



Autore	P. Moretti
Data	06/12/2017
Revisione	00/a – 01/a
Approvato	N. Corsi – T. De Ronzis

Aprire il Convegno AIO sul tema delle nuove forme di tutela per gli operatori di Contact Center la Dott.ssa Pontesilli, presente in qualità di moderatore dell'incontro, che introduce da subito il focus dei lavori, rappresentato dai contenuti dell'Accordo Aio e dalle novità che l'Accordo stesso introduce.

Il Presidente di AIO Antonio Persici saluta i presenti e coglie l'occasione per ricordare che l'evento è organizzato da AIO in collaborazione con l'Osservatorio Imprese e Consumatori, Associazione della quale è anche Presidente. Il lavoro di OIC – prosegue il Presidente Persici – si basa sul convincimento profondo che l'unica strada possibile sia quella che si percorre insieme verso il bene comune. Procede poi con un ringraziamento ai Sindacati ed agli esponenti presenti, oltre che ai professionisti di AIO, nelle persone dell'Avv. Corsi e della Dott.ssa De Ronzis, che si sono adoperati per la costituzione e la presentazione dell'Accordo. Le aziende – prosegue Persici – sono principalmente le persone, legate ad un destino e ad una logica di bene comune. L'Accordo AIO persegue questa logica e ben rappresenta questi valori.

Il successivo intervento vede il saluto del Dott. Angelo Deiana alla platea dei presenti ed una riflessione sul legame tra AIO ed il lavoro che Confassociazioni, di cui è Presidente, sta svolgendo da molti anni: Deiana lo definisce "*principio della staffetta*", ovvero correre con i primi occupandosi anche di chi resta indietro, anche degli ultimi. Deiana prosegue affermando che sia necessario un ripensamento collettivo su temi primari quali quello della permanenza nel mondo del lavoro, soprattutto nell'era dell'Industria 4.0. Conclude l'intervento ricordando che – secondo l'Istat – nei prossimi sette anni una quantità compresa tra i sette e gli undici

milioni di lavoratori, potrebbe essere sostituito dalle macchine. Per questo è necessario costruire accessi diversi al mondo del lavoro, riducendo la asimmetria tra le parti ed aumentando la competitività tra le Imprese. Il problema – chiosa il Presidente di Confassociazioni citando Warren Buffet – *non è prevedere il diluvio ma costruire l'arca.*

Il Convegno prosegue con una presentazione più approfondita dei contenuti dell'Accordo Aio a cura dell'Avv. Corsi e dell'Avv. Zingoni. Nicola Corsi, in qualità di Segretario Nazionale di AIO, dichiara che il progetto di stendere un nuovo Accordo nazionale nel settore terziario, rispetto ai due modelli che erano stati proposti in precedenza da altre strutture (Assirm e Assocall), nasce dall'esigenza di introdurre significativi elementi di innovazione che possano portare un contributo di valore nel comparto dell'outbound, con particolare riferimento al settore della gestione del credito. L'avv. Zingoni prosegue ricordando che seppure nel settore del lavoro subordinato ogni Impresa è libera nella possibilità di scegliere quale tipologia di contratto applicare, l'accordo proposto da AIO appare sicuramente l'opzione più sicura in quanto si inserisce nel settore terziario con il placet dei Sindacati più rappresentativi. Tematiche quali una corretta strutturazione del compenso e più tutele per i lavoratori rappresentano punti di partenza irrinunciabili per lavorare nella giusta direzione.

L'Avv. Corsi rinforza il concetto evidenziando che l'Accordo AIO ha saputo declinare e definire le professionalità di chi opera, con le dovute specifiche, anche a seconda dei livelli di anzianità raggiunti. Ad esempio, viene fatto un opportuno distinguo tra "operatore senior" ed altre figure di più recente inserimento. Anche il tema del compenso è primario, perché fissa la retribuzione base e gli effetti premiali legati alla produzione.

L'Avv. Zingoni ricorda che l'Accordo si ispira a meccanismi meritocratici e premianti per i professionisti, con un compenso pensato proprio per incentivare la produttività. L'Accordo ha in sé una missione di sostenibilità e vuole gratificare i lavoratori, introducendo nuove forme di tutela quali la maternità o l'indennizzo di paternità.

