

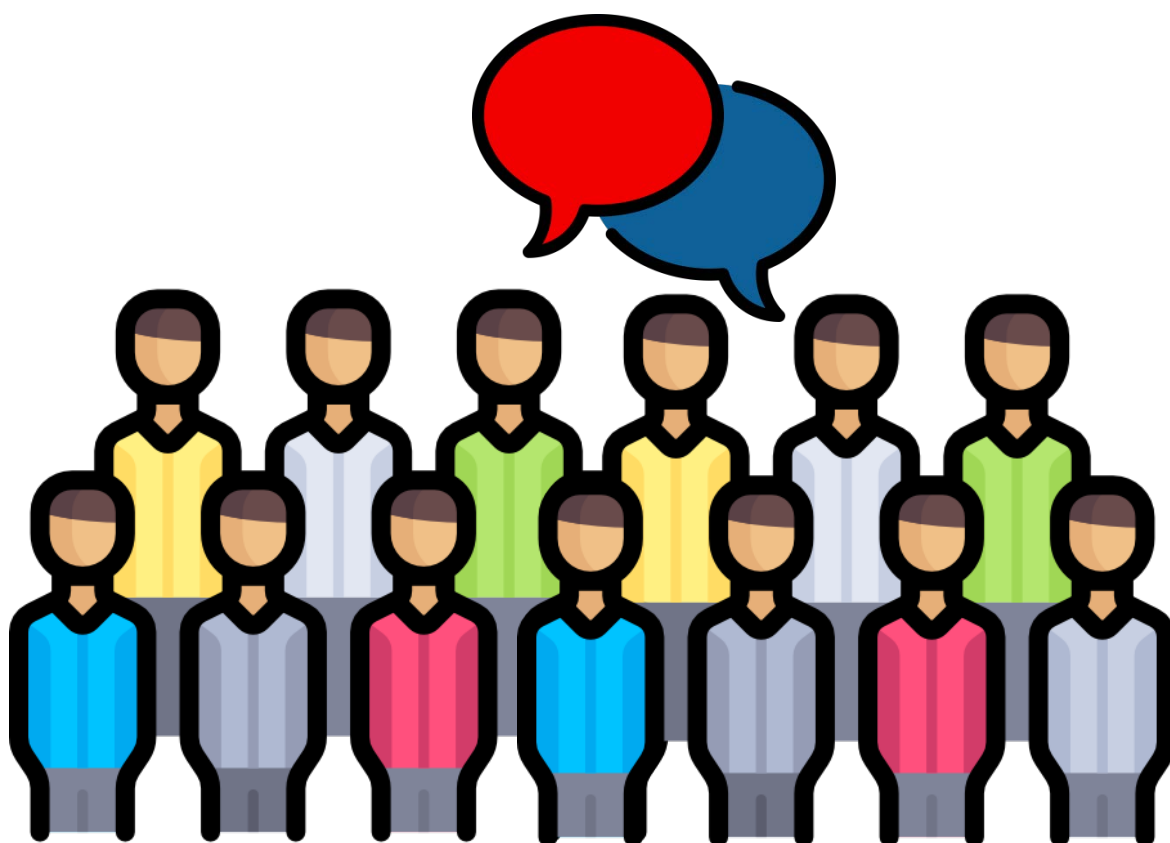
5



Digitalizzazione, il lavoro che cambia

Il rapporto con il sindacato

Un'inchiesta sulle trasformazioni del lavoro nel settore del
credito e delle assicurazioni nell'area metropolitana di Milano

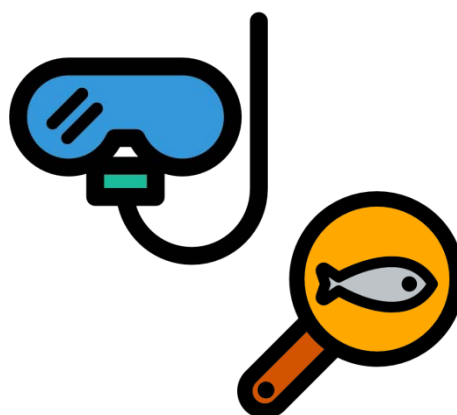


Un breve sguardo d'insieme



La parte conclusiva dell'inchiesta è stata dedicata all'approfondimento di alcuni temi inerenti al rapporto tra lavoratori del settore indagato e il sindacato (Fisac-Cgil in specifico, ma con un carotaggio anche sul sindacato in generale).

