

la FILCAMS in azione

Inclusione, Partecipazione, Innovazione nell' "Universo Terziario"

XIV Congresso Filcams Cgil Nazionale – Riccione, 9-11 aprile 2014

Premessa

Con il documento "Il futuro sostenibile del lavoro terziario" approvato al XIII Congresso Nazionale, la Filcams ha indicato una prospettiva per il futuro del settore, nella consapevolezza del ruolo che lo stesso può svolgere per la crescita economica e sociale del Paese e quale condizione per esercitare in positivo la tutela della lavoratrici e dei lavoratori che vi sono addetti.

I quattro anni che hanno caratterizzato il mandato congressuale che va a scadenza sono stati segnati da una crisi senza precedenti, con forti ripercussioni negative sui livelli occupazionali e sulle condizioni di lavoro. Per questo la Filcams individuava la necessità di guardare oltre l'emergenza, per sostenere una profonda innovazione nelle politiche di settore. Una necessaria innovazione e riorganizzazione che dovrà vivere ancora in un contesto di crisi, dove le contraddizioni da affrontare risulteranno ancora più stridenti e che imporranno una rigorosa riflessione sui contenuti dell'azione sindacale di categoria.

Il tema è il ruolo del Terziario nell'economia e nella società italiana ed il contributo che potrà ancora apportare alla crescita occupazionale, superando i limiti ancora presenti nell'elaborazione e nella proposta confederale. Non si tratta di contrapporre il terziario all'economia manifatturiera, quanto di destinare a tutti i sistemi produttivi le indispensabili risorse per promuovere la qualità competitiva, affermando il bisogno di legalità, a partire dalla lotta al lavoro nero e sommerso e un sistema che recuperi la forte evasione che pesa su tutta l'economia italiana, dove il 10% della popolazione detiene oltre il 40% delle ricchezze.

In questo quadro, il documento proposto per il XIV Congresso Nazionale, intende indicare alcune direttrici fondamentali lungo le quali indirizzare il dibattito e la riflessione dell'intera organizzazione, con l'obiettivo di individuare e proporre le principali innovazioni politiche ed organizzative che sono alla base della piattaforma per il governo della categoria nel prossimo mandato congressuale.

Gli assi lungo i quali sviluppare tale riflessione vengono individuati in quattro azioni centrali dell'iniziativa Filcams: *orientare, contrattare, rappresentare, rinnovare*.

Orientare le politiche di settore oltre la crisi, per offrire una solida e sostenibile prospettiva di sviluppo fondata sull'innovazione, l'equità e la qualità; *contrattare* al tempo della crisi, per mantenere salda la soglia dei diritti universali nella articolata realtà del mondo del lavoro terziario; *rappresentare* il lavoro, includendo quello frammentato, precario e senza voce, nella rinnovata funzione del sindacato, all'interno di un nuovo sistema di relazioni sindacali; *rinnovare*, consolidando e sviluppando il progetto politico ed organizzativo alla base dell'importante processo di rinnovamento avviato dalla Filcams con il XIII Congresso.

1. INVESTIRE SUL “NUOVO TERZIARIO” PER USCIRE DALLA CRISI

La pesante recessione che ha colpito l'economia italiana non ha risparmiato il settore terziario, che ha conosciuto la sua prima crisi dalle dimensioni del tutto inedite. Tutti i suoi principali settori ne sono rimasti colpiti, registrando situazioni di alta criticità sul piano occupazionale e della produzione, in relazione alla tenuta degli assetti produttivi.

Il terziario distributivo

Il crollo dei consumi ha determinato una crisi senza precedenti dell'intero sistema distributivo, sia della Moderna Distribuzione Organizzata, che delle piccole e medie realtà commerciali. Tale crisi assume connotati indubbiamente oggettivi, poiché è la conseguenza della diminuzione del reddito da lavoro e da pensione disponibile al consumo. La stessa crescita della disoccupazione e del ricorso alla cassa integrazione hanno contribuito a restringere la propensione al consumo di una parte significativa delle persone e delle famiglie italiane.

Ma se la crisi ha avuto cause e dimensioni generali, europee e mondiali, nel nostro Paese gli effetti sono stati più critici, per le ragioni già analizzate al precedente congresso, in particolare, il grave ritardo con il quale l'Italia ha colto la necessità di innovare la propria rete distributiva e le stesse politiche del consumo.

Al contrario, tali ritardi hanno riproposto in questi quattro anni, sia da parte delle istituzioni, che delle imprese, ricette economicamente fallimentari e socialmente inaccettabili. Tra queste va annoverata la scelta principale del Governo Monti, le liberalizzazioni nel settore le quali, contrariamente ai propositi che le hanno ispirate, né hanno incrementato i consumi, né l'occupazione, generando al contrario un peggioramento diffuso delle condizioni di lavoro nel settore.

Dal canto loro le aziende hanno scaricato sul lavoro la ricerca di una marginalità perduta, perseguendo una riduzione dei costi attraverso la messa in discussione delle principali acquisizioni contrattuali, dando così vita alla pratica diffusa delle disdette degli accordi integrativi di secondo livello.

La Filcams ribadisce la propria contrarietà alle liberalizzazioni indiscriminate del settore distributivo, sia in relazione alle nuove aperture, sia per quanto riguarda gli orari commerciali. La formula “ovunque e a qualsiasi ora” non garantisce rilancio dei consumi, maggiore occupazione e maggiori profitti da redistribuire, ma evidenzia i limiti di un modello che tende a livellare al ribasso diritti e salario.

