



Documento per la discussione congressuale 2026 - sintesi

VITE CHE CONTANO verso il XIII congresso UILTuCS

1. Il contesto politico, economico e sociale

L'Europa attraversa una fase storica che ha pochi precedenti, caratterizzata da una successione di crisi che hanno inciso profondamente sul tessuto sociale ed economico degli Stati membri. La pandemia ha messo in discussione le catene globali del valore, la guerra ai confini orientali dell'Unione ha riportato al centro le questioni energetiche e geopolitiche, l'inflazione e l'aumento dei costi dell'energia hanno aggravato disuguaglianze già radicate. In questo scenario, le istituzioni europee hanno spesso privilegiato le dimensioni della sicurezza, delle politiche industriali e della competitività, lasciando in secondo piano la dimensione sociale che dovrebbe rappresentare la base di ogni scelta di sviluppo.

Per la UILTuCS, questa situazione evidenzia la necessità di riaffermare l'idea stessa di Europa sociale. I settori che rappresentiamo – commercio, distribuzione, turismo, servizi – sono tra i più esposti agli effetti delle trasformazioni in corso, ma anche tra quelli che più contribuiscono alla ricchezza del continente. È in questo quadro che assume un valore fondamentale l'azione sindacale europea: accompagnare l'attuazione delle direttive su salario minimo, trasparenza retributiva e lavoro tramite piattaforma; difendere il ruolo della contrattazione collettiva; vigilare sugli appalti; sostenere diritti di rappresentanza sovranazionali più forti.

L'Europa di domani potrà essere più giusta solo se sarà capace di collegare in modo organico competitività economica e diritti sociali, innovazione tecnologica e qualità del lavoro, integrazione dei mercati e tutela delle persone. È in questa direzione che continua il nostro impegno.

2. Le politiche europee della UILTuCS

Il peso crescente della legislazione europea rende indispensabile un presidio sindacale strutturato e competente, capace di seguire da vicino la formazione delle norme e la loro applicazione nei diversi Stati membri. La UILTuCS ha scelto di investire nel livello europeo per difendere i diritti delle lavoratrici e dei lavoratori dei nostri settori, certi che il confronto transnazionale rappresenti oggi una leva decisiva.

In questi anni la categoria ha sviluppato analisi e strumenti per interpretare la portata delle nuove direttive, ha partecipato a progetti finanziati dall'UE per valorizzare la bilateralità e rafforzare la trasparenza retributiva, ha promosso la formazione su salario minimo, rappresentanza, appalti, parità di genere e digitalizzazione. Parallelamente, ha consolidato la presenza dentro EFFAT, UNI Europa ed EUROCADRES e ha costruito reti con i sindacati dei principali Paesi europei.

Il nostro obiettivo è garantire che la transizione digitale e ambientale non diventi un processo calato dall'alto, ma un percorso governato attraverso il dialogo sociale, la contrattazione e la partecipazione dei lavoratori. Allo stesso modo, continueremo ad agire affinché le norme europee non siano solo formalmente avanzate, ma incidano davvero sulle condizioni di lavoro quotidiane.



3. Un 2026 tra sfide e opportunità

Il biennio che ci attende sarà determinato da una serie di fattori globali sui quali l'Italia ha un margine di influenza limitato: la situazione geopolitica internazionale, la volatilità dei mercati, il costo delle materie prime, l'instabilità delle catene del valore. A questi si aggiungono elementi interni altrettanto rilevanti: una crescita economica debole, un'inflazione che continua a erodere i redditi reali, un tessuto produttivo che soffre la concorrenza internazionale e un sistema di welfare che non riesce più a rispondere in modo efficace ai bisogni emergenti.

Per la UILTuCS, il quadro che si delinea richiede una svolta decisa verso politiche che rimettano al centro il lavoro come leva per la coesione sociale, la crescita e la dignità delle persone. La sola quantità dell'occupazione non è sufficiente: occorre una qualità del lavoro che garantisca stabilità, retribuzioni adeguate, diritti certi e percorsi di sviluppo delle competenze. Il sindacato deve essere protagonista di questa fase, promuovendo contrattazione, welfare contrattuale, bilateralità, formazione e strumenti di sostegno al reddito.

4. La crisi demografica e il welfare

Il Paese si confronta con un declino demografico senza precedenti, che minaccia la sostenibilità del welfare, del sistema pensionistico e della produttività complessiva. La diminuzione della popolazione giovane e l'invecchiamento della forza lavoro riducono il potenziale di crescita e aggravano la carenza di competenze. Questa situazione, già di per sé complessa, si scontra con un sistema di welfare che fatica ad adeguarsi ai bisogni reali: servizi insufficienti, costi elevati, scarsa copertura territoriale, limitate opportunità di conciliazione.

