

accordi regionali nel mondo artigiano: *un buon esempio arriva dal veneto*

di Umberto Marchi

Dal Veneto un bell'esempio di cooperazione tra le associazioni artigiane del settore delle pulizie, che tutelano la specificità del proprio lavoro ed hanno stretto accordi regionali con i sindacati. In attesa di un contratto nazionale che manca dal 2004. E intanto arriva anche la Carta dei servizi "Impresa affidabile".

La questione è nota: per le svariate migliaia di imprese artigiane del settore delle pulizie e dei servizi integrati attive in Italia manca, dal 2004, un contratto nazionale di categoria. "Quasi dieci anni in cui – spiega il presidente di categoria del Cna **Veneto Renato Moro** – tra incontri blandi, appuntamenti dopo mesi e scarsa determinazione ad affrontare le questioni cruciali, il rinnovo contrattuale è scivolato sempre più in là nel tempo, creando situazioni a volte non semplici sia per i lavoratori, sia per le imprese".

Dal Veneto un esempio virtuoso

Ora, dal settembre scorso, qualcosa si sta muovendo, ma nel frattempo l'intraprendenza dell'artigianato veneto si è fatta valere e le moltissime imprese di questa dinamica regione non sono state a guardare. "Qui in Veneto, ormai da anni – è sempre Moro a parlare – ci siamo messi d'accordo fra associazioni imprenditoriali ed abbiamo costituito l'Ebav, Ente Bilaterale Artigianato Veneto, che unisce Confartigianato Imprese del Veneto, Cna del Veneto e Casartigiani Veneto".

L'Ebav tra bilateralità e tutele a chi lavora nel settore artigiano

L'Ente, che nella bilateralità trova appunto il suo fondamento, non ha finalità di lucro

ed ha lo scopo di rendere operative intese fra le parti costituenti, finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro degli imprenditori artigiani e dei loro lavoratori dipendenti. A tal fine eroga una articolata tipologia di servizi e prestazioni alle imprese e ai lavoratori artigiani. Inoltre, ha lo scopo di favorire lo sviluppo ed il consolidamento del comparto artigiano veneto, con particolare riguardo agli aspetti del mercato del lavoro, della formazione professionale e dell'ambiente. Spiega Moro: "L'artigianato è la spina dorsale dell'economia veneta, e in questo quadro l'Ebav persegue il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro dei dipendenti delle imprese artigiane, degli imprenditori, dei loro collaboratori e familiari. Vogliamo insomma tutelare il nostro lavoro, le nostre imprese e i nostri dipendenti. All'Ebav si iscrivono anche i dipendenti, che per una cifra assai modica (si parla di un paio di euro al mese, direttamente detratte dalla busta paga) si assicurano sostegno e tutele come quella sanitaria, un salario per sei mesi in caso di licenziamento o altre cose ancora. Le parti sociali dell'artigianato veneto, negli anni, si sono insomma dotate di una rete di strutture bilaterali in grado di incidere sulla realtà del lavoro nelle imprese artigiane e sull'efficienza del sistema artigiano nel suo complesso. Dal Veneto, quindi, arriva un esempio di cooperazione tra le associazioni artigiane, che si è spinto fino ad aprire un dialogo con i sindacati di categoria Filcams-Cgil, Fisasc-Cisl e Uiltrasporti-Uil per formulare una "ipotesi di strumento negoziale" in mancanza, appunto, di un accordo nazionale. Il 2012 è stato un anno molto inteso in questo senso, e diversi sono stati gli incontri fra rappresentanti dell'Ebav e sindacati. Ci siamo resi conto che la situazione di difficoltà che sta

colpendo un po' tutti si rifletteva in particolare modo sui nostri lavoratori, e per questo abbiamo deciso di muoverci".

Gli incontri con le OO.SS. per lo "strumento negoziale"

"L'idea era quella di renderci parte attiva a livello regionale in assenza di uno strumento nazionale. Abbiamo pensato insomma di tutelare noi e i nostri dipendenti, e naturalmente i sindacati hanno visto subito con favore l'iniziativa. In attesa che qualcosa a livello più alto ripartisse, cosa che fra l'altro è avvenuta. Il primo incontro è avvenuto il 20 gennaio 2012 a Marghera, dove abbiamo elaborato un'intesa che, tenendo presente il momento recessivo dell'economia mondiale e italiana, fornisse alcuni elementi di garanzia ai nostri lavoratori. Innanzitutto abbiamo convenuto di fornire un trattamento economico di base di garanzia, che le imprese devono applicare ai propri dipendenti, elaborando opportune tabelle di riferimento". Un accordo con tutti i crismi, quindi, destinato a rappresentare un esempio da seguire.

