



**Conferenza finale del progetto europeo: “Dare forma
al futuro del lavoro attraverso il dialogo sociale in un
settore dei servizi digitalizzato”**

16-17 novembre 2021

UAI global
union
europa

The European Services Workers Union

Dieses Projekt ist von der EU-Kommission gefördert
This project is being promoted by the EC Commission
Ce projet est cofinancé par la Commission européenne
Progetto sovvenzionato dalla Commissione Europea



Sintesi: Dare forma al futuro del lavoro attraverso il dialogo sociale in un settore dei servizi digitalizzato Progetto – Conferenza finale, 16-17 novembre 2021

Questa conferenza online di due giorni ha riunito funzionari e rappresentanti sindacali affiliati UNI per discutere i risultati di questo progetto di UNI Europa 2019-2020; Ogni giorno hanno partecipato 45-55 persone, tra cui diversi ricercatori e membri dei CAE. I tre temi chiave sono stati affrontati in sessioni individuali, condotte da un relatore ospite e da un relatore di UNI Europa, e caratterizzate da sostanziali sessioni D&R e discussioni tematiche.

Indice:

- 1.1. *Impegno dei sindacati per l'apprendimento permanente (LLL)*
- 1.2. *Proposte di progetti: come possono i sindacati ottenere più supporto strutturale per l'LLL*
- 1.3. *Discussioni tematiche sull'LLL*
- 2.1. *Conseguenze e aree che destano preoccupazione nei processi di ristrutturazione (digitale)*
- 2.2. *COVID-19, lavoro a distanza e nuove sfide nella ristrutturazione*
- 2.3. *Discussioni tematiche sulla ristrutturazione*
- 3.1. *Sindacati e lavoratori autonomi: contrattazione collettiva e ostacoli giuridici*
- 3.2. *Gli obiettivi di UNI Europa per il lavoro autonomo e la lotta per un diritto comunitario della concorrenza più equo*
- 3.3. *Discussioni tematiche sul lavoro autonomo*

1.1. Impegno dei sindacati per l'apprendimento permanente

– *Jeff Bridgford (Visiting Senior Research Fellow, King's College Londra)*

Dovrebbe essere una priorità sindacale assicurare che lavoratori e disoccupati abbiano accesso all'apprendimento permanente (LLL), compresa la formazione iniziale e continua. Enormi cambiamenti nel mondo del lavoro, dovuti all'innovazione tecnologica, al cambiamento climatico e ora alla pandemia COVID-19, stanno aumentando le richieste di nuove competenze; attraverso questi processi di apprendimento, l'unico interlocutore affidabile per i lavoratori, e l'unico organismo che può agire in loro nome, è un sindacato.

I sindacati possono impegnarsi attivamente per l'LLL in diversi modi: 1) svolgere un ruolo consultivo nell'anticipazione delle competenze e negli standard e programmi di formazione; 2) partecipare allo sviluppo e al finanziamento di programmi di formazione p.es. fondi di formazione settoriale); 3) partecipare all'erogazione o al suo monitoraggio della formazione (p.es. partecipazione al processo di registrazione delle imprese per l'apprendistato); 4) a livello di luogo di lavoro, negoziare l'orario pagato per la formazione continua e i diritti dei lavoratori

alle opportunità di formazione; 5) guidare e motivare i lavoratori a partecipare alla formazione continua.

Inoltre, i sindacati possono influire sul processo decisionale in materia di sviluppo delle competenze e di LLL attraverso una serie di istituzioni a livello nazionale ed europeo, a seconda della loro rappresentanza nelle strutture di governance. A livello aziendale, i sindacati possono negoziare i salari degli apprendisti o politiche più ampie di apprendimento sul luogo di lavoro attraverso accordi collettivi, impegnarsi con i comitati aziendali e, in paesi come il Regno Unito, possono sostenere i rappresentanti sindacali riconosciuti per l'apprendimento (ULR).

