



Berna, 9 febbraio 2017

Conferenza per i media del settore ICT di syndicom dedicata al rapporto sulla digitalizzazione del Consiglio federale e all'ulteriore sviluppo del CCL Swisscom alla luce delle sfide poste dalla digitalizzazione

Interventi di:

- Giorgio Pardini, responsabile del settore ICT di syndicom e membro del comitato direttivo
- Pascal Bassu, collaboratore Swisscom, membro del comitato aziendale di Swisscom Group

Fa fede il testo pronunciato.

Signore e signori

L'11 gennaio il Consiglio federale ha presentato un primo rapporto sulla digitalizzazione. Con questo documento il Consiglio federale dimostra di affrontare con serietà le sfide della digitalizzazione e di voler perseguire una politica industriale volta a rafforzare la piazza economica svizzera. In linea di principio la divisione sindacale ICT di syndicom è soddisfatta di questa posizione del Consiglio federale, ma ha anche individuato delle lacune nel rapporto.

Il Consiglio federale ci ha inoltre coinvolto nell'elaborazione del secondo rapporto sulla digitalizzazione la cui presentazione è presumibilmente prevista per novembre, un invito che per noi è stata fonte di grande soddisfazione. Il rapporto analizzerà questioni fondamentali nell'ambito del diritto del lavoro, si occuperà degli effetti sull'occupazione a livello di settore e sulle assicurazioni sociali, delle sfide in termini di tutela della salute e dell'ulteriore sviluppo del partenariato sociale.

Tutti questi temi rappresentano questioni fondamentali per gli occupati e rispetto alle quali syndicom ha già le prime riposte, che oggi vi vogliamo presentare.

Tanto nel rapporto del Consiglio federale quanto nei manifesti e nelle altre prese di posizione del mondo dell'economia avvertiamo finora la mancanza delle prospettive degli occupati, ovvero i soggetti interessati in prima linea dalla digitalizzazione. Questa lacuna è stata una delle motivazioni che ci ha spinto a rivolgerci subito e con successo alla Confederazione. Cerchiamo attivamente il dialogo anche con esponenti del mondo economico. Siamo infatti convinti che la trasformazione digitale dell'economia può avvenire in modo rapido e può avere successo solo se anche gli occupati, in quanto principali interessati dalla digitalizzazione, saranno coinvolti a tutti i livelli. In tal senso oggi abbiamo il piacere di comunicarvi che nell'ambito di Swisscom affronteremo le sfide poste dalla digitalizzazione all'interno di un gruppo di lavoro composto pariteticamente. Siamo certi che questo buon esempio farà scuola e ne seguiranno molti altri.

Per quanto riguarda la digitalizzazione, l'ala ideologica dei datori di lavoro e le loro associazioni sembrano fiutare l'opportunità di poter attuare un cambiamento in termini di deregolamentazione a discapito degli occupati. Oltre a richieste di carattere generale inerenti alla deregolamentazione delle condizioni di lavoro, nel loro «manifesto digitale» i datori di lavoro chiedono l'eliminazione della distinzione tra lavoratori dipendenti e indipendenti. Ai nostri occhi questa richiesta è un grave attacco alle conquiste degli ultimi 150 anni. Il contratto di lavoro, un documento che in via di principio stabilisce con chiarezza la quantità di tempo che un lavoratore mette a disposizione di un'azienda a fronte della percezione di un

compenso altrettanto ben definito, è una conquista dei tempi moderni che offre sicurezza materiale e sociale e grazie alla quale gli occupati hanno potuto godere di molte libertà e di una qualità di vita mai sperimentata prima nella storia dell'umanità. Chi mette in discussione queste conquiste dell'epoca moderna intende fare un salto indietro nel tempo, tornare a una sudditanza che ai lavoratori non offriva alcuna garanzia e libertà.

syndicom condanna questi preconcetti ideologici e vi si oppone con fermezza poiché i paraocchi ideologici non fanno altro che ostacolare le opportunità che si presentano lungo la strada della digitalizzazione. Ecco perché è anche necessario attenersi alle disposizioni sulla registrazione della durata del lavoro varate dal Consiglio federale un anno fa. Sottrarsi a queste norme significa indebolire il contratto di lavoro provocando conseguenze negative per gli occupati.