Obiettivo del prossimo mandato congressuale è dare continuità alla campagna *La Festa non si vende*, anche alla luce dei nuovi consensi registrati nel corso degli ultimi anni, sia da parte delle associazioni di categoria, sia nell'ambito della comunità ecclesiastica, sia da parte dei movimenti spontanei che si sono diffusi in varie parti del Paese.

Nello specifico, l'obiettivo è definire un provvedimento legislativo che modifichi le norme contenute nel decreto Salva Italia, restituendo la titolarità a Comuni e Regioni, nell'ambito della concertazione con le parti sociali. In questo quadro, andrà sviluppata, possibilmente unitariamente, una azione verso i gruppi parlamentari, al fine di coordinare le diverse proposte di legge già depositate in Parlamento e giungere in tempi brevi a un riordino vero della materia.

Contestualmente è necessario recuperare un progetto, fatto di linee guida condivise, per coordinare le nostre proposte utili ad affrontare la discussione, aperta in alcune Regioni, rispetto ai temi della distribuzione e provare, anche con la Confederazione, ad incidere ed orientare soluzioni diverse per il commercio e il territorio.

Nel contesto della crisi del settore distributivo va rivolta una particolare attenzione al sistema della cooperazione di consumo, la cui distintività, che affonda le proprie radici nella dimensione sociale e nel valore del lavoro, è sempre più messa in discussione dalla agguerrita competizione di mercato.

Va affermato, invece, il modello cooperativo quale risposta qualitativa possibile e più avanzata, contro ogni spinta alla omologazione. Ciò, sia rispetto al sistema delle relazioni sindacali, dove anche tra le aziende Cooperative si è diffusa la prassi delle disdette della contrattazione di secondo livello, sia rispetto alla ridefinizione del modello di impresa, per rendere la qualità del lavoro, di vita e dell'ambiente coerente con la visione sostenibile dello sviluppo e dei consumi.

Una nuova qualità del settore distributivo impone una lotta rigorosa per la legalità, contro la penetrazione malavitosa, che radicatasi nel Sud, si è ormai allargata all'intero Paese, facendo del settore una delle principali attività del riciclaggio e serio ostacolo allo sviluppo delle imprese sane.

La battaglia per la legalità riguarda l'intero terziario, in particolare nel turismo, come negli appalti, dove le infiltrazioni mafiose generano una larga diffusione del lavoro nero, un abbassamento dei diritti di chi lavora e l'inquinamento del mercato.

La Filcams deve promuovere un progetto mirato alla legalità nel terziario, individuando le situazioni più esposte al rischio, orientando sia l'azione contrattuale territoriale, che il confronto istituzionale per la messa in atto delle misure di contrasto indispensabili.

Il settore turistico e l'economia della cultura

La crisi del settore turistico, pur mantenendosi a livelli significativi, rispetto agli altri settori del terziario è apparsa in parte relativamente attenuata per il contributo dato dal costante flusso di visitatori stranieri. Ciò conferma la significativa attrazione che il nostro Paese mantiene ed assegna al settore una valenza strategica nel delineare nuove politiche per la crescita.

L'assenza di un ruolo attivo giocato dal Ministero del Turismo, la competenza data alle Regioni dalla riforma del titolo V, hanno creato ulteriore frantumazione nell'offerta, indebolendo la forza competitiva del *brand Italia* ed evidenziando la nostra incapacità di "fare sistema".

Con l'iniziativa del 8 luglio 2013 la Filcams ha scelto con decisione di operare un forte investimento in termini di iniziativa sul turismo, assumendo come asse propositivo il binomio *cultura e turismo*. Un obiettivo centrale per il prossimo mandato dovrà essere promuovere la nascita di un dialogo troppo spesso sottovalutato tra cultura (intesa nel senso più ampio) e turismo, guardando non solo alla capacità della cultura di sviluppare economie di filiera, che esprimono nuovi valori, inclusione, crescita sociale, elevando il livello qualitativo del vivere, ma soprattutto all'innegabile capacità di influenzare in maniera orizzontale tutte le verticalità produttive.

Creare una *economia della cultura* significa investire e trarre vantaggio in termini di produzione di nuova ricchezza da ciò che una cultura valorizzata, tutelata, conservata genera soprattutto in termini di indotto. Nessuno si è mai posto la questione di misurare quanto un monumento produce in termini di indotto (servizi, ristoranti, bar, alberghi). Investire nella salvaguardia del patrimonio e nelle attività culturali è dunque determinante per rilanciare il turismo e le attività produttive del nostro Paese, attraverso un investimento pubblico ed un rapporto col privato, che va regolato e veicolato, che dia centralità ad un settore strategico per la definizione di un nuovo modello di sviluppo basato sulla sostenibilità e sulla qualità.

L'ingente patrimonio storico, artistico, culturale, ambientale di cui dispone il nostro Paese costituisce la materia prima per sviluppare una offerta turistica plurale, in grado di attenuare gli effetti negativi del turismo "mordi e fuggi" e della *stagionalità*. Ricostruire le filiere del cibo e della cultura genera buon turismo e riattiva l'iniziativa economica. Quanti sono i turismi possibili? Turismo balneare, turismo montano, turismo termale/wellness, turismo culturale, turismo sportivo, turismo sociale, enogastronomico, congressuale e quanti ancora!

