

**REPORT,  
ATTIVITÀ  
2014-2018**

**FILCAMS CGIL**

**COLLETTIVA**

**PROMUOVERE L'INCLUSIONE  
RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO  
COSTRUIRE IL FUTURO**



**FILCAMS CGIL**

**15° CONGRESSO  
ASSISI - 27/28/29 NOVEMBRE 2018**



**CGIL**



**FILCAMS**

# REPORT, ATTIVITÀ 2014-2018

**FILCAMS CGIL**

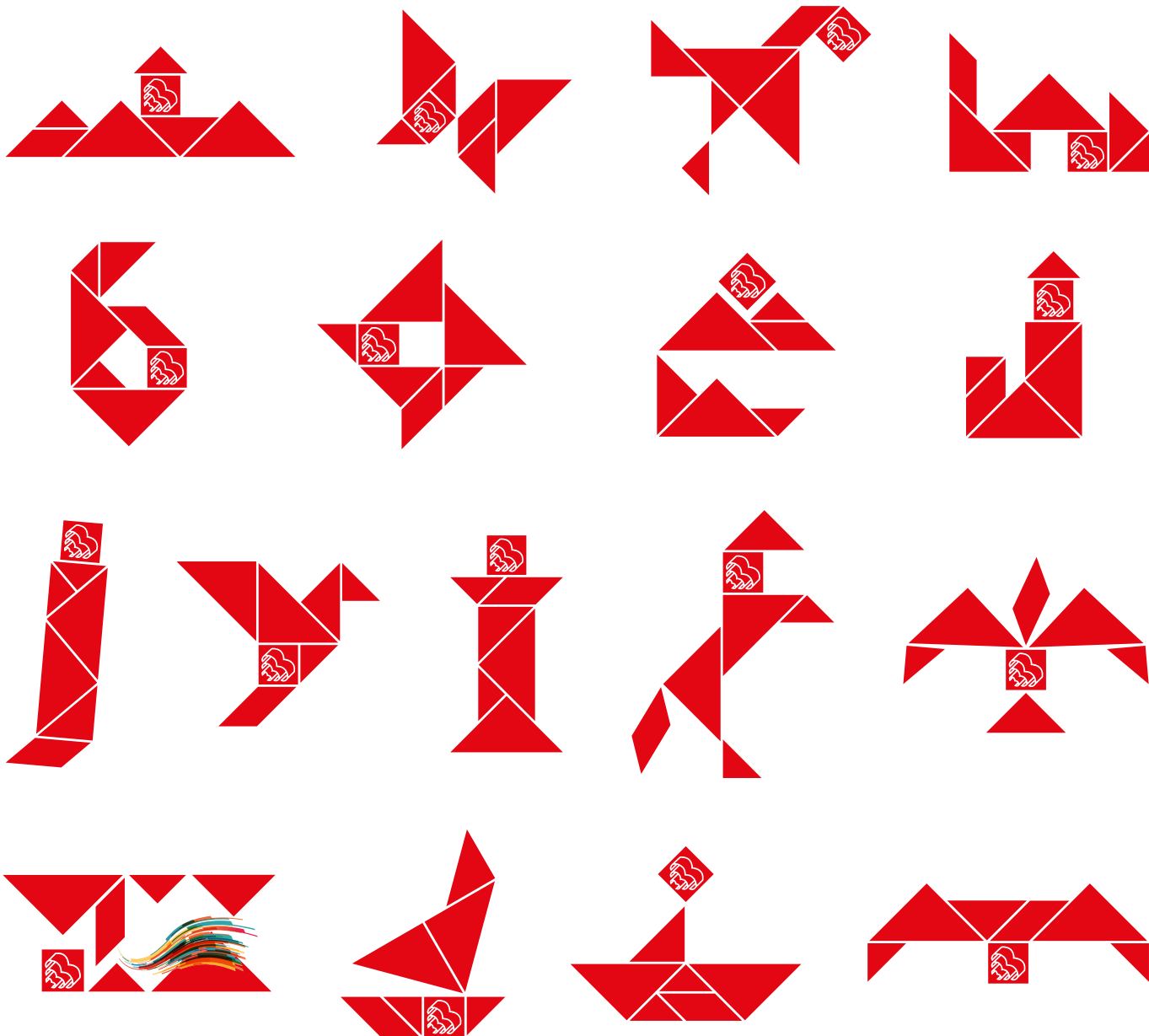
**COLLETTIVA**



**PROMUOVERE L'INCLUSIONE  
RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO  
COSTRUIRE IL FUTURO**



**FILCAMS CGIL**  
**15° CONGRESSO**  
ASSISI - 27/28/29 NOVEMBRE 2018

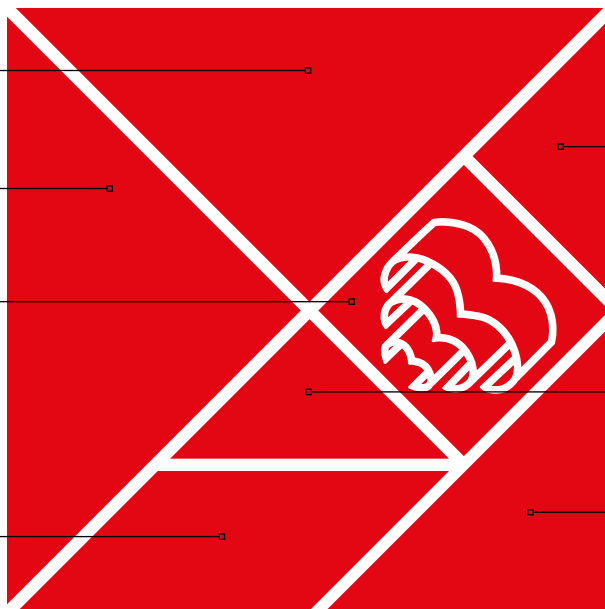


**PROMUOVERE L'INCLUSIONE**

**RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO**

**CONTRATTAZIONE**

**COSTRUIRE IL FUTURO**



**FORMAZIONE**

**RICERCA**

**COMUNICAZIONE**

**FILCAMS CGIL**  
**COLLETTIVA**

# INDICE

## 1 INTRODUZIONE

07

Il terziario è

## 2 CONTRATTAZIONE

09

**L'evoluzione dei settori Filcams Cgil**

**10**

TERZIARIO

10

TURISMO E TERME

12

SERVIZI

14

**La contrattazione nel terziario, nel turismo e nei servizi**

**17**

CONTRATTAZIONE DI PRIMO LIVELLO

17

Terziario

17

Turismo

18

Terme

20

Servizi di pulizia e multiservizi

20

Vigilanza privata e servizi fiduciari

20

Dipendenti da proprietari di fabbricati

20

Lavoro domestico

20

Studi professionali

21

Farmacie

21

Agenti e rappresentanti di commercio

21

Acconciatura ed estetica

21

CONTRATTAZIONE DI SECONDO LIVELLO

22

Terziario

22

Turismo

23

Servizi

25

**Welfare e produttività**

**28**

**Bilateralità e welfare**

**29**

ENTI BILATERALI

29

FONDI SANITARI

29

FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

30

FONDI INTERPROFESSIONALI

31

**Quadri e alte professionalità**

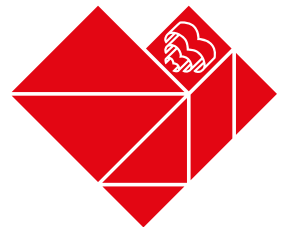
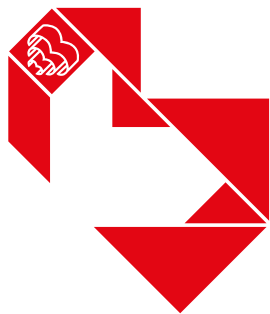
**33**

<b>3</b>	<b>PROMUOVERE L'INCLUSIONE</b>	<b>35</b>
	Il mercato del lavoro e gli ammortizzatori sociali	36
	Appalti, terziazioni ed esternalizzazioni	38
	Salute e sicurezza	39
	Liberalizzazioni	41
<b>4</b>	<b>RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO</b>	<b>43</b>
	Politiche globali	44
	Organizzazione, tesseramento e bilancio sociale	47
	Rappresentanza e rappresentatività	50
	I processi migratori: accoglienza e integrazione	51
	Politiche di genere e diritti civili	53
<b>5</b>	<b>COSTRUIRE IL FUTURO</b>	<b>57</b>
	Innovazione tecnologica	58
	Contrasto all'illegalità e antimafia	61
	Politiche giovanili	64
<b>6</b>	<b>FORMAZIONE E RICERCA</b>	<b>67</b>
	Formazione	68
	I numeri della formazione	70
	Ricerca	72
<b>7</b>	<b>COMUNICAZIONE</b>	<b>77</b>
	La comunicazione in Filcams	78
	Le immagini della comunicazione. Campagne e iniziative.	81
	<b>LA FILCAMS È</b>	<b>101</b>



**FILCAMS CGIL**  
**COLLETTIVA**

**15° CONGRESSO**  
ASSISI - 27/28/29 NOVEMBRE 2018





# IL TERZIARIO È

*Il Terziario è: promuovere l'inclusione, rappresentare il cambiamento, costruire il futuro.* È questa la visione prospettica con cui il XV Congresso nazionale della Filcams intende dare una rinnovata declinazione alle parole d'ordine *Inclusione, partecipazione, innovazione nell'universo terziario*, che hanno segnato il precedente mandato congressuale.

Il *Report di attività 2014-2018* segue in tal senso un nuovo schema per ripercorrere e sintetizzare il lavoro svolto in questi anni. In continuità con il precedente Congresso, confermiamo soprattutto l'importanza di consegnare i risultati dell'azione complessiva della categoria, relativi al mandato congressuale che si è concluso.

Un insieme - quello contenuto nel Report - che non esaurisce il tutto dell'attività della Filcams, ma consegna uno spaccato significativo per leggere, verificare, valutare in maniera sempre più trasparente e oggettiva quanto avvenuto nel mondo del lavoro, le nostre pratiche, a partire da quelle contrattuali, i coni d'ombra e i risultati positivi, così come l'elaborazione, la proposta, l'esercizio del conflitto, la sperimentazione e molto altro ancora del nostro fare

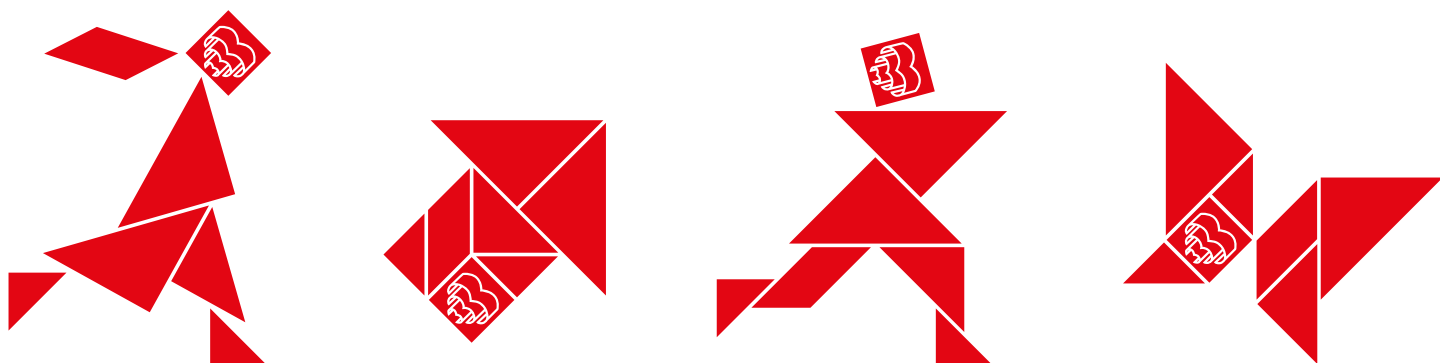
sindacato nei settori del terziario e dentro la più complessiva azione confederale. Un'attività, quella svolta dal 2014, che si riconferma come frutto di un lavoro collettivo reso possibile dalle delegate e dai delegati, dalle strutture regionali e territoriali.

Una Filcams collettiva che in questi anni ha continuato a lavorare con rinnovata determinazione, passione, coesione, anche nei momenti più difficili, perché convinta che la sfida per i diritti, per migliorare la condizione delle persone, (quelle che lavorano e quelle che un lavoro lo stanno cercando), per un progetto alternativo del Paese che metta al centro uomini, donne e lavoro è un orizzonte possibile e giusto.

Per queste nostre caratteristiche, per il tratto di strada che abbiamo costruito e percorso insieme, la Segreteria Nazionale uscente ringrazia tutti voi, compagne e compagni.

La Segreteria Nazionale  
Filcams Cgil

Assisi, 27-29 novembre 2018





*più*  
**DIRITTI**  
*più*  
**...**

FILCA

CGN  
FILCA

F





# CON TRATTA ZIONE

MS CGIL

CGIL  
Livorno

# L'EVOLUZIONE DEI SETTORI FILCAMS CGIL

## TERZIARIO

Nel corso del mandato congressuale 2014-2018 il terziario nelle sue varie componenti è stato attraversato da evoluzioni e cambiamenti – non sempre in un'accezione positiva – che hanno modificato il volto del commercio tradizionale, le dinamiche sociali e le stesse condizioni del lavoro.

Non si è ancora nella situazione di poter affermare l'uscita dalla crisi profonda la cui analisi aveva caratterizzato il precedente Congresso 2010-2014, e che investiva soprattutto il commercio, senza risparmiare pressoché alcun formato: dall'alimentare al non food (particolarmente colpiti abbigliamento, calzature, informatica, elettronica di consumo), dalla distribuzione tradizionale alla grande distribuzione, per arrivare alle società di servizi. Nei fatti, le situazioni di ristrutturazione aziendale caratterizzano ancora il settore distributivo, con restringimento del perimetro di presenza nel territorio italiano e soprattutto nel sud del Paese, procedure di riduzione del personale impiegato, una politica aziendale rivolta al contenimento del costo del lavoro attraverso la disdetta e rinegoziazione dei Contratti Integrativi Aziendali.

Tale condizione investe una parte considerevole delle aziende della moderna distribuzione organizzata (ad es. Carrefour, Auchan) e della distribuzione cooperativa; di contro, abbiamo assistito a una contestuale tenuta e crescita dei formati discount e di altri player, che hanno determinato l'aumento della competitività sul mercato di gruppi come Lidl, Eurospin, Conad.

Altro elemento che percorre le dinamiche riorganizzative e la necessità di interventi per far fronte ancora alle contrazioni dei volumi di vendita è legato ai mutamenti nelle dinamiche degli acquisti, caratterizzate da una sempre maggiore presenza delle piattaforme on line. Il marchio più noto è sicuramente Amazon ma l'on line nel suo complesso, pur in misura più ridotta rispetto ad altri Paesi europei, ha visto aumentare i volumi con trend crescenti. Un cambiamento nelle tendenze degli acquisti che, partito dai prodotti non food, sta progressivamente investendo anche il segmento dell'alimentare; da vetrina di comparazione dei prezzi di un prodotto allo scopo di orientarsi nella scelta, le piattaforme sono sempre più il luogo concreto dell'acquisto. Il fronte competitivo tra rete fissa ed e-commerce produce in parte un aumento dell'offerta per i consumatori ma anche ulteriori complicazioni per la sostenibilità delle imprese, in

particolare quelle già impegnate in processi di riorganizzazione e ristrutturazione.

Rispetto alle nuove sfide, le aziende hanno risposto – spesso con ritardo – attraverso formule diversificate e/o integrate per gli acquisti on line. La co-presenza dei due canali è esigenza trasversale nel sistema e coinvolge tutti i segmenti, dalla distribuzione alimentare al tessile, all'elettronica di consumo.

Nel corso del quadriennio l'innovazione ha determinato altre modifiche sensibili nella modalità di acquisto e nell'organizzazione del lavoro: basti pensare all'introduzione delle casse automatiche, ai reparti e banchi con installazione di display per l'assistenza al cliente nella scelta dei prodotti, fino ad arrivare a una spesa completamente autosufficiente e autonoma dal carrello alla cassa, grazie all'utilizzo di strumenti di autolettura dei codici a barre.

Frontiera dell'innovazione è l'algoritmo, con cui i lavoratori e la Filcams hanno dovuto confrontarsi a partire da Amazon e Ikea, e che costituirà uno degli ambiti e delle sfide principali nella contrattazione e nel governo dell'organizzazione del lavoro, imprescindibili per incidere sulle condizioni del lavoro, sui tempi di lavoro e di vita, e per rendere realmente partecipative le relazioni all'interno delle imprese.

A un quadro che si evolve con rapidità si contrappone un tema immutato come quello delle liberalizzazioni degli orari commerciali, divenuti una variabile non secondaria della concorrenza tra imprese. Nel corso del quadriennio sono state avviate le sperimentazioni dei primi negozi di prossimità e supermercati aperti H24, e si è consolidata una tendenza al "sempre aperto". Una liberalizzazione che la Filcams ha continuato a contrastare per i suoi effetti distorsivi e incoerenti: nessuna crescita dell'occupazione, nessun supporto all'uscita dalla crisi e al recupero delle vendite, svalorizzazione delle festività nazionali laiche e religiose, peggioramento delle condizioni di lavoro, costruzione di "un esercito di riserva" obbligato a lavorare solo o prevalentemente nelle giornate domenicali e festive. Un'azione rivendicativa e di proposta, la nostra, il cui perno resta la revisione del decreto-legge 201/11.

In un quadriennio ancora fortemente orientato a un recupero dei costi e all'aumento delle flessibilità da parte delle imprese, ha assunto sempre più rilievo il fenomeno delle terziarizzazioni

ed esternalizzazioni dei servizi. Da quelli che inizialmente erano considerati servizi accessori (pulimento, vigilanza) con sempre maggior frequenza si è manifestato il ricorso all'esternalizzazione di attività riconducibili alla gestione caratteristica. Un processo di frammentazione che genera diversità di trattamenti e condizioni generali tra lavoratori, la proliferazione di cooperative e società che non operano nel pieno rispetto dei contratti e delle normative del lavoro, un indebolimento della forza contrattuale dei lavoratori stessi. Un processo di disintermediazione che ha bisogno – anche nel segmento privato – di un supporto sia legislativo sia contrattuale, che negli ultimi rinnovi dei CCNL di riferimento non ha trovato risposte e che, quindi, lascia aperto un fronte significativo per praticare quel processo d'inclusione che la Filcams continua a rivendicare.

È un fenomeno che ha subito delle trasformazioni importanti e non sottovalutabili, come quelle riconducibili alle APL (Agenzie per il lavoro), che oggi sono sul mercato non solo come agenzie di fornitura del lavoro somministrato ma anche come società di servizi per l'*outsourcing*, gestendo appalti anche attraverso l'utilizzo esclusivo di lavoratori in somministrazione e determinando, quindi, squilibri nella concorrenza tra imprese di servizi, distorsioni nelle applicazioni contrattuali e di conseguenza indebolimento della condizione dei lavoratori coinvolti.

In questo quadro, tra l'onda lunga della crisi, difficoltà competitive, timida ripresa dei consumi, innovazione, si collocano fra il 2014 e il 2017 ancora forti criticità vissute dal comparto del mobile e altri beni semidurevoli per la casa (come il marchio Mercatone Uno e Conforama), e dalle aziende del settore dell'elettronica di consumo, così come le performance negative sulle vendite dell'abbigliamento, delle calzature, delle profumerie, delle librerie.

Il quadro di complessiva criticità vissuta dal sistema distributivo, e non solo, ci consegna la lettura di almeno due conseguenze: la prima legata al lavoro, alla sua riduzione, alle problematiche gravi del licenziamento e al peggioramento contestuale delle condizioni di chi resta nel ciclo produttivo; la seconda è la diversità dell'impatto di detti processi tra nord e sud del Paese, ampliando divari e disuguaglianze. In questo quadro non fa eccezione neanche il ricorso alle affiliazioni, utilizzate da

grandi imprese in misura ambivalente come formula di sviluppo e come mezzo a cui ricorrere per la dismissione della gestione della rete diretta o di parti di essa.

Lo stato ancora evolutivo del commercio nelle sue varie articolazioni, dunque, è contraddistinto da una forte pressione sulle condizioni delle lavoratrici e dei lavoratori, e dalla percezione di un settore che fatica a trovare stabilità.

Dal 2014 al primo semestre 2018, secondo i dati del nostro *Osservatorio sul terziario di mercato*<sup>1</sup>, risulta infatti una crescita dell'occupazione nelle grandi imprese commerciali in concomitanza alle azioni di sostegno previste dal Jobs Act, occupazione che si è tradotta nell'aumento della percentuale dei dipendenti part time, e che ha poi subito un rallentamento al venir meno degli stessi incentivi. Dal 2014 c'è stata una significativa presenza di contratti a termine (entrata in vigore del Decreto Lavoro 2014), e – sempre nelle aziende del commercio – si è registrato un incremento di utilizzo dei voucher (2.027 voucher venduti nel 2014, 18.681 nel 2015) sintomatico della scelta di riduzione del costo del lavoro, favorendo questa modalità rispetto ad altre tipologie contrattuali. Il valore reale dei consumi resta al di sotto di quello precrisi, poiché il comportamento delle famiglie rimane caratterizzato da prudenza e incertezza. Contestualmente, sono cambiati i consumi, più orientati ai servizi e meno ai beni durevoli e non durevoli. Si è assistito a una riduzione dei punti vendita del commercio fisso al dettaglio e a una leggera diminuzione anche dei punti vendita della distribuzione moderna organizzata.

Fotografia sempre in bianco e nero anche per le aziende del terziario avanzato e dei servizi, attraversate, nel corso del 2014-2018, da piani industriali e processi di ristrutturazione. Pur in un quadro di sostanziale tenuta, al netto di eccezioni ed eccellenze, il problema di una competitività giocata sul costo del lavoro in una dimensione globale rimane il terreno prevalente del confronto e dei piani di sostenibilità e sviluppo delle imprese. Una condizione che ha caratterizzato soprattutto i comparti dei servizi, del marketing e dei call center. Tuttavia, la capacità di raggiungere intese, di mantenere e rinnovare la contrattazione integrativa, nelle aziende del terziario avanzato e dei servizi alle imprese, è ancora indice della tenuta di un sistema di relazioni e di valorizzazione del lavoro.

<sup>1</sup> Luca Pellegrini, Stefano Landi, Pierdaniilo Melandro (a cura di), *Osservatorio sul terziario di mercato*, Roma, Centro studi Filcams Cgil, 2014-2018.

Dal 2014 si sono ulteriormente consolidati gli effetti del processo di disarticolazione delle associazioni di rappresentanza datoriale. La presenza di Federdistribuzione, dopo la fuoriuscita da Confcommercio, che ha continuato a marcare la propria autonomia, e la difficoltà delle associazioni datoriali a parlare un linguaggio uniforme e convergente almeno in ambito contrattuale, hanno provocato un disallineamento rispetto ai CCNL, inaugurando per la prima volta la condizione di chi non applica alcun contratto. Tale situazione costituisce anche terreno fertile per il *dumping* contrattuale. Sempre più numerosi, infatti, sono i casi di aziende che applicano contratti nazionali non firmati dalle organizzazioni sindacali nazionali comparativamente più rappresentative, immettendo distorsioni nel sistema della concorrenza tra imprese e scaricando sui lavoratori gli effetti più negativi. Un quadro, dunque, che necessita di una rinnovata responsabilità e azione tra gli attori del settore, al fine di continuare a consegnare al Contratto Nazionale di Lavoro potere salariale e il ruolo di regolatore dei rapporti di lavoro.

In questa congiuntura inedita si colloca nel 2016 la costituzione di *Coop Alleanza 3.0*, che nasce dalla scelta di fusione di tre società cooperative (Coop Adriatica, Coop Estense e Coop Consumatori Nordest). È la prima Coop italiana per numero di punti vendita e la più grande del complesso Coop. La *governance* del nuovo soggetto fatica ancora a mostrare le sue potenzialità, e si sono immediatamente presentate difficoltà rispetto alle azioni di riorganizzazione, di definizione delle politiche commerciali, di gestione caratteristica e non, di relazioni e di contrattazione. Pure il ritardo e un blocco del rinnovo della contrattazione nazionale, assente da ormai cinque anni, in questo scenario, sono sintomatici del cambiamento che continua ad attraversare il sistema cooperativo nell'ambito del più ampio insieme distributivo.

Di fronte alle significative dimensioni dei problemi che hanno contrassegnato il quadriennio, la Filcams ha risposto sostenendo gli accordi interconfederali sulla rappresentanza e rappresentatività e, attraverso la contrattazione a tutti i livelli, ha intrapreso percorsi volti prioritariamente a salvaguardare l'occupazione, a respingere il paradigma della scelta "salario o diritti/tutele", a promuovere l'inclusione. Una posizione che non è esente da criticità, e che ha confermato un lavoro contrattuale dal carattere ancora prevalentemente difensivo, al fine di mantenersi coerente con le direttrici indicate.

Per le complessità oggetto dell'azione contrattuale, nella consapevolezza che la concorrenza e l'innovazione hanno ormai un carattere globale, è stato impegnativo anche l'investimento della categoria in conoscenza e competenza. I fenomeni del cambiamento dei settori a cui la contrattazione e la Filcams devono sapere rispondere sono stati affrontati in diversi momenti

a carattere seminariale, di studio e di partecipazione attiva. In tale ottica si inseriscono gli spazi di analisi e approfondimento dedicati all'elettronica di consumo tra crisi e crescita dell'e-commerce, organizzati a Bologna nel 2015 (*L'elettronica di consumo: le prospettive della distribuzione specializzata*); i vari corsi progettati nel 2016 per i delegati di Carrefour, Auchan, Metro e Ikea nell'ambito di *RE-ACT, Organising e Sindacato 2.0 per i delegati di multinazionali*, allo scopo di comprendere il contesto in cui si muovono le aziende transnazionali (TNC), promuovere ruolo e funzionamento dei CAE e acquisire strumenti a supporto dell'azione sindacale nel perimetro delle multinazionali. Si è trattato di iniziative dedicate a cui sono seguiti, in un lavoro collettivo della categoria, approfondimenti specifici per il settore terziario: dagli appuntamenti di *The New Order* organizzati nel 2016 a Torino e nel 2018 a Roma fino agli attivi dei delegati di Federdistribuzione e della distribuzione cooperativa svolti a Firenze nel gennaio 2018.

## TURISMO E TERME

Per il settore del turismo gli ultimi quattro anni sono stati di continua crescita, come puntualmente evidenziato anche dai dati del nostro *Osservatorio sul terziario di mercato*<sup>2</sup>. Complice la congiuntura che ha visto il nostro Paese indenne da attentati di stampo terroristico, gli arrivi di turisti dall'estero sono aumentati con ritmo costante. Gli stessi italiani, che negli anni della crisi avevano rinunciato alle vacanze, hanno ripreso a viaggiare, scegliendo anche le tradizionali località turistiche del bel paese.

Il trend positivo non è stato uniforme su scala nazionale: le città d'arte hanno registrato spesso il "tutto esaurito" mentre il Sud, ancora una volta, ha scontato gap pesanti sul piano dell'assenza di infrastrutture e a causa di politiche di promozione spesso inadeguate.

*EXPO 2015* ha avuto riverberi positivi, limitati però alle regioni del Nord, e si è configurata come un'occasione di rilancio del turismo nostrano, più che un'operazione capace di catalizzare ulteriori arrivi da altri Paesi.

Deludente invece è risultato l'impatto del *Giubileo della Misericordia* sulla capitale per quanto riguarda l'ospitalità tradizionale: i pellegrini paiono aver fatto ampio ricorso alla cosiddetta offerta informale (Bed and Breakfast, Airbnb, strutture religiose).

I buoni andamenti economici di questi anni non hanno risolto i cronici problemi di un sistema complessivo di offerta in ampia parte maturo: si sono limitati a celarli.

Il mercato del turismo italiano vede le imprese tradizionali

<sup>2</sup> Ibid.



arrancare tra fenomeni divergenti: i processi di orientamento della domanda che spingono verso prodotti di tipo esperienziale e il turismo “fai da te”. Sul primo fenomeno, l’assenza di un sistema nazionale di promozione turistica rallenta la creazione di “destinazioni” in grado d’intercettare i nuovi turismi. Il secondo tema si traduce nell’avanzamento di nuove modalità di viaggio e di soggiorno che, oltre a contenere i costi, offrono maggiore libertà e informalità nella gestione del “tempo di vacanza”. La filiera della nuova accoglienza spazia dalle piattaforme di prenotazione on line alla permanenza in vere e proprie case, anche per pochi giorni, cui far giungere a domicilio pasti da diversi ristoranti tramite ordinazioni on line e consegne effettuate dagli ormai noti *riders*.

Il turismo è anche un laboratorio importante e articolato di tutto ciò che per comodità definiamo “4.0”. La rivoluzione digitale si sta consolidando a ritmi ben più veloci della capacità di lettura del fenomeno da parte degli operatori tradizionali. Se a cadere sotto la scure della modernità sono state per prime le agenzie di viaggio, colpite dopo la fase espansiva delle liberalizzazioni dei primi anni Duemila, ora sono gli alberghi, soprattutto di fascia media, a subire maggiormente le conseguenze di un nuovo approccio alla vacanza, più dinamico ed economico. Le catene alberghiere del lusso continuano invece a fare affari d’oro e a perfezionare un’offerta sempre più rivolta alle nuove esigenze di una clientela che tuttavia, anche sul profilo della provenienza geografica, è cambiata profondamente. Laddove la tradizione pare avere la meglio, le innovazioni tecnologiche vengono assimilate in un nuovo modo di fare turismo, che automatizza i processi di check in e check out, e arriva a robotizzare anche l’attività di receptionist.

In un quadro generale composito e disordinato, tra trasformazioni impetuose e costanti segnali di arretratezza e declino, il ministro Franceschini ha lanciato il *Piano Strategico del Turismo 2017-2021*, con il positivo intento di portare a sistema e dotare di una concreta politica di sviluppo un settore che, pur producendo il 12% del Pil, è stato sempre ammalato di spontaneismo e provincialismo. Il metodo di definizione del Piano è stato universalmente apprezzato perché improntato a promuovere una partecipazione attiva di tutti gli stakeholder e un’elaborazione “dal basso”, che ha visto il contributo attivo della Cgil in costante sinergia con la Filcams. Sono stati così accolti come obiettivi prioritari il lavoro e la sua valorizzazione, la necessità d’investimenti per formazione e aggiornamento, l’urgente esigenza di individuare risposte alla dannosa riforma degli ammortizzatori sociali per i lavoratori stagionali ma, soprattutto, si è affermata la convinzione che un’offerta di qualità non possa prescindere da un lavoro di qualità. La fase di implementazione del Piano ha visto le nostre categorie regionali giocare un ruolo da protagoniste nel coinvolgere i rispettivi livelli confederali in una discussione cui le stesse non erano avvezze, creando i presupposti perché il turismo, al pari dei settori manifatturieri,

diventi tema centrale nell’elaborazione strategica della Cgil.

La nostra categoria è stata motore trainante in questa nuova stagione, che ha portato il turismo al centro della discussione politica e sindacale: lo è stata in virtù di una scelta precisa operata a partire dal XIV Congresso Filcams. In quella sede, infatti, abbiamo assunto come obiettivo fondamentale portare la visione del lavoro, e la sua voce, in un dibattito spesso sterile perché privo di reali contributi e idee.

La campagna nazionale *#Job Art: con la cultura si cresce* ha rappresentato la concreta realizzazione di quel proposito e di quell’impegno. Lecce, Torino, San Miniato, Pesaro e Urbino, Crotone, Siracusa e, infine, Roma hanno disegnato un viaggio attraverso le bellezze, le potenzialità, ma anche le problematiche e le storture del turismo italiano che, a nostro parere, non può prescindere da un rapporto virtuoso con il suo maggiore attrattore: la cultura.

Abbiamo interloquito con la politica, l’imprenditoria, i promotori di festival letterari di successo, abbiamo messo in condivisione idee e progettualità. Tutto questo lavoro di ascolto e di scambio è confluito nella *Carta Filcams per il Turismo*, che tuttora è la sintesi della nostra elaborazione e dei risultati che vorremmo ottenere per far sì che questo “polisettore” sia approcciato con la stessa attenzione con cui ci si rivolge a un comparto industriale di grande prospettiva.

La continua crescita ed evoluzione cui si è accennato ha visto anche un aumento degli occupati, senza tuttavia registrare un miglioramento concreto delle condizioni complessive per quasi due milioni di lavoratori in Italia. Paradossalmente il turismo, da molti indicato come l’investimento più sicuro per la nostra economia alla perenne ricerca di rilancio, è stato oggetto di interventi normativi volti ad abbassare la qualità del lavoro. L’esplosione dell’utilizzo dei voucher in alberghi e ristoranti di tutte le dimensioni ha inferto un colpo violento al ruolo di regolazione delle flessibilità fino a quel momento in capo alle parti sociali, andando a legittimare l’irregolarità contributiva e retributiva, e garantendo a quest’ultima una, per così dire, patente istituzionale. Il superamento dell’indennità di disoccupazione a requisiti ridotti, di Aspi e Mini Aspi in favore della Naspi ha spinto centinaia di migliaia di lavoratori stagionali “ciclici” alle soglie della povertà, dimezzandone il sostegno al reddito per i mesi di forzata inattività.

La crisi della contrattazione di settore, con l’implosione del CCNL Turismo Confcommercio, e assieme ad esso di un complesso di regole scritte e non scritte che per anni avevano disciplinato le relazioni sindacali, producendo lo stallo dei rinnovi, ha di fatto contribuito alla definizione di questa “tempesta perfetta”.

La pressoché totale assenza di attenzione e cura per il “fattore lavoro”, dalle imprese alle istituzioni, denuncia la necessità

di una svolta culturale che Filcams continua a rivendicare, come testimoniano anche le nostre campagne d'informazione e sensibilizzazione che regolarmente, ogni estate, si traducono in iniziative realizzate in tutto il territorio nazionale.

Il turismo non può esistere senza il lavoro, ma se vogliamo passare dalle parole ai fatti, se crediamo davvero che il turismo possa essere elemento caratterizzante di una nuova stagione di sviluppo per tutto il Paese, il lavoro dovrà essere di qualità, formato, professionalizzato, rispettato: in una parola, dovrà diventare "valore".

Nell'ampia offerta turistica del nostro Paese, anche il termalismo ha potenzialità di sviluppo. Il settore termale, tuttavia, vive da anni una pesante crisi determinata dalla mancata capacità di rispondere alle mutate condizioni derivanti dalla riduzione drastica del riconoscimento delle cure termali da parte del SSN, aggravata dalla dismissione delle partecipazioni pubbliche previste dal Ddl Madia. Sono rare le strutture che hanno saputo trasformare l'offerta dai trattamenti curativi al *wellness*, e gli imprenditori si sono orientati a una politica di riduzione dei costi mostrando poca lungimiranza. Tali condizioni hanno determinato per quasi otto anni il mancato rinnovo contrattuale, fino a giungere alla firma senza la Filcams. Considerate le politiche del settore, utili a determinare una nuova e più ampia possibilità di crescita, la Filcams è stata soggetto attivo nel dibattito parlamentare sulla proposta di riordino del comparto, partecipando alle audizioni e organizzando un dibattito nel settembre 2017 a Salsomaggiore Terme.