Per la UILTuCS è indispensabile una strategia integrata che coinvolga natalità, migrazioni, formazione e lavoro. Senza una politica lungimirante sulle competenze, senza un welfare capace di sostenere le famiglie e senza l'inclusione piena dei lavoratori di origine straniera, il sistema rischia di collassare. È necessario rafforzare l'assistenza all'infanzia, garantire congedi più equi, investire nell'assistenza alle persone anziane e ripensare i modelli di protezione sociale in funzione delle nuove fragilità.

5. La crescita delle disuguaglianze

Il nostro Paese vive un aumento delle disuguaglianze che non riguarda più soltanto il divario dei redditi, ma tocca dimensioni sempre più profonde: il luogo in cui si abita, le opportunità educative, l'accesso ai servizi, la possibilità di trovare un lavoro stabile e il rischio di scivolare nella povertà nonostante un'occupazione. Le tensioni sociali che emergono da questa situazione non sono il risultato di un evento isolato, ma l'esito di anni in cui politiche economiche insufficienti e frammentazione produttiva hanno accentuato vulnerabilità già presenti.

I lavoratori dei settori del terziario, del commercio, dei servizi e del turismo sono tra i più esposti a questo scenario, perché spesso operano con orari ridotti, retribuzioni insufficienti, contratti discontinui o condizioni che penalizzano la conciliazione tra lavoro e vita. La compressione dei salari, l'aumento dei costi della vita e la difficoltà di costruire percorsi professionali stabili generano un senso diffuso di insicurezza, che colpisce in modo particolare le donne, i giovani, gli stranieri e i lavoratori delle aree più fragili del Paese.

La UILTuCS sostiene che il contrasto alle disuguaglianze debba essere una priorità nazionale. Servono politiche fiscali più eque, salari più alti, un rafforzamento del welfare contrattuale, investimenti nelle periferie urbane e nelle aree interne, servizi accessibili e un sostegno concreto alla genitorialità. Contrastare le disuguaglianze non è solo un obiettivo sociale: è anche un elemento indispensabile per rafforzare la coesione, la produttività e il futuro del Paese.



6. Persone e migrazioni

Le migrazioni rappresentano un fenomeno strutturale, non emergenziale. In un Paese che invecchia rapidamente, con una forza lavoro in diminuzione e una crescente difficoltà nel reperire personale qualificato, la presenza dei lavoratori stranieri è diventata indispensabile per il funzionamento di settori interi, compresi quelli rappresentati dalla UILTuCS. Eppure, troppo spesso queste lavoratrici e lavoratori vivono condizioni segnate da instabilità, difficoltà burocratiche, mancanza di riconoscimento delle competenze e discriminazioni più o meno esplicite.

La UILTuCS sostiene un modello di integrazione fondato su diritti, percorsi regolari di ingresso e pieno riconoscimento della dignità professionale. Ciò significa contrastare con decisione il lavoro grigio, assicurare l'applicazione del contratto giusto, riconoscere le qualifiche ottenute nei Paesi d'origine, garantire corsi di lingua e formazione, favorire l'accesso alla cittadinanza per le nuove generazioni e costruire politiche di inclusione capaci di rafforzare coesione sociale e qualità del lavoro.

Le migrazioni non devono essere percepite come un problema ma come una risorsa preziosa per un Paese che ha bisogno di rinnovare la propria forza lavoro, sostenere il sistema produttivo e mantenere in equilibrio il welfare. La vera sfida è governarle attraverso politiche lungimiranti e non lasciarle all'improvvisazione o all'irregolarità.

7. La rappresentanza nel terziario: contesto e sfide

Il terziario italiano presenta un'elevata copertura formale dei contratti collettivi, ma questo dato nasconde una realtà più complessa. I salari sono tra i più bassi d'Europa, i rinnovi dei CCNL accumulano ritardi significativi e la proliferazione di contratti pirata, spesso sottoscritti da sigle prive di effettiva rappresentanza, altera la concorrenza e riduce le tutele. La frammentazione delle controparti e la diffusione di forme di lavoro sempre più flessibili complicano ulteriormente il quadro, rendendo difficile garantire diritti omogenei a tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori.