1.2. Proposte di progetti: come possono i sindacati ottenere più supporto strutturale per l'LLL

- Annika Flaten (Director of Commerce and Tourism, UNI Europa)

Dal sondaggio del progetto emerge un ampio consenso tra gli affiliati sul fatto che la facilitazione e il finanziamento dell'apprendimento permanente e dello sviluppo continuo delle competenze per i lavoratori è prima di tutto responsabilità dei datori di lavoro - e, in misura minore, dei governi - e che l'apprendimento permanente dovrebbe essere parte della contrattazione collettiva. La percezione generale è che l'LLL dovrebbe essere organizzato prima di tutto a livello nazionale, quindi ai livelli settoriale, aziendale ed europeo. Gli affiliati hanno anche suggerito che, al pari dei regimi pensionistici, i datori di lavoro potrebbero facilitare l'apprendimento permanente attraverso contributi a un fondo per le competenze settoriali. Mentre è spesso necessario che i sindacati siano innovativi per ottenere successi con l'LLL, dal progetto emerge anche che si possono sfruttare i percorsi tradizionali della contrattazione collettiva e del dialogo sociale – quali ambiente di lavoro, salute e sicurezza, e ristrutturazioni – per sollevare questioni di competenze e formazione.

Sulla base di sondaggi, workshop e ricerche, sono state sviluppate **quattro proposte** in questo progetto: **1** Definire chiaramente le diverse forme di LLL e le relative fasce di lavoratori; **2** Promuovere l'LLL attraverso i contratti collettivi, che potrebbero includere il congedo retribuito per la formazione, la specificazione delle competenze necessarie per soddisfare i requisiti del lavoro e migliorare l'occupabilità, la definizione del contenuto della formazione, la specificazione delle ore di formazione, le questioni di finanziamento, l'accesso alla formazione per tutti i lavoratori, ecc.; **3** Esplorare ulteriori iniziative di collaborazione tra le parti sociali, dato che i contratti collettivi spesso non raggiungono tutti i lavoratori (le PMI in particolare hanno bisogno di maggiore consulenza su come sostenere al meglio l'LLL); **4** Promuovere l'LLL attraverso leggi e normative: Per esempio, fare pressione per una legislazione che stabilisca requisiti minimi legali per la formazione dei lavoratori.

1.3. Discussioni tematiche sull'apprendimento permanente

Le discussioni hanno rivelato che benché la formazione sia spesso vista come un vantaggio per tutte le parti, si tratta ancora di un argomento controverso. C'è accordo sul fatto che l'LLL è essenziale per stare al passo con le sfide del lavoro, ma non è chiaro se questo sia compreso da tutti i sindacati. Inoltre, ci sono enormi differenze tra i paesi negli approcci all'LLL, e questi hanno un grande impatto sull'impegno dei lavoratori (p.es. diritti alla formazione, finanziamenti, tempi della formazione). Alcuni affiliati trovano che sia difficile convincere i lavoratori poco qualificati ad accettare la formazione, poiché questi ultimi devono essere in grado di percepirne meglio i benefici. Il che è più probabile se la formazione è possibile in orario di lavoro, che secondo gli affiliati dovrebbe essere una richiesta sindacale di base. Quando viene sollevato

il tema di un LLL più ampio, in un'ottica di occupabilità futura e di cittadinanza, sorgono domande su chi pagherebbe per questo (non i datori di lavoro?).

2.1. Conseguenze e aree che destano preoccupazione nei processi di ristrutturazione (digitale)

– Sara Riso (*Research Manager, unità Occupazione di Eurofound*)

L'analisi di Eurofound sui dati del sondaggio europeo [2015](#) sulle condizioni di lavoro ha rilevato che la ristrutturazione è associata a *livelli più elevati* di intensità del lavoro, stress auto-segnalato, assenteismo e presenzialismo, all'esposizione a comportamenti sociali avversi (incluso il bullismo), e a *livelli più bassi* di soddisfazione per le condizioni di lavoro, il benessere mentale e la sicurezza del lavoro; Nel frattempo, dal *lato positivo*, è legata a un maggiore accesso alla formazione pagata dal datore di lavoro e a mansioni che comportano un nuovo apprendimento. La forza di queste associazioni è maggiore in situazioni di ridimensionamento, ma sono presenti anche in luoghi di lavoro che si espandono nel corso del processo di ristrutturazione.