Per tutti gli altri occupati, il contratto di lavoro che stabilisce chiaramente le ore lavorative è invece essenziale per il buon lavoro e per condurre una vita autonoma e dignitosa. La digitalizzazione richiede regole che garantiscano la coesione sociale, come riconosciuto persino dai leader economici del WEF. Siamo certi che gli esponenti dell'economia svizzera dotati di sensibilità e senso di responsabilità condivideranno sempre più questo giudizio.

Parlando di economia digitale il discorso si spinge ben oltre ai temi della tecnologia e della fiducia incondizionata nel libero mercato. Il nocciolo della questione è infatti garantire l'elevata capacità innovativa della Svizzera, i posti di lavoro, buone condizioni lavorative e un'elevata qualità della vita. Perché anche nell'epoca della rivoluzione digitale, è l'economia che deve essere al servizio delle persone, non viceversa.

La volontà di realizzare una simile politica della digitalizzazione si avverte sempre più nel Consiglio federale e nelle aziende che agiscono con senso di responsabilità.

syndicom si è occupato in modo approfondito delle tecnologie che ricadono sotto l'ombrello della digitalizzazione. In uno studio da noi realizzato abbiamo analizzato gli effetti della digitalizzazione sui settori coperti da syndicom. Un risultato importante che ne è emerso è coerente con i dati del Consiglio federale: **la formazione e l'adeguamento della formazione alle competenze che saranno richieste in futuro sono una delle chiavi per gestire con successo le sfide sul mercato del lavoro.** E proprio questa è una delle richieste che syndicom rivolge alle imprese del settore ICT: essere lungimiranti e agire tempestivamente. Nell'ambito dell'ulteriore sviluppo del contratto collettivo con Swisscom chiediamo pertanto che per le aziende diventi più oneroso licenziare i collaboratori che negli

ultimi anni non abbiano mai affrontato un perfezionamento professionale in un'ottica di lungo termine.

Se vogliamo plasmare il futuro digitale della società, oltre a concentrarci sulla formazione dobbiamo trovare le risposte alle seguenti importanti domande.

- Come possiamo in futuro garantire un buon lavoro?
- Come devono essere gestiti i dati? E chi ne devono essere i proprietari?
- Come combattere lo sconfinamento del lavoro e come limitare lo stress psicosociale?
- Come porsi nei confronti delle piattaforme che creano dipendenze ma non pagano le assicurazioni sociali e praticamente nemmeno le tasse?
- Come possiamo fare in modo che tutti traggano vantaggio dal progresso tecnologico?
- E infine: come sarà il partenariato sociale del futuro?

Noi lo chiamiamo anche partenariato sociale 4.0.

Nel Manifesto per una Svizzera digitale e socialmente responsabile proponiamo soluzioni per affrontare le sfide della digitalizzazione in modo tempestivo e adeguato. Nel documento chiediamo che i principi democratici debbano essere rispettati anche nell'economia digitale. E che ogni persona possa far valere i propri diritti fondamentali, diritti che devono essere tutelati.

Non si tratta solo di protezione dei dati. C'è molto di più in ballo. Ci riferiamo ai principi di gestione dei Big Data, all'intelligenza artificiale, alla robotica e alla misurazione, registrazione e interpretazione dei dati fisiologici degli occupati, come pressione sanguigna, temperatura corporea, frequenza cardiaca e non solo. Il nostro Manifesto tratta anche la questione di come preservare la pace sociale in un mondo dove le otto persone più ricche del pianeta possiedono la stessa ricchezza di metà della popolazione mondiale. Si tratta di questioni che, nonostante siano state oggetto di discussione anche nel corso del WEF, vengono volutamente ignorate da una parte dei datori di lavori svizzeri.