La parola passa al Dott. Treves, che inquadra i lavori svolti per definire l'Accordo in un contesto più generale di confronto costruttivo. L'Accordo AIO ha saputo interpretare in modo rigoroso e pulito la normativa di riferimento, con un buon approccio alla materia. E' fondamentale – prosegue il dott. Treves – individuare e definire le figure professionali, nonché aggiungere (anche con una notevole "creatività") le forme di tutela più opportune. Il mondo del call center, infatti, punta molto su logiche di risparmio dei costi e quindi di *compressione dei diritti*. Il Segretario

generale NIDIL CGIL afferma che il sindacato vuole lavorare su obiettivi di qualità del servizio e non di compressione dei diritti per logiche estreme di profitto: il vero terreno di competitività è sempre legato alla qualità, una strada obbligata verso la quale tutti devono fare un passo avanti. E' necessario – conclude il dott. Treves – abbandonare definitivamente il meccanismo della “*toppa dopo toppa*”. Ricorda infine che la CGIL ha presentato in Parlamento una “Carta dei Diritti Universali del Lavoro”.

Anche il Segretario Generale FELSA CISL, Mattia Pirulli, pone l'accento su quanto il costo del lavoro incida sulla redditività aziendale. Proprio per questo è necessario che la retribuzione sia adeguata al riconoscimento delle performance del lavoratore. L'Accordo AIO lascia spazio ad una contrattazione di secondo livello che mette il lavoratore nella condizione di avere ulteriori strumenti utili, sia per il proprio miglioramento, che per l'azienda tutta. Temi quali la genitorialità e il riposo psicofisico sono importantissimi e sono solo alcuni degli elementi di novità dell'Accordo, che ha anche il merito di limitare le asimmetrie spesso presenti.

Il successivo Relatore è la Dott.ssa Marica Corvi dello Studio Corvi, società che ha aderito all'accordo AIO. La Dott.ssa Corvi, dopo aver proposto una personale riflessione sull'impatto dell'Accordo del mondo del lavoro, con particolare riferimento al comparto della gestione della tutela del credito, dichiara che l'Accordo AIO è uno strumento in grado di tutelare in un modo che mai prima d'ora era stato consentito. L'Accordo non lascia spazio ad interpretazioni e in tal senso, rappresenta l'inizio di un nuovo percorso. La Dott.ssa conclude auspicando che anche altre aziende possano progressivamente avvicinarsi all'Accordo AIO. Il Dott. Pirulli interviene ricordando quanto il risultato di un'impresa sia merito dei lavoratori e quanto la formazione sia uno strumento necessario al potenziamento delle competenze.

Sullo stesso tema interviene l'avv. Marco Recchi, Consigliere Delegato alle Relazioni Sindacali Confassociazioni. L'Avv. Recchi sottolinea l'importanza della professionalità del lavoratore, fattore estremamente condizionante ai fini di perseguire il risultato. Dopo una riflessione sul tema dell'andamento del mercato del recupero crediti in Italia, con particolare riferimento al business degli NPL, suggerisce ad AIO di prevedere un futuro inserimento nell'Accordo di tematiche legate ai “ricercatori di dati”, ovvero quelle figure professionali che si occupano, ad esempio, della ricerca dei debitori. L'avv. Recchi conclude sottolineando quanto sia importante per i professionisti *atipici* poter beneficiare di una sorta di “copertura armonica”.

L'ultimo slot di relatori, non annunciati a programma, è composto dalla Dott.ssa De Ronzis, dal Dott. Marinelli e dal Dott. Barilà. Riprendendo quanto finora esposto, la dott.ssa De Ronzis, HR Director di Euro Service Group Spa, pone l'accento sul percorso che ha portato alla redazione dell'Accordo, un documento nato da dialogo,

confronto e collaborazione fra le parti. L' Accordo AIO rappresenta un modello positivo di rapporto con i Sindacati perché ha il suo fulcro nel tema della sostenibilità, per il lavoratore che vede innalzata la propria tutela per l'impresa che trova finalmente uno strumento applicabile con buone prospettive di business.

Conclude i lavori il Dott. Leonardo Iacovelli, che introduce una riflessione sul significato di iniziative come quella di AIO. Secondo il Dott. Iacovelli è possibile realizzare un'alchimia come quella di vedere un esponente sindacale e un esponente d'impresa che dialogano insieme e che viaggiano verso un comune obiettivo. La sostenibilità dell'azienda viaggia infatti a pari passo con il benessere del lavoratore, che rappresenta una risorsa preziosa per la propria impresa. Una vision di questo tipo consente di immaginare il rilancio dell'intero Sistema Paese perché fondato sulle energie individuali e sulle sinergie del sistema impresa-lavoratore-sindacato. Il lavoro svolto da AIO dimostra che tutto questo è davvero fattibile e proficuo.

La Dott.ssa Pontesilli ringrazia i presenti e chiude il Convegno.