

# **CONTRATTAZIONE DI SECONDO LIVELLO NEI PUBBLICI ESERCIZI: ANALISI E PROPOSTE PER LO SVILUPPO**

**Roma, 14 aprile 2011**

**Sala Solari – Confcommercio - Piazza G.G. Belli 2 - Roma**

*Intervento di Michele Tiraboschi – Direttore del Centro Studi Marco Biagi*

Quello degli assetti contrattuali e del decentramento è un tema che viene affrontato in vari contesti, in vari luoghi, in varie associazioni. Però, sicuramente, assume una dimensione e un'anima diversa se viene discusso nel settore del turismo. Ritengo che questo settore, molto più affascinante rispetto a tanti altri, stia costruendo il futuro sul piano tecnico e sul piano di quelle che sono le prospettive vere del nostro paese, in linea con gli elementi di innovazione introdotti nell'accordo del 2009, che chiude la stagione del centralismo regolatorio avviata dal protocollo Giugni. Sul piano tecnico, è bene porsi una domanda: ha ancora senso parlare di deroghe? Io credo di no. Non è più tempo di parlare di deroghe. Specie in un settore come quello del turismo, che conosce quelle ciclicità che cambiano il gusto dell'utente. Il clima, il sole, i diversi settori, la ristorazione collettiva, gli alberghi, un ristorante. In questo contesto, un pluralismo regolatorio, attento alle dinamiche vere, concrete, che stanno nel singolo luogo di lavoro, è fondamentale e non può essere definito alla stregua di una deroga. Si tratta semplicemente di fare regole su misura. Bisogna quindi smettere di parlare con una terminologia legata ad un dibattito vecchio: "i diritti, le deroghe e lo smantellamento dei diritti". Dobbiamo invece capire che oggi il futuro è nelle nostre mani, e non già in quelle di un governo che può essere presente oggi o assente domani, può essere forte oppure debolissimo. Invece di aspettare sempre che sia un governo ad intervenire e risolvere magicamente i problemi, cosa impossibile specie in condizioni di restrizione della finanza pubblica, si può utilizzare uno strumento, quale le relazioni di lavoro, le relazioni industriali e sindacali, che può consentire non di fare deroghe, ma di fare le regole che servono alle imprese e ai lavoratori. Non in tutti i luoghi si sente dire che le relazioni di lavoro, le regole del lavoro, il diritto del lavoro servono innanzitutto a crescere, a produrre, a creare una ricchezza da distribuire. Specialmente in ambienti sindacali è diffusa l'idea che il diritto del lavoro, le regole del lavoro, il contratto collettivo servano a distribuire quello che è compito solitario dell'imprenditore. Nell'incontro di oggi emerge, diversamente, una visione innovativa, che riconosce alle imprese il diritto di esser messe nelle condizioni di fare bene il loro lavoro, perché se fanno bene il loro lavoro non solo traggono profitto per se, ma anche per i propri dipendenti e collaboratori. Nel settore del turismo c'è una filiera, che nel manifatturiero non esiste, di relazione tra l'azienda, il titolare, i suoi collaboratori, da quelli con le più alte qualifiche o con le mansioni più delicate a quelli con altre mansioni che noi pensiamo essere secondarie invece sono strategiche. Perché al ristorante ci si torna se si è ricevuto un buon trattamento da parte del cameriere, se è stato un ambiente familiare, che abbia messo a proprio agio. Anzi, forse è più strategico chi ha il contatto diretto con il cliente. Cosa che nel manifatturiero non c'è: si cambia un lavoratore alla catena di montaggio oppure, guardando al settore del commercio, della grande distribuzione organizzata, si cambia la cassiera, si cambia chi sta al reparto, si cambia chi sta nella linea nascosta che lavora la carne, il pesce, e non cambia nulla. Invece il vostro settore guarda al futuro perché sta cominciando a capire che al centro del ragionamento non ci stanno solo gli interessi delle parti contrapposti. Ci sta un terzo. E il terzo è quello che decide se l'azienda va bene o va male, che è il consumatore. Questo ha cambiato le relazioni industriali. E non stupisce il fatto che sia stato siglato un accordo nel 2008 sui nuovi assetti contrattuali prima ancora che arrivasse l'accordo del 22 gennaio e prima di quello che hanno fatto altri grandi comparti. Cosa vuol dire