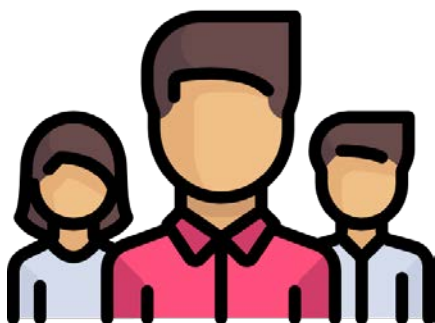
Per scelta, questa parte del questionario, che non costituiva il tema centrale dell'indagine, è stata limitata a pochi approfondimenti, che sono tuttavia da porre in relazione e inquadrare nella cornice dei cambiamenti tecnologici e organizzativi esaminati dall'indagine.



Nel presente testo in genere è stata preferita la doppia forma, più corretta, del maschile+femminile. In alcuni casi questa soluzione non è stata adottata per la mera ragione di non appesantire troppo la lettura.

Iscritti e iscritte

Larga parte di chi ha risposto al questionario sono iscritte e iscritti, ma perlopiù non partecipanti (non militanti o quadri sindacali).



Le valutazioni espresse nei confronti di Fisac sono lusinghiere: in genere è percepito come un sindacato vicino ai lavoratori in relazione a tutti i temi contrattuali proposti.

Soltanto su due temi, la **formazione** e il **riconoscimento della professionalità**, la quota di quanti vedono Fisac “*lontano o assente*” supera un quarto del campione.

Diversa e più articolata è la valutazione sull'efficacia della sua azione:

- la maggioranza giudica efficace l'iniziativa di Fisac in relazione ai temi delle **pari opportunità** e del **welfare aziendale**;
- una quota vicina alla maggioranza (48,1%) anche sulle **problematiche della vita dei lavoratori**, oltre dunque il mero ruolo di agente di contrattazione e rappresentanza.



Il farsi carico, sia nella negoziazione con le aziende, sia attraverso la rete dei servizi, dei problemi più ampi della condizione lavorativa per come si dà oggi, non è una questione d'importanza secondaria.



I temi della svolta sociale

I temi caratteristici di una “svolta sociale”, che si individua nel campo del welfare, del superamento delle discriminazioni, dei servizi per la riproduzione, occuperanno sempre di più un posto cruciale nell’offerta di rappresentanza.

Il fatto che in questi campi Fisac non solo sia visto come vicino, ma anche efficace, è un’indicazione confortante.



	Vicino e efficace	Vicino ma inefficace	Lontano assente
Difesa livello delle retribuzioni	36,8	47,9	15,3
Formazione	27,3	45,9	26,8
Conciliazione vita-lavoro	38,9	44,0	17,2
Attenzione problematiche vita dei lavoratori	48,1	37,2	14,7
Pari Opportunità/Discriminazioni di genere	53,7	35,5	10,7
Welfare aziendale	57,9	31,7	10,4
Riconoscimento della professionalità	17,3	53,3	29,4



La percezione di efficacia viene meno (anche se non del tutto), sui temi più tradizionalmente contrattuali, la formazione, il riconoscimento della professionalità e anche – in parte – la difesa delle retribuzioni.

È evidente che, su questi terreni, l’efficacia sia una variabile dipendente dal contesto; la crisi del settore finanziario e le iniziative di ristrutturazione in corso, inevitabilmente, costringono il lavoro “sulla difensiva” e a farsi carico di soluzioni condivise orientate alla “riduzione del danno”.