In questo ambizioso percorso la Filcams deve essere in grado a livello nazionale e territoriale di orientare scelte e percorsi, anche avvalendosi delle competenze di giovani ricercatori ed esperti, spesso presenti anche nelle fila dei nostri delegati, che possono fornire contributi utili a sostenere sul piano scientifico le nostre proposte.

La Filcams intende battersi per un Piano Nazionale del Turismo Integrato, fondato sulla interlocuzione attiva delle Istituzioni, dei soggetti privati e di tutte le parti sociali. Questo progetto nazionale deve fondarsi, da un lato, sul rilancio della domanda interna, attraverso l'integrazione dell'offerta turistica complessiva; dall'altro, sulla qualificazione professionale del lavoro, in alternativa ai processi di destrutturazione e dequalificazione dell'impresa turistica italiana.

Per rilanciare la domanda interna, la cultura appare sicuramente l'elemento più attrattivo, come già altri paesi europei hanno sperimentato nel pieno della recessione. Al tempo stesso occorre avere consapevolezza della interdisciplinarietà di tale strategia, poiché un Piano Nazionale non può non dare risposte ad deficit infrastrutturale, alle politiche di salvaguardia dell'ambiente, alle politiche di recupero, restauro e valorizzazione del patrimonio storico-culturale, alle politiche per la formazione degli operatori e per l'implementazione delle reti telematiche. Si tratta dunque di passare ad un approccio integrato di salvaguardia e tutela dell'esistente con azioni che coinvolgano in modo trasversale l'insieme delle politiche territoriali, delle dinamiche produttive, culturali e sociali dell'area.

La riproposizione di una moderna forma di turismo sociale è, al tempo stesso, parte integrante di una strategia di riorganizzazione dell'offerta. Investire nell'offerta culturale del Paese rappresenta inoltre una scelta strategica fondamentale per offrire, in particolare a fasce specifiche di potenziali fruitori quali i giovani e gli anziani, luoghi di aggregazione e modalità di consumo nuove che arricchiscono il tempo libero fuori dai canali tradizionali.

Ma se la competizione avviene sempre più sul terreno del rapporto costi/qualità, altrettanto centrali sono le politiche di sostegno verso il consolidamento del sistema delle imprese turistiche, la cui destrutturazione (in larga parte imputabile al fenomeno endemico delle terziarizzazioni) produce un grave calo nella qualità dell'offerta. Un nuovo sistema di qualificazione delle imprese, che abbia fra i suoi parametri di misurazione la qualità del lavoro, non è più procrastinabile, essendo ormai acclarato che la professionalità degli addetti rafforza la domanda rendendola più strutturale ed ampia.

In questo quadro diventa centrale l'azione di contrasto alla illegalità e irregolarità del settore, anche attraverso campagne informative mirate nelle scuole e nelle università, in quanto il turismo è spesso il settore in cui si sviluppa il primo approccio al mondo del lavoro, senza spesso vi sia una adeguata quota di formazione professionale, invece più che mai necessaria, ad essa orientata.

I servizi

Fra le principali criticità determinate dalla crisi di questi anni, vi è senza dubbio quella dei servizi in appalto, per i quali si pone una vera questione di prospettiva, resa assolutamente incerta dalle scelte operate in materia di spesa pubblica.

La spending review, rivelatasi una operazione di tagli lineari, ha ridotto drasticamente le risorse che gli enti hanno storicamente destinato ai servizi in appalto, prevalentemente quelli di pulizia e non solo, come nel caso del settore dei dipendenti da proprietari di fabbricati, i veri portieri che, con la dismissione degli stessi, perderanno, oltre al lavoro, anche la casa.

La prima questione che si pone è quella legata all'emergenza occupazionale negli appalti, per la quale occorre insistere nell'obiettivo di rivendicare una gestione delle gare che mirino ad obiettivi di trasparenza, qualità dei servizi da erogare, da coniugare correttamente a parametri di efficienza ed economicità.

Solo attraverso la corretta applicazione dei criteri sopra elencati si può rispondere all'emergenza occupazionale che i tagli lineari, messi in campo in questi ultimi anni, hanno prodotto in primo luogo negli appalti di pulizia e servizi ausiliari delle scuole, dove è necessario dare risposte certe e strutturate per superare quanto prodotto dalla nuova convenzione Consip. A questo fine è indispensabile individuare la necessaria copertura finanziaria per la proroga degli appalti e la modifica delle relative convenzioni già attivate, pena la riduzione di migliaia di posti di lavoro.

La Filcams ha assunto decisamente tale vertenza, che necessita il sostegno generale del sindacato confederale.

Vi è un'emergenza non differibile che parla di migliaia e migliaia di lavoratrici e lavoratori, ma il tema dei servizi in appalto, al di là ed oltre ogni emergenza, impone una nuova riflessione sul futuro di tali attività. Nella logica del Governo attuale, il problema va affrontato attraverso una nuova internalizzazione dei servizi a carico dei dipendenti delle varie pubbliche amministrazioni o a una riduzione ai minimi essenziali, per mancanza di risorse.

Tale prospettiva, ieri come oggi, appare velleitaria, in quanto la stessa pubblica amministrazione ha subito da anni il blocco delle assunzioni, a partire dal blocco del turn-over, generando piante organiche al limite della sostenibilità. Tali sono gli effetti prodotti da questa prima fase di riduzione dei servizi in appalto, con un calo drastico della qualità degli ambienti scolastici e conseguente chiusura dei plessi scolastici in alcuni territori del Paese a seguito dell'impossibilità di mantenere corrette condizioni igienico-sanitarie.