questo? Vuol dire che la fine del protocollo Giugni è anche la fine di un modo di regolare monolitico, per cui è la Confindustria che fa la prima trattativa, apre la pista, traccia regole che sono regole fatte tendenzialmente su misura di ambienti organizzativi in cui un lavoratore vale l'altro, in cui il cliente non ha una vicinanza, una prossimità. Invece oggi sta decollando un vero pluralismo contrattuale. Si riconosce, per la prima volta con l'accordo Confcommercio del 2008 e poi con l'accordo del 2009, che esistono logiche diverse e che queste logiche possono essere governate con regole diverse. Oggi, per i pubblici esercizi, c'è una agilità di azione data dal territorio e da ogni singola azienda. La prima annotazione da fare, da questo punto di vista, riguarda la detassazione. Quando si chiede l'intervento del governo, bisogna guardare anche a quanto già è stato fatto. La detassazione non è poca cosa. Non è poca cosa anche per come è cambiata, perché nel 2008, quando nasce in via sperimentale, è una franchigia che si crea in via transitoria, temporanea, secondo una logica per cui il datore di lavoro può fare erogazioni anche unilaterali, premiando chi vuole. Logica in cui non emerge ancora una dimensione collettiva. Oggi, la detassazione è tutta a servizio del secondo livello, canalizzata in chiave di relazioni di lavoro. Quindi, perché realizzare il secondo livello? Non solo perché permette di fare regole su misura, delle regole che rispondono alle logiche di contesto – le logiche del territorio, le logiche delle diverse aziende che compongono le diverse anime di ognuno – ma perché questo è fortemente sostenuto dalla leva della detassazione. Quindi, ben venga anche quello che ha fatto FIPE, quello che ha fatto Confcommercio, quello che hanno fatto anche altre associazioni datoriali con CGIL, CISL e UIL di firmare degli accordi quadro nazionali volti a far partire il secondo livello. È stato fatto in maniera abbastanza interessante perché adesso tutti i territori possono disporre di un accordo territoriale almeno sulla detassazione. Va tenuto presente, però, che probabilmente l'anno prossimo non sarà possibile lo stesso gioco fatto oggi: fare cioè un contratto territoriale in cui viene replicato il contratto collettivo nazionale. Dall'anno prossimo probabilmente si chiederà in maniera molto più stringente di fare accordi veri di secondo livello. Quindi lavorare oggi consente di non sentirsi spiazzati domani. Quando l'agenzia delle entrate e il ministero del lavoro escono con la circolare 3, che tanto scalpore ha fatto, dicendo "ammettiamo anche la recezione dei contratti collettivi nazionali" si è fatto perché si è capito che nessuno era pronto, neanche la grande Confindustria era pronta. Perché tutta la detassazione era fatta o in via unilaterale o era mediante gli istituti dei contratti collettivi nazionali. Quindi ora stiamo attraversando una fase di transizione ed è importante muoversi per coltivare gli spazi che da il secondo livello, perché la prospettiva è quella di andare nella direzione di un vero decentramento. E quindi costruirlo adesso attraverso una trama di convenienze di tipo normativo significa poi avere quella strumentazione adeguata per utilizzare ampiamente la leva della detassazione. Perché ormai le risorse sono queste. Ma sono pienamente condivisibili le richieste di avere una visione del turismo, di avere risorse per il turismo, un piano per il turismo. Le risorse sono poche. Però si può avere anche un po' di fantasia. E con un po' di fantasia i risultati si ottengono. Con una semplice circolare ministeriale sono state attivate ingenti risorse per tale settore. Inoltre, accanto alla detassazione, l'altra leva su cui si deve lavorare è la logica del cofinanziamento appoggiata sugli enti bilaterali, per cui basta un 20% dell'ente bilaterale e lo Stato mette l'altro 60%. Si tratta di risorse che oggi vengono messe in gioco e che potrebbero essere sfruttate meglio. Ma c'è di più. C'è anche un'altra circolare firmata dal Ministro Sacconi che riguarda proprio il Turismo. Questa circolare fa seguito al piano triennale del lavoro che, oltre ad aver individuato nel settore del turismo una area strategica di intervento, raccoglie e segnala una ampia gamma di strumenti di flessibilità che il settore può creare e fare crescere in una logica di relazioni industriali cooperative e partecipative. Tutto questo, forse, può aiutare a capire la grandissima apertura sul lavoro a chiamata per esempio, ma anche, ancor di più, sul fatto che l'ente bilaterale può fare collocamento, può fare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, può fare la certificazione dei contratti di lavoro, può fare anche arbitrato e conciliazione. Tutto questo può essere utilizzato da subito, ed è una grande lacuna non avere un'agibilità immediata di alcuni strumenti che peraltro la legge mette a disposizione dal 2003. Quindi, ben venga che il nuovo contratto del Commercio, primo tra tutti, si accorge che esistono queste leve e vuol renderle operative. È chiaro che si tratta di