La UILTuCS ritiene indispensabile rafforzare la rappresentanza e la contrattazione collettiva. Servono criteri chiari per definire chi può sottoscrivere un contratto nazionale e quali contratti possono essere applicati nei diversi settori. Occorre semplificare la sfera di applicazione, ridurre il numero dei CCNL e creare un sistema che impedisca il dumping economico e normativo. Un contratto collettivo non può essere uno strumento formale: deve essere fonte reale di diritti, salario, dignità e stabilità.

In questo scenario, il ruolo del sindacato diventa ancora più centrale. Presidiando i settori, costruendo relazioni industriali solide, formando delegati competenti e aumentando la presenza nei luoghi di lavoro, la UILTuCS può contribuire a ricostruire un modello di rappresentanza che metta al centro la persona, la professionalità e il valore del lavoro.

8. Crescita dei salari e tutela del potere d'acquisto: il valore del CCNL

La perdita del potere d'acquisto ha colpito duramente le lavoratrici e i lavoratori, soprattutto nei settori del terziario, dove i salari sono già più bassi e meno protetti dalla dinamica contrattuale. L'aumento dei prezzi dei beni essenziali, delle bollette, degli affitti e dei trasporti ha reso più difficile far quadrare i conti, mentre i meccanismi di adeguamento salariale risultano spesso insufficienti o rallentati dai ritardi nei rinnovi dei contratti.

La UILTuCS sostiene che sia necessario intervenire su più piani. Occorre un indice di riferimento per l'inflazione più aderente ai consumi reali delle famiglie, meccanismi che garantiscano aumenti automatici in caso di mancato rinnovo, strumenti di arbitrato che impediscano stalli negoziali e una fiscalità che valorizzi il lavoro dipendente e sostenga le retribuzioni più basse.



Non si tratta solo di guadagnare di più, ma di garantire che il salario permetta una vita dignitosa, compatibile con i costi reali della società contemporanea. È una battaglia che riguarda tutti, perché un Paese con salari insufficienti è un Paese più fragile, meno competitivo e incapace di sostenere la propria crescita.

9. Rafforzare la contrattazione di secondo livello

La contrattazione di secondo livello rappresenta uno degli strumenti più importanti per ridistribuire la ricchezza prodotta dalle imprese, migliorare le condizioni di lavoro e rendere concreta la partecipazione delle lavoratrici e dei lavoratori ai processi aziendali. Nei settori rappresentati dalla UILTuCS la produttività è cresciuta in modo significativo negli ultimi anni, ma questo miglioramento non si è tradotto in un adeguato incremento salariale o in un rafforzamento delle condizioni normative. Le imprese hanno beneficiato di incentivi fiscali per i premi di risultato, ma queste risorse non sempre sono state accompagnate da un reale coinvolgimento sindacale o da una distribuzione equa dei benefici.

Occorre ripensare la contrattazione decentrata affinché diventi un elemento strutturale delle relazioni industriali. Ciò significa costruire un quadro che favorisca accordi aziendali o territoriali realmente esigibili, basati su indicatori trasparenti e verificabili, che includano anche la produttività del lavoro e gli obiettivi legati alla qualità del lavoro e alla parità di genere. È necessario inoltre garantire alle rappresentanze sindacali l'accesso ai dati aziendali indispensabili per negoziare in modo consapevole e costruire modelli premianti che valorizzino l'impegno delle persone e riducano disparità ingiustificate.

La UILTuCS ritiene che una contrattazione di secondo livello forte permetta di affrontare meglio i cambiamenti organizzativi e tecnologici, ridistribuire la produttività e rendere le imprese più competitive attraverso il coinvolgimento delle persone. Non si tratta solo di strumenti economici: si tratta di costruire un modello partecipativo che riconosca il ruolo del lavoro nella definizione del futuro delle imprese.

10. Salari adeguati e lotta alla concorrenza al ribasso

La concorrenza al ribasso sui salari resta una delle criticità più profonde del terziario. In molti comparti, le imprese cercano di contenere i costi applicando contratti collettivi non rappresentativi, che prevedono minimi retributivi più bassi e condizioni meno tutelanti. Questo meccanismo distorce il mercato, penalizza i lavoratori e crea una competizione sleale tra aziende che rispettano le regole e aziende che ne approfittano. È necessario un quadro normativo che stabilisca con chiarezza quali contratti possano essere applicati e da chi. La definizione della rappresentatività, l'attribuzione delle sfere di competenza e il riconoscimento dei contratti sottoscritti dalle organizzazioni comparativamente maggiormente più rappresentative sono condizioni fondamentali per garantire diritti certi e impedire fenomeni di dumping. Allo stesso tempo, bisogna semplificare il sistema retributivo, rafforzare i minimi contrattuali, vigilare sulla corretta applicazione dei CCNL e assicurare che il salario non scenda mai sotto una soglia di dignità.

