

ENTI BILATERALI



FONDI PREVIDENZA COMPLEMENTARE



FONDI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA



FONDI INTERPROFESSIONALI PER LA FORMAZIONE CONTINUA



PROGETTOTERZIARI Speciale XXI Congresso

PERIODICO DI INFORMAZIONE DELLA FISASCAT CISL

Bimestrale - Direttore Responsabile: Pierangelo Raineri - Direzione, Editore, Amministrazione e Pubblicità: Union Labor S.r.L., Via dei Mille 56, 00185 Roma, Telefono/Fax 0685359757; Redazione, Progetto Grafico e Impaginazione: Paola Mele; Periodico registrato presso il Tribunale di Roma con il n° 237 in data 26/06/2009 SERVICE PROVIDER: COLT Technology Services Group Limited - www.colt.net.it; Sito Web: www.progettoterziario.it



Care delegate, cari delegati, il 21° Congresso Nazionale della Fisascat Cisl si celebra in un tempo straordinario e complesso. È il tempo delle transizioni che plasmano il presente e determinano il futuro. È il tempo in cui l'intelligenza artificiale e le tecnologie digitali stanno ridisegnando i confini del lavoro, della produzione, della vita quotidiana. È il tempo in cui si intensificano le sfide ambientali, sociali e demografiche. È anche il tempo in cui dobbiamo scegliere da che parte stare: dalla parte del lavoro, della dignità, della partecipazione, della giustizia sociale.

Abbiamo scelto di dare a questo Congresso un titolo ambizioso, che non si limita a evocare un tema, ma intende esprimere una visione: *"Tra reale e artificiale promuovere e partecipare – Interconnessioni di una nuova dimensione umana del lavoro"*. Un titolo che racconta il nostro approccio: consapevole dei rischi, ma anche determinato a cogliere le opportunità. Un titolo che chiama in causa le nostre responsabilità come sindacato moderno, presente, radicato, in grado di fare da ponte tra passato e futuro, tra innovazione e diritti, tra progresso e inclusione.

Il cambiamento che stiamo vivendo è profondo. Non riguarda solo le tecnologie, ma le relazioni umane, i modelli organizzativi, le dinamiche del mercato, il senso stesso del lavoro. È un cambiamento che tocca con particolare intensità i settori che la nostra Federazione rappresenta: il terziario, il commercio, il turismo, i servizi. Settori esposti, spesso vulnerabili, ma anche fondamentali per la coesione sociale, l'economia e lo sviluppo del Paese.

Nel corso di questo mandato congressuale abbiamo affrontato emergenze epocali: la pandemia, la crisi energetica, l'inflazione, i conflitti internazionali. Abbiamo tenuto la barra dritta, coniugando contrattazione e tutela, vicinanza e visione. Siamo stati accanto alle lavoratrici e ai lavoratori nei momenti più difficili, difendendo redditi, occupazione, tutele. Ma non ci siamo fermati alla difesa. Abbiamo rilanciato il nostro impegno con piattaforme contrattuali innovative, costruendo modelli di partecipazione e dialogo capaci di rispondere ai bisogni e alle esigenze reali delle lavoratrici e dei lavoratori, valorizzando le professionalità, anche nel tentativo di contrastare il dumping contrattuale.

Lo dimostra il lavoro fatto sul piano nazionale, con i recenti rinnovi dei contratti collettivi nei settori chiave del terziario di mercato, e sul piano territoriale, con centinaia di accordi aziendali e territoriali che hanno migliorato le condizioni di lavoro e retribuzione di decine di migliaia di persone. Lo dimostra la nostra attenzione crescente ai temi della bilateralità, della formazione continua, del welfare contrattuale. Lo dimostra l'impegno sui grandi temi della rappresentanza, della legalità, dell'equità fiscale, della dignità del lavoro povero, della salute e della sicurezza sul lavoro.

Ma oggi siamo chiamati a fare un salto di qualità. La trasformazione del lavoro impone un nuovo protagonismo del sindacato. Le innovazioni tecnologiche – in particolare l'intelligenza artificiale – stanno modificando i processi produttivi, ma anche i modelli decisionali e le dinamiche di potere. Occorre governare questi processi, non subirli. Occorre costruire sempre più una contrattazione inclusiva, di anticipo, capace di orientare il cambiamento nel segno dell'equità.