### SERVIZI

Dallo scorso congresso ad oggi il mondo dei servizi ha vissuto una stagione di cambiamenti molto intensa.

L'evoluzione ha delineato diverse realtà tra settori che rientrano nei servizi, differenziandoli in due blocchi sostanziali: 1) pulizie, servizi integrati/multiservizi, vigilanza privata e servizi ausiliari, ristorazione collettiva (anche se il riferimento contrattuale è il turismo), caratterizzati da attività in appalto che li accomunano; 2) dipendenti da proprietari di fabbricati, lavoro domestico, farmacie, acconciatura ed estetica, studi professionali. Questi settori hanno avuto sviluppi molto differenti tra loro, in termini di funzionalità o di strutturale modifica delle attività svolte.

Nel periodo 2014-2018 gli appalti hanno vissuto una stagione di profonda modifica delle normative in materia, in seguito all'entrata in vigore della nuova direttiva europea che ha riformato gli appalti e le concessioni pubbliche (2014), all'emanazione del nuovo Codice degli appalti (D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016) e decreto correttivo (D.Lgs. 56 del 19 aprile 2017), a cui si sono aggiunte le Linee guida emanate da Anac. La sostanziale modifica legislativa ha avuto un forte impatto sui settori dei servizi operanti negli

appalti della pubblica amministrazione, determinando un effetto diretto anche sulle condizioni di lavoro, trattandosi di attività ad alta intensità di manodopera.

Unitamente alla riforma del Codice degli appalti, la continuità della crisi ha inciso fortemente sull'andamento delle diverse attività. A partire dalla spending review di Cottarelli (2014) e dai tagli lineari previsti dalle successive leggi finanziarie, nel biennio 2014-2016 i settori in appalto hanno vissuto un periodo di profonda criticità, che si è tradotta in un massiccio ricorso agli ammortizzatori sociali in deroga, al fine di evitare la riduzione strutturale dei contratti di lavoro individuali. Tale condizione si è determinata poi per effetto della cancellazione dell'istituto della Cigd.

Nello stesso periodo abbiamo operato, in stretto raccordo con la Confederazione, sul lavoro di recepimento della nuova direttiva europea, culminato con la presentazione di un documento unitario di Cgil, Cisl e Uil contenente precisi emendamenti da inserire nel nuovo Codice degli appalti, tra cui l'obbligo di prevedere la clausola sociale nei bandi di gara e, per le attività ad alta intensità lavorativa, il ricorso esclusivamente all'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV).

Il mercato degli appalti, dunque, ha visto nel biennio 2014-2016 il blocco di nuove gare e la proroga dei contratti di appalto con significative riduzioni.

Anche i committenti privati, investiti dalla crisi, hanno agito sui contratti di appalto con importanti tagli o, in alcuni casi, con la reinternalizzazione dei servizi – ma non degli operatori in essi occupati – sia per ridurre costi di gestione sia per recuperare attività da far svolgere ai propri dipendenti al fine di non procedere al licenziamento degli stessi.

Un'ulteriore penalizzazione è riconducibile all'istituzione della cosiddetta "tassa di licenziamento", applicata anche ai licenziamenti per cambio di appalto, nonostante per effetto delle clausole sociali contenute nei CCNL i lavoratori mantengano la continuità occupazionale.

Il quadro appena descritto si è riflesso anche sull'andamento dei rinnovi contrattuali – i CCNL delle pulizie, servizi integrati/multiservizi e della ristorazione collettiva sono scaduti nel 2014, quello della vigilanza privata e servizi ausiliari nel 2015 – avviando una stagione molto complicata che ad oggi non ha trovato soluzione, al netto del CCNL riferibile alla ristorazione collettiva, siglato comunque a quasi cinque anni dalla scadenza. Contestualmente la situazione delineata ha prodotto un aggravamento delle condizioni lavorative in termini quantitativi, e si è registrato un deciso peggioramento dei servizi erogati all'utenza pubblica e privata.



Dal 2016, con l'entrata in vigore del nuovo Codice degli appalti che contiene gli emendamenti presentati da Cgil, Cisl e Uil, assistiamo a una lenta ripresa in termini di aumento dei contratti di appalto conclusi, ma anche a un mantenimento al ribasso delle condizioni lavorative definite durante la crisi. Per tentare di arginare gli effetti di tale situazione abbiamo agito intensificando il lavoro della categoria e delle strutture confederali ai vari livelli, attraverso la definizione di molti protocolli di buone pratiche relativi alle gare di appalto. I protocolli hanno permesso di migliorare la qualità dei servizi erogati e di evitare l'ulteriore contrazione delle condizioni lavorative, recuperando parte delle ore di lavoro perse in precedenza, mentre la nuova normativa, gli stessi protocolli e la cancellazione definitiva della "tassa di licenziamento", non hanno fatto da volano per i rinnovi dei contratti nazionali.

Nel quadriennio, il bilancio complessivo dei settori in appalto conferma sia l'orientamento generalizzato che considera l'appalto un mero costo sia, conseguentemente, la corsa al contenimento dello stesso da parte delle stazioni appaltanti e dei committenti, attraverso l'erogazione di servizi di scarsa qualità anche in situazioni particolarmente sensibili come gli appalti in sanità o nelle scuole. In risposta, le imprese costruiscono la concorrenza sulla contrazione del costo del lavoro (attraverso il *dumping* contrattuale, il ricorso altissimo al part time, anche al di sotto dei minimi contrattuali previsti, il mancato consolidamento delle ore supplementari, il mancato rinnovo dei CCNL). Su questi versanti, l'azione della Filcams ha permesso quotidianamente di arginare i fenomeni illustrati, ma il mancato rinnovo dei contratti nazionali per così lunghi periodi colloca le lavoratrici e i lavoratori di questi settori tra le fasce più deboli sul piano sociale.

In riferimento agli altri settori dei servizi si confermano condizioni e scenari diversi di sviluppo.

Per i dipendenti da proprietari di fabbricati, gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un mutamento sostanziale del settore, dal punto di vista sia occupazionale sia dell'operatività delle funzioni. Abbiamo assistito, infatti, alla dismissione di interi complessi immobiliari da parte degli Enti privati e pubblici, attraverso cartolarizzazioni che hanno causato notevoli problemi alla tenuta del livello occupazionale. Molto spesso la tendenza è stata quella di ridurre o addirittura sopprimere il servizio di portierato, oppure di procedere alla gestione in appalto dell'intero immobile, rendendo il servizio di portierato non più riconducibile al proprio perimetro contrattuale.

In riferimento al lavoro domestico, le addette e gli addetti del settore si confermano tra i lavoratori più deboli della nostra categoria. Il settore è costituito dall'88% di donne, di cui il 75% sono immigrate. Il numero di lavoratrici e lavoratori occupati nel lavoro domestico e di cura ha avuto una crescita esponenziale: nel 2001 all'Inps risultavano registrate 270.000 posizioni, cresciute a 866.000 nel 2017, con un trend in aumento. L'allungamento

dell'aspettativa di vita determina la diffusione di patologie legate all'invecchiamento e molto spesso invalidanti, che creano una condizione di non autosufficienza. Insieme al forte cambiamento della struttura familiare (con un aumento significativo di famiglie con un solo componente, di cui una parte rilevante sono donne sole spesso non autosufficienti), ciò ha determinato una crescente richiesta di lavoro domestico e di cura, che a sua volta ha comportato un'immigrazione al femminile; il lavoro in co-abitazione risolve contemporaneamente il problema della casa, del vitto e del lavoro stesso. Attraverso i dati derivanti dalla formazione attivata sulla base degli strumenti contrattuali, abbiamo registrato che, nel quadriennio 2014-2018, sempre a causa della crisi, il lavoro domestico è diventato nuovamente appetibile anche per gli italiani. Soprattutto al Sud, i partecipanti ai corsi sono stati solo italiani con rapporti di lavoro che non prevedono la co-abitazione (che resta quasi ad appannaggio esclusivo delle lavoratrici migranti) sia per le difficoltà di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro sia perché con il rapporto a ore la paga oraria è più alta. Anche la necessità delle famiglie di trovare una risposta ai bisogni di cura e sopperire alle carenze delle politiche sociali dello Stato ha contribuito all'aumento della platea di lavoratrici e lavoratori occupati nel settore. Nel corso di questi anni abbiamo altresì registrato la permanenza del lavoro nero e grigio, determinato soprattutto dalla particolarità del rapporto di lavoro (che vede coinvolti due soggetti singoli, la famiglia e la lavoratrice/il lavoratore) e dall'alta presenza di lavoratrici migranti, maggiormente disponibili ad accettare condizioni non regolari o semi-regolari pur di avere uno stipendio e un posto in cui vivere. Nel 2018 è stata commissionata alla Fondazione Giuseppe Di Vittorio una ricerca volta a indagare un elemento di forte criticità: le modalità d'incontro tra domanda e offerta nel settore. È emerso che, per il reclutamento, funzionano ancora il passaparola, l'albo delle badanti, l'intermediazione delle parrocchie e, fenomeno abbastanza recente, aziende e cooperative che si comportano come agenzie del lavoro senza averne le autorizzazioni di Legge. In questi ultimi casi i trattamenti riconosciuti alle lavoratrici sono diversificati, dalla applicazione del CCNL alla collaborazione fino alla partita Iva.

Anche nel settore delle farmacie in questi anni abbiamo assistito a un forte cambiamento. Nelle aziende farmaceutiche speciali – comunemente conosciute come farmacie ex municipalizzate – per effetto dei tagli alla spesa pubblica, della riduzione delle capacità economiche degli Enti locali, della riforma delle aziende partecipate delle pubbliche amministrazioni, abbiamo registrato una lenta ma costante dismissione o alienazione delle attività, attraverso la cessione a privati, alla conseguente riduzione del loro perimetro e alla loro trasformazione in farmacie private a tutti gli effetti. In molti casi le acquisizioni sono state fatte da grandi aziende, anche multinazionali, che gestiscono catene di farmacie e parafarmacie. Tali trasformazioni hanno prodotto una forte contrazione dei dipendenti che rientrano nella sfera di applicazione del CCNL

di riferimento, aggiungendo un'ulteriore difficoltà al rinnovo del contratto nazionale. Anche le farmacie private hanno vissuto una significativa stagione di cambiamento, caratterizzata dalla graduale trasformazione da presidio sanitario territoriale a soggetto commerciale. Le farmacie private sono diventate veri e propri minimarket, dove si dà sempre più spazio ai prodotti da banco rispetto alla vendita di medicinali. Questa nuova vocazione commerciale ha comportato la pressante necessità di aumentare le vendite dei prodotti da banco, producendo effetti negativi quali lo svilimento della figura professionale del farmacista, una minore possibilità di crescita dello stesso profilo e una livellazione verso il basso degli inquadramenti. Il ruolo e le attività svolte dalle e nelle farmacie sono legati anche ai diversi orientamenti indicati dalle strutture sanitarie locali. In alcune regioni e province le farmacie, sia speciali sia private, erogano servizi di prenotazioni CUP, offrono semplici prestazioni di prevenzione e controllo della salute e richiedono dunque professionalità, conoscenze e competenze diverse rispetto al passato. Queste trasformazioni hanno pesantemente influenzato i negoziati contrattuali, con un lungo periodo di stallo delle trattative.

Nel corso del quadriennio 2014-2018, anche il settore dell'acconciatura ed estetica ha vissuto uno sviluppo piuttosto significativo, considerate la maggior attenzione alla cura di sé e le tendenze dettate dalla moda (tatuaggi, piercing, riscoperta delle *barberie*). Pur rimanendo le imprese di dimensioni artigianali, caratterizzate da una conduzione familiare, a livello nazionale si

sono affermate e diffuse catene di acconciatura, di estetica e di tricologia<sup>3</sup> non curativa. Il settore occupa molti giovani, con un trend in crescita sia nelle attività tradizionali come l'acconciatura ed estetica sia nelle nuove attività legate ai tatuaggi e al piercing. Anche in Italia abbiamo assistito al fenomeno dell'"affitto della poltrona", disciplinato nel CCNL del 2014. Il monitoraggio sull'applicazione di questa opzione fa registrare però effetti controversi, e spesso negativi, sullo sviluppo del settore e sulle condizioni delle lavoratrici e dei lavoratori.

Per effetto delle caratteristiche del comparto, il settore studi professionali è strutturalmente vocato alla trasformazione. Negli ultimi anni la digitalizzazione e la crisi hanno solo accelerato il processo. La digitalizzazione, che in altri comparti può rappresentare una scelta, negli studi è una condizione imprescindibile per svolgere le attività proprie del settore. Di conseguenza, il lavoro dipendente ha bisogno di continue iniziative formative per meglio tutelare i livelli occupazionali. Alcune delle tradizionali professioni hanno vissuto una profonda modifica, ad esempio la figura e l'attività dell'avvocato, per le quali è necessario rimuovere alcune rigidità del sistema per consentire maggiori opportunità ai giovani professionisti. Per far fronte alla trasformazione in corso la Filcams ha promosso, insieme alla Consulta delle professioni della Cgil e alle associazioni di giovani professionisti e praticanti, una proposta di legge, ora incardinata in Parlamento, per consentire l'esercizio della professione anche con rapporto di natura subordinata.

3 Settore della medicina che studia struttura, funzione e affezioni di peli, capelli e cuoio capelluto.

# LA CONTRATTAZIONE NEL TERZIARIO, NEL TURISMO E NEI SERVIZI

## CONTRATTAZIONE DI PRIMO LIVELLO

### TERZIARIO

Scaduti nel 2013 i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro del terziario e considerato il rischio che nel settore si delineasse un ulteriore periodo di deregolamentazione e disomogeneità normativa e salariale, Filcams, Fisascat e Uiltucs hanno dato avvio alla fase di rinegoziazione della contrattazione nazionale attraverso la presentazione, alle diverse associazioni datoriali, di una piattaforma unica e unitaria.

Nel marzo del 2015, con Confcommercio, e nel luglio del 2016, con Confesercenti, a più di un anno e a circa due dalle rispettive scadenze, sono stati rinnovati i Contratti Collettivi Nazionali per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi, applicati a più di tre milioni e 350 mila lavoratori; rinnovi attraverso i quali si è confermata l'importanza della contrattazione nazionale in un contesto economico e sociale difficile, e che hanno consegnato, oltre a una risposta salariale, il mantenimento dell'impianto normativo, rigettando l'idea che un contratto si possa rinnovare solo destrutturando le condizioni esistenti.

Diverse le novità sul versante normativo, a cominciare dall'introduzione del sistema di classificazione del personale del settore ICT, tecnologie dell'informazione e della comunicazione (da tempo parte importante e innovativa del terziario avanzato) e da una nuova regolazione per la flessibilità dell'orario di lavoro. Nell'ambito del mercato del lavoro, nel confermare le percentuali di utilizzo del contratto a termine, si è stabilita l'estensione della normativa sull'apprendistato, con la percentuale di conferma del 20%, a tutte le aziende del settore, indipendentemente dalla dimensione, e si è prevista la possibilità di attivazione di una particolare forma di contratto a tempo determinato, della durata di 12 mesi, finalizzata all'inserimento nel mercato del lavoro di soggetti in condizioni di particolare svantaggio. È stato confermato il riconoscimento di un elemento economico di garanzia per l'effettiva affermazione del secondo livello di contrattazione, quantificato in 90 euro per le aziende con più di 10 dipendenti e in 80 euro per le aziende al di sotto dei 10 dipendenti, da rapportare in scala parametrica per i diversi livelli, ribadendo quindi il ruolo decisivo del secondo livello di contrattazione aziendale e territoriale. I rinnovi hanno stabilito un aumento economico di 85 euro al IV livello, da riparametrare per gli altri livelli, da erogarsi rispettivamente in cinque e in tre tranches.

Nel corso del 2016, il contesto di forte difficoltà che ha complessivamente caratterizzato l'andamento dei settori di riferimento del CCNL Confcommercio è stato oggetto di un confronto tra Filcams, Fisascat, Uiltucs e la stessa associazione datoriale, a conclusione del quale si è assunta la decisione di sospendere l'erogazione della quarta tranche di aumento, originariamente da corrispondersi per il mese di novembre 2016, che è stata in seguito ricollocata con decorrenza marzo 2018. Contestualmente alla ricollocazione della tranche, nell'accordo integrativo sottoscritto il 29 settembre 2016, si sono posticipati i termini di vigenza del CCNL al 31 luglio del 2018 ed è stata inserita una clausola di garanzia che ha formalizzato l'impegno delle parti ad «arginare fenomeni di *dumping*, soprattutto retributivo, e di garantire normali condizioni di concorrenza tra le imprese», e conseguentemente a considerare gli aumenti contrattuali previsti dal CCNL TDS Confcommercio del 2015 il riferimento retributivo in ordine all'eventuale definizione di Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro che dovessero insistere nella medesima sfera di applicazione. Nell'aprile del 2018, la Filcams ha formalizzato a Confcommercio la disdetta del CCNL al fine di avviare la fase di rinnovo.

A quasi cinque anni dalla scadenza del contratto, ad oggi unilateralmente applicato da Federdistribuzione, dopo parecchi tentativi di riapertura della trattativa e altrettante rotture, la proclamazione a livello nazionale di quattro giornate di sciopero (7 novembre e 19 dicembre 2015, 28 maggio 2016 e 22 dicembre 2017), caratterizzate dallo slogan *#FuoriTutti*, la definizione di un CCNL per i lavoratori delle aziende della grande distribuzione e della distribuzione organizzata è invece ormai definitivamente tramontata. Ad aggravare la situazione l'erogazione, ancora in termini di unilaterali, di aumenti retributivi da parte delle aziende associate a Federdistribuzione, ad ogni modo inferiori in termini di massa salariale rispetto a quelli definiti attraverso i rinnovi Confcommercio e Confesercenti. Considerata l'irrecuperabilità della situazione, la Filcams ha stabilito di avviare una fase di contenzioso diffuso ai fini della riconquista di un CCNL di riferimento per le centinaia di migliaia di lavoratori del comparto.

Anche per quanto riguarda il sistema cooperativo lo stato della contrattazione è contraddistinto da forti criticità. La vertenza del contratto nazionale è aperta da cinque anni e, nonostante i numerosi tentativi, le parti non trovano una sintesi: la volontà delle cooperative di uniformarsi il più possibile al contratto Confcommercio, ma guardando agli aumenti salariali concessi unilateralmente da Federdistribuzione, è inconciliabile con le

aspettative dei lavoratori del settore.

### TURISMO

Il quadriennio che va dal 2013 al 2017 ha determinato uno scenario totalmente inedito nel quadro generale della contrattazione del turismo.

Nel novembre 2012 si avviano i negoziati con Confcommercio, Confesercenti e Confindustria su tre piattaforme distinte, che divergono tra loro solo nelle richieste salariali (quantificate da Filcams, lasciate indefinite da Fisascat e Uiltucs).

Da subito è evidente come la “grande crisi” abbia disunito le controparti, che faticano a fare sintesi tra loro. Fipe<sup>4</sup> Confcommercio abbandona il negoziato, che prosegue con le restanti federazioni degli albergatori, dei campeggi e delle agenzie di viaggio. Il 18 gennaio 2014 si giunge a un’intesa con le sole Federalberghi e Faita Confcommercio, poiché a poche ore dalla firma anche Fiavet<sup>5</sup> rinuncia a proseguire la trattativa. L’intesa garantisce un aumento a regime di 88 euro e la complessiva salvaguardia dell’impianto normativo di riferimento. Purtroppo, però, la forzatura operata non comporta l’effetto sperato di aggregare, seppur in una fase immediatamente successiva, le associazioni datoriali che non hanno voluto sottoscrivere l’intesa; Fipe, al contrario, comunica il recesso dal CCNL Turismo del 20 febbraio 2010 e inizia a esplorare l’ipotesi di applicare alle sue imprese un regolamento interno. Va specificato che anche Fipe, nel frattempo, subisce al suo interno una scomposizione importante: Angem, che associa le grandi imprese della ristorazione collettiva, abbandona infatti il perimetro Confcommercio, disdettando anch’essa il CCNL del 2010 e iniziando a sollecitare un’interlocuzione sindacale ad hoc per la definizione di un articolato contrattuale rivolto esclusivamente ai dipendenti della ristorazione.

Di fronte a questo “tsunami”, Confesercenti e Confindustria preferiscono una posizione di attesa, facendo languire i rispettivi negoziati.

Alcuni fattori accomunano tutte queste associazioni datoriali:

- un giudizio negativo sulla sintesi raggiunta con Federalberghi e Faita, ritenuta troppo onerosa;
- la volontà d’intervenire in maniera radicale su istituti normativi quali gli scatti di anzianità, l’indennità economica di carenza malattia, i permessi individuali, l’articolazione degli orari di lavoro, le norme che presiedono ai cambi di gestione, perfino la quattordicesima.

Il 15 maggio 2014 la Filcams aderisce alla protesta mondiale dei lavoratori dei fast food *#FastFoodGlobal* dopo aver denunciato, nel corso di un meeting internazionale a New York, le condizioni dei lavoratori italiani di McDonald’s, Autogrill e Burger King, ormai da un anno senza contratto. La quasi concomitanza di

questa “azione” su scala globale con lo sciopero nazionale unitario previsto per il 16 maggio contro Fipe, Fiavet, Confesercenti e Confindustria determina una visibilità mediatica senza precedenti nei nostri settori, accendendo i riflettori su una parte del mondo del lavoro e della nostra rappresentanza troppo spesso invisibili. L’agitazione non coinvolge il comparto delle mense perché con Angem e con il mondo cooperativo è stato avviato un percorso di confronto che, pur partendo dalle medesime richieste restitutive caldegiate da Fipe, pare aprire qualche spiraglio in più.

Il 14 ottobre 2014 la Commissione di garanzia per l’attuazione del diritto allo sciopero emana una nuova delibera provvisoria per regolamentare le agitazioni nel trasporto aereo. Nonostante il dispositivo sia fortemente restrittivo, la Filcams, che nei mesi precedenti si era fatta promotrice di una dettagliata memoria scritta, ottiene un parziale risultato: è chiarito che i ristoranti e i bar collocati al di fuori delle aree sterili non sono soggetti alla legge 146/92; mentre quelli all’interno delle stesse lo sono solo in assenza di un adeguato numero di distributori automatici di snack e bevande.

Il tema degli appalti e concessioni nei musei e nei luoghi della cultura statali vede la presenza di lavoratrici e lavoratori che operano per imprese private che applicano, tra gli altri, il contratto del terziario. L’imminente scadenza di questi rapporti commerciali dello Stato determina un potenziale rischio occupazionale per decine di migliaia di guide turistiche, addetti audio-video, ticket e bookshop. Le maestranze che operano presso il museo degli Uffizi a Firenze entrano in stato di agitazione e dichiarano sciopero per l’incombente weekend pasquale. Le azioni realizzate spingono il ministero dei Beni Culturali a promuovere un incontro nazionale con Filcams, Fisascat e Uiltucs. Le organizzazioni sindacali e il ministro Franceschini sottoscrivono un accordo quadro che introduce l’obbligo di previsione nei futuri bandi di gara di adeguate garanzie occupazionali (“clausola sociale”) e un impegno al rispetto delle professionalità esistenti nelle fasi di subentro.

Il primo sciopero nazionale, seppur pienamente riuscito, non determina l’auspicato sblocco delle vertenze aperte. L’unico avvenimento degno di riguardo è il ritiro della disdetta del CCNL da parte di Fipe, cui però non fanno seguito azioni distensive conseguenti.

Il 15 aprile 2015, ancora una volta in concomitanza con la giornata mondiale di mobilitazione dei lavoratori dei fast food, tutti i lavoratori del turismo entrano in sciopero e in tre partecipate manifestazioni nazionali (Milano, Roma e Taormina), *#insiemeperilcontratto*, chiedono a gran voce il rinnovo.

Anche il tavolo della ristorazione collettiva, che fino a quel

<sup>4</sup> Federazione italiana pubblici esercizi.

<sup>5</sup> Federazione italiana associazioni imprese viaggi e turismo.

momento si è distinta per una maggiore pervicacia nella ricerca di soluzioni condivise, dopo 32 mesi dalla scadenza pare giungere a un punto morto. Nel dicembre 2015 Filcams, Fisascat e Uiltucs proclamano 16 ore di sciopero, articolate a livello territoriale e nazionale. La giornata di mobilitazione su scala nazionale si tiene il 5 febbraio 2016 e coinvolge gli 80.000 addetti delle mense scolastiche, ospedaliere, aziendali, interaziendali e degli uffici pubblici.

L'impossibilità di pervenire al rinnovo dei contratti nazionali non caratterizza solo il mondo del turismo. Molti accordi di primo livello che vedono la Filcams come attore negoziale registrano pesanti ritardi e difficoltà importanti. La categoria pertanto, insieme a Fisascat e Uiltucs, decide di allargare il fronte della mobilitazione indicando una giornata di sciopero "plurisettoriale" che, oltre i dipendenti degli alberghi e dei *tour operators* di Confindustria, della ristorazione collettiva, dei pubblici esercizi e delle agenzie di viaggio, interessa anche i lavoratori di pulizie/multiservizi e delle farmacie private. Il 6 maggio 2016 le piazze italiane, da Nord a Sud, si affollano al grido di *#FuoriServizio!*

Con Federalberghi e Faita Confcommercio, anche a evidenziare la frattura esistente tra due modelli in campo di relazioni sindacali, il 9 giugno 2016 viene siglato un Avviso comune al Governo per chiedere interventi immediati a tutela del lavoro stagionale, e in particolar modo una normativa che superi le penalizzazioni introdotte dalla Nuova assicurazione sociale per l'impiego (Naspi).

Se sul fronte dei contratti nazionali le interlocuzioni si sviluppano solo su un piano di informalità che non produce avanzamenti, l'urgenza determinata dalla scadenza di quasi tutte le subconcessioni pubbliche nelle aree di ristoro del sedime autostradale porta la Filcams dapprima a interloquire direttamente col ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture e successivamente con Fipe Confcommercio, per cercare di determinare un quadro centrale di regole capace di governare un processo che si annuncia complesso e potenzialmente conflittuale. La disciplina contrattuale di riferimento (datata 2010) è ancora quella del cambio di appalto e prevede il licenziamento e la contestuale riassunzione dei lavoratori da parte di chi subentra. La procedura codificata dal CCNL, alla luce delle modifiche introdotte dal Jobs Act in materia di licenziamenti, determinerebbe per i lavoratori coinvolti la perdita delle tutele derivanti dall'articolo 18 della legge 300/1970. Il 3 agosto 2016 viene siglato un accordo quadro integrativo al Contratto Collettivo Nazionale che sancisce il vincolo dell'applicazione, nei subentri in concessione e subconcessione, dell'articolo 2112 del codice civile, garantendo così a tutti i lavoratori il passaggio senza soluzione di continuità, e quindi il mantenimento di tutti i diritti contrattuali e legislativi preacquisti. Si tratta di un risultato di grande rilevanza, che allo stesso tempo supera e recupera i potenziali danni di una legge controversa, e riapre un dialogo da mesi interrotto con la

controparte più ostile.

Dopo mesi di relazioni conflittuali e infruttuose, il 14 novembre 2016 è rinnovato il CCNL per i dipendenti d'impresa dell'industria turistica (Federturismo), che garantisce un aumento a regime di 88 euro al 31 gennaio 2017. L'accordo mantiene e conserva tutti i diritti acquisiti sul piano normativo, ma non recupera il gap retributivo accumulato rispetto alla prima intesa raggiunta con Federalberghi e Faita nel gennaio 2014; il rischio di subire un *dumping* capace di tradursi anche in un'emorragia di associati spinge queste federazioni a chiedere l'immediata apertura di un tavolo di confronto in ossequio alla cosiddetta "clausola di riallineamento" prevista dal CCNL Turismo del 20 febbraio 2010. Sono definite due distinte intese (il 30 novembre 2016 e il 9 febbraio 2017) che, agendo sulle condizioni salariali dei nuovi assunti e successivamente dei lavoratori in forza, introducono elementi di recupero del divario economico, rinviando la discussione sull'allineamento vero e proprio alla scadenza del CCNL che, per effetto di una proroga, è prevista al 31 dicembre 2018.

Anche il positivo risultato ottenuto con Aica e Federturismo Confindustria non riesce a invertire un'inerzia negativa che si protrae nel 2017 e che determina la scelta di proclamare un'ulteriore giornata di sciopero per i dipendenti della ristorazione collettiva e commerciale e delle agenzie di viaggio. Il 31 marzo migliaia di lavoratori sono ancora una volta *#FuoriServizio!* e si danno appuntamento per una grande manifestazione nazionale in piazza Bocca della Verità a Roma. La mobilitazione conosce poi una seconda fase ulteriormente articolata a livello territoriale in cui si moltiplicano scioperi e presidi di protesta.

Il 10 aprile 2017, con Federalberghi e Faita Confcommercio, prosegue il dialogo sui comuni problemi del settore, che si traduce nella sottoscrizione di due Avvisi comuni al Governo per chiedere maggiori tutele per i lavoratori stagionali e misure a sostegno dell'occupazione nelle aree del centro Italia colpite dal sisma.

In questo mese si registra il definitivo naufragio del negoziato con Angem e Legacoop Produzione e Servizi per la definizione di un nuovo contratto nazionale della ristorazione: a un passo dal traguardo le controparti non sottoscrivono un'intesa praticamente già confezionata, assumendosi la responsabilità di vanificare il lavoro di mesi di contrattazione serrata.

Il 1° agosto il CCNL Turismo Federalberghi e Faita si arricchisce di un'ulteriore integrazione: viene normato l'apprendistato di primo e terzo livello secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

La mobilitazione per chiedere il rinnovo del contratto nazionale caratterizza l'ormai consolidata adesione della Filcams alla giornata internazionale di protesta dei lavoratori del fast food, che a Milano e Roma sono impegnati in volantaggi e flash mob.

Per il nostro Paese l'emergenza rimane una vacanza contrattuale che si protrae da più di quattro anni.

Nell'estate del 2017 Fipe Confcommercio, Angem e Centrali cooperative congiuntamente chiedono la riapertura del confronto. L'8 febbraio 2018 le parti raggiungono una sofferta intesa che sancisce la nascita del Contratto Collettivo Nazionale dei pubblici esercizi, della ristorazione collettiva e commerciale e del turismo. Il 18 luglio anche con Confesercenti Turismo è definito il rinnovo per agenzie, pubblici esercizi e alberghi.

La Filcams ha operato in questi anni con l'obiettivo di limitare i fenomeni di *dumping* che le scelte inopinate delle controparti avevano provocato. Con responsabilità e fatica si è tentato di conservare, talora ricostruire, per via contrattuale, un equilibrio nel settore sul piano retributivo e normativo. Il risultato finale, seppur non pienamente soddisfacente, premia la nostra impostazione che ha provato a definire una contrattazione di sistema in luogo dei preesistenti contenitori contrattuali, divenuti giocoforza inattuali.

### TERME

Nel settore termale il contratto, giunto dopo otto anni di mancati rinnovi, è sottoscritto nel gennaio 2018 solo da Fisascat e Uiltucs. I motivi di opposizione da parte della Filcams sono noti: il trattamento economico dei primi tre giorni di malattia è complessivamente peggiorato per tutti i lavoratori, compresi quelli stagionali. Nella mancata considerazione degli accordi interconfederali, i firmatari del contratto continuano a rifiutare la consultazione sull'accordo raggiunto. La Filcams seguita a chiedere che la parola dei lavoratori torni a contare, e che i punti divisivi del rinnovo siano rimessi in discussione.

### SERVIZI DI PULIZIA E MULTISERVIZI

Il 30 aprile 2013 scade il CCNL pulizie, servizi integrati/multiservizi. Il 15 novembre 2012 Filcams, Fisascat e Uiltrasporti presentano tre piattaforme identiche. Il primo incontro si svolge il 12 dicembre 2012. Fin dall'inizio la trattativa va a rilento, dapprima per effetto del cambio in corsa di una delle associazioni datoriali - a Fise subentra Anip<sup>6</sup> Confindustria - e successivamente per la vertenza sorta sulla nuova convenzione Consip Scuole, che concentra gli sforzi delle parti per evitare la perdita di migliaia di posti di lavoro. Il superamento della cosiddetta "tassa di licenziamento" crea un'ulteriore impasse del confronto. Nel frattempo si attiva il Fondo Asim, che fornisce ai lavoratori un supporto importante. Nel proseguo della trattativa riusciamo a definire temi importanti quali salute e sicurezza e la successione delle imprese in costanza di appalto. Dopo circa due anni di trattativa le controparti avanzano una serie di richieste, nel solco della restituzione per il contenimento del costo del lavoro, tra cui la penalizzazione dell'istituto della carenza di malattia e una

proposta di aumento insufficiente. Nonostante quattro scioperi nazionali e parecchi territoriali, ad oggi non si è raggiunta alcuna intesa, per il rifiuto delle parti datoriali di superare gli elementi ostativi e ricercare punti di convergenza finalizzati a chiudere il negoziato.

### VIGILANZA PRIVATA E SERVIZI FIDUCIARI

Il CCNL Vigilanza privata e Servizi fiduciari scade il 31 dicembre 2015. Dopo la rottura con Uiltucs, che ha portato alla firma separata del precedente CCNL, si ricostruiscono i rapporti unitari tra Filcams, Fisascat e Uiltucs. A settembre 2016 è presentata un'unica innovativa piattaforma rivendicativa per il rinnovo, volta a ricomporre la filiera della sicurezza privata. Filcams, Fisascat e Uiltucs incalzano le controparti per giungere alla firma del CCNL in tempi brevi, presentando numerosi testi sui vari temi ma ricevendo risposte insufficienti e ambigue. È evidente che ancora una volta le associazioni datoriali sono divise e hanno obiettivi diversi. Le trattative si rivelano perciò inconcludenti. A febbraio 2018 è presentata alle organizzazioni datoriali una contro-piattaforma, completamente antitetica alle rivendicazioni sindacali, che intende solo diminuire i costi anche attraverso la riduzione di diritti e tutele importanti quali la malattia. La risposta delle organizzazioni sindacali si concretizza nello sciopero generale dei lavoratori del 4 maggio 2018. Gli incontri successivi si rivelano ancora una volta inconcludenti; di conseguenza, il 14 settembre 2018 il Coordinamento nazionale unitario dei lavoratori del settore stabilisce un ulteriore percorso di mobilitazione, per ribadire la contrarietà alle posizioni datoriali e rivendicare il diritto al rinnovo contrattuale.

