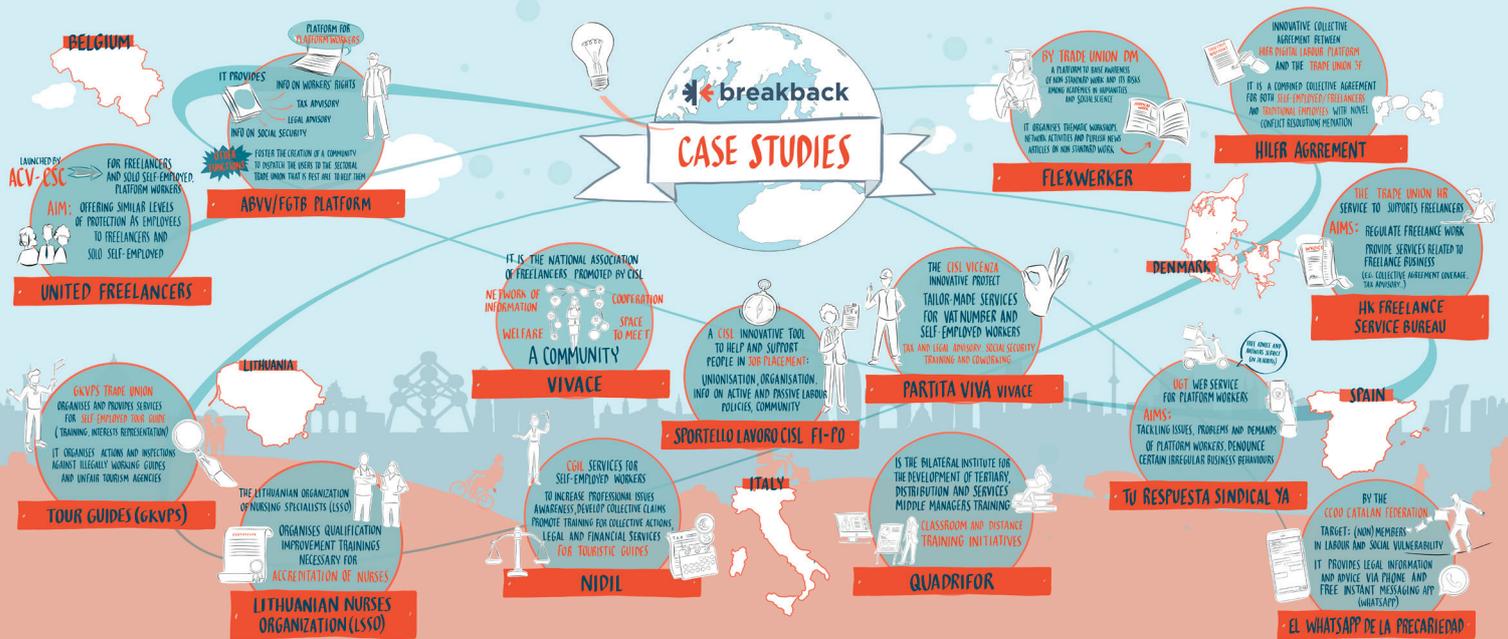




Co-funded by the European Union



SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA



Break up to get back together

L'impatto della sindacalizzazione attraverso la fornitura di servizi innovativi sull'adesione al sindacato e sulle relazioni industriali

SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA

Andrea Bellini

Università degli Studi di Firenze

Alberto Gherardini

Università degli Studi di Torino

Francesco Lauria

CISL

Marco Betti

Fondazione Tarantelli

Stefano Dal Pra Caputo

Fondazione Tarantelli

Vincenzo Marasco

Università degli Studi di Firenze

BreakBack – Break up to get back together.
L'impatto della sindacalizzazione attraverso la fornitura di servizi innovativi sull'adesione al sindacato e sulle relazioni industriali

Agreement Number: VS/2019/0079

Finanziamento del progetto: Commissione europea, DG Occupazione, affari sociali e inclusione - Linea di bilancio 04.03.01.08, Relazioni industriali e dialogo sociale

Istituzione coordinatrice: Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, CISL (Italia)

Coordinatore del progetto: Francesco Lauria

Istituzioni partner: Diesis Coop (Belgio), Kobenhavns Universitet (Danimarca), Università degli Studi di Firenze (Italia), Lietuvos Socialinių Mokslų Centras (Lituania), Universitat Autònoma de Barcelona (Spagna)