Per la UILTuCS il salario non è solo un elemento economico: è la misura del valore che la società riconosce al lavoro. Difendere i salari significa difendere la dignità delle persone, la qualità dei servizi e il futuro dei settori che rappresentiamo.

11. Il rapporto di lavoro tra precarietà e flessibilità: dare valore alla prestazione lavorativa

La crescente discontinuità dei rapporti di lavoro genera insicurezza e fragilità per migliaia di lavoratrici e lavoratori. Per la UILTuCS è indispensabile rafforzare il valore della prestazione lavorativa e costruire un sistema più stabile e rispettoso delle persone. Per questo riteniamo che i contratti a termine non possano protrarsi indefinitamente: dopo un massimo di ventiquattro mesi, anche sommando più rapporti all'interno della stessa impresa, il lavoro deve trasformarsi in tempo indeterminato. È inoltre necessario garantire il diritto

di precedenza per tutte le assunzioni stabili nelle stesse mansioni o in mansioni equivalenti, e definire causali



chiare, affidate alla contrattazione collettiva, che giustifichino l'utilizzo del tempo determinato.

Un nodo centrale riguarda il part-time, diventato negli anni uno strumento di flessibilità crescente che spesso non assicura retribuzioni adeguate né permette una gestione effettiva del tempo di vita. Per la UILTuCS occorre intervenire sull'orario minimo contrattuale, sulle modalità di programmazione e sull'utilizzo delle ore supplementari, garantendo che l'articolazione degli orari sia certa e prevedibile. Le clausole elastiche o flessibili devono poter essere introdotte solo dopo l'avvio del rapporto di lavoro, e solo su base volontaria.

L'obiettivo è chiaro: aumentare l'orario minimo settimanale per contrastare la povertà salariale e previdenziale, fissando una soglia di almeno venticinque ore nel terziario e venti nel turismo, nella ristorazione collettiva e nei servizi. A questo deve affiancarsi un sistema di consolidamento che renda stabile una quota delle ore supplementari svolte, superata una soglia massima pari al venti per cento dell'orario contrattuale. Per rendere più sostenibile la vita lavorativa e favorire una reale possibilità di cumulare due rapporti part-time in imprese diverse, il contratto nazionale deve prevedere deroghe specifiche, e il Governo dovrebbe sostenere tali percorsi con adeguati incentivi fiscali alle imprese che li rendono possibili.

Dare valore al lavoro significa anche riconoscere la fatica di chi presta servizio la domenica e nelle festività, categorie spesso invisibili o lasciate sole in settori dove gli orari sono stati liberalizzati e dove la disponibilità è data per scontata. La UILTuCS chiede che le maggiorazioni vengano rafforzate: almeno il cinquanta per cento per le ore lavorate la domenica e il cento per cento per quelle svolte nei giorni festivi. A sostegno di questi obiettivi, intendiamo continuare a denunciare pubblicamente le discriminazioni, la mancata applicazione dei contratti e ogni forma di sfruttamento, organizzando iniziative sindacali e vertenziali che restituiscano voce e dignità alle lavoratrici e ai lavoratori dei nostri settori.

12. Giovani e lavoro

La situazione dei giovani rappresenta uno dei nodi più delicati del nostro mercato del lavoro. Le nuove generazioni si affacciano al mondo del lavoro attraverso percorsi frammentati, contratti brevi, tirocini utilizzati impropriamente e salari che spesso non permettono di costruire un progetto di vita autonomo. Il rischio è quello di un Paese che forma talenti che poi non riesce a trattenere, con una perdita enorme sia sul piano economico che su quello sociale.

La UILTuCS ritiene necessario ricostruire un patto generazionale fondato su opportunità reali. Ciò significa contrastare l'abuso degli stage non retribuiti, garantire percorsi formativi che portino a qualifiche spendibili, sostenere l'ingresso tramite contratti stabili e fornire strumenti per conciliare lavoro e vita personale. È importante anche facilitare l'accesso all'abitazione, sostenere la genitorialità e riconoscere il diritto alla formazione continua per tutta la vita lavorativa.

Investire nei giovani non è un atto di generosità: è un investimento strategico per il futuro del Paese. Senza giovani che trovano lavoro dignitoso e restano nel nostro sistema produttivo, l'Italia non potrà affrontare le trasformazioni demografiche, tecnologiche ed economiche che la attendono.