### DIPENDENTI DA PROPRIETARI DI FABBRICATI

Nel quadro dei cambiamenti che hanno coinvolto il settore (dalle dismissioni dei complessi immobiliari agli effetti della crisi dell'edilizia), a luglio 2018 si è proceduto a riaprire la trattativa per il rinnovo del CCNL, con l'invio a Confedilizia della piattaforma unitaria. La piattaforma si concentra non solo sulla tutela occupazionale, ma anche sul cambiamento di parte dell'organizzazione del lavoro degli addetti, dovuto alle mutate abitudini degli inquilini in termini di esigenze quotidiane.

### LAVORO DOMESTICO

Le difficoltà di rappresentare e organizzare le lavoratrici e i lavoratori del settore lavoro domestico sono determinate da una molteplicità di fattori: alta presenza di persone straniere; lavoro svolto presso famiglie spesso in completa solitudine e isolamento; forte mobilità. Inoltre, la smisurata diffusione di lavoro nero e irregolare che caratterizza il comparto non consente di applicare i miglioramenti introdotti dal CCNL a tutta la platea interessata, alimentando vertenzialità individuali tra lavoratori e famiglie. Gli ultimi rinnovi contrattuali hanno istituito l'Ente bilaterale, che dal

<sup>6</sup> Associazione nazionale delle imprese di pulizia e servizi integrati.

2014 sta investendo sulla formazione per la professionalizzazione degli addetti, al fine di garantire prestazioni qualificate alle famiglie e possibilità di impiego maggiormente retribuito alle lavoratrici e ai lavoratori. La formazione è un'opportunità di integrazione, veicolo di conoscenza delle abitudini alimentari, degli usi, delle patologie più diffuse tra le persone anziane; consente di svolgere un lavoro di qualità nell'interesse dell'assistito, ma è anche uno strumento di tutela della salute e della sicurezza dell'operatore.

Il CCNL vigente è scaduto il 31 dicembre 2016 ed è stata presentata la piattaforma di rinnovo. Il tavolo negoziale si aprirà con il primo incontro il 6 dicembre 2018.

### STUDI PROFESSIONALI

Il CCNL Studi professionali, rinnovato nel corso di questo mandato congressuale, è scaduto a marzo 2018 e sono state attivate le procedure per il rinnovo. Il contratto vigente, sottoscritto nell'aprile del 2015, ha prodotto un consolidamento delle tutele e dei diritti per le lavoratrici e i lavoratori dipendenti, utilizzando il buon funzionamento del sistema bilaterale del settore: sono stati rafforzati, ad esempio, il diritto allo studio, le tutele per la malattia e la regolazione del congedo parentale a ore.

In questo settore non si può in ogni caso prescindere, nell'azione contrattuale, dall'inclusione di tutti gli addetti con rapporto di lavoro autonomo o di collaborazione, pena l'indebolimento della capacità contrattuale anche delle lavoratrici e dei lavoratori subordinati. Abbiamo quindi considerato strategica la realizzazione della contrattazione inclusiva. Nel CCNL del 2015 abbiamo pertanto esteso a tutti gli addetti con contratto di collaborazione le prestazioni previste dal sistema bilaterale e abbiamo istituito l'"assistenza professionisti". In considerazione del basso reddito della maggior parte dei professionisti oggetto di tutela (15.000-20.000 euro annui), il sistema rappresenta un utile strumento di supporto per molti giovani (e meno giovani) professionisti. Sono ormai migliaia gli iscritti a Cadiprof<sup>7</sup>, e in crescita i praticanti e addetti con partita Iva iscritti all'assistenza professionisti.

### FARMACIE

Il 24 gennaio 2017 segna la data del primo incontro tra le delegazioni trattanti delle organizzazioni sindacali e Assofarm<sup>8</sup> per il rinnovo contrattuale dei lavoratori delle farmacie speciali, durante il quale i sindacati illustrano le richieste contenute nella piattaforma. È richiesto l'ampliamento di diritti fondamentali, una maggior valorizzazione professionale, anche dal punto di vista economico, e una miglior formazione continua. A giugno 2018 l'organizzazione datoriale chiede una sospensione degli incontri per svolgere delle verifiche interne.

L'11 dicembre 2017 riprendono le relazioni sindacali con Federfarma<sup>9</sup> per la trattativa di rinnovo del contratto nazionale di lavoro delle farmacie private, scaduto il 31 gennaio 2013. Si susseguono diversi incontri, con l'obiettivo di effettuare una ricognizione del vecchio articolato contrattuale. Le organizzazioni sindacali espongono l'esigenza di valorizzare le professionalità già nel contratto nazionale, che ha ormai saltato più di un'intera tornata di rinnovo. Nella possibile contrattazione territoriale del welfare, la Filcams propone di legarla alla contrattazione sociale, con meccanismi da costruire. Ad oggi le parti non trovano punti utili di convergenza per registrare un avanzamento della trattativa, che resta in una condizione di stallo.

### AGENTI E RAPPRESENTANTI DI COMMERCIO

Il settore agenti e rappresentanti è l'unico della Filcams in cui si contratta per lavoratori e lavoratrici autonomi propriamente detti. Lo strumento contrattuale è denominato "Accordo economico collettivo" e se ne stipulano, con le relative controparti, per il settore commerciale e industriale. Nel corso di questi quattro anni sono stati rinnovati tutti gli Accordi economici collettivi, che hanno tenuto conto anche delle mutate condizioni di svolgimento della professione.

### ACCONCIATURA ED ESTETICA

Nel settembre 2014 il rinnovo del contratto 2013-2016 per le imprese di acconciatura, estetica, tricologia non curativa, tatuaggio e piercing è sottoscritto solo da Filcams e Uiltucs. In un periodo di crisi generale per l'economia del Paese il rinnovo riduce significativamente il periodo di apprendistato, valorizza sul piano monetario la flessibilità, riconosce un significativo incremento salariale; in un quadro politico ostile, in cui spesso la Cgil è accusata di "non firmare i contratti", la Filcams dimostra che i contratti si firmano nel momento in cui è possibile individuare una sintesi che tuteli i lavoratori e non diminuisca i loro diritti. In occasione del rinnovo si ricompono l'unità sindacale, con la presentazione, a dicembre 2016, della piattaforma unitaria che mette al centro il tema dell'inclusione per un contratto che accompagni, alla richiesta di aumenti salariali tabellari, certezze in tema di governo della flessibilità e ampliamento della sfera dei diritti. Le controparti artigiane, a trattativa ormai in fase conclusiva, ripropongono una pregiudiziale che era già stata rimossa dalla discussione: la volontà di ampliare la sfera di applicazione. È un tentativo maldestro di acquisire per via contrattuale la rappresentatività in settori quali la balneazione, le piscine, le palestre, i servizi per cerimonie, dove operano da anni CCNL siglati con associazioni di rappresentanza datoriale dell'industria e del terziario. Una situazione che ripropone, per coerenza contrattuale e per evitare fenomeni di *dumping*, il

<sup>7</sup> Cassa di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori degli Studi professionali.

<sup>8</sup> Associazione delle aziende e servizi socio-farmaceutici.

<sup>9</sup> Federazione nazionale che rappresenta le oltre 16.000 farmacie private convenzionate con il Servizio sanitario nazionale.



rallentamento di una soluzione negoziale.

### CONTRATTAZIONE DI SECONDO LIVELLO

#### TERZIARIO

Dalla fine del 2013, in assenza di un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento per le aziende della grande distribuzione e della distribuzione organizzata, la contrattazione integrativa ha risentito inevitabilmente della situazione di difficoltà e incertezza che ha interessato complessivamente il comparto.

Diverse le disdette di accordi pervenute negli ultimi anni da parte delle imprese, non sempre finalizzate a una rinegoziazione della contrattazione integrativa; in tal senso, rispetto a parte della contrattazione disdettata senza margine di recupero (Auchan, Pam, Panorama), se ne è tentato un ripristino, anche attraverso il ricorso al contenzioso, la cui definizione registra ancora oggi elementi di forte indeterminatezza.

Sono parecchi, invece, i contratti integrativi che risultano in un regime di ultravigenza ormai consolidato (Aspiag, Coin/OVS, Esselunga, La Rinascente) pur in presenza di un contesto di relazioni sindacali "attive"; in questa circostanza la posizione prevalente mantenuta dalle aziende è stata di attesa rispetto alla risoluzione della vertenza sul Contratto Nazionale.

La contrattazione integrativa rinnovata (Carrefour, Ikea, Metro, Sma), infine, ha assunto, ai fini di un contenimento del costo del lavoro e con l'obiettivo di salvaguardare occupazione, un carattere spesso dichiaratamente restitutivo, attraverso innanzitutto la rinegoziazione di trattamenti e istituti retributivi. Il contratto integrativo del Gruppo Carrefour, che interessa complessivamente più di 20mila lavoratori in forza presso i vari canali della società, è stato rinnovato soltanto nell'ultimo periodo, una prima volta nel 2016 per essere poi rinegoziato l'anno successivo, nel contesto di un piano di ristrutturazione più generale e della conseguente dichiarazione di oltre 600 esuberanti. Dopo l'ennesima disdetta, la proclamazione dello stato di agitazione e una lunga trattativa, sono state sottoscritte, nel marzo del 2017, intese che hanno consentito di superare le procedure di licenziamento collettivo avviate, e con le quali si sono definiti un nuovo assetto organizzativo e una serie di misure volte alla salvaguardia occupazionale, anche attraverso un'ulteriore rinegoziazione del CIA.

È dell'ottobre del 2015 la sottoscrizione, dopo la proclamazione dello stato di agitazione, una forte mobilitazione e molte giornate di sciopero a livello nazionale e territoriale, di un documento conclusivo del negoziato per il rinnovo del contratto integrativo Ikea, anch'esso disdettato unilateralmente dall'impresa a maggio del 2015. In considerazione dell'esito della consultazione dei circa 6.500 dipendenti, all'inizio del 2016 si è

proceduto alla ratifica dell'intesa.

Con disdetta e conseguente stato di agitazione si è avviata anche la trattativa per il rinnovo del CIA Metro Cash and Carry. A inizio del 2016 è stata siglata, dopo un lungo negoziato, un'intesa per gli oltre 4mila dipendenti della multinazionale tedesca.

Dopo una negoziazione faticosa e un'interlocuzione sindacale quasi mai lineare, il contratto integrativo di Sma Simply è sottoscritto a inizio del 2014. La sintesi raggiunta contiene misure di contenimento del costo del lavoro finalizzate a contrastare una pesante crisi di fatturato che continuerà negli anni, nonostante i ripetuti interventi e investimenti attuati dalla proprietà sul fronte commerciale. Nel maggio del 2015 è sottoscritta un'ulteriore intesa che garantisce la tutela dei livelli occupazionali e del perimetro della rete vendita. A seguito della disdetta del CIA, lo stesso, dopo una lunga trattativa, è prorogato fino al 31 dicembre 2018, con l'introduzione di un nuovo sistema di premio di risultato.

Per quanto riguarda il comparto discount, al quale si applica il CCNL TDS Concommercio rinnovato nel 2015, e che non è stato interessato dalla situazione di crisi negli stessi termini di parte rilevante del settore distributivo, si sono avviate con le diverse aziende (Lidl, Eurospin, MD Discount, Penny Market, Dico) interlocuzioni più strutturate, con l'obiettivo di definire un assetto di relazioni caratterizzato da maggior stabilità. Nel 2018 è stato rinnovato separatamente il contratto integrativo Lidl, senza la sigla della Filcams che, in considerazione dei forti arretramenti normativi definiti dall'intesa raggiunta, ha ritenuto non ci fossero le condizioni per la sottoscrizione della stessa.

Contestualmente al rinnovo dei contratti integrativi aziendali, le imprese hanno di frequente unilateralmente adottato, anche attraverso l'apertura di procedure di licenziamento collettivo a livello nazionale e territoriale e consolidando politiche di disinvestimento rispetto alle aree del Mezzogiorno, nuovi modelli e assetti organizzativi che hanno contribuito a determinare un ulteriore peggioramento delle condizioni di lavoro; di fatto, nonostante le esplicite previsioni dei contratti integrativi aziendali in tal senso, raramente si sono sottoscritte intese in tema di organizzazione del lavoro. In controtendenza rispetto a questo dato, gli accordi sottoscritti fra il 2016 e il 2018 con Esselunga, attraverso i quali si è definito un nuovo sistema di organizzazione del lavoro.

Anche nel comparto della distribuzione cooperativa, ampiamente "coperto" da contrattazione integrativa aziendale, le cooperative si sono poste sempre più l'obiettivo di ridurre salario e diritti, e di aumentare flessibilità e produttività, erodendo il patrimonio di contrattazione finora costruito. Per la Filcams restano centrali gli obiettivi di equità e inclusione nella contrattazione se pur si scontrano con un inasprimento delle relazioni sindacali. Il settore è fortemente contraddistinto da una



massiccia presenza di part time involontari a cui si dovrebbe dare una risposta innanzitutto salariale. Nelle varie vertenze, anche di crisi aziendale, l'azione della Filcams è stata mirata a difendere le condizioni salariali conquistate, pure per i neoassunti, ma ha altresì posto l'accento su tematiche non esclusivamente legate alla retribuzione. Infatti, la denuncia delle lavoratrici e dei lavoratori riguarda soprattutto un peggioramento dei turni e dei carichi di lavoro.

Per quanto riguarda il settore abbigliamento tessile, rappresentano senz'altro un avanzamento importante i primi contratti integrativi del comparto *fast fashion* sottoscritti nel 2015, per i 3.500 dipendenti Zara, e nel 2018, per gli oltre 5mila dipendenti H&M, fortemente incentrati sui temi dell'organizzazione del lavoro e della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; le intese siglate con Conbipel fra il 2016 e il 2018, che interessano oltre 1.800 lavoratori; infine, nel 2017, il rinnovo del CIA Gucci e la sottoscrizione del primo accordo integrativo Kiabi.

Numerosi i contratti integrativi aziendali rinnovati o definiti dalla Filcams fra il 2014 e il 2018, riconducibili al settore del terziario complessivamente inteso, che hanno determinato migliori condizioni normative e salariali per decine di migliaia di lavoratori: Adecco, Ales, Altran, Bofrost, Canon, Comifar Distribuzione, Cineca Consorzio Interuniversitario, Conforama Italia e Emmezeta Moda, Data Management HRM, Dm drogerie markt, Folletto, Gruppo Synlab, IED Istituto Europeo di Design, Overtel, Richard Ginori, Richo, Sisal.

### TURISMO

La contrattazione aziendale e quella territoriale risentono ovviamente dello sgretolamento dei riferimenti di primo livello (CCNL Confcommercio) o semplicemente dei ritardi nei rinnovi (CCNL Industria turistica e CCNL Confesercenti).

Nella primavera del 2013 le imprese associate a Fipe Confcommercio e Angem (ristorazione collettiva), su preciso invito delle Federazioni nazionali, non erogano l'elemento di garanzia retributiva che il CCNL Turismo del 20 febbraio 2010 ha previsto e ritardano unilateralmente di un mese il pagamento dell'ultima tranche di aumento (20 euro al 4° livello); sono due azioni di pesante valenza politica e di profonda rottura verso un sistema di relazioni che ha governato il settore fino a quel momento, e che ne anticipano altre più eclatanti (il recesso dal CCNL che Fipe comunica il 28 ottobre 2013).

Se in passato la contrattazione territoriale non è mai stata fortemente sostenuta dalle nostre controparti, in questi anni è palesemente ostacolata, nonostante l'impegno di molte nostre strutture a elaborare e presentare unitariamente piattaforme. Anche le trattative per la definizione di accordi nazionali di

secondo livello risentono in generale dell'assenza di chiarezza dei rispettivi assetti di riferimento, oltreché degli effetti di una crisi economica che, seppur a macchia di leopardo, continua a farsi sentire.

In questi anni prosegue la ristrutturazione della catena alberghiera NH Italia, che si conclude nell'aprile del 2016 con l'apertura dell'ottava procedura di licenziamento collettivo dal luglio 2012. I posti di lavoro persi sono in totale quasi 600.

Alla crisi si aggiungono fattori esterni sempre più impattanti sull'industria alberghiera, come il mercato immobiliare. Ne è un esempio, in negativo, la vicenda che ha visto il coinvolgimento di otto strutture gestite da Atahotels e di proprietà dell'Enpam<sup>10</sup>. Nella primavera 2016 Enpam e Atahotels rescindono i contratti di affitto delle strutture, senza gestire un percorso di ricollocazione delle stesse sul mercato. Solo due alberghi restano aperti, con passaggi che eludono i vincoli dell'articolo 2112 del codice civile. Sul terreno di gioco rimangono sei strutture che ancora oggi sono chiuse, con 400 posti di lavoro persi.

Le vicende con Enpam non frenano l'operazione di acquisizione di UNA<sup>11</sup> proprio da parte di Atahotels: l'acquisto di ramo di azienda si conclude nel dicembre 2016, dando vita al primo gruppo alberghiero italiano con 43 strutture (business e leisure), circa 5.500 camere e 120 milioni di euro di ricavi. Le grandi operazioni societarie non riguardano solo il nostro Paese. Nel settembre 2016 la catena americana Marriott acquista la maggioranza della Starwood dando vita alla più grande multinazionale dell'ospitalità su scala mondiale. Il contratto integrativo Ciga-Starwood, uno dei più importanti esempi di contrattazione acquisitiva di gruppo del comparto, è congiuntamente prorogato di anno in anno, in attesa di misurare le reali intenzioni della nuova proprietà. La lentezza del processo d'integrazione tra le due aziende aumenta la preoccupazione dei più di 3.000 addetti che operano nelle lussuose strutture del gruppo, che temono che il nuovo proprietario voglia estendere anche in Italia il proprio modello organizzativo imperniato sulle terziarizzazioni. Il 20 luglio 2018 il contratto integrativo è rinnovato per tre anni. La sua sottoscrizione da parte di Marriott International rappresenta il valore aggiunto dell'intesa.

Risultati rilevanti sul piano della contrattazione aziendale si registrano anche con la catena alberghiera italiana Starhotels, che negli ultimi anni ha esteso notevolmente il suo perimetro. Nel corso della procedura di acquisizione degli alberghi TLC, l'8 luglio 2016, è sottoscritta un'intesa nazionale che introduce importanti garanzie per i lavoratori interessati dal passaggio di proprietà, che comporterà esternalizzazioni di servizi. Le imprese in appalto dovranno assumere tutti gli addetti mantenendo loro l'articolo 18 della legge 300/70 e rispettando l'applicazione del

<sup>10</sup> Ente nazionale di previdenza e assistenza medici.

<sup>11</sup> UNA Hotels & Resorts S.p.A., catena Made in Italy di alberghi 4 stelle.

CCNL dell'Industria turistica. Il 19 febbraio 2018 è rinnovato il contratto integrativo aziendale. L'accordo prevede importanti misure per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro e per la tutela della genitorialità, l'introduzione di un capitolo sul contrasto alle molestie sessuali, un aumento degli importi del premio di risultato e soprattutto l'impegno al mantenimento delle tutele "ante Jobs Act" in caso di terziarizzazione. Il contratto collettivo di riferimento è per tutti i lavoratori quello dell'Industria turistica anche in caso di subentro nella titolarità dell'appalto.

Con Club Med è sottoscritto, il 3 febbraio 2015, un contratto integrativo aziendale che definisce l'inquadramento della figura professionale del G.O.<sup>12</sup> (animatore di villaggio) secondo quanto previsto dal Contratto nazionale dell'Industria turistica. Questa operazione consente che i lavoratori stagionali dei villaggi italiani siano assunti secondo quanto previsto dalle nostre leggi e dai nostri contratti e non più, come accadeva prima, secondo le norme vigenti in Francia. Ciò comporta, tra le altre cose, che questi lavoratori abbiano accesso al pagamento di malattia e infortunio, e alla Naspi una volta disoccupati.

Il settore della ristorazione autostradale ha subito l'onda lunga della crisi dei consumi, che si è tradotta per gli italiani anche in minor disponibilità a sostenere spese per viaggi, e per le imprese ad abbattere i costi di trasferte e policy. Il clima di incertezza e l'assenza di consolidati segni di ripresa coincidono con il piano di riordino contenuto nell'atto di indirizzo emanato il 29 gennaio 2015 dai ministeri dei Trasporti e dello Sviluppo economico, che potrebbe tradursi in chiusure di punti ristoro e perdita di posti di lavoro. La Filcams avvia una fase di serrate interlocuzioni con il MIT, indicando come obiettivi prioritari la salvaguardia e la valorizzazione dell'occupazione esistente. Il decreto interministeriale emanato nell'agosto del 2015 tiene conto delle nostre rivendicazioni, riducendo significativamente il numero delle chiusure annunciate in prima fase.

Autogrill, azienda leader del mercato, nel marzo del 2015 comunica a Filcams, Fisascat e Uiltucs la propria intenzione di abbattere il costo del lavoro attraverso la disdetta della contrattazione aziendale, ferma al 2009. Comincia un negoziato difficile che però si caratterizza da subito per il protagonismo dei nostri delegati, che non accettano la logica della mera restituzione ma, al contrario, operano assieme alle proprie strutture per elaborare controproposte e creare punti di sintesi che armonizzino le esigenze di recupero di produttività dell'azienda con la ferma volontà di conservare diritti e tutele conquistati in decenni di lotte. Il 3 luglio 2015 è siglata l'ipotesi di rinnovo che vede prevalere la linea della Filcams su temi centrali quali gli elementi fissi della retribuzione, che l'azienda

aveva messo fortemente in discussione. L'intesa, che interessa più di 8.000 dipendenti in tutta Italia, è sottoposta a referendum il 14 e 15 settembre e approvata dall'88% dei dipendenti. L'esito positivo della consultazione porta alla firma del testo definitivo il 15 ottobre 2015. Il rinnovo del contratto integrativo segna un punto di svolta nelle relazioni sindacali con la multinazionale italiana di proprietà della famiglia Benetton, e chiude una lunga fase di conflittualità e incomprensioni. Sono pertanto sottoscritte altre intese riguardanti il corretto inquadramento di nuove figure professionali e l'interpretazione condivisa di parti del contratto integrativo; di particolare interesse l'intesa raggiunta il 20 giugno 2017 sul delicato e controverso tema dell'alternanza lavoro, che introduce tutele e garanzie per gli studenti interessati e consegna ai delegati un ruolo di monitoraggio e controllo che la legge non prevede. Il cambiamento di politica di Autogrill sulla rete autostradale ha dato spazio ad altri operatori, con cui le relazioni sindacali rimangono difficili.

Chef Express, azienda modenese del gruppo Cremonini, ha attuato una politica aggressiva di acquisizioni, con un modello organizzativo più snello e orientato alla compressione dei costi. I primi scontri si verificano a metà del 2015, dopo l'acquisizione delle aree di servizio di Feronia e Frascati, in una fase in cui non è ancora stato sottoscritto il protocollo sulle concessioni autostradali con Fipe: riduzioni orarie, demansionamenti e trasferimenti falcidiano l'organico storico e indeboliscono l'azione sindacale. Tale modus operandi continua anche dopo la sottoscrizione del protocollo, e solo nell'ultima tornata di acquisizioni la Filcams è riuscita a ottenere accordi di maggior tutela dell'occupazione esistente. L'anno di scontro più aspro è il 2017: Chef Express è protagonista di due azioni molto gravi, il licenziamento della delegata sindacale di La Pioppa Est e la mancata assunzione dei lavoratori del punto vendita appena acquisito nella stazione di Milano Rogoredo. La Filcams sceglie la linea dura e vince entrambe le vertenze, con la reintegra della delegata sindacale e una sentenza positiva per l'assunzione dei lavoratori di Milano Rogoredo.

Nel panorama autostradale le difficoltà maggiori rimangono in capo alle stazioni gestite dal gruppo Sarni, che rifiutano le relazioni sindacali nazionali e realizzano sistematiche violazioni della contrattazione nazionale e territoriale, arrivando perfino all'applicazione di contratti pirata ai lavoratori stagionali. Il 21 giugno 2017 una delle aziende del gruppo Sarni, la Maglione Srl, licenzia sei lavoratori a Caserta, scatenando un'opposizione molto forte che porterà alla revoca dei licenziamenti stessi. Le irregolarità degli operatori autostradali portano Filcams, Fisascat e Uiltucs a chiedere l'apertura di un tavolo istituzionale sulle condizioni di lavoro nei subconcessionari presso il MIT e il MISE. Nasce la campagna di denuncia *Chi ci mangia?*, lanciata nell'agosto

<sup>12</sup> «Il G.O., o Gentile Organizzatore, è il collaboratore di Club Med. Questo nome è un'invenzione di Club Med. È unico. Il G.O. è l'ambasciatore dello Spirito Club Med ed evoca i 5 valori aziendali: gentilezza, libertà, responsabilità, spirito pionieristico, multiculturalità». Cfr. <<http://www.clubmedjobs.it/conoscerci-meglio/scopri-il-club-med/lorganizzazione-dei-villaggi>>.

del 2018.

Eataly rappresenta un'esperienza unica nel panorama imprenditoriale italiano. Un po' catena di ristoranti, un po' supermercato, in pochi anni la creatura del proprietario Oscar Farinetti conosce un successo e uno sviluppo vertiginosi. In luoghi particolarmente significativi (la stazione Ostiense di Roma, il teatro Smeraldo di Milano, il Lingotto a Torino), che vengono così recuperati e riqualificati, aprono strutture che occupano dai 60 ai 300 dipendenti, in larghissima parte giovanissimi. Farinetti però non assurge agli onori della cronaca solo per la sua fama d'imprenditore di successo o per il suo essere grande estimatore e sponsor del presidente del consiglio Matteo Renzi, ma anche per le condizioni di lavoro problematiche e per l'abuso di contratti precari. Dopo alcune vertenze territoriali (Bari e Firenze), che sfociano in altrettante intese, comincia su iniziativa della Filcams un percorso di negoziazione a livello nazionale, a tratti inconsueto nelle sue modalità e di certo innovativo (a partire dallo stile con cui viene elaborata e scritta la piattaforma rivendicativa), che porta, il 28 ottobre 2015, alla sigla del primo contratto integrativo aziendale.

Per il comparto dei tour operator gli ultimi quattro anni sono stati caratterizzati dall'assestamento successivo alla crisi. Il gruppo Alpitour, grazie a un significativo apporto di capitali, si afferma come il principale gruppo italiano in Europa, procedendo con importanti acquisizioni e investendo sulla compagnia aerea Neos; il 2014 è l'anno di Press Tour, il 2016 di Swan Tour; nel 2018, dopo l'ingresso nel capitale della TIP di Tamburi, Alpitour compra Eden Viaggi, che a sua volta ha già acquisito Hotelplan e Turisanda. Le relazioni sindacali, non lineari, portano il 13 maggio 2014 al raggiungimento di un primo accordo nazionale di secondo livello, che riconosce significative migliorie normative e un premio di risultato. Il 16 aprile 2018 si giunge al rinnovo, con un nuovo sistema di salario variabile e l'introduzione di uno smart working sperimentale.

Più travagliate le vicende legate all'imprenditore meneghino Alessandro Rosso, che in questi anni, concentrandosi sulle attività di *incentive*, orchestra varie operazioni di acquisizione e vendita che ci vedono continuamente attivi sul piano del confronto sindacale. Ultima vicenda, dall'esito negativo, è quella dello storico marchio della Best Tours, ceduto nel settembre 2017 e poi oggetto di una pesante ristrutturazione da parte della nuova proprietà.

Per quanto riguarda il mercato dei viaggi di lavoro, preoccupante è la politica di delocalizzazione delle attività perseguita da Carlson Wagonlit. Dopo le chiusure delle sedi di Firenze, Bologna e Padova nel luglio 2017, l'annuncio della chiusura di Torino induce la Filcams a chiedere l'intervento del MISE. La nostra azione dissuade l'azienda dalla chiusura della sede sabauda, con il raggiungimento di un accordo di riorganizzazione il 20 marzo 2018. Nonostante i piani industriali non condivisibili dalla Filcams, con Carlson Wagonlit Italia le relazioni sindacali

si intensificano con la sottoscrizione del contratto integrativo aziendale il 15 aprile 2016 e di un accordo sull'organizzazione del lavoro e lo smart working il 4 dicembre 2017.

Cisalпина Bluvacanze, a causa dell'impatto degli anni della crisi, nel 2015 sceglie di dismettere la rete leisure diretta, con la chiusura delle agenzie e la loro trasformazione con rapporti di affiliazione: circa 250 i rapporti di lavoro dipendenti persi. Successivamente Cisalpina si concentra sul business travel, affermandosi sul mercato. Segue una fase di confronto sindacale che produce un primo accordo sull'organizzazione del lavoro il 14 dicembre 2016, rinnovato il 12 dicembre 2017, che prevede maggiorazioni e volontarietà per il lavoro nel weekend e festivo, e struttura un primo nucleo di contrattazione di secondo livello.

Altra riorganizzazione importante riguarda il gruppo Robintur: nel giugno 2016, dopo l'acquisizione di Nuova Planetario, parte un piano di ristrutturazione che vede sei milioni d'investimenti e la ridefinizione di tutta la contrattazione di secondo livello, con un accordo raggiunto nel marzo 2017. Il 28 marzo 2018 il percorso si chiude con la sottoscrizione di un nuovo accordo per il salario variabile.

Tra i tour operator la vicenda più amara è quella di Valtur; dopo la gestione di Franjo Ljuljdjuraj, subentrato successivamente a quella commissariale nel 2013, che compromette seriamente la tenuta aziendale, l'acquisto da parte di Investindustrial di Andrea Bonomi il 26 aprile 2018 sembra aprire una fase positiva. La gestione Bonomi, tuttavia, è molto discutibile e si ferma bruscamente all'inizio del 2018, con la scelta dell'investitore di procedere alla liquidazione. Alcuni tra gli storici villaggi restano chiusi, altri vengono acquisiti da operatori rivali, il marchio è comprato dal gruppo Nicolaus nel luglio 2018. La Filcams tiene altissima la visibilità di tutta la vertenza, continuando a sostenere la necessità di una reindustrializzazione del marchio.

Nel settore terme la contrattazione di secondo livello negli ultimi anni ha fatto i conti con la crisi: numerosi gli accordi di ristrutturazione raggiunti a livello territoriale che hanno posto come primo obiettivo la difesa occupazionale. Da segnalare in questo senso il protocollo raggiunto con la Regione Toscana nel gennaio 2018. Il rinnovo degli accordi aziendali trova oggi un ulteriore ostacolo nel contratto separato sottoscritto senza la Filcams da Federterme<sup>13</sup>, Fisascat e Uiltucs.

### SERVIZI

Nei settori rientranti nel comparto dei servizi la contrattazione integrativa ha prevalentemente la caratteristica di svilupparsi sul piano territoriale (regionale o provinciale), così come prevista dagli stessi enunciati dei contratti nazionali. La realizzazione di contratti integrativi a livello aziendale di valenza nazionale è ancora molto

<sup>13</sup> Fondata nel 1919, è l'unica organizzazione italiana rappresentativa delle aziende termali del nostro Paese.

ridotta, nonostante la presenza di imprese multilocalizzate anche di grandi dimensioni.

Per i comparti che operano in appalto, la contrattazione integrativa è sviluppata a livello territoriale per evitare il *dumping* sul costo del lavoro nella partecipazione alle gare d'appalto. La quasi totalità dei territori provinciali e regionali hanno contratti integrativi nelle pulizie, nei servizi integrati/multiservizi e nella ristorazione collettiva, che però sono fermi da molti anni. Nonostante tra il 2012 e il 2014 siano state presentate le piattaforme quasi ovunque, le trattative, condizionate anche dallo stallo del Contratto Nazionale e da indisponibilità delle controparti, non sono state aperte. Per la prima volta, a luglio 2018, è sottoscritto un contratto integrativo interaziendale nazionale nel settore pulizie, servizi integrati/multiservizi. Tale condizione si determina quando tre imprese che applicano il CCNL delle pulizie, servizi integrati/multiservizi vincono la gara di trascrizione degli atti giudiziari, e si rende necessario armonizzare le figure professionali e le condizioni applicate dai vari contratti antecedenti al cambio di appalto. Il risultato è importante, perché per la prima volta si regolamentano le attività dei fonici-trascrittori che fino a questo momento non hanno un effettivo CCNL di riferimento.

Nella vigilanza privata il quadriennio trascorso ha visto il rinnovo di alcuni accordi territoriali, in un contesto caratterizzato da crisi aziendali e cambi appalto, con ripercussioni rilevanti sui lavoratori. Lo stato dei rinnovi degli accordi territoriali è anch'esso, quindi, indice delle problematiche da cui il settore è attraversato.

Nel rinnovo del CCNL Studi professionali del 17 aprile 2015 si dà ulteriore rilevanza alla contrattazione di secondo livello territoriale e regionale. Coerentemente con questa impostazione, in data 27 novembre dello stesso anno è definito con la

controparte il protocollo nazionale per la contrattazione regionale e l'istituzione, al suo interno, degli sportelli territoriali di E.BI.PRO. In seguito al sopraindicato protocollo sono sottoscritti contratti integrativi in Liguria e nella provincia autonoma di Bolzano. In quasi tutte le regioni sono state presentate le piattaforme e si sono aperte trattative ancora in corso o in via di possibile definizione.

La contrattazione integrativa aziendale si sta affermando anche in ragione della trasformazione vissuta dal settore. Sono stati realizzati accordi di secondo livello aziendale con la Maran, la R&B (in ultravigenza) e recentemente è stato definito un importante accordo integrativo con il gruppo Synlab, che ingloba nove realtà aziendali di medie e grandi dimensioni. Inoltre, è stata avviata la predisposizione della piattaforma per il contratto di secondo livello di Chelab, a seguito di accordo ex art. 47/428, ed è stata acquisita la disponibilità, da parte dell'azienda, ad aprire il confronto.

Altro settore in cui è presente la contrattazione integrativa (anche in questo caso di carattere provinciale e soprattutto concentrata nel Centro-Nord) è quello delle farmacie speciali.

Per quanto riguarda i settori dell'acconciatura ed estetica, dei dipendenti da proprietari di fabbricati e del lavoro domestico, la contrattazione di secondo livello continua a non trovare affermazione, data la particolarità della tipologia dei rapporti di lavoro e le dimensioni delle imprese.

Per gli agenti e rappresentanti, invece, una delle contrattazioni più importanti ha riguardato la società Vorwerk Folletto. È stato infatti realizzato il contratto di secondo livello nazionale per circa 3.000 lavoratori, che integra in modo sostanziale l'Aec (Accordo Economico Collettivo).





# WELFARE E PRODUTTIVITÀ

Nelle leggi di stabilità 2016 e 2017 sono presenti forti interventi di defiscalizzazione degli oneri delle imprese e dei lavoratori che rendono attuale, dal punto di vista della contrattazione, il welfare occupazionale, ossia le misure programmate dalle aziende per soddisfare i bisogni dei lavoratori, rafforzandone senso di appartenenza e benessere percepito.

