebbe radicalmente rivista in seno alla contrattazione, soprattutto mediante la fissazione di una durata massima di validità delle stesse, per superare l'asimmetria attualmente in essere fra le parti contraenti.¹²

Relativamente ai lavoratori a tempo parziale di tipo ciclico va chiarito in ogni contratto collettivo che i periodi non lavorati siano da ricomprendersi nel calcolo dell'anzianità contributiva necessaria per acquisire il diritto alla pensione, prevedendo, per i già menzionati periodi, una copertura economica indennitaria (utile anche a superare quelle che attualmente risaltano come ingiustificabili diversità di trattamento).¹³

Inoltre, sempre in tema di part-time ciclico, con riguardo ai turni assegnati, la contrattazione deve prevedere che l'indicazione dei turni vada fatta in modo preciso e costante, così da rendere noto al lavoratore come verrà eseguita nel tempo la prestazione.¹⁴

Il problema del lavoro povero non va banalizzato. Nel nostro Paese manca uno strumento per integrare i redditi dei lavoratori poveri, che in molti altri Stati dell'UE, invece, c'è; l'introduzione di un "In-work benefit" permetterebbe di aiutare temporaneamente chi, pur lavorando, si trova in situazione di difficoltà economica,

¹² La disciplina del lavoro a tempo parziale è stata da ultimo modificata dal decreto legislativo n. 81/2015, attuativo della Legge delega n. 183 del 2014 (c.d. Jobs Act), che ha abrogato e sostituito la previgente disciplina contenuta nel decreto legislativo n. 61/2000; tuttavia in essa è ancora presente la possibilità per il datore di lavoro di recedere dal patto di clausola in ogni momento, mentre al dipendente è riconosciuta la facoltà di revocare il consenso prestato alla clausola elastica solo a determinate condizioni, ai sensi del c. 7, art. 6, D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

¹³ Chi ha un part-time verticale ciclico è oggetto di una disparità di trattamento - di dubbia legittimità costituzionale ex art.3, co.1 Cost. - rispetto al lavoratore a tempo pieno per via dei periodi di interruzione della prestazione lavorativa; infatti, tali periodi non danno diritto ad alcuna prestazione previdenziale, non sono utili per l'anzianità contributiva e non possono essere coperti, in caso di assenza per malattia, dalla indennità prevista per i lavoratori a tempo pieno.

¹⁴ Così la Cassazione, con ordinanza 29 aprile 2024 n. 11333.

incentiverebbe il lavoro regolare e potrebbe garantire un percorso graduale per conquistare l'autosufficienza reddituale per le lavoratrici ed i lavoratori più esposti al rischio povertà.

Rispetto ai tirocini o stages, la contrattazione collettiva, ad ogni livello, dovrà focalizzarsi sulla definizione di garanzie e tutele minime ed inderogabili per ricondurre tale istituto alla sua originaria finalità. In particolare, occorrerà richiedere che nel Piano formativo individuale del tirocinante vengano introdotte materie relative al diritto del lavoro e sindacale, così come va richiesta l'introduzione: di una percentuale massima di utilizzo per il soggetto ospitante significativamente ridotta rispetto a quelle ora vigenti, di un numero di ore giornaliere e settimanali che il tirocinante è tenuto ad osservare inferiore rispetto al full time, di un'Indennità di partecipazione analoga ai trattamenti economici previsti per l'apprendistato professionalizzante per i tirocini curriculari ed a quelli riconosciuti al livello di inquadramento a cui sono legate le mansioni oggetto del tirocinio per quelli extracurriculari, nonché di ampliare le attuali garanzie assicurative previste in direzione di una contribuzione previdenziale.

La previsione per via contrattuale di una posizione di risparmio contributivo - alimentata dalla quota a carico dei datori di lavoro - presso i fondi di previdenza integrativa per i lavoratori che non dovessero aderirvi potrebbe mitigare, sia pure parzialmente, il danno derivante da tassi di sostituzione fra reddito da pensione e quello da lavoro inevitabilmente penalizzanti per i pensionati di domani.

