

UILTuCS

Documento per la discussione congressuale 2018

IL TERZIARIO IN ITALIA

Al pari delle altre nazioni più sviluppate del mondo, anche in Italia il Terziario e i Servizi, pubblici e privati, rappresentano già da molto tempo il settore di attività economica prevalente sia in termini di occupati (oltre il 70%) che di contributo alla formazione del prodotto interno lordo e del valore aggiunto, pur conservando il nostro paese una vocazione manifatturiera di assoluto valore. Permangono altresì limiti rilevanti per un'ulteriore crescita dell'economia del nostro paese, riconducibili soprattutto all'arretratezza del Mezzogiorno; al persistente sottodimensionamento delle imprese in tutti i settori, aggravato dalla crescente internazionalizzazione dell'economia; a un sistema del credito che conserva caratteri speculativi.

In tale contesto permane il ritardo nella definizione di una politica complessiva d'indirizzo dello sviluppo delle attività economiche dei servizi che, insieme alla riconosciuta mancanza di una vera politica industriale, costituisce un elemento di ritardo e freno allo sviluppo economico italiano. Ciò continua a determinare il permanere di ritardi strutturali combinati a modalità di crescita caotiche nei comparti maggiormente speculativi, nel quadro di una fragilità dell'apparato economico nazionale che appare particolarmente esposto alle ricadute delle crisi internazionali e agli effetti negativi delle tensioni interne, come dimostrato dagli eventi dell'ultimo decennio.

La UILTuCS ritiene che lo sviluppo economico italiano non possa continuare a considerare il Terziario e i Servizi alla stregua di un settore residuale e autosufficiente, quasi si trattasse di un'appendice rispetto all'apparato produttivo nazionale e non dell'autentico fattore determinante della posizione del nostro paese nel quadro della competizione internazionale. E' necessario invece definire politiche adeguate a sostegno dell'ulteriore modernizzazione del settore e che ne indirizzino l'evoluzione futura, favorendo anche la razionalizzazione dei suoi diversi comparti e la crescita di realtà imprenditoriali sane e al passo dei tempi, anche dal punto di vista del rispetto delle condizioni di lavoro e di vita degli addetti.

Questi aspetti vengono spesso ancora ritenuti non essenziali e ciò contribuisce alla dequalificazione professionale e alla negativa percezione sociale di tali attività lavorative, dove non a caso continua a crescere la presenza di lavoratrici e lavoratori immigrati. Ciò impone tra l'altro al nostro sindacato di rafforzare la propria azione al fine di facilitare il pieno inserimento di questi lavoratori nella vita sociale ed economica, combattendo le molte forme di discriminazione, sfruttamento e xenofobia che continuano ad essere presenti.

IL CONTESTO ECONOMICO

Oggi sembra possibile affermare che il nostro paese è uscito dalla crisi iniziata nel 2008. La crescita del PIL si sta stabilizzando, gli indici dei prezzi segnalano una maggiore vitalità dell'economia e l'inflazione (per altro ancora debole) non risulta essere dovuta all'incremento dei prezzi dei prodotti energetici importati. Crescono sia le importazioni che le esportazioni, e risulta in crescita anche la domanda interna, ossia i consumi. Proprio grazie alla componente consumi, in particolare privati, il prodotto interno lordo italiano è tornato nel 2017 ad essere pari a quello del 2001, ossia circa 8 punti percentuali in meno rispetto al 2008 e 4 punti percentuali in meno del 2011, prima che la seconda ondata di crisi economica internazionale si abbattesse sull'Italia.

Superata la crisi, la ripresa stenta evidentemente a prendere tono e volume. La situazione dell'universo "famiglie" (l'universo che noi rappresentiamo, lavoratrici, lavoratori, pensionati) è migliorata negli ultimi mesi, ma non mancano segnali distonici. L'aumento del numero degli occupati registrato negli ultimi anni, oltre a risultare dovuto prevalentemente all'occupazione a tempo determinato o precaria, ha comportato una diminuzione limitata dei disoccupati. Il tasso di disoccupazione è rimasto al di sopra del 10% e occorrerà tempo perché scenda al di sotto di tale soglia. Persistono poi le note differenziazioni territoriali. Se al nord la disoccupazione è mediamente al di sotto dell'8% e nelle Regioni del Centro al 10%, nel Mezzogiorno i disoccupati sono il 20% della forza lavoro. E su scala nazionale il tasso di disoccupazione giovanile è ancora oltre il 35%.

Per i prossimi anni viene prevista una crescita del PIL superiore all'1% (ma inferiore al 2%). Consumi finali e consumi delle famiglie in lieve incremento. Crescita ulteriore delle esportazioni, superiore alla crescita delle importazioni, con un ulteriore miglioramento della bilancia commerciale (e dell'andamento dei settori "esportatori", sia manifatturieri che dei servizi, come il turismo). Disoccupazione in lieve ulteriore calo, forse appena sotto l'11%. Un'inflazione stazionaria, forse in ulteriore aumento verso il 2%, e di conseguenza un lievissimo incremento del reddito disponibile delle famiglie.

Di tutte le famiglie, ricche e povere. Più esattamente, il reddito disponibile delle famiglie già ricche dovrebbe aumentare in misura sensibile, anche grazie alla diminuzione delle imposte e soprattutto alla inferiore progressività del prelievo fiscale totale, la cui componente progressiva, l'imposta sui redditi, è sempre meno rilevante rispetto all'incremento del peso delle componenti non collegate al reddito (IVA, accise, tributi e contributi, addizionali, ecc.). Anche per questo l'Italia è uno dei paesi che presenta una distribuzione della ricchezza più squilibrata. I ricchi sono sempre più ricchi, soprattutto se operano nei settori maggiormente finanziarizzati dell'economia. I poveri sono restati poveri, soprattutto nel Mezzogiorno. Il ceto medio si è impoverito. La quota delle retribuzioni da lavoro dipendente sul PIL è ulteriormente scesa in Italia negli anni della crisi.

La prospettiva per cui noi intendiamo batterci è quindi quella di creare le condizioni per una crescita economica stabile che determini altresì una distribuzione della ricchezza più equa, valorizzando il contributo delle persone e le loro retribuzioni. Una crescita nell'ambito della quale i processi di innovazione sostengano il recupero dei ritardi delle aree più deboli dal punto di vista territoriale e sociale.