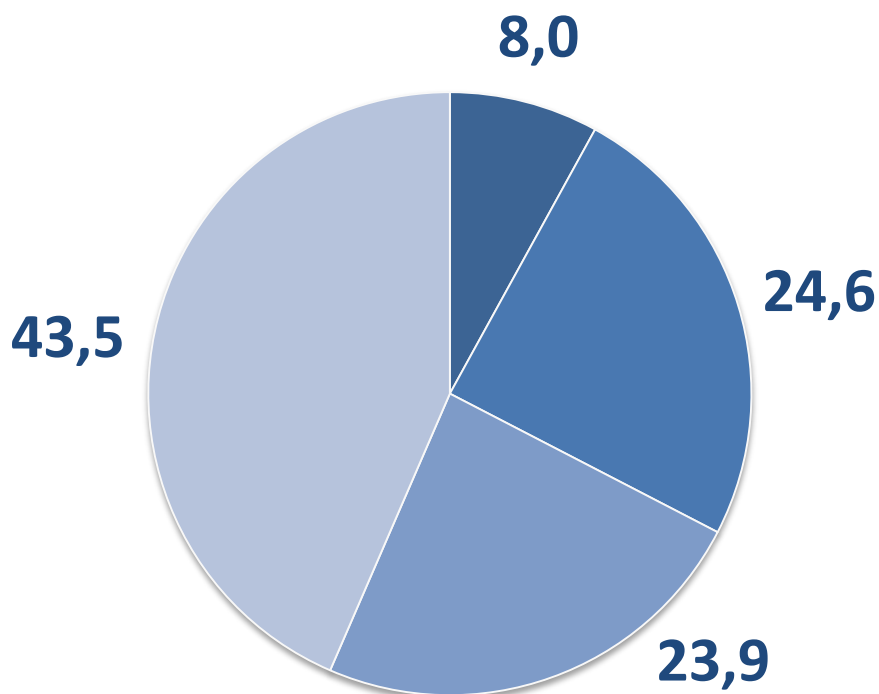
Una tipologia esplorativa



La combinazione delle risposte permette di costruire una tipologia esplorativa delle valutazioni nei confronti dell'azione di Fisac.

Una maggioranza relativa di lavoratori ne ha una percezione di vicinanza e di efficacia, a cui va aggiunto un altro gruppo (24%) che ne offre una valutazione più interlocutoria, di efficacia alterna.

Un quarto considera Fisac "vicino, ma poco efficace" e un gruppo residuale (8%) "lontano o assente".



■ Perlopiù lontano o assente	8,0%
■ Vicino ma poco efficace	24,6%
■ Vicino e talvolta efficace	23,9%
■ Vicino ed efficace	43,5%

4 fattori di valutazione

Le differenti valutazioni emerse sono correlate sostanzialmente a quattro fattori:

★ *L'andamento dell'impresa.*

La percezione di efficacia si riduce (ma in misura tutto sommato contenuta) nelle imprese percepite con andamento incerto o negativo. È da aggiungere che il personale coinvolgimento nei piani di ristrutturazione non influenza significativamente il giudizio.



★ *Il rapporto con Fisac.*

Tra i delegati e gli iscritti che si sono definiti "attivi" (partecipanti alle attività sindacali) la percezione di efficacia è molto più elevata che tra gli iscritti non attivi (dove rimane abbastanza alta), mentre tra i non iscritti – tra cui vi sono anche iscritti ad altri sindacati – si riduce notevolmente.



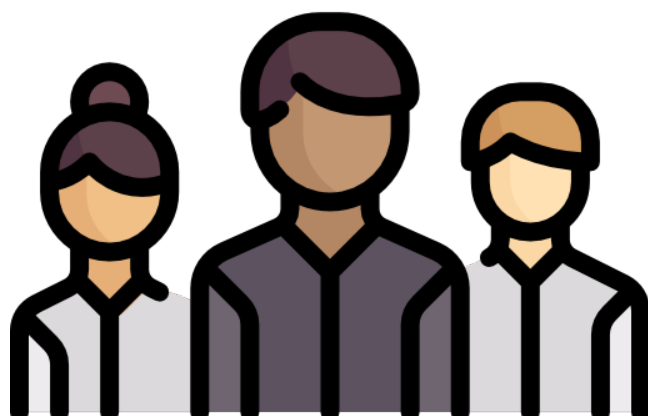
★ *Il grado di soddisfazione complessiva per il lavoro.*

I più soddisfatti, sono soddisfatti anche del lavoro di Fisac, mentre tra gli insoddisfatti le valutazioni sono più articolate o interlocutorie.

