

INCONTRO DIBATTITO  
CALL CENTER IN SARDEGNA.  
ATTUALITÀ DI UN LAVORO TRA LIMITI ED OPPORTUNITÀ  
Mercoledì 2 luglio 2008 - ore 9<sup>30</sup> - Cagliari, Hotel Mediterraneo

*Comunicazione GIOVANNI MATTA segretario regionale Cisl sarda*

PREMESSA

Il mercato del lavoro, non è una novità, sta cambiando volto e dimensione ed in questo tumultuoso processo di trasformazione mentre scompaiono alcune professioni altre stanno venendo avanti affermandosi in modo dirimpante entrando con forza nel nostro vivere quotidiano modificando, alcune volte in meglio, le nostre abitudini e le nostre regole di vita. Tale processo non pare destinato ad arrestarsi anzi la voglia e la ricerca di un generale approccio ai tanti problemi che incontriamo durante una normale giornata sono divenuti l'elemento fondante di un nuovo modo di lavorare, l'anima di nuovi e sempre più insistenti servizi che seppure non richiesti direttamente sono sempre disponibili e fruibili.

Tale opportunità ha costituito la spinta verso una maggiore specializzazione non solo del modo di produrre ma anche di vendere i tanti prodotti, coinvolgendo e sconvolgendo in pieno il settore dei servizi generando una crescita esponenziale anche di numerosi posti lavoro. Ciò ha investito con maggiore intensità le aree più ricche del paese, riverberandosi comunque, anche se in misura più attenuata, anche nelle aree a meno intensità di sviluppo come la nostra.

Anche in Sardegna il settore dei servizi ha avuto un impulso positivo e, nonostante i settori manifatturieri siano interessati da una crisi strutturale ormai nota, il terziario, compreso quello avanzato, pare interessato da una fase espansiva rilevante ed apprezzabile.

Infatti, c'è un segmento del mondo del lavoro sardo che sta assumendo una dimensione significativa e che vede il numero degli occupati crescere progressivamente, così come i luoghi e le sedi dove questo servizio viene svolto. Ci riferiamo a quel variegato e discusso ambito dei CALL CENTER che rappresenta poi una costola di quel composito e complicato mondo della ICT in Sardegna, che dà vita ad un settore di circa 24.000 addetti dove gli operatori dei CALL CENTER, forte di 8.900 unità impegnate, rappresenta un terzo abbondante della forza lavoro.

Una dimensione importante costituita in larga parte da giovani e soprattutto donne, come risulta dai report curati dalla direzione regionale del ministero del lavoro, in molti casi precari, sovente dediti a questo impiego ma in attesa di collocarsi in un'altra esperienza lavorativa.

Condizione questa spesso preordinata da alcune aziende che per ragioni che rimandano al contenimento dei costi ed al perseguimento di un maggior utile prediligono il ricorso a manodopera da occupare a tempo. Recentemente, infatti, una società insediatasi da poco in Sardegna, incontrando i tanti attori dello scenario economico regionale, nell'annunciare il suo posizionamento nell'isola anticipò tutti affermando che delle 25 unità che intendeva occupare 5 sarebbero stati occupati a tempo pieno, costituendo lo staff principale della società stessa, mentre, gli altri 20, sarebbero stati impiegati a tempo ricercandoli tra gli studenti universitari i quali, comunicazione ufficiale del rappresentante della società, in attesa della laurea potevano realizzare un po' di soldi per finanziarsi gli studi e concludere il rapporto una volta laureati.

Una realtà quindi dove occorre assolutamente dirigere l'attenzione, intanto per rendere questa esperienza meno precaria e, soprattutto, per dare certezze a chi attraverso questo settore ha scelto di affacciarsi nel mondo del lavoro.

Dai dati forniti dal Ministero, raccolti in occasione delle ispezioni eseguite in ottemperanza al dispositivo della finanziaria nazionale del 2007, e delle circolari susseguitesi, risulta che gli operatori prima citati operano in 80 aziende strutturate in forme e modi tra i più disparati.

Alcune di queste possono essere a buon titolo annoverate tra le più grandi aziende sarde, posto che diverse superano i 200 addetti ed una di queste occupa oltre 1.000 dipendenti, ed in alcune la qualità del lavoro ed anche la sua organizzazione risultano essere accudite in modo adeguato, così come è adeguato il livello di relazioni sindacali.

Una dimensione quindi significativa e, per il futuro, suscettibile di ulteriori incrementi. Risulta, infatti, che altri gruppi intendono posizionarsi in Sardegna ed annunciano l'imminente apertura di una sede.