RAPPRESENTANZA E MODELLO CONTRATTUALE

In occasione del Congresso di Torino la UILTuCS aveva rimarcato che la positiva evoluzione avviatasi in quel periodo sul piano degli accordi sulla rappresentanza sindacale scontava il limite riconducibile all'assenza di un'intesa su un nuovo modello contrattuale. Avevamo rimarcato come il nuovo modello contrattuale non dovesse più avere come unico perno il recupero dell'inflazione a livello nazionale e che la difesa del potere d'acquisto delle retribuzioni andava messa in relazione con il tema della produttività, integrandosi quindi con l'azione del secondo livello di contrattazione, superando i limiti dei modelli contrattuali definiti a partire dal 1993.

Dopo la sottoscrizione nel marzo 2015 dell'accordo di rinnovo del CCNL del Terziario con Confcommercio (che nonostante il peso esercitato da una congiuntura economica fortemente negativa è stato soddisfacente dal punto di vista del risultato economico, nonché rilevante sul piano dei principi e normativo) abbiamo registrato con soddisfazione che le Confederazioni hanno stipulato con la nostra principale controparte un accordo sul modello contrattuale innovativo e al passo coi tempi. Grazie a ciò in un secondo momento è stato possibile sottoscrivere un'analoga intesa anche con la Confesercenti.

In tal modo abbiamo contribuito a impedire che si realizzasse il modello antitetico e alternativo, perorato da più parti, che si fonda sulla definizione di un salario minimo di legge, che avrebbe comportato inevitabilmente il declino della contrattazione collettiva e il venir meno del ruolo di autorità sindacale da parte del sindacato. Abbiamo così ribadito il ruolo essenziale che il CCNL svolge - soprattutto in settori contraddistinti da un'elevata frammentazione imprenditoriale come quelli da noi seguiti - nell'impedire il deterioramento delle condizioni normative e salariali a danno delle lavoratrici e dei lavoratori.

Abbiamo così potuto limitare i danni arrecati dai fenomeni di *dumping* contrattuale derivanti anche e ancora oggi dal processo di frammentazione delle rappresentanze datoriali. A tale riguardo riteniamo quindi urgente che venga affrontata e risolta, con il coinvolgimento delle sedi istituzionali preposte, la questione della certificazione della rappresentanza reale delle associazioni datoriali, oggi ancora incomprensibilmente fondata sull'autocertificazione. La nostra azione su questo specifico problema dovrà per altro rafforzarsi ulteriormente nei prossimi mesi e anni, sia sul versante del coinvolgimento delle istituzioni, che risultano spesso ancora colpevolmente latitanti, sia attraverso il ricorso a tutte le forme opportune di tutela giuridica e legale.

IL SETTORE COMMERCIALE

L'uscita tardiva e per certi versi parziale dell'Italia dalla crisi esplosa a fine 2011, che ha esercitato un effetto negativo sui consumi nettamente maggiore e più persistente della prima ondata di crisi del 2008, non ha determinato ad oggi una crescita dell'occupazione complessiva del settore commerciale in grado di recuperare le perdite registrate tra il 2008 e il 2014, allorché la diminuzione del reddito disponibile delle famiglie e la conseguente caduta dei consumi hanno causato la chiusura di migliaia di piccoli esercizi commerciali e l'aggravamento delle condizioni di redditività di molte imprese di grande dimensione, evidenziando in particolare la crisi delle grandi superfici di vendita situate al di fuori dei grandi centri urbani che avevano invece caratterizzato lo sviluppo dell'apparato distributivo nei 25 anni precedenti. Questo fenomeno del resto non è solo italiano, ma accomuna il nostro paese a tutte le principali nazioni economicamente sviluppate.

Sul versante normativo le misure di ulteriore e scriteriata liberalizzazione adottate nel 2012 in materia di autorizzazioni al commercio e orari commerciali sono risultate evidentemente dannose e non solo per quanto attiene le condizioni di vita e di lavoro degli addetti al settore. Tali norme di legge hanno incentivato la nascita di imprese marginali che si sorreggono solo su regimi di orari e contenimento dei costi insostenibili per chi applichi qualsiasi regolamentazione collettiva, e conseguentemente fondate sulla microimprenditorialità autonoma, nella maggior parte dei casi ad opera di immigrati extracomunitari. Il tentativo da parte di alcune aziende di grandi dimensioni di allargare al periodo notturno il nastro di apertura dei negozi ha avuto risultati parziali. In più casi l'incremento di fatturato non è risultato in grado di coprire l'incremento dei costi anche a fronte del ricorso intensivo a manodopera a basso costo unitario ed alta flessibilità.

Come già affermato in occasione del Congresso di Torino, la UILTuCS è impegnata per modificare il quadro normativo del commercio attraverso un impianto regolativo più organico e centralizzato, in grado di garantire un quadro di norme omogeneo per gli operatori del settore ed efficiente, nel rispetto delle diverse esigenze territoriali da condividersi tra i soggetti direttamente coinvolti (Enti locali, associazioni delle imprese e dei lavoratori) colmando i limiti evidenti già presenti nell'implementazione delle norme di legge precedenti da parte delle Regioni e dei Comuni.

Ma gli anni della crisi hanno messo in risalto l'emergere di alcuni fattori nuovi connessi anche all'innovazione tecnologica, che hanno influenzato e sono destinati a influenzare in misura massiccia l'evoluzione del settore commerciale in Italia, analogamente a quanto sta già avvenendo nelle altre nazioni europee:

- la **crescita dell'e-commerce** ha già esercitato in Italia un impatto consistente su alcuni comparti della **distribuzione commerciale al dettaglio** (soprattutto abbigliamento, in particolare sportivo, elettronica di consumo, piccoli

elettrodomestici, librerie, giocattoli, complementi di arredo) sebbene la percentuale di persone che hanno operato acquisti via internet non sia ancora arrivata al 30%, mentre è dell'80% in Inghilterra, del 75% in Germania, del 66% in Francia e perfino in Spagna sia giunta al 45%. Il colosso dell'e-commerce Amazon ha aperto nel 2017 il suo terzo centro distributivo italiano nei pressi di Roma dopo quelli di Vercelli e Piacenza. Il tentativo delle aziende tradizionali, anche di grande dimensione, di reagire dotandosi di proprie strutture dedicate all'e-commerce ha registrato un successo solo parziale. Non solo non è facile fare concorrenza ai giganti internazionali operanti in questo campo sul versante dei prezzi, ma quasi impossibile è far loro concorrenza sul versante degli assortimenti;