La Filcams deve farsi carico dell'apertura di un confronto interno alla Confederazione sulla qualità dei servizi, per evitare contrapposizione e corporativismi tra categorie, pubbliche e private, e per definire una proposta credibile e sostenibile di gestione delle attività di servizio, in un quadro di integrazione tra pubblico e privato e di fronte a quanto si prospetta per il recepimento delle direttive europee di riforma degli appalti pubblici.

Dato che le nuove norme europee consentono, in riferimento alla norma sulle "condizioni di esecuzione dell'appalto", che le amministrazioni aggiudicatrici possono esigere condizioni particolari in materia sociale, occupazionale, ambientale, occorre lavorare su queste nuove regole per arrivare, nel percorso di recepimento, a vere e proprie clausole sociali da introdurre nei bandi gara.

In questo quadro va posta una particolare attenzione al ruolo delle cooperative nei cambi di appalto pubblici, dove occorre esigere condizioni che evitino l'obbligo di assunzione attraverso il rapporto societario, nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti di ogni singola cooperativa.

La definizione di una strategia generale della Confederazione e delle categorie diventa quindi fondamentale per definire una prospettiva di futuro del settore dei servizi in appalto, nonché per individuare valide alternative occupazionali, a fronte di un eventuale ridimensionamento del settore.

Ma è l'intero mondo dei servizi rappresentato dalle tante e diversificate realtà imprenditoriali e professionali del pianeta Filcams che necessita di una nuova elaborazione progettuale.

Ne ha bisogno il mondo delle professioni e quello delle figure professionali più alte. In particolare il mondo dell'ICT e i nuovi perimetri dei servizi legati al digitale e alle applicazioni mobile, con l'enorme potenziale di sviluppo occupazionale e competitivo che possiede e che attende ancora dal sindacato una capacità di rappresentanza che sia in grado di raccogliere e tradurre istanze nuove e specifiche.

Ed ancora il pianeta semi-sommerso dei servizi alla persona hanno registrato in questi ultimi anni un'ulteriore espansione del *lavoro domestico*, in particolare di assistenza alle persone anziane e

disabili, come conseguenza anche della riduzione dello stato sociale: la Filcams vuole essere in grado di riprogettare tutela e rappresentanza anche per questo mondo.

Lo necessita il mondo della *sicurezza privata*, a fronte delle profonde trasformazioni che hanno investito il settore, che debbono trovare sintonie sia sul versante contrattuale, che su quello legislativo. Questo settore necessita di una attenzione particolare, dopo le vicende che hanno portato alla firma dell'ultimo Ccnl.

Il settore della Vigilanza Privata, tanto in Italia quanto in Europa e nel resto del mondo, è in profonda trasformazione, in parte influenzata dalla crisi. La rapida evoluzione delle tecnologie, particolarmente importanti in alcuni servizi di vigilanza e la necessità delle imprese di ritagliarsi nuove fette di mercato hanno profondamente trasformato il settore facendo sì che, ormai, a livello europeo, si parli di Servizi di Sicurezza Integrati e non più di Sicurezza Privata.

La categoria, nei prossimi anni, per farsi attore protagonista del governo dei cambiamenti, si dovrà impegnare a sviluppare quanto stabilito nel seminario dell'ottobre 2013; riproponendo la scelta della ricomposizione della filiera della sicurezza, coinvolgendo anche le altre categorie interessate e la confederazione. Occorre attivare politiche mirate sul settore per quanto riguarda la questione degli appalti, anche promuovere iniziative con il Ministero degli Interni, per una più puntuale definizione degli obiettivi sensibili, e quindi di esclusiva pertinenza della Vigilanza Privata.

2. CONTRATTARE AI TEMPI DELLA CRISI

Negli ultimi quattro anni la pesante crisi che ha investito il settore ha reso difficile ogni forma di contrattazione acquisitiva. Sia la contrattazione nazionale, in particolare con l'accordo separato nel terziario, sia quella di secondo livello, caratterizzata dalla disdetta di gran parte dei contratti integrativi, ha avuto carattere prevalentemente restitutivo, caratterizzata da una graduale perdita di potere negoziale.

Il sindacato di categoria si è trovato in quasi tutte le situazioni di fronte alla necessità di assicurare la continuità aziendale e la tutela dei livelli occupazionali. Soprattutto nel Mezzogiorno, dove la scelta molto diffusa della grande distribuzione di abbandonare le aree del Sud, ha creato gravi contraddizioni nella contrapposizione tra diritti e lavoro.

Il bilancio di questi quattro anni fotografa un indubbio arretramento delle condizioni economiche e normative dei dipendenti dei principali settori del terziario, a fronte del tentativo di contenimento della crisi occupazionale e del mantenimento di un sistema contrattuale incentrato sul doppio livello.

Il Contratto Nazionale è il pilastro su cui poggia ancora oggi la regolazione dei rapporti di lavoro e unico strumento di tutela delle condizioni di lavoro e di salario per milioni di lavoratori. La marginalità con cui si è sviluppata la contrattazione di II livello come altre forme di contrattazione, sociale, di sito, di filiera, rende ancora più evidente e vivo il suo ruolo.