Non mancano gli elementi di contrasto e, per alcune imprese, già si parla di contrazioni di posti di lavoro. In almeno una (Gemina) per calo di commesse da parte di Telecom ed i lavoratori in questi giorni stanno protestando in modo fermo e vivace sotto la sede dell'azienda, mentre le altre hanno ventilato la riduzione di una parte del personale, pare per reazione agli obblighi imposti con la finanziaria del 2007.

### IL LAVORO CHE CAMBIA

Saranno questi contrasti, sarà la circospezione che accompagna questa esperienza di lavoro, sarà il fatto che nel luogo dove questo si realizza non ci sono ciminiere che fumano né rumori assordanti di sottofondo, e non assomiglia al luogo di lavoro classico, sarà perché sino all'avvento dell'accordo sindacale dell'ottobre 2006 la precarietà costituiva il motivo dominante dell'impiego in questo settore, saranno tante altre cause, ma il lavoro nei CALL CENTER viene percepito ancora con qualche margine di scetticismo.

Eppure è un lavoro come tanti, l'ovvio risultato di un processo di trasformazione di alcune funzioni che lo sviluppo delle comunicazioni e delle informazioni, l'avvento dell'industria informatica e delle tecnologie digitali, ha reso più celere e concentrato in alcuni luoghi fisici.

Molti studiosi non esitano a definire tali trasformazioni una vera e propria rivoluzione che scandisce e accompagna quella terziarizzazione dell'economia dove, a fianco dello scambio di beni prodotti dall'industria manifatturiera, si somma un'infinità di servizi che la società delle comunicazioni è in grado di offrire.

È certamente un lavoro diverso a cui la politica, e fino a qualche tempo addietro anche una parte del sindacato, ha guardato con qualche resistenza ideologica e culturale di troppo. Ancora oggi quando si vuol richiamare la condizione di disagio che il lavoro si porta appresso, il riferimento corre subito al lavoro nei CALL CENTER e le giaculatorie non si fermano più.

Non siamo di fronte a dei reietti, bensì ad una situazione particolare che occorre comprendere, analizzare ed indirizzare in modo compiuto. Essa è figlia di una nuova realtà del lavoro che scaturisce da una dimensione in profonda e tumultuosa trasformazione, che diviene urgente interpretare e governare e rappresenta una pagina aggiornata di una storia già vista.

Semmai diviene imperativo per tutti valutare la portata e la dimensione di questa esperienza e provare a dare certezze a quanti, con questo lavoro, vogliono scommettere sulla costruzione di una realtà lavorativa diversa.

Questa organizzazione ha provato a dare sostanza a questo proposito con il proprio apporto all'accordo del 4 ottobre del 2006 che la CISL ha voluto ed inseguito con particolare determinazione.

Nella tradizione di questo sindacato il lavoro e chi lo esprime ha un valore a prescindere, e tale assunto impone compiti e responsabilità da tradurre quotidianamente in scelte ed atteggiamenti costruttivi.

La CISL vuol dare certezze a chi opera in questo settore intanto riaffermando con forza l'esigenza di sperimentare sino in fondo quanto già indicato con l'accordo dell'ottobre 2006. Si tratta semmai di stabilire il come giungere a questi obiettivi e con quali strumenti in sede regionale occorre agire.

L'obiettivo non può non che essere quello statuto dei lavori che riporti al centro le tutele, individuali e collettive, come la valorizzazione delle nuove realtà occupazionali e le nuove mansioni che tale processo d'innovazione si porta appresso.

#### PER UNA POLITICA PER IL LAVORO

In Sardegna il lavoro è il tema ricorrente non solo nelle disquisizioni di carattere sindacale. Le difficoltà che accompagnano il sistema economico regionale fanno sì che una consistente quota di sardi siano senza lavoro. Nonostante in alcuni ambienti ci si affanni a dimostrare che in questi ultimi quattro anni, in tema di occupazione e di nuovo lavoro, l'isola ha fatto passi da gigante, noi pur essendo poco inclini al pessimismo, dobbiamo constatare che i senza lavoro sono circa 80mila, certificati dall'Istat e lo stesso istituto asserisce che altrettanti hanno rinunciato a cercarlo.

A ciò si somma il dato relativo al tasso di occupazione oscillante tra il 52% ed il 52,7% lontano dall'indice medio nazionale di oltre sette punti e lontanissimo dall'obiettivo della Strategia di Lisbona 2010 che fissava tale indice al 70%.