Oggi il contratto collettivo di lavoro Swisscom è un contratto modello per la Svizzera. Anche Swisscom ha un ruolo guida nell'evoluzione digitale. L'azienda non solo sviluppa servizi digitali, ma realizza, mantiene e gestisce anche le relative infrastrutture. Tanto più le nostre reti mobili e a fibre ottiche saranno capaci di elevate prestazioni, migliori saranno le opportunità per il futuro della piazza economica svizzera. La nostra ambizione è che il contratto collettivo Swisscom del 2018 diventi il contratto di lavoro modello dell'economia digitale svizzera.

Le disposizioni contenute nel prossimo CCL Swisscom devono fungere da pietra miliare per il buon lavoro del futuro e per il partenariato sociale 4.0.

Ecco perché, assieme ai collaboratori Swisscom impegnati sul fronte sindacale, syndicom si è preparata scrupolosamente alle trattative per questo CCL.

Nell'ambito del ramo ICT, avevamo condotto uno studio sullo sconfinamento del lavoro già nel 2014. Dai risultati emergeva che il progresso tecnologico si traduce in una mancanza di limiti temporali e spaziali del lavoro. La comunicazione elettronica consente di lavorare in qualsiasi momento e, si può dire, in qualunque angolo del mondo.

Per saperne di più sul progresso tecnologico, per brevità definito digitalizzazione o Industria 4.0, ci siamo addentrati nella materia ed elaborato uno studio interno che possa fungere da base per la politica a livello settoriale e di CCL.

Poiché la formazione è un elemento chiave affinché la transizione digitale dell'economia avvenga con successo, a fine 2016 abbiamo condotto un sondaggio tra i lavoratori Swisscom incentrato sul perfezionamento professionale. Desideriamo pertanto condividere con voi alcuni dei risultati di questo studio, le nostre conclusioni e le conseguenti richieste che intendiamo avanzare nell'ambito dello sviluppo del contratto collettivo con Swisscom.

syndicom ha approfittato di questo studio interno sulla digitalizzazione per definire i principali trend e gli ambiti di azione sindacale della divisione ICT e per redigere il Manifesto per una Svizzera digitale e socialmente responsabile.

Tendenze e ambiti di azione sono trattati più nel dettaglio nell'opuscolo «Gute Arbeit in der digitalen Schweiz» (Il buon lavoro nella Svizzera digitale) che trovate in allegato. Qui mi limiterò a mettere in luce solo alcuni di questi aspetti.

Una prima tendenza emersa dal nostro studio sulla digitalizzazione è coerente con quanto riconosciuto dal Consiglio federale: mentre alcuni settori economici conoscono una contrazione, altri sono in crescita e altri ancora nascono in conseguenza dello sviluppo

di nuove professioni. Questo è un fenomeno che è sempre esistito, ma la digitalizzazione accelera talvolta anche sensibilmente il ritmo di crescita e contrazione, che tuttavia non può certo cambiare da un giorno all'altro. Riteniamo che parlare della scomparsa di determinate professioni sia solo allarmismo quando non si considera l'arco temporale nel suo complesso. A nostro avviso si tratta di un processo che richiede tempo, in modo che la fluttuazione naturale e le modifiche introdotte dai formatori nella formazione professionale compensino in gran parte le conseguenze negative per gli occupati.

Lo stesso settore ICT, per quanto forza trainante della digitalizzazione, deve confrontarsi con tanti rischi e altrettante opportunità. Quando le tecnologie diventano obsolete, gli esperti del campo rischiano di perdere il proprio posto, pensiamo solo ai professionisti delle tecnologie analogiche, che passo dopo passo vengono abbandonate.

Per stare al passo con un'evoluzione accelerata – e secondo alcuni anche destabilizzante – i correnti concetti HR di riqualificazione dei collaboratori non sono sufficienti. Le aziende non possono cambiare l'intero personale ogni due anni, e anche se potessero, non sarebbe nell'interesse né di sindacom né della nostra società.