A fronte di una crisi che non sembra aver imboccato la via del suo superamento occorre definire come gestire una stagione contrattuale avviata, che a livello nazionale, quanto al secondo livello tende a riproporre le medesime dinamiche che hanno condizionato l'attività contrattuale degli ultimi anni.

Tale situazione ha esposto ancora più il Contratto Nazionale a pesanti attacchi, perché considerato un sistema che impedisce la produttività, la redditività, conservando diritti anacronistici che pesano in maniera insostenibile sui costi delle imprese.

La proliferazione dei contratti, la frantumazione delle diverse compagini datoriali, l'assottigliamento della massa critica a cui si rivolgono, i tempi di contrattazione dilatati, la derogabilità automatica, l'art 8, sono tutti fattori che depotenziano questo strumento portando alla demolizione progressiva dei contratti nazionali e, tramite questo, delle condizioni di lavoro.

L'obiettivo della riduzione dei Contratti e l'ingerenza tra le sfere contrattuali di quelli già esistenti sono aspetti che devono trovare una connotazione ben precisa nel dibattito sindacale.

Dotare anche i nostri settori degli accordi sulla rappresentanza può rappresentare un significativo miglioramento, ma insufficiente se non collegato ad un progetto che delinei un riordino nella e della contrattazione nazionale. Rimuovere l'attuale assetto, attraverso un lavoro progettuale, è compito difficile perché non perseguibile attraverso facili semplificazioni.

La contrattazione quale azione primaria e fondamentale del sindacato, condotta nel contesto della crisi di questi anni, necessita una riflessione in grado di verificare la capacità di migliorare concretamente le condizioni di lavoro.

Una prima verifica deve essere rivolta ad uno dei temi più sensibili della contrattazione, soprattutto nel settore del commercio e conseguentemente nel suo indotto, relativa al lavoro domenicale. Per dare continuità e innovazione alla lotta contro le liberalizzazioni, abbiamo necessità contestualmente di verificare ed eventualmente riposizionare la coerenza delle pratiche contrattuali.

Si rende necessario ridefinire la nostra azione contrattuale, ponendo fermamente due direttrici: con quali strumenti rispondere alle emergenze e alle crisi spesso strutturali delle aziende o di interi comparti e come si compone la linea di demarcazione invalicabile dei diritti e delle tutele, che non possono essere lese, rendendole quindi indisponibili, verificando in questo secondo caso se lo *scambio* operato sui contratti stessi rappresenta sempre una condizioni di equilibrio convincente.

E' il caso del ricorso sempre più diffuso alle deroghe, sulle quali, pur confermando la posizione di contrarietà sempre espressa in merito alla derogabilità automatica ed alle pratiche di assunzione acritica delle stesse, non è possibile esimersi dall'analizzare le ragioni di contesto che le hanno determinate.

Va respinta, tuttavia, a qualsiasi titolo, la tentazione di utilizzare gli effetti della crisi per realizzare interventi di modifica strutturale degli attuali assetti contrattuali, a fronte della disponibilità ad operare solo interventi di necessità, temporanei e sperimentali, che salvaguardino le tutele di legge, e le condizioni economiche e normative esistenti.

La contrattazione deve mantenere al suo centro le esigenze reali delle persone e costruire un modello di qualità del lavoro incardinato ad un sistema solidaristico. Il sistema della bilateralità, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, la dinamica degli orari e l'organizzazione del lavoro complessivamente intesa, restano solo enunciazioni di principio se non possono essere agite tramite la contrattazione. Contestualmente, occorre con nuovo slancio ancorare sempre più alla contrattazione il binomio formazione e lavoro, non lasciando la formazione in una zona acritica e passiva. Un binomio che deve vivere in sinergia con i sistemi di formazione interprofessionale anche per condizionarne gli indirizzi rispetto alle esigenze reali dei nostri settori perché, anche la formazione, può rappresentare uno strumento di rafforzamento e qualificazione delle competenze e professionalità diventate ancora più fragili davanti crisi.

L'esperienza di questi anni ha affidato alla contrattazione di secondo livello, anche per incentivarne la diffusione, materie fondamentali come quelle degli orari, delle flessibilità concordate, delle azioni di inclusione e di lotta alla precarietà del lavoro (contratti a termine, consolidamento del part time, ecc), della conciliazione e della sperimentazione di forme di welfare. Ma, le buone pratiche registrate convivono con le debolezze e per questo, è necessario che il secondo livello trovi anche nuove declinazioni.

La contrattazione deve parlare sempre più di inclusività, rivolgendosi prioritariamente al futuro di molti giovani precari e invisibili. Deve contestualmente essere in grado di interloquire e tradurre,

senza ostacoli, nuove esigenze dettate da un lavoro che si è modificato anche per la presenza di giovani lavoratori con aspettative, stili di vita e necessità specifiche che hanno un rapporto distante spesso con il sindacato e chiedono forme di rappresentanza e tutele contrattuali “non tradizionali”.

Ma inclusività per la Filcams deve continuare a trovare una declinazione ampia nella contrattazione perché resta fondamentale costruire risposte ai diritti e al reddito delle lavoratrici e lavoratori incidendo sui modelli organizzativi delle aziende. E’ ancora centrale una precarietà dello stesso contratto a tempo indeterminato fatto di “part time involontari” che condizionano la vita, le scelte e la prospettiva pensionistica di intere generazioni di giovani e soprattutto di donne.