Ecco perché il nostro Congresso non è solo un'occasione per fare bilanci. È un laboratorio per il futuro. Un momento di riflessione collettiva in cui discutere, confrontarsi, proporre. Un'occasione per rafforzare la nostra identità confederale e il nostro radicamento sociale. Un'opportunità per rilanciare il valore della partecipazione come leva di democrazia economica e coesione sociale.

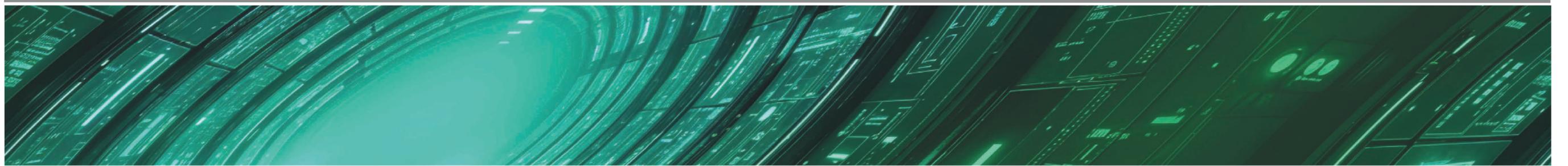
Il nostro Congresso si intreccia idealmente con il prossimo Congresso della Cisl, in programma a Roma dal 16 al 19 luglio, che si terrà sotto il titolo: *"Il coraggio della partecipazione – Responsabilità sociale e umanità del lavoro per rigenerare l'Italia e l'Europa."*

Un titolo che condividiamo nel profondo. Perché anche noi crediamo che non ci sia futuro senza responsabilità, senza visione, senza il coraggio di dare voce e potere al lavoro. Senza una rigenerazione che parta dai luoghi in cui le persone vivono, lavorano, si formano, si curano. Anche per questo siamo e vogliamo restare un sindacato di prossimità, capace di stare nelle periferie del lavoro, nelle nuove fragilità, nei bisogni silenziosi che troppo spesso non trovano rappresentanza.

Care delegate, cari delegati, ci attende una stagione impegnativa, ma anche carica di opportunità. Abbiamo le competenze, l'esperienza, l'autorevolezza per continuare a essere protagonisti del cambiamento. Lo faremo, come sempre, con spirito di servizio, con passione, con determinazione. Lo faremo con la forza delle idee, con la credibilità della nostra azione, con l'energia che sapremo rinnovare in questi giorni congressuali.

A tutte e tutti voi rivolgo il mio saluto più affettuoso e il mio ringraziamento per il lavoro che svolgete ogni giorno, nei territori, nei luoghi di lavoro, nelle comunità della Fisascat. Con l'orgoglio del cammino fatto insieme, e con la responsabilità condivisa del futuro che vogliamo costruire.

Buon Congresso a tutte e a tutti.



Tra reale e artificiale promuovere e partecipare. Interconnessioni di una nuova dimensione umana del lavoro L'Intelligenza Artificiale, il lavoro e la persona: sfide e prospettive per il terziario di mercato tra innovazione, diritti e contrattazione collettiva

C'è una trasformazione in atto nel mondo del lavoro. È veloce, profonda, pervasiva. Spinta dall'intelligenza artificiale, che sta ridefinendo processi, mansioni, competenze. Non si tratta più di scenari futuribili: il cambiamento è già qui, visibile nei supermercati automatizzati, negli hotel che adottano chatbot, nei servizi digitalizzati della ristorazione e del turismo, negli algoritmi che assegnano turni e monitorano performance.