Istituzioni Affiliate: Fondazione Ezio Tarantelli

Istituzioni associate: Confederazione Europea dei Sindacati

Membri del gruppo di ricerca: Melinda Kelemen, Karolien Lenaerts, Luca Pastorelli (Diesis Coop), Trine Pernille Larsen, Emma Steffensen Bach (Kobenhavns Universitet), Ilaria Carlino, Francesco Lauria, Nicoletta Merlo (CISL), Marco Betti, Stefano Dal Pra Caputo (Fondazione Tarantelli), Franca Alacevich, Andrea Bellini, Vincenzo Marasco (Università degli Studi di Firenze), Alberto Gherardini (Università degli Studi di Torino), Inga Blažienė, Boguslavas Gruževskis, Rasa Zabarauskaitė Miežienė (Lietuvos Socialinių Tyrimų Centras), Alejandro Godino, Óscar Molina Romo (Universidad Autónoma de Barcelona)

Research completed in November 2021
Report Publication: February 2022

EDIZIONI LAVORO

Via Lancisi 25, Roma

Avviso legale

Questo documento è stato realizzato per la Commissione europea; tuttavia, riflette il punto di vista degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.



Co-funded by the European Union

INDEX

- 7 **1. Obiettivi e metodo di ricerca di BreakBack**
- 8 **2. Sistemi di relazioni industriali, strategie sindacali e servizi**
- 9 **3. Pratiche di servizi in Europa**
- 11 **4. Una varietà di servizi**
- 14 **5. Alcune conclusioni preliminari sul servicing e il sindacato**



A UNION STRATEGY THROUGH SERVICES PROVISION TO:

ENHANCE MEMBERSHIP

REVITALIZE ACTION

THE PURPOSE:

- HOW UNIONS RESPOND TO INDIVIDUALISATION
- EVALUATING IMPACT OF SERVICES ON MEMBERSHIP



FOCUS

breakback

RELAUNCH
AN INCLUSIVE
SOCIAL DIALOGUE

BREAK BACK HAS
3 MAIN
AIMS



GOALS

1. TO ASSESS WHICH
STRATEGIES TRADE
UNIONS ADOPT TO
OVERCOME WORKERS
DISAFFECTION

2. TO COLLECT
AND DESCRIBE
THE VARIETY OF SERVICES
PROVIDED IN 5 EU
MEMBER STATES

3. TO EVALUATE THE
EFFECTIVENESS OF
THESE MEMBERSHIP
REVITALIZATION
STRATEGIES

EVALUATE WHETHER
THE PROVISION OF SERVICES
LEADS TO A UNION
MEMBERSHIP INCREASE!

THE HYPOTHESIS:
TRADE UNIONS
ARE EXPERIMENTING
A "CUSTOMISATION"
OF THEIR ACTIVITIES



SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA

1. Obiettivi e metodo di ricerca di BreakBack

Il progetto si concentra sull'erogazione di servizi individuali (“servicing”) come strategia attraverso la quale i sindacati si impegnano a mantenere ed ad estendere la propria *membership*, raggiungendo gruppi e individui che sono spesso esclusi dalla tutela e dalla rappresentanza. Ci riferiamo ai lavoratori comunemente identificati come “vulnerabili” come i lavoratori delle piattaforme, i lavoratori autonomi o i disoccupati.

BreakBack ha tre obiettivi principali.

Il primo obiettivo è quello di valutare quali strategie i sindacati adottano per superare la disaffezione dei lavoratori alla partecipazione attiva nelle pratiche di rappresentanza degli interessi. Il secondo obiettivo è quello di raccogliere e descrivere la varietà dei servizi forniti in cinque paesi (Belgio, Danimarca, Italia, Lituania e Spagna). Il terzo obiettivo è quello di valutare l'efficacia di questa strategia dal punto di

vista della “rivitalizzazione” associativa collettiva. In altre parole, intendiamo valutare se la fornitura di servizi porta effettivamente ad un aumento delle iscrizioni al sindacato e/o ad una crescita del coinvolgimento dei lavoratori nelle attività sindacali.

Da novembre 2019, i cinque team nazionali hanno intrapreso un programma di ricerca in due fasi. Nella prima fase, i ricercatori hanno intervistato 4-5 figure chiave ad alto livello per paese. L'obiettivo era quello di indagare se i sindacati confederali hanno un'adeguata strategia di rivitalizzazione e se questa strategia implica la fornitura di servizi innovativi. La seconda fase si è basata su un approccio di studio dei casi. I ricercatori hanno condotto un'analisi approfondita delle attività di assistenza intervistando i sindacalisti che hanno organizzato la fornitura di servizi e hanno raccolto le opinioni degli utenti dei servizi stessi. In quest'ultimo caso, sono stati utilizzati alternativamente focus group, interviste one-to-one o un sondaggio con questionario. ➡

2. Sistemi di relazioni industriali, strategie sindacali e servizi

L'uso dei servizi individuali di matrice sindacale è diversamente diffuso nei paesi BreakBack. In alcuni casi, l'assistenza rappresenta una tradizione di lunga data e altamente istituzionalizzata (per esempio, Belgio, Danimarca), in altri è comunque consolidata (Italia, Spagna) in altri ancora, è una caratteristica relativamente nuova (Lituania).