Inoltre, solo il 78% dei dipendenti nei luoghi di lavoro ristrutturati hanno riferito di essere stati informati sulla ristrutturazione e solo al 38% è stata chiesta la loro opinione. È apparso meno probabile che i dipendenti che hanno riferito di essere stati consultati e informati risentissero dei suddetti effetti negativi della ristrutturazione, e ci sono risultati analoghi nei luoghi di lavoro che beneficiano di processi di dialogo sociale. Tra gli altri fattori "cuscinetto" che, nell'ambiente di lavoro, aiutano a ridurre gli effetti negativi di cui sopra, si annoverano: percezione di trattamento equo, qualità della leadership, supporto sociale (sostegno da parte dei colleghi e della direzione), e **presenza del sindacato sul luogo di lavoro**.

I processi di ristrutturazione digitale non comportano necessariamente perdite o guadagni immediati di posti di lavoro. Nella sua ricerca, Eurofound ha trovato che i profili professionali evolvono in permanenza nel tempo; in alcuni casi ciò significa che mansioni manuali possono essere sostituite da un numero simile di funzioni professionali e manageriali. Per quanto riguarda le tendenze settoriali, i dati dello European Restructuring Monitor (2020-21) indicano che, rispetto ad altri settori, i servizi finanziari registrano perdite di posti di lavoro relativamente molto alte nei casi di ristrutturazione digitale, mentre nel settore dell'informazione e della comunicazione, i guadagni di posti di lavoro prevalgono assai più delle perdite e sono elevati rispetto ad altri settori.

Nel complesso, la digitalizzazione rimane un'area in cui il dialogo sociale fatica ad estendere la sua influenza. A livello nazionale, ci sono poche prove della partecipazione delle parti sociali nella definizione delle strategie di innovazione e poca enfasi sulla qualità del lavoro risultante da questi processi.

2.2. COVID-19, lavoro a distanza e nuove sfide nella ristrutturazione

– Mark Bergfeld (*Director of Property Services & UNICARE, UNI Europa*)

Dal lancio di questo progetto nel 2019-2020, il mondo del lavoro ha vissuto uno stravolgimento più grave di quanto chiunque di noi potesse prevedere: in particolare, la cosiddetta "rivoluzione del lavoro a distanza" e l'allargamento della frattura tra i lavoratori ora detti "essenziali", che lavorano in prima linea, e quelli che lavorano a distanza. In primo luogo, questa nuova realtà richiede che continuiamo a intraprendere ricerche per elaborare scenari di settore, in modo da averli già sul nostro radar quando si verificano.

Gli ultimi anni hanno anche visto l'emergere di uno stato di ristrutturazione *permanente*, attuata non più *solo* sulla base di crisi economiche o di grandi macrotendenze, come il cambiamento climatico e la digitalizzazione, ma adottando cicli senza precedenti e sempre più brevi. Per

esempio, il settore del facility management, delle pulizie e della sicurezza ha registrato negli ultimi due anni tre ondate di ristrutturazione in G4S, e due ondate in ISS, compresi disinvestimenti e vendite.

D'altra parte, mentre l'automazione in corso nei servizi è spesso considerata in termini di perdite di occupazione, in realtà si registra un guadagno netto di posti di lavoro nel settore. Da questo punto di vista, per i sindacati questo non è il momento di ritirarsi e di mettersi sulla difensiva. Dovremmo piuttosto muoverci e mettere avanti la nostra agenda, tenendo presente che le attuali carenze di manodopera ci offrono una leva maggiore. Allo stesso tempo, è importante riconoscere che l'automazione dei processi negli uffici e l'introduzione dell'intelligenza artificiale sta creando nuovi posti di lavoro sia a monte che *a valle* nella catena del valore dei servizi, e stiamo assistendo all'emergere di quello che è stato chiamato "lavoro fantasma". Si tratta di lavoro nascosto che non si svolge più nell'azienda o nelle sue vicinanze, ma viene svolto da appaltatori e freelance che lavorano a salari più bassi, con condizioni di lavoro peggiori e che pagano i propri contributi sociali. Questo tipo di lavoro può avere un effetto a domino sui salari del settore in generale, e spetta al movimento sindacale europeo mettere la sindacalizzazione di questi lavoratori non organizzati al centro della sua agenda e delle sue attività di reclutamento.

