



Manifesto per le professioni dei servizi
(bozza)

Servizi di qualità richiedono buone condizioni di lavoro

Introduzione

I servizi sono prestazioni fornite per assicurare funzioni indispensabili nelle società moderne. Le attività di servizio sono per definizione prestazioni fornite da esseri umani per altri esseri umani al fine di soddisfare dei bisogni elementari o per migliorare la qualità della vita. I datori di lavoro, gli azionisti come pure le consumatrici e i consumatori devono comprendere che la qualità dei servizi è strettamente collegata con le condizioni di lavoro di chi li fornisce.

Prima tesi: buone condizioni di lavoro grazie ai CCL

Per contare su collaboratori motivati e competenti nel loro ambito, occorre garantire a lungo termine delle condizioni di lavoro interessanti sia dal profilo salariale, sia per quanto riguarda gli orari di lavoro. I datori di lavoro devono offrire ai loro salariati una prospettiva per il futuro, vale a dire garantire impieghi fissi e il riconoscimento delle esperienze acquisite nel tempo. Inoltre il lavoro deve assicurare ai salariati una buona protezione sociale.

Seconda tesi: migliorare la formazione

La formazione di base e il perfezionamento professionale nonché il riconoscimento delle competenze dei lavoratori sono elementi cruciali per affrontare le nuove sfide e l'evoluzione delle professioni. Ciò vale anche per il riconoscimento delle esperienze e dei diplomi acquisiti all'estero. Se le collaboratrici e i collaboratori sono formati adeguatamente, essi avranno maggiori probabilità di stare al passo con l'evoluzione tecnologica (automatizzazione e digitalizzazione) nelle rispettive professioni. È essenziale migliorare la formazione per migliorare la qualità dei servizi e rinnovare il terziario.

Terza tesi: la politica deve definire le condizioni quadro

Il forte orientamento dell'economia verso i servizi deve essere posto sotto il primato della politica, anziché abbandonato ai meccanismi del mercato. Per esempio, le condizioni quadro per gli orari di apertura dei negozi devono sempre essere definite dalle istanze politiche.

In particolare bisogna ricorrere alla logica dei mandati di prestazione e dei sussidi per esigere l'applicazione di condizioni di lavoro decorose. Se gli appalti pubblici vengono affidati sempre più frequentemente ad aziende private, occorre elaborare un quadro regolamentare (autorizzazioni, concessioni, obiettivi qualitativi) basato sul criterio della qualità delle condizioni di lavoro. In diversi settori si possono applicare criteri analoghi in riferimento alla qualità di vita degli utenti dei servizi.

Quarta tesi: lavoro rispettoso della salute

La richiesta di essere costantemente raggiungibili e disponibili, il conseguente aumento dell'inquietudine, il sentimento di essere isolati e sorvegliati sono caratteristiche che prendono sempre più il sopravvento nei servizi. I confini fra la vita professionale e la vita privata sono sempre più sfuocati, perché l'ambiente di lavoro è sottoposto a mutamenti repentini dovuti al progresso tecnologico, a nuove sollecitazioni sia fisiche che psichiche.

La salute fisica e psicologica delle lavoratrici e dei lavoratori deve essere più valorizzata nell'ambito di una politica sindacale per il terziario. Quest'ultima deve prendere in considerazione e valutare i nuovi rischi e i nuovi vincoli, elaborare strategie e campagne di prevenzione collettive ed efficaci contro la crescente individualizzazione in atto. Gli orari di lavoro e la prevenzione contro lo stress sono aspetti che meritano di essere posti al centro delle azioni sindacali.

Quinta tesi: rispetto dei diritti dei salariati

I salariati dei servizi devono potere difendere i loro diritti e partecipare alla crescita sindacale nel loro settore. Devono potere accedere al sindacato sul posto di lavoro e partecipare così all'organizzazione di azioni in difesa delle loro condizioni di lavoro, influire sulle modalità di lavoro e sviluppare, insieme ai loro colleghi, un senso di appartenenza a una squadra.

Sesta tesi: garantire la parità fra uomo e donna

In Svizzera, su un totale di 1,9 milioni di donne attive, ben 1,6 milioni lavorano nel terziario. In questo settore, le donne occupano un impiego su due (in media il 51%; nel commercio al dettaglio il 66%, nel settore alberghiero e della ristorazione il 57%, nel settore sociosanitario il 76%, negli «altri servizi» il 52%). Lo Stato e i datori di lavoro devono stabilire le condizioni quadro necessarie affinché il lavoro nel terziario sia compatibile con la vita in famiglia (asili nido e condizioni di lavoro rispettose delle esigenze della famiglia). La realizzazione della parità tra i sessi nel terziario deve essere un'assoluta priorità. I servizi rivolti alle persone richiedono grandi competenze sociali e meritano pertanto di essere (maggiormente) valorizzate.

Settima tesi: la tecnologia al servizio dei salariati

Le innovazioni tecnologiche devono essere utilizzate per sostenere i salariati e non per precarizzare ulteriormente le condizioni di lavoro e minacciare gli impieghi. I datori di lavoro devono garantire e sostenere finanziariamente la costante riqualifica dei lavoratori, per evitare una disumanizzazione dei servizi.

Alcune società, spesso multinazionali, mettono a disposizione nuovi servizi senza riconoscere lo statuto e i diritti dei lavoratori che forniscono tali servizi. Nella sua applicazione, Uber definisce i requisiti e i compensi dei conducenti ignorando completamente il quadro legale vigente in Svizzera. Airbnb permette a proprietari di appartamenti di improvvisarsi nel ruolo di capi aziendali senza sorvegliare le condizioni di lavoro applicate. I «clickworkers» possono lavorare per ore e ore a tariffe irrisorie. L'economia collaborativa appare sempre più come strumento utilizzato ad arte, per evitare di rispettare le condizioni di lavoro vigenti nei settori professionali.