Va rilanciata la battaglia per liberare tempo per chi lavora nei nostri settori: non si può lavorare 4 domeniche al mese per quasi tutti i mesi dell'anno e, soprattutto, durante i periodi festivi.

Lo sfruttamento intensivo del tempo-lavoro non ha neanche evitato crisi e ristrutturazioni in questi anni in interi comparti del Terziario di mercato. Organici sempre più ridotti all'osso debbono sobbarcarsi carichi di lavoro maggiori in ragione della drastica cura dimagrante che manager strapagati hanno inflitto a lavoratrici e lavoratori incolpevoli.

Tuttavia, non può omettersi una verità evidente: il reddito disponibile per le famiglie è influenzato anche dalle forme di prelievo fiscale che operano su salari e stipendi; è indubbio che nel nostro Paese sia necessario rivendicare una radicale riforma fiscale in termini redistributivi, superando la logica dei bonus e degli interventi a tantum, che poco o nulla influiscono sulle capacità di risparmio e di consumo degli italiani.¹⁵

¹⁵ Dal 2010 il totale delle tasse italiane in rapporto al Pil è cresciuto del 3,16%; nel 2023 l'ammontare totale delle tasse in rapporto al Pil è stato del 42,5%, lo stesso valore dell'anno precedente. Il record della tassazione complessiva è stato raggiunto in Italia nel 2013, anno in cui la pressione fiscale è stata la più alta degli ultimi dieci anni arrivando al 43,4% del Pil. Se invece confrontiamo il carico fiscale del 2023 con quello del 2018, anno in cui la pressione fiscale in Italia ha toccato il punto più basso, notiamo che oggi l'ammontare complessivo delle entrate fiscali in rapporto al Pil è superiore di 0,8 punti percentuali. Fonte: EUROSTAT, 2024

4 – TUTTI IN PRIMA LINEA

ANALISI

Fare oggi sindacato nel Terziario di mercato richiede una spiccata capacità di adattamento. La mitica “prima linea” sindacale non è una dimensione fisica, ma sempre di più una modalità di concepire il proprio impegno sociale, che peraltro, si va facendo progressivamente modello in tutta la FISASCAT.

Il continuo cambiamento che interessa trasversalmente settori produttivi e categorie di lavoratrici e lavoratori implica finanche per i corpi intermedi stravolgimenti di paradigmi e logiche d'azione.

La nostra Federazione dovrà sempre più essere ispirata nelle sue routine e prassi ad obiettivi programmatici, la cui realizzazione dovrà essere verificabile e misurabile. C'è bisogno, infatti, di una attenzione sempre desta ai risultati che le nostre scelte producono per programmare le attività di FISASCAT in maniera puntuale ed efficiente.

Ogni nostra articolazione deve essere mobilitata per realizzare una concreta presa in carico delle iscritte e degli iscritti. La domanda di rappresentanza sindacale nei nostri settori è costantemente contraddistinta da un aspetto: chi ci cerca vuole le risposte giuste, non lo slogan più efficace. Sempre di più saremo chiamati a garantire una presa in carico compiuta, interdisciplinare ed empatica di chi esprime il bisogno di assistenza sindacale.

La rappresentanza sindacale negli anni ha assunto forme diverse; il suo progressivo mutare pone nuove sfide che dobbiamo necessariamente raccogliere per consegnare alle lavoratrici ed ai lavoratori di domani un'organizzazione efficiente da un punto di vista operativo e di metodo, nonché efficace sul piano politico e del merito.

Rappresentare oggi significa soprattutto ispirare fiducia e credibilità, significa cogliere ciò che c'è di nuovo nella società e nel mondo del lavoro senza averne paura, neutralizzando pregiudizi e forme di chiusura preconcepita.