13. Formazione continua

La trasformazione digitale e la diffusione dell'intelligenza artificiale stanno cambiando in modo profondo il modo di lavorare, le competenze richieste e l'organizzazione delle attività. In molti settori, compresi quelli rappresentati dalla UILTuCS, le lavoratrici e i lavoratori si trovano a svolgere mansioni che richiedono aggiornamenti costanti, capacità digitali e nuove forme di autonomia. Per evitare che l'innovazione si traduca in esclusione o in marginalità, è indispensabile rafforzare il diritto alla formazione continua.

Il nostro Paese ha bisogno di una legge quadro che garantisca un coordinamento delle politiche formative, eviti duplicazioni, valorizzi i fondi paritetici e renda esigibili per tutti i lavoratori percorsi di aggiornamento e riqualificazione. La formazione deve essere un diritto effettivo, sostenuto economicamente e fruibile anche per chi ha orari discontinui o contratti ridotti. Occorre inoltre sviluppare un sistema di certificazione delle



competenze che riconosca non solo la formazione formale ma anche l'esperienza maturata nei luoghi di lavoro, valorizzando la professionalità reale delle persone.

La UILTuCS ritiene che la formazione continua sia la leva principale per affrontare le sfide del futuro, prevenire l'obsolescenza delle competenze e rendere il lavoro più stabile, più sicuro e più qualificato.

14. Bilateralità e welfare contrattuale

La bilateralità rappresenta un pilastro della tutela nei settori del terziario. Gli enti bilaterali hanno costruito negli anni un sistema di servizi che integra il welfare pubblico e fornisce prestazioni essenziali: formazione, sanità integrativa, sostegno al reddito, sicurezza sul lavoro, conciliazione vita-lavoro, certificazione dei contratti. In un mercato frammentato come quello dei servizi, questi strumenti sono spesso l'unico presidio reale per migliaia di lavoratrici e lavoratori.

Per la UILTuCS è necessario consolidare questo sistema e renderlo più accessibile, trasparente ed efficiente. Occorre migliorare e ampliare le prestazioni ed i servizi, contrastare l'evasione contributiva e valorizzare la bilateralità come infrastruttura strategica del settore. Allo stesso tempo, bisogna accompagnare la trasformazione digitale degli enti per rendere più semplice l'accesso alle prestazioni e costruire un welfare contrattuale capace di rispondere ai nuovi bisogni.

La bilateralità non è un modello alternativo al welfare pubblico, ma il suo completamento naturale: uno strumento partecipato che rafforza tutele, previene esclusioni e rende più moderna la rete di sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori.

15. Parità di genere

La parità di genere non è un capitolo aggiuntivo del nostro impegno, ma un principio che attraversa e orienta l'intero progetto della UILTuCS. Nonostante i progressi degli ultimi decenni, il mercato del lavoro continua a presentare ostacoli significativi per le donne: salari più bassi, carriere più lente, contratti più fragili, maggior esposizione al part-time involontario, una conciliazione spesso impossibile tra lavoro e cura, e un carico familiare che rende più difficile la partecipazione stabile alla vita professionale.

Per la UILTuCS questo divario non è solo un'ingiustizia: è una perdita sociale ed economica. Un Paese che impedisce o ostacola la piena partecipazione delle donne al lavoro rinuncia a una parte fondamentale del proprio potenziale. Per questo, la parità deve essere costruita nella contrattazione collettiva, nelle imprese e nella cultura organizzativa. Significa promuovere un linguaggio rispettoso, introdurre figure come la Garante della Parità, inserire nei contratti strumenti concreti contro le discriminazioni, prevedere percorsi di carriera trasparenti, sostenere congedi condivisi e accessibili, garantire tutele specifiche per le vittime di violenza.

La UILTuCS lavora affinché ogni donna abbia reali opportunità di sicurezza, stabilità e riconoscimento nel proprio lavoro. La parità non è un obiettivo da raggiungere a margine, ma il cuore di una visione che pone la dignità della persona al centro del modello sociale ed economico.

16. Salute e sicurezza sul lavoro

La salute e la sicurezza non sono mai stati temi secondari per la UILTuCS, ma oggi assumono una rilevanza ancora maggiore. Nei settori del terziario, troppo spesso percepiti come "meno rischiosi", emergono in realtà criticità specifiche: orari lunghi o spezzati, turni notturni, carichi fisici significativi, esposizione a sostanze chimiche, ambienti affollati e un'intensificazione dei ritmi legata sia all'organizzazione del lavoro sia alla

diffusione delle tecnologie digitali.