È necessaria una rilevazione sistematica delle qualifiche che nel prossimo futuro non saranno più richieste e di quelle che invece emergeranno. Il nostro consiglio per le aziende del comparto ICT è dunque di puntare sulla formazione e sul perfezionamento professionali anziché sulla cosiddetta politica «hire and fire».

Nel sondaggio condotto nel 2013 nel settore ICT, quasi il 40% degli occupati ha affermato di essere favorevole a partecipare a più attività di perfezionamento professionale.

Un altro trend emerso è che la velocità della digitalizzazione accelera anche la complessità di imprese e organizzazioni. Le realtà che intendono stare al passo con il progresso tecnologico devono continuamente reinventarsi. E un'azienda può far fronte alla complessità e alla pressione a innovare solo rafforzando la partecipazione dei propri dipendenti, il che, in termini di contratti collettivi di lavoro, significa ampliare il loro coinvolgimento e i diritti di codecisione. Dal sondaggio sullo sconfinamento del lavoro del 2014 è emerso infatti che la metà circa degli occupati del settore ICT ritiene di non poter contribuire abbastanza a determinare la quantità, i contenuti e l'organizzazione delle proprie mansioni.

Un ulteriore fenomeno legato alla digitalizzazione sono i nuovi rapporti di lavoro, tendenzialmente precari, come ad esempio il crowdworking. Nel «crowdsourcing» le mansioni vengono esternalizzate alla «crowd», ovvero a una massa indistinta di persone, contattate per lo più tramite un bando pubblico in Internet. Il crowdworking comporta il rischio

di redditi bassi e saltuari, sfruttamento da parte degli intermediari, sconfinamento del lavoro, mancanza di garanzie sociali e lavoro nero. Ecco perché chiediamo a Swisscom di sviluppare assieme a noi una Carta che preveda la certificazione delle piattaforme di crowdworking, nell'intento comune di eliminare il lavoro sommerso e promuovere condizioni lavorative eque.

Alcune attuali tendenze dell'economia digitale, e come i collaboratori percepiscono il loro lavoro. L'economia digitale comporta rischi ma anche opportunità, che tuttavia non possono realizzarsi da sé. Analogamente, nemmeno i rischi si eliminano da soli. Per farlo serve la capacità decisionale dei partner sociali.

Come emerso dallo studio, la digitalizzazione dell'economia necessita di una riorganizzazione generale del lavoro in termini di:

- diritti di codecisione e perfezionamento professionale
- modelli di lavoro precari come il crowdworking
- tutela dei sistemi di protezione sociale.

La nostra ricerca empirica glielo mostra: il perfezionamento professionale presso la Swisscom è insufficiente, e lo sono anche i diritti di partecipazione.

Abbiamo dunque bisogno di un nuovo mondo del lavoro, calibrato sulla società e capace di offrire non solo flessibilità ma anche sicurezza. La sicurezza senza la flessibilità sarebbe un ostacolo allo sviluppo di un clima creativo favorevole all'innovazione; d'altro canto la flessibilità senza la sicurezza frenerebbe le persone dall'affrontare difficoltosi processi di apprendimento. Per questo è necessario garantire tanto la flessibilità quanto la sicurezza. Ed è a questo obiettivo che mira la politica in materia di CCL di Swisscom.

Veniamo ora alle nostre richieste, qui raggruppate in quattro aree tematiche.

1. Orari di lavoro e salute

Nell'economia digitale i confini spaziali e temporali del lavoro vengono a cadere.

L'orario di lavoro è un parametro centrale per le condizioni di lavoro e di vita dei lavoratori. Durata del lavoro, parte della giornata in cui si svolge (orario) e ripartizione (costanza) influiscono sul reddito e sulle condizioni di vita degli occupati.

I rischi del lavoro flessibile possono avere conseguenze rilevanti: è dimostrato che la mancanza di un confine tra vita professionale e privata rende più difficile «staccare» dai problemi lavorativi e favorisce l'insorgenza di esaurimento emotivo, uno dei principali sintomi rientranti nella statistica del burnout, e di altre patologie ancora.

