

Precariare stanca

Il giro di vite voluto dal ministro Damiani sull'utilizzo dei contratti atipici nei call center sicuramente rappresenta un fattore positivo, almeno sulla carta. La situazione è sconcertante: il precariato è diventato una voce sensibile nell'economia del paese, ma non concede grandi speranze di sicurezza.

L'Espresso dedica grande attenzione all'analisi del problema, con articoli ed una sezione speciale. Di seguito, alcuni estratti, virgolettati (la fonte è indicata in calce)

"Cambiare le regole dei call center significa mettere mano a qualcosa che sta segnando un'intera generazione. In un settore che impiega per lo più giovani (e donne, NdR) e in cui il turn over è elevatissimo, la novità non farà piacere a tutti. C'è chi proprio non sopporta il precariato che spesso caratterizza questo mondo, ma non ne può fare a meno. Ma c'è anche chi, come molti studenti universitari, sfrutta la flessibilità per studiare e, allo stesso tempo, raggranellare qualche euro."

Il dilemma fondamentale è che i dirigenti, visto il calo di convenienza, potrebbero decidere di esternalizzare questi servizi, causando il licenziamento, o, meglio, la mancata riassunzione, di un gran numero di persone, che trovano comunque in questa forma di contratto, se non la dignità e la sicurezza, almeno una fonte di reddito. D'altro canto, il debellare una forma di lavoro che si struttura in maniera quasi schiavistica e non qualificante, che in buona sostanza immobilizza un gran numero di lavoratori in un ruolo di stampo fordista che non consente promozioni od avanzamenti. Ma neanche formazione professionale o gratificazioni.

Il fenomeno è decisamente vasto, e va ad influire su un gran numero di persone: "A essere interessate dal provvedimento saranno soprattutto le imprese che offrono servizi di call center a terzi, visto che gli altri operatori, quelli 'in house', solitamente non utilizzano contratti a progetto per questo tipo di attività. L'intero settore comprende circa 250 mila addetti, di cui 80 mila occupati in società di outsourcing (che fatturano complessivamente 500 milioni di euro l'anno). Togliendo da questa cifra chi lavora in servizi 'outbound' - come promozioni e vendite via telefono, dove continuano a essere consentite le collaborazioni a progetto - si arriva a 15-20 mila lavoratori, che oggi prestano servizi di assistenza al cliente come co.co.pro., ma che domani dovranno avere un contratto di lavoro subordinato (sempre che le aziende decidano di confermarli)."

fonte