Gli infortuni e le malattie professionali, anche nei servizi, continuano a crescere. Questo fenomeno non è solo la conseguenza di situazioni di rischio evidenti, ma anche di fattori meno visibili: stress, fatica, pressioni organizzative, monitoraggio digitale, mancanza di formazione e di strumenti adeguati. La UILTuCS ritiene che ogni luogo di lavoro debba essere sicuro non soltanto sul piano fisico, ma anche psicologico.

La campagna “Cento per Cento Sicuri” rappresenta un impegno concreto in questa direzione. L’obiettivo è rafforzare la cultura della prevenzione, costituire comitati aziendali salute e sicurezza, garantire la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori, migliorare la qualità dei DVR, promuovere una formazione realmente efficace e vigilare sull’applicazione delle norme. La sicurezza non è un costo né un obbligo formale: è il fondamento del rispetto per le persone e della qualità del lavoro.

17. Appalti, terziazioni e franchising

Il sistema degli appalti è uno dei punti più critici del terziario. L’esternalizzazione dei servizi, se non regolata da clausole sociali forti, produce discontinuità occupazionale, riduzione delle ore di lavoro e un abbassamento delle retribuzioni. Il rischio è che la competizione tra imprese si concentri sul taglio dei salari e non sulla qualità del servizio, con effetti devastanti per chi lavora e per l’intero sistema produttivo.

Nei settori rappresentati dalla UILTuCS, in particolare nei servizi di pulizia, nella vigilanza privata, nei servizi ausiliari e nella ristorazione collettiva, i cambi di appalto sono momenti di grande incertezza. È fondamentale che la continuità lavorativa venga garantita, che il CCNL di riferimento sia applicato in tutta la filiera e che l’appalto non diventi lo strumento attraverso cui eludere la contrattazione collettiva. Allo stesso modo, nei modelli di franchising occorre introdurre regole chiare che tutelino i diritti dei lavoratori anche quando la frammentazione societaria rende difficile individuare un responsabile unico.

La UILTuCS sostiene con forza la necessità di riformare il sistema degli appalti, valorizzare la qualità del lavoro e rendere la continuità occupazionale un diritto effettivo. La dignità delle lavoratrici e dei lavoratori non può essere una variabile dipendente da una gara d’appalto.

18. Intelligenza artificiale e trasformazioni tecnologiche

L’introduzione dell’intelligenza artificiale nei luoghi di lavoro sta modificando profondamente l’organizzazione delle attività, i processi decisionali e le modalità di controllo. Algoritmi che pianificano i turni, sistemi automatici che valutano le prestazioni, piattaforme digitali che monitorano comportamenti e produttività: tutto questo richiede una riflessione seria e un intervento regolatorio forte.

La UILTuCS ritiene che la tecnologia debba essere al servizio delle persone, e non un elemento di ulteriore subordinazione. L’IA può migliorare l’efficienza, eliminare compiti ripetitivi e offrire strumenti utili, ma senza regole rischia di generare discriminazioni, pressioni organizzative e un controllo eccessivo. Per questo è necessario garantire la trasparenza degli algoritmi, la possibilità di contestare decisioni automatizzate, la consultazione delle rappresentanze sindacali e percorsi di formazione adeguati per tutti i lavoratori coinvolti. La trasformazione tecnologica non deve essere subita. Deve essere governata. E il sindacato deve essere protagonista di questo processo.

19. Anagrafe degli iscritti

L’Anagrafe degli Iscritti rappresenta una delle innovazioni più rilevanti introdotte dallo Statuto UIL. La sua costruzione non ha solo un valore organizzativo: è uno strumento che rafforza la misurazione della rappresentanza e la credibilità complessiva del sindacato. In un contesto in cui le istituzioni avanzano richieste sempre più stringenti di certificazione, l’Anagrafe costituisce una risposta moderna e lungimirante.

Per la UILTuCS, l’implementazione dell’Anagrafe non è un adempimento tecnico ma una scelta politica.



Significa valorizzare il ruolo degli iscritti, rafforzare la democrazia interna e costruire un'organizzazione più solida, coerente e trasparente. È un investimento sul futuro della categoria e sulla qualità della rappresentanza che vogliamo incarnare.

20. L'identità UILTuCS: la UIL del Terziario

La UILTuCS ha consolidato negli anni un'identità chiara: è la UIL del Terziario. Una categoria che affonda le sue radici nella tradizione laica, riformista e pluralista della UIL, che ha saputo reinterpretare il proprio ruolo in un mercato del lavoro profondamente cambiato. Lontana da logiche corporative, la UILTuCS si propone come sindacato del contratto e del dialogo sociale, capace di tenere insieme valori e pragmatismo.