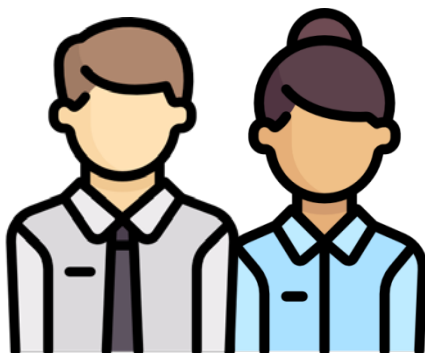


★ *Il tipo di impresa.*

L'associazione statistica è bassa, ma tra i lavoratori delle società finanziarie non bancarie né assicurative la percezione di efficacia è molto contenuta.



La valutazione su FISAC



Riepilogo della
valutazione su Fisac in
rapporto ad alcune
caratteristiche personali
e di contesto aziendale

		 Lontano assente	 Vicino ma poco o per niente efficace	 Vicino a volte efficace	 Vicino efficace
RAPPORTO CON FISAC	Delegati e iscritti attivi	3,7	17,4	26,2	52,7
	Iscritti non attivi	9,3	28,6	22,7	39,4
	Non iscritti	20,7	27,6	22,4	29,3
TIPO DI AZIENDA	Banca	6,8	23,9	25,7	43,6
	Assicurazioni	11,7	23,7	21,8	42,9
	Altra società settore	2,1	37,5	14,6	45,8
ANDAMENTO DELL'AZIENDA	Incerto o negativo	8,8	29,0	26,0	36,3
	Positivo	7,4	21,9	22,7	48,0
SODDISFAZIONE SUL LAVORO	Soddisfatti	4,5	17,3	22,9	55,4
	Insoddisfatti	12,7	29,7	24,0	33,6
Totale		8,1	24,6	23,9	43,4

I temi di contrattazione prioritari



Abbiamo chiesto a lavoratrici e lavoratori del settore di indicare, all'interno di un numero finito di modalità - da cui si sono escluse le rivendicazioni salariali dirette e la difesa del posto di lavoro, che presumibilmente avrebbero attratto la larga maggioranza delle risposte - quali temi considerino oggi prioritari in materia di contrattazione aziendale.

Temi di contrattazione considerati prioritari

(escluso salario e difesa del posto di lavoro)



(Domanda a risposte multiple, percentuali di caso)

3 argomenti importanti

Le risposte si distribuiscono lungo l'intero arco delle alternative proposte, ma emergono con maggiore forza tre argomenti, in parte correlati, che molto hanno a che fare con il cambiamento organizzativo e tecnologico cui si è dedicata ampia parte dell'indagine.

- 1.** Il primo, indicato da un terzo circa dei partecipanti, attiene alla domanda di **strumenti di conciliazione tra vita e lavoro e di flessibilità oraria vantaggiosa** (e non solo subita), confermando indirettamente in questo tema una criticità.
- 2.** Al secondo posto il tema della salute, con riferimento al problema dello **"stress da lavoro correlato"**, ormai riconosciuto - anche da recenti ricerche - come patologia a crescente diffusione che riguarda un numero crescente di lavoratori del settore. Il tema ha indubbie relazioni con i processi di intensificazione e di peggioramento della qualità del lavoro esaminati in altra parte del rapporto.
- 3.** Terzo, **la formazione**, che non appare un richiamo rituale, se si considerano la sensazione di inadeguatezza, il timore di non restare al passo con i cambiamenti, l'importanza attribuita alle capacità e abilità per il futuro del lavoro nel settore.