Secondo i dati OCSE 2024, in media nei paesi industrializzati il 27% dei lavoratori è già esposto a tecnologie di automazione basate su IA. Un recente rapporto McKinsey & Company stima che entro il 2030 fino al 30% delle ore lavorate nei servizi potrebbe essere automatizzato, con impatti diretti sull'occupazione in settori a forte componente femminile e giovanile, come commercio e accoglienza. In Italia, l'Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano conferma che i comparti del terziario di mercato sono tra i più interessati da applicazioni di IA generativa, soprattutto per l'analisi dei dati, l'assistenza clienti e l'ottimizzazione logistica. Le opportunità sono evidenti: maggiore efficienza, nuovi servizi, possibilità di liberare tempo da mansioni ripetitive. Ma i rischi non sono marginali: sostituzione di posti di lavoro, incremento della precarietà, pressioni sulla produttività, opacità nei criteri decisionali degli algoritmi.

A preoccupare è anche la crescente polarizzazione del lavoro, con una forbice che si allarga tra profili altamente qualificati e mansioni facilmente automatizzabili. In gioco ci sono anche le disuguaglianze: salariali, generazionali, di genere.

Secondo Eurofound, nei settori del commercio e della distribuzione il 40% dei lavoratori europei ha già sperimentato modifiche organizzative legate all'introduzione di tecnologie digitali, mentre nel turismo e nei servizi alla persona si moltiplicano gli strumenti di gestione automatizzata dei compiti, senza che vi sia sempre una trasparente comunicazione con i lavoratori

coinvolti. La digitalizzazione spesso precede la regolazione, e questo crea asimmetrie di potere che si riflettono sulle condizioni di lavoro.

La transizione digitale, se lasciata a sé stessa, può amplificare fragilità già esistenti. È quindi indispensabile governarla, con strumenti capaci di accompagnare il cambiamento mettendo al centro la dignità della persona.

Per la Fisascat Cisl, la chiave è la contrattazione collettiva. Una contrattazione che non si limiti a gestire l'impatto occupazionale dell'IA, ma che sappia anticiparlo, orientarlo, definendo diritti nuovi per scenari nuovi: sul controllo digitale, sulla trasparenza algoritmica, sulla classificazione professionale, sui tempi di lavoro e sulla formazione.

Non si tratta solo di tecnologie: si tratta di relazioni industriali, di modelli organizzativi, di rappresentanza. L'automazione può cambiare radicalmente il modo in cui si lavora in una catena di montaggio digitale della logistica, ma anche il modo in cui si relaziona un operatore di sportello, o una commessa, con il cliente. L'intelligenza artificiale non sostituisce solo operazioni manuali: incide su competenze relazionali, decisionali, spesso insostituibili. Eppure, proprio qui si gioca una delle sfide più importanti: valorizzare l'apporto umano dove la tecnologia non potrà mai replicarlo.

L'AI Act europeo – il Regolamento sull'Intelligenza Artificiale dell'UE approvato in via definitiva nel 2024 – offre un primo quadro normativo, distinguendo gli usi vietati, quelli ad alto rischio e quelli soggetti a condizioni di trasparenza. Ma la regolazione pubblica non basta. Serve un'azione contrattuale e partecipativa che coinvolga le parti sociali, dia voce ai lavoratori, definisca codici di condotta etici e condivisi. Serve, soprattutto, una strategia formativa permanente che consenta a tutte e tutti di affrontare il cambiamento non con paura, ma con consape-

volezza. Il ruolo della formazione è strategico: non può essere una tantum, deve diventare strutturale. Secondo il World Economic Forum, il 44% delle competenze lavorative sarà obsoleto entro il 2027. In Italia, i dati ISTAT e Unioncamere mostrano che oltre il 50% delle imprese ha difficoltà a trovare personale con le giuste competenze digitali. Un disallineamento che rischia di lasciare indietro una larga fascia della forza lavoro, soprattutto nei comparti a bassa digitalizzazione.

Il 21° Congresso nazionale Fisascat Cisl si apre con queste domande. Perché l'intelligenza artificiale non è neutra: dipende da come viene progettata, da chi la controlla, da quali tutele la accompagnano. La sfida non è solo tecnologica, ma profondamente politica, culturale e sindacale.

Possiamo scegliere se subire l'innovazione o esserne protagonisti. Se lasciare che la tecnologia plasmi il lavoro a sua immagine, o se indirizzarla verso un nuovo umanesimo produttivo, che metta al centro la persona.