In Danimarca, per esempio, per contrastare la perdita di iscritti e attrarre nuovi membri, i sindacati hanno anche ampliato i loro pacchetti di adesione per includere vari servizi che vanno da diversi tipi di assicurazioni all'affitto di case estive. Anche in Belgio, la fornitura di servizi da parte dei sindacati ai loro membri è un'attività centrale delle organizzazioni dei lavoratori, che risale quasi alle origini ed è legata al sistema di Gand ancora attualmente in vigore.

In Italia, da molto tempo le principali organizzazioni sindacali forniscono ai loro membri e ai cittadini supporto e servizi in diversi campi, come l'assicurazione sociale, l'assistenza fiscale e la protezione dei consumatori.

In modo simile, le due maggiori confederazioni spagnole offrono consulenza legale gratuita su questioni di lavoro, su altri temi come i mutui; e promuovono sconti su una vasta gamma di beni e servizi o prezzi ridotti per hotel e resort. Al contrario, nel caso lituano, la fornitura di servizi per i lavoratori non sembra essere un fenomeno comune tra le organizzazioni dei lavoratori. Non c'è assistenza legale o fiscale per i free-lance, né altri servizi di consulenza.

In generale, la fornitura di servizi è ampiamente considerata come un campo strategico per affrontare un rapporto sempre più individualizzato tra lavoratori e sindacati e con una forza lavoro altamente frammentata. Le interviste ai sindacalisti a livello nazionale hanno mostrato un diverso grado di consapevolezza sui servizi.

Da un lato, in alcuni paesi i servizi sono al centro di una strategia sindacale di cambiamento. È il caso del Belgio. I sindacati belgi hanno intrapreso diverse iniziative per offrire nuovi tipi di servizi ai loro membri esistenti - con l'obiettivo di mantenere alto il numero di iscritti - ma anche per offrire servizi tradizionali o innovativi a gruppi che erano tipicamente al di fuori del loro campo di applicazione. Si pensi ai lavoratori autonomi e ai lavoratori delle piattaforme. Nel caso danese i sindacati hanno adottato una gamma di strategie e azioni che rientrano in diverse categorie di servizi, dove alcuni riflettono esempi di azioni innovative mentre altri assomigliano a esempi di servizi sindacali più tradizionali, come l'assistenza legale e la consulenza sulla formazione continua e la ricerca di lavoro, realizzati però con metodo rinnovati. Anche in Italia, l'allargamento dei servizi è un aspetto strategico comune alle tre confederazioni, anche se l'enfasi su queste attività e il loro ruolo in relazione alle tendenze degli iscritti sono percepiti in modo diverso. L'orientamento generale è quello di rafforzare gli strumenti e gli sportelli esistenti attraverso una maggiore differenziazione, che possa andare incontro a categorie di persone escluse dai servizi; di sviluppare strumenti bilaterali; di fornire risposte innovative per specifiche fasce del mercato del lavoro attraverso iniziative dedicate.

I sistemi di relazioni industriali di Spagna e Lituania sono, invece, meno inclini a introdurre strategie di rinnovamento basate sui servizi. Piuttosto che fornire nuovi servizi agli iscritti, i sindacati spagnoli si sono concentrati maggiormente sul rafforzamento della loro capacità di rappresentanza e istituzionale. Per questo motivo, il cambiamento in relazione ai servizi forniti dai sindacati è minimo, per non dire nullo. Il principale meccanismo utilizzato per attrarre nuovi membri e mantenerli è molto passivo, in quanto consiste nel fornire quote diverse a gruppi diversi (disoccupati, pensionati,

giovani lavoratori ecc.). Allo stesso modo, l'uso dei servizi da parte dei sindacati come strategia per attrarre o mantenere nuovi membri non è comune in Lituania. Insieme alla mancanza di tradizione

nella fornitura di servizi, la ragione del loro scarso utilizzo è che solo pochi sindacati hanno risorse umane, finanziarie o organizzative sufficienti per organizzare servizi di scala sufficiente.