Anche il dibattito sui lavoratori delle piattaforme ha ricevuto un'ampia attenzione. Tuttavia, è importante capire che il ricorso a questi tipi di lavoratori non diventerà il modello occupazionale dominante. Invece, i grandi datori di lavoro stanno usando le stesse tecnologie di piattaforma per assegnare il lavoro *all'interno* delle loro aziende, e i lavoratori devono competere per mansioni diverse. Questa situazione aumenta i livelli di stress, con i lavoratori obbligati a essere connessi in permanenza e soggetti a un controllo indiretto. Per di più, quando lavorano da casa, questi lavoratori non hanno contatti diretti con i colleghi e le opportunità di costruire solidarietà sono scarse.

Per quanto riguarda la situazione attuale in generale, dobbiamo notare che i cicli di apprendimento dei sindacati sono molto più lunghi di quelli delle imprese e del capitale (che non devono prendere decisioni sulla base di una discussione democratica); pertanto, i sindacati devono unirsi nel dialogo e rivalutare continuamente la situazione per imparare dalle prassi più aggiornate e attrezzarsi per rispondere alle sfide poste dalle imprese. Invece di essere "helpdesk della ristrutturazione", dove ci troviamo nella posizione di comunicare le cattive notizie dell'azienda, dovremmo proporre un messaggio di speranza, costruire la solidarietà tra lavoratori fuori e dentro l'azienda, lavoratori giovani e lavoratori anziani, lavoratori qualificati e lavoratori "non qualificati".

2.3. Discussioni tematiche sulla ristrutturazione

Le discussioni hanno rivelato un'opinione comune secondo cui i sindacati mentre combattono contro le ristrutturazioni, devono anche investire per anticiparle. Alcuni affiliati hanno notato esempi di questo a livello aziendale, ma non seguiti a livello settoriale o nazionale. Una proposta correlata è stata quella di propugnare il diritto dei sindacati ad essere consultati prima dei processi di ristrutturazione, che dovrebbe esistere a livello di CAE, e in un certo numero di paesi a livello nazionale, cosa che nella pratica non avviene e richiede un'applicazione più rigorosa. La direzione spesso comunica ai sindacati i processi di ristrutturazione "all'ultimo minuto", quando tutto è già stato deciso.

3.1. Sindacati e lavoratori autonomi: contrattazione collettiva e ostacoli giuridici

- *Lionel Fulton (Segretario, Dipartimento di Ricerca sul Lavoro)*

L'attuale modesta crescita del lavoro autonomo in generale nasconde una crescita più significativa in alcuni segmenti del settore dei servizi. Nella maggior parte dei paesi europei vi sono ormai dei sindacati con un numero significativo di lavoratori autonomi tra i loro iscritti.

Tuttavia, per alcuni sindacati, i lavoratori autonomi non figurano tra le persone che cercano di rappresentare.

Ci sono quattro tipi di sindacati per i lavoratori autonomi: **1)** sindacati per occupazioni tradizionalmente (e sempre più) autonome (p.es. artisti, giornalisti, traduttori, guide turistiche), **2)** sindacati creati appositamente per reclutare nuovi lavoratori più precari, **3)** sindacati che includono specificamente i lavoratori autonomi (possono aiutare i lavoratori con problemi legati al lavoro autonomo come la tassazione), e **4)** grandi sindacati che cercano di reclutare lavoratori autonomi (e che possono avere sezioni specifiche per i lavoratori autonomi).

I sindacati dovrebbero impegnarsi nella contrattazione collettiva per i lavoratori autonomi per tre ragioni principali: a) migliorare la retribuzione e gli standard di vita dei lavoratori autonomi, b) proteggere i dipendenti dalla concorrenza sleale di lavoratori autonomi, e c) dare ai lavoratori autonomi una ragione per iscriversi al sindacato (dato che gli altri organi che li rappresentano non sono coinvolti nella contrattazione collettiva).