L'identità UILTuCS si fonda sull'idea che il sindacato debba essere una comunità attiva e partecipata. La valorizzazione delle competenze, la responsabilità diffusa e la capacità di leggere i bisogni dei lavoratori del terziario sono gli elementi che hanno guidato la nostra azione negli ultimi anni. È su questa base che vogliamo rafforzare la nostra presenza nei luoghi di lavoro e consolidare la nostra funzione all'interno della UIL.

21. Comunicazione e presenza pubblica

La UILTuCS ha ampliato in modo significativo la propria presenza pubblica, attraverso una comunicazione moderna, multicanale e più vicina ai linguaggi contemporanei. La crescita dei canali social, l'aumento delle interazioni, la produzione di contenuti dedicati ai settori, le campagne tematiche e la maggiore presenza su media nazionali dimostrano un radicamento crescente.

Tuttavia, la comunicazione non è solo visibilità: è costruzione di senso, narrazione di valori, dialogo con la comunità dei lavoratori. Per questo occorre continuare a investire in competenze, strumenti digitali, linguaggi accessibili e contenuti che sappiano raccontare il sindacato come un attore moderno e indispensabile nella vita delle persone.

22. Formazione UILTuCS

La formazione è una delle leve strategiche della categoria. Il percorso avviato nel 2023 ha permesso di costruire un'offerta formativa stabile, rivolta ai dirigenti, ai quadri e ai delegati, capace di integrare aspetti contrattuali, europei, organizzativi e comunicativi. L'obiettivo è creare una nuova generazione di rappresentanti competenti, consapevoli e preparati ad affrontare un mercato del lavoro in continua trasformazione.

La UILTuCS intende consolidare questa esperienza, strutturando una scuola di formazione che diventi luogo di elaborazione, scambio di conoscenze e aggiornamento permanente. La crescita della categoria passa dalla qualità della sua classe dirigente e dalla capacità di leggere con anticipo i cambiamenti del terziario.



IL TERZIARIO DI MERCATO: DARE VALORE AL LAVORO

COMMERCIO E DISTRIBUZIONE

Nel commercio e nella distribuzione il post-pandemia ha accelerato cambiamenti profondi: la crescita dell'e-commerce, anche nel no food, e l'aumento dei costi delle merci legato ai conflitti internazionali hanno messo in crisi in particolare il fashion retail e le grandi superfici, spingendo parte della domanda verso l'online e verso piccole e medie strutture a basso costo. Il modello di rete fitta di piccoli punti vendita urbani, spesso poco competitivo rispetto ai grandi gruppi del Nord Europa, ha prodotto instabilità occupazionale, chiusure di punti vendita, ristrutturazioni continue.

In questo quadro la UILTuCS ha rafforzato rappresentanza e contrattazione: i rinnovi dei principali CCNL hanno dato risposte sul salario, ridotto alcune flessibilità e introdotto tutele importanti su genere, genitorialità e sanità integrativa, anche per i familiari. Restano aperte questioni cruciali: lavoro domenicale e festivo, tempi certi di rinnovo, dumping contrattuale alimentato dai contratti pirata. Per la UILTuCS diventano centrali la misurazione della rappresentatività, lo sviluppo della contrattazione aziendale e territoriale, una revisione degli ammortizzatori sociali e una maggiore trasparenza nelle operazioni aziendali. L'obiettivo strategico resta il contratto unico di settore, con sistemi classificatori coerenti e in grado di riconoscere le professionalità espresse.

TERZIARIO AVANZATO – TECNOLOGIE E TUTELA DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI

Il terziario avanzato vive una trasformazione continua, tra crisi post-pandemiche, riorganizzazioni, ritorno forzato in presenza dopo lo smart working e impatto crescente di digitale e intelligenza artificiale. L'Italia sconta ritardi nelle competenze digitali e una scarsa presenza di donne e giovani tra gli specialisti ICT, ma il settore può generare buona occupazione se sostenuto da strategie industriali adeguate.