3. Pratiche di servizi in Europa

I 14 casi studio realizzati dai ricercatori di BreakBack possono essere classificati in base al target di attività. Possiamo quindi esaminare i servizi dedicati a: lavoratori autonomi, lavoratori delle piattaforme e lavoratori precari o disoccupati. Il servizio verso i lavoratori autonomi è il tipo più frequente. L'Italia ha tre esempi.

Vivace (Cisl), è un'associazione nazionale di liberi professionisti e lavoratori autonomi affiliata alla FeLSA, la Federazione Cisl dei liberi professionisti, lavoratori autonomi, somministrati e atipici. Vivace è nata come comunità online ma si stanno aprendo sedi territoriali. **vIVAce** si propone di offrire servizi (consulenza fiscale/legale), sviluppare una cultura e un'identità collettiva, rappresentare i lavoratori autonomi nel dibattito nazionale. **Partita Viva Vicenza (Cisl)**, rappresenta i titolari di partita IVA e fornisce loro servizi. Inoltre, ha aperto uno spazio di co-working nel cuore della sede del sindacato. Pur mantenendo alcune caratteristiche specifiche, recentemente Partita Viva Vicenza si è unita a Vivace.

Nidil Cgil Firenze fornisce servizi rivolti a lavoratori autonomi e atipici, con un'attenzione nel trasformare le questioni individuali in questioni collettive. Promuove infatti accordi sindacali territoriali al di fuori del perimetro della tradizionale tutela sindacale come, ad esempio, nel caso delle guide turistiche

In Danimarca ci sono due casi di servizi dedicati ai professionisti autonomi. Gli obiettivi dell'**ufficio freelance HK** (The National Union of Commercial and Clerical Employees) sono di regolare il lavoro e assistere i freelance con vari servizi loro dedicati come la copertura del contratto collettivo, l'assistenza con la fatturazione, le dichiarazioni fiscali, l'assicurazione, i contratti di lavoro ecc. L'ufficio freelance HK è aperto ai membri sindacali e non sindacali, ma con alcune restrizioni di servizio. L'**accordo Hilfr** è un contratto collettivo innovativo negoziato tra la piattaforma di pulizia Hilfr e la Federazione Unita dei Lavoratori Danesi (3F). Si tratta di un contratto collettivo combinato sia per i lavoratori autonomi/freelance che per i dipendenti tradizionali (cioè con contratti a ore), insieme a una nuova mediazione per la risoluzione dei conflitti. La 3F mira a sollevare i salari e le condizioni di lavoro dei lavoratori con diversi status occupazionali e ad attrarre nuovi membri in un mercato del lavoro digitale e su piattaforma che raramente si organizza.

Entrambi i casi lituani riguardano i lavoratori di specifiche comunità professionali. La **Lithuanian Nurses' Organisation - LSSO** è un ramo della Lithuanian Trade Union Confederation, che organizza e fornisce servizi per gli infermieri. La LSSO organizza servizi di sviluppo professionale per gli infermieri - eroga formazione e rilascia certificati, necessari per l'accREDITAMENTO di



questa professione in Lituania. È stata fondata per rispondere alla necessità di rilanciare la professionalità, a causa delle cattive condizioni e dei pesanti carichi di lavoro, così come per rappresentare gli interessi degli infermieri a livello nazionale e internazionale. Tra gli obiettivi principali della LSSO vi sono: il miglioramento della legislazione relativa all'assistenza infermieristica, l'istituzione di standard professionali dignitosi, il miglioramento della formazione degli infermieri.

Il **sindacato “Solidarumas” di guide e accompagnatori turistici - GKVPS** è un ramo del sindacato lituano “Solidarumas” che organizza e fornisce servizi per le guide autonome. GKVPS fornisce alcuni corsi di formazione, rappresenta gli interessi delle guide turistiche nelle istituzioni statali, organizza varie azioni e ispezioni contro le guide che lavorano illegalmente e le agenzie turistiche sleali.

Le ragioni della sua creazione sono state le condizioni di lavoro estremamente “povere” delle guide turistiche, come scarse garanzie sociali e possibilità di negoziare, un'alta percentuale di guide che lavorano illegalmente. Il settore vede quindi forte concorrenza sleale, basso reddito e una regolamentazione legale inappropriata e poco chiara.