Il protagonismo delle delegate, dei delegati e dei militanti, che ha recentemente contribuito alla concretizzazione di una stagione contrattuale quanto mai sfidante nei nostri settori, deve costituire un riferimento costante per tutta la FISASCAT.

Dentro e fuori la nostra Organizzazione si avverte l'urgenza di “azioni positive” per superare gli ostacoli che impediscono la realizzazione di un'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne. Il pluralismo di genere è un valore, soprattutto se il suo protagonismo, all'interno della nostra Federazione, trova coerenti sbocchi sia in termini organizzativi che contrattuali.¹⁶

¹⁶ Le disuguaglianze di genere in Italia e il potenziale contributo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per ridurle, 2021, elaborato dalla Ragioneria generale dello Stato e dal Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'economia e delle finanze, fornisce un'utile fonte per maturare una visione obiettiva e non retorica di quanto occorrerebbe fare per rendere più inclusiva la società ed il MdL.

PROPOSTE

Il cambiamento radicale che stiamo vivendo ridisegna la mappa del sindacato: organigrammi, ruoli politici, centro o periferia per le lavoratrici ed i lavoratori non rappresentano granché. La FISASCAT è già, e sempre più dovrà essere, un network di competenze. La Federazione nazionale, in tale ottica, deve condividere la prima linea, che non può e non deve ricadere come un peso unicamente sulle strutture territoriali: offrire un potenziale interfaccia per chi ha bisogno di interloquire con noi è senz'altro un compito che coinvolge e riguarda tutti, anche la Federazione nazionale. Il tal senso, sia il nuovo portale fisascatperte.it che l'omonimo punto di contatto centrale avranno l'obiettivo di collaborare con le strutture territoriali di FISASCAT per migliorare il livello complessivo dell'Organizzazione di presa in carico delle lavoratrici e dei lavoratori che si rivolgono a noi per risolvere i loro problemi, per avere assistenza o, semplicemente, per sciogliere un dubbio.

La confederalità può ancora esprimere preziosissime potenzialità per migliorare la nostra capacità di rappresentare chi opera nel Terziario di mercato e per svolgere al meglio il nostro ruolo a qualsiasi livello.

La realizzazione di percorsi di condivisione di impegni operativi andrebbe agevolata a tutti i livelli, con il fine di fare vivere ai colleghi che iniziano l'esperienza dell'impegno sindacale a tempo pieno l'organizzazione dal suo interno. Il fine non è solo quello di far crescere chi opera la rappresentanza sindacale come un "intercettatore" di bisogni e di esigenze, ma di prepararlo per tempo, al fine di fargli assumere consapevolmente il delicato ruolo di coordinatore di energie e risorse, nonché di propagatore di idee.

Promuovere percorsi formativi in maniera strutturata per tutti i ruoli presenti nelle nostre strutture si rende necessario, in quanto chi, ad ogni livello, rappresenta lavoratrici e lavoratori non può e non deve mai considerarsi "arrivato", perché ogni giorno è per ciascuno una nuova partenza.

Delegate, delegati e militanti vanno sempre meglio supportati con azioni formative e dotandoli di strumenti di lavoro, anche perché rappresentano un naturale bacino da cui selezionare il futuro gruppo dirigente.

Si ritiene opportuno valutare la creazione di un Coordinamento delle politiche dei generi all'interno di FISASCAT al fine di contribuire a far maturare una cultura dell'inclusione dei generi, sia formale che sostanziale.

Tale Coordinamento potrà, in raccordo con la Segreteria Nazionale, proporre orientamenti e linee guida concernenti le politiche attive sopra menzionate in occasione dell'elaborazione delle piattaforme rivendicative a qualsiasi livello, nonché effettuare azioni di monitoraggio rispetto alle stesse.

5 – LA PROSPETTIVA CAPOVOLTA

ANALISI

Bisogni, aspettative e disagi delle lavoratrici e dei lavoratori dei settori del Terziario sono i nostri punti cardinali imprescindibili. Un sindacato che non si dà come fine strategico quello di dare risposte concrete a ciò che la gente chiede, è un sindacato non solo inutile ma dannoso.