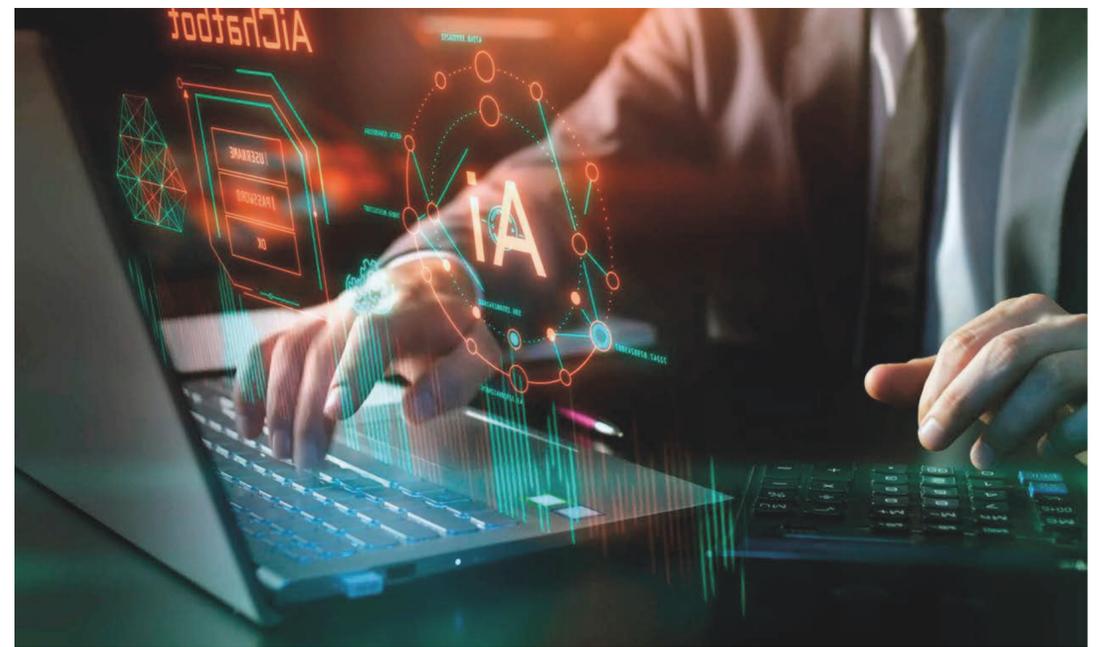
La risposta, per la federazione cislina, è chiara: il futuro del lavoro si costruisce con la partecipazione, la contrattazione, la responsabilità sociale.

Per questo, anche nel percorso congressuale ai vari livelli, la Fisascat Cisl ha scelto di interrogarsi su questi temi non come osservatore, ma come soggetto attivo.

Con momenti di confronto con le delegate e i delegati, con approfondimenti nei luoghi della formazione sindacale, con iniziative pubbliche che hanno dato voce a chi lavora nei settori più esposti alla trasformazione tecnologica.

Perché solo ascoltando la realtà si può costruire una visione credibile e condivisa del futuro.

Paola Mele
Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione Fisascat Cisl



Appalti pubblici e dignità del lavoro: la contrattazione d'anticipo come leva di giustizia sociale, tutela dei diritti e qualità nei servizi essenziali

Ogni giorno, milioni di lavoratrici e lavoratori operano nei settori più essenziali della nostra società: puliscono scuole, cucinano nei presidi ospedalieri, garantiscono sicurezza in spazi pubblici, si prendono cura degli ambasciati nei quali viviamo e lavoriamo. Sono le mani che rendono possibile la vita quotidiana, ma troppo spesso restano invisibili. In gran parte sono donne, migranti, lavoratrici e lavoratori part-time. E troppo spesso pagano il prezzo di un sistema di appalti che antepone il risparmio alla qualità, il massimo ribasso alla dignità. Dietro ogni servizio esternalizzato si celano vite, storie, famiglie. C'è chi lavora all'alba per garantire la pulizia di uffici o di un'aula scolastica prima dell'arrivo degli studenti, chi serve pasti caldi nelle corsie degli ospedali, chi vigila sulla sicurezza di spazi frequentati da migliaia di persone ogni giorno. Il loro contributo è fondamentale, ma continua a non ricevere il riconoscimento che merita. In Europa, gli appalti pubblici rappresentano il 14% del PIL. Sono una leva strategica non solo economica, ma anche occupazionale e sociale: coinvolgono il 14% della forza lavoro dell'Unione e influenzano in modo decisivo le condizioni contrattuali di milioni di persone. In valore assoluto, si parla di oltre 2.000 miliardi di euro l'anno gestiti dalle stazioni appaltanti pubbliche. Eppure, il sistema attuale presenta criticità: note: gare al ribasso, subappalti incontrollati, dumping contrattuale, perdita di continuità occupazionale nei passaggi di appalto. Il lavoro si fa precario, frammentato, spesso senza prospettiva.