Infine, i **freelance belgi uniti**, promossi da **ACV-CSC**. Si rivolgono a tre gruppi di lavoratori: i freelance (lavoratori autonomi senza personale), quelli che sono autonomi nella loro occupazione secondaria, e i lavoratori delle piattaforme. Anche se questi lavoratori svolgono compiti simili e in condizioni simili a quelle dei dipendenti subordinati, il loro status occupazionale non dà loro gli stessi diritti o lo stesso livello di protezione. L'ACV-CSC aspira a rappresentare tutti i lavoratori attivi nel mercato del lavoro belga, indipendentemente dal loro status occupazionale e ad assisterli nella risoluzione dei loro problemi anche a livello individuale.

Tra i casi di BreakBack c'è spazio per due servizi su misura per i lavoratori delle piattaforme.

La “**piattaforma per i lavoratori delle piattaforme**” è un'iniziativa dell'**ABVV-FGTB** belga. Tale strumento è rivolto ai lavoratori delle piattaforme di qualsiasi settore che hanno domande sui loro diritti. Attraverso il servizio, i lavoratori sono inviati al dipartimento del sindacato che è meglio in grado di aiutarli. L'obiettivo principale è quello di ottenere una maggiore capacità di rappresentanza e presenza sindacale generale su questa tipologia di lavoro. Attrarre nuovi membri è solo un obiettivo secondario.

La spagnola **UGT-TuRespuestaSindicalYa.com (TRSY!)** è un'iniziativa confederale per i lavoratori della piattaforma creata con il coordinamento intersettoriale dell'Unione. L'obiettivo del servizio è quello di affrontare le questioni, i problemi e le richieste dei lavoratori attivi con questa modalità. Il servizio funziona anche come una sezione digitale del sindacato. Nell'ambito delle attività, viene fornita una MailBox per rispondere alle domande sui diritti dei lavoratori autonomi. Un altro obiettivo del servizio è il coordinamento collettivo dei profili difficili da sindacalizzare e la copertura legale delle persone anche al di fuori del rapporto di lavoro. Anche se il servizio era in primis destinato ai lavoratori delle piattaforme, molte persone delle zone rurali spagnole lo utilizzano come modalità per entrare in contatto con il sindacato.

Infine, tre attività di servizio riguardano i lavoratori precari o disoccupati. **Flexwerker** è un'iniziativa danese di base per creare una piattaforma e aumentare la consapevolezza del lavoro non standard e dei rischi associati tra gli accademici delle scienze umane e sociali. All'inizio non c'erano legami con il sindacato, ma in seguito la DM (Associazione danese dei master e dei dottori di ricerca) l'ha sostenuta finanziariamente e ha integrato Flexwerker come parte dei propri servizi sindacali. Flexwerker organizza workshop

tematici, attività di rete e pubblica articoli sul lavoro non standard ed è aperto ai membri del sindacato e non.

Gli obiettivi del **CCOO Catalunya-El whatsapp de la precarietad** sono invece: colmare il divario tra l'organizzazione e i membri non sindacalizzati, influenzare la contrattazione collettiva a livello aziendale, diventare uno strumento di partecipazione e interazione tra le persone che vivono le stesse condizioni di precariato. Fornisce informazioni e consulenza legale via telefono e app gratuita di messaggistica istantanea. Il servizio si concentra non solo su questioni legate al lavoro, ma anche su questioni di vulnerabilità sociale. Il servizio è una risposta alla frammentazione delle realtà lavorative. Infine lo **Sportello Lavoro italiano (CISL di Firenze e Prato)** è un servizio di front-office sindacale per i lavoratori disoccupati che fornisce informazioni, analisi

delle competenze, supporto nella ricerca del lavoro e formazione mirata. Durante la pandemia il servizio di front-office è diventato un servizio anche virtuale in sinergia con alcune federazioni sindacali.

Infine, c'è un ultimo caso che difficilmente può essere omologato agli altri presentati finora. Si tratta di **Quadrifor**, l'organismo paritetico a livello nazionale italiano amministrato da un comitato bilaterale di rappresentanti datoriali e sindacali. Il suo obiettivo è la formazione *del "middle management"* nel settore dei servizi. Quadrifor è un esempio di impegno diretto degli attori sociali nella formazione e nell'empowerment di manager e professionisti di alto livello (per i quali alcune organizzazioni sindacali settoriali hanno promosso associazioni ad hoc).

4. Una varietà di servizi

I servizi offerti variano considerevolmente da caso a caso. Da un **punto di vista organizzativo**, le differenze riguardano principalmente **quattro dimensioni**.