Seguono, in ordine di importanza: **il contrasto all'outsourcing, i criteri di incentivazione, i carichi di lavoro, lo smart working, il welfare aziendale.**

Sullo "stress da lavoro correlato" si veda la ricerca:
[Fisac Cgil Toscana - Dipartimento di Sanità Pubblica, Sapienza Università di Roma, Stress lavoro correlato: studio osservazionale sui bancari, novembre 2016.](#)



Le priorità

Naturalmente le priorità discendono anche dalle situazioni concrete.

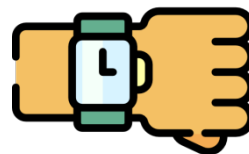
Non emergono, in generale, particolari specificità, ma alcune indicazioni suscitano riflessioni supplementari.

Ad esempio, la priorità attribuita ai temi della conciliazione vita-lavoro (e allo smart working) non proviene in modo preponderante dalla componente femminile (ed anzi, a indicare lo smart working sono più sovente i maschi).

Ad attribuire rilevanza al tema dei carichi di lavoro sono soprattutto i lavoratori maturi, ma la quota più elevata di priorità attribuita al tema dello stress proviene proprio dagli under 35.

Si confermano le difficoltà e il disagio dei lavoratori impiegati nella rete e dei profili commerciali, tra i quali percentuali vicine al 50% indicato nello stress da lavoro correlato la priorità assoluta, mentre nei profili intermedi tecnici prevale l'opzione riferita alla formazione.

Appaiono marginali, infine, le differenze tra iscritti attivi e inattivi a Fisac e non iscritti.



Alcuni fattori che incidono sull'individuazione dei temi di contrattazione prioritari

Una matrice che incrocia la situazione personale del lavoratore con i temi di contrattazione considerati prioritari esprime alcune evidenze:



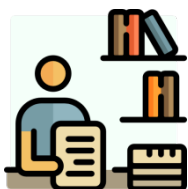
Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro / Flessibilità oraria

Classi di Età	Meno di 45 anni	39,0 %
Genere	Femmine	36,8 %
	Maschi	31,1 %
Profilo professionale	Intermedio Commerciale	39,2 %



Stress Lavoro Correlato

Classi di Età	meno di 35 anni	36,0 %
Rapporto con FISAC	Attivi	33,0 %
Profilo professionale	Intermedio Commerciale	46,2 %
Rete vs Sede	Rete	48,8 %



Formazione

Rapporto con FISAC	Non iscritti	30,0 %
Profilo professionale	Intermedio Tecnico	30,2 %
Rete vs Sede	Sede Centrale	27,1 %



Outsourcing

Rete vs Sede	Sede	24,1 %
--------------	------	--------



Carichi di lavoro

Classi di età	Più di 55 anni	29,0 %
Profilo professionale	Intermedio Commerciale	26,0 %
Rete vs Sede	Strutture di Rete	27,5 %



Smart working

Genere	Maschi	18,2 %
Rapporto con FISAC	Non iscritti	20,8 %
Rete vs Sede	Sede Centrale	18,9 %

