

# Il diario del lavoro

Direzione: Aris Accornero, Carlo Dell'Aringa, Tiziano Treu  
Direttore responsabile: Massimo Mascini

## TLC "Fondo Nuove Competenze": un segnale tangibile verso la riconversione professionale

Autore: [Massimo Forbicini](#)

È di questi giorni la notizia che tre importanti operatori telefonici: Tim, Vodafone e Wind Tre hanno sottoscritto importanti accordi in merito all'attuazione dei piani formativi, realizzati con i finanziamenti del "Fondo Nuove Competenze" istituito dal Ministero del Lavoro.

Il Fondo Nuove Competenze, nato dal combinato e disposto tra il Decreto Legge 34/2020 ed il Decreto Legge 104/2020, rappresenta un segnale tangibile e concreto verso la riconversione professionale realizzata mediante la contrattazione collettiva, con l'obiettivo di rimodulare l'orario di lavoro, nella misura di massimo 250 ore pro-capite, per rispondere in modo fattuale allo sviluppo delle "nuove" competenze, che, si renderanno necessarie per affrontare le innovazioni tecnologiche ed organizzative future.

Il Ministero del Lavoro ha messo a disposizione oltre settecento milioni di euro per sostenere questo fondo affidando la gestione operativa all'ANPAL e l'erogazione del finanziamento all'Inps, richiedendo altresì, tra i requisiti essenziali per ottenere il sostegno economico, la valutazione delle competenze prima dell'avvio del piano formativo e la certificazione delle competenze conseguite al fine del percorso formativo stesso.

Si comprende, quindi, come l'approccio richiesto debba essere improntato alla costruzione di un solido patto tra le parti per poter realizzare concretamente la riconversione professionale, dandosi quindi il comune obiettivo di "rigenerare il capitale umano" per raggiungere uno scopo ben preciso: la piena occupabilità.

Il settore TLC, da sempre precursore dei cambiamenti, è da qualche anno che ha iniziato un'intesa e fattiva discussione con le Organizzazioni sindacali per intraprendere la strada della "trasformazione digitale" ponendosi l'obiettivo di costruire un percorso di riconversione professionale.

Abbiamo testimonianze dirette già dal 2016 con l'accordo che fece Wind Tre in concomitanza con la Solidarietà Difensiva, trasformando il "Know-how" commerciale degli operatori di customer care in "Know-how" tecnologico nell'ambito della rete. Dopo qualche anno, nel 2019, seguirono altri due importanti operatori: Vodafone e Tim che firmarono con le Organizzazioni sindacali del settore due accordi sindacali che prevedevano un ambizioso piano di riconversione professionale, volto non solo a trasformare le competenze del customer care, ma ad innovare in modo più ampio il bagaglio delle competenze di tutti creando nuove professionalità, definendo quindi la mappa dei nuovi mestieri dell'era digitale, come si è riscontrato nel recente rinnovo del CCNL di settore.

Inutile dire, come l'attuale emergenza sanitaria, abbia reso necessario fare i conti fin da subito con la cultura del lavoro digitalizzato, con l'utilizzo degli strumenti digitali, con i canali di interazione digitale, etc.

La trasformazione digitale, divenuta imperante, ha quindi imposto alle aziende una sfida molto impegnativa che richiede un consistente investimento nel capitale umano, non basta più pensare alla formazione in termini solo *soft o hard skills*, ma anche in termini culturali; come hanno recentemente fatto Tim, Vodafone e Wind tre.

Tre aziende dello stesso settore ma con modelli organizzativi e culturali diversi tra loro, con stili manageriali diversi tra loro, ma soprattutto con anzianità aziendali diverse tra loro, dettaglio molto importante davanti alla necessità di "cambiare mestiere"!

Questa diversità salta subito all'occhio osservando, ad esempio, la costruzione ed il lessico di queste tre significative intese.

Ma andiamo con ordine, infatti, nel caso di Tim si percepisce come l'obiettivo sia andare oltre la fase del "*riskilling*" (fase che si è realizzata con il Contratto di Espansione), per giungere ad un innalzamento del cosiddetto capitale umano, creando un legame molto forte tra la nuova cultura del lavoro ed il sistema professionale aziendale.

Il piano formativo, che riguarderà oltre 37.000 lavoratori, si basa specificatamente su tre aree di intervento: innovazione dell'organizzazione (miglioramento delle competenze per comprendere i nuovi modelli di business), nuovi strumenti e tecnologie (miglioramento delle conoscenze nell'utilizzo degli strumenti digitali per saper interagire in modo efficace con il

lavoro agile) ed il miglioramento dei processi produttivi (sviluppo di nuove competenze per affrontare in modo più autonomo il nuovo modello di organizzazione del lavoro che si va configurando con la diffusione del lavoro agile, aumentando quindi la capacità di interagire con le tecnologie innovative: Big data, IOT, DEVOPS).

L'accordo Vodafone, dal canto suo, si pone un obiettivo in parte diverso: completare ed implementare il piano di reskilling ed incrementare il "*Know-how*" delle competenze digitali.

Il piano formativo che riguarderà tutti i 6000 lavoratori Vodafone è stato delineato per rispondere a quattro macro-obiettivi: rinforzare le competenze digitali operative (Big Data, IOT, Cloud Computing e Industria 4.0), implementare il miglioramento delle conoscenze per poter avere una gestione efficace del lavoro da remoto (*tools di collaboration*, leadership dei capi per gestire i team da remoto, etc), implementazione del piano di reskilling, già in corso, con l'obiettivo di procedere verso una trasformazione delle competenze per soddisfare il fabbisogno di nuovi ruoli ed infine la *business transformation* (un programma integrato di processi digitali e *change management* che ha lo scopo di realizzare la digitalizzazione in ambito commerciale, operativo e tecnologico).

L'accordo Wind Tre, infine, rappresenta una sintesi tra le due esperienze precedenti, infatti propone un piano formativo rivolto a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di migliorare tanto il profilo culturale, quanto il profilo delle nuove competenze.

Appare emblematico il titolo del piano "*Empowering the Future*", che di per sé da l'idea di un'importante trasformazione sia tecnologica che culturale, come lo si evince dalle 4 aree di azione: Mindset digitale (miglioramento delle conoscenze sulla cultura e gli strumenti digitali – smartworking, tools di interazione da remoto etc., miglioramento delle conoscenze sui temi dello sviluppo sostenibile), trasformazione e reskilling, evoluzione tecnologica e customer & sales excellence (sviluppo di conoscenze e competenze per gestire i nuovi processi di vendita e assistenza al cliente).

Appare quindi, evidente come le future riorganizzazioni passeranno attraverso strumenti di natura trasformativa segno di un cambiamento di rotta nelle politiche del lavoro da soluzioni espulsive a soluzioni espansive, avendo come obiettivo la "rigenerazione del capitale umano", trasformando l'obsolescenza in opportunità di cambiamento professionale e di ampliamento dell'occupabilità dei lavoratori.

Ritengo in ultima analisi, che, la nuova sfida per le parti sociali si costruisce una forte "bilateralità" volta a costruire le solide basi per la "sostenibilità occupazionale" dei lavoratori in Italia.

*Massimo Forbicini*

11 Dicembre 2020

Segui [@diariolavoro](#)

Powered by **Adon**