In primo luogo, in alcuni casi sono il risultato di una scelta strategica nazionale (Vivace - IT, United Freelancers - BE, Platform for platform workers - BE e TRSY! - ES), mentre altri servizi sono il risultato di un'"imprenditorialità" sindacale locale (GKVPS - LT, Sportello Lavoro - IT, Partita Viva - IT, Nidil-Firenze -IT). In secondo luogo, i servizi possono essere promossi da un'organizzazione "in fuga" dai servizi o, al contrario da un'organizzazione orientata ad essi. Nel primo caso, chi promuove i servizi non è altro che un punto di contatto che smista

la domanda dei lavoratori in entrata all'unità sindacale appropriata (ad esempio, Piattaforma per i lavoratori delle piattaforme -BE, WhatsApp Precarietà -ES). In questi ultimi casi, gli operatori sindacali si occupano direttamente delle questioni in arrivo fornendo assistenza legale, fiscale, orientamento, informazioni sui lavoratori (ad esempio Sportello Lavoro - IT, TRSY! - ES, Freelance Bureau - DK). Essi cercano, inoltre, di stabilire una forte relazione con i lavoratori al fine di costruire una comunità di lavoratori simili. Una terza differenza fondamentale tra i casi risiede nel tipo di servizio che i sindacati offrono. Nelle organizzazioni di servizio tradizionali, come Quadrifor - IT o LSSO - LT, il rapporto è la fornitura di un incentivo individuale al fine di mantenere o aumentare l'adesione. In altre parole, ➡

il servizio è adattato alle specifiche esigenze individuali, ma le organizzazioni mancano di un pieno orientamento verso la costruzione della comunità. Al contrario, nei **“servizi strategici”** rispondono a specifici bisogni individuali, ma hanno una funzione collettivizzante esplicita o latente (per esempio Partita Viva - IT, Vivace - IT, Nidil-CGIL Firenze - IT, Platform for platform workers - BE, TRSY! - ES, 3F - DK, United Freelance - BE, GKVPS - LT).

La quarta dimensione organizzativa riguarda il grado di istituzionalizzazione del sindacato. Nei casi di LSSO - LT e Quadrifor - IT, sono assicurate significative risorse finanziarie e umane per la fornitura di servizi perché queste organizzazioni nascono come fornitori di servizi invece di avere la rappresentanza dei lavoratori come obiettivo principale, pur discendendo da accordi contrattuali. Altri casi condividono una natura più sperimentale. Di questi, alcuni sono i risultati più avanzati di realtà istituzionalizzate anche in altri luoghi o ambiti (ad esempio Flexwerk - DK, Sportello Lavoro CISL - IT, Partita Viva - IT, Nidil-Firenze - IT, GKVPS - LT).

La mancanza di istituzionalizzazione può portare al rischio di personalizzazione. Le reti, le relazioni e le informazioni possono rischiare di diventare proprietà del “sindacalista” che ha avviato l’iniziativa e di essere disperse se questi ha una discontinuità professionale.

Per quanto riguarda il risultato dei servizi, valutare l’impatto sul tesseramento non è semplice. La maggior parte dei servizi analizzati sono sperimentazioni recenti che cercano di raggiungere i lavoratori difficili da sindacalizzare (lavoratori autonomi, lavoratori delle piattaforme, disoccupati, lavoratori altamente qualificati). Nella maggior parte dei casi i risultati della ricerca indicano un impatto positivo sul tesseramento (LSSO - LT, TRSY! - ES, casi italiani e belgi), anche se è davvero difficile dare una misura adeguata della portata dell’impatto in termini di nuovi iscritti. In generale, non ci sono molti dati disponibili sui membri che arrivano dai singoli

servizi, poiché i sindacati spesso non ne tengono traccia in quanto tali. In alcuni casi, l’adesione [, è un prerequisito per l’accesso al servizio, mentre altri sono progettati principalmente per raggiungere soprattutto i non iscritti al sindacato. Soprattutto per i servizi tradizionali, l’adesione derivante dalla fornitura di servizi tende ad essere utilitaristica e quindi fluttuante, con un alto numero di disaffiliazioni una volta che le persone hanno risolto il problema per il quale hanno contattato il sindacato.

Nel caso dell’assistenza strategica, dove i servizi forniti cercano di essere collettivizzanti, un problema riguarda l’effettiva capacità di passare dalla ‘semplice’ adesione a una partecipazione più attiva. Anche se, per esempio, molti casi rivolti al lavoro in piattaforma sono riusciti a stabilire un delegato sindacale in alcune aziende, ci sono poche prove che questa pratica sia estesa a molti lavoratori in piattaforma sostenuti dai servizi. Questo è ancora più vero nel caso dei lavoratori freelance, dove, anche nei casi in cui è stata promossa una comunità, essi si considerano più come una comunità professionale destinata a risolvere problemi aziendali o ad aumentare le occasioni di lavoro, piuttosto che una più tradizionale comunità di lavoratori orientata all’azione collettiva.