La FISASCAT, un'organizzazione di donne e di uomini liberi, senza rinnegare la sua indubbia e preziosa natura di amplificatrice di umanità, deve cogliere tutte le opportunità offerte dalla Intelligenza Artificiale per svolgere sempre meglio il proprio ruolo di corpo intermedio "pensante" ed efficace.

L'obiettivo di incrementare la produttività del lavoro porterà all'adozione diffusa di strumenti di intelligenza artificiale: l'AI semplifica e velocizza molte attività, non solo quelle ripetitive e routinarie.

Casse automatiche nei punti vendita, assistenti virtuali che programmano appuntamenti in agenda, la generazione di report, la gestione delle attività di data entry e dei database, nonché la trascrizione di file audio, ci danno già un'idea di quale portata sarà la trasformazione che attende il mondo del lavoro, sicuramente non limitata, come molti sostengono, alle mansioni a basso contenuto professionale e di natura ripetitiva.¹⁷

Tool basati su algoritmi avanzati, infatti, per le loro capacità predittive, già hanno un ampio impiego nel processo decisionale e di ottimizzazione dei modelli gestionali delle grandi strutture aziendali.

Non è casuale, in argomento, l'attenzione che Papa Francesco e la Chiesa da sempre hanno rivolto al tema.¹⁸

PROPOSTE

La prospettiva capovolta che l'impatto dell'Intelligenza Artificiale genererà sul lavoro umano impone una riflessione ampia, non retorica. Il sindacato, per le sue caratteristiche e la sua funzione strategica, deve rivendicare spazio di confronto con aziende ed enti pubblici per cercare di governare le ricadute dell'AI sulle lavoratrici, sui lavoratori e sul lavoro.

In tal senso la Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026 messa a punto dal Dipartimento governativo per la trasformazione digitale e dalla Agenzia per l'Italia Digitale può costituire un utile riferimento, ma la sua implementazione deve necessariamente prevedere il coinvolgimento delle OO.SS., soprattutto

¹⁷ I progressi negli algoritmi di machine learning apportano precisione e profondità all'analisi dei dati di marketing che aiutano gli esperti a capire in che modo i dettagli di marketing (come la piattaforma, la creatività, l'invito all'azione o la messaggistica) influiscono sulle prestazioni di marketing. Forrester Research, Inc., 2024

¹⁸ Già nel 2020, in netto anticipo rispetto al boom degli strumenti di AI generativa come ChatGPT, il Vaticano, tramite l'ente Pontificia accademia per la vita, ha siglato la lettera d'intenti Rome Call for AI Ethics, insieme a Microsoft, Ibm, Fao e il Dipartimento italiano dell'innovazione tecnologica, per indicare le regole etiche da seguire nello sviluppo dell'intelligenza artificiale. Prima di algoritmi, modelli di apprendimento automatico e supercomputer, la Santa Sede mira a porre le basi per un futuro tecnologico che rispetti la dignità umana. Nel mezzo della rivoluzione tecnologica, il Vaticano si impegna a promuovere – in collaborazione con le altre religioni abramitiche – un utilizzo dell'intelligenza artificiale che rifletta valori umani fondamentali. Fonte: WIRED, 2024

rispetto all'obiettivo di promuovere una formazione di elevata qualità, allineata alle nuove competenze richieste per affrontare le sfide che l'Intelligenza Artificiale ci porrà negli anni a venire, così com'è affermato dal testo testé citato.