Per questo motivo chiediamo a Swisscom che i lavoratori scelgano condizioni di lavoro e di prestazione dei servizi compatibili con la fase di vita che stanno attraversando e modificabili in qualunque momento. Inoltre i collaboratori devono poter avere voce in capitolo sulla mole di lavoro da svolgere. L'orario di lavoro deve essere definito e armonizzato in base alle esigenze personali e alla quantità di lavoro da svolgere. In linea di principio, Swisscom e altre aziende del settore ICT devono stabilire il diritto alla non raggiungibilità nel tempo libero. Ciò significa che i contatti tra un'azienda e i propri lavoratori devono essere limitati entro il regolare orario di attività, in genere dunque tra le 06:00 e le 20:00. La tutela della salute non deve essere individualizzata. Garantire che i collaboratori rispettino gli orari di riposo, le pause e le altre prescrizioni in materia di salute rientra come sempre tra gli obblighi di assistenza del datore di lavoro.

Per conoscere tutte le altre richieste, rimandiamo alla lettura del nostro opuscolo.

2. Formazione e perfezionamento

La digitalizzazione richiede che i settori e le aziende mettano in atto un cambiamento rapido. Le imprese ICT devono imparare a integrare e a comprendere nuove competenze, nuove conoscenze e nuovi metodi. Le attuali disposizioni CCL sul diritto alla formazione dei lavoratori non sono in linea con i requisiti della digitalizzazione. Contenuti, qualità e durata dei programmi di formazione e perfezionamento devono essere sistematicamente adeguati alle esigenze future.

Per questo chiediamo a Swisscom di determinare con cadenza regolare il potenziale di sviluppo dei collaboratori con l'obiettivo di mantenere e potenziare la loro occupabilità. In tal senso, la misura più importante è che il contratto collettivo di lavoro non prescriva un chiaro limite di età per il diritto alla formazione.

Il sondaggio recentemente realizzato all'interno di Swisscom dimostra che gli occupati sono favorevoli a svolgere attività di formazione. La motivazione diminuisce solo con l'avvicinarsi del termine della vita professionale, il che è comprensibile.

Per conoscere tutte le altre richieste, rimandiamo alla lettura del nostro opuscolo.

3. Coinvolgimento e codecisione

Modelli di direzione e forme di organizzazione gerarchici non sono all'altezza dei requisiti dell'epoca digitale. Le aziende devono sfruttare l'intelligenza collettiva e ampliare la partecipazione e la codecisione dei lavoratori.

Chiediamo quindi a Swisscom di ampliare i diritti di partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e deve essere altresì estesa la protezione dai licenziamenti dei membri delle organizzazioni sindacali e della rappresentanza del personale.

Per conoscere tutte le altre richieste, rimandiamo alla lettura del nostro opuscolo.

4. Tutela e democrazia dei dati

L'accelerata e totale penetrazione delle più recenti tecnologie di comunicazione, accompagnata dalla conseguente interconnessione tramite Internet lungo tutte le catene di creazione del valore, comporta lo sviluppo di una massa di dati ingentissima e in continua crescita. Tutti i dati, provenienti da qualsiasi tipologia di fonte, possono quindi essere salvati, elaborati e interpretati. La priorità deve essere la difesa del diritto dell'uomo alla sfera privata. È pertanto necessario definire paletti che stabiliscano quali dati elettronici e fisiologici possano essere raccolti, interpretati e memorizzati a lungo termine. Assieme a Swisscom intendiamo quindi introdurre un sigillo di protezione dei dati supportato da una Carta.

Per conoscere tutte le altre richieste, rimandiamo alla lettura del nostro opuscolo.

Gentili operatori dei media

Attendiamo con impazienza le imminenti trattative con Swisscom per il CCL 2018 e saremo lieti di ricevere le vostre relazioni in merito. Il tema è della massima rilevanza, si tratta infatti di stilare il contratto di lavoro che fungerà da modello nell'ambito dell'economia digitale svizzera. Sono in gioco niente meno che le modalità con cui garantiremo il «buon lavoro nella Svizzera digitale».

Grazie per la vostra attenzione.