Tuttavia va sottolineato che l’efficacia dell’assistenza non dovrebbe essere misurata solo in termini di nuove adesioni al sindacato, anche se positiva, ma, in alternativa, guardando alle molte dimensioni del rapporto tra lavoratori e sindacati. L’assistenza ha una funzione aggiuntiva e complementare rispetto alla promozione del rinnovo delle iscrizioni: l’inizio di un processo di legittimazione del sindacato tra gruppi sociali che tradizionalmente non conoscevano il sindacato o ne avevano un’opinione negativa.

Lo stesso si può dire di quei servizi che si rivolgono ai lavoratori disoccupati, come Sportello lavoro - IT. La funzione principale qui è quella di perpetuare le relazioni del sindacato con i lavoratori tradizionalmente vicini al

sindacato che stanno passando da un lavoro all'altro o vivono la difficoltà esistenziale e concreta della mancanza di lavoro. L'impatto di questo tipo di servizi innovativi sui sindacati, quindi, sarebbe più appropriatamente valutato se fossero considerati come un passo (iniziale o avanzato) in una strategia a lungo termine di costruzione di relazioni con gruppi occupazionali definiti.

In questo caso il processo di legittimazione è duplice. Da un lato, riguarda la percezione del ruolo del sindacato da parte dei lavoratori difficili da sindacalizzare; dall'altro, riguarda l'attenzione che i sindacati prestano ai gruppi occupazionali periferici e il riconoscimento del ruolo che essi possono svolgere per i sindacati stessi. I lavoratori precari hanno un certo grado di legittimità all'interno dei sindacati, soprattutto in Italia e Spagna, dove esistono già sezioni sindacali specifiche (ad esempio UPTA - ES, FELSA e NIDIL - IT). Tuttavia, casi come TRSY! - ES, Flexwerk - DK, Nidil-Firenze - IT, Freelance Service Bureau - DK, Partita Viva - IT, United Freelancers - BE, GKVPS - LT dimostrano che restringere l'ambito del gruppo target a cui i sindacati rivolgono il loro servizio - da un generico lavoratore precario a guide turistiche, freelance, lavoratori di piattaforme o lavoratori precari nel mondo accademico - significa fornire un'assistenza molto più personalizzata, il cui risultato finale è quello di aumentare la

legittimazione dei sindacati tra quei gruppi. La ricerca sui casi rivela anche che quando il servizio è strategico può anche portare a un'azione collettiva. Un primo esempio si verifica in quei casi in cui i servizi si concentrano sui social network e altri strumenti di comunicazione. Nel caso di TRSY! - ES

- l'uso dei social media ha permesso ai lavoratori delle piattaforme di incontrarsi e auto-organizzarsi. Altri esempi riguardano il sostegno di una class action in tribunale contro Deliveroo (United Freelancers - BE), la promozione di un picchetto davanti all'edificio principale di un 'tour operator' da parte di GKVPS - LT o, infine, lo sviluppo della rappresentanza del lavoro a livello aziendale (Piattaforma dei lavoratori delle piattaforme - BE, 3F -DK).

Molto ispirato alla logica dell'organising è il caso di Nidil-Firenze - IT. In questo il servizio è stato fornito quasi strumentalmente per entrare in contatto con le guide turistiche. Attraverso il servizio legale/fiscale e la formazione il sindacato territoriale si è reso conto che la maggior parte di loro lavorava senza contratto. Riunendo i lavoratori intorno a questo problema, ci si è rivolti all'amministrazione locale per stabilire uno "standard di qualità" per gli operatori turistici e si è riusciti a negoziare con un tour operator un primo accordo collettivo sulle condizioni di lavoro delle guide. 

5. Alcune conclusioni preliminari sul servicing e il sindacato

In un contesto di rapidi e profondi cambiamenti nel mercato del lavoro, il problema del “free-riding”, legato alla necessità percepita di mantenere la tradizionale base sociale dei sindacati, è aggravato dal problema di:

“organizzare i non organizzati”.

Tradizionalmente questo problema viene affrontato adottando l’approccio “organizzativo”, ispirato a un modello di sindacalismo partecipativo, che si concretizza in attività svolte a livello locale e volte a reclutare i lavoratori non sindacalizzati per creare consenso intorno alle attività sindacali tradizionali, come la contrattazione collettiva e la mobilitazione. Questo modello si è sviluppato nei paesi anglosassoni, a partire dagli Stati Uniti, nell’ambito del più ampio dibattito sulla rivitalizzazione dell’azione sindacale.

