

L'Osservatorio sulla digitalizzazione della FISAC CGIL di Milano e Lombardia è composto da circa cinquanta persone, delegati aziendali, membri dei coordinamenti dei gruppi, quadri sindacali e segretari¹, provenienti da tutti i comprensori della regione e da un ampio spettro di aziende di credito e assicurative.

È stato costituito nel 2017 attorno alla ricerca sulla digitalizzazione e la trasformazione del lavoro nel settore finanziario², condotta attraverso un'inchiesta tra lavoratrici e lavoratori e con interviste mirate a manager aziendali, svolta in collaborazione con il Consorzio Aaster, società specializzata nella ricerca sulle trasformazioni della società e del lavoro.

Nel 2018 l'Osservatorio ha focalizzato la sua attività sul lavoro agile, fenomeno che si stava affermando con prepotenza, ma in modo molto diseguale, in diverse aziende del settore, dopo l'approvazione della Legge 81/2017. L'attività dell'Osservatorio è stata caratterizzata dalla collaborazione con Cohengi³, società specializzata nella trasformazione organizzativa delle imprese, con focus sul lavoro agile inteso come materia di contrattazione, e la ricerca si è svolta con il supporto di incontri di studio, un percorso interno di formazione dedicata, un convegno conclusivo con la partecipazione delle associazioni di categoria Abi e Ania⁵, infine la costruzione di un database sugli accordi di lavoro agile stipulati nelle nostre aziende che ancora oggi viene costantemente aggiornato.

Nel 2019, in collaborazione con il Dipartimento di psicologia del lavoro dell'Università di Milano Bicocca, viene avviata la costruzione di un'inchiesta sul lavoro agile che verrà condotta online durante il lockdown della primavera 2020. Una coincidenza temporale che creò un contesto inatteso, dentro uno scenario generale imprevedibile: da un giorno all'altro il lavoro agile non riguardava più poche migliaia di lavoratori di pochissime aziende, ma la quasi totalità del mondo assicurativo e una quota importante di quello bancario. Si trattò di un cambiamento che investì l'intero mondo del lavoro e della scuola. In quella fase molte categorie fecero ricerca e inchiesta su questo tema e ci trovammo a poter condividere il nostro lavoro e confrontarlo con quello svolto dagli altri⁶. Conoscenze, competenze, esperienza diretta sul campo della contrattazione sono diventati un patrimonio comune in tutta la categoria e il sindacato.

Dopo essere stato acquisito nel CCNL di categoria del credito, e ora anche in quello delle assicurazioni, negli ultimi due anni il lavoro agile è stato elemento centrale della contrattazione in pressoché tutte le nostre aziende.

La lunga fase di sospensione delle attività in presenza e soprattutto l'impegno diretto e quotidiano nel gestire i riflessi dell'emergenza pandemica nelle aziende hanno prodotto un allentamento nel lavoro dell'Osservatorio, che ha comunque continuato a riunirsi e organizzare incontri di approfondimento in remoto⁷ e a dare il suo contributo al dibattito nella categoria, fino all'Assemblea Organizzativa e al recente Congresso.

¹ L'uso del solo maschile è meramente funzionale a una maggior agilità di lettura.

² [La neofabbrica finanziaria: un'inchiesta sul lavoro. Innovazione, digitalizzazione e lavoro emergente nelle imprese bancarie e assicurative](#)

- [La sintesi della ricerca a cura di Gabriele Poeta Paccati, Segretario Generale FISAC CGIL di Milano](#)
- [La visione d'insieme sulla ricerca](#)
- [Contesto e scenari](#)
- [La parola alle lavoratrici e ai lavoratori](#)
- [Il rapporto con il sindacato](#)

³ [Cohengi. Workshop: Il lavoro che cambia: lo Smart Working come oggetto di contrattazione](#)

⁵ [Il lavoro che cambia. Smart working tra produttività e conciliazione vita lavoro" \(tutti i materiali del seminario\)](#)

⁶ [Smart Working il lavoro che cambia. La ricerca sul lavoro remoto nel comparto bancario-assicurativo](#)

⁷ [Fenomenologia della trasformazione organizzativa. Quello che i dati non possono dire sul futuro delle organizzazioni](#)