Temi quali il welfare, la casa, la continuità del reddito, ci vengono posti in modo sempre più insistente dai lavoratori di cui proviamo a tutelare le istanze, in particolare per i giovani che si trovano in una condizione di povertà e assenza di autonomia sempre più prolungata. La Filcams, come prima categoria tra i lavoratori attivi, deve dare impulso alla contrattazione territoriale e sociale affinché affronti questi temi, stimolando la confederazione e orientandone le scelte, anche in rapporto al contributo che la bilateralità del terziario può agire in questi termini.

Il mandato congressuale deve provare a tradurre obiettivi importanti già presenti nelle analisi confederali, facendo della Filcams un laboratorio di nuove forme di contrattazione. Interi settori e problematiche, per la particolarità e frammentarietà del tessuto produttivo e della rappresentanza devono trovare nuovi luoghi in cui costruire risposte. Per questo la contrattazione di sito e quella sociale devono avere nuovo impulso per collegare i luoghi di lavoro al territorio. La riduzione del welfare (assistenza, asili, mobilità territoriale, etc) che si riflette negativamente anche sul lavoro e le dinamiche degli appalti sono due materie che non possono riguardare solo i lavoratori della Filcams.

Di conseguenza, è fondamentale dare corpo, con la Confederazione ai vari livelli, ad un progetto orizzontale di contrattazione che sintetizzi le esigenze e le potenziali conflittualità delle varie categorie coinvolte.

La bilateralità nel terziario costituisce una esperienza ed un patrimonio importante per offrire strumenti complementari alla contrattazione, nell’azione di tutela e di miglioramento delle condizioni di lavoro.

Nel ribadire la fonte contrattuale, la Filcams è impegnata senza incertezze nell’azione per qualificare il ruolo della bilateralità e del welfare contrattuale, la cui finalità prioritaria resta l’erogazione delle prestazioni alle lavoratrici ed ai lavoratori.

Inoltre l’ intento deve essere, sempre più, quello di qualificare il sistema delle imprese, agire con politiche di emersione, regolarità e sicurezza del lavoro, della formazione professionale e di sostegno al reddito.

La funzione complementare della bilateralità risulta più efficace a fronte della costruzione di un sistema universale di tutele per i settori attualmente penalizzati. Per questo, l’azione per la

qualificazione della bilateralità di settore non può essere disgiunta ed ancor meno vissuta in alternativa alla estensione degli ammortizzatori sociali a tutto il settore terziario, in particolare dopo una riforma che ha visto peggiorare le condizioni di tutela e di sostegno antecedenti all'entrata in vigore della L.92.

Allo stesso tempo si impone la riforma della Governance del sistema bilaterale nazionale e territoriale in modo da rispondere ai nuovi fabbisogni dei lavoratori e delle imprese con maggiore efficacia.

3. RAPPRESENTARE TUTTO IL LAVORO DELL' "UNIVERSO TERZIARIO"

La crisi della rappresentanza ha vissuto in questi ultimi quattro anni processi che hanno sempre più coinvolto lo stesso mondo delle imprese. Nel terziario, in particolar modo, l'uscita di Federdistribuzione da Confcommercio, la disarticolazione vissuta nel settore turismo, le vicende legate al rinnovo del Ccnl vigilanza ed altro ancora hanno modificato sostanzialmente lo scenario che tradizionalmente caratterizzata la rappresentanza datoriale.

La crisi che ha investito il settore ha indubbiamente svolto la sua parte nel favorire tali processi, poiché le ricette individuate da parte delle imprese hanno evidenziato una forte spinta corporativa e settorialistica. Ma tale fenomeno va indagato più a fondo, perché espressione di più ampie trasformazioni che hanno investito la composizione complessiva degli interessi e del sistema delle imprese, che porranno al sindacato la necessità di aggiornare ed innovare le stesse politiche rivendicative.

Per contro, una delle più rilevanti novità degli ultimi quattro anni è la definizione del nuovo sistema della rappresentanza e della rappresentatività, quale base del nuovo sistema di relazioni sindacali.

L'accordo raggiunto con la Confindustria apre la strada ad una più generalizzata applicazione dei pilastri di questo nuovo sistema, il voto delle lavoratrici e dei lavoratori per la validazione degli accordi e la misurazione della effettiva rappresentatività sindacale. *Chi rappresenta chi?* ha sempre costituito uno degli obiettivi centrali della battaglia condotta dalla Cgil per la democrazia sindacale, così come il pronunciamento non solo degli iscritti, ma di tutti coloro interessati agli esiti di un negoziato contrattuale.

La Filcams ritiene indispensabile la costruzione di regole sulla rappresentanza e sulla rappresentatività anche per il mondo del terziario, già caratterizzato dalla pratica degli accordi separati. Dopo l'accordo raggiunto con le centrali cooperative, occorre portare a buon fine il tavolo avviato con la Confcommercio, tanto più in presenza di una stagione contrattuale complessa ed impegnativa.

Anche per questo, occorre definire una proposta in grado di esprimere le peculiarità del settore, in particolare, sui criteri di misurazione degli iscritti, che nel terziario non sono legati solo alla delega.

Rispetto all'accordo realizzato con la Confindustria il settore terziario ha maggiori difficoltà ad esprimere il dato elettivo per la scarsa diffusione delle rsu e rsa. Alle difficoltà già esistenti nei settori più strutturati (grande distribuzione, ristorazione collettiva, alberghi, appalti,...) si sommano quelle ancor più consistenti nel rappresentare settori ad alta frammentazione, fino al prevalere di una tipologia lavorativa caratterizzata dalla presenza individuale sul luogo di lavoro (lavoro domestico, studi professionali,).