- anche nel settore del **commercio all'ingrosso** l'e-commerce ha esercitato un impatto, permettendo in sostanza alle imprese manifatturiere di saltare uno o più passaggi di intermediazione, incrementando il margine anche a fronte di politiche di prezzo competitive. Per reazione a ciò le imprese tradizionali dell'ingrosso, e in particolare di Cash & Carry, hanno cercato di sviluppare servizi ulteriori rispetto a quelli tradizionali, in particolare la consegna diretta (*delivery*) presso la sede dell'azienda utilizzatrice finale, realizzata attraverso strutture e personale interni ai magazzini che hanno determinato l'emergere di problematiche organizzative, oppure attraverso depositi esterni espressamente dedicati e terziarizzati;
- la **differenziazione dei servizi** attraverso la consegna a domicilio (*delivery*) ha caratterizzato negli ultimi anni anche il comparto del commercio alimentare al dettaglio diventando – insieme ai regimi di orario e apertura – un elemento di concorrenza tra le imprese, in particolare della grande distribuzione. Le dinamiche demografiche, d'altra parte, con il progressivo invecchiamento della popolazione, sembrano indicare anche per gli anni futuri una crescente domanda di tali servizi (oggi svolti pressoché esclusivamente attraverso piccole imprese di logistica, quasi sempre a carattere individuale);
- l'esigenza di contenimento dei costi negli anni di maggiore contrazione dei consumi, e più in particolare la crisi della formato ipermercati, ha inoltre spinto le aziende di grandi dimensioni a accrescere il grado di **sostituzione della manodopera tradizionale con il ricorso a nuove tecnologie**. Si sono ad esempio diffuse le casse automatiche, che permettono una riduzione del personale dedicato scaricando una parte dei costi e delle inefficienze organizzative direttamente sulla clientela. Il ricorso alle nuove tecnologie, non solo informatiche, nella gestione, controllo e supervisione dell'attività lavorativa si è ulteriormente esteso.

Dall'insieme di tali fenomeni e dalle spinte verso una maggiore, talvolta indiscriminata, flessibilizzazione nell'utilizzo della manodopera messa in campo dalle imprese a suo tempo e a loro dire per contrastare la crisi, ma che vengono

confermate e anzi accentuate anche oggi – a crisi finita – come indispensabili fattori di competitività tra le imprese, scaturisce la necessità per il nostro sindacato di operare per una ricomposizione degli interessi e della rappresentanza nei luoghi di lavoro, nelle aziende e tra le aziende, senza cedere a illusioni neocorporative. Una centralità nuova acquisiscono i temi dell'organizzazione del lavoro connessi alla formulazione di nuovi diritti positivi – anche individuali – da implementare attraverso l'azione dell'associazione sindacale, a partire dal diritto alla partecipazione effettiva e non subalterna alle decisioni e scelte dell'impresa a ogni livello.

Tappa indispensabile in questo percorso è altresì il ristabilimento della rete di contratti collettivi nazionali di lavoro destinata a coprire l'intero settore della distribuzione commerciale di cui hanno determinato la rottura l'irresponsabile comportamento speculativo della parte di grande distribuzione aderente a Federdistribuzione e l'atteggiamento opportunistico della Cooperazione. Per le aziende aderenti a Federdistribuzione, in particolare, oggi non esistono più alibi: esse non possono più esimersi dal dare applicazione integrale al contratto siglato nel 2015 con Confcommercio, che è l'unico contratto collettivo nazionale della distribuzione commerciale esistente, vigente e legittimo, nel rispetto delle norme di legge e costituzionali.

IL SETTORE TURISTICO

Anche negli anni della crisi il turismo italiano si è confermato uno dei principali fattori di tenuta dell'Italia. Prima di altri settori, esso ha anche contribuito all'uscita del paese dalla crisi, confermandosi tra l'altro molto rilevante nell'attivo della bilancia commerciale con l'estero. D'altro canto, non possiamo non continuare a lamentare quanto le potenzialità di ulteriore sviluppo del settore siano negativamente condizionate dal permanere di un quadro normativo e amministrativo inadeguato. Le risorse e le capacità promozionali sono sempre più limitate e le competenze legislative scontano la frammentazione dell'eccesso di federalismo e della conseguente latitanza delle sedi politiche nazionali.

Continuiamo ad essere convinti che sarebbe infatti necessaria un'azione coordinata su tutto il territorio nazionale, sostenendo la riqualificazione delle strutture ricettive, impostando politiche ambientali e infrastrutturali adeguate, promuovendo un innalzamento della qualificazione professionale degli addetti e favorendo il potenziamento dell'accessibilità a livello internazionale tramite gli scali aeroportuali e portuali per sostenere i relativi flussi. Inoltre, lo sviluppo straordinario registrato in questi anni dell'intermediazione diretta via internet dei viaggi e delle stesse modalità di soggiorno pone un problema evidente all'intero settore, non solo al comparto delle agenzie di viaggio.

Ribadiamo che anche la cultura della legalità è indispensabile per il sistema del turismo, la qualità dell'offerta e del lavoro. Basti citare a titolo esemplificativo il caso delle aziende dei pubblici esercizi operanti in aree in concessione (autostrade e strade

statali), dove la lievitazione delle *royalties* ha spinto alcune aziende a disapplicare il CCNL del Turismo, sostituito da contratti pirata. Prosegue il nostro sforzo affinché i titolari delle aree in concessione fissino come presupposto per la partecipazione ai bandi di gara la garanzia dell'applicazione del contratto collettivo nazionale da parte delle aziende partecipanti e che venga sanzionata la sua successiva disapplicazione con la revoca della concessione.

Su questo specifico aspetto non possiamo non stigmatizzare la latitanza delle sedi pubbliche istituzionali, nonostante i reiterati tentativi da noi operati. Il punto rimane aperto, così come resta urgente l'adozione di un provvedimento legislativo in materia di gare di appalto nella ristorazione collettiva per superare il criterio del massimo ribasso e sostituirlo con quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Su entrambi tali temi proseguiamo nell'azione sindacale e politica a tutti i livelli, nazionali e locali, anche attraverso la mobilitazione dei lavoratori.