6 – LA PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

ANALISI

Conquistare livelli più avanzati di democrazia economica e partecipazione gestionale, finanziaria, organizzativa e consultiva dei lavoratori alle imprese per dare piena attuazione all'articolo 46 della Costituzione, com'è noto, è più di un obiettivo strategico sia della Cisl che della FISASCAT. Democrazia economica e partecipazione per noi sono di più. Rappresentano l'anima stessa del nostro fare sindacato, la sua prima radice. Ed anche lo strumento con cui vogliamo perseguire tale fondamentale obiettivo, ovverosia attraverso accordi contrattuali tra sindacati e imprese, è per noi non una delle tante modalità in astratto impiegabili, ma il percorso più confacente per affermare la democrazia ed il pluralismo nei luoghi di lavoro.

Non a caso i punti qualificanti della proposta di legge di iniziativa popolare "La Partecipazione al Lavoro" promossa dalla Cisl, e che la nostra Confederazione ha consegnato in Parlamento nel mese di novembre dell'anno 2023,¹⁹ fa emergere il profilo di un sindacato ambizioso e chiaro nell'indicare la strada per migliorare il lavoro, riformare la società e dare una nuova centralità al lavoro ed ai lavoratori.

PROPOSTE

Occorre implementare il nostro sforzo in termini rivendicativi e negoziali rispetto alle materie che vanno dall'informazione ai dipendenti alla codecisione nell'organizzazione del lavoro, dalla partecipazione sia agli utili che al capitale dell'azienda, fino all'ingresso dei rappresentanti dei lavoratori nei Consigli d'amministrazione o di Sorveglianza delle imprese.

Per cogliere compiutamente le opportunità offerte dalla partecipazione sarà necessario promuovere percorsi formativi ad hoc per sindacaliste e sindacalisti della FISASCAT.

La diffusione di questi modelli partecipativi dovrà essere promossa in tutte le piattaforme rivendicative per rinnovare i contratti collettivi di lavoro, sia nazionali che territoriali ed aziendali (naturalmente distinguendo i livelli negoziali sulla base delle relative competenze).

¹⁹ La proposta di legge di iniziativa popolare si compone di 22 articoli, suddivisi in 9 capitoli, ed ha visto la sottoscrizione di circa 400mila cittadini.

7 – ALCUNE (PARZIALI) CONCLUSIONI

La FISASCAT è un sindacato in prima linea, da sempre. I settori in cui la nostra Federazione opera sono fondamentali per l'intera economia nazionale, anche se, sovente, non si coglie compiutamente il loro significativo contributo al benessere del Paese.

Bisogni, aspettative e interessi delle lavoratrici e dei lavoratori che operano nel macrosettore del Terziario di mercato sono e saranno i punti cardinali che orienteranno ed ispireranno la logica d'azione della nostra Federazione.

Ad ogni suo livello, la FISASCAT è e sarà mobilitata per dare risposte a quei bisogni: tutti noi, delegate e delegati, operatrici ed operatori, segretarie e segretari, soprattutto per il tramite della contrattazione, siamo e saremo impegnati nel dare pratica traduzione alle proposte della nostra O.S. per rispondere a quei bisogni.

Ad ogni suo livello, la FISASCAT è e sarà impegnata per non tradire le aspettative di chi guarda alla nostra azione con speranza e fiducia: cercheremo fattivamente di attuare quella presa in carico di chi si rivolge a noi, fornendo un'assistenza qualificata e puntuale, perché la nevralgica funzione del sindacato nel Terziario di mercato è e sarà, necessariamente, prendersi cura di chi ha bisogno.

Ad ogni suo livello, la FISASCAT è e sarà interprete equilibrata degli interessi di chi rappresenta: continueremo ad essere convinti promotori dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori dei nostri settori, irriducibili nella difesa dei principi che ci ispirano, ma capaci di lavorare per le mediazioni necessarie al progresso del lavoro ed alla sua effettiva valorizzazione.

