

Londra, 19 e 20 febbraio 2015

L'iniziativa di riunire in un Forum i delegati europei di UNI sulla tematica della rappresentanza sindacale nei Call Center giunge a conclusione di un percorso intrapreso nel 2013, denominato "Call Center Action Month". In tale contesto vennero raccolte via mail delle proposte, unitamente alla condivisione delle esperienze personali (europee e non), oltre ai suggerimenti e alle analisi politiche prettamente connesse agli obiettivi preposti: aumentare la presenza dei sindacati in questi ambienti lavorativi e possibilmente formare al loro interno i nuovi rappresentanti sindacali del futuro.

Venne organizzato da UNI successivamente un incontro mondiale in Florida incentrato proprio su queste tematiche e questo successivo incontro londinese quale ulteriore momento comune di confronto e di sviluppo "operativo" di tutto il materiale raccolto e dibattuto.

Avendo personalmente contribuito al Call Center Action Month, elencando le specificità del settore bancario e dello sviluppo del Contact Center in un gruppo come Unicredit, ero davvero curioso di capire quali punti in comune, o meglio quali elementi potessero tenere le fila nelle differenze geografiche, di legislazione e settoriali in cui si collocano tutti i Call Center.

Di seguito un sintetico (ma spero efficace nei contenuti) resoconto di come si è svolto tale incontro.

- Giovedì 19-02

Inizio dei lavori con il saluto di benvenuto alle compagne e ai compagni delegati presenti da parte di Andy Kerr, segretario generale del sindacato britannico CWU (settore delle comunicazioni, con circa 15.000 iscritti), in qualità di organizzatore ospitante il Forum di UNI EUROPE. I lavori si sono tenuti presso una struttura situata in Berners Street (ICO Conference Center).

Successivamente ha preso parola Andy Tate (UNI ICTS), il cui specifico dipartimento in UNI si occupa dei settori ove la presenza delle lavoratrici e dei lavoratori dei call center è preponderante: telecomunicazioni, commercio e servizi. Egli ha ricordato il ruolo di UNI quale federazione globale che assieme alle sue affiliate arriva a rappresentare circa 20 milioni di lavoratrici e lavoratori nel mondo. Particolarmente apprezzata da parte del sottoscritto la sua richiesta ai delegati presenti: mettere a fattor comune specialmente i problemi e le difficoltà nell'organizzare una rappresentanza sindacale aziendale nei call center, di modo che ne traesse beneficio non solo l'andamento del Forum, ma soprattutto il proficuo scambio di idee e proposte transnazionali a tutto vantaggio di chi rappresentiamo !

- UNI Equalities

Presentazione ed illustrazione delle tematiche specifiche relative alla parità di genere e al ruolo femminile in UNI da parte di Denise McGuire, presidente mondiale di UNI Donne (UNI World Women President); nella fattispecie lei ha toccato i punti del programma "40 for 40" (per portare ad avere un riequilibrio, cioè un 40 % di presenza maschile e 40% di presenza femminile in tutti i corpi decisionali delle aziende) e alcuni esempi pratici di mancanza di presenza del sindacato nei call center (ad esempio il caso di alcuni manager umiliati per non aver raggiunto i target di performance, dovendo portare dei cartelli degradanti nei loro uffici, ecc.)

La mattinata è proseguita con l'acceso e coinvolgente intervento del professor Phil Taylor (University of Strathclyde), che ha collaborato con UNI per uno studio approfondito sui call center e sul trend inesorabilmente

in crescita di essi. Durante queste presentazioni vi è stato spazio per degli interventi e devo dire che è emersa la volontà di avere uno scambio reciproco di proposte concrete per mettere sul tavolo cosa possiamo fare per "sindacalizzare" questi luoghi di lavoro.

Stante differenze numeriche a livello geografico mondiale, direi che potremmo definire i Call Center e i Contact Center sia trasnazionali che inter-settoriali, poiché dai servizi finanziari a quelli delle comunicazioni nonché dei servizi commerciali, come dicevo inizialmente, la loro realtà copre praticamente tutto ciò che definiamo il mondo del lavoro del futuro e del presente.

I lavori sono proseguiti con una divisione in gruppi per conoscerci meglio a livello personale e per illustrare l'un l'altro la propria esperienza sindacale e nel pomeriggio vi sono state delle presentazioni relative alla organizzazione delle rappresentanze sindacali nei call center del Belgio, del Regno Unito e dell'Irlanda (precisamente le organizzazioni sindacali locali intervenute al forum e ovviamente affiliate a UNI). A concludere il programma della giornata vi è stato un dibattito che ha visto coinvolti i vari relatori succedutisi nelle varie presentazioni (cosiddetta sessione di "questions and answers").