IL SETTORE DELLA SICUREZZA

Il settore della “Sicurezza Privata” è attraversato da problemi antichi (ulteriormente acuitisi) e nuovi. Permangono innanzitutto le difficoltà di carattere normativo, perché le lodevoli intenzioni del legislatore all'atto dell'emanazione del DM 269/2010 si sono arenate per l'irresponsabile latitanza delle Istituzioni (Prefettura, Questura) nell'esercizio dei compiti loro attribuiti. La crisi economica generale si è violentemente ripercossa sul sistema delle attività in appalto, con riduzioni dei servizi, contrazione dei corrispettivi, elusioni normative. Le aziende hanno imboccato la strada della concorrenza più sfrenata, pur di difendere la quota di mercato. Per questo hanno frenato gli investimenti ed hanno scaricato sulle condizioni dei lavoratori ulteriori sacrifici. Molte imprese versano in difficoltà finanziarie ed il loro futuro appare incerto; altri istituti, già marginali, rischiano di scomparire se non interverranno politiche di aggregazione societaria.

La contrattazione collettiva è stata investita da una “tempesta”, nella quale si stanno perdendo i riferimenti tradizionali. La proliferazione di contratti ed accordi derogatori, sottoscritti da associazioni prive della minima rappresentatività, rischia di costituire il nuovo strumento cui le aziende (pur di continuare nella spirale del “cannibalismo di mercato”) ricorreranno. Questo processo va fermato. Esso costituisce una tendenza sbagliata, il cui esito può essere fallimentare per la sicurezza dei beni e delle persone, per le aziende e per i loro dipendenti.

In un momento in cui la sicurezza è nuovamente al centro dell'interesse dei cittadini e delle Istituzioni per le vicende legate ai problemi internazionali e per il persistere di un elevato livello di criminalità comune, l'investimento in mezzi e uomini per la difesa del bene pubblico e privato deve fondarsi su risorse e professionalità adeguate. Ma ciò che serve, prima di tutto, è una nuova visione imprenditoriale: il processo di selezione tra imprese deve avvenire sulla base di livelli adeguati di patrimonializzazione, investimenti in tecnologie, dotazioni e qualità del

servizio anziché in una competizione “ribassista” che “droga” il mercato e dequalifica l’attività.

In quest’ottica, pur rivolgendosi ad una attività globalmente intesa come “Sicurezza”, non può ignorarsi la netta distinzione tra sicurezza “attiva” e “passiva”. E’ una differenza qualitativa e nel rischio, riconosciuta dalla normativa, che viene omessa per pure ragioni di risparmio da parte di committenti (soprattutto pubblici) ed imprese. Questo fenomeno va decisamente contrastato, anche sulla base delle indicazioni provenienti da ANAC per i bandi di gara ed i capitolati di appalto.

L’impostazione contrattuale è una conseguenza di questa analisi: da un lato, la sfera di applicazione andrà riferita al comparto “Sicurezza”, senza allargamenti in direzioni diverse; dall’altro, occorrerà evitare qualunque tentativo di assimilazione tra le due attività. Anche il settore della “Sicurezza passiva” merita un giusto riconoscimento della propria funzione: la protezione che deriva dal controllo degli accessi non è meno importante, si svolge con presupposti e modalità diverse; la fatica ed il logorio per gli addetti non possono essere sottovalutati al punto di imporre condizioni normative e salariali al limite della decenza.

STUDI PROFESSIONALI E TERZIARIO DI SERVIZI ALLE IMPRESE

Il settore degli studi professionali si è confermato in questi anni una porzione dei servizi caratterizzata da trasformazione e capacità di innovazione nel rispondere alle esigenze del mercato.

Il condiviso rafforzamento delle relazioni sindacali ha fatto del contratto nazionale uno strumento efficace di governo del settore, dando un quadro di accresciute tutele ai lavoratori degli studi, spesso giovani, donne e con alti livelli di formazione. L’accordo per la costituzione del Fondo di solidarietà di settore, finalizzato ad ampliare gli strumenti di sostegno al reddito previsti dalla legge, congiuntamente all’intervento integrativo della bilateralità costituiscono un frutto apprezzabile della volontà di valorizzare il ruolo delle parti sociali.

Intendiamo proseguire in questa direzione, dando spazio alla contrattazione di secondo livello che può sviluppare i temi del welfare contrattuale, aggiuntivo agli strumenti previsti dal CCNL, della salute e sicurezza ed infine delle politiche attive del lavoro. L’impostazione finora perseguita di costruire in modo integrato e coordinato le diverse funzioni della bilateralità consentirà di consolidarne ulteriormente le prestazioni e il livello di apprezzamento tra il personale del settore.

Nella sfera di applicazione del CCNL del Terziario rientra un’ampia schiera di imprese di servizi, del terziario tradizionale e avanzato, le cui esigenze e specificità hanno a lungo stentato a farsi largo all’interno del contratto, che per certi versi continua ad essere centrato prevalentemente sulla distribuzione commerciale in senso stretto. Nel corso degli ultimi anni queste realtà hanno visto crescere la propria importanza sia in termini economici che occupazionali, ed anche per il numero

adesioni al sindacato, nonché per quanto attiene la stessa contrattazione di secondo livello, che si è venuta diffondendo e rafforzando.

In occasione degli ultimi rinnovi del CCNL del Terziario (anche giovandosi delle esperienze compiute attraverso la rete *Networkers*) la UILTuCS ha contribuito a realizzare una maggiore integrazione di tali comparti nell'ambito del dispositivo contrattuale, ad esempio attraverso la prima compiuta e condivisa definizione di un articolato contrattuale che recepisce le specificità di questo settore (e in particolare della ICT) dal punto di vista degli inquadramenti contrattuali, realizzata nel 2015. E' nostra intenzione proseguire in questa opera sia sul piano contrattuale, sia rispondendo sempre meglio alle particolari esigenze messe in risalto dagli addetti di questo comparto. Riteniamo tra l'altro che anche rispetto a questi lavoratori sia particolarmente importante il ruolo che può essere svolto dalle diverse sedi della bilateralità.

SETTORE SOCIO SANITARIO ASSISTENZIALE

Il settore non risente in termini occupazionali della crisi generalizzata che ha impattato pesantemente negli altri, ma vive anni complicati sul versante degli accreditamenti e del valore delle prestazioni che eroga in base a convenzioni con le Regioni. Tra l'altro persiste il problema costituito dalla molteplicità dei percorsi formativi, che si presentano ancora molto diversi tra le Regioni.