È un meccanismo che premia chi offre di meno, non chi garantisce di più in termini di qualità e diritti. E a pagarne le conseguenze sono lavoratrici e lavoratori già in condizioni di fragilità, spesso con salari insufficienti e orari instabili, senza garanzie per il futuro. Il settore del cleaning/multiservizi, a livello europeo, conta ol-

tre 297.000 imprese e più di 4,2 milioni di addetti. In Italia sono oltre 600mila le lavoratrici e i lavoratori coinvolti, prevalentemente inquadrati in contratti a tempo parziale e retribuiti con salari bassi, seppur svolgano mansioni fondamentali per la collettività. Si tratta in larga parte di servizi esternalizzati in ambito scolastico, sanitario, amministrativo e industriale. Un mondo del lavoro che resta troppo spesso ai margini del dibattito pubblico, ma che rappresenta una parte vitale del funzionamento dello Stato sociale. Ogni disfunzione del sistema di appalti si traduce in un peggioramento dei servizi per i cittadini e in una compressione dei diritti per chi quei servizi li garantisce ogni giorno.

Anche il comparto della ristorazione collettiva, tra mense scolastiche e ospedaliere, catering e servizi bar nei grandi centri, rappresenta un nodo centrale: in Italia dà lavoro a circa 1,5 milioni di persone, con una crescita del 5% nel solo 2024, spinta dalla ripresa post-pandemica e dall'ampliamento dell'offerta pubblica e privata di servizi alimentari.

Secondo Effat il settore alberghiero e della ristorazione in Europa comprende 1,8 milioni di aziende che impiegano quasi 10 milioni di lavoratrici e lavoratori.

Eppure, nonostante la sua rilevanza strategica, anche questo settore è caratterizzato da un'elevata incidenza di contratti precari, turni discontinui e condizioni lavorative che richiedono un urgente intervento correttivo, sia a livello nazionale che sovranazionale. A rendere ancora più fragile l'intero impianto, oggi, interviene un elemento nuovo e dirompente: l'intelligenza artificiale. Nel contesto degli appalti pubblici, l'adozione di piattaforme digitali automatizzate per la gestione delle gare, la valutazione delle offerte e l'organizzazione dei servizi rischia di produrre nuovi squilibri.

Secondo uno studio dell'ILO del 2024 sull'uso dell'AI nel settore dei servizi, oltre il 60% delle imprese europee prevede di introdurre strumenti basati su algoritmi per l'allocazione del personale, la verifica delle performance e la determinazione dei costi entro i prossimi tre anni. Se non governata da regole chiare, l'adozione dell'intelligenza artificiale può contribuire ad accentuare le disuguaglianze già esistenti, diventando un nuovo strumento di controllo e di compressione salariale, piuttosto che una leva per migliorare l'efficienza e la qualità del lavoro. Anche in Italia, l'Osservatorio del Politecnico di Milano segnala che il 45% delle aziende che operano nei servizi di facility management sta già testando tecnologie predittive e sistemi di monitoraggio algoritmico per l'ottimizzazione dei turni, delle squadre e della produttività. Ma chi controlla gli algoritmi? Chi stabilisce che un servizio "efficiente" non debba essere anche "equo"? Se il criterio guida resta il prezzo più basso, allora anche l'intelligenza artificiale, lungi dall'essere neutra, può finire per automatizzare le distorsioni anziché correggerle. Serve un nuovo approccio che metta al centro la trasparenza, la partecipazione nei processi decisionali e la garanzia che ogni innovazione rispetti i diritti fondamentali del lavoro. Secondo l'Osservatorio Appalti e Contrattazione di ADAPT, in Italia nel 2023 solo il 18% dei bandi pubblici nel settore dei servizi conteneva espliciti riferimenti alla contrattazione collettiva di riferimento. E appena il 6% prevedeva clausole sociali realmente vincolanti in caso di cambio appalto. Troppo poco, in un sistema dove la discontinuità occupazionale è la regola e non l'eccezione. Questa debolezza normativa si traduce in un'instabilità strutturale che rende difficile la programmazione della propria vita per chi lavora nel settore.