Non vi è dubbio alcuno che le condizioni necessarie per un'espansione duratura dell'occupazione potranno essere sostenute innanzitutto da politiche di sviluppo, capaci ed orientate ad incoraggiare la crescita quantitativa e qualitativa del sistema regionale, accompagnate da azioni mirate a dare impulso all'aumento della produttività e, soprattutto, a dare stabilità alle diverse opportunità di lavoro che il mercato regionale, seppure stentatamente, è in grado di offrire.

Nel merito la CISL sarda ha già detto la sua in occasione dell'iniziativa del 18 marzo scorso quando venne presentato il Manifesto per il lavoro. In quell'occasione oltre a sollecitare uno sforzo complessivo per rilanciare i settori tradizionali, rivendicammo con forza, e continuiamo a rivendicarla oggi, un'attenzione maggiore per curare i mali endemici che affliggono il mondo del lavoro sardo.

In particolare diviene imperativo por mano:

- al basso tasso d'inclusione;
- alla temporaneità e alla discontinuità dei rapporti di lavoro anche al fine di evitare che molti giovani vadano incontro ad una instabilità permanente;
- irrobustire le iniziative contro il lavoro nero e sommerso.

Occorre una nuova politica per il lavoro che oggi manca e che bisogna alimentare con fare coraggioso. Una realtà che esprime le dimensioni prima richiamate, pur con le contraddizioni segnalate, rappresenta una sfida impegnativa. In Sardegna la politica per il lavoro per un'infinità di questioni, ha sempre avuto un ruolo marginale.

Sicuramente le difficoltà del sistema produttivo e le continue emergenze nei diversi settori hanno fatto sì che la prima preoccupazione fosse quella di dare risposta ai tanti espulsi dal processo produttivo. Tutt'oggi, l'attenzione per il lavoro, si dispiega verso il superamento della richiesta di un'occupazione da dare a quella marea di disoccupati che rivendica il diritto per il lavoro.

Non vi è alcun dubbio che il tema ha bisogno di essere affrontato, invece, con interventi strutturali in grado di traghettare la Sardegna fuori dall'emergenza, affiancando agli interventi diretti a gestire il contingente, le azioni necessarie ad intercettare il nuovo lavoro, le attività formative e gli strumenti di ammortizzazione sociale a favore dei settori attualmente non coperti da tale opportunità. Occorre inoltre, dentro un quadro d'iniziativa regionali, definire ad esempio un fondo di previdenza aggiuntiva rivolto a quei settori, quale quello di cui oggi ci stiamo occupando, nell'intento di estendere a tutti i lavoratori la possibilità di costruire da subito un nuovo modello di protezione sociale.

È sempre più indispensabile ragionare, specie per gli operatori dei CALL CENTER, di uno strumento bilaterale dentro cui trasferire la formazione, presupposto indispensabile per disciplinare l'ingresso nel settore, come anche la previdenza aggiuntiva, la sanità integrativa, il monte ore permessi, etc. e, soprattutto, gli strumenti di indirizzo necessari per stabilizzare i lavoratori e, da ultimo, anche il governo di strumenti di prevenzione dai rischi per la salute che questo lavoro può provocare.

Tutti aspetti questi importanti che purtroppo, per le troppe resistenze, non si riesce a trasferire dentro un pacchetto legislativo regionale in grado di innovare le azioni di governo del lavoro.

L'auspicio che oggi formuliamo, che poi è più di un auspicio, è che la Conferenza regionale per il lavoro, che la Regione si appresta a convocare nelle prossime settimane, trovi il coraggio e la determinazione necessaria, a partire dalla relazione introduttiva, di far muovere l'impegno della politica verso nuovi ambiti e non si limiti ad una mera constatazione dell'esistente, come avvenne in occasione del dibattito ed il varo della legge regionale n. 20 del 2005.

Abbiamo bisogno di dare una svolta agli strumenti di governo del lavoro e la Conferenza potrebbe rappresentare l'occasione dentro cui far convergere le opportunità e le volontà necessarie allo scopo. Una Conferenza che, come conclusione, ci consegni l'auto-assoluzione sulle scelte, tanto dannose quanto inutili, consumate in questi quattro anni, come ad esempio quelle operate nel campo della formazione, e non solo, risulterebbe una mera passerella dal sapore vagamente pre-elettorale e rinvierebbe ancora una volta l'adozione di provvedimenti non solo necessari ed attesi e sollecitati in numerose circostanze.

Da tempo il sistema Sardegna chiede soluzioni strutturali che vadano ben oltre il contingente e, nel caso specifico, la Conferenza dovrebbe indirizzare gli sforzi ulteriori, necessari per tradurre in attuazione pratica l'avviso comune dell'ottobre 2006.