Dopo la chiusura positiva del C.C.N.L. Agidae nei primi mesi del 2017, le trattative per i rinnovi dei contratti nazionali nel settore proseguono con Uneba e Agespi. Anaste, che aveva già mancato il precedente rinnovo contrattuale, ha sottoscritto un nuovo contratto con sindacati non rappresentativi, in contrapposizione con l'accordo sulla rappresentanza sottoscritto dalle Confederazioni con Confcommercio, di cui loro sono aderenti.

Nei prossimi mesi saremo impegnati per la stipula dei contratti ancora aperti e per le iniziative nei confronti di Anaste, che ha ridotto diritti economici e normativi alle lavoratrici ed ai lavoratori del settore.

AGENTI E RAPPRESENTANTI

Per quanto riguarda la categoria degli agenti e rappresentanti di commercio occorre fare un discorso a parte considerato che si tratta di lavoratori autonomi e pertanto muniti di tutele inferiori rispetto ai lavoratori subordinati. Se da un lato il contesto normativo ha introdotto il cosiddetto *Job Act* per i lavoratori autonomi, tali misure ancora non hanno trovato nessuna attuazione né da parte della Cassa di appartenenza né negli Accordi Economici Collettivi attualmente vigenti.

Pertanto, gli Accordi Economici Collettivi che si andranno a rinnovare non potranno non tener conto non solo della evoluzione normativa, ma anche di altre variabili quali i continui processi di innovazione tecnologica e la concorrenza europea

ed internazionale accelerata da internet e dalla mobilità del capitale umano che incidono inevitabilmente anche sulla attività svolta dagli agenti e rappresentanti di commercio. Per essere al passo con l'evoluzione del mercato occorrerà puntare in primo luogo sulla formazione prevedendo anche negli Accordi Economici Collettivi appositi percorsi sostenuti con il contributo tanto delle associazioni datoriali tanto delle organizzazioni sindacali rappresentative della categoria. Solo una professionalità adeguata potrà rendere competitiva l'attività svolta dagli agenti di commercio. A ciò si aggiunga la necessità di adottare misure volte a garantire un più facile ingresso dei giovani agenti al fine di evitare quel fenomeno di *turn over* molto diffuso nell'esercizio di tale attività causato dai gravosi oneri fiscali e contributivi sostenuti dalla categoria.

Tali misure devono essere previste tanto negli Accordi Economici Collettivi tanto in veri e propri protocolli di intesa con la cassa di riferimento al fine di avere una convergenza di intenti tra il welfare contrattuale e quello sostenuto con l'assistenza della Fondazione Enasarco. Una particolare attenzione va prestata alle donne che operano in questo settore al fine di conciliare famiglia e lavoro. Sempre nei rinnovi contrattuali dovranno essere riconosciute le tutele in favore degli agenti monomandatari, i cui redditi devono essere adeguati rispetto al vincolo di esclusiva che essi assumono nei confronti delle mandanti. Anche con riferimento ai promotori finanziari, qualificati come gli agenti di commercio ai sensi della normativa vigente, la UILTuCS auspica un contratto collettivo nazionale di riferimento.

La UILTuCS si propone infine di dare attuazione alla norma contenuta negli accordi economici collettivi che prevede la costituzione di un ente bilaterale del settore che possa svolgere quelle funzioni tipiche di sostegno al reddito e non solo anche per i lavoratori autonomi, quali sono gli agenti e rappresentanti di commercio.

SERVIZI ALLA PERSONA - LAVORO DOMESTICO

L'area dei servizi forniti alle persone e alla casa, il lavoro domestico, la collaborazione familiare, continua a registrare una crescita occupazionale dovuta al progressivo invecchiamento della popolazione, alla modificazione degli stili di vita e della struttura familiare e alla riduzione dei servizi offerti dal pubblico per effetto delle politiche di bilancio restrittive.

Negli anni della crisi, per altro, si sono evidenziati alcuni fattori di novità. Dal punto di vista delle condizioni di lavoro e delle modalità di prestazione dell'attività lavorativa, il settore è stato coinvolto nelle questioni riguardanti i *voucher*, la cui diffusione al suo interno non risultava altresì particolarmente ampia (i dati del 2015 vedevano coinvolti meno di 36.000 lavoratori per circa 1,8 milioni di *voucher*). Più interessante è che, se il settore nel suo complesso continua a essere caratterizzato da una prevalenza di addetti (in stragrande maggioranza donne) stranieri e da una diffusione molto ampia del lavoro irregolare (che si stima coinvolgere circa il 50% degli occupati), negli ultimi anni si è registrato un incremento dei cittadini italiani

(ancora una volta prevalentemente donne) che si sono inseriti nel lavoro domestico al fine di sopperire a una condizione di persistente disoccupazione, soprattutto nelle Regioni settentrionali e centrali.

In questi anni la UILTuCS, oltre a continuare a garantire tutela agli addetti sul piano vertenziale derivante dal contenzioso dovuto all'estensione del lavoro irregolare, si è battuta per il miglioramento dei servizi e delle tutele in loro favore, sia in collaborazione con le strutture di patronato della UIL, sia soprattutto attraverso l'ulteriore sviluppo del sistema bilaterale di fonte contrattuale. Su tale versante Cassa Colf ha ampliato il piano sanitario a disposizione per le persone che operano nel settore e con Ebincolf vengono organizzati corsi di formazione per operatore polifunzionale generico, baby sitter e badante seguendo dei moduli formativi sui quali è stata richiesta la certificazione UNI 17024.

SERVIZI ALLA PROPRIETA' IMMOBILIARE

Il comparto dei servizi alla proprietà immobiliare (che comprende i dipendenti dai condomini, delle Agenzie Immobiliari e gli Amministratori di Condominio) ha visto un'ulteriore estensione della propria area di attività in termini di attività di sorveglianza e servizi dati agli utenti degli immobili. Permane d'altro canto aperta la questione centrale della definizione di un tessuto omogeneo di norme contrattuali, dovuto all'atteggiamento delle associazioni dei datori di lavoro, malgrado gli impegni da esse assunti in tal senso in passato.