La contrattazione collettiva, in questo contesto, diventa uno strumento imprescindibile per dare certezze, stabilità e prospettive alle persone. È in questa cornice che la Fisascat Cisl ha presentato, anche a livello europeo, la proposta della contrattazione d'anticipo: un modello di intervento sindacale che entra prima della gara, in fase di progettazione dei bandi, per costruire un perimetro di garanzie condivise su retribuzioni, inquadramenti, continuità di rapporto, condizioni di salute e sicurezza. Si tratta di un cambio di paradigma: non più solo "difesa" dopo l'aggiudicazione, ma azione preventiva e negoziale che coinvolge stazioni appaltanti, imprese, rappresentanze delle lavoratrici e dei lavoratori. Una contrattazione che anticipa i problemi, li previene, e li affronta nella sede più giusta: quella del confronto tra le parti, nel rispetto reciproco e nella comune volontà di costruire un sistema più equo. Questa proposta è stata portata anche a Bruxelles, nel febbraio scorso, durante la riunione del Comitato Esecutivo Fisascat Cisl, con il sostegno di UNI Europa, UNI Property Services, EFCL, e l'attenzione di interlocutori istituzionali come la vicepresidente del Parlamento Europeo Pina Picierno e l'onorevole Pasquale Tridico. L'obiettivo è chiaro: contribuire a una riforma profonda delle direttive europee del 2014, affinché le regole degli appalti pubblici diventino uno strumento per promuovere lavoro buono, trasparente, sicuro. Una riforma che non può più essere rimandata, se si vuole davvero costruire un'Unione Europea all'altezza delle sfide sociali del presente e del futuro. Numerosi rapporti europei, tra cui le ultime relazioni del CESE e della Commissione Lavoro del Parlamento Europeo, sottolineano l'urgenza di un aggiornamento normativo capace di coniugare efficienza e responsabilità sociale.

Esperienze come quelle della Francia, della Germania e dei Paesi Bassi – dove le clausole di responsabilità sociale nei bandi pubblici sono già prassi consolidata – dimostrano che una via diversa è possibile. Queste buone pratiche europee ci insegnano che l'efficienza può e deve andare di pari passo con la giustizia sociale, e che non è utopico immaginare un mercato degli appalti pubblici fondato su criteri di sostenibilità e responsabilità. In un'Europa attraversata da transizioni complesse – digitale, ecologica, demografica – la contrattazione collettiva si conferma leva fondamentale di coesione e giustizia sociale. La contrattazione d'anticipo è parte integrante di questo disegno: un ponte tra economia e diritti, tra efficienza e equità, tra innovazione e responsabilità. È un invito a riscrivere le regole, ad ampliare gli spazi del dialogo sociale, a restituire centralità al lavoro nella definizione delle politiche pubbliche.

Perché il valore di un appalto non può ridursi a una cifra, ma deve esprimere una visione di società. Una visione in cui il lavoro sia giusto, il servizio di qualità, le relazioni industriali partecipate. In cui l'Europa sociale non sia solo uno slogan, ma una realtà costruita giorno dopo giorno. Non c'è vera modernizzazione senza inclusione, non c'è innovazione senza giustizia sociale. Per questo serve oggi una nuova stagione di diritti negli appalti.

Il 21° Congresso della Fisascat Cisl vuole essere, anche su questo fronte, uno spazio di proposta concreta. Perché dietro ogni servizio in appalto c'è un lavoratore. Dietro ogni offerta economica c'è una persona. E dietro ogni scelta pubblica ci deve essere un'idea precisa di società.

Piemme