Le priorità suddivise per settore

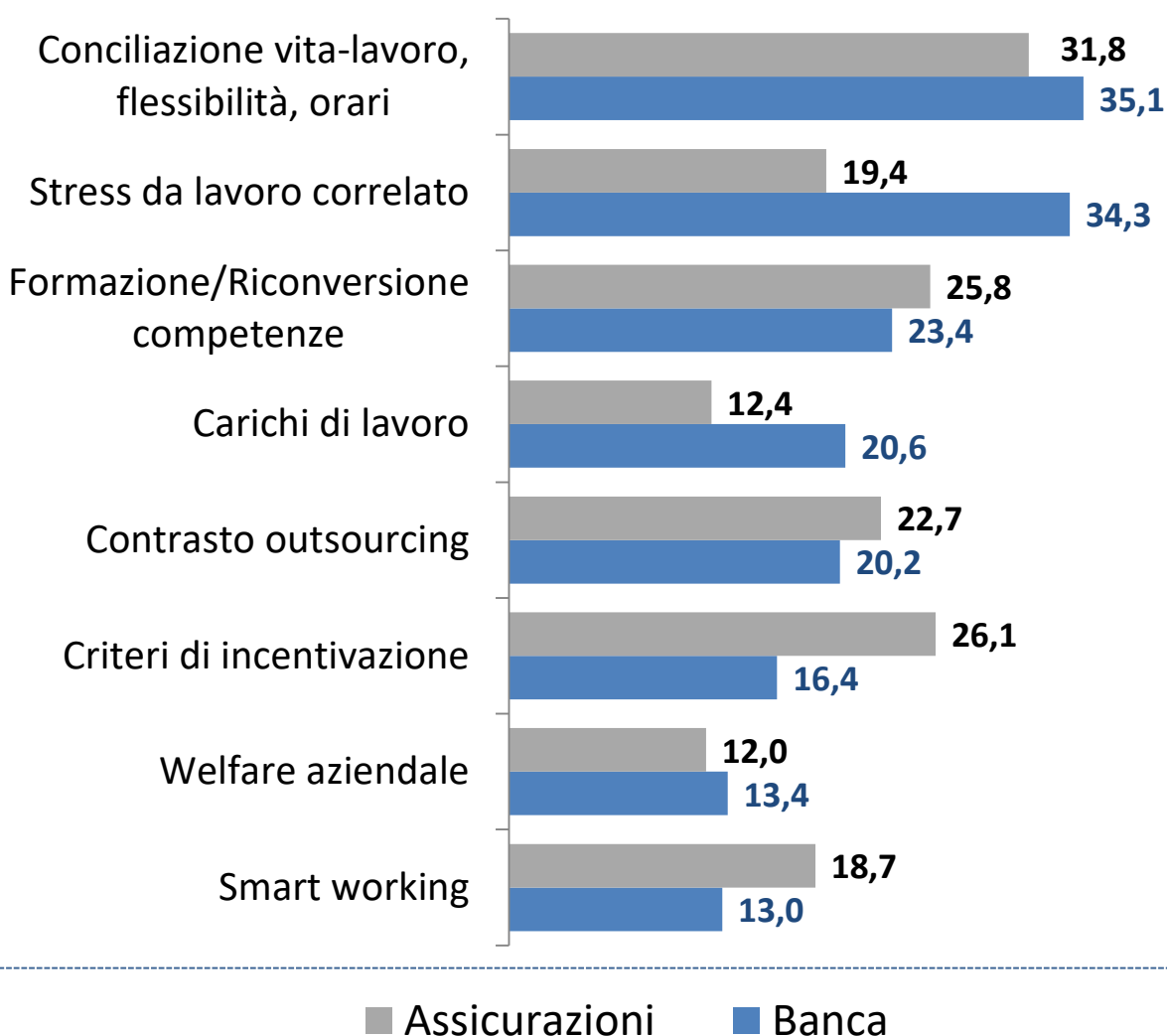
Le priorità variano anche in ragione del settore delle imprese, anche se i temi individuati per la loro centralità, nell'insieme, sono gli stessi per i lavoratori delle banche e delle assicurazioni.

Si osserva, tuttavia, tra i secondi, una minore urgenza sul tema dello "stress da lavoro correlato" e di quello gemello dei "carichi di lavoro", che nelle banche hanno viceversa acquisito un posto centrale.

Per contro, il tema delle incentivazioni è molto più sentito dai lavoratori assicurativi, tra i quali si osserva anche una quota più alta che tra i temi prioritari include lo smart working.



Temi di contrattazione considerati prioritari nelle banche e nelle compagnie assicurative (Domanda a risposte multiple, percentuali di caso)



Richieste al sindacato “in generale”

Si è infine richiesto di fornire alcuni “suggerimenti” al sindacato inteso nella sua accezione generica, dunque oltre Fisac e oltre il settore finanziario.

La domanda va intesa come una scelta di aree e argomenti su cui si vorrebbe che il sindacato (nella sua accezione appunto generica di rappresentante dei lavoratori, al di là delle sigle) fosse prioritariamente ingaggiato.