La UILTuCS continua a ritenere indispensabile l'estensione dei servizi e delle tutele a vantaggio dei lavoratori di questo comparto da realizzarsi soprattutto attraverso l'ampliamento e il rafforzamento degli strumenti bilaterali di emanazione contrattuale, superando le problematiche emerse nel funzionamento di alcuni enti e garantendo ad essi condizioni operative, da realizzarsi con l'unificazione degli Enti Bilaterali di categoria. UILTuCS ritiene inoltre opportuno proseguire sulla via della omogeneizzazione delle norme contrattuali migliorandone gli effetti a favore dei lavoratori ed estendendoli anche ad altri settori riconducibili ai servizi della proprietà immobiliare.

BILATERALITA'

Il consolidato sistema della bilateralità presente nei settori della UILTuCS trova la sua ragion d'essere nello sviluppo del *welfare* contrattuale, nella messa a disposizione di una piattaforma di servizi per lavoratori e aziende, nonché nella verifica e gestione delle norme contrattuali ad essa facenti riferimento o demandate.

I fondi di assistenza sanitaria integrativa hanno visto ampliarsi prestazioni e servizi a vantaggio delle lavoratrici e dei lavoratori che integrano l'offerta del settore pubblico, il che non può essere che apprezzato in considerazione della persistente deriva ispirata del contenimento della spesa, e conseguente riduzione dei servizi, da parte della sanità pubblica. Tale prospettiva di ulteriore evoluzione dei fondi di

assistenza, anche attraverso l'estensione dell'area delle prestazioni da essi fornite direttamente, è assolutamente condivisa dalla UILTuCS.

Per quanto concerne i fondi di previdenza complementare occorre proseguire nell'opera di estensione e diffusione di queste sedi bilaterali in considerazione della intervenuta generalizzazione del metodo contributivo ai fini del calcolo del trattamento pensionistico, che continua a non essere ancora sufficientemente compresa. E' quindi importante estendere la platea di aderenti alla previdenza complementare per garantire pensioni dignitose soprattutto a chi ha carriere discontinue e impieghi a part-time, vale a dire la grande maggioranza degli addetti nei settori contrattuali da noi seguiti. Ciò anche al fine di contrastare le tesi di chi sostiene il superamento dei sistemi previdenziali universali e collettivi a vantaggio di un'irresponsabile privatizzazione della previdenza.

Un ulteriore salto di qualità del sistema della bilateralità dovrebbe passare per l'irrobustimento delle prestazioni di sostegno al reddito, anche alla luce dell'evoluzione non positiva in atto sul versante degli ammortizzatori sociali da alcuni anni a questa parte. Riteniamo in particolare necessario operare affinché le risorse della bilateralità possano essere utilizzate per misure di sostegno al reddito nei casi di riduzione o sospensione dal lavoro, con particolare riguardo per le imprese di piccole dimensioni, integrative rispetto a quelle operanti per legge.

A questi interventi si devono affiancare, nell'ambito degli enti bilaterali, i servizi che facilitino l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, in raccordo con le politiche e i percorsi di formazione e riqualificazione del personale, anche in una prospettiva di collaborazione e di messa in rete con gli altri operatori pubblici e privati. Si deve inoltre valorizzare maggiormente il ruolo bilateralità in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, supportando l'attività dei rappresentanti territoriali per la sicurezza e costituendo gli organismi paritetici provinciali dato che soprattutto nella piccola impresa il tema della salute e della sicurezza stenta a trasformarsi in pratica e cultura diffusa anche a causa dei limiti derivanti dalla dimensione imprenditoriale.

In linea generale, per la UILTuCS la bilateralità è uno strumento con cui le parti sociali possono concorrere al rinnovamento del *welfare* in un'ottica di sussidiarietà. Condizione indispensabile per cogliere tale prospettiva è però la selezione e qualificazione delle sedi della bilateralità rispetto alla massa critica delle risorse, che non possono essere disperse e che vanno chiaramente concentrate sugli obiettivi strategici. Il cambio di marcia complessivo della bilateralità si completa con l'evoluzione delle dinamiche di governo e di gestione degli Enti, che devono essere ben distinte ed improntate a sempre maggior efficacia ed efficienza. I primi passi in tale direzione compiuti, ad esempio, dopo la sottoscrizione degli accordi sulla *governance* delle sedi bilaterali sono da noi valutati positivamente e ci vedono protagonisti attivi a tutti i livelli.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

La crisi economica, con i processi di ristrutturazione e riorganizzazione da essa determinati, ha accentuato la necessità di sviluppo continuo delle competenze e di adattamento alle richieste di professionalità nuove provenienti dalle aziende. Da anni inoltre i processi di innovazione tecnologica hanno esercitato una funzione rilevante nel ridisegno degli *skills* professionali, delle mansioni e delle attività lavorative. Tale dinamica si è estesa dal settore manifatturiero all'insieme delle attività economiche, investendo potentemente anche il settore terziario.

Se il nostro sistema economico ha bisogno di puntare sulla creatività e sulla preparazione delle persone per offrire occasioni di lavoro, lo sviluppo delle competenze e l'innalzamento delle professionalità è possibile solo nell'ambito di un sistema efficace di formazione continua. Le parti sociali hanno quindi il compito di rivendicare un ruolo attivo e partecipativo nel sostenere e propugnare un sistema di *welfare* che sia in grado di attivare la riqualificazione professionale del lavoratore. Tale ruolo può essere esercitato anche attraverso i fondi interprofessionali, nati proprio dalla consapevolezza dell'importanza della formazione continua come fattore di occupabilità dei lavoratori e come fattore di competitività delle imprese, oltre che dall'intero sistema della bilateralità.

L'esperienza compiuta dalla UILTuCS negli anni passati nell'ambito dei fondi interprofessionali è stata senz'altro positiva, ma ha anche messo in luce quanto possa essere migliorata la loro azione, sia al fine di consentire al più vasto numero di lavoratori di essere coinvolti in processi e programmi di formazione e riqualificazione, sia per collegare a tali attività modalità partecipative fondate sul coinvolgimento diretto delle persone, delle lavoratrici e dei lavoratori, oltre che delle organizzazioni sindacali.