Per migliorare le **condizioni generali e di contesto** dei nostri settori, opereremo concretamente per:

- offrire ad ogni livello dell'Organizzazione informazioni utili per chi cerca un'occupazione rispetto alle offerte di impiego dei nostri settori, contenuti didattici per agevolare l'autoformazione di chi un lavoro ce l'ha ma vorrebbe cambiarlo o non ce l'ha e lo cerca nel Terziario di mercato;
- richiedere per i nostri settori la creazione di un istituto strutturale utile ad agevolare il turnover del personale, permettendo una "staffetta generazionale" in grado di accompagnare verso la pensione i dipendenti maturi e all'interno del mondo del lavoro i giovani;
- promuovere un appuntamento annuale, possibilmente presso una sede istituzionale, una sorta di "Stati Generali del Terziario", per riflettere collettivamente sull'importanza per l'intero Paese e per l'economia nazionale nel suo complesso dei nostri settori;
- realizzare percorsi formativi ad hoc per le sindacaliste ed i sindacalisti della FISASCAT affinché siano appieno, nel contempo, facilitatori, nei confronti dei soggetti operanti nell'ambito dell'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, ed assistenti, a beneficio di chi cerca un lavoro o lo vuole cambiare nell'ambito dei nostri settori.

Per contribuire a dare una giusta direzione alla **transizione contrattuale**, per quanto non esplicitata, già in essere, per rafforzare l'autonomia collettiva e valorizzarne il ruolo anche presso l'opinione pubblica ed i consumatori, lavoreremo per:

- assegnare alla bilateralità di settore il compito di certificare le imprese che rispettano le norme di legge ed i CCNL sottoscritti da FILCAMS, FISASCAT e UILTuCS mediante il riconoscimento di un attestato "Workers-Friendly";

- richiedere che in tutti i CCNL sottoscritti da FISASCAT vi sia la previsione dell'IVC (Indennità di Vacanza Contrattuale) per fronteggiare la piaga dei ritardi nei rinnovi;
- introdurre per via contrattuale il diritto individuale alla formazione, perché l'arricchimento in termini professionali e di competenze non sia solo un appannaggio delle figure di staff e di coordinamento;
- far riconoscere alle iscrizioni cosiddette *brevi manu* l'identico peso delle iscrizioni che prevedono la trattenuta in busta paga operata dal datore di lavoro nei sistemi di asseverazione della rappresentatività;
- far sì che anche le associazioni datoriali siano sottoposte a meccanismi di rilevazione della propria rappresentanza in termini quantitativi.

Per dare risposte apprezzabili alle lavoratrici ed ai lavoratori dei nostri settori esposti al rischio del **lavoro povero e/o disagiato**, lavoreremo per:

- implementare la contrattazione integrativa (territoriale e/o aziendale);
- richiedere la riattivazione dell'ascensore della progressione professionale;
- contrastare attivamente le forme di part-time meno garantite, richiedendo per questi lavoratori l'incremento dell'orario, meccanismi di consolidamento orario connessi alla anzianità aziendale ed all'assiduità delle prestazioni supplementari e straordinarie;
- rivedere radicalmente la materia delle clausole elastiche per i part-time con l'introduzione sia del divieto di sottoscriverle durante il periodo di prova che di una durata temporale di validità delle stesse;
- chiarire in seno ai contratti collettivi ad ogni livello sottoscritti che, per i lavoratori a tempo parziale di tipo ciclico, i periodi non lavorati vadano ricompresi nel calcolo dell'anzianità contributiva necessaria per acquisire il diritto alla pensione, prevedendo per essi una copertura economica indennitaria, ed anche che l'indicazione della turnistica per questi lavoratori vada fatta in modo preciso e costante;
- contribuire a creare un "In-work benefit" per dare un contributo temporaneo a chi, pur lavorando, si trova in situazione di difficoltà economica;
- rilanciare ad ogni livello il contrasto ad ogni forma di impiego improprio del tirocinio, rivendicando che già nel Piano formativo individuale vengano introdotte materie relative al diritto del lavoro e sindacale, nonché operare fattivamente per ottenere, a qualsiasi livello, garanzie in relazione: ad una percentuale massima di utilizzo per il soggetto ospitante significativamente ridotta rispetto a quelle ora vigenti, al fatto che il numero di ore giornaliere e settimanali che il tirocinante è tenuto ad osservare sia inferiore rispetto al full time, alla previsione di un'Indennità di partecipazione analoga ai trattamenti economici previsti per l'apprendistato professionalizzante per i tirocini curriculari ed a quelli riconosciuti al livello di inquadramento a cui sono legate le mansioni oggetto del tirocinio per quelli extracurriculari, nonché all'ampliamento delle attuali garanzie assicurative previste in direzione di una contribuzione previdenziale;
- prevedere contrattualmente la creazione di una posizione di risparmio contributivo - alimentata dalla quota a carico dei datori di lavoro - presso i fondi di previdenza integrativa per i lavoratori non aderenti;
- portare avanti la battaglia per liberare tempo per chi lavora nei nostri settori in maniera disagiata, introducendo il diritto a non lavorare 4 domeniche in un mese anche per quanti hanno nel contratto individuale l'obbligo a lavorare sempre in tali giornate;
- promuovere una campagna sistemica per un'equa ripartizione dei carichi di lavoro nelle imprese dei nostri settori.