Tra le modalità di risposta proposte, il maggior numero di preferenze (42,6%) è stato raccolto dalla richiesta di assumere un approccio più combattivo verso le aziende o, rovesciando il punto di vista, più vicino ai lavoratori.

Più che un’improbabile incentivo alla mobilitazione conflittuale, tale dato riflette presumibilmente – si tratta di congetture – la percezione di un’accresciuta distanza.

In subordine (a testimonianza dell’importanza acquisita dal tema, che evidentemente rinvia ad una diffusa difficoltà) la conciliazione vita-lavoro, aspetto su cui si tornerà a riflettere nelle conclusioni del documento, quindi la difesa della contrattazione collettiva nazionale.



42,6%

Le attese

A differenza di quanto osservato nel campo della contrattazione aziendale, le attese e le richieste nei confronti del sindacato in generale non evidenziano particolari differenze legate alle caratteristiche personali o alla posizione ricoperta in azienda.

È però importante sottolineare alcune specificità: l'aspettativa di un sindacato più combattivo, anche se presente in tutti i gruppi, è molto più alta tra lavoratori maturi che tra i giovani (53% tra gli "over 55", 39% tra gli "under 35"), mentre non si differenzia in base allo "status" sindacale (delegati, iscritti attivi, inattivi e non iscritti).

Anche il tema della difesa della contrattazione nazionale è meno sentita dai giovani, tra i quali trovano maggiore attenzione la conciliazione vita-lavoro, i temi relativi al welfare aziendale e anche la contrattazione sociale.

Per il resto, non emergono opzioni specifiche o caratteristiche di determinati gruppi o categorie di partecipanti al questionario.

Richieste verso il "sindacato in generale" (al di là del settore finanziario)

(Domanda a risposte multiple, percentuali di caso)



Conclusioni



Fisac è percepito, nell'insieme, come un sindacato vicino ai problemi dei lavoratori e "ingaggiato" sui diversi temi oggetto di contrattazione. Meno nette, ma nel complesso positive, anche le valutazioni sulla sua efficacia.

Il 43,5% percepisce Fisac come "vicino ed efficace"; il 23,9% "vicino e talvolta efficace"; il 24,6% "vicino ma poco efficace"; solo l'8% "lontano o assente".

I temi di contrattazione ritenuti prioritari, escludendo aspetti salariali e difesa del posto del lavoro, sono, nell'ordine: orari, conciliazione vita-lavoro, flessibilità (34,1%); stress da lavoro correlato (29,4%); formazione (24,3%).

I temi della conciliazione tra tempo di vita e tempo di lavoro e quello dello stress, in particolare, sono indicati in percentuali superiori alla media, dalle componenti più giovani (under 35 e under 45), dai profili di area commerciale e dai lavoratori impiegati nelle "strutture di rete".

Al centro delle richieste verso il "sindacato in generale", un approccio più combattivo verso le aziende, ma anche la centralità dei temi legati alla conciliazione tra vita e lavoro (sentito dai più giovani) e la difesa della contrattazione collettiva nazionale (sentito dalle componenti più mature).



Il lavoro iniziato con l'inchiesta sulla crisi e la metamorfosi del settore finanziario e assicurativo, osservato dal punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori, prosegue ogni giorno nelle aziende con i quadri sindacali, le delegate, i delegati, le iscritte e gli iscritti di FISAC CGIL di Milano.



Seguici su Facebook:

→ @fisacmilano

→ <https://www.facebook.com/fisacmilano/>



Piano dell'opera

I risultati della ricerca sono pubblicati in 5 dispense tematiche:

1. Introduzione del Segretario Generale di FISAC CGIL Milano
2. Presentazione d'insieme dei risultati della ricerca
3. Contesto e scenari
4. Le risposte delle lavoratrici e dei lavoratori

5. Il rapporto col sindacato

Rielaborazione delle risultanze e delle relazioni conclusive della ricerca a cura di Sandro Moretti, FISAC CGIL Milano