MERCATO DEL LAVORO

L'unico elemento di continuità che caratterizza l'approccio della politica italiana alle questioni del mercato del lavoro consiste nel fatto che queste vengono affrontate sulla scorta di impostazioni ideologiche, prevalentemente neoliberiste ancorché fondate su linee guida definite a livello di Unione Europea, che hanno condotto ad un'ulteriore espansione dell'area del lavoro precario. La UILTuCS continua a ritenere che l'esproprio operato in questo campo a danno della contrattazione collettiva ad opera di normative con carattere evidentemente prescrittivo sia un fatto negativo che continueremo a contrastare, con l'obiettivo di riassegnare alla contrattazione collettiva il ruolo centrale nella definizione delle condizioni lavorative che le spetta e che tra l'altro nei nostri settori ha sempre dimostrato di saper realizzare in modo efficiente e innovativo.

L'esperienza di questi ultimi anni dimostra che gli interventi legislativi su questa materia, che hanno flessibilizzato ulteriormente il mercato del lavoro sia in entrata che soprattutto in uscita, con l'abrogazione dell'art. 18 e l'introduzione del contratto di lavoro a tutele crescenti, non determinano i livelli occupazionali, legati prevalentemente all'andamento del ciclo economico, mentre sono determinanti per la composizione interna e l'articolazione dell'occupazione. Al venir meno degli incentivi per le imprese a fronte delle assunzioni a tempo indeterminato previsti nel cosiddetto *Jobs Act*, le assunzioni a tempo indeterminato, sebbene precarizzate esse stesse, sono nuovamente precipitate a vantaggio dei contratti a termine e alle altre forme di lavoro precario.

E' quindi sulla base di queste concrete esperienze che continuiamo a ritenere preferibili norme di indirizzo che valorizzino l'autonomia delle parti sociali attraverso lo strumento della contrattazione collettiva, che è in grado di individuare strumenti adeguati ai settori, alle fasi economiche e alle diverse tipologie di aziende, nonché di coniugare flessibilità e stabilità dell'occupazione. Riteniamo che dovrebbe essere fatto di più per fare sì che l'apprendistato, regolato nella contrattazione collettiva, divenga il canale privilegiato per l'accesso dei giovani nel lavoro, anche attraverso l'alternanza scuola-lavoro, di cui non condividiamo una demonizzazione preconcepita e ideologica ma sulla cui concreta realizzazione e svolgimento deve essere esercitata un'attenta opera di controllo al fine di evitare abusi e irregolarità.

Gli interventi, ora dichiarati strutturali, per incentivare le nuove assunzioni a tempo indeterminato con la decontribuzione non sono sufficienti anche – ma non solo – per quel che attiene il volume delle risorse impiegate. Siamo ancora convinti che per rendere davvero efficace la lotta alla disoccupazione giovanile (che insieme alla questione meridionale e sovrapponendosi con essa continua a costituire il vero perno del problema in Italia) vanno realizzati interventi rilevanti nel potenziamento del servizio all'impiego e nelle politiche attive del mercato del lavoro, su cui il nostro paese sconta gravi ritardi strutturali. E' necessario raccordare i percorsi di formazione con le esigenze del mondo produttivo e delle imprese e facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche tramite il coinvolgimento delle sedi della bilateralità.

Anche sul versante degli ammortizzatori sociali abbiamo registrato nel corso della Legislatura che si sta concludendo una serie di interventi normativi che hanno ridotto il grado di copertura dei rischi derivanti dalla disoccupazione, a fronte di una limitata estensione dell'area coperta dalle misure di sostegno al reddito. Anche in ragione di ciò pensiamo che sarebbe opportuno esercitare un ruolo nella definizione e gestione di misure di sostegno al reddito attraverso la bilateralità, in particolare per il personale delle aziende con meno di 16 dipendenti, una prospettiva rispetto alla quale registriamo altresì persistenti incertezze e dubbi, non solo tra i rappresentanti delle associazioni datoriali.

POLITICHE DI GENERE

L'attenzione per le politiche di genere, quale evoluzione dei temi in precedenza riuniti nelle cosiddette pari opportunità e nella spinta per l'emancipazione femminile nella società e nel mondo del lavoro, non rappresenta evidentemente una novità per un sindacato come la UILTuCS, che opera in settori che vedono, quasi tutti, una netta prevalenza delle donne sul totale dell'occupazione. Nel corso degli anni, anche grazie alla nostra azione, la situazione è migliorata, anche se resta ancora molta strada da compiere.

Già i dati generali del mercato del lavoro evidenziano il persistere di gravi problemi strutturali. La disoccupazione femminile al 12,5% è superiore del 25% alla disoccupazione maschile (10%); il tasso di inattività delle donne (44%) è quasi il doppio rispetto a quello degli uomini (25%) e il tasso di occupazione delle donne (49%) è conseguentemente molto inferiore a quello maschile (68%). Inoltre, anche tra gli occupati persistono delle evidenti discriminazioni di genere, particolarmente evidenti nei settori e comparti del terziario. Gli uomini prevalgono nettamente negli impieghi a tempo pieno e indeterminato, mentre sono donne la stragrande maggioranza dei lavoratori part-time, prevalentemente non volontario, e la maggioranza delle tipologie d'impiego meno strutturate e più precarie. Dall'insieme di tali fattori – oltre che dalla minore presenza delle donne nei livelli d'inquadramento superiori – deriva la persistenza del differenziale salariale a danno della manodopera femminile, che mediamente percepisce una retribuzione inferiore di circa il 30% rispetto a quella maschile.

Sul versante delle misure politiche, al moltiplicarsi degli interventi miranti a contrastare gli elementi di discriminazione formale e a ridurre gli atti di violenza nei confronti delle donne, nel mondo del lavoro e nel tessuto sociale complessivamente inteso, abbiamo visto associata altresì negli ultimi anni una diminuzione delle risorse strutturali destinate a quei servizi pubblici idonei a favorire l'ingresso e la permanenza delle donne nel mercato del lavoro, emancipandole da almeno una parte dei ruoli di cura e assistenza che il modello culturale predominante continua ad assegnare loro in via prevalente e prioritaria. Tale riduzione, particolarmente evidente ad opera di alcune Regioni e di molti Enti Locali, riconducibile ai limiti di spesa cui essi sono assoggettati per effetto del cosiddetto patto di stabilità, è stata solo in minima parte compensata dalle misure di sostegno per le famiglie adottate dallo Stato, il più delle volte episodiche e talvolta puramente simboliche.