La serata programmata dal sindacato ospitante CWU è stata piacevole, con un giro panoramico sul London Eye (la ruota eretta sul Tamigi per le Olimpiadi di Londra del 2012) e un giro in barca sul Tamigi con rinfresco.

- Venerdì 20-02

Rivisitazione dei lavori della giornata precedente ed introduzione dei Workshop previsti: ho scelto di partecipare a quello tenuto da Nigel Flanagan (UNI SCORE). Esso riguardava uno specifico e attuale impegno di UNI in Marocco. Specificatamente a Casablanca, in una area di proprietà privata simile ad un campus universitario (Casaoceanshore Park); diverse multinazionali hanno al suo interno i loro call center e vi lavorano circa 10.000 persone.

Assieme al sindacato locale UMT si sta cercando di creare delle liste di candidati (al momento in tutto il paese sono circa 140 gli "attivisti sindacali") in vista delle elezioni dei rappresentanti sindacali di metà maggio (di solito sono liste create dal management aziendale). Sono emersi numerosi spunti, idee e il sottoscritto è intervenuto con una proposta tipicamente "italian style", ossia il volantinaggio agli ingressi di questa immensa area per approcciare le lavoratrici e i lavoratori (Nigel ha particolarmente apprezzato e avrebbe illustrato ai compagni sindacalisti locali la mia e le altre idee dibattute).

Purtroppo non è potuta venire la delegata sindacale locale che sta tessendo le fila con UNI poiché le autorità marocchine le hanno negato il visto (difatti una delle presentazioni della giornata precedente sarebbe dovuta essere la sua). A tale riguardo oltre alla solidarietà di tutte-i noi presenti ci sarà una formale protesta da parte di UNI (tramite il suo segretario generale) con le autorità governative del Marocco nei prossimi giorni.

Fine dei lavori in tarda mattinata; come delegati italiani eravamo in due, cioè oltre al sottoscritto era presente anche Dario Campeotto della FISASCAT -CISL (settore del commercio e dei servizi). In totale su circa 74 partecipanti iscritti in lista le presenze finali saranno state di circa 60 compagne-i.

Nota a parte: ci è stata illustrata brevemente la campagna di mobilitazione di UNI (dal loro sito) per stigmatizzare la Benetton su una vicenda riguardante un incidente gravissimo accaduto nel 2013 in una fabbrica in Bangladesh, dove hanno perso la vita numerosi lavoratori. Praticamente la Benetton è risultata essere l'unica

azienda che non ha voluto contribuire al sostegno economico locale dei parenti dei lavoratori deceduti nella fabbrica dove venivano lavorati direttamente i suoi capi di abbigliamento (e dove altre multinazionali avevano le loro commesse).

A nome della Fisac CGIL (affiliata di Uni) ho assicurato il mio impegno ad Andy Tate per il sostegno della loro campagna (ossia dei re-tweet polemici verso Benetton).

-----

In conclusione di questo resoconto desidero aggiungere alcune considerazioni personali sulla efficacia e sulla utilità del Forum organizzato da UNI.

In primis ho colto un senso di comune appartenenza europea, pur nella consapevolezza di differenti storie sindacali (a solo titolo esemplificativo: la situazione normativa e la forza sindacale in paesi quali Francia e Belgio contrapposta a quella piu' frammentaria e deficitaria del Regno Unito e dell'Irlanda) e in un contesto socio-politico ed economico mondiale assai complesso e difficilmente omologabile.

Il volano principale di questo incontro è stato il confronto aperto e la forte volontà di concretezza; volendo fare un paragone metaforico è stata una specie di tappa 'formativa' sulla organizzazione di una rappresentanza sindacale. Essa è collegata al punto nevralgico dello sviluppo futuro di nuovi quadri sindacali (definiti in tale Forum 'membri attivi') in un ambiente lavorativo che ha alcuni tratti in comune: stress psico-fisico, pressioni commerciali, mancanza di un adeguato percorso professionale.

In poche parole tutto cio' che concerne la dignità del lavoro e dei lavoratori, i loro diritti e la possibilità di esercitarli a livello globale. Si è percepito un comune senso di responsabilità sociale del nostro ruolo di rappresentanti sindacali. Ancor più in un mondo che ha così tali difformità e diseguaglianze, rese davvero intollerabili dalla selvaggia globalizzazione degli ultimi decenni.

Si è trattato in definitiva di dare corpo e azione alle strategie di UNI per affrontare le sfide future sulla sua - NOSTRA capacità di penetrazione sindacale nei Contact Center di tutti i settori e di tutti i paesi in cui operano le sue affiliate.