La UILTuCS è protagonista nella contrattazione: ha contribuito al rinnovo del CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi, introducendo l'e-Competence Framework europeo e aggiornando la classificazione, ha promosso formazione con i fondi interprofessionali e il Fondo Nuove Competenze, ha siglato accordi su controlli a distanza, strumenti digitali e IA, e difeso il diritto al lavoro da remoto. Di fronte alla crescita del lavoro tramite piattaforme, la UILTuCS vigila sul recepimento della Direttiva europea, per garantire corretta classificazione e diritti. La diffusione di sorveglianza digitale e algoritmi di controllo impone una contrattazione più avanzata: l'art. 4 dello Statuto dei lavoratori e il GDPR restano riferimenti fondamentali, che la UILTuCS intende rafforzare attraverso una commissione nazionale sulle nuove tecnologie, con il compito di attrezzare l'organizzazione a contrattare modalità non discriminatorie né invasive, né stressanti nell'utilizzo di sistemi e tecnologie informatiche.

DISTRIBUZIONE COOPERATIVA

La distribuzione cooperativa rappresenta un pilastro del sistema distributivo italiano, con milioni di soci e centinaia di migliaia di occupati, concentrati soprattutto nel Centro-Nord. Il settore è attraversato da importanti processi di ristrutturazione (fusioni, riduzione delle grandi superfici, sviluppo del franchising) che incidono su occupazione, organizzazione del lavoro e qualità delle condizioni lavorative, mettendo fortemente in discussione la distintività dei valori del sistema cooperativo. Riduzione degli organici e forte flessibilizzazione degli orari, utilizzate come leva di efficienza, generano stress lavoro correlato e rendono ancora più difficile il reclutamento, soprattutto tra gli under 35.



La UILTuCS punta a rafforzare la contrattazione decentrata, già diffusa nel settore, per affrontare temi come precarietà, flessibilità, lavoro domenicale e festivo, work-life balance, parità di genere e genitorialità. È essenziale anche migliorare la prevenzione in materia di salute e sicurezza, per avvicinare il lavoro alle persone e non subordinarlo unicamente alle logiche di business.

FARMACIE

Le farmacie stanno diventando sempre più presidi sanitari polivalenti grazie alla “farmacia dei servizi”, spinta dal DDL “semplificazioni” e dalla Legge di Bilancio 2025. L’ampliamento delle prestazioni (come le vaccinazioni) ridisegna ruolo e carichi di lavoro, chiedendo maggior riconoscimento professionale a farmacisti e addetti.

Il settore soffre di crisi di attrattività: calo delle iscrizioni universitarie, salari non adeguati alla professionalità, ritmi di lavoro gravosi, difficoltà di conciliazione, aggiornamento continuo senza condizioni sostenibili, appiattimento dei percorsi. L’ingresso delle grandi catene pone ulteriori sfide contrattuali.

Per la UILTuCS è indispensabile rinnovare in tempi rapidi i CCNL, recuperare potere d’acquisto, valorizzare le competenze e rafforzare il welfare contrattuale. La contrattazione di secondo livello, più diffusa nel pubblico che nel privato, va rilanciata come leva per gestire il cambiamento, rendere la professione più attrattiva, migliorare orari, genitorialità, benessere organizzativo e salute e sicurezza, inclusi i rischi emergenti.

TURISMO

Il turismo contribuisce in modo decisivo al PIL e all’occupazione, ma presenta gravi criticità strutturali sul versante del lavoro. A fronte di una ripartenza robusta dopo la pandemia e di prezzi in forte aumento, la crescita salariale è stata tardiva e insufficiente, alimentando una “fuga di specialisti” e riducendo l’attrattività del settore. Il quadro è quello di un comparto a basso valore aggiunto, segnato da forte stagionalità, diffuso part-time, alta incidenza di lavoro precario e irregolare, e carriere poco valorizzate.

La forza lavoro è composta in larga parte da donne, giovani e migranti, con orari antisociali, carichi elevati, bassa formazione e alta presenza di sommerso. Le politiche migratorie restrittive ostacolano l’arrivo di professionalità qualificate proprio dove servirebbero. La UILTuCS indica come priorità la lotta a evasione fiscale, lavoro nero e dumping contrattuale, il rilancio della formazione (ITS, scuole professionali, formazione continua), la revisione degli ammortizzatori sociali per stagionali e discontinui e una contrattazione decentrata capace di legare qualità del servizio, organizzazione sostenibile degli orari, stabilità occupazionale e investimenti sulle competenze.

VIGILANZA

La sicurezza privata ha visto crescere fatturati e ruolo strategico, sospinta dalla domanda di servizi integrati e tecnologici, ma rimane regolata da un quadro normativo obsoleto e da controlli istituzionali insufficienti. Il settore conta oltre centomila addetti, con difficoltà di reclutamento e un tessuto produttivo frammentato da molte aziende marginali. L’elevata intensità di lavoro e la pressione sugli appalti hanno compresso