I suddetti provvedimenti legislativi, unitamente al decreto interministeriale del 25 marzo 2016, hanno previsto la possibilità d'inserire nell'alveo della contrattazione aziendale, oltre che la scelta volontaria del lavoratore di destinare al welfare tutto o parte del premio di risultato, benefits riguardanti l'educazione, l'istruzione e l'assistenza sanitaria, e contributi versati dal datore di lavoro in favore di casse sanitarie o fondi di previdenza complementare. Dal 2017, poi, sono entrati in questo paniere servizi finanziati dall'azienda per polizze rivolte alla non autosufficienza e alle malattie gravi o croniche, godendo di una totale defiscalizzazione.

Il punto è politicamente abbastanza controverso, in quanto il Legislatore tende a incentivare lo spostamento del ruolo di erogatore di servizi dallo Stato all'impresa (seppur vincolandola alla negoziazione con il sindacato). Questa operazione produce quindi la sottrazione di risorse destinate alla fiscalità generale e allontana, almeno in linea di principio, l'obiettivo di tutele universali indipendentemente dal posto di lavoro che si ha. La nostra azione contrattuale ha pertanto cercato di mantenere un approccio ampio, che tenesse conto di tutte le molteplici variabili in gioco che intersecano visione politica e azione contrattuale in un esercizio dialettico non sempre facile.

Stando ai dati forniti dal ministero del Lavoro, gli accordi integrativi che prevedono soluzioni di welfare alternative al classico premio di risultato sono stati 4.853 nel maggio 2017, ma sono scesi a 4.333 a ottobre dello stesso anno. La Filcams ne ha sottoscritti 15 a carattere provinciale/regionale di cui sei solo in Lombardia. A livello di contratti integrativi aziendali nazionali l'esperienza è limitata a meno di una decina d'intese.

Questo dato dimostra come una vera *cultura del welfare* sia ancora ben lontana dall'affermarsi come modello alternativo o innovativo, e ciò per una serie di ragioni e contraddizioni che trovano riscontro anche nell'esperienza maturata sul campo dalla nostra categoria. Molte imprese hanno sposato la causa del welfare senza una visione articolata a medio-lungo termine, con il solo intento di ottenere un risparmio sul costo del lavoro.

Finora le poche intese perfezionate in casa nostra hanno tentato di introdurre un ruolo d'interlocuzione e di verifica da parte delle rappresentanze sindacali laddove esistenti, e delle organizzazioni sindacali in ruolo di supplenza.

La tendenza delle controparti a livello territoriale è stata fin da subito (altra criticità di non poco conto) quella di limitare il campo d'azione del sindacato cercando di gestire la partita in maniera unilaterale, declinando l'importante aspetto della partecipazione dei lavoratori in modalità *one to one*.

Resta prioritaria e non risolta tutta la questione di quale welfare effettivamente è offerto ai lavoratori, a quali bisogni questo strumento è chiamato a rispondere, nella logica della complementarietà e non della sostituzione rispetto a quanto già esistente, e che a fatica il pubblico continua a erogare.

Per provare a dare risposte a questi interrogativi, per socializzare esperienze e criticità, e soprattutto per mantenere un buon livello di coordinamento su scala nazionale, la Filcams ha costituito una "rete welfare" composta da compagne e compagni delle strutture regionali e territoriali.

## BILATERALITÀ E WELFARE

### ENTI BILATERALI

Possiamo certamente affermare che, dall'ultimo Congresso Filcams, si sono verificati importanti cambiamenti sul fronte della contrattazione, che hanno avuto ripercussioni anche su bilateralità e welfare.

In particolare, per i contratti del terziario, distribuzione e servizi, introdurre regole precise di *governance* ha significato razionalizzare gli enti e fissare obiettivi condivisi sulle prestazioni e sul contenimento dei costi. Contestualmente l'ennesima divisione contrattuale, delle parti datoriali, ha creato e sta creando problemi sulle differenziazioni della copertura di welfare (prestazioni della bilateralità) offerta ai lavoratori. Parimenti la leva fiscale, acquisita con le ultime norme di legge, introduce un incremento di offerta di welfare, anche non di natura contrattuale, che incrocia (non sempre positivamente per prestazioni e costi) molte imprese e lavoratori dei nostri settori. Nella consapevolezza che uniformare le regole di *governance* dei diversi CCNL non è sufficiente, occorre colmare differenze consistenti anche tra chi applica contratti diversi e tra i lavoratori del tutto esclusi in quanto dipendenti di imprese nella catena dei subappalti. In sostanza significa che, a parità di lavoro o pur lavorando in una stessa unità produttiva, molti lavoratori restano esclusi dai benefici del welfare contrattuale che oggi, in quanto elemento salariale, rappresenta un pezzo fondamentale della contrattazione. Altra grande differenza, sulla qualità e sulla quantità delle prestazioni, risulta evidente tra le regioni del Nord e del Sud. Molte imprese del Sud, infatti, non sono iscritte né alla bilateralità territoriale né ai fondi sanitari nazionali.

Partendo da questo quadro generale, nello specifico, è utile evidenziare cosa è stato realizzato, dal 2014, in tema di *governance* nel CCNL terziario, distribuzione e servizi, per dare una precisa mission agli enti nazionali nel rapporto con il territorio. Si sono previsti, inserendoli come norma contrattuale, in modo da conferire loro maggior forza, dei vincoli per gli enti bilaterali nel rapporto tra costi di gestione e prestazioni erogate (70-80% di prestazioni a fronte del 30-20% di costi), nella razionalizzazione degli enti in base alla dimensione delle entrate (almeno 80.000 euro di entrate derivanti da contributi dell'ente), nell'omogeneizzazione delle prestazioni territoriali, evitando la duplicazione con quelle nazionali, nell'adozione di un codice etico e di professionalità adeguato. Inoltre, l'ente nazionale sostiene tutto ciò in funzione degli accorpamenti tra enti territoriali e provinciali al fine di favorire la regionalizzazione. Questi elementi hanno sancito un'importante volontà politica delle parti nel dare

vita a un nuovo statuto e a un nuovo format di bilancio, che è stato adottato dalla maggior parte degli enti territoriali. È stato rilevante anche aver definito i diversi compiti assegnati agli enti territoriali (prestazioni), e il ruolo di quelli nazionali nel finanziare progetti sulla sicurezza, sulla formazione, sul sostegno al reddito, "premiando" gli enti virtuosi con ulteriori contributi economici da destinare alle prestazioni per i lavoratori.

Ora è indispensabile estendere l'impianto di queste regole, adeguatamente tarato sulle diverse articolazioni, anche agli altri settori che hanno una bilateralità nazionale in rapporto con una rete territoriale: ad esempio il turismo, la vigilanza, gli studi professionali, ma anche settori meno strutturati, come il comparto domestico. Tenendo conto proprio delle caratteristiche e specificità del lavoro domestico, attraverso l'operato di Ebincolf, abbiamo organizzato nel territorio corsi di formazione professionale per un totale di 1.007 lavoratori formati (di cui il 75% stranieri e il 5% uomini), tra il 2015 e il 2018, dalla sola Filcams, coinvolgendo non solo lavoratrici e lavoratori regolarmente iscritti all'Inps, proprio come misura inclusiva e volontà di professionalizzazione del settore. I corsi prevedono un modulo base per collaboratrici domestiche polifunzionali della durata di 40 ore, e ulteriori 24 ore di specializzazione per badanti o baby-sitter. Inoltre, è stata istituita dalla stessa Ebincolf la certificazione della professione, consegnando alla bilateralità un grande compito di qualificazione e di lotta al lavoro irregolare. Nei fatti, e sempre più, la bilateralità deve qualificarsi come valore aggiunto di prestazioni e servizi, e deve essere conosciuta dai lavoratori e dalle imprese come strumento che sostiene la qualità del lavoro, la professionalità, il welfare e il reddito.

### FONDI SANITARI

Negli ultimi anni la sanità integrativa contrattuale, nei nostri settori, si è ulteriormente consolidata, offrendo un'esperienza positiva a milioni di lavoratori. Il tema centrale, emerso dalle analisi che abbiamo svolto come Filcams, è che, oltre a erogare prestazioni sanitarie di qualità, e in quantità maggiore, occorre puntare all'integrazione più spinta con il sistema sanitario pubblico, in un rapporto realmente integrativo e di supporto. Oggi è già attiva l'Anagrafe dei fondi presso il ministero della Salute, ma ciò non è sufficiente per chiedere a tutti i fondi standard qualitativi più alti.

Analizzando a grandi linee lo stato della sanità italiana, rileviamo che le risorse stanziate diminuiscono con l'aumentare delle esigenze sanitarie del Paese. A un finanziamento pubblico

stabile, negli ultimi dieci anni, corrisponde un incremento dei fabbisogni. Contestualmente sono aumentate le spese “out of pocket” (di tasca propria delle persone), delle quali meno del 2% è coperto da mutue, fondi sanitari aperti, fondi sanitari contrattuali. L'aumento delle patologie croniche o genetiche e il progressivo invecchiamento della popolazione testimoniano senza ombra di dubbio, considerato il budget stanziato, che siamo di fronte a un'assistenza sanitaria che fa sempre più fatica ad essere universale. In questo scenario frammentato è difficile prevedere un futuro di organizzazione, omogeneizzazione, unificazione di gestioni e percorsi che portino a un reale confronto con il sistema sanitario pubblico, propedeutico a una gestione ottimale dei percorsi di cura. Tuttavia, è un progetto ineludibile, che deve far fronte ai crescenti fabbisogni non solo di chi lavora ma dell'intera popolazione italiana.

In questi anni Filcams ha realizzato diverse azioni interne ai fondi contrattuali e con gli altri soggetti della sanità pubblica e privata, per giungere a una regolamentazione del settore. È auspicabile che, affianco a un organismo di controllo pubblico, la volontà di tutti gli operatori del settore sia di darsi regole comuni, dimensioni e finanziamenti coerenti, un'erogazione omogenea di servizi sanitari, regole di *governance* unificate. Solo in questo modo il “secondo pilastro” della sanità potrà avere una funzione efficace, volta a tutelare un bene primario per la persona: la sua salute e il suo benessere.

Siamo intervenuti anche sul fatto che alcune regioni stanno sperimentando un livello di welfare che non è più verticale di categoria ma orizzontale e intercategoriale. Questo impatta con l'idea che quanto previsto dal CCNL, su bilateralità e welfare, non debba avere duplicazioni. Nel valorizzare il patrimonio bilaterale e contrattuale senza celare le criticità esistenti, è importante che la nostra categoria evidenzii il lavoro svolto in questi anni, nei fondi dove siamo parti costituenti: Fondo Est, Quas, Cadiprof, Cassa Portieri, Fast, Aster, Coopersalute Fontur, Fasiv, Cassa Colf, Asim. L'obiettivo principale che ci siamo dati è quello di migliorare i piani sanitari in favore dei lavoratori, internalizzando alcune prestazioni prima gestite in convenzione assicurativa, quali ad esempio maternità, odontoiatria, prevenzione, non autosufficienza, che rappresentano il vero intervento integrativo dei fondi su prestazioni che hanno una valenza sociale molto importante. Abbiamo voluto, quindi, migliorare il rapporto tra contributi raccolti e numero di prestazioni erogate, tra i costi delle polizze e quanto effettivamente fruito dai lavoratori, aumentando le gestioni dirette e autonome dei fondi stessi. Specificatamente, anche per un comparto frammentato come il lavoro domestico, Cassa Colf ha aumentato le proprie prestazioni, anche se persiste una conoscenza solo parziale dello strumento. A questo proposito, sono rilevanti le iniziative organizzate nei territori, volte alla

promozione della cassa e delle prestazioni che essa eroga.

Va detto che permangono delle difficoltà riguardanti la massa critica di alcuni fondi troppo piccoli (con numero di iscritti inferiore ai 15.000), per i quali abbiamo proposto accorpamenti con altri fondi superando le ritrosie delle controparti. Sugeriamo da tempo che almeno siano avviate gestioni unitarie dei service amministrativi dei fondi sanitari contrattuali e la realizzazione di una rete delle strutture territoriali proprietaria dei fondi. I frutti di un tale impegnativo lavoro sono evidenti, ad esempio, a Fondo Est, che negli ultimi tre anni ha gestito direttamente i due terzi delle prestazioni, e ha incrementato del 40% le prestazioni erogate. Occorre insistere in questa direzione che, insieme alla compartecipazione nella gestione di forme di welfare territoriale, si dimostra un modello contrattuale di qualità, impostato sulla solidarietà, sussidiarietà e su contenuti costi di gestione.

### FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

Il nostro XV Congresso giunge a quasi vent'anni dalla costituzione del sistema dei fondi pensione, concepito come secondo pilastro previdenziale: fondi bilaterali contrattuali integrativi al sistema pubblico che è stato più volte oggetto di riforma e di ridimensionamento dei trattamenti pensionistici, con la contrarietà del sindacato. In questo contesto, a maggior ragione possiamo affermare che la scelta istitutiva dei fondi è stata necessaria, e che la normativa e la contrattazione hanno saputo realizzare un modello di previdenza complementare che ha raggiunto per i lavoratori risultati concreti. È altrettanto vero, tuttavia, che il numero di aderenti, soprattutto giovani, sono ancora residuali rispetto agli aventi diritto. Dunque, nei fatti, la finalità principale per la quale questo strumento contrattuale è stato ideato, ossia garantire un futuro pensionistico in primis ai più giovani, è solo parzialmente realizzata. Eppure, quando si parla di risultati, è bene ricordare che i fondi pensione hanno superato la crisi dei mercati finanziari degli ultimi anni, mantenendo, inoltre, un rendimento medio delle posizioni accumulate nettamente superiore a quello del TFR.

Come mai, dunque, nonostante questi risultati la previdenza contrattuale non cresce in adesioni come dovrebbe? Innanzitutto, la cultura della previdenza, rispetto a quella della sanità integrativa, ha fatto molta fatica ad affermarsi. Anzi, abbiamo dovuto contrastare le campagne di disinformazione e di disincentivazione che la descrivono come un costo da evitare. In secondo luogo, ci sono stati ripetuti tentativi di abolizione della Covip<sup>14</sup>, l'aumento della tassazione sui rendimenti dall'11% al 20%, la possibilità di inserire il TFR in busta paga (scelta che, tra l'altro, pochissimi hanno effettuato). Anche l'idea di introdurre la portabilità del contributo datoriale, prevista e poi stralciata

<sup>14</sup> «La Commissione di vigilanza sui fondi pensione (Covip) è l'autorità amministrativa indipendente che ha il compito di vigilare sul buon funzionamento del sistema dei fondi pensione a tutela degli aderenti e dei loro risparmi destinati alla previdenza complementare». Cfr. <<http://www.covip.it/>>.



nel Ddl Concorrenza, è la conferma che non esiste volontà e linearità per far decollare questo secondo pilastro previdenziale. Negli ultimi quattro anni abbiamo comunque lavorato per aumentare conoscenza e consapevolezza, utili all'adesione ai fondi contrattuali, in primis Fon.Te. che ha superato i 200.000 aderenti. Abbiamo unificato i fondi della previdenza cooperativa (Cooperlavoro e Previcoooper) con vantaggi dimensionali molto positivi. Nei prossimi anni dovremo pensare a come rilanciare il ruolo dei fondi nel loro insieme.

In merito al settore degli agenti e rappresentanti, nel 2016 la Filcams Cgil ha presentato la propria lista alle elezioni dei componenti dell'Assemblea nazionale dei delegati della Fondazione Enasarco<sup>15</sup>. Per la prima volta agenti, rappresentanti di commercio e ditte mandanti sono stati chiamati a scegliere direttamente i nuovi organi al vertice della Fondazione. A sua volta l'Assemblea ha votato i componenti del Cda.

Altro importante tema che si è presentato alla discussione

nel corso di questi anni è quello degli investimenti dei fondi in economia reale per lo sviluppo del nostro sistema produttivo e l'allargamento degli spazi di democrazia economica. I fondi pensione, infatti, nel loro ruolo di investitori istituzionali, hanno bisogno di capire a quali strumenti finanziari possono accedere beneficiando di aliquote di tassazione dei rendimenti in linea con i profili di rischio congrui con l'obiettivo previdenziale. Inoltre, abbiamo dovuto contrastare, e dovremo continuare a mantenere alta l'attenzione in tal senso, il fenomeno delle omissioni contributive, che devono essere oggetto di controllo al pari di quelle degli altri istituti contributivi e retributivi. Infine, il ruolo di Assofondipensione<sup>16</sup> deve essere rafforzato. C'è molto lavoro da fare nei nostri settori per includere lavoratori che oggi, per le condizioni di debolezza del mondo del lavoro e per le suddette ragioni, non hanno una copertura previdenziale integrativa. Imprescindibile operare in sinergia con le controparti e insieme alle Confederazioni per giungere nei prossimi anni a un tangibile risultato della previdenza complementare nel nostro Paese.

**TABELLA 1 | ANDAMENTO PRINCIPALI FONDI PREVIDENZIALI DI CATEGORIA**

Fondi previdenza (Dati 2017)	N. iscritti	Donne	Uomini	Età media	Rendimenti medi comparto bilanciato 2013-2017	Rendimento medio TFR 2013-2017
<b>FON.TE.</b>	215.870	51%	49%	47	3,85%	1,7%
<b>PREVIDENZA COOPERATIVA</b>	102.477	61,5%	38,5%	49	4,9% (media Cooperlavoro e Previcoooper)	1,7%

Fonte: elaborazione su dati Covip 2013-2017.

## FONDI INTERPROFESSIONALI

I fondi interprofessionali rappresentano, in un quadro di ridimensionamento complessivo delle risorse per la formazione continua, la principale fonte di finanziamento degli interventi formativi per i lavoratori dipendenti.

La Filcams ha accolto la duplice sfida posta dalla costituzione dei fondi fin dalla loro fondazione: come socio amministratore, insieme alla Cgil, e come soggetto deputato all'attivazione e alla condivisione dei piani formativi.

I recenti interventi legislativi e governativi hanno chiarito la natura pubblica delle risorse amministrare da fondi interprofessionali, rafforzando la nostra impostazione orientata alla massima trasparenza nella gestione delle risorse. Ciò ha portato a un'attività di riforma degli statuti e dei regolamenti, introducendo regole e procedure per prevenire i reati e i conflitti d'interesse. Anche se i fondi operano in ambito bilaterale e paritetico, il nostro

intento è quello d'impedire le sovrapposizioni di funzioni e le aree grigie che possono portare a una gestione non corretta delle risorse. Per governare questi processi, ampliando conoscenze e competenze, nell'ottobre del 2015 abbiamo realizzato un primo modulo formativo per gli amministratori dei fondi.

In questi anni abbiamo visto crescere nei nostri settori una spinta delle aziende ad aderire a fondi non confederali, nei quali le regole per l'accesso ai finanziamenti sono più semplici. I fondi interprofessionali, infatti, non sono settoriali e non derivano dal contratto nazionale, ma da fonte di legge, quindi l'impresa può versare il proprio 0,30% in modo svincolato sia dal proprio settore sia dall'associazione datoriale a cui fa riferimento.

Nonostante queste pressioni verso una liberalizzazione sempre più spinta, la Filcams è riuscita a impedire una totale deregolamentazione, tenendo fermo il punto della condivisione in tutti i fondi di cui è parte.

<sup>15</sup> Ente Nazionale di Assistenza per gli Agenti e Rappresentanti di Commercio.

<sup>16</sup> Associazione di rappresentanza delle parti istitutive Confindustria, Cgil, Cisl e Uil, e dei fondi negoziali istituiti successivamente al 28 aprile 1993, che tiene i rapporti con il parlamento e il governo. Cfr. <<http://www.assofondipensione.it/chi-siamo/>>.

Sul tema degli accordi, la categoria ha iniziato una riflessione che punta a superare il mero recepimento degli stessi e a sviluppare in modo diffuso la contrattazione della formazione. In tal senso abbiamo concentrato i nostri sforzi nell'orientare gli interventi formativi verso una platea ampia di lavoratori e abbiamo agito per evitare la preponderanza della sicurezza obbligatoria nei piani aziendali e territoriali. Resta infatti prevalente l'orientamento delle aziende a formare le figure manageriali e intermedie, escludendo i lavoratori con mansioni più basse, e a concentrare spesso la formazione sulle materie già obbligatorie per legge, in particolare proprio salute e sicurezza. I dati Anpal (Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro) sulla formazione continua sottolineano una tendenza negativa anche sull'inclusione delle donne, che è calata negli ultimi anni nonostante l'aumento dell'occupazione femminile. Resta quindi aperta la sfida di una maggior inclusione nella formazione continua, in un Paese in cui il tasso di coinvolgimento dei lavoratori nelle iniziative formative è al di sotto della media europea, soprattutto nelle piccole e piccolissime imprese.

La contrattazione della formazione sarebbe un'utile leva per il miglioramento, ma è ancora agita in misura residuale, anche dalla stessa Filcams. Sul tema della condivisione, abbiamo comunque lavorato per aumentare il livello di coordinamento tra le strutture, pubblicando nel luglio 2017 una "mini-guida" in seguito ad alcuni momenti di coordinamento realizzati fra il 2015 e il 2016.

Nei consigli di amministrazione dove siamo chiamati a svolgere il ruolo di amministratori (For.te., Fon.Ter, Fondo Professioni e Foncoop) ci siamo concentrati sull'ampliamento delle possibilità formative per i lavoratori più deboli, tradizionalmente

esclusi dagli interventi.

Fon.Ter e Fondo Professioni hanno sviluppato proposte formative a catalogo che, seppur con il rischio della standardizzazione, sono fruibili anche da realtà aziendali più piccole dove non è possibile programmare interventi di ampio spettro.

Fon.Ter ha aperto una linea di finanziamento per l'automotive, con un avviso specifico che consente ai lavoratori del settore di aggiornare le competenze richieste dalle case madri.

Anche Foncoop ha aumentato l'attenzione verso le categorie dei lavoratori maggiormente esclusi dalla formazione, attraverso gli avvisi *INCLUSIONE* e *SMART*.

For.te. rimane il fondo di riferimento del terziario, con una sensibile ripresa delle iscrizioni dopo anni di attacchi da parte dei fondi non confederali. L'attività di emissione dei bandi è ripresa con regolarità e con ulteriore miglioramento delle procedure di assegnazione delle risorse (150 milioni di finanziamenti negli ultimi due anni).

For.te. e Foncoop hanno aperto linee di finanziamento rivolte "all'innovazione", anche grazie all'attenzione posta dalla Filcams sui temi legati alla rivoluzione digitale.

Da segnalare una crescente attenzione di Fondimpresa nei confronti dei nostri settori, soprattutto il turismo. In questi anni abbiamo consolidato un sistema di relazioni con Federturismo che ci consente di monitorare i piani finanziati e che sta producendo effetti positivi sulla qualità dei piani presentati.

## QUADRI E ALTE PROFESSIONALITÀ

La Filcams lancia nel 2015 una campagna di comunicazione rivolta alle lavoratrici e ai lavoratori quadri e alte professionalità presentata a Istanbul, in occasione della conferenza mondiale *Professional & Manager's* di Uni Global Union<sup>17</sup>.

Il video della campagna riscuote grande consensi: nel 2016 si aggiudica a Madrid l'Award, promosso dalla Federazione globale del commercio e dei servizi, quale migliore campagna sindacale dedicata ai quadri a livello internazionale.

L'elemento caratterizzante della campagna è il superamento di ogni stereotipo, all'insegna dell'inclusione, parola chiave del nostro sindacato; essa rappresenta, inoltre, una modalità nuova di comunicazione nell'ambito sindacale, dedicata nello specifico ai quadri e alle alte professionalità, ed evidenzia la sensibilità e la capacità d'innovazione della Filcams.

Il nostro impegno nella rappresentanza di questi lavoratori e lavoratrici prosegue oltre i confini nazionali: nell'ambito della federazione europea è terminato il mandato di rappresentanza della Filcams per l'Area 3 Europa mediterranea, nel direttivo di

UNI Quadri e Alte professionalità.

Nel 2017 l'assemblea generale di Eurocadres<sup>18</sup> rielegge e assegna la vicepresidenza alla Filcams per il secondo mandato consecutivo: ruolo ancor più prestigioso in considerazione del fatto che, in tale consesso, il nostro sindacato opera in rappresentanza di Uni Global Europa intera. Eurocadres, unico interlocutore nell'ambito del dialogo sociale intersettoriale per i quadri e le alte professionalità europee, in questi ultimi anni ha focalizzato le proprie attività su alcuni temi specifici: *whistleblowing*<sup>19</sup>, *work-life balance*<sup>20</sup> e salute psicofisica.

A livello nazionale prosegue la collaborazione con Agenquadri Cgil. Nel 2018 Agenquadri affronterà un impegnativo congresso, che la tragherà verso una forma di rappresentanza sindacale più moderna e inclusiva. Filcams fa parte degli organismi dirigenti nazionali di tale associazione e contribuisce allo sviluppo delle politiche confederali, che negli ultimi anni vedono un preminente impegno su temi di grande attualità, quali quelli della rivoluzione digitale.

<sup>17</sup> Federazione internazionale che unisce i sindacati del settore dei servizi. Cfr. <<https://www.uniglobalunion.org/>>.

<sup>18</sup> Organizzazione confederale sindacale europea dei quadri. Cfr. <<https://www.eurocadres.eu/>>.

<sup>19</sup> Il termine *whistleblower* in lingua inglese, e più nello specifico negli Stati Uniti d'America, identifica un individuo che denuncia pubblicamente o riferisce alle autorità attività illecite o fraudolente all'interno del governo, di un'organizzazione pubblica o privata o di un'azienda. È anche diffuso il termine *whistleblowing* (a volte *whistle-blowing*), che corrisponde appunto all'azione di "soffiare il fischietto" e si può tradurre in "denuncia" (sul posto di lavoro). Cfr. <<https://it.wikipedia.org/wiki/Whistleblower>>.

<sup>20</sup> Il termine *work-life balance* è un concetto ampio che indica la capacità di bilanciare in modo equilibrato il lavoro (inteso come carriera e ambizione professionale) e la vita privata (famiglia, svago, divertimento). Cfr. <<http://argomenti.ilsole24ore.com/parolechiave/work-life-balance.html>>.



A woman with glasses is shown in profile, looking towards the right. She is wearing a patterned top. The background is a solid, vibrant red color, which also casts a red glow on her hair and clothing. In the background, another person is visible, their arm raised, suggesting a social or event setting. The overall mood is one of focus and attention.

**PROMUO  
VERE  
L'INCLU  
SIONE**

## IL MERCATO DEL LAVORO E GLI AMMORTIZZATORI SOCIALI

Gli ultimi quattro anni sono stati caratterizzati da un massiccio intervento di riscrittura dell'intero corpus delle leggi che regolano il diritto del lavoro italiano. Attraverso una serie di decreti legislativi (D.Lgs. 22/2015, D.Lgs. 23/2015, D.Lgs. 80/2015, D.Lgs. 81/2015, D.Lgs. 150/2015, D.Lgs. 151/2015), nel loro insieme universalmente noti come Jobs Act, il Governo Renzi è intervenuto su istituti contrattuali e ammortizzatori sociali ridisegnando (in peius) la fisionomia del nostro mercato del lavoro.

Il primo atto dirompente è la cancellazione del diritto alla reintegra in caso di licenziamento illegittimo per giusta causa o giustificato motivo che doveva riguardare i neoassunti a far data dal 6 marzo 2015, e che invece si è immediatamente applicata (nonostante le rassicurazioni da più fronti giunte in fase di conversione del decreto) ai cambi di appalto e concessione. Ripercussioni negative si registrano, poi, in seguito alle modifiche introdotte su altri istituti e discipline come i tempi determinati (con la generalizzazione della acausalità<sup>1</sup>), la videosorveglianza, la somministrazione, il demansionamento, il part time, l'apprendistato. Sul piano della riforma degli ammortizzatori sociali, ispirata a principi puramente assicurativi e non più solidaristici, il maggior impatto negativo si rivela nei vincoli restrittivi al ricorso alla cassa integrazione guadagni, nella trasformazione del contratto di solidarietà in una mera causale della Cigs (Cassa integrazione guadagni straordinaria), nel Fis (Fondo d'integrazione salariale), con i suoi ritardi biblici nel garantire le prestazioni, e nel drastico ridimensionamento del sostegno al reddito (Naspi) per lavoratori discontinui e stagionali. Capitolo a se stante, per la sua valenza politica, è quello dei voucher, che la riforma del mercato del lavoro liberalizza ulteriormente determinandone una diffusione enorme e incontrollata nei settori del turismo e del commercio.

La scelta strategica della Cgil di contrastare gli effetti negativi del Jobs Act non solo con la mobilitazione ma anche, e soprattutto, con l'esercizio della contrattazione, ottiene risultati importanti nei nostri settori. La reintroduzione dell'articolo 18 durante le procedure di cambio d'appalto diventa una nostra rivendicazione costante e si ottiene mediante intese sia a livello territoriale sia nazionale, come nel caso dell'*Accordo quadro* con Fipe Confcommercio del 3 agosto 2016, nel quale si definisce che tutti i subentri in concessione nelle aree autostradali siano

effettuati nel rispetto dell'articolo 2112 del codice civile, cioè senza interruzione e successiva instaurazione ex novo del rapporto di lavoro. Sugli altri temi si opera partendo dalla difesa, per quanto possibile, dell'esistente (i nostri contratti prevedevano, e in larga parte ancora prevedono, condizioni di miglior favore) fino alla sterilizzazione degli effetti peggiorativi delle nuove disposizioni legislative, come nel caso degli accordi per l'introduzione del controllo a distanza nei quali si cerca sempre di salvaguardare l'articolo 4 della legge 300/70 ante Jobs Act.

Se la nostra iniziativa sul piano negoziale risente di una serie di ostacoli importanti quali la scarsa diffusione della contrattazione di secondo livello nei nostri settori e la crisi di rappresentanza delle nostre maggiori controparti con il conseguente, inedito, dissolvimento dei perimetri contrattuali consueti (CCNL Turismo, CCNL Commercio), non manca, a supporto e completamento, un forte impegno politico da parte della Filcams per correggere le storture di un sistema sempre più distante dal nostro obiettivo di garantire a tutti i lavoratori universalità di diritti e tutele. Emblematica in tal senso è la vicenda riguardante i lavoratori stagionali del turismo e del termalismo, ma anche del commercio, che hanno visto dimezzarsi la propria indennità Naspi un tempo idonea a garantire adeguata copertura economica per i periodi di forzata inattività.

La Filcams è in prima linea, in rapporto sinergico costante con la Confederazione, nel cercare un dialogo seppur difficile con la politica, avanzando proposte e coinvolgendo in questa battaglia non solo Fisascat e Uiltucs ma anche le controparti, come dimostrano i ripetuti *Avvisi comuni al Governo* sottoscritti negli anni con Federalberghi e Faita Confcommercio. Le diverse audizioni con le Commissioni lavoro di Camera e Senato, gli incontri con Inps e ministero del Lavoro, le molte campagne informative dedicate al problema, le iniziative di sensibilizzazione pubblica promosse a livello territoriale non hanno ad oggi risolto un problema che riguarda più di 300.000 lavoratori in tutta Italia e mette a rischio la tenuta d'interi sistemi turistici locali, soprattutto al Sud.

Il capitolo "voucher" merita una riflessione a parte. La norma in se stessa è stata modificata in fasi successive, a partire dalla legge Fornero del 2012 fino al Jobs Act, attraverso interventi tutti volti a liberalizzarne l'utilizzo, snaturando allo stesso tempo il

1 «È "acausale" il contratto di lavoro a tempo per il quale il datore di lavoro non deve specificare le ragioni di carattere tecnico, produttivo, organizzativo che giustificano l'apposizione di un termine. Con il D.L. 34 può essere acausale il contratto a tempo determinato fino a 36 mesi con la possibilità di arrivare fino a otto proroghe.

Cfr. <<https://argomenti.ilssole24ore.com/parolechiave/contratto-acausale.html>>.

concetto di “lavoro occasionale”. L’impatto nei nostri comparti è dirimpente, con il duplice effetto da un lato d’istituzionalizzare il lavoro nero, dall’altro di sostituire quello regolare, per il quale la contrattazione nazionale negli anni ha previsto diverse declinazioni con l’intento di governare le esigenze di flessibilità delle imprese.

Di fronte a dati di fonte Inps che attestano, al primo semestre 2016, 20.181.787 “buoni lavoro”, acquistati da aziende del turismo e del commercio, il nostro impegno nella campagna referendaria promossa dalla Cgil #Con2Si è massimo, sia nella fase della raccolta firme sia in quella di preparazione del Referendum. «La nuova frontiera della precarietà», per usare le parole del presidente dell’Inps Tito Boeri, ci vede in prima linea in tutto il Paese per contrastare la diffusione di uno strumento che mortifica il ruolo della contrattazione e i suoi risultati, legalizza il lavoro irregolare, abbassa la qualità dei servizi offerti determinando alla lunga la perdita di competitività delle aziende che ne abusano.

Nel quadriennio 2014-2018 possiamo anche vantare esperienze che, seppur maturate in un quadro di riferimento normativo avverso, si caratterizzano per il loro portato d’innovazione. La Filcams concretizza, ad esempio, quanto previsto dal Jobs Act in materia di conciliazione tempi di vita e di lavoro, promuovendo la contrattazione del lavoro agile o *smart working*, attraverso la sottoscrizione d’intese al secondo livello capaci di rispondere realmente alle esigenze di flessibilità dei lavoratori,

e nel contempo di preservare condizioni e garanzie tipiche della prestazione di lavoro ordinaria, a partire da quelle a tutela della salute e sicurezza psicofisica dei lavoratori interessati.

Negli studi professionali l’investimento sulla bilateralità di settore come elemento in grado di farsi carico del sostegno al reddito di una particolare categoria di lavoratrici e lavoratori nelle fasi di crisi, abbassando la soglia dimensionale di accesso prevista dal Fis, risponde alla logica di “promuovere l’inclusione” e di affidare al sistema bilaterale nuovi compiti integrativi rispetto a quelli previsti dal pubblico.

Dal XIV Congresso Filcams a oggi, tutto o quasi è cambiato sul piano delle regole che disciplinano il lavoro nel nostro Paese: un disequilibrio pesante a favore delle imprese, senza che questa “scelta di campo” abbia determinato quello *choc* positivo in termini di crescita dell’occupazione e di aumento della produttività che in molti si attendevano, è la complessa eredità con cui dovremo confrontarci nei prossimi anni.

La *Carta dei diritti universali del lavoro* è il riferimento principale per una categoria come la nostra che, attraverso la rivendicazione di un nuovo insieme di norme e un ruolo sempre più decisivo della contrattazione, si pone il traguardo di contribuire a edificare un modello di società differente, più equa, coesa e inclusiva.



## APPALTI, TERZIARIZZAZIONI ED ESTERNALIZZAZIONI

In merito ad appalti, esternalizzazioni e terziarizzazioni, negli ultimi quattro anni è stata attuata una rivoluzione. L'intera legislazione di riferimento degli appalti e concessioni pubbliche è stata riformata, così come tutta la normativa relativa alle società partecipate dalla pubblica amministrazione (PA) e al sistema camerale.