In questi anni il nostro impegno contrattuale ha cercato – anche con qualche successo, soprattutto nell'ambito della contrattazione di secondo livello – di trovare soluzioni che permettano alle donne con contratto a part-time di incrementare strutturalmente il proprio orario di lavoro settimanale, e quindi la retribuzione, anche attraverso soluzioni organizzative flessibili e innovative. Abbiamo anche agito nei contratti integrativi aziendali, per inserire un welfare che aiuti a conciliare vita-lavoro tramite voucher legati all'assistenza familiare o baby sitter, ma solo in una Azienda,

siamo riusciti a concordare orari di lavoro con flessibilità positiva, in caso di necessità di assistenza a familiare, al rientro dalla maternità o durante l'inserimento del figlio al nido/scuola materna. Ci siamo inoltre contrapposti ai molteplici tentativi da parte delle associazioni imprenditoriali e delle aziende volti a ridurre o abolire tutele contrattuali importanti, quali il part-time post-maternità, o le possibilità di ricorso ai permessi e alle aspettative previsti dalle vigenti norme di legge e contrattuali.

La UILTuCS nel corso degli ultimi anni ha inoltre continuato a mettere al centro delle proprie iniziative i temi delle politiche di genere, come ad esempio – da ultimo – in occasione della Conferenza d'Organizzazione di categoria, al fine di accrescere la sensibilità e la competenza dei propri dirigenti sindacali, quadri e delegati nell'affrontare i casi di discriminazione di genere nei luoghi di lavoro, come il mancato riconoscimento del part-time post-maternità, il demansionamento, la marginalizzazione al rientro dalla maternità, le molestie sessuali. Dobbiamo per altro prestare maggiore attenzione in futuro anche al supporto e alla tutela nei casi di discriminazione sul lavoro legati al diverso orientamento sessuale e alla riassegnazione dell'identità di genere.

ATTIVITA' INTERNAZIONALE

La UILTuCS ha proseguito in questi anni la propria attività nelle sedi sindacali internazionali (UNI) e soprattutto europee (CES, UNI-Europa, EFATT) svolgendo un ruolo attivo nell'elaborazione politica in tali ambiti, nella convinzione che ciò è indispensabile per un sindacato che intende affrontare le sfide fondamentali poste dalla globalizzazione economica e finanziaria, dal futuro del lavoro in tale contesto, dai fenomeni migratori e dall'accrescersi delle disuguaglianze sociali.

Siamo convinti che la crisi che le istituzioni europee stanno attraversando potrà essere superata solo se l'Unione sarà in grado di trovare e fornire risposte e soluzioni concrete ai problemi dei cittadini, assicurando loro protezione sociale, benessere e sicurezza. Per fare ciò le istituzioni europee necessitano altresì di una profonda riforma che abbia una forte dimensione sociale oltre che una solida base economica come propri fondamenti. Di conseguenza partecipiamo attivamente al dibattito sulla dimensione sociale dell'Europa e sosteniamo l'azione della CES perché si adotti e venga incluso come parte integrante dei Trattati europei il Protocollo sociale, da essa perorato.

Siamo inoltre convinti che la via da privilegiare per ridare centralità e nuovo vigore al "Modello sociale europeo" sia quella del rafforzamento del Dialogo sociale. Questo, in quanto espressione del principio di sussidiarietà, deve poter esercitare un maggior peso nelle decisioni dell'Unione Europea, consentendo una maggiore e concreta partecipazione delle Parti Sociali all'elaborazione delle politiche europee, che non possono essere regolamentate e modellate esclusivamente dalle sedi

legislative e nella compensazione dei molteplici e spesso divergenti interessi nazionali di cui i Governi si fanno portavoce.

LA UILTuCS

Negli anni trascorsi dal Congresso di Torino la nostra organizzazione ha proseguito sulla strada della crescita quantitativa e qualitativa attraverso l'attenta rappresentazione degli interessi delle lavoratrici e dei lavoratori dei settori in cui operiamo, contraddistinti da un'elevata frammentazione, nonché da peculiarità e specificità quanto alle caratteristiche del rapporto di lavoro e al livello di libertà sindacale. Nella Conferenza d'Organizzazione di categoria abbiamo ribadito che di tali fattori deve tenere conto anche il livello confederale, giacché nei settori seguiti dalla UILTuCS la tutela di gran parte delle lavoratrici e dei lavoratori si realizza mediante un rapporto diretto nelle sedi sindacali, in cui l'assistenza – anche ma non solo di natura vertenziale – costituisce il presupposto di fiducia per un'adesione continuativa all'organizzazione sindacale. Coerentemente con ciò ribadiamo la necessità che la UIL confederale riconosca alla nostra categoria le aree contrattuali e di rappresentanza in capo alla Filcams-CGIL e Fisascat-CISL necessarie ad una coerente politica contrattuale di settore, come nel caso del CCNL Multiservizi.

Nei mesi successivi alla conclusione della Conferenza d'Organizzazione, sulla scorta del mandato da essa conferito, la UILTuCS ha realizzato rilevanti interventi sul proprio Statuto, in linea con quanto indicato dalla Conferenza di Organizzazione Confederale, anche per quel che concerne l'articolazione della propria presenza territoriale e i livelli congressuali, tenendo altresì presenti le caratteristiche dei diversi territori, la loro dimensione, il rapporto costi/benefici attesi, in relazione al tessuto produttivo del terziario esistente e al suo grado di concentrazione/diffusione. In particolare abbiamo focalizzato nel livello regionale il baricentro politico e gestionale dell'Organizzazione, competente per l'impostazione e gli indirizzi nell'azione sindacale nonché incaricato di assicurare efficienza nella gestione delle risorse umane ed economiche, che costituisce il presupposto della razionalizzazione organizzativa.

Come affermato nel documento conclusivo della Conferenza d'Organizzazione di Bari, è nostra intenzione stabilire un nuovo patto politico con la UIL, sia ai fini delle attribuzioni delle titolarità contrattuali, sia ai fini del diritto di rappresentanza negli organi esecutivi e di gestione confederali. Riteniamo infatti maturo il tempo che esponenti della UILTuCS possano ricoprire incarichi confederali sia nel livello politico che nelle strutture collaterali dei servizi, affinché alla nostra categoria venga riconosciuto un effettivo diritto di rappresentanza nella UIL, tenuto anche conto della sua forza rappresentativa e per consentirle un necessario rapporto organico con il livello confederale.