strumenti che non servono semplicemente a regolare tipologie contrattuali ma servono a ridisegnare il modo in cui si fa impresa, in cui si gestisce un ristorante, in cui si gestiscono le ciclicità che caratterizzano il vostro settore. Strumenti che consentono di gestire un settore che non può essere governato con quadri regolatori rigidi e calati dall'alto. Ed è qui l'ultima parte del ragionamento. Oggi abbiamo sentito una apertura enorme del sindacato che si rende disponibile a lavorare su quei moduli flessibili introdotti per legge dal 2003. Il d.lgs. 66/2003 prevede che i principali istituti dell'orario di lavoro possano essere regolati dal contratto nazionale, ma anche dal contratto aziendale. Non è necessario, quindi, un coordinamento tra i due livelli, perché un coordinamento serve rispetto agli obiettivi da raggiungere, ma poi come si raggiungono se esistono aziende completamente diverse, se esistono comparti completamente diversi? È bene che ci sia anche questo dinamismo, in grado di moltiplicare le opportunità nei diversi territori e anche nelle diverse aziende. Per fare un esempio solo, su ente bilaterale, detassazione e nuove flessibilità o nuovi elementi di produttività, possiamo richiamare la buona pratica di Bergamo, dove è stato firmato, a livello territoriale, un accordo sulla detassazione che ha un elemento di forte originalità: l'accordo non solo si applica alle aziende associate a FIPE, ASCOM, o quel che sia, ma anche a chi aderisce all'ente bilaterale. La legge dà la possibilità di farlo attraverso accordi o contratti collettivi. Quello di Bergamo è l'unico contratto tra i tanti territoriali che ha fatto qualcosa di più, cioè ha veramente applicato la norma. Non solo ha replicato il nazionale, ma ha costruito il modello sul suo territorio, facendo sì che l'ente bilaterale non sia uno strumento vuoto. Senza dubbio, affinché non sia uno strumento vuoto deve essere uno strumento in cui tutti si riconoscono perché non eroga servizi ma eroga tutele: *placement*, certificazione, arbitrato. Non è condivisibile la logica del "facciamolo noi altrimenti lo fanno altri"... e chissà come lo fanno. Non è questo. *Il placement* – ossia dire una azienda cerca un cameriere, un cuoco – non significa solo scegliere se rivolgersi all'ente bilaterale piuttosto che alla agenzia di somministrazione o all'agenzia di collocamento o al centro per l'impiego. L'agenzia di somministrazione serve a tutti i settori e ha una logica di business, e non una logica volta a costruire un territorio, un settore, o a mantenere e sviluppare le figure professionali chiave che servono per essere più forti, più attrattivi, per avere prospettive e costruire questo futuro a cui stiamo guardando. Questa è la grande differenza. *Il placement*, fatto nell'ottica dell'ente bilaterale o della contrattazione collettiva è relazioni industriali e di lavoro, non è business. Significa quindi creare tutele. Il sindacato crea tutele perché da la prima risposta al lavoratore che è quella di trovargli un lavoro, trovargli una occupazione in base a quelle che sono le esigenze di quel territorio, di quelli che sono i fabbisogni specifici delle aziende. Se si vuole cambiare il turismo occorre guardare al futuro e capire quali sono le figure di cui avranno bisogno le aziende del settore. Fuori dall'Italia gli imprenditori stanno portando dentro competenze e professionalità che qui non si stanno ancora immaginando. Molti turisti vanno negli Stati Uniti o in Paesi probabilmente più costosi perché trovano la qualità dei servizi. Basta notare la professionalità di un cameriere di Parigi, Orlando, di Disney Land, che affronta il cliente parlando tranquillamente spagnolo, inglese, francese, offrendo altresì un servizio piacevole per i bambini. Sono competenze su cui non si sta investendo perché non ci sono strutture in grado di crearle. Lo stesso vale per la certificazione. Non solo si trova un lavoro ma si trova anche il contratto giusto. Se si hanno dei dubbi su un lavoro a chiamata o un lavoro a progetto, chi ha fatto la regola su come si usa il lavoro a chiamata o come si usa il lavoro extra può governare l'uso corretto che ne viene fatto. E così pure quando le parti litigano è bene che si facciano capo, avendo fatto le regole, di gestire le parti di conciliazione, perché conoscono le loro aziende, i loro lavoratori e il loro territorio. Sui contratti si legge classificazione, inquadramento, figure professionali. Si è parlato per 10 anni di legge Biagi, di forme di flessibilità quali contratto, termine, tempo indeterminato, elastico, flessibile, ma non si è parlato di mestieri, di professioni. Eppure il contratto va concepito come uno strumento che serve a fare entrare una persona in una azienda e a farla entrare per fare qualcosa che si chiama mansione, inquadramento. Questo è il dato critico. Il Commercio fa bene a istituire una commissione sperando che faccia il lavoro in tempo rapido, perché altri settori hanno voluto investire sul futuro, sulle figure professionali, su come farle entrare in azienda, su quali sono i profili professionali che