Il nostro sindacalismo di **prima linea** ci impone:

- di migliorare ad ogni livello la nostra capacità di dare risposte alle lavoratrici ed ai lavoratori che si rivolgono a noi (in tal senso, sia il nuovo portale [fisascatperte.it](https://www.fisascatperte.it) che l'omonimo punto di contatto centrale avranno l'obiettivo di collaborare con le strutture territoriali di FISASCAT per agevolare la presa in carico di chi ci richiede assistenza);
- di promuovere percorsi formativi in maniera strutturata per tutti i ruoli presenti nelle nostre strutture (delegati e delegati, operatrici ed operatori, segretarie e segretari);
- di contribuire a far maturare una cultura dell'inclusione fra i generi, sia formale che sostanziale, anche mediante la creazione di un Coordinamento delle politiche dei generi di FISASCAT (che, in raccordo con la Segreteria Nazionale, potrà proporre orientamenti e linee guida concernenti le politiche attive sopra menzionate in occasione dell'elaborazione delle piattaforme rivendicative a qualsiasi livello, nonché effettuare azioni di monitoraggio rispetto alle stesse).

La **prospettiva capovolta** che l'impatto dell'Intelligenza Artificiale genererà sul lavoro umano richiede:

- che il sindacato rivendichi uno spazio di confronto con aziende ed enti pubblici per cercare di governare le ricadute dell'AI sulle lavoratrici, sui lavoratori e sul lavoro;
- che FISASCAT promuova percorsi formativi specifici sia sulla Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026 che sull'AI in generale.

L'obiettivo strategico della **partecipazione dei lavoratori** implica:

- un'intensificazione dei nostri sforzi in termini rivendicativi e negoziali per implementare le occasioni contrattualmente previste di informazione sulle strategie aziendali;
- la creazione di formule di incentivazione promosse dalla bilateralità per attuare programmi di codecisione nell'organizzazione del lavoro, anche per dare risposte condivise alle criticità relative al lavoro disagiato;
- la necessità di rivendicare con le maggiori imprese dei nostri settori la concretizzazione di esperienze di partecipazione dei lavoratori sia agli utili che al capitale sociale;
- la realizzazione di percorsi formativi *ad hoc* per sindacaliste e sindacalisti della FISASCAT relativamente ai temi della partecipazione;
- che la diffusione dei modelli partecipativi promossi dalla nostra Organizzazione sia promossa in tutte le piattaforme rivendicative per rinnovare i contratti collettivi di lavoro, sia nazionali che territoriali ed aziendali.

Così operando, siamo certi di poter ancora rappresentare un riferimento affidabile per quanti lavorano nei settori che costituiscono oggetto dell'intervento sindacale di FISASCAT.