

## L'ANALISI DI CONFCOMMERCIO

## Ccnl terziario, riparte il confronto

**L**a risposta positiva del sindacato alla nostra proposta a riaprire il dialogo sul rinnovo del Contratto nazionale pone le basi per far ripartire il confronto.

La nostra disponibilità a riprendere la trattativa non va fraintesa né sottovalutata, perché contiamo molto sulla volontà del sindacato di trovare soluzioni adeguate sulla produttività e l'equilibrio dei costi così come noi siamo disponibili a farlo sul salario.

La trattativa non si presenta semplice perché la piattaforma sindacale non tiene sufficientemente conto di tutti gli aspetti legati all'evoluzione del settore di questi anni e, per questo, abbiamo ritenuto importante un chiarimento molto netto prima di riprendere il negoziato.

Il settore infatti non potrà reggere ancora a lungo con regole contrattuali che non gli appartengono più, né con le sole richieste della piattaforma sindacale che aggravano i costi del 9%.

Dovremo trovare insieme il modo di valorizzare la qualità del servizio al cliente, il merito e l'impegno dei nostri collaboratori e contemporaneamente un terreno di confronto serio sulla produttività, per esempio in termini di diversa gestione dell'orario di lavoro annuale.

La qualità del servizio e l'organizzazione del lavoro nel terziario rappresentano la chiave del successo delle imprese; per questo la cultura della collaborazione è importante.

Da qui nasce anche la necessità di valorizzare enti e organismi bilaterali, individuando vantaggi concreti per le imprese e per i lavoratori del settore, garantendo trasparenza, migliorando l'efficienza, contenendone i costi e anche evitando approcci burocratici.

Il terziario è un settore importante: continua, seppure a fatica, a creare occupazione, opportunità di crescita professionale per migliaia di giovani diplomati e laureati, occasioni

di integrazione per lavoratori di altri paesi e possibilità di inserimento per giovani e donne che vogliono rientrare nel mondo del lavoro con formule flessibili di impiego. È un comparto che può essere valorizzato se, insieme al sindacato, ci impegneremo in uno sforzo di rinnovamento profondo che è prima di tutto culturale.

Il rinnovo del Contratto nazionale è un momento assolutamente centrale; nel passato, chi ci ha preceduto è riuscito a trovare risposte innovative ai problemi di flessibilità e di organizzazione delle attività che mantengono una loro peculiarità rispetto ad altri settori. Oggi lo sforzo che ci viene richiesto è più complesso perché il nostro contesto sta cambiando radicalmente.

La gestione delle aziende si è profondamente innovata in questi anni. Nelle imprese del terziario si è investito molto in formazione del personale, nei rapporti con le università con la creazione di master o di corsi dedicati; lo stesso vale per l'organizzazione del lavoro, la tecnologia, la logistica, gli acquisti e le vendite. Le stesse esigenze del consumatore sono cambiate e quindi la qualità e le modalità di erogazione del servizio diventeranno sempre più centrali. Un mondo diverso che ha bisogno di superare vecchi luoghi comuni e regole un po' datate e cominciare a costruire un contesto di fiducia, collaborazione, valorizzazione del lavoro.

Ci auguriamo quindi che il confronto potrà svilupparsi affrontando i temi posti da entrambe le parti senza pregiudiziali, con la consapevolezza che abbiamo la responsabilità comune di scrivere una nuova pagina per garantire a tutti equilibrio, capacità di stare sul mercato, stabilità e crescita, anche salariale.

**di Francesco Rivolta**  
presidente commissione lavoro  
di Confcommercio