I delegati sindacali non possono rappresentare la “riserva indiana” del sindacato nel terziario. La Filcams deve proseguire nell’opera di inclusione e reclutamento delle nuove generazioni, anche attraverso la formazione, per superare il limite che spesso ci ha visto scontare le difficoltà legate a una rappresentanza troppo statica.

Questo obiettivo si pone in modo strategico rispetto all’affacciarsi sul nostro mercato di aziende con modelli organizzativi nuovi, la cui forza lavoro è costituita principalmente da giovani, dal terziario avanzato alla distribuzione organizzata, che richiedono un approccio in grado di far tesoro degli aspetti innovativi positivi e allo stesso tempo di regolare e contrastare forme di flessibilità e di contenimento del costo del lavoro del tutto insostenibili.

La costruzione, il rinnovo e la diffusione della rete dei rappresentanti sindacali (rsu, rsa, rls) deve rappresentare l’obiettivo prioritario del prossimo mandato congressuale.

Occorre in primo luogo sviluppare una ampia campagna di rinnovamento dei delegati, per favorire il coinvolgimento di nuove lavoratrici e nuovi lavoratori, giovani, donne, migranti, per rappresentare le problematiche che il lavoro nel terziario ha determinato nel suo sviluppo più recente, assicurando loro, attraverso una formazione sistematica e capillare sul territorio, adesione consapevole e strumenti utili all’azione sindacale. In questo quadro la Filcams deve sollecitare le necessarie intese unitarie per promuovere le elezioni per il rinnovo delle rsu nei luoghi di lavoro.

In secondo luogo, occorre sperimentare nuove forme della rappresentanza sindacale unitaria e di organizzazione nei settori maggiormente frammentati, sia attraverso il sostegno della contrattazione, che di politiche organizzative mirate. Si pone in questo ambito anche la necessità di un rafforzamento della nostra azione a livello di sito e di filiera, attraverso i quali possiamo più facilmente intercettare il lavoro frammentato ricostruendo le catene di responsabilità e costruendo solidarietà tra i lavoratori su obiettivi comuni.

In questo quadro, va sviluppata l’iniziativa per valorizzare il ruolo dei rls e rlst, che nell’ambito di quanto previsto dalle leggi in materia di sicurezza sul lavoro, possono contribuire a un decisivo rafforzamento della rappresentanza, grazie alle agibilità supplementari e al forte patrimonio di militanza che rappresentano.

In questo quadro si pone l’esigenza di rafforzare l’iniziativa sui Quadri e le Alte Professionalità, che vede impegnata la Filcams anche sul versante europeo, con la vice-presidenza di Eurocadres. La parola chiave anche in questo mondo è la contrattazione inclusiva, per figure lavorative che vivono e rinnovano quotidianamente scelte di carriera con costi sociali e familiari altissimi. La conciliazione dei tempi di vita e di lavoro ha assunto per i quadri, in questi anni di profonda crisi, un rilievo notevole, come l’estensione delle tutele che le attuali norme spesso eludono.

Per la dimensione europea ed internazionale nella quale operano molte imprese multinazionali, occorre rafforzare il legame tra i quadri di gruppi europei e i delegati Cae del territorio e nelle alleanze globali, dal punto di vista non solo dell’azienda, ma anche per il rafforzamento di sinergie finalizzate alle relazioni sindacali, organizzazione e gestione dello streaming delle informazioni fra i diversi gruppi Cae.

4. NUOVO IMPULSO AL PROGETTO DI RINNOVAMENTO FILCAMS

La sfida della rappresentanza nel terziario renderà ancor più impegnativa la competizione tra le organizzazioni di categoria. La Filcams guarda con favore ad una trasparente competizione finalizzata alla crescita del sindacalismo confederale nel terziario, consapevole che i margini di sindacalizzazione restano ancora alti.

Ma vincere la sfida della rappresentanza nel terziario significa assumere la complessità della sua composizione, sempre più frammentata e diversa dai settori tradizionali.

Nel corso degli ultimi quattro anni la Filcams ha promosso e partecipato ad iniziative tese ad offrire un punto di riferimento contrattuale ed aggregativo a settori del mercato del lavoro collocati ai margini delle tutele. La campagna nazionale sugli *associati in partecipazione*, la campagna nazionale per la regolamentazione *praticantato* per la diffusione del Ccnl sugli studi professionali che punta a includere collaboratori e partite iva. La stessa iniziativa Confederale sui *giovani non più disposti a tutto*, della quale la Filcams è stata largamente partecipe e con la quale si è cercato di porre all'attenzione dell'iniziativa contrattuale anche della categoria le principali tematiche connesse alla condizione giovanile.

Grazie anche a questo sforzo, che ha visto l'impegno di tutte le strutture della nostra organizzazione, la Filcams è diventata la prima categoria della Cgil fra i lavoratori attivi. Tale primato deve rappresentare uno stimolo e determinare una forte spinta affinché il baricentro culturale dell'intera confederazione possa spostarsi, guardando sempre più alle nuove realtà del lavoro.