servono oggi e quali per i prossimi 5/10 anni. Questo tema non può essere legato al Ministero del Lavoro che fa un repertorio nazionale di standard dei profili professionali, quando i contratti collettivi del settore non hanno nulla. Bisogna agire come altri settori, dove sono state abbandonate le logiche rigide di inquadramento contrattuale degli anni 70. Il contratto dei Chimici è, da questo punto di vista, la vera *best practice*, poiché riconosce non solo la specialità della mansione, ma la specialità della mansione legata anche ad altri elementi: autonomia, responsabilità, relazioni, conoscenza del contesto organizzativo. Cioè tutte quelle competenze trasversali che riempiono di contenuto e di produttività una prestazione. Perché anche le prestazioni che possono essere ritenute di secondo livello, sono in realtà preziosissime nella vostra filiera. Il contratto collettivo nazionale acquisirà sempre più valore nella misura in cui comincia ad occuparsi di altro, di quello che la singola azienda non può fare. L'azienda non può immaginare quale sarà il turismo nei prossimi 5 anni. Lo può immaginare il Governo, ma lo può immaginare anche il sindacato, l'impresa, costruendo non solo il quadro di regole, ma il quadro di professionalità e competenze che fanno l'azienda e che fanno il valore vero, la stabilità vera, la ricchezza vera delle persone che entrano in questo bellissimo settore.