Da tali presupposti si attivano le iniziative e l'azione della Filcams per fronteggiare i nuovi scenari. Nell'ambito degli appalti e delle concessioni, la categoria continua e migliora la propria attività di definizione a monte di protocolli di buone prassi con le committenti e le stazioni appaltanti per la gestione e la redazione delle gare d'appalto, e apporta un significativo contributo nella definizione di leggi regionali. Per raggiungere gli obiettivi prestabiliti, insieme alla Cgil, sono costituiti coordinamenti intercategoriale a tutti i livelli, per sviluppare e incrementare il rapporto con le istituzioni.

Nel mercato privato incontriamo maggiori difficoltà ad agire sulla contrattazione d'anticipo, anche per la rigidità rilevata nella costituzione dei coordinamenti con le categorie afferenti alla committenza. L'unica esperienza strutturata è raggiunta tra Filcams, Filt e Flai, in sinergia con la Cgil, attraverso la sottoscrizione di un protocollo d'azione comune per il settore dell'agroalimentare, che definisce specificamente: 1) costituzione formale di coordinamenti tra le strutture ai diversi livelli, e tra delegati, con domande sulla contrattazione e le attività da svolgere per migliorare le condizioni dei lavoratori impegnati nella filiera e nel sito; 2) promuovere, in sinergia con la Cgil, interventi per l'implementazione di strumenti legislativi sulla rappresentanza, per leggi regionali sulla legalità e per l'emanazione della legge di contrasto alle cooperative spurie; 3) riprendere la battaglia per la legge sugli appalti privati; 4) rendere estensiva l'applicazione della legge sul contrasto al caporalato.

Dal 2015 la Filcams inizia a seguire in modo più sistemico le lavoratrici e i lavoratori delle società partecipate e del sistema camerale in occasione dei processi di riforma della PA, quando anche gli stessi dipendenti hanno avvertito maggiormente la necessità di ricorrere al sindacato di categoria. Nonostante il processo spinto di terziarizzazione ed esternalizzazione, risalente ai primi anni Ottanta, la categoria ha gestito tali imprese come realtà a sé stanti e non organiche alla PA. Pur avendo costruito relazioni sindacali strutturate e contrattazioni di secondo livello di pregio, non si è intervenuti nei processi di terziarizzazione ed esternalizzazione da cui tali imprese hanno avuto origine. Nel corso dell'ultimo anno, per far fronte alle trasformazioni del settore, abbiamo dato vita a coordinamenti intercategoriale, e organizzato con la FP Cgil manifestazioni unitarie e corsi di formazione, per mettere in comune il patrimonio di

conoscenze e competenze al fine di offrire risposte organiche a tutti i lavoratori coinvolti. Il lavoro comune tra categorie e congiunto alla Confederazione ha permesso di intervenire sui dispositivi legislativi in via di definizione, ottenendo significativi risultati. Al momento il processo definito dai decreti in materia ha segnato una battuta d'arresto, in seguito al risultato referendario sulla Costituzione e al cambio di Governo, ma ciò non significa che la trasformazione definita dalla normativa sarà abbandonata; è chiara alla categoria la necessità di proseguire nelle azioni realizzate.

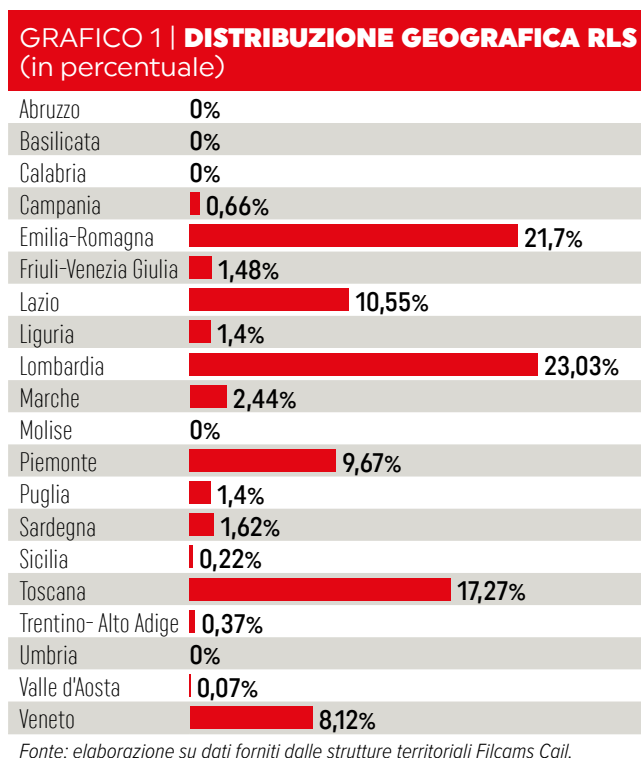
I processi di terziarizzazione, esternalizzazione e appalto sono diventati modello produttivo e organizzativo delle aziende anche del terziario, commercio e turismo. Dalla vigilanza ai servizi di controllo e portierato, dalla gestione dei magazzini alla manutenzione, la frammentazione è approdata al caricamento merci delle reti di vendita, ai reparti del supermercato, alle cameriere ai piani negli alberghi. Un sito che un tempo risultava quindi unico è di volta in volta "spacchettato". Alberghi e supermercati aprono già terziarizzati. L'approccio delle aziende, testato inizialmente sulla cessione all'esterno di parti del lavoro considerate accessorie o di supporto all'attività tipica, non ha più un confine definito. Le conseguenze per le lavoratrici e i lavoratori che risiedono nella divisione stessa del ciclo di lavoro sono sempre più marcate e negative, perché la frammentazione introduce diversità contrattuali economiche e normative; la ricerca di marginalità e l'assenza di norme e clausole cogenti per il segmento privato hanno spesso favorito l'ingresso di società e cooperative *borderline* per quanto riguarda il rispetto generale delle regole e dei contratti, fino a giungere a fenomeni di vero e proprio sfruttamento. In questo quadro di riferimento assumono una dimensione rilevante e preoccupante i temi dell'illegalità, del riciclo, delle infiltrazioni della criminalità. Tale condizione esige regole e controlli ma anche una rinnovata responsabilità sociale, a partire dalle imprese all'interno del sito e della filiera rispetto alle scelte del "se e come" esternalizzare e terziarizzare. In questa direzione la Filcams ha operato, rivendicando norme e strumenti nei contratti nazionali e nella contrattazione di secondo livello, per offrire maggiori certezze, regole, diritti, per un sistema legale e per consegnare risposte *antidumping* alle condizioni delle lavoratrici e dei lavoratori. È una contrattazione complessa di ricomposizione e inclusione, che ha visto risultati positivi pure nel turismo e nel terziario, anche se troppo limitati. Resta quindi centrale nell'azione della Filcams la necessità di proseguire sul fronte contrattuale come nella costruzione di una disciplina generale sicura e cogente per limitare e regolare le terziarizzazioni, le esternalizzazioni e gli appalti nel settore privato.



## SALUTE E SICUREZZA

Nel 2016 la Filcams nazionale partecipa a due progetti in materia di salute e sicurezza, in collaborazione con la Fondazione Di Vittorio e la Cgil nazionale: il primo è relativo al tema salute e sicurezza negli ambienti di lavoro del terziario avanzato, con un'indagine sui modelli partecipativi aziendali e territoriali e sul ruolo dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza *IMPACT*<sup>2</sup>; il secondo riguarda un bando di gara indetto dall'Inail sulla formazione degli RLS nelle piccole e medie imprese (*ALL*).

Dal 2016 parte una ricognizione e compilazione analitica e dettagliata dell'anagrafica degli RLS, composta non solo da dati anagrafici ma anche da informazioni salienti riguardanti l'azienda di provenienza, il settore di appartenenza e le date di affidamento dell'incarico. Da questa analisi è emersa una composizione numerica degli RLS (cfr. *Grafico 1 - Distribuzione geografica RLS*) che vede privilegiato il Centro-Nord in particolari aree; inoltre, l'analisi offre la possibilità di avere una puntuale mappatura delle date di rinnovo degli RLS, utili per la programmazione della formazione e del rinnovo delle cariche.



Per ampliare e approfondire la conoscenza delle tematiche su salute e sicurezza la struttura nazionale della Filcams ha inoltre attivato, dal 2016, progetti mirati nelle Regioni Basilicata e Trentino-Alto Adige, che favoriscono l'ampliamento del numero degli RLS e una formazione adeguata al ruolo da ricoprire.

Nel corso del 2017 si svolge un percorso formativo rivolto a segretari e funzionari dei territori che si occupano di salute e sicurezza. Il corso è strutturato in 4 moduli formativi che coinvolgono 57 segretari e funzionari per un totale di 912 ore di formazione. Alcune delle principali tematiche affrontate durante le sessioni formative sono: 1) sulle orme del RLS: chi è, cosa fa e con chi; 2) gli obblighi del Ddl e del RSPP (D.Lgs. 81/08, artt. 18, 31-33); 3) contrattare in materia di SSL: buone pratiche; 4) prospettive della contrattazione in materia di SSL, RLS di sito; 5) informativa generale sulla normativa vigente e sui suoi cambiamenti.

Sempre nel 2017 la Filcams, in collaborazione con l'Inca, avvia un progetto sperimentale di ricerca sulle nuove malattie professionali originate dalle continue mutazioni delle condizioni lavorative, dalle variazioni dell'organizzazione del lavoro, dall'ampliamento delle mansioni svolte. È un progetto rivolto principalmente a due grandi comparti che la Filcams organizza: grande distribuzione e vigilanza. Il progetto si basa su un questionario formulato da medici competenti del patronato Inca Cgil con la collaborazione diretta di delegate e delegati. Il progetto è stato presentato nelle Regioni Toscana, Lombardia, Liguria, Campania e Puglia, alle quali sono state anticipatamente presentate le domande al fine di calibrare adeguatamente gli interrogativi e recepire i loro suggerimenti, e successivamente consegnare il questionario comprensivo delle loro valutazioni.

2 Cfr. <<https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-impact-rls.pdf>>.



## LIBERALIZZAZIONI

Il Decreto Salva Italia in tema liberalizzazioni ha stravolto il settore del commercio. Ai piccoli commercianti ha causato criticità che hanno portato spesso fino alla chiusura dell'attività; nella grande distribuzione ha generato un aumento di costi e uno spostamento di fatturato verso la domenica, che si è scaricato tutto sulle lavoratrici e sui lavoratori, in termini sia organizzativi sia salariali.

Il processo che ha visto estendere le aperture domenicali e festive, già avviato prima del governo Monti, ha avuto forti ripercussioni anche sulla contrattazione, a partire da quella integrativa.

In questi anni la Filcams si è impegnata in due ambiti: quello contrattuale, volto ad arginare l'impatto del lavoro domenicale e festivo, e quello di denuncia politica e sociale, al fine di promuovere una regolamentazione sostenibile delle aperture.

La contrattazione è stata possibile prevalentemente nelle grandi imprese della distribuzione: la riduzione delle maggiorazioni domenicali contrattate negli anni precrisi e pre-liberalizzazioni è stata messa in discussione dalle imprese principalmente attraverso la disdetta degli integrativi. Di contro la Filcams ha promosso una contrattazione inclusiva volta ad arginare il numero di domeniche lavorate e a liberare domeniche ai lavoratori con la prestazione obbligatoria prevista dai contratti individuali; in alcuni casi, specie nella distribuzione cooperativa, è stato possibile contrattare un'equa distribuzione delle domeniche tra tutti i lavoratori, compresi quelli con obbligo di prestazione. L'esperienza in quest'ambito ha dimostrato che, oltre a limitare i turni domenicali, giova ai lavoratori un'organizzazione a medio/lungo termine dei turni, che consenta di programmare con ampio anticipo la propria vita privata e poter godere a pieno del tempo libero a disposizione. Sul versante dei festivi la Filcams ha promosso e sottoscritto accordi che escludessero l'apertura dei punti vendita durante alcune festività, arrivando in alcuni casi fino a nove chiusure su dodici. Alla contrattazione si è accompagnata l'azione vertenziale, creando una sinergia importante. Partendo dai territori, molti sono stati i percorsi legali dagli esiti positivi che hanno riconosciuto il diritto al riposo e alla volontarietà della prestazione festiva.

Contemporaneamente la Filcams Nazionale ha concentrato nei giorni festivi la campagna *La festa non si vende*, riuscendo a promuovere e alimentare un dibattito politico sul tema che ha coinvolto i più importanti media nazionali. È nato un eterogeneo fronte del no alle aperture, che oltre ai sindacati di categoria

coinvolge i piccoli commercianti e i movimenti cattolici, contro il fronte più liberista che vede il sostegno di alcune associazioni di consumatori e della grande distribuzione quale massimo promotore. La campagna della Filcams è stata promossa soprattutto attraverso i social network, con il prezioso contributo di artisti, fumettisti e grafici, e consolidata attraverso iniziative e mobilitazioni a livello territoriale, che hanno costretto i partiti a posizionarsi: già nella scorsa legislatura alcune proposte di legge sono arrivate in Parlamento e in Senato, seppur mai trasformate in legge. Ad oggi sono in discussione cinque proposte di legge, e la Filcams continua a sostenere che escludere le aperture festive e limitare quelle domenicali, demandando a livello locale il potere di decidere quanto e quando aprire, sia la regolamentazione più rispettosa delle imprese e dei lavoratori ma anche del territorio e dei consumatori.

La Filcams ha mantenuto costantemente aperta la vertenza - anche attraverso le campagne comunicative e le tante mobilitazioni territoriali volte a denunciare alla politica il disagio dei lavoratori e a sensibilizzare il consumatore - con l'obiettivo di chiedere una nuova regolamentazione delle aperture domenicali e festive, rispettosa dei tempi di vita del territorio e dei lavoratori, e coerente con quanto avviene nel resto d'Europa.







**RAPPRE  
SENTARE  
IL CAMBIA  
MENTO**

# POLITICHE GLOBALI

Nel XIV Congresso la Filcams ha confermato l'obiettivo di rafforzare il movimento sindacale europeo e internazionale, di coltivare la solidarietà come strumento di lotta per combattere le pratiche di precarizzazione e impoverimento delle lavoratrici e dei lavoratori nel mondo, aggravate dalla crisi generale.

In tempi di globalizzazione, infatti, non solo quello che accade in un Paese facilmente produce conseguenze in altri, generando ad esempio fenomeni di *dumping* sociale o movimenti migratori, ma sono sempre di più le decisioni assunte a un livello sovranazionale (nel quartier generale di un'impresa multinazionale o in seno a organismi istituzionali europei o internazionali), che producono effetti sulle condizioni di lavoro di chi opera a livello locale. Gli affari di politica estera diventano questioni di politica interna che chiamano tutti a interrogarsi e munirsi di nuovi strumenti di lotta, collaborazione, pressione e rivendicazione per difendere le condizioni materiali di chi lavora e avanzare sul terreno dei diritti. Sostenersi a livello globale rende più forti. Ed è per questo che assumono un valore aggiunto i progetti, le iniziative, le campagne e le altre forme di collaborazione transnazionale che le organizzazioni sindacali realizzano per rafforzare anche la propria capacità di rappresentanza a livello sovranazionale, costruire strategie comuni e anticipare i cambiamenti su scala locale.

In questo quadro, durante l'attuale mandato congressuale, la Filcams ha confermato l'affiliazione a due federazioni globali (UNI Global Union, cui aderiscono le federazioni sindacali nazionali che organizzano le lavoratrici e i lavoratori del commercio e dei servizi; IUF-UITA-IUL, di cui sono parte le federazioni sindacali nazionali che organizzano le lavoratrici e i lavoratori del settore alimentare, alberghi, ristoranti nonché gli addetti ai servizi domestici) e a due federazioni europee (UNI Europa per i settori del commercio e dei servizi; EFFAT per i comparti degli alberghi, dei ristoranti e del lavoro domestico). A livello europeo la Filcams aderisce anche a ETLC (*European Trade Union Liaison Committee on Tourism*), una piattaforma che collega i sindacati della filiera turistica: servizi, trasporti, turismo (UNI-Europa, ETF, EFFAT).

Per concretizzare la propria azione a livello internazionale, le direttrici e gli strumenti di cui la Filcams si è dotata sono:

- 1) **DIALOGO SOCIALE SETTORIALE.** Promozione della partecipazione a sette tavoli di dialogo sociale settoriale (Horeca<sup>1</sup>, ristorazione collettiva, commercio, pulimento, vigilanza, acconciatura ed estetica, agenzie per il lavoro). Gli obiettivi sono: stringere e consolidare alleanze strategiche tra i sindacati partecipanti, anche in vista di azioni e progetti condivisi; rafforzare la voce e le istanze dei lavoratori appartenenti ai paesi UE e raggiungere accordi su tematiche specifiche con le federazioni datoriali europee e i loro affiliati a livello nazionale di fronte a rappresentanti della Commissione europea.
- 2) **COMITATI AZIENDALI EUROPEI (CAE).** Promuovere la costituzione e il buon funzionamento degli organi di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori in seno alle aziende settoriali o plurisettoriali coperte dalla Direttiva europea 2009/38/CE<sup>2</sup>, attraverso azioni di ricerca e messa in rete degli attori interessati a livello europeo, sostegno alla negoziazione, formazione dei componenti delle Delegazioni speciali di negoziazione (DSN) o dei CAE, promozione del flusso d'informazioni raccolte nei processi di confronto in atto nei CAE al fine di renderle utili alla contrattazione e allo sviluppo d'iniziative comuni.
- 3) **ACCORDI TRANSAZIONALI DI GRUPPO (TCA).** Promuovere lo sviluppo di relazioni industriali europee e globali come prospettiva strategica ineludibile per i lavoratori e il sindacato nel contesto della globalizzazione. Si intende in tal modo istituire nuovi spazi negoziali a livello sovranazionale, volti a colmare il gap di *governance* oggi esistente tra il carattere sempre più globale e svincolato dell'economia e la natura sostanzialmente territorializzata dell'azione sindacale.
- 4) **CAMPAGNE INTERNAZIONALI.** Sostegno alla divulgazione territoriale di campagne europee e/o globali, come ad esempio la campagna sindacale europea *Back to our future* contro la precarietà e a favore dell'inclusione sociale dei giovani; le campagne di IUF-UITA-IUL per dare visibilità al lavoro e ai diritti delle cameriere ai piani, ai problemi di salute e sicurezza negli alberghi, alle criticità esistenti nei fast food (*#FightFor15*<sup>3</sup>), che raramente rispettano i diritti di associazione dei lavoratori e applicano orari di lavoro talmente ridotti da non permettere una vita dignitosa a gran parte dei dipendenti.
- 5) **FORMAZIONE.** Promuovere la partecipazione di funzionari e

<sup>1</sup> Horeca (acronimo di *Hotellerie-Restaurant-Café*, ma la terza parola viene a volte identificata con *Catering* o altre similari) è un termine commerciale che si riferisce al settore dell'industria alberghiera. Cfr. <<https://it.wikipedia.org/wiki/Horeca>>.

<sup>2</sup> «Direttiva 2009/38/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 maggio 2009, riguardante l'istituzione di un comitato aziendale europeo o di una procedura per l'informazione e la consultazione dei lavoratori nelle imprese e nei gruppi di imprese di dimensioni comunitarie».

Cfr. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=CELEX%3A32009L0038>>.

<sup>3</sup> Cfr. <<https://fightfor15.org/>>.



delegati sindacali, provenienti dalla struttura nazionale, regionale o territoriale, a corsi di formazione organizzati da Uni Europa (cfr. *Summer* e *Winter School* per under35), dall'Istituto di formazione sindacale europeo ETUI (*European Trade Union Institute*) e dalla Filcams nazionale, al fine di fornire elementi d'informazione sul quadro sociale ed economico internazionale, sull'evoluzione delle politiche comunitarie in materie sociali e di lavoro, sulle strategie sindacali di sviluppo sostenibile, sui diritti d'informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori, sulle strategie e gli strumenti di *organising* e sindacalizzazione nelle multinazionali, sulle opportunità di finanziamento dell'Unione europea ecc. (cfr. *Tabella 1 - Partecipanti Filcams alle Summer e Winter Schools 2014-2017*).

**TABELLA 1 | PARTECIPANTI FILCAMS ALLE SUMMER E WINTER SCHOOLS 2014-2017**

	Summer School	Winter School
<b>2014</b>	1	2
<b>2015</b>	2	-
<b>2016</b>	3	-
<b>2017</b>	3	-

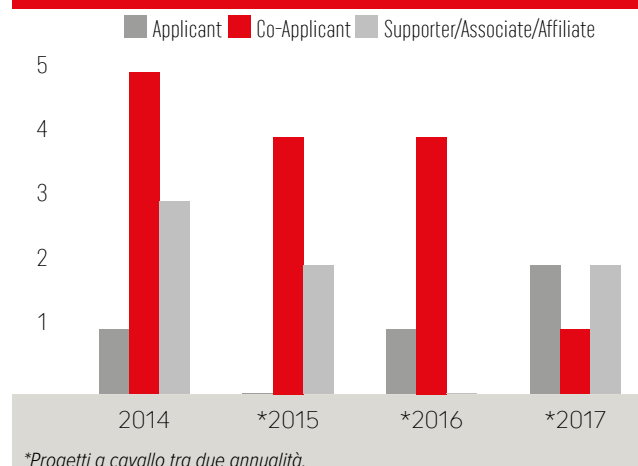
Fonte: elaborazione su dati Filcams Cgil Nazionale.

6) PROGETTI COFINANZIATI. Progetti a valere su fondi comunitari e volti a rafforzare il dialogo sociale a livello europeo, scambiare buone pratiche tra organizzazioni sindacali in tema di organizzazione del lavoro, insediamento sociale, politiche di genere, politiche di conciliazione e condivisione, politiche d'inclusione e lotta alla precarietà, lavoro migrante ecc.; condividere informazioni sui modelli di partecipazione e contrattazione; sviluppare ipotesi di contrattazione di sito e di filiera; dare impulso ai CAE e valorizzarne il flusso d'informazioni; indagare e approfondire le dinamiche economiche nel contesto europeo, con particolare riferimento alle strategie delle multinazionali; sviluppare ipotesi e strategie di relazioni industriali su scala continentale.

In questi quattro anni la progettazione europea Filcams si è prevalentemente concentrata sulle imprese multinazionali, sui CAE e sugli strumenti, specie formativi, da mettere a disposizione dei sindacalisti per comprendere le dinamiche che guidano queste aziende e per anticipare il cambiamento. Dal 2013 al 2017 la Filcams ha partecipato in qualità di capofila o partner a circa 40 progetti europei, che hanno coinvolto oltre 2.000 funzionari e

delegati in attività di ricerca, studio, formazione e *networking*. Uno dei maggiori, l'OPEN EWC, ha prodotto il primo ranking sindacale sulle multinazionali in tema di trasparenza, inclusività e accessibilità. Citiamo, inoltre, a titolo esemplificativo, il progetto LOCAL SITE, per lo sviluppo della contrattazione di sito, di filiera e di anticipo in un'ottica di responsabilità sociale d'impresa e del territorio; ITEM, per la creazione di standard formativi replicabili sul territorio per gli attori coinvolti nelle relazioni industriali delle aziende multinazionali a diversi livelli; To.Be.E.EWC, per la produzione e diffusione di linee guida e altri strumenti utili a esercitare a pieno titolo i diritti d'informazione, consultazione e partecipazione a livello aziendale; WOW, in tema di organizzazione e coinvolgimento dei giovani attivisti in materia di formazione negoziata; NET, in tema di formazione negoziata per gli operatori sindacali; DRESS CODE, per migliorare la *governance* delle relazioni industriali nell'impresa multinazionale attraverso un "anfiteatro" di regole internazionali; TRANSFORMERS, focalizzato sulla trasformazione continua delle multinazionali e sulla gestione e ristrutturazione delle loro filiere; FOOD SUPPLY CHAIN, in tema di trasparenza e tracciabilità di tutta la filiera agro-alimentare, secondo un approccio multisettoriale delle relazioni industriali (cfr. *Grafico 1 – I numeri dei progetti in sintesi* e *Figure 1-5 – Le immagini dei progetti*).

**GRAFICO 1 | I NUMERI DEI PROGETTI IN SINTESI**



Fonte: elaborazione su dati Filcams Cgil Nazionale.

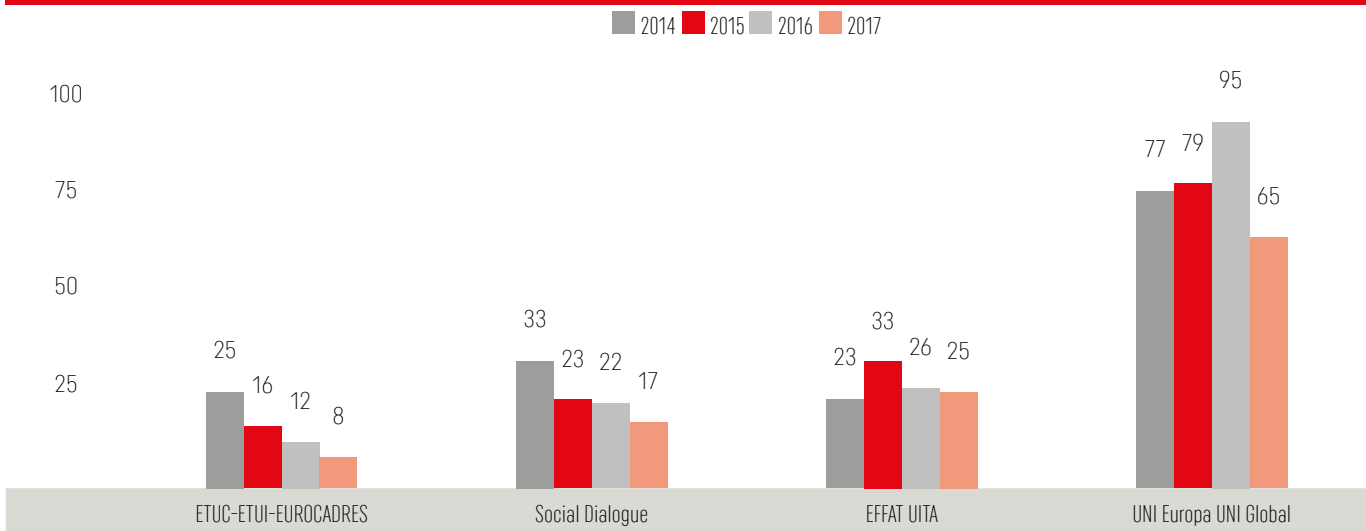
## 4 RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO

FIGURE 1 - 5 | **LE IMMAGINI DEI PROGETTI**



Tutte queste attività hanno coinvolto, ogni anno, oltre 150 compagnie e compagni, ai quali si aggiungono coloro che rappresentano la Filcams nei CAE e nelle attività dei progetti europei (cfr. *Gráfico 2 - Partecipanti Filcams alle principali attività internazionali - Trend 2014-2017*).

**GRAFICO 2 | PARTECIPANTI FILCAMS ALLE PRINCIPALI ATTIVITÀ INTERNAZIONALI TREND 2014-2017**



Fonte: elaborazione su dati Filcams Cgil Nazionale.

## ORGANIZZAZIONE, TESSERAMENTO E BILANCIO SOCIALE

La Filcams è multisettorialità, dinamicità e anche frammentarietà del mondo del lavoro. Siamo la fotografia di un'evoluzione – e involuzione – del mondo del lavoro italiano, sempre più tarato sui servizi, caratterizzato dall'esternalizzazione delle attività e da forti momenti di stagionalità e precarietà del lavoro stesso, in cui ritroviamo tutte le contraddizioni e i paradossi del nuovo mondo del lavoro digitale. Negli ultimi anni il lavoro si è straordinariamente moltiplicato, trasformato ed è uscito dalla grande azienda. Una spiccata multidimensionalità organizzativa ha messo e mette in moto un modo di “fare sindacato” rispondente a una forte differenziazione di contesti locali, settori e tipologie di lavoro, che attraversa l'industria e il sistema dei servizi, rivolgendosi al mondo povero e precario, innovativo e di prospettiva, che da sempre rappresenta una sfida per l'organizzazione: dal lavoro domestico agli studi professionali, dal terziario avanzato alla gig economy, quali nuove frontiere dell'esercizio della tutela e della rappresentanza sindacale.

In questo ultimo mandato congressuale la categoria ha continuato a investire sui temi organizzativi, spingendo sul radicamento territoriale e sull'autonomia delle proprie strutture, proprio per rispondere alla domanda di riconoscimento e sostentamento dell'attività sindacale nel mutato contesto economico-sociale, e di fronte alle nuove e più pressanti sfide internazionali. La Filcams è riuscita così a mantenere una crescita costante. Gli elementi di carattere sindacale insieme all'estensione occupazionale del terziario e dei servizi, e più recentemente alla razionalizzazione organizzativa di alcuni settori, nell'ultimo decennio hanno qualificato la crescita più decisiva, caratterizzando ancor più il nostro “Chi siamo”: una categoria fortemente femminile, in cui cresce la presenza dei giovani (under 35) ma anche la fascia che si avvicina al pensionamento (51-65), in cui i migranti sono una parte importante dei nostri settori. Se la presenza rilevante di donne sta progressivamente acquisendo anche un diretto riconoscimento nella presenza di quadri femminili a tutti i livelli della Filcams, più difficile è la reale rappresentanza dei lavoratori migranti occupati nei settori di riferimento. Per questo, in questi quattro anni la Filcams ha continuato a promuovere progetti regionali biennali, volti a creare esperienze e percorsi per l'inserimento in strutture provinciali di funzionari migranti. Un percorso che si è ritenuto di consolidare e valorizzare capitalizzando le differenze quale elemento di ricchezza e rafforzamento: la sfida è innanzitutto culturale, anche all'interno dell'organizzazione.

L'andamento del tesseramento per settori in questo mandato congressuale ha rispecchiato la frammentazione del mondo

del lavoro di cui la Filcams è portavoce. Cresciuta la presenza degli iscritti nella GDO e nel turismo, stabile la presenza nei servizi mentre si affaccia all'orizzonte il comparto del terziario avanzato. E in questo tracciato si inseriscono le politiche di reinsediamento e le strategie organizzative, che hanno significato guardare alla potenziale espansione proprio di settori come quello della GDO e del turismo, e contestualmente ad elevare comparti a più alta dispersione e frammentazione, consapevoli di continuare ad essere caratterizzati da elementi di forte stagionalità. Su queste linee si è concentrata l'attenzione della categoria, attraverso pratiche organizzative che permettessero l'incontro con le lavoratrici e i lavoratori sui territori, impegnandoci nel radicamento territoriale per territorio, città per città. L'investimento della categoria in progettualità specifiche e dalle linee nazionali (sulla stagionalità, sui migranti, sulla comunicazione) è l'esempio più concreto dell'attenzione alle peculiarità dei settori che rappresentiamo. Oltre 400 progetti d'intervento sui territori e sui settori (dai siti produttivi agli sportelli aperti nelle spiagge a sperimentazioni vincenti come *farmacie.blog* o *impiegato.org*, dedicati rispettivamente ai dipendenti delle farmacie e degli studi professionali) hanno sostenuto e contribuito alla crescita della categoria, fino a raggiungere 578.410 iscritti complessivi nel 2017 (nel 1960 la Filcams contava 80mila iscritti). È l'impegno che la categoria si è data in questi anni (sostenendo le strutture territoriali attraverso leve economiche, organizzative e politiche), ed è finalizzato alla qualificazione della rappresentanza, al rinnovamento degli organismi e dei gruppi dirigenti. Progetti volti a rinsaldare anche il legame confederale, in cui la Filcams si è fatta promotrice e sostenitrice di iniziative intercategoriale, di sviluppo delle aree interne e di sostegno alle aree terremotate (i progetti con le Inca territoriali, con il Nidil, con la Fillea, solo per citarne alcuni).

La crescita si è accompagnata a un percorso di attenzione rispetto alle anagrafi e certificazione degli iscritti, nel quale l'organizzazione tutta sta investendo, perché la misurazione del nostro grado di rappresentatività qualifica la capacità di rappresentanza e dà forza all'agire della categoria stessa. La consapevolezza di chi siamo, il possesso e la conoscenza dei dati delineano i punti di forza e sono strumento per indicare percorsi e condurre l'azione sindacale. Il tema della rappresentanza porta con sé quello della partecipazione, del coinvolgimento degli iscritti, rendendo attiva la compartecipazione alle scelte e alle decisioni che li riguardano. Significa creare un collante tra la tutela individuale, che pur rappresenta un elemento importante per l'avvicinamento delle lavoratrici e dei lavoratori, e la tutela collettiva. In questo quadro abbiamo investito in una campagna di comuni-

## 4 RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO

cazione volta a evidenziare l'identità della categoria, *Siamo dove sei*, con l'obiettivo di rilanciare e far conoscere le attività, i servizi e le iniziative politiche della Filcams, congiuntamente a un ulteriore e complessivo investimento nelle campagne informative e di comunicazione (come quelle sulla stagionalità, sul lavoro nero e irregolare, sulla legalità, sul lavoro festivo e domenicale, *#JobART* ecc.).

Altrettanto impegnativo è stato lo sforzo che la categoria ha compiuto per ramificare la battaglia per la *Carta dei diritti universali del lavoro* e quella per la campagna referendaria confederale *#con2si* (per l'abolizione dei voucher e il ripristino della responsabilità solidale negli appalti), con oltre 200 delegate e delegati coinvolti e 42mila assemblee in tutti i luoghi di lavoro, per rimettere al centro delle discussioni politiche e sociali la dignità del lavoro (cfr. anche Par. *Il mercato del lavoro e gli ammortizzatori sociali*).

Rafforzando le scelte già operate dalla categoria, un valore centrale e di collante nell'azione sindacale ha continuato a rivestire la formazione interna, volta a dare struttura, competenza e qualità alla presenza della Filcams, attraverso la crescita dei quadri sui territori, a partire dalle delegate e dai delegati che sono il nostro "front-office", il volto della categoria nei così diversificati luoghi di lavoro, anello di congiunzione tra il luogo di produzione/lavoro e il territorio. Formazione che si è confermata punto qualificante degli investimenti della Filcams insieme alla sinergia nel campo della ricerca e delle analisi con la Fondazione Di Vittorio, l'Ires Emilia-Romagna e il Centro studi Filcams.

Un forte investimento è stato realizzato anche nella comunicazione, all'interno di un progetto omogeneo volto a supportare e dare voce alle politiche e alle iniziative sindacali della categoria. Nel corso del 2014-2018 ciò ha prodotto un rafforzamento della "rete di comunicatori" nei territori e la messa a sistema della presenza della Filcams anche sui canali social e web.

Iscriversi alla Filcams, alla Cgil, ha un valore che mette insieme i bisogni di difesa individuale delle persone con la tutela dei diritti contrattuali di ognuno e di tutti. Tesseramento significa proselitismo, fidelizzazione all'organizzazione, azione politica al servizio dell'azione sindacale. Capitoli strategici che delineano in parte i percorsi da compiere nel prossimo futuro.