#### L'AVVISO COMUNE

L'avviso comune sottoscritto tra CGIL CISL UIL e Confindustria al Ministero del lavoro, supportato poi con le misure della finanziaria 2007, venne accompagnato in Sardegna da una serie di iniziative attuate d'intesa con la direzione del lavoro e che avrebbero dovuto avere il supporto di un protocollo aggiuntivo a carattere regionale, da sottoscrivere con l'assessorato al lavoro.

Il confronto, purtroppo, non approdò ad alcuna intesa anche perché in occasione della stesura iniziale, che venne proposta con l'individuazione di un capitolo di spesa di 5 milioni di euro, da definire nella finanziaria 2007, subentrò il sospetto che queste risorse potessero essere utilizzate in una sola direzione. Non se ne fece niente in attesa di una nuova proposta che si arenò, anche perché qualcuno pensò di far partecipare al tavolo soggetti che non firmarono l'accordo nazionale e, per quanto ci riguarda, non abilitati a sottoscrivere alcunché, e con i quali non sottoscriveremmo mai nessuna intesa.

Aspettiamo quindi che l'assessore al lavoro convochi un nuovo tavolo e si proceda alla definizione di un'intesa in grado di trarre l'accordo romano dell'ottobre 2006.

Accordo che sinora ha prodotto tanto ma non abbastanza per dare solidità e spessore a questo settore. Dai dati forniti dalla direzione del lavoro sono state ispezionate 70 aziende, di cui 45 a Cagliari, 4 a Nuoro, 2 ad Oristano e 28 a Sassari. Ad oggi solo 8 aziende hanno concluso accordi, per un totale di 374 lavoratori interessati, mentre per altre 67 aziende e 1.449 lavoratori sono in corso i provvedimenti.

Come possiamo desumere da questi pochi dati, ancorché parziali, il lavoro da fare è ancora tanto ecco perché, a partire dai prossimi giorni, occorre dare nuovo impulso all'attività negoziale. Ci attendiamo perciò la convocazione di un nuovo incontro in grado d'imprimere una svolta nella gestione di questa partita con i temi e gli argomenti anche qui richiamati.

### IL LAVORO DA FARE

La velocità con cui alcune realtà lavorative sono venute su, l'assenza di riferimenti normativi e contrattuali adeguati, la scarsa attività sindacale svolta sui luoghi di lavoro hanno fatto sì che in molte occasioni l'organizzazione del lavoro stesso, unitamente alla tutela dei diritti degli operatori, sia passata in secondo piano.

Proprio per le dimensioni che questo lavoro sta assumendo, per i numeri che esprime, per le potenzialità che rappresenta per il futuro occorre anche in Sardegna mettere all'ordine del giorno l'avvio di un'intensa fase di attività di relazioni sindacali.

Siamo per una vertenza del settore e l'avvio di una forte iniziativa, specie con quelle realtà che sinora si sono mostrate più restie ad attuare le condizioni minime previste dall'intesa nazionale.

Si tratta di stabilire insieme le priorità da rappresentare unitamente alla definizione di un percorso negoziale con i soggetti che hanno la responsabilità di gestire ed attuare le misure richiamate nella finanziaria 2007.

Intanto occorre una prima verifica con la Confindustria per comprendere meglio i limiti che sinora hanno agito da freno all'applicazione dell'accordo.

Credo che sia interesse di tutti, e non solo dei lavoratori e del sindacato, favorire la costruzione di un settore con relazioni sindacali stabili e con una dimensione delle tutele di chi vi opera, pari almeno a quelle già esistenti per tutti gli altri settori.

Non si tratta di demonizzare nessuno bensì, con lo stesso spirito che ha animato la ricerca di un'intesa e che ha poi portato all'accordo di ottobre del 2006, occorre ora favorire la finalizzazione in sede locale di quegli obiettivi.

L'avvio della riforma della contrattazione in sede nazionale dovrà trovare i giusti accorgimenti per disciplinare in modo inequivocabile anche la dimensione del lavoro nei CALL CENTER. Si pone però l'esigenza di strutturare la definizione di percorsi contrattuali in sede locale miranti a definire meglio le condizioni di lavoro e, soprattutto, per arginare le eventuali difformità che si registrano in alcune realtà.

Uno slogan della CISL degli anni ottanta recitava «se tu sei solo un lavoratore noi siamo solo un sindacato». Esso voleva non solo sottolineare il DNA di questa organizzazione ma anche la voglia di curare gli interessi di chi lavora, a prescindere dalle caratteristiche del lavoro, ponendo al centro il valore del lavoro e liberando da pregiudizi ideologici la tutela di chi questo valore esprime. Appunto ciò che dobbiamo e vogliamo fare oggi per chi lavora nei CALL CENTER.