Tuttavia, le autorità europee e nazionali potrebbero argomentare che i sindacati che organizzano lavoratori autonomi lo stanno facendo non con lavoratori che hanno il diritto alla sindacalizzazione e alla contrattazione, bensì con gruppi di imprese, il che costituirebbe interferenza illegale nella concorrenza (che si tratti di contrattazione collettiva o di proporre tariffe raccomandate). Questo si è visto in sentenze emanate in Danimarca (2002 e 2010), nei Paesi Bassi (2007) e in Irlanda (2004).

Ci sono quattro modi principali per ottenere il diritto alla contrattazione collettiva per i lavoratori autonomi: **1)** diritti di contrattazione basati sull'occupazione – per esempio, la legislazione può permettere che specifici tipi di occupazione siano esclusi dalla legge contro la concorrenza; **2)** diritti di contrattazione basati su regole di "dipendenza economica" all'interno della legislazione – per esempio, a seconda che i lavoratori ricavano una certa percentuale del loro reddito da una sola fonte; **3)** in base a una storia evolutiva di contrattazioni e casi legali che trattano di dipendenza economica o di falso lavoro autonomo; **4)** secondo un processo per cui i lavoratori autonomi accettano di diventare dipendenti, sia attraverso la creazione di una struttura intermedia che attraverso la negoziazione di contratti di lavoro.

Passare alla contrattazione collettiva non sarà facile, e ci sono molte prove di ostruzionismo da parte dei datori di lavoro. Tuttavia, dovremmo tenere a mente i recenti successi nella legislazione e nelle cause giudiziarie (in Italia, Spagna, Regno Unito, Paesi Bassi, ecc.), come pure le recenti raffiche di azioni industriali da parte dei lavoratori delle piattaforme, e, soprattutto, quello che sembra essere un nuovo approccio dell'UE alla contrattazione collettiva e alla concorrenza [come spiegato di seguito].

3.1. Gli obiettivi di UNI Europa per il lavoro autonomo e la lotta per un diritto comunitario della concorrenza più equo - *Johannes Studinger (Head of MEI, UNI Europa)*

Nonostante le notevoli variazioni in Europa nella posizione dei lavoratori autonomi nell'economia, nella legislazione e nei loro rapporti con le strutture sindacali, negli ultimi vent'anni c'è stato un cambiamento generale nel modo in cui i sindacati e le confederazioni come UNI Europa percepiscono i lavoratori autonomi e i freelance. Si è passati dalle discussioni su come i freelance stessi potrebbero rappresentare una minaccia per i diritti dei dipendenti e per gli standard sociali, a uno scenario in cui i sindacati sono diventati in molti casi un luogo inclusivo per i lavoratori autonomi, con la consapevolezza che la vera minaccia proviene dai datori di lavoro che cercano di abbassare gli standard e di spingere i lavoratori vulnerabili verso contratti a tempo determinato o verso il lavoro autonomo. L'unico modo per migliorare la situazione generale, ora lo capiamo, è quello di acquisire quante più protezioni e diritti possibili per tutti i lavoratori, siano essi autonomi o meno.

Gli obiettivi di UNI Europa e le azioni sul lavoro autonomo in questo progetto erano i seguenti:

- ① **Coinvolgere i lavoratori autonomi nei sindacati:** Il progetto ha creato una piattaforma per lo scambio di esperienze/informazioni in questo settore, e abbiamo visto un aumento di attività in molti settori.
- ② **Affrontare il falso lavoro autonomo:** L'imminente direttiva della Commissione [sul miglioramento delle condizioni di lavoro nelle piattaforme](#) sarà un buon passo avanti, ma occorre fare molto di più per combattere gli abusi. Il progetto ha dimostrato che il lavoro autonomo fittizio è un problema crescente, in particolare nei settori a bassa retribuzione, e ci sono segnali che questi lavoratori si stanno sindacalizzando.
- ③ **Costruire il potere collettivo:** Questa è l'azione migliore e più sostenibile che i sindacati possono fare; molti dei nostri affiliati hanno ora sezioni specifiche per i freelance, che registrano una crescita particolarmente forte grazie a una sindacalizzazione aggressiva e alla contrattazione collettiva.
- ④ **Lotta per una più equa legislazione europea sulla concorrenza:** UNI sta impegnando le istituzioni europee su questa questione da più di 10 anni, poiché la situazione non è in linea con le convenzioni dell'ILO sulla libertà di associazione e sulla contrattazione collettiva ("lavoratori" si estende ai lavoratori autonomi). Nel nostro progetto di studio, i sindacati intervistati hanno identificato quale maggiore sfida da affrontare come le barriere giuridiche contro la sindacalizzazione e la contrattazione collettiva dei lavoratori autonomi.

Quest'anno, la Commissione europea ha promesso di attivarsi per rimuovere le barriere contro la contrattazione collettiva per i lavoratori autonomi. Notiamo che ha proposto una serie di opzioni politiche diverse, alcune delle quali assai restrittive. Da parte sua, UNI Europa ha segnalato alla Commissione che solo una politica inclusiva e non discriminatoria sarebbe accettabile: una politica che permetta a tutti i lavoratori autonomi, in tutte le circostanze, di contrattare collettivamente, piuttosto che una politica limitata ai lavoratori delle piattaforme o a quelli con partner contrattuali di una dimensione minima, ecc. Prendiamo anche posizione sul contenuto e sulle modalità della contrattazione collettiva, che non sono materia di politica della concorrenza: le linee guida devono allinearsi con le definizioni stabilite per la contrattazione collettiva negli strumenti applicabili per i diritti umani, nel pieno rispetto dei sistemi industriali e dei processi di contrattazione collettiva nazionali.

Durante i 18 mesi del processo legislativo, UNI Europa e altre federazioni settoriali sono state molto attive e ben coordinate nel loro dialogo con la Commissione. Quest'ultima pubblicherà il [progetto di orientamenti](#) il 9 dicembre, per una consultazione finale fino al 24 febbraio 2022, e gli orientamenti finali saranno pubblicati verso aprile 2022. Dopo la pubblicazione del progetto di orientamenti, UNI Europa farà un ultimo sforzo per renderli adatti allo scopo, concentrandosi sulla garanzia che i nostri membri possano attivarsi più facilmente presso i lavoratori autonomi per aiutarli a organizzarsi e a contrattare collettivamente.

Per UNI Europa, i cambiamenti in arrivo avranno due conseguenze principali. In primo luogo, i nostri affiliati saranno in grado di sviluppare strategie e decidere azioni a livello nazionale in questo settore, sia trattando con le autorità della concorrenza per quanto riguarda l'attuazione degli orientamenti, sia coordinando le spinte alla sindacalizzazione. In secondo luogo, miriamo a costruire una rete di soggetti che vogliono rendere più forti i lavoratori autonomi, dare loro voce e migliorare le loro condizioni, costruendo nel contempo la capacità sindacale e favorendo la cooperazione tra sindacati.

3.3. Discussioni tematiche sul lavoro autonomo

Dalle discussioni è emerso il desiderio degli affiliati di dare potere ai lavoratori autonomi attraverso la contrattazione collettiva e di continuare ad apprendere dall'esperienza di altri sindacati. Alcuni affiliati affermano inoltre che le strutture sindacali del settore devono essere aggiornate, e altri sostengono la necessità di un maggiore coordinamento tra le federazioni sindacali per evitare situazioni in cui le divisioni tradizionali e spesso artificiali della contrattazione collettiva fanno sì che persone in uno stesso luogo di lavoro non siano in grado di negoziare come un unico soggetto. Sulla stessa linea, è stato dato un esempio di contratti collettivi per i freelance che vengono negoziati insieme a quelli per i dipendenti: alla radiotelevisione tedesca. Sul lato negativo, gli affiliati dichiarano che il processo decisionale politico e l'azione dei legislatori in questo settore sono cruciali, ma spesso sono "corrotti" dal lobbismo commerciale e finanziario.