In questa strada s'inserisce la sfida raccolta nel 2010 con la prima pubblicazione del bilancio sociale, che ha traghettato la Filcams verso la rendicontazione sociale: il *web reporting*, presentato nel 2017. Non solo trasparenza ma accessibilità dei dati, per raccontare e identificare. La multidimensionalità e multisettorialità di cui la categoria è portavoce richiedono una valorizzazione attenta della partecipazione delle persone e della loro responsabilizzazione, al fine anche di realizzare una rete diffusa di protagonisti della contrattazione. Per fare questo, la Filcams in questi anni ha costantemente investito in una cultura organiz-

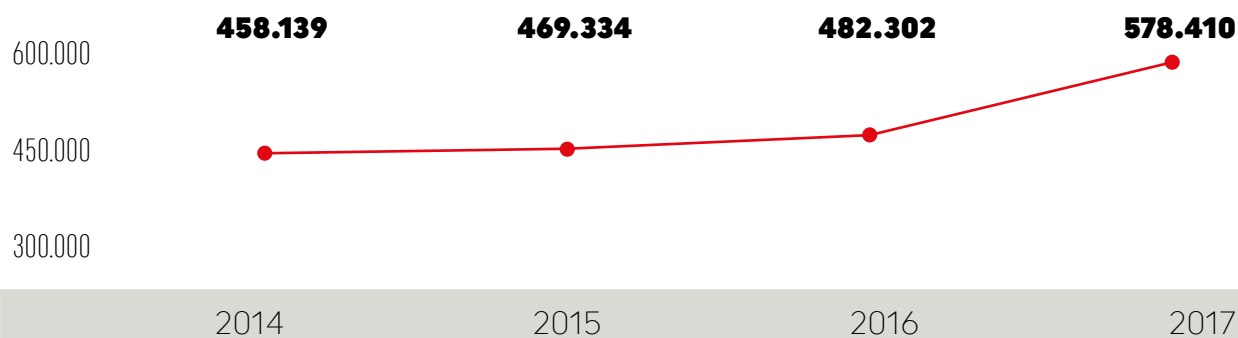
zativa e sindacale coesa e trasparente, attraverso cui praticare la responsabilità sociale dell'intera organizzazione. Abbiamo intravisto nel *web reporting* uno strumento di partecipazione, costruzione e riconoscimento di un'identità, in un mutato contesto anche culturale, in cui l'azione etica e di responsabilità sociale dell'organizzazione assumono una valenza centrale per l'agire politico e comunitario. La volontà di mettere a sistema, anno dopo anno, un percorso di rendicontazione sociale ha consentito, e in prospettiva consentirà, di conoscere e analizzare i propri dati, raccogliere e organizzare i risultati rilevanti relativi all'impatto della Filcams sul territorio, di evidenziare il grado di coerenza tra missione, strategie, attività e risultati stessi e – non da ultimo – comunicare efficacemente i dati rilevanti e la coerenza funzionale dell'intera organizzazione all'interno e all'esterno, per restituire un'azione politica e sindacale sempre più efficace.

**TABELLA 2 | ISCRITTI FILCAMS  
TREND 2014-2017**

	2014	2015	2016	2017
Abruzzo	11.898	11.834	12.091	16.941
Alto Adige	6.389	6.060	6.971	9.680
Basilicata	3.745	3.308	3.383	3.817
Calabria	10.855	10.504	10.623	14.246
Campania	20.816	20.816	20.030	19.520
Emilia-Romagna	66.034	71.644	73.362	89.167
Friuli-Venezia Giulia	7.587	7.976	8.242	8.905
Lazio	45.827	45.135	45.805	50.781
Liguria	16.606	17.126	18.512	21.648
Lombardia	64.952	66.524	70.042	79.891
Marche	18.409	18.242	17.880	19.668
Molise	2.318	2.331	2.540	2.796
Piemonte	27.294	27.610	27.212	31.187
Puglia	17.946	18.525	18.935	25.060
Sardegna	15.230	15.292	16.486	23.567
Sicilia	19.705	18.505	18.618	21.831
Toscana	55.399	58.923	62.518	74.297
Trentino	4.905	4.836	5.625	7.296
Umbria	7.842	7.313	6.039	8.280
Val d'Aosta	827	958	1.124	1.702
Veneto	33.555	35.872	36.264	48.130
<b>TOTALE</b>	<b>458.139</b>	<b>469.334</b>	<b>482.302</b>	<b>578.410</b>

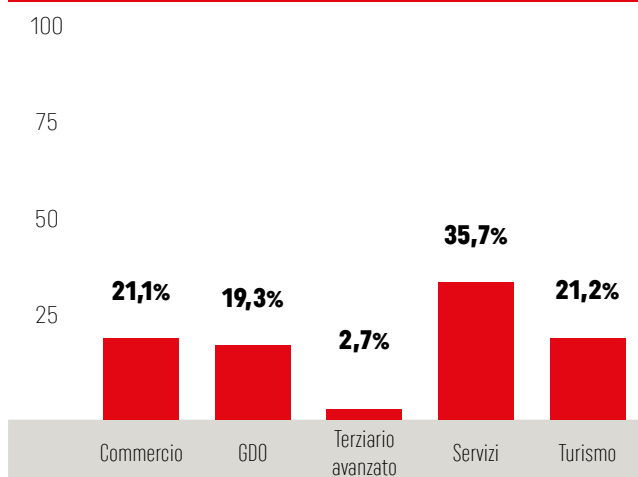
Fonte: elaborazione su dati Cgil, ARGO e GpS3D.

**GRAFICO 3 | TESSERAMENTO FILCAMS NAZIONALE  
TREND 2014-2017**



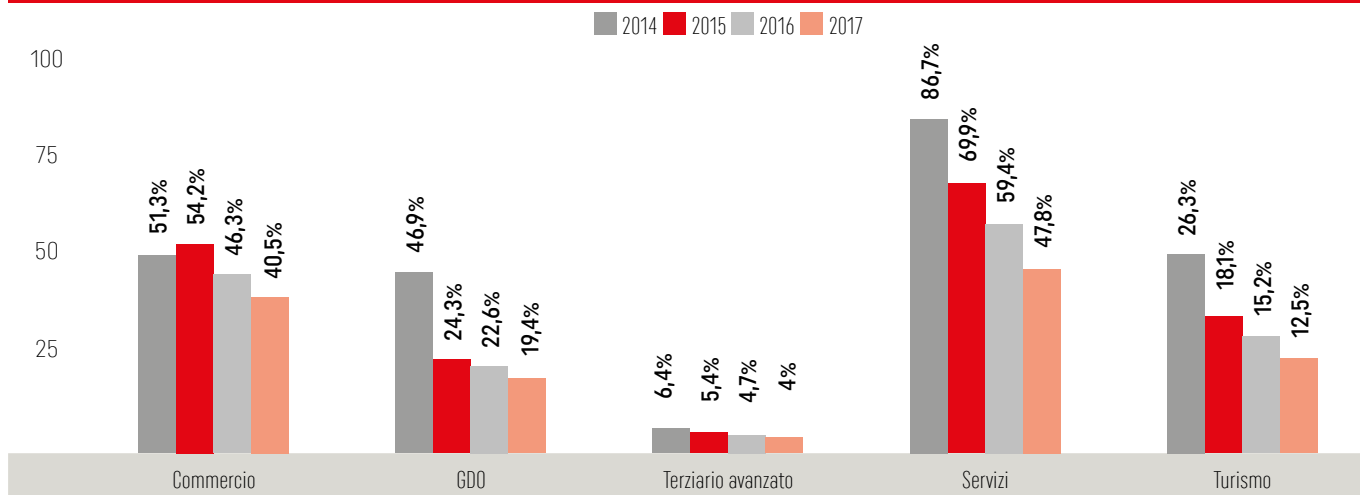
Fonte: elaborazione su dati Cgil, ARGO e GpS3D.

**GRAFICO 4 | ISCRITTI PER SETTORE - 2017**



Fonte: elaborazione su dati ARGO e GpS3D.

**GRAFICO 5 | TREND SETTORI 2014-2017**



Fonte: elaborazione su dati ARGO e GpS3D.

# RAPPRESENTANZA E RAPPRESENTATIVITÀ

Il mandato del XIV Congresso stabiliva l'obiettivo di lavorare per la riduzione dei CCNL, insieme alla necessità di porre attenzione all'ingerenza tra le sfere di applicazione; finalità per le quali era considerato essenziale dotare anche i settori della Filcams degli Accordi sulla rappresentanza.

Nel periodo 2014-2017 la Filcams ha seguito con la Confederazione il lavoro che ha portato Cgil, Cisl e Uil alla sigla degli Accordi interconfederali sulla rappresentanza con Confcommercio (26 novembre 2015), Confesercenti (7 settembre 2017), AGCI<sup>4</sup>, Confcooperative, LegaCoop (28 luglio 2015), che si aggiungono a quanto sottoscritto in materia con Confindustria, coprendo così una parte significativa dei settori del terziario, turismo e servizi. Sono accordi importanti perché confermano la volontà delle parti di arrivare alla misurazione del peso delle organizzazioni sindacali ma anche delle associazioni datoriali, e definiscono una diversa architettura che guida la contrattazione dal CCNL al secondo livello aziendale e territoriale.

Punto rilevante per la Filcams è quello di aver colto negli accordi anche alcune specificità, con indicatori di misurazione in grado di leggere dal lavoro stagionale alle microrealità lavorative, come il peso delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA), ancora ampiamente diffuse nei settori del terziario. Per l'insieme di questi contenuti, tutti a supporto di un'evoluzione della rappresentanza e di maggiori certezza e forza nella contrattazione, la Filcams ha investito e sostenuto gli accordi. È un quadro che necessita di essere completato per diventare operativo e concretizzare di conseguenza gli esiti e le condizioni indicate, altrimenti si determina il rischio di non offrire alcun sostegno alle negoziazioni contrattuali e al loro percorso.

Agli Accordi sulla rappresentanza è seguito il lavoro della Filcams, insieme alla Confederazione, nell'ambito della definizione di Accordi interconfederali per un *Nuovo sistema di relazioni sindacali e modello contrattuale* (sottoscritti tra Cgil, Cisl e Uil e Confcommercio il 24 novembre 2016, e con Confesercenti il 7 settembre 2017), e dell'*Accordo interconfederale sulle linee guida per la riforma degli assetti contrattuali e delle relazioni sindacali* firmato il 23 novembre 2016 con Confartigianato Imprese, CNA (Confederazione Nazionale dell'Artigianato), Casartigiani (Confederazione autonoma sindacati artigiani), CLAAI (Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane Italiane).

È necessario proseguire il percorso avviato con questi strumenti, per dare maggiore coerenza ai contratti, alla loro applicazione, alle regole di democrazia e partecipazione, in un quadro che nel *dumping* contrattuale ha visto in questi anni, e continua a vedere, uno dei fattori impropri di concorrenza tra le imprese, con il risultato di scaricare ancora una volta gli effetti negativi sulle condizioni economiche e normative delle lavoratrici e dei lavoratori.

<sup>4</sup> Associazione Generale delle Cooperative Italiane.



## I PROCESSI MIGRATORI: ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

In questi quattro anni abbiamo consolidato la consapevolezza che il razzismo è purtroppo una componente ben radicata nella società italiana. Lo è ancor di più se questo comportamento, invece di essere stigmatizzato dalla politica, è esaltato e strumentalizzato da parte della stessa a fini propagandistici ed elettorali.

La crisi economica ha aumentato l'insicurezza delle persone e, contrariamente a quanto avvenuto in passato, non ha stimolato solidarietà, ma paura ed egoismo. L'individualismo esasperato su cui si è retto il ventennio berlusconiano ha prodotto vistose smagliature nel nostro tessuto culturale collettivo, sul quale demonizzazione del diverso e istinti nazionalistici hanno trovato terreno fertile per crescere e rafforzarsi. Il tradimento degli ideali di fratellanza e reciproco sostegno da parte dell'Unione europea, ovunque percepita come un'entità astratta, esportatrice di politiche d'austerità nei confronti dei paesi in difficoltà (emblematico il caso della Grecia), ha comportato un ulteriore scollamento dei cittadini verso le istituzioni ad ogni livello, spingendoli verso un facile populismo, anche di natura economica, che i social media hanno fomentato e inasprito.

Le migrazioni sono fenomeni però molto più complessi di quanto certa retorica qualunque voglia dipingerli. Siamo nel pieno di un esodo determinato in larga parte da fenomeni climatici e politici cui difficilmente potremo in alcun modo sottrarci. La gestione dei flussi dovrebbe caratterizzarsi per un nuovo protagonismo dell'Europa, improntato al comune sforzo di accogliere, integrare e non respingere, come spesso è accaduto e accade.

L'Unione europea è apparsa infatti spesso assente e divisa al suo interno tra i suoi componenti, con un ramo contrario a qualsiasi ragionamento di apertura, costituito dai cosiddetti paesi di Visegrád<sup>5</sup> (Polonia, Ungheria, Slovacchia, Repubblica Ceca), a cui si è aggiunto il 23 giugno 2016 l'esito del referendum sulla *Brexit* che ha avviato il percorso d'uscita dall'Unione della Gran Bretagna. L'Italia, in virtù della sua conformazione geografica, si è trovata fisiologicamente esposta agli arrivi e agli sbarchi, dietro ai quali quasi sempre si nasconde lo squallido business di scafisti senza scrupoli; ha effettivamente dovuto affrontare da sola parecchie emergenze umanitarie, ma questo delicato e complesso tema è diventato presto materia di propaganda politica, che ha

sdoganato prima, veicolato e riprodotto poi, percezioni ampiamente distorte.

Il naufragio di un'imbarcazione libica avvenuto il 3 ottobre 2013 nei pressi dell'isola di Lampedusa, che ha comportato la morte di 368 migranti, non è bastato nella sua drammaticità a scuotere le coscienze dei governi europei e a impegnarli nella definizione di una strategia dell'accoglienza compiuta e condivisa. Il precipitato concreto di questo humus culturale ostile è stato il fallimento della proposta di legge sulla cittadinanza per i figli dei migranti nati nel nostro Paese (*ius soli*), che ha visto il forte impegno della Cgil e della Filcams affinché una norma di civiltà non venisse sacrificata sull'altare del più becero opportunismo elettorale.

La Filcams resta comunque fermamente convinta che la via impervia e faticosa dell'integrazione sia l'unica da percorrere e vada perseguita anche sul piano strettamente sindacale. La nostra base di rappresentanza è composta, in alcuni settori in special modo, da una percentuale rilevante di migranti, donne e uomini che con il loro lavoro contribuiscono attivamente alla produzione della ricchezza del Paese, al suo welfare, alla sua fiscalità generale.

Già nel periodo antecedente lo scorso Congresso avevamo introdotto l'esperienza dei distacchi di delegati con l'intento di creare percorsi virtuosi che potessero arricchire la nostra organizzazione di punti di vista e sensibilità differenti. L'esperienza ha trovato, negli ultimi anni, una sua continuità attraverso progetti ad hoc finalizzati a inserimenti nelle strutture territoriali. Abbiamo investito nella formazione prevedendo, come progetto pilota, un corso apposito (2014-2015) sui diritti e le esigenze dei lavoratori stranieri, rivolto a loro ma anche a chi di loro è chiamato a occuparsi, e in generale a tutti i funzionari territoriali. Si è trattato di un'esperienza positiva che occorrerà riproporre e provare a estendere.

Grande l'impegno profuso a livello europeo, dove abbiamo discusso insieme a EFFAT (*European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Unions*) di lavoro domestico e di cura, raccontando l'esperienza della Filcams nella tutela delle lavoratrici

5 Il Gruppo di Visegrád (polacco: *Grupa wyszehradzka*; ungherese: *Visegrádi Együttműködés*; slovacco: *Višegrádska skupina*; ceco: *Vyšehradská skupina*), noto anche come Visegrád 4 o V4, è un'alleanza culturale e politica di quattro paesi dell'Europa centrale - che sono membri dell'UE - ai fini dell'avanzamento militare, culturale, economico e della cooperazione energetica; inoltre il gruppo serve a promuovere l'integrazione dei singoli stati nell'Unione europea. Cfr. <[https://it.wikipedia.org/wiki/Gruppo\\_di\\_Visegr%C3%A1d](https://it.wikipedia.org/wiki/Gruppo_di_Visegr%C3%A1d)>.

## 4 RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO

che svolgono il complesso lavoro di badanti e assistenti domiciliari.

Di donne che lavorano per altre donne nelle nostre case abbiamo discusso in una tavola rotonda nel corso dell'Assemblea delle donne Filcams, *Il pianeta delle donne*, organizzata a Roma il 24 novembre 2014, alla presenza di Susanna Camusso. In questa sede ci siamo rapportati con le contraddizioni e le difficoltà di lavoratrici che, per necessità, si trovano a diventare datrici di lavoro, e quindi a relazionarsi con altre lavoratrici che spesso provengono da paesi lontani, nell'articolato ambito domestico e familiare.

Tutti i martedì del mese di febbraio 2017 la Filcams è stata a fianco, insieme alla Confederazione, del movimento *L'Italia sono anch'io*, che ha manifestato a Milano e Roma per chiedere la ripresa dell'iter legislativo al Senato dello ius soli. Il 5 dicembre 2017, mentre si accendeva il dibattito fuori e dentro il Parlamento in merito all'approvazione di questa legge, la Filcams ha promosso un'iniziativa alla presenza dell'Assemblea generale nazionale: Se

*passa lo straniero. La crisi, le migrazioni, la risposta del lavoro oltre le paure*, con il contributo della parlamentare europea Elly Schlein, dell'Imam Izzeddin Elzir, presidente di UCOfi<sup>6</sup>, del professor Roberto Bortone, docente di Sociologia delle relazioni etniche presso l'Università di Roma Tre, e le conclusioni della segretaria generale della Cgil, Susanna Camusso. È stato un momento ad alta valenza educativa, durante il quale abbiamo sfatato tanti luoghi comuni sul tema dell'immigrazione e si sono approfondite le reali responsabilità in materia da parte dell'Unione europea e nel quale, infine, siamo entrati nella magmatica realtà del web e delle *fake news* con approccio scientifico e analitico.

È chiaro che il tema delle migrazioni, e delle politiche utili e necessarie a fronteggiare le continue emergenze ad esse legate, sarà fondamentale nell'"agenda dei lavori" di una categoria come la Filcams, anche per l'immediato futuro, sia per quanto riguarda la tutela collettiva sia per ciò che concerne la rappresentanza. Una sfida che dovremo essere in grado di cogliere.



6 «L'Unione delle Comunità Islamiche d'Italia vuole rispettare il pluralismo islamico presente nelle sale di preghiera italiane. UCOfi è quindi un'associazione di associazioni, di luoghi di culto soprattutto, nelle quali diverse comunità si raccolgono a pregare insieme. Il nostro principale obiettivo è valorizzare e rispettare la diversità creando una rete solida, condivisa e legale che permetta a tutte le comunità islamiche di condividere gli stessi luoghi di culto in pace e armonia». Cfr. <<https://www.ucofi.org/>>.

## POLITICHE DI GENERE E DIRITTI CIVILI

I nostri obiettivi, le nostre parole d'ordine, restano gli stessi dello scorso Congresso anche se, in questo quadriennio, è diventato ancora più complesso il conseguimento della loro piena attuazione.

La condizione femminile in questo Paese è una problematica irrisolta e si connota come una prioritaria questione di civiltà e rispetto. Sono più di 3.000 le donne vittime di femminicidio dal 2000 ad oggi; 71 casi nel 2015, 72 nel 2016, 68 nel 2017, 44 a giugno del 2018: siamo di fronte a un'emergenza sociale per cui sembrano non esserci rimedi efficaci.

In Italia la questione femminile è un problema culturale, determinato da un clima sociale generale (molto spesso alimentato dalla politica), che mira a riproporre una condizione di subalternità e di limitata autonomia della figura femminile. Il femminicidio è pertanto un aspetto, di certo il più grave, di una fase recessiva in termini di diritti e riconoscimento del ruolo della donna all'interno della società, ma ci sono purtroppo altri elementi che si combinano a delineare un quadro desolante.

La crisi economica si è tradotta in perdita di posti di lavoro, ma anche in un consolidamento del binomio "donna-lavoro povero". Dagli appalti alla grande distribuzione, le lavoratrici sono vittime di una sorta di ghettizzazione che le condanna alla marginalità e ne stronca in partenza ogni aspettativa di affermazione professionale. Il ricorso ad assunzioni part time come unica possibilità di acquisizione di un reddito, seppur insufficiente, rappresenta il primo elemento di ricatto da cui poi è estremamente difficile liberarsi. A questo si aggiungono le croniche problematiche relative alla conciliazione dei tempi di vita e lavoro, che non riguardano più solamente la cura dei figli, ma anche degli anziani non autosufficienti, a fronte di un welfare pubblico sempre più esangue, e quindi incapace di far fronte ai molteplici e pressanti bisogni delle lavoratrici. Gli interventi che la politica ha prodotto e i messaggi che ha veicolato sono stati ambigui, contraddittori, per la maggior parte negativi.

Il Jobs Act ha radicalmente contratto i diritti per tutti i lavoratori, con effetti molto deleteri per i più esposti nel mercato del lavoro: le donne e i giovani. Gli interventi legislativi apparentemente "family-friendly", come lo *smart working* o la tutela in caso di stalking e molestie, non bastano a connotare l'azione del Governo come rivolta a favorire un grado di occupazione (e di emancipazione femminile) simile a quello dei Paesi europei più sviluppati.

Lo stesso Governo Renzi è stato poi protagonista, il 22 settembre 2016, dell'istituzione del cosiddetto "Fertility Day", con annessa infelice campagna mediatica, in cui la donna che non poteva, o voleva, avere figli veniva colpevolizzata e accusata del declino del Paese, dovuto al crollo del tasso di natalità. A questa campagna la Filcams ha risposto con una sua, assai efficace, in cui da un lato si ribadiva l'assoluta libertà di una scelta (quella di essere madre o meno), e dall'altro si evidenziava il fatto che la scelta di ritardare o addirittura rinunciare a una maternità era spesso legata all'impossibilità di guardare al futuro con serenità, a causa dell'assenza di certezze riguardanti l'occupazione. Sarebbe un errore considerare la singolare idea del ministro della Salute Beatrice Lorenzin come un episodio isolato. Purtroppo, quella giornata dai chiari connotati "pro-life" si è presto rivelata sintomo di un rigurgito oscurantista che si è tradotto successivamente in tentativi di attacco alla legge 194/1978, che quest'anno ha celebrato il suo quarantesimo compleanno. *Quarant'anni non ancora compiuti* è lo slogan scelto dalla Filcams per accompagnare le immagini dedicate a questa importante ricorrenza, testimoniando come il diritto a una maternità libera e consapevole sia da ritenersi tutt'altro che acquisito.

Si è fatto a più riprese cenno alle iniziative mediatiche e di visibilità "esterna" della categoria: anche riguardo alle politiche di genere il ruolo della comunicazione ha assunto in questi anni sempre più spazio, attraverso la diffusione di immagini e video sul nostro sito web e sui nostri profili social. Ogni 8 marzo, oltre al sostegno alle iniziative della Confederazione, abbiamo veicolato immagini cui legare messaggi che parlassero alle/delle nostre realtà specifiche, di violenza sulle donne, di lavoratrici migranti. Nel 2017 abbiamo dedicato un post ogni domenica (*La domenica delle donne*) a una donna che ha rappresentato un riferimento per le altre, ricordandone la vita e le opere.

Infine, quest'anno abbiamo deciso di sostenere economicamente un centro antiviolenza di un piccolo paese della Calabria (il centro Fabiana di Corigliano Calabro). In occasione dell'8 marzo siamo andati a conoscere questa realtà, che in condizioni difficili porta avanti la sua battaglia contro molti nemici, tra cui l'assenza di fondi e la burocrazia dello Stato.

Il 24 novembre 2014, in occasione della Giornata mondiale contro la violenza sulle donne, si è tenuta l'assemblea delle donne della Filcams, *Il pianeta delle donne*, in cui alla presenza di Susanna Camusso si è discusso anche di lavoro di cura, con un focus specifico rispetto ai problemi e alle necessità delle la-

## 4 RAPPRESENTARE IL CAMBIAMENTO

voratrici straniere che si occupano di anziani e disabili nelle nostre case (le badanti). Fedeli al principio che per produrre un vero cambiamento all'esterno bisogna essere sicuri di aver prodotto un solido e duraturo cambiamento al proprio interno, nel 2017 e nel 2018 le categorie nazionali della Cgil guidate da Segretarie donne (Filcams, Funzione Pubblica, Flai) si sono unite per organizzare due importanti momenti assembleari di riflessione sul ruolo della donna nella società italiana e nel sindacato, ieri, oggi e domani.

Il primo, *Lavoro, diritti, democrazia paritaria. I sì delle donne*, realizzato a Roma il 28 marzo 2017, cioè in piena campagna referendaria per l'abolizione dei voucher e il ripristino della responsabilità solidale negli appalti, oltre alla testimonianza di delegate e attiviste ha portato in scena alcuni stralci del monologo teatrale *Dita di Dama*, interpretato dall'attrice Laura Pozzone e tratto dall'omonimo libro di Chiara Ingraio. Questa performance, a metà tra la testimonianza storica e l'urgenza dell'attualità, è stata poi interamente replicata, grazie all'iniziativa del Centro studi Filcams in collaborazione con le nostre strutture territoriali, in varie città (Modena, Padova, Bolzano, Firenze, Torino, Monfalcone, Bari, San Giustino, Vibo Valentia, Roma, Treviso, Pescara, Casale Monferrato, Merano, Bressanone). In occasione degli spettacoli sono stati raccolti fondi per centri antiviolenza e case delle donne operanti nei territori.

La seconda assemblea, *70 anni di impegno e di lotta. Diritti, contrattazione e rappresentanza*, organizzata sempre a Roma il 13 aprile 2018, insieme questa volta anche alla Fiom, è stata incentrata sul lungo cammino di emancipazione che le donne italiane hanno percorso, sull'importanza che hanno avuto nel determinare le scelte del movimento sindacale, sui traguardi che ancora devono essere raggiunti per ottenere una reale e non solo dichiarata parità, anche in seno alla nostra organizzazione.

Ampio e articolato il capitolo della contrattazione, che ha registrato, ancora una volta, l'impegno della Filcams a tutti i livelli nel conferire compiuta cittadinanza al tema della diversità di genere in seno agli accordi di primo e secondo livello. Si è perseguito l'obiettivo della conciliazione, declinata anche alla luce delle mutate esigenze delle lavoratrici, si è esplorata la complessa partita del welfare occupazionale, cercando di piegare una materia così controversa e sfuggente per offrire risposte alle problematiche delle donne nei luoghi di lavoro.

Alcuni esempi in tale direzione sono gli accordi integrativi aziendali come quelli raggiunti con Adecco, Eataly, Starhotels (limitando la selezione al livello delle intese di gruppo), che contengono aspetti innovativi in materia di conciliazione e sostegno alla genitorialità, nell'ottica dell'equa ripartizione del lavoro di cura tra entrambi i genitori. Particolare attenzione è stata dedicata al de-

licato capitolo delle molestie sul luogo di lavoro. Il *CCNL Pubblici esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo*, sottoscritto in data 8 febbraio 2018, assume come obiettivi condivisi da tutte le parti firmatarie la prevenzione e il contrasto di questa esecrabile condotta.

Negli ultimi mesi abbiamo condiviso la nostra esperienza nella discussione pregressuale promossa dal Coordinamento nazionale donne e dalla Cgil, contribuendo alla definizione delle nuove linee guida confederali finalizzate all'apertura di una nuova stagione di diritti e conquiste contrattuali per le lavoratrici italiane. Negli anni 2014-2018 la Filcams si è consolidata come categoria di, per e con le donne, come dimostra l'elevato numero di compagnie impegnate a tutti i livelli dell'organizzazione, spesso con ruoli di prima responsabilità.

Relativamente al tema dei diritti civili, il XIV Congresso nazionale della Filcams si è chiuso con l'approvazione unanime di un ordine del giorno rivolto alla promozione di una diffusa "cultura della diversità". Il documento partiva dalla condizione femminile, dal continuo percorso di lotta per l'emancipazione portato avanti dalle donne, allargando poi il fronte alle problematiche di tutte le minoranze nel nostro Paese, con particolare attenzione a quelle della comunità LGBT. La Filcams ha rivendicato la necessità di un intervento normativo che condannasse gli episodi ricorrenti di omotransfobia e ha sostenuto, insieme al Dipartimento welfare e nuovi diritti della Cgil, il sofferto iter parlamentare della legge sulle unioni civili, definitivamente approvata il 20 maggio 2016 e meglio nota come *Legge Cirinnà*. Siamo stati nelle piazze di tutta Italia con i nostri striscioni e le nostre bandiere, insieme alle associazioni delle famiglie arcobaleno, per rivendicare che in quella legge entrasse il diritto all'adozione (*stepchild adoption*<sup>7</sup>), purtroppo senza successo.

Sul piano contrattuale abbiamo iniziato a estendere le tutele derivanti dallo status di coniugi alle coppie gay (ad esempio i permessi di assistenza in caso di lutto o grave problema di un congiunto) ben prima che la legge ci consegnasse un pacchetto pienamente esigibile di diritti per le coppie di fatto. Dall'approvazione della legge in poi abbiamo provveduto ad adeguare, laddove presenti, e a introdurre ex novo, laddove assenti, i diritti definiti da questa nuova importante normativa.

È ormai consueta la presenza della Filcams ai *Gay pride* che da giugno a luglio, ogni anno, si tengono in diverse città italiane (*Onda Pride*). La nostra partecipazione ai cortei è testimonianza di chi quotidianamente lotta nei luoghi di lavoro per sradicare discriminazioni, sessismo, maschilismo. Sempre in occasione dei *Gay pride* la Filcams si è caratterizzata, ogni anno, producendo un'immagine ad hoc che ha contraddistinto la presenza delle compa-

7 La *stepchild adoption* (in inglese "adozione del figlio affine"), adozione del configlio o adozione in casi particolari, è un istituto giuridico che consente al figlio di essere adottato dal partner (unito civilmente o sposato) del proprio genitore. Cfr. <[https://it.wikipedia.org/wiki/Adozione\\_del\\_configlio](https://it.wikipedia.org/wiki/Adozione_del_configlio)>.



gne e dei compagni in queste pacifiche e colorate manifestazioni. Il presente ci consegna un quadro di recrudescente ostilità verso le minoranze; il nostro impegno però è quello di far sì che dei

diritti delle minoranze ci si prenda sempre più cura, convinti che tutelare le libertà dei pochi è un modo per puntellare e rafforzare le libertà della maggioranza.







The image features a stack of Amazon cardboard boxes. The top box is clearly visible, showing the Amazon logo and the word 'amazon' on its side. The entire scene is overlaid with a semi-transparent red filter. In the center, the text 'COS TRUIRE IL FUTURO' is written in a bold, white, sans-serif font. The background also shows a hand holding a pen and a black marker, suggesting a workspace or a planning session.

# **COS TRUIRE IL FUTURO**

## INNOVAZIONE TECNOLOGICA

*Wired Italia*<sup>1</sup>, la prestigiosa rivista che tratta tematiche di carattere tecnologico e di come queste influenzino la cultura, l'economia, la politica e la vita quotidiana, alcuni anni fa ha promosso un Manifesto che voleva essere una "chiamata all'azione" rispetto al nostro Paese. L'innovazione era considerata un fattore culturale, e non solo pura tecnologia, ed erano enfatizzati i perimetri indefinibili tra reale e virtuale. Il Manifesto si concludeva con un monito, valido anche per un'organizzazione sindacale: «il futuro è presente!»

Abbiamo in effetti riscontrato come la realtà abbia superato ogni previsione. I fenomeni ricondotti sotto l'etichetta ampia di "digitalizzazione" hanno colpito, come un'onda lunga a diverse intensità, tutti i nostri settori di rappresentanza: commercio, servizi e turismo.

A guidare la transizione sono i comparti in cui la forza lavoro interagisce già con le macchine intelligenti; i dibattiti su Industria 4.0 si concentrano per la maggior parte su pochi elementi, primi tra i quali i processi di cambiamento nella manifattura e le *smart factory*<sup>2</sup>, ma il cambiamento ha prodotto una complessa serie d'interazioni, tanto da coniare la definizione *Terziario 4.0*.

Nel terziario avanzato, che è stato la "culla" da dove sono partite e partono le tecnologie che hanno consentito l'insorgere di questa rivoluzione digitale, si delineano nuove realtà multinazionali iperspecializzate che richiedono alti livelli di *skills* e impongono modalità di lavoro destrutturate e non lineari, dove l'orario di lavoro è una dimensione iper-elastica. Le tecnologie consentono agli attori multinazionali del settore di delocalizzare parti intere dei propri dipartimenti, strutturando "hub di servizi" nelle aree a più basso costo del lavoro. Tratto comune con il comparto del turismo, dove i grandi centri di prenotazione on line hanno spostato e concentrato l'occupazione in poche strutture, modificando profondamente anche le professionalità richieste, laddove l'assistenza al cliente avviene quasi sempre per il tramite telefonico o dei *tools* informatici.

L'effetto più evidente sulle professionalità e mansioni del

mercato del lavoro è stato la polarizzazione verso due estremi: alte e specializzate *versus* basso livello.

L'attività sindacale della Filcams ha dovuto esplorare nuovi confini: il primo accordo sindacale in tema di *cybersecurity*, siglato nel luglio 2016 con la multinazionale statunitense Hewlett Packard Enterprise, e gli accordi sindacali in tema di lavoro remoto o *smart working*, che negli ultimi anni hanno rappresentato un'attività sempre meno atipica.

Alcuni dati riportano che poco più di un terzo delle aziende farmaceutiche e delle imprese operanti nel settore *life science* sfrutta le tecnologie digitali. La digitalizzazione del rapporto tra il cittadino e il SSN sta prendendo sempre più piede e la farmacia ne è uno snodo: dall'attivazione della tessera sanitaria, alla prenotazione di esami e visite, al ritiro dei farmaci, alle prestazioni in telemedicina. I software gestionali delle farmacie hanno anche funzioni di analisi delle statistiche di vendita e, da quando è stato modificato il controllo a distanza, queste funzioni vengono sfruttate per analizzare le performance per singolo codice operatore, con alcune preoccupanti conseguenze sul controllo delle persone.

Rispetto alla GDO e al retail, è indubbio come il fenomeno di Amazon abbia impresso un cambio nelle abitudini di acquisto, e nei modelli di consumo, stimolando una diversa organizzazione del lavoro, intimamente collegata alla logistica. Nel 2016 Amazon ha iniziato una sperimentazione a Seattle, conclusa con successo: l'apertura del primo supermercato senza lavoratori. La valutazione dell'applicazione di tale modello pare ad oggi sospesa nell'Europa meridionale (diversamente dagli USA), dove geografia e viabilità logistiche sono diverse.

Interlocutori come Amazon, dis-articolati in differenti ragioni sociali, con diversi CCNL in applicazione alla forza lavoro, impongono una diversa modalità d'approccio nel tentativo di offrire risposte a relazioni sindacali sempre più destrutturate, liquide, che corrono sulle reti lunghe della globalizzazione. Una Filcams tesa verso la (g)

<sup>1</sup> <<https://www.wired.it/>>.