L'Assemblea Nazionale Organizzativa della Filcams, svolta a luglio 2013, ha individuato le direttrici principali per dare continuità ed implementare il progetto di rinnovamento avviato con il XIII Congresso Nazionale. Il prossimo mandato congressuale dovrà consentire di superare limiti che ancora permangono nella costruzione di un soggetto plurale e rappresentativo ed al tempo stesso portare a compimento il processo di costruzione del nuovo gruppo dirigente Filcams, per renderlo in grado di governare autonomamente le sfide impegnative del prossimo futuro.

Le politiche organizzative sono alimentate dal cambiamento, che necessita a sua volta di risorse: la Filcams proseguirà, per questo, l'investimento orientato ad intensificare il proselitismo, a rafforzare l'inclusione e ad ampliare la rappresentatività.

La Filcams, innanzitutto, riconferma il proprio impegno e la propria vocazione europeista e internazionale. In questi anni si è andati ben oltre la presenza nelle federazioni europee e internazionali dei nostri settori, contribuendo all'ampliamento di prospettiva con progetti che hanno mostrato la capacità prospettica e la preparazione della categoria verso le sfide poste dal terziario globale.

Il contributo di competenze e di idee è ormai riconosciuto, anche attraverso le importanti posizioni ricoperte dalla Filcams negli organismi internazionali: per un suo sempre più ampio consolidamento

la categoria si impegna a dare continuità a ricerca, formazione, partecipazione e proposta, cogliendo in pieno e riconfermando il valore delle Alleanze Globali e dei Comitati Aziendali Europei, del Dialogo Sociale e delle partnership di progetto.

Anche per questo, uno degli obiettivi che, in questo senso, dovrà caratterizzare il lavoro dei prossimi mesi è fare della Filcams una categoria in grado di rappresentare tutte le culture presenti nel mondo del terziario, a partire da quelle dei popoli migranti.

L'apporto del lavoro migrante nei nostri settori è in alcuni casi stimabile in percentuali assai alte, senza che questo dato trovi il necessario riflesso nella composizione delle rappresentanze sindacali prima e degli organismi dirigenti poi.

Superare questo limite significa per la Filcams vincere tre sfide, quella culturale, quella organizzativa e quella della rappresentanza. La Formazione, il modello gestionale e organizzativo, il rinnovamento dei tempi, dei luoghi e dei modi di fare sindacato, la comunicazione e la condivisione delle idee: sono tutte sfide raccolte con l'obiettivo di dare piena cittadinanza a ogni lavoratrice e ogni lavoratore dentro la Filcams, dove la partecipazione deve diventare una pratica quotidiana di inclusione e di libertà.

A questo va aggiunto il sempre prioritario impegno a difesa delle lavoratrici dei nostri comparti che più di tutti hanno subito la drammatica parabola involutiva delle tutele provocata dall'esiziale combinato disposto di tagli allo stato sociale e peggioramento delle condizioni previdenziali e normative del lavoro. Le donne sono più che mai a rischio di esclusione sociale anche in virtù di un arretramento culturale complessivo della società che pare porsi il deprecabile obiettivo di marginalizzarle, nel lavoro, dal lavoro e nel loro esercizio di cittadinanza attiva.

La Filcams deve esercitare una forte denuncia sul rischio che la prospettiva per le donne del terziario sia quella di vivere la futura condizione previdenziale sotto la soglia dell'autosufficienza economica, per l'effetto combinato della riforma e del divario retributivo nella fase attiva. Occorre assumere tale questione come uno degli obiettivi prioritari dell'iniziativa attuale della categoria.

La condizione dei giovani, dentro la quale ritroviamo anche la somma delle condizioni precedenti, si caratterizza ormai con rapporti di lavoro meno retribuiti e meno tutelati, sia attraverso le forme atipiche usate in modo selvaggio, sia come risultato della tendenza a scaricare sui nuovi ingressi le esigenze di compressione dei costi e di flessibilità.

La Filcams continuerà a lottare, come fatto in questi anni, per un'inclusione in seno al contratto nazionale di tutti i lavoratori dipendenti, evitando i doppi regimi strutturali e favorendo una rappresentanza diretta dei giovani nella rappresentanze sindacale e nella categoria. Questo anche attraverso campagne mirate di sindacalizzazione dei giovani e dei precari che sfocino nella costituzione di una rappresentanza organizzata e attiva dei lavoratori. Questo aspetto si lega

indissolubilmente alla declinazione dell'accordo su rappresentanza e rappresentatività nei nostri settori, nel quale dobbiamo saper dare voce a tutti i lavoratori che in maniera diretta o indiretta sono destinatari della nostra azione contrattuale.

Con il prossimo mandato congressuale dovrà assumere carattere strutturale l'attività di formazione quale leva principale della politica dei quadri della Filcams. La definizione del Piano Nazionale Formazione e la più recente apertura dello spazio *Fo.Rum.* costituiscono la scelta consapevole e coerente della categoria per assumere il ruolo della formazione sindacale quale tratto distintivo della cultura Filcams e strumento di crescita della categoria attraverso l'investimento sulle proprie risorse umane.

Sul piano organizzativo tale volontà dovrà tramutarsi in prassi di adesione e promozione delle attività formative a qualunque livello in quanto parte integrante e continuativa del lavoro di sindacalista da inserire tra le permanenti attività di lavoro, non come evento accessorio di natura estemporanea, e in modo strettamente connesso all'assunzione degli incarichi in un circolo virtuoso di teoria e pratica sindacale.

Febbraio 2014