Dagli adeguamenti retributivi alla formazione per la sicurezza

Prosegue Moro: "Abbiamo poi adeguato la parte retributiva, istituendo inoltre un elemento economico territoriale regionale di settore collegato all'andamento produttivo del comparto imprese di pulizie artigiane nel Veneto, oltre a un premio di produttività regionale legato di nuovo all'andamento. Abbiamo poi ribadito la necessità di disciplinare l'erogazione dei premi aziendali e, fra l'altro, di agire per aumentare gli standard di sicurezza degli addetti del settore attraverso adeguate iniziative di formazione. Inoltre, ultimo punto dell'accordo ma

non certo meno importante, le parti hanno individuato il tavolo contrattuale regionale come osservatorio regionale di categoria, nonché come sede di analisi, verifica e confronto sistematico su temi di rilevante interesse reciproco. L'accordo è poi stato ratificato il 24 febbraio 2012, nella medesima sede, con la precisazione che, in mancanza di accordi nazionali entro il 30 settembre, si sarebbe proceduto a incontri a livello regionale". Il Veneto, in questo, rappresenta un esempio unico in Italia. "So di altre regioni in cui si è discusso e si è ragionato su iniziative simili alla nostra ma, che io sappia, in nessuna regione italiana si è mai giunti ad accordi così definiti, che costituiscono un'importante tutela per tutti i lavoratori del settore".

E intanto ci sono sviluppi a livello nazionale

Fortunatamente, come già accennato, qualcosa a livello nazionale dallo scorso autunno si sta muovendo, pertanto, allo stato attuale, gli incontri in Veneto sono fermi in attesa di ulteriori sviluppi. "L'auspicio – sottolinea Moro – è che la situazione si sblocchi a livello nazionale e, soprattutto, che venga recepita e sancita la specificità del nostro lavoro artigiano. Non vogliamo metterci sotto altri cappelli, perché riteniamo che la nostra vocazione artigiana vada trattata nella sua particolarità, anche in considerazione dell'elevato numero di imprese artigiane che operano in questo settore". Ma come procede l'accordo nazionale? "Posso dire che siamo a buon punto, e già i prossimi incontri dovrebbero essere di carattere tecnico. Su questo fronte sono ottimista".

La Carta "Impresa affidabile": un'operazione trasparenza a tutto vantaggio dei clienti

E sempre dal Veneto arriva anche un'altra novità: la Carta dei Servizi "Impresa affidabile", un documento in 15 articoli elaborato da Confartigianato del Veneto e Cna Veneto con l'obiettivo di "comunicare al cliente gli impegni programmatici delle imprese artigiane di pulizia e gli standard di qualità socio-ambientale del servizio offerto; valorizzare, tutelare e promuovere le pe-

Carta dei servizi - "impresa affidabile"



Articolo 1. Finalità

La presente carta dei servizi si pone l'obiettivo di:

- Comunicare al cliente gli impegni programmatici delle imprese artigiane di pulizia e gli standards di qualità socio ambientale del servizio offerti;
- Valorizzare, tutelare e promuovere le peculiarità del servizio artigianale di pulizia e i comportamenti etici degli operatori.
- Rendere il servizio artigianale chiaramente riconoscibile e distinguibile agli occhi del pubblico dei consumatori.

Articolo 2. Strumento

La carta dei servizi "impresa affidabile" definisce la tipologia di impresa e i servizi che potranno accedere al riconoscimento della certificazione di qualità.

Articolo 3. Soggetto richiedente

Potranno ottenere la certificazione di conformità alla carta dei servizi "impresa affidabile" le imprese operanti nel settore Pulizie iscritte a Confartigianato/CNA che dimostrino di possedere i requisiti richiesti dalla presente carta dei servizi.

Articolo 4. Condizioni di ammissione del servizio alla certificazione

Sono ammesse alla certificazione le seguenti attività:

- erogazione di servizi di pulizia in ambienti civili e industriali.

Articolo 5. I valori guida e gli impegni delle imprese artigiane

5.1 Miglioramento della qualità del servizio

L'impresa artigiana intende migliorare il servizio per soddisfare le esigenze dei clienti. In particolare l'impresa si impegna a:

5.1.1 favorire l'aumento della consapevolezza del livello di pulizia da parte dell'impresa artigiana e del cliente.

Nel caso di lavori continuativi viene somministrato al cliente un questionario in cui è richiesto di indicare il livello di soddisfazione percepita rispetto agli elementi peculiari sotto indicati.

La somministrazione del questionario dovrà essere almeno annuale.

culiarità del servizio artigianale di pulizia e i comportamenti etici degli operatori; rendere il servizio artigianale chiaramente riconoscibile e distinguibile agli occhi del pubblico dei consumatori". Fra gli articoli più importanti saltano agli occhi i "valori guida e gli impegni delle imprese artigiane", gli "standard prestazionali", la "riconoscibilità del servizio", il "controllo", gli "obblighi delle imprese", la "gestione del servizio

non conforme", i "diritti e doveri del cliente". Insomma un altro ottimo esempio, una buona "operazione trasparenza" che non mancherà di dare i suoi frutti.

La carta dei servizi impresa affidabile è pubblicata per intero su www.gsanews.it