<sup>2</sup> L'industria 4.0 passa per il concetto di *smart factory* che si compone di 3 parti: 1) *smart production*, nuove tecnologie produttive che creano collaborazione tra tutti gli elementi presenti nella produzione ovvero collaborazione tra operatore, macchine e strumenti; 2) *smart services*, tutte le "infrastrutture informatiche" e tecniche che permettono di integrare i sistemi; ma anche tutte le strutture che permettono, in modo collaborativo, di integrare le aziende (fornitore-cliente) tra loro e con le strutture esterne (strade, hub, gestione dei rifiuti ecc.); 3) *smart energy*, attenzione costante ai consumi energetici, creando sistemi più performanti e riducendo gli sprechi di energia secondo i paradigmi tipici dell'energia sostenibile. Cfr. <[https://it.wikipedia.org/wiki/Industria\\_4.0](https://it.wikipedia.org/wiki/Industria_4.0)>.

localizzazione<sup>3</sup> e l'esercizio concreto della confederalità ci hanno permesso di supportare i territori coinvolti a diverso titolo e costruire un network tra le categorie Cgil. La caratteristica della "liquidità" della rivoluzione digitale ha comportato una rimodulazione della dimensione temporale e spaziale, una vera sfida per il sindacato.

Mentre nella GDO classicamente intesa la situazione attuale appare cristallizzata ed emergono le compressioni della forza lavoro con l'introduzione delle "casce intelligenti", il mercato italiano si sta muovendo a macchia di leopardo. I brand continuano a gestire le vendite in multicanalità e quindi con politiche commerciali, comunicazione e prezzi diversi tra punti vendita e on line, mentre ad esempio Mediamarket si avvia a unificare i canali. Il mondo dei negozi di prossimità e del retail ha quale ulteriore percorso da intraprendere l'integrazione dei propri modelli di vendita fruendo delle tecnologie digitali.

L'unico attore di una certa dimensione, concorrente al "modello Amazon", che pare abbia accettato la sfida è *Coop 3.0* che ha realizzato un importante investimento in termini di offerta on line. *Coop Alleanza 3.0* ha infatti impiegato oltre 50 milioni di euro per costruire una piattaforma digitale e una nuova piattaforma logistica a Roma. La cooperativa si è presentata ai consumatori con il marchio *Easycoop*: in alcune città è ora possibile acquistare gli stessi prodotti disponibili nei supermercati, compresi freschi e freschissimi. È la prima volta che una piattaforma digitale offre una gamma così ampia di prodotti alimentari.

Nel settore del turismo, la disintermediazione e l'automazione hanno impattato con un primo evidente risultato: ridurre la presenza e il ruolo dei lavoratori, standardizzare i processi produttivi, depauperare la professionalità.

Sul commercio digitale, l'e-commerce ampiamente definito, la federazione globale del commercio e dei servizi, UNI Global Union, esprime una preoccupata riflessione: «[...] le discussioni sul commercio elettronico sono molto serie e potrebbero avere un effetto negativo molto profondo sui diritti sulla privacy, i diritti sui dati, sul Sud del Mondo, e sul divario digitale. La mancanza di una regolamentazione responsabile digitale sta portando a una concentrazione senza precedenti economica, sociale, tecnologica

ed essenzialmente politica».

Le Agenzie per il Lavoro stanno avanzando verso un modello organizzativo ancora più frammentato, con la concreta possibilità di diventare una realtà costituita da professionalità "itineranti", con orari di lavoro lontani dallo schema attuale. Un esempio sono stati quelli che possiamo definire i "bancomat per il *matching* domanda-offerta".

Nell'ambito delle professioni, si stanno affermando le prime applicazioni aziendali basate sull'intelligenza artificiale: nell'area milanese, ad esempio, si annovera il primo studio legale che utilizza sistemi di IA per l'analisi e la stesura degli atti legali, e a gennaio 2018 abbiamo dovuto purtroppo registrare, senza precedente alcuno, la prima procedura di licenziamento collettivo avente l'inserimento di moduli di intelligenza artificiale in azienda come motivazione per gli esuberanti.

La "narrazione" sulla digitalizzazione rischia però a volte di ammantare il mondo del lavoro di una "patina" molto glamour, rischiando d'indurre errori di valutazione. Il quotidiano *La Repubblica* titola lo scorso gennaio: *La vecchia fabbrica è come Amazon, comanda sempre l'algoritmo*; la realtà oggettiva, invece, descrive esattamente il contrario: Amazon è come la vecchia fabbrica, e l'algoritmo è sempre esistito. Se verificiamo il significato di algoritmo sul dizionario, troveremo che il termine «designa qualunque schema o procedimento sistematico di calcolo»<sup>4</sup>. Cos'era l'algoritmo nelle fabbriche se non l'organizzazione del lavoro? Questi nuovi modelli di aziende digitali non sono altro che una nuova (e forse più attrattiva?) veste del capitalismo. Un capitalismo digitale. Non a caso, nella vertenza Amazon degli ultimi dodici mesi, l'esercizio del conflitto è stato un perno importante dell'attività sindacale.

Nella vigilanza privata la tecnologia ha supportato purtroppo la necessità di sicurezza delle committenze sia pubbliche sia private, e la contemporanea richiesta di ridurre i costi, comportando una riduzione di posti di lavoro. Essa è stata in parte imposta, con risvolti positivi, dal D.M. 269/10 finalizzato alla sicurezza degli operatori del settore; successivamente, però, si è assistito a uno sviluppo di tecnologie sempre più sofisticate sui sistemi di allarme e sulle centrali operative, volte a garantire security efficace e a basso costo. Alcune

3 Globalizzazione è un termine formulato negli anni Ottanta in lingua giapponese (*dochakuka*), successivamente tradotto in inglese dal sociologo Roland Robertson, poi ulteriormente elaborato dal sociologo Zygmunt Bauman, per adeguare il panorama della globalizzazione alle realtà locali, così da studiarne meglio le relazioni con gli ambienti internazionali. Cfr. <<https://it.wikipedia.org/wiki/Glocalizzazione>>

4 Cfr. <<http://www.treccani.it/enciclopedia/algoritmo/>>.

grandi realtà del settore si stanno già riorganizzando attraverso la creazione di aziende che forniscono installazione, manutenzione e gestione di sistemi di allarme, all'insegna di una sicurezza a 360 gradi con l'intervento umano ridotto al minimo.

Nei servizi invece (pulizie, servizi integrati/multiservizi e ristorazione collettiva) l'automazione e digitalizzazione dei processi lavorativi impattano su differenti situazioni. Relativamente al settore delle pulizie e servizi integrati/multiservizi si può affermare che, per la tipologia stessa delle attività svolte, in quest'ultimo quadriennio l'introduzione di processi di automazione, informatizzazione e digitalizzazione è stata limitata: l'apporto del lavoro umano è per ora più "performante" e ha un costo inferiore. Diversa è la ristorazione collettiva: in ambito scolastico, ospedaliero e aziendale, ormai da diversi anni in Italia e da parecchi decenni in altri paesi, ha trovato

grande diffusione il sistema *Cook and Chill*, che è una modalità innovativa di preparazione degli alimenti; il pasto cucinato con questa metodica, stante il prolungamento del periodo di conservazione prima del suo utilizzo, può essere prodotto e distribuito in modo uniforme nell'arco della settimana e durante il giorno. Tale tipologia di produzione pasti avviene attraverso processi standardizzati e fortemente meccanizzati, richiedendo pertanto la strutturazione di veri e propri impianti semi-industriali completamente diversi dalle attuali mense e centri cottura, dove il singolo alimento o pietanza sono cucinati, pur in grandi quantità, con modalità "artigianali" e quasi esclusivamente a uso del locale ove consumati. Il processo di preparazione pasti con il metodo *Cook and Chill* è diventato di ampio utilizzo, infatti molte delle nuove gare d'appalto prevedono espressamente nei capitolati tale modalità di produzione del pasto, con un impatto fortemente negativo sul lavoro.

## CONTRASTO ALL'ILLEGALITÀ E ANTIMAFIA

La legalità è da sempre una priorità per la Filcams, che svolge la propria attività in contesti nei quali il rispetto delle regole e delle normative non è affatto un punto di partenza scontato, ma piuttosto un obiettivo.

L'illegalità per i nostri lavoratori si traduce nella mancanza di contratti scritti, nel lavoro nero e grigio, nei sotto-inquadramenti e negli straordinari non pagati; ma anche nell'applicazione di contratti pirata e nell'abuso di contratti atipici.

Durante il XIV Congresso Filcams, ad aprile 2014, la categoria ha avviato un approfondimento sulla declinazione del tema legalità nei settori del terziario, partendo da una raccolta di testimonianze e denunce provenienti dalle strutture territoriali e mettendo in luce in particolare il tema dell'infiltrazione delle organizzazioni criminali nelle procedure di acquisizione di beni e servizi (appalti). La nostra riflessione è stata condivisa con la presidente della Commissione parlamentare antimafia Rosi Bindi, con il sostituto Procuratore nazionale antimafia presso la Direzione nazionale antimafia Maurizio de Lucia e con il procuratore di Teramo Francesco Menditto. E proprio sul terreno degli appalti si sono concentrati molti dei nostri sforzi: dalla regolarità dell'appalto deriva la continuità occupazionale e reddituale delle lavoratrici e dei lavoratori, come anche la possibilità di contrastare gli appetiti clientelari.

A livello territoriale continua l'azione contrattuale volta alla realizzazione di accordi e intese con le organizzazioni datoriali e le istituzioni locali finalizzati al rafforzamento delle procedure di trasparenza nelle gare e alla tutela dell'occupazione.

Un ulteriore elemento di contrasto alle infiltrazioni è rappresentato dal nuovo contratto nazionale della ristorazione, che rafforza le procedure in caso di cambio di concessione e apre la strada a un maggior utilizzo della cessione di ramo d'azienda: strumenti decisivi per impedire il subentro di realtà speculative con scopi non imprenditoriali, e quindi spesso collegate a interessi illeciti.

Sul tema si sono svolte anche numerose iniziative territoriali di approfondimento e mobilitazione, tra cui il convegno organizzato a Torino il 30 gennaio 2015, alla presenza di Raffaele Cantone, presidente dell'Anac.

Ampio capitolo d'impegno è quello che riguarda il riutilizzo dei beni confiscati alle mafie, che sono incrementati in misura

conseguente all'accresciuto interesse della criminalità organizzata sui nostri settori. Una prima importante iniziativa si è svolta il 20 maggio 2015 presso il Cinema L'Aquila di Roma, con un approfondimento sui beni confiscati nei settori del commercio e del turismo. Insieme ai dati presentati dal procuratore Menditto e da Ilaria Meli dell'Osservatorio sulla criminalità organizzata dell'Università degli Studi di Milano, sono stati raccolti i contributi del procuratore nazionale antimafia De Lucia, del giornalista de *La Repubblica* Carlo Bonini, del presidente di Avviso Pubblico Roberto Montà e del vicepresidente di Legacoop Roberto Negrini.

Un'ulteriore iniziativa sul tema si è svolta più di recente a Roma, il 5 aprile 2018, presso la sala del Tempio di Adriano, con la finalità di dare impulso e visibilità agli importanti obiettivi contenuti nel protocollo sottoscritto dal Tribunale con le organizzazioni sindacali e datoriali, che verte proprio sul recupero e la gestione dei beni confiscati. Il protocollo, fortemente voluto dalla Cgil, determina un protagonismo delle parti sociali nell'individuazione degli strumenti per la gestione del bene da parte dell'amministrazione giudiziaria e la sua reintroduzione sul mercato legale, dando attuazione alle importanti previsioni contenute nel nuovo Codice antimafia. L'iniziativa, intitolata appunto *Ripartiamo dalla legalità*, ha visto interloquire con la nostra categoria e con le associazioni datoriali di settore i promotori del protocollo: Guglielmo Muntoni, Presidente delle Misure di Prevenzione del Tribunale di Roma; Paolo Ghezzi, Direttore di InfoCamere; Domenico Posca, Amministratore giudiziario; Camillo De Berardinis, Amministratore delegato di CFI (Cooperazione Finanza Impresa).

Sul recupero dei beni confiscati e il loro reinserimento nel tessuto economico produttivo legale, l'impegno della categoria dal punto di vista contrattuale è stato molto complicato negli anni passati, a causa degli atteggiamenti di diffidenza degli Amministratori giudiziari e della scarsa tempestività degli interventi, incompatibile con il mantenimento di attività nei nostri settori. I casi con esito disastroso sono numerosi: dal *Cafè de Paris* di Roma al *Gran Cafè San Domenico* di Palermo. Tuttavia, le novità legislative (derivanti peraltro dalla legge d'iniziativa popolare promossa dalla Cgil) e la continuità dell'impegno della Filcams e della stessa Cgil hanno cominciato a produrre i primi risultati positivi: è il caso del *Centro Olimpo* di Palermo, oggi fiorente realtà dal 2014 gestita dai lavoratori, dopo il sequestro e la costituzione degli stessi in cooperativa.

Altro fronte ampliato in questi anni è quello di un approccio di filiera nel contrasto alle infiltrazioni mafiose. Su questo argomento

ci siamo spinti oltre i confini nazionali, promuovendo due progetti, *TRANSFORMERS* (capofila Filcams nazionale) e *FOOD TRACK* (capofila Flai nazionale, partner Filcams Piemonte), entrambi realizzati insieme a soggetti sociali e istituti di ricerca nazionali ed europei. Questi percorsi d'indagine puntano a comprendere le dinamiche interne alla catena del valore, le relazioni tra gli attori dei settori coinvolti, la distribuzione all'ingrosso e al dettaglio, i meccanismi di composizione del prezzo e della sua trasmissione lungo la catena, il ruolo e le responsabilità delle multinazionali dell'agroindustria e del commercio nella gestione della filiera di fornitura. I progetti indagano anche gli aspetti della responsabilità sociale e quindi cosa fanno le aziende per garantire trasparenza e tracciabilità della filiera, nonché rispetto dei diritti dei lavoratori a monte della filiera, contro ogni forma di sfruttamento e caporalato. Il nostro intento, all'esito del lavoro di ricerca, è quello di sviluppare un set di linee guida per la contrattazione di filiera nazionale e transnazionale, che includano la lotta all'illegalità e alle infiltrazioni mafiose.

Proprio sulla contrattazione di filiera ci siamo concentrati promuovendo uno sforzo comune con Flai e Filt nell'ambito della catena di produzione, trasformazione e vendita della carne. Il 18 maggio 2017 le tre categorie hanno organizzato un momento di approfondimento a Modena, a cui hanno contribuito gli esperti Lisa Dorigatti e Stefania Mangione. Da questa prima esperienza ha preso le mosse il percorso che ha portato alla sottoscrizione del protocollo per un'azione comune nella filiera agroalimentare, sottoscritto da Filcams, Filt e Flai. Il protocollo promuove la costituzione di coordinamenti ai diversi livelli (nazionale, territoriale e interaziendale) per attivare le iniziative più rispondenti alle problematiche rilevate nelle diverse realtà. Tra i compiti dei coordinamenti c'è l'identificazione dell'attività

primaria, per permettere l'individuazione del termine del processo di lavorazione, la trasformazione dell'industria alimentare e dove iniziano le attività di logistica e dei servizi. L'identificazione è utile per determinare i corretti confini dei contratti nazionali di riferimento, con il reale ambito di applicazione, come contributo volto a migliorare la filiera nei diritti sindacali e salariali.

Nell'estate del 2018, con il campo di Isola di Capo Rizzuto, la Filcams ha inaugurato l'impegno della categoria come soggetto attivo nella promozione dell'utilizzo sociale dei beni confiscati alle mafie nell'ambito del progetto *EiState Liberi!* La promozione della partecipazione degli iscritti e attivisti ai campi è una delle attività che implementa il rapporto con Libera, associazione con cui la categoria ha intensificato i legami negli anni, partecipando alle giornate in memoria delle vittime innocenti di mafia e coinvolgendo l'associazione di Don Ciotti nei nostri percorsi di formazione sindacale.

L'impegno sulla legalità non può prescindere da una più diffusa consapevolezza del fenomeno mafioso e degli strumenti per contrastarlo. Per questo abbiamo sviluppato nel Piano nazionale di formazione dei percorsi specifici rivolti sia ai delegati di nuova nomina, finalizzati soprattutto a restituire agli stessi la dimensione storico-identitaria del ruolo della Cgil nell'antimafia sociale, sia ai funzionari e ai quadri, più concentrati sugli strumenti contrattuali e legislativi.

Abbiamo inoltre sistematizzato, soprattutto nell'ambito dei lavori dell'iniziativa *The New Order*, un approfondimento intorno al ruolo e alla riconoscibilità degli interventi della criminalità organizzata nel terziario. Si è partiti da un assunto, ossia che la definizione precisa del confine tra illegalità e legalità è sempre





più complessa: le organizzazioni criminali si sono evolute nel contesto del capitalismo maturo, investendo sull'economia legale e costruendo reticolate relazioni con la politica e la finanza. Le autorità e gli osservatori sulle attività criminali confermano un trend che da un decennio sta caratterizzando i settori della Filcams, con un interesse sempre maggiore delle criminalità organizzate nell'economia legale del commercio e del turismo, settori ideali per riciclare capitali e costruire le basi per nuovi profitti, anche in campo finanziario. Si tratta di un fenomeno pervasivo che assume le caratteristiche di un vero e proprio controllo delle criminalità su interi pezzi dell'economia legale. Si è proceduto quindi a tracciare una prima mappa dei nostri settori, individuando i fenomeni più importanti legati all'illegalità e agli interessi delle mafie, che sarà utile al lancio di un vero e proprio osservatorio del settore. Tra le attività più esposte, abbiamo individuato quelle dove vi è maggiore connessione con il riciclaggio, come i Compro Oro, i centri scommesse, il settore auto. Tra i servizi in appalto, quello della vigilanza continua a essere un settore particolarmente aggredito dal fenomeno mafioso, per il duplice interesse economico e di controllo del territorio che le organizzazioni criminali possono ottenere. Due altri campi in cui si nota un interesse crescente nell'azione della mafia sono l'industria dell'intrattenimento e quella del turismo: la prima per la contiguità con attività tipiche quali prostituzione e traffico di stupefacenti; la seconda per interessi economici (riciclaggio) e di gestione del territorio (caporalato, pizzo, estorsione).

In questo contesto anche gli Enti bilaterali giocano un ruolo di contrasto all'illegalità, anche se con esiti per ora esigui, come utili possono essere protocolli territoriali con gli enti locali, sperimentati ancora in modo poco diffuso.

Con la collaborazione della Fondazione Di Vittorio si è svolto un primo studio sull'intermediazione del lavoro domestico, che conferma come i rapporti informali nella gestione dell'incrocio tra domanda e offerta possano essere terreno fertile per un'intermediazione illegale, gestita oggi anche attraverso piattaforme informatiche. Le conseguenze della *platform economy* su nuove forme d'illegalità sono l'oggetto degli approfondimenti più recenti: dalla già citata intermediazione di manodopera (prestazioni professionali, assistenza alla persona, servizi) al mercato grigio connesso alle forme di ricettività non convenzionali (servizi di receptionist e pulizie).

In questi anni l'azione della Filcams su "contrasto all'illegalità e antimafia" ha visto coinvolti tutti i livelli della categoria, a partire da quello territoriale. Dal territorio, infatti, si è avviata (ed è necessario continuare a promuoverla) la costruzione di protocolli con gli enti locali e le associazioni datoriali per evitare l'irregolarità.



## POLITICHE GIOVANILI

I giovani e la disoccupazione giovanile sono i grandi assenti dal dibattito pubblico del nostro Paese, salvo emergere saltuariamente in dichiarazioni spesso al confine tra il paternalismo e il mobbing pronunciate da esponenti del mondo politico ed economico. Tra queste, impossibile dimenticare i «bamboccioni» di Padoa-Schioppa, gli «sfigati» del viceministro Martone e i caldi inviti bipartisan ad andare a «scaricare cassette di frutta» o a «giocare a calcetto» da parte di Brunetta e Poletti.

In realtà la questione occupazionale è l'emergenza sociale del nostro Paese, più pericolosa ed esplosiva della maggior parte dei temi di cui si occupano quotidianamente i media e il dibattito politico. Basta dare uno sguardo ai dati per rendersene conto: dal 2013 continua a essere stabile la disoccupazione nella fascia 15-34, che si è attestata intorno al 17%. Costante è anche il dato degli inattivi, con circa mezzo milione di *NEET* (acronimo inglese di *not in education, employment or training*), ossia coloro che non lavorano, non studiano e non sono alla ricerca di un impiego.

Se chi non lavora vive la frustrazione della mancanza di autonomia e di reddito, chi lavora non sta meglio: con buona pace dei poteri taumaturgici del Jobs Act, resta preponderante la quota di giovani che lavora con contratti atipici, contro una minoranza che lavora con il normale contratto subordinato. Considerando che i dati Istat sono molto generosi nella definizione di chi è "occupato", per comprendere meglio la condizione dei giovani nel nostro Paese dobbiamo ricorrere ai dati OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), che ci dicono come le cose stiano peggio del previsto: mentre l'occupazione negli ultimi 10 anni si è mantenuta stabile per le fasce più anziane della popolazione, aumentando del 23% per gli over 55, per gli under 30 cala del 10%. E il dato del reddito è ancora più preoccupante, perché aumenta la forbice tra over 60 e trentenni, con i primi che hanno registrato un incrementato del 25% in più rispetto ai secondi negli ultimi 30 anni.

La questione giovanile non è quindi solo una questione di disoccupazione e di discontinuità occupazionale ma anche, e soprattutto, una questione di povertà. Non stupisce quindi osservare come il 70% dei contratti di lavoro della fascia 15-34 anni attivati nel 2017 riguardi proprio i settori della Filcams, con una preponderanza del turismo (circa 40%), seguito da commercio e servizi. Le dinamiche occupazionali spingono i giovani ad accettare sempre di più lavori poco pagati e saltuari, spesso molto distanti dal proprio percorso di studi: aumenta infatti il cosiddetto *mismatch*, ossia la distanza tra profili professionali richiesti dal

mercato e profili disponibili. Per i giovani che lavorano nei nostri settori, questo vuol dire spesso essere in *overeducation*, ossia possedere titoli più alti rispetto alle mansioni realmente svolte.

Di fronte a questo scenario vi è il continuo accrescersi delle fila di chi sceglie di partire: circa 50.000 giovani lasciano l'Italia ogni anno, e solo una parte per svolgere lavori qualificati. Se i giovani emigrano, anche gli immigrati sono giovani: la media di età dei nuovi italiani si attesta infatti intorno ai 25 anni, anche se poco si sa della loro formazione e delle esperienze pregresse, con il risultato che la destinazione prevalente è quella del lavoro povero e dequalificato.

I settori della Filcams sono quindi quelli che intercettano maggiormente i giovani, siano essi nati in Italia o migranti, spesso con una dinamica nella quale il lavoratore pensa di svolgere un determinato impiego per un periodo limitato di tempo e si trova poi a non avere alternative. Anche per questi motivi (saltuarietà, precarietà, scarsa affezione) la partecipazione dei giovani al sindacato è inferiore alla reale presenza nel comparto. Questo produce un difetto di rappresentanza, anche nella composizione delle piattaforme rivendicative e nella pratica contrattuale, con una tendenza a scaricare sui nuovi assunti le soluzioni utili al raggiungimento di accordi e intese. La Filcams, per la sua natura confederale, ha cercato in questi anni di contrastare tale tendenza, ponendo il tema della solidarietà generazionale come elemento di valutazione negli accordi aziendali e nei contratti nazionali. In più occasioni siamo riusciti a raggiungere accordi in grado di equilibrare interventi di difesa dei diritti acquisiti con un'estensione di diritti ai lavoratori neoassunti, seppur non sempre con esiti soddisfacenti.

Dal punto di vista della rappresentanza, è proseguito, nel corso dell'ultimo mandato congressuale, l'investimento politico della categoria rispetto all'ingresso dei giovani nell'esperienza sindacale a tutti i livelli. Una scelta che ha bisogno di continuità e di pratica costante per raggiungere gli obiettivi che la Filcams ritiene fondamentali per la rappresentanza, il rinnovamento e la rigenerazione del sindacato stesso. Anche in questa direzione è proseguito lo sforzo, congiuntamente alla confederazione, di aumentare il coinvolgimento e la presenza di under 35 negli organismi direttivi del sindacato, oltre a implementare forme di contaminazione con realtà giovanili organizzate per la definizione di campagne e azioni. In questo senso è utile citare nuovamente le campagne per il lavoro stagionale e le iniziative sull'alternanza scuola-lavoro, dove abbiamo attivato un raccordo con le

associazioni studentesche, in particolare la *Rete degli studenti medi*, per intervenire sui casi di abuso.

L'impegno della Filcams sulle politiche giovanili è continuato anche all'interno delle federazioni sindacali europee e mondiali: una partecipazione che non si è limitata all'elezione negli organismi,

ma ha visto la nostra presenza attiva nei corsi di formazione (*UNI Youth summer e winter school*, progetto *Young leader CES*) e nelle campagne promosse dalle strutture giovanili (progetto *WOW*, campagna UNI sulle condizioni di lavoro nel commercio, conferenza intercategoriale sul lavoro giovanile organizzata da EFFAT, IndustriALL e altre federazioni europee).







The image shows a large, brightly lit indoor space, likely a conference or meeting room, with many people seated at round tables. The room has a high ceiling with several cylindrical pendant lights. The walls are white with dark rectangular panels. The entire image is overlaid with a red tint. The text 'FORMAZIONE E RICERCA' is written in large, bold, white capital letters across the center of the image.

# FORMAZIONE E RICERCA

# FORMAZIONE

La Filcams Cgil ha scelto anni fa di sostenere l'attività che i sindacalisti svolgono creando un progetto condiviso, il *Piano nazionale della formazione*, attraverso il quale integrare i bisogni specifici di territori e settori con strategie e prospettive politiche di ampio respiro. Un'azione importante, volta a supportare la volontà di rinnovamento dell'organizzazione, attraverso la diffusione e la condivisione di saperi, valori, motivazioni, riflessioni. La formazione rappresenta uno strumento utile per lavorare sulle competenze tecniche del sindacalista, a qualunque livello dell'organizzazione operi, ma anche per rafforzare aspetti quali identità e valori, per ideare e condividere strategie, per motivare e rimotivare all'azione, per offrire consapevolezza all'agire sindacale, per cogliere le esigenze e provare a tradurle in istanze contrattuali.

In breve tempo, grazie all'adesione attiva delle strutture Filcams, si è creato un sistema in grado di rendere la formazione un tratto organizzativo e culturale distintivo della categoria, con ampia e motivata partecipazione da parte di tutto il gruppo dirigente. I numeri testimoniano tale concreto impegno: dal 2014 fino ai primi sei mesi del 2018 sono stati inseriti nel nostro sistema di certificazione 466 progetti formativi, per un totale di 791 giornate di aula alle quali hanno partecipato 7.178 tra iscritti, delegati, funzionari, segretari e altre figure organizzative. Di tutti i progetti formativi realizzati, poco più di un terzo è erogato a livello nazionale all'interno della scuola sindacale Filcams denominata FO.R.UM (acronimo di Formazione Risorse Umane) mentre i restanti due terzi sono attività svolte nelle strutture territoriali e regionali. Questo dato testimonia l'esistenza di una rete di attori, diffusa su tutto il territorio nazionale, che lavorano in chiave sistemica all'organizzazione, progettazione e gestione degli eventi formativi, e che condividono contenuti ed esiti delle attività svolte utilizzando la piattaforma Filcams per l'archiviazione dei materiali dei corsi e il rilascio del libretto formativo ai partecipanti. Tale rete è costituita dai responsabili regionali della formazione, coadiuvati dai referenti territoriali per la formazione, dai formatori territoriali (al momento una quarantina circa in continuo aggiornamento e ampliamento), dal Dipartimento nazionale e dal Centro Multiservizi della Filcams (Ce.Mu.).

Il *Sistema Formazione* Filcams ha vissuto negli ultimi anni costanti mutamenti e positive evoluzioni, determinate in parte dalle scelte politico-strategiche che i piani formativi hanno delineato per rinnovare e ampliare il successivo biennio formativo; in parte dalle sperimentazioni che si sono aggiunte a quanto programmato, in coerenza con le politiche di volta in volta individuate dalla categoria. Nella cultura organizzativa Filcams vi è

infatti una stretta connessione tra i progetti formativi, l'impianto politico generale e le strategie delineate per affrontare le sfide del momento. La formazione sindacale non viene quindi intesa esclusivamente come strumento tecnico di supporto, quanto piuttosto come veicolo di condivisione, elaborazione e cambiamento, in sinergia con ciò che l'organizzazione individua per affrontare le sfide del presente.

Gli obiettivi generali, individuati dal 2015 come guida della formazione Filcams, facevano riferimento alla costituzione di un sistema pervasivo, costruito con il contributo di tutte le strutture sindacali (nazionale, regionali e territoriali di categoria, confederali) in modo *verticale* e *orizzontale*; un sistema che fosse *permanente* e connesso con l'impianto politico della categoria; una formazione che fosse luogo aperto di *condivisione*, *centrato sui bisogni* di strutture e territori, e del singolo; un programma che, in definitiva, nella sua *tracciabilità* e *verificabilità*, potesse le basi per uno strumento *accurato* sul piano del metodo ed *efficace* in termini di apprendimento.

Per rispondere a tali importanti obiettivi, a partire dal Piano nazionale 2015-2016, sono stati declinati specifici ambiti d'intervento relativi sia ai bisogni dei destinatari sia agli obiettivi di apprendimento: *accostamento*, *aggiornamento*, *approfondimento*, *avanguardia* e *autoistruzione*.

Il Piano nazionale 2017-2018 ha inoltre definito, in aggiunta alle aree tipologiche considerate, tre pilastri fondamentali a cui ricondurre alcune priorità formative, declinate in termini di *trasversalità*, *interconnessione* e *intercategorialità/confederalità*. Approfondiamo di seguito gli ambiti d'intervento:

- nell'*area accostamento* grande spazio è stato dato alla formazione base svolta sui territori in quasi tutte le regioni, e che ha raggiunto in circa quattro anni 5.000 tra RSU, RSA, RLS, inseriti in percorsi mirati all'acquisizione di strumenti utili all'esercizio del ruolo, nonché di consapevolezza e di condivisione dell'identità e dei valori della Cgil. Dal 2014 a oggi è stato implementato il progetto *Nuovi funzionari*, che ha coinvolto in quattro anni una platea di circa 110 giovani funzionari, su un totale di giornate che è passato, per ciascuno di essi, dalle quattro dell'edizione 2014 alle dieci del 2015, alle quattordici dell'edizione 2017-2018. Oltre alle competenze base sviluppate per dirigenti e quadri su vari argomenti (ad esempio appalti, bilateralità, bilanci, contrattazione, politiche di genere, salute e sicurezza, formazione formatori ecc.), un significativo investimento è stato realizzato sui temi legati all'Europa e alla dimensione internazionale delle imprese;



- dell'area *aggiornamento* fanno parte gli interventi formativi volti alla "manutenzione del sapere"; si segnalano, tra gli altri, i corsi destinati a delegate e delegati di gruppi aziendali e settoriali nazionali, finalizzati a conoscere la realtà aziendale attraverso il confronto con delegate e delegati di altri territori. In quattro anni sono stati incontrati in specifici moduli formativi circa 800 rappresentanti provenienti da oltre 30 aziende diffuse a livello nazionale e in vari settori multiaziendali;
- nell'ambito *approfondimento*, oltre ai progetti destinati a dirigenti e quadri in materia di appalti, contrattazione, bilanci, comunicazione, mercato del lavoro ecc., sono stati strutturati percorsi indirizzati a specifici ruoli sindacali, come *Referenti di organizzazione territoriale*, per un totale di 93 partecipanti coinvolti su base interregionale, in due moduli da due giornate ciascuno, su temi quale rappresentanza, tesseramento, regole statutarie e bilanci; *Amministratori degli Enti bilaterali* (tutt'ora in corso), rivolto a 54 destinatari su base regionale e interregionale in due moduli da due giornate; *Referenti della comunicazione regionale*. L'appuntamento annuale con l'intera squadra dei formatori Filcams in attività rientra in tale ambito ed è stato sin qui un valido strumento per affinare le competenze specifiche del mestiere e per sviluppare e diffondere nuovi contenuti nella formazione territoriale: dal progetto *Rappresentanza e contrattazione* del 2015 alla *Legalità* del 2016, ad *Appalti e inclusione* del 2017, a *Comprendere per spiegare il Congresso* del 2018;
- nella tipologia *avanguardia* si è puntato sul connubio tra innovazione e sperimentazione, considerando la formazione uno strumento per condividere ed elaborare idee e progetti, a partire dalla conoscenza di dati di realtà e di scambio di buone pratiche. In quest'ambito, negli ultimi quattro anni, abbiamo inserito diversi interventi rivolti a dirigenti e quadri: percorsi *Alta formazione*, *Seminari tematici per dirigenti*, percorso *Segretari organizzativi regionali*, progetti *Rappresentanza e inclusione*, momenti specifici dedicati al tema della legalità e della lotta alle mafie;
- per quanto riguarda l'area *autoformazione*, è stata avviata e implementata una piattaforma e-learning nella quale sono sviluppate diverse tematiche fruibili da delegate e delegati e funzionari in modo pratico e veloce, per offrire un prima risposta a bisogni formativi specifici (ad esempio la lettura della busta paga, le norme in materia di salute e sicurezza, il Jobs Act, la tutela dei migranti).

Relativamente al Piano nazionale 2017-2018 i temi trasversali, ovvero tematiche comuni inserite in percorsi destinati a soggetti

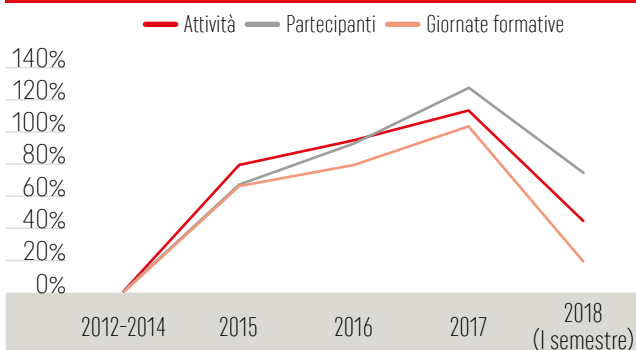
diversi per ruolo ed esperienza sindacale, che hanno visto un impegno significativo della formazione, sono stati in particolare quelli della *legalità*, dell'*inclusione* e della *rappresentanza*. L'*interconnessione* è stata avviata tramite progetti regionali e interregionali volti a porre in rete sistemi diversi per diffondere regole, buone pratiche e modi di agire in contesti diversi. È il caso dei progetti destinati agli organizzativi territoriali, agli amministratori di Enti bilaterali, al tema degli appalti, della comunicazione, dell'economia digitale e ai laboratori avanzati per formatori. L'*intercategorialità* è un nuovo asse portante della formazione Filcams, volta a condividere con le altre categorie e strutture confederali competenze legate a temi specifici ed elaborazioni politiche, costruendo dialogo e sinergia tra dirigenti di medesimi territori in categorie diverse. Ricordiamo il progetto Filcams e Funzione Pubblica sulle società partecipate e le iniziative, alcune in fase sperimentale, realizzate con la Flai, la Filt, la Fiom, Nidil e le confederazioni regionali e territoriali.