L’approccio legato al “servicing” differisce significativamente dall’“organising”, soprattutto nella sua versione tradizionale. Ispirato a un modello di sindacato come fornitore di beni individuali, è invece orientato alla fornitura di servizi volti a sostenere i lavoratori soprattutto al di fuori del luogo di lavoro. A questo scopo, il sindacato ha strutture burocratiche dedicate, composte da impiegati a tempo pieno con competenze specialistiche che operano attraverso una rete di uffici.

Come tali, essi competono con i servizi di mercato forniti da professionisti esterni, come avvocati, commercialisti e consulenti del lavoro. Nel caso dell’organising, coloro che decidono di entrare in un sindacato lo fanno alla luce di un’identità collettiva e di un senso di appartenenza. In questo senso, il sindacato assume la configurazione di una “comunità”. Nel caso dei servizi tradizionali, l’atto di aderire a un sindacato è principalmente finalizzato a godere dei vantaggi derivanti dagli “incentivi selettivi” (ad esempio, avere servizi gratuiti o scontati). Tuttavia, il legame con

l’organising rimane spesso debole e raramente si traduce in partecipazione.

Qui, il sindacato si configura anche come una “società di servizi”, e i lavoratori giocano, almeno parzialmente, il ruolo di “consumatori”. A ben vedere, si tratta di due modelli idealtipici, che tendono a presentarsi in diverse combinazioni. Quello che la ricerca BreakBack mostra è che tra il servizio tradizionale e l’organising, in realtà, abbiamo approcci intermedi, che potremmo definire come **servicing strategico**, poiché si basano sulla fornitura di servizi individuali e “collettivizzanti”.

Questi servizi si rivolgono a gruppi sociali spesso caratterizzati da un basso senso di identità e legittimità collettiva (sia fuori che dentro le organizzazioni sindacali). I servizi collettivizzanti rispondono quindi a specifici bisogni individuali, ma hanno una funzione collettiva esplicita o latente. In altre parole, mirano a “costruire” un collettivo, aprendo la strada a possibili azioni future e dimensioni di rappresentanza condivisa. In conclusione, la ricerca sui casi studio ha individuato nuove aree di rappresentanza sindacale che si stanno creando, non senza difficoltà, in nuovi tipi di lavoro ad esempio i lavoratori delle piattaforme), in professioni tradizionalmente frammentate (ad esempio i freelance) o in target sindacali meno tradizionalmente seguiti, come i disoccupati. Queste aree sono difficilmente raggiungibili senza un uso strategico dei servizi che, per loro stessa natura, sono ponti verso una concezione allargata e individualizzata del mondo del lavoro e della sua rappresentanza.

Tuttavia la ricerca del progetto BreakBack mostra che in tutta Europa stanno emergendo nuove forme di sindacalismo. Un sindacalismo che si rivolge a lavoratori difficilmente sindacalizzabili e si basa comunemente sulla fornitura di servizi. Questo nuovo tipo di attività si allontana spesso dai servizi tradizionali, mentre cerca di creare nuove comunità di lavoratori come primo passo verso la creazione di identità comuni e di azione

collettiva. I risultati in termini di nuove adesioni, sebbene positivi, non sono il risultato principale di questo nuovo approccio.

I servizi collettivizzanti rispondono quindi a specifici bisogni individuali, ma hanno una funzione collettiva esplicita o latente. In altre parole, mirano a ‘costruire’ gradualmente una dimensione collettiva, aprendo la strada a possibili azioni future e dimensioni di rappresentazione condivisa.

All’interno di questo quadro di azioni possibili, non va dimenticato che le organizzazioni possono decidere di promuovere un’ampia gamma di attività. In altre parole, la stessa realtà può offrire allo stesso tempo servizi tradizionali, servizi strategici o sostenere l’organising. Ciò da un

lato risponde alle caratteristiche della domanda (spesso frammentata ed eterogenea) e, dall’altro, agli investimenti organizzativi necessari; come abbiamo visto, infatti, spesso le attività hanno una dimensione locale e “spontanea”.

Il risultato principale è di questi approcci anche combinati, ma in particolare di quello legato al servicing strategico è la possibile creazione di nuova fiducia nel sindacato tra i lavoratori non standard, che oggi rappresentano un nucleo crescente e strategico del mercato del lavoro.

In altre parole, i sindacati stanno sperimentando nuovi linguaggi, pratiche e strategie per adattarsi a un mondo del lavoro ormai completamente diverso da quello in cui hanno consolidato le loro organizzazioni nel Novecento. ♦