Sicuramente tra gli elementi positivi che sono emersi, nell'ultimo quadriennio, a rafforzare l'azione formativa della Filcams possiamo considerare la condivisione da parte di tutto il gruppo dirigente dell'importanza d'investire risorse umane ed economiche per portare avanti il progetto; l'esistenza di un'ampia rete di attori che, con profili e ambiti di intervento diversi e con grande partecipazione, arricchiscono il quadro di competenze offerto dalla categoria in materia; la piattaforma informatica per la certificazione, che costituisce uno strumento a supporto delle attività e di un continuo sviluppo in termini di qualità della formazione erogata. A tale proposito, a partire dal 2017 il sistema di certificazione è in fase di revisione e implementazione informatica volte a mettere in sicurezza i dati contenuti, semplificandone l'inserimento, e a creare le condizioni per un libretto formativo che sia utile alla categoria e ai partecipanti al fine di tracciare percorsi di apprendimento e profili di competenza, e di semplificare l'accesso ai dati. L'obiettivo è rafforzare ulteriormente l'impegno della Filcams sul versante della formazione già a partire dal Piano nazionale 2019-2020.

# I NUMERI DELLA FORMAZIONE

**GRAFICO 1 | TREND DEL NUMERO DI ATTIVITÀ, PARTECIPAZIONE E GIORNATE FORMATIVE**

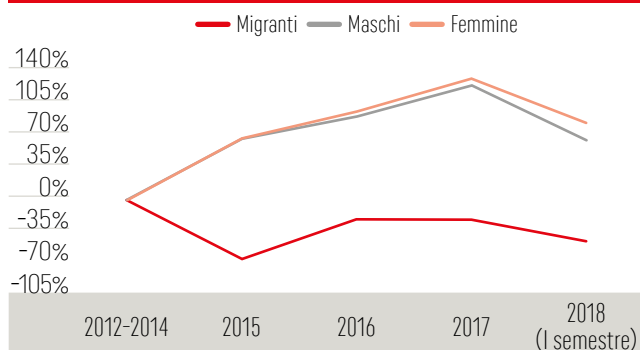
DATI 2012-2014/2018 (I SEMESTRE)  
BASE 2012-2014=0



Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

**GRAFICO 2 | TREND DELLA PARTECIPAZIONE PER CATEGORIA DI PARTECIPANTE**

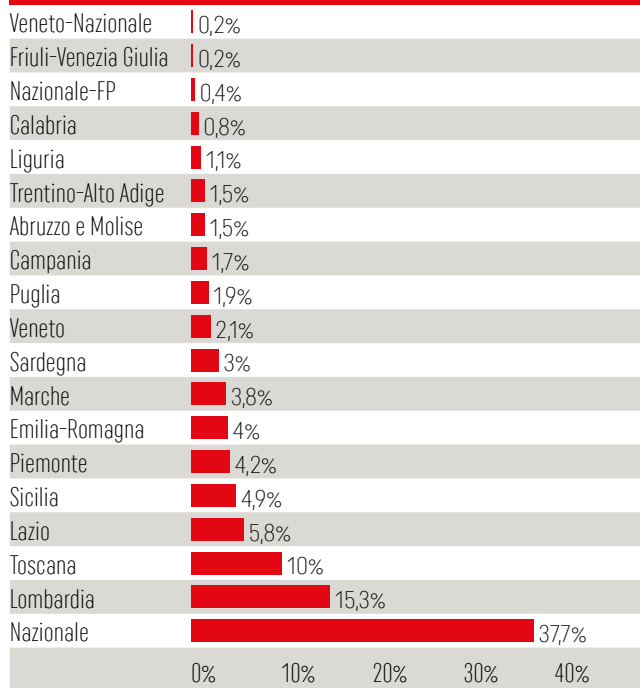
DATI 2012-2014/2018 (I SEMESTRE)  
BASE 2012-2014=0



Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

**GRAFICO 3 | INCIDENZA DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE PER AMBITO ORGANIZZATIVO**

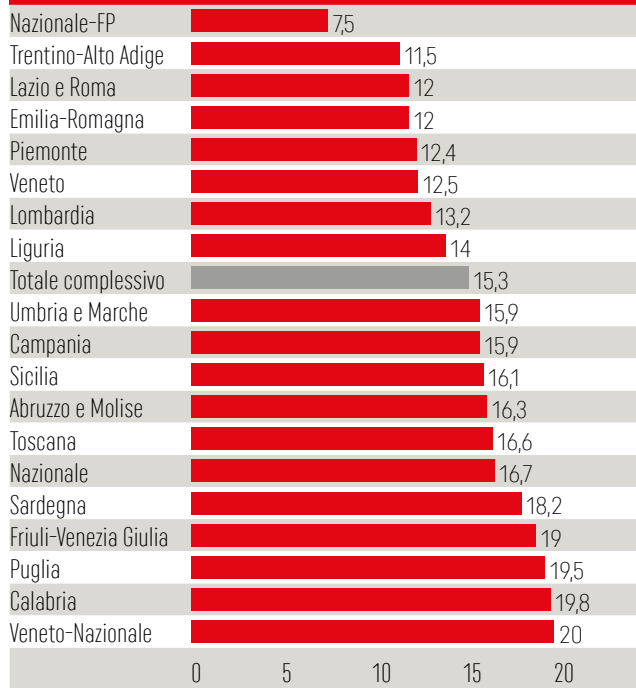
DATI 2012-2014/2018 (I SEMESTRE)



Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

**GRAFICO 4 | AMPIEZZA PARTECIPAZIONE PER ATTIVITÀ ORGANIZZATA DA CIASCUN AMBITO**

DATI 2012-2014/2018 (I SEMESTRE)



Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

**TABELLA 1 | PERCENTUALE D'INCIDENZA PER GENERE E FASCE D'ETÀ**

	Femmina	Maschio	Incidenza fasce d'età
Fino a 29 anni	52,2%	47,8%	<b>1,3%</b>
Da 30 a 39 anni	48,6%	51,4%	<b>18,8%</b>
Da 40 a 49 anni	54,4%	45,6%	<b>41,6%</b>
Da 50 a 59 anni	53,9%	46,1%	<b>31,2%</b>
Da 60 anni in su	45,5%	54,5%	<b>7,2%</b>
<b>Incidenza di genere</b>	<b>52,5%</b>	<b>47,5%</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

**TABELLA 2 | I NUMERI DELLA FORMAZIONE - DATI 2012-2014/2018 (I SEMESTRE)**

Anno	Attività	Partecipanti	Giornate formative	Migranti	Maschi	Femmine
2012-2014	64	946	119	43	479	466
2015	114	1.576	197	13	797	776
2016	124	1.817	212	32	898	910
2017	136	2.145	241	33	1.068	1.074
2018 (I semestre)	92	1.640	141	23	787	852
<b>Totale complessivo</b>	<b>530</b>	<b>8.124</b>	<b>910</b>	<b>144</b>	<b>4.029</b>	<b>4.078</b>

Fonte: elaborazione Fondazione Di Vittorio su dati Piattaforma per la certificazione della formazione Filcams Cgil.

## RICERCA

La Filcams, insieme al *Centro studi sociali per il terziario, turismo e servizi Filcams Cgil* e al suo Comitato tecnico scientifico, è impegnata a promuovere e coordinare studi e ricerche in campo sociale e del lavoro, utili alla categoria. Si tratta di progetti e pubblicazioni di ampio respiro e di grande spessore culturale, legati alle tematiche sindacali e del lavoro, della previdenza, del welfare e della sicurezza, della responsabilità sociale delle imprese, che hanno visto ampia diffusione all'interno della categoria.

In particolare, il nostro *Osservatorio sul terziario di mercato* (progetto del Centro studi Filcams Cgil avviato nel 2011 e condotto continuativamente, seppur con tempistiche e uscite differenti, da ormai otto anni) è stato in questi anni ripensato e ristrutturato.

Ideato e realizzato con l'obiettivo di offrire ai delegati e ai quadri sindacali operanti nelle aziende e nella categoria un quadro approfondito sulle condizioni economiche, strutturali e occupazionali dei settori del commercio, del turismo, degli appalti pubblici di servizi, l'*Osservatorio* ha recepito negli anni importanti modifiche sia nelle tematiche sia nelle scadenze di divulgazione interna.

La programmazione è stata articolata in assi di lavoro, che lo rendono uno strumento maggiormente utile e incisivo all'interno e all'esterno della categoria, immediatamente spendibile in termini di dati e informazioni, una sorta di "vetrina" costantemente aggiornata sui tre settori.

I dati offrono un insieme articolato e puntuale di informazioni di carattere tecnico, indispensabili elementi di conoscenza nel confronto negoziale tra le parti sociali e nella difesa delle condizioni e dei diritti dei lavoratori.

La nuova struttura dell'*Osservatorio* è stata pensata in modo da essere spendibile nella comunicazione dell'era Web 2.0 e utilizzabile nella formazione del gruppo dirigente, dei funzionari e dei delegati.

La stampa biennale, sul modello dei primi *Osservatori*, è pensata in una dimensione qualitativa di medio periodo. Il volume, stampato digitalmente, ha quindi una valenza di memoria storica, confronto e approfondimento, con una periodicità biennale meno legata alla congiuntura, bensì ancorata a focus specifici.

A partire dal 2017, inoltre, il lavoro prodotto per l'*Osservatorio* (rapporti mensili e trimestrali contenenti analisi dell'andamento dell'economia italiana, del mercato del lavoro e dei dati congiunturali; indicatori settoriali; prospettive dei diversi settori; fenomeni specifici da monitorare; dossier informativi) è periodicamente inoltrato in forma di newsletter a supporto dell'attività sindacale di tutte le strutture della Filcams.

Attuali e significativi per la categoria sono anche gli altri progetti di ricerca e le pubblicazioni realizzate negli ultimi quattro anni, di seguito elencate.



Leonardi Salvo (a cura di)  
*Rapporto sulla bilateralità nel terziario*  
prefazione di Franco Martini  
Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Cevoli Marida (a cura di)  
*La rappresentanza nei comparti della Filcams. Aspetti occupazionali, tesseramento e consistenza*  
prefazione di Andrea Righi  
Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Di Nunzio Daniele, Giaccone Mario, Delaria Irene (a cura di)  
*Lavorare nel commercio e nel turismo. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza*  
prefazione di Giuliana Mesina  
Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Pellegrini Luca, Landi Stefano, Zanotti Antonio  
*Osservatorio sul terziario di mercato 2013*  
prefazione di Ivano Corraini  
Roma, Centro studi Filcams Cgil, 2014.



Pellegrini Luca, Massara Francesco (a cura di)  
*L'impatto della recessione sulla struttura del commercio italiano*  
Roma, Ebinter e Centro studi Filcams Cgil, 2014.



Adolfo Braga (a cura di)  
*Lo sviluppo del turismo sostenibile: cambiamenti sociali e acquisizione di competenze*  
 prefazione di Fulvio Fammoni, introduzione di Franco Martini  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Pellegrini Luca, Landi Stefano, Cicconi Ivan  
*Osservatorio sul terziario di mercato 2014-2015*  
 stampa digitale  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil, 2016.



Di Pasquale Laura, Galossi Emanuele (a cura di)  
*I lavoratori stranieri nel terziario Filcams. Un quadro statistico e lo "studio di caso" su McDonald's a Milano*  
 prefazione di Giuliana Mesina  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Pellegrini Luca, Cresta Oliviero (a cura di)  
*Dall'ICT al web e ai soft media: nuove professioni, nuove competenze e nuovi fabbisogni formativi*  
 Roma, Ebinter e Centro studi Filcams Cgil, 2016.



Leonardi Salvo (a cura di)  
*La lezione dei Comitati aziendali europei a vent'anni dalla loro nascita. Una ricerca empirica in alcuni casi di CAE multisettoriali*  
 prefazione di Fausto Durante  
 presentazione di Gabriele Guglielmi  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2014.



Famiglietti Antonio  
*100 anni di sindacato dei servizi*  
 3 volumi  
 prefazione di Ivano Corraini  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2016.



De Nisi Veronica (a cura di)  
*Gli appalti pubblici di servizi*  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2015.



Radici Stefania, Verrecchia Giorgio (a cura di)  
*Be open Be accountable. Toolkit per un corretto esercizio del diritto-dovere di trasparenza e responsabilità sociale*  
 presentazioni di Fabrizio Russo e Gabriele Guglielmi  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2017.



Ottanelli Filippo, Ramos Patricia (a cura di)  
*Ricerca sul mercato italiano dei giochi*  
 presentazioni di Maria Grazia Gabrielli, Pilar Rato, Pierangelo Raineri  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2015.



Pellegrini Luca (a cura di)  
*L'organizzazione del lavoro nelle imprese della GDO negli anni della crisi*  
 Roma, Ebinter e Centro studi Filcams Cgil, 2017.







De Sario Beppe (a cura di)  
*Welfare aziendale. Nodi e criticità della contrattazione nei settori del terziario, distribuzione e servizi*  
 stampa digitale  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2017.



Birindelli Lorenzo, Leonardi Salvo, Raitano Michele (a cura di)  
*Salari minimi contrattuali e bassi salari nelle imprese del terziario privato*  
 stampa digitale  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2017.



Pellegrini Luca, Landi Stefano, Melandro Pierdanilo  
*Osservatorio sul terziario di mercato 2016-2017*  
 stampa digitale  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil, 2018.



Angelini Pier Paolo, Di Nunzio Daniele, Ferrucci Giuliano, Galossi Emanuele, Moretti Vincenzo (a cura di)  
 in collaborazione con Istituto Tecnè  
*Dimensioni e caratteristiche dell'e-commerce in Italia*  
 Roma, Ebinter e Centro studi Filcams Cgil, 2018.



Ottanelli Filippo, Ramos Patricia (a cura di)  
*Ricerca sul mercato italiano dei giochi*  
 presentazioni di Maria Grazia Gabrielli, Pilar Rato, Pierangelo Raineri  
 ristampa digitale  
 Roma, Centro studi Filcams Cgil e Ediesse, 2018.

**RICERCHE IN CORSO E DI PROSSIMA PUBBLICAZIONE:**

De Sario Beppe  
*Lavoro domenicale e festivo nel terziario. Guida Filcams su normativa domeniche e festivi*  
 Centro studi Filcams Cgil

Di Nunzio Daniele  
*Lavoratori digitali. Condizioni, bisogni e aspettative dei lavoratori del terziario avanzato*  
 Centro studi Filcams Cgil

Stefano Landi (a cura di)  
*Quali nuove prospettive occupazionali nei servizi della vigilanza privata*  
 Ebinvip e Centro studi Filcams Cgil

Luca Pellegrini (a cura di)  
*Struttura distributiva e assetti occupazionali nelle filiere*  
 Ebinter e Centro studi Filcams Cgil

Lorenzo Birindelli (a cura di)  
*Ricerca su sistema di reclutamento lavoro domestico*  
 Centro studi Filcams Cgil

Lorenzo Birindelli (a cura di)  
*Analisi statistica sul lavoro 4.0*  
 Centro studi Filcams Cgil

Daniele Di Nunzio (a cura di)  
*Analisi corsi formazione Filcams per delegati e funzionari sindacali*  
 Centro studi Filcams Cgil

Pellegrini Luca, Landi Stefano, Melandro Pierdanilo  
*Osservatorio sul terziario di mercato 2018-2019*  
 Centro studi Filcams Cgil

*Ricerca e sondaggio sui dipendenti del terziario e iscritti Filcams*  
 Centro studi Filcams Cgil

*Indagine Delphi sui processi di automazione nel terziario*  
 Centro studi Filcams Cgil



# CO MUNI CA ZIONE

NON  
CI DISTURBI  
MAI

SIAMO  
DOVE  
SEI

## LA COMUNICAZIONE IN FILCAMS

I cambiamenti nel mercato del lavoro, i continui mutamenti della società e l'evoluzione del rapporto con i lavoratori hanno costretto le organizzazioni sindacali a rivedere le strategie per riprogrammare la propria attività. In questo contesto, si sono aggiunte la rapida evoluzione ed espansione delle nuove tecnologie e dei social network, che hanno fortemente modificato la base delle relazioni sociali; cambiamenti che si sono inevitabilmente riversati sulle modalità di comunicazione sindacale.

Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp sono solo alcuni dei social network che nel giro di poco tempo hanno completamente modificato le dinamiche relazionali, entrando prepotentemente nella vita pubblica, sociale e politica. Altrettanto radicalmente hanno modificato il linguaggio e lo stile comunicativo, date le limitate possibilità di selezionare gli utenti e gli interlocutori, sempre più coinvolti nella veicolazione del flusso di informazioni. Lo sviluppo di piattaforme sempre più interattive ha infatti favorito la partecipazione attiva degli utenti, trasformati da semplici fruitori a creatori di contenuti, con tutti i rischi annessi e connessi, a partire dalla verifica delle notizie rilanciate in rete, fondamentale per dare attendibilità alle stesse e massima credibilità a chi le divulga. Il web è diventato quindi un grande contenitore, dove ognuno può contribuire con la propria opinione a creare consenso e modificare o addirittura distruggere una reputazione. Da sempre all'avanguardia, la Filcams ha raccolto la sfida, cercando di governare l'onda dell'innovazione. Sito internet, pagina Facebook, profilo Twitter, campagne di comunicazione digitale: l'attenzione della categoria al settore ha dato i suoi frutti, contribuendo a rafforzare all'esterno la conoscenza delle attività sindacali.

Il mandato congressuale 2014-2018 ha segnato senza dubbio un cambio di passo nell'assetto della comunicazione della Filcams nazionale, proprio in ragione dell'utilizzo dei nuovi media. Dalla consapevolezza che la sinergia tra vecchi e nuovi media può offrire un rinnovato impulso a ogni iniziativa, alle battaglie sindacali, alle vertenze e agli scioperi, è scaturita la necessità di rivedere il nostro modo di comunicare, tanto al nostro interno quanto nelle informazioni e notizie destinate al pubblico esterno all'organizzazione. L'obiettivo, naturalmente, è sempre quello di coinvolgere un crescente numero di lavoratori e non, assegnando a Filcams un ruolo cardine nel rapporto tra lavoratore e impresa, di interlocutore imprescindibile, per creare la reputazione e approfondire la conoscenza della categoria. Negli ultimi quattro anni abbiamo fatto scelte importanti, con lo sbarco sulle

piattaforme social (le pagine Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn) e il ricorso a una comunicazione più rapida, sintetica, nel tentativo di essere sempre tempestivi nell'informare l'enorme platea dei circa sei milioni di lavoratrici e lavoratori che afferiscono alle nostre categorie.

Un obiettivo impegnativo, che ha comportato la revisione dei piani comunicativi, creando maggiore sinergia tra le attività politico-sindacali e le scelte politico-comunicative, sinergia indispensabile per un uso corretto e consapevole dei nuovi strumenti (contenitori), che non prescinde dalla scelta dei contenuti, programmati e selezionati con attenzione, precisione e puntualità, mai perdendo di vista l'obiettivo primario dell'azione sindacale di rappresentanza, e del ruolo sociale della nostra organizzazione rispetto a temi riconducibili alla sfera dei diritti umani e civili, del rispetto, della solidarietà, della pace, dei valori costituzionali. Abbiamo dovuto allargare i nostri interessi, con l'ambizione di riuscire a raggiungere e coinvolgere persone che non conoscono il sindacato o che ne sono lontane solo per motivi contingenti, in attesa di una buona occasione per entrarvi in contatto.

A partire dal 2015 abbiamo avviato una collaborazione con un'agenzia di comunicazione, puntando a migliorare la conoscenza della categoria e delle molte attività proposte sia a livello nazionale sia territoriale, considerata anche la difficoltà di ricondurre la Filcams a un'unica figura professionale rappresentativa (come accade invece in altre categorie, ad esempio la Fiom per i metalmeccanici, la FP per il pubblico impiego, lo Spi per i pensionati). La professionalità e la sinergia scaturite da questa collaborazione hanno permesso di uniformare la comunicazione con elementi grafici distintivi e di individuare il *claim* di riferimento *#SiamoDoveSei*.

Nell'uniformare il messaggio rivolto a iscritti, simpatizzanti e complessivamente all'esterno dell'organizzazione, si è convenuto di dare vita (a maggio del 2015) al Coordinamento dei responsabili della comunicazione della Filcams, composto da oltre 50 referenti indicati dai Segretari generali regionali, di aree metropolitane o territoriali, con una rappresentanza equamente distribuita tra Nord, Centro e Sud del Paese. Grazie all'attività del Coordinamento nel diffondere i messaggi, promuovere le campagne e documentare l'attività sui territori con foto, filmati e resoconti puntuali, la presenza della Filcams e le attività promosse anche tramite i social network hanno creato interesse, riscuotendo l'attenzione dei lavoratori, e ottenendo anche un

riscontro significativo sulla stampa.

Da questa sinergia tra i nuovi media e quelli tradizionali le nostre battaglie sindacali, le vertenze e gli scioperi hanno tratto nuova forza; ne è un chiaro esempio lo sciopero nel commercio *#FuoriTutti*, che nelle due giornate di mobilitazione ha raggiunto i vertici nella classifica delle tendenze social e delle news più lette.

La Rete mette però sullo stesso piano ogni utente, non crea (e come potrebbe?) distinzione tra lettori di diverso livello. Di qui la necessità di modificare l'approccio con l'esterno, utilizzando forme espressive semplici, d'immediata comprensione, in alcun modo travisabili. Chiarezza e semplicità dei messaggi, facilità nel reperire informazioni dai siti e sui social, distintività d'immagini e grafica, affiancati all'attività tradizionale di contatto diretto con i lavoratori, ci hanno consentito di crescere tanto in termini di follower "virtuali" che "reali", con decine di migliaia di like sulle pagine web e sui social, sempre più in linea con un incremento di iscritti che ci porta a essere, ancora, la prima categoria di lavoratori attivi della Cgil.

Dal 2012 la Filcams Cgil conduce una determinata battaglia contro la totale liberalizzazione degli orari e delle aperture nel commercio, introdotta dal Decreto salva Italia del Governo Monti. Tante le iniziative, manifestazioni e proposte che la Filcams ha organizzato anche in questo mandato congressuale, cercando di mantenere alta l'attenzione di stampa e opinione pubblica su una situazione di grave disagio per i lavoratori del settore. Con questo obiettivo, dal 2015 la Filcams ha deciso di promuovere, in concomitanza con tutte le festività civili e religiose, la diffusione tramite social network di illustrazioni, immagini e video realizzati da artisti di diverse provenienze. Un tema molto sentito dalle lavoratrici e dai lavoratori, tanto che i post de *La festa non si vende* hanno sempre raggiunto alti tassi di gradimento, anche grazie alle numerose condivisioni.

Il lavoro dei quattro anni appena passati si è focalizzato non solo sui settori tradizionalmente sindacalizzati, quelli dove la massa di lavoratori permette un'azione di avvicinamento e fidelizzazione che fa leva sulla coesione di un gruppo, ma ha voluto indirizzarsi anche verso le professionalità difficili da intercettare, come i lavoratori in rapporto "uno a uno" con il datore di lavoro (studi professionali e farmacie), i lavoratori precari del settore turismo, dei fast food, degli appalti, le colf e le badanti. Attraverso il web, con siti e social dedicati, si può presentare con efficienza e incisività l'organizzazione anche a chi non la conosce,

avvicinando nuovi lavoratori o suscitando comunque interesse in chi non ha intenzione di iscriversi o partecipare attivamente alla vita sindacale. Ne sono valido esempio le campagne specifiche che hanno portato a un profondo rinnovamento del blog *www.impiegato.org* per i lavoratori degli studi professionali, ad ampliare la conoscenza dei diritti dei lavoratori stagionali o precari del turismo, all'apertura di nuove piattaforme per i farmacisti (il sito *www.farmacie.blog* e le relative pagine social) e per le colf e badanti (con pagine social a loro dedicate). Un importante spazio è stato dato alle campagne video come la web serie *Non ci disturbi mai* (7 episodi), che ha ricevuto anche importanti riconoscimenti a festival internazionali; la promozione di spot video per specifiche professionalità o tematiche: farmacisti, ius soli, quadri e alte professionalità (che ha ricevuto un riconoscimento da Uni Global Union P&M). Piazze virtuali che in questi anni si sono distinte per serietà e per capacità di catalizzare l'attenzione di molte lavoratrici e lavoratori che solo qui trovano risposte ai loro dubbi e alle loro domande.

Con l'intenzione di fornire a tutti i lavoratori gli strumenti per far valere i propri diritti, in questi anni Filcams si è impegnata (in collaborazione con gli enti e i fondi del sistema bilaterale contrattuale nazionale) anche nella promozione delle opportunità e dei benefit derivanti dal cosiddetto welfare contrattuale. Sanità integrativa, previdenza complementare, iniziative di formazione e aggiornamento professionale o interventi di sostegno al reddito familiare sono temi spesso poco conosciuti tra i lavoratori; per questo Filcams ha promosso una serie di campagne e iniziative su tutto il territorio nazionale proprio per informare su quanto ogni Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro contempla in termini di prestazioni, investimenti, rimborsi o servizi.

In occasione del Congresso nazionale, il Coordinamento dei referenti della comunicazione, supportato dall'agenzia di comunicazione, ha posto le basi per la creazione di un'immagine e di un logo condivisi e coordinati, che hanno accompagnato tutto il percorso congressuale dai territori fino al nazionale.

È stato individuato un logo, il tangram, composto da 7 diverse forme geometriche, che è stato poi scomposto e ricomposto a seconda delle esigenze dei territori, e un *claim*, Filcams Collettiva, una scritta graficizzata che, in linea con la strategia comunicativa, ha voluto rappresentare l'identità della categoria.

In questa fase storica, anche a causa dei social e dei mutamenti intervenuti nel quadro politico e di governo, hanno



preso spazio la disintermediazione (a partire da quella dei corpi sociali) e il populismo, e si avverte sempre più il bisogno di una linea guida politica chiara, che si accompagni a un altrettanto chiara strategia comunicativa, per affrontare anche i continui attacchi rivolti alla categoria e alla confederazione rispetto alle nostre posizioni, ai valori di cui il sindacato è portatore, al ruolo sociale e di rappresentanza. Abbiamo bisogno di tradurre all'esterno il nostro fare, presentare un'alternativa credibile alle tante proposte che rimbalzano sui media e che spesso tentano di renderci meno credibili. Vertenze, scioperi, trattative: tutto ormai viene raccontato tramite i social. Continuiamo quindi come Filcams a raccontarci per quello che siamo, convinti di ciò che facciamo, forti di una rete di oltre mezzo milione di iscritti.

Ecco, dunque, che per raccontarci forse bastano le immagini delle tante campagne e iniziative promosse dal 2014 a oggi, ognuna accompagnata da una didascalia che, in estrema sintesi, ne descrive gli obiettivi e ciò che rappresenta.





LE IMMAGINI  
DELLA  
COMUNICAZIONE

# ADESIONE

2015. Campagna di adesione *Siamo dove sei*



# LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE

2016. Campagna di adesione *Insieme siamo*



2017. Campagna/Web serie *Non ci disturbi mai*





# TERZIARIO

2014/2018. Campagna *La festa non si vende*



2015/2018. Campagna Pessima Ikea





2015. Sciopero *Fuori Tutti!*



2016. Campagna *Federdistruzione*



LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE

2017. Scioperi nel commercio



2018. Campagne Lidl





**2017/2018.** Campagne varie e iniziative



# TURISMO

2015. Campagna di adesione



2015. Campagna #jobART





LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE

2016. Campagna I fantastici 400.000



2017. Campagna *Conosci le tue carte*





# LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE

2018. Campagna *Non c'è turismo senza tutele*





2015/2018. Campagne varie e iniziative

**FAST Generation**  
+ DIRITTI - CALORIE!

SE LAVORI FAST E SEI PAGATO LOW RACCONTA LA TUA STORIA!  
www.fastgeneration.it

SIAMO COI LÌ DOVE SEI

www.cgil.it

15 APRILE 2015  
**SCIOPERO DEL TURISMO**

DUE ANNI DI ATTESA È UN TEMPO TROPPO LUNGO  
**VOGLIAMO IL CONTRATTO!**

RISTORAZIONE AUTOSTRADALE

**C'È CHI CI MANGIA!**

MINISTERO ALBERGHI  
PUGLIESE CONSIGLIO DI LAVORO  
SABOTI NEGATI

**FAST & FURIOUS!**  
+ RIGHTS - CALORIES!

04 SEPT. 2017  
1211 FOOD SERVICE  
UNITED FOR OUR RIGHTS

SIAMO COI LÌ DOVE SEI

www.cgil.it

**LAVORO FESTIVO?**  
MI OFFRO VOLONTARIA!

...E I TURNI SONO EQUIVAMENTE INDEBITTATI  
...E VOI VOI PARATI DI PIÙ  
...E POSSO DECIDERE DI NON PARLARE

SIAMO COI LÌ DOVE SEI

www.cgil.it

**C'È NESSUNO?**

VOGLIAMO RISPOSTE SUBITO!  
RIAPRIRE GLI ALBERGHI  
REINTEGRARE I LAVORATORI EX ATAHOTELS

SIAMO COI LÌ DOVE SEI

www.cgil.it

**#FASTGENERATION**

**LAVORO FESTIVO?**

**SÌ SOLO SE...**

...I TURNI SONO EQUIVAMENTE INDEBITTATI  
...VENGO PAGATO DI PIÙ  
...POSSO DECIDERE DI NON PARLARE

SIAMO COI LÌ DOVE SEI

www.cgil.it

**REXpress**

**CHEF EXPRESS DIRITTI SOTTO PRESSIONE**

Stare sempre più serrati, costretti a distanziare, sottoposti di lavoro in dispendiosamente, umoristici parziali e contraddittorie esultanze e ostentate forme di gioia.

IL TUTTO PER EQUIVOCARE A UNA SOLA PAGOLA STIMOLARE COMPRESIONE I COSTI E AUMENTARE I PROFITTI.

PRELAMI COI LÌ DOVE SEI E INTRINSECO MENTIRE LE LAVORAZIONE E LAVORAZIONE E PARTECIPARE ALLE INCHIESTE DI ACCERTARE E INDAGAZIONE PER RACCHIUSO IL CONFINO DEL CONTRATTO NAZIONALE E A CHIUSO ESPRESSO DI IMMEDIATO CAMBIO IN PAGO DA TUTTI I TRAMITI PER RAPPRESENTARE LAVORAZIONE, ANZITUTTO A UNO DEI METRANOLOGI.

LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE

# SERVIZI

2016/2018. Campagne varie



2016/2018. Scioperi intersettoriali





# DIRITTI CIVILI / MIGRANTI / RARI OPPORTUNITÀ

2015/2018. Campagne varie e iniziative



# LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE



# THE NEW ORDER

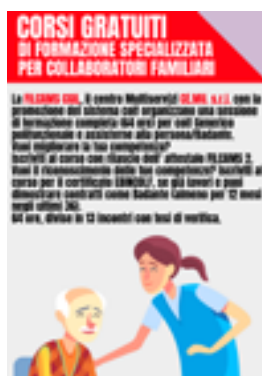
LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE





# BI LATER ALITA'

2015. Campagna previdenza integrativa



2015/2018.  
Campagna  
per la formazione  
di colf e badanti

# LE GAL ITA'

2015. Campagna Slegalitalia



2018. Campagne varie



# INIZIATIVE CONFEDERALI E INTERCATEGORIALI

2014/2018. Campagne varie



# LE IMMAGINI DELLA COMUNICAZIONE







FILCAMS

www.filcams.ca

www.filcams.ca

www.filcams.ca

www.filcams.ca

COSMOPOL



A photograph of a crowd of people in a city street, overlaid with a red tint. The crowd is holding up several flags, including a large flag with a white horse on a red background. The background shows classical buildings with windows and balconies. The text 'LA FILCAMS È' is written in large, white, bold letters across the center of the image.

# LA FILCAMS È





## LA FILCAMS È

Area politiche contrattuali e politiche globali  
Area politiche del lavoro e politiche sociali  
Area politiche e contrattazione degli appalti e servizi  
Area politiche organizzative

Legalità e sicurezza  
Consulta nazionale bilateralità  
Coordinamento fondi interprofessionali  
Coordinamento salute e sicurezza  
Coordinamento quadri  
Dipartimento organizzazione  
Dipartimento comunicazione  
Dipartimento formazione sindacale e ricerca  
Dipartimento mercato del lavoro  
Dipartimento politiche di genere  
Dipartimento politiche globali  
Dipartimento politiche giovanili  
Dipartimento artigianato e coordinamento appalti  
Dipartimento Mezzogiorno  
Rete previdenza e assistenza  
Ce.Mu. Centro Multiservizi – Centro studi Filcams Cgil

## LA FILCAMS CGIL NAZIONALE DEL MANDATO 2014-2018 È

Maria Grazia Gabrielli  
Daria Banchieri  
Elisa Camellini  
Franco Martini  
Giuliana Mesina  
Fabrizio Russo  
Cristian Sesena

Francesca Albonico  
Sergio Aliprandi  
Lucia Anile  
Sabina Bigazzi  
Giulia Burgese  
Vanessa Caccерini  
Michele Carpinetti  
Carlotta Chiari  
Francesca Cianetti  
Federica Cochi  
Loredana Colarusso  
Giovanni Dalò  
Silvia De Dominicis  
Luca De Zolt  
Concetta Di Francesco  
Alessio Di Labio  
Lorena Di Marco  
Cinzia Farris  
Gabriele Guglielmi  
Danilo Lelli  
Roberta Luzzi  
Francesca Mandato  
Roberta Manieri  
Roberto Massaro  
Laura Massetti  
Luciana Mastrocola  
Gianna Meddi  
Massimo Mensi  
Andrea Montagni  
Jeff Nonato  
Sandro Pagaria  
Simona Putaggio  
Stefania Radici  
Lucia Raiele  
Andrea Righi  
Carmelo Romeo  
Marco Rossi  
Antonella Spinelli



FILCAMS CGIL

Report attività 2014-2018

Finito di stampare nel mese di Novembre 2018  
presso le Grafiche Baroncini Imola (BO)

Foto di Simona Caleo e Marco Merlini

Progetto grafico e impaginazione  
Redesign Bologna | [www.redesignlab.it](http://www.redesignlab.it)

Stampato su carta certificata FSC®







IL TERZIARIO È



PROMUOVERE  
L'INCLUSIONE



RAPPRESENTARE  
IL CAMBIAMENTO



COSTRUIRE  
IL FUTURO

No ONE IS  
ILLEGAL  
#APR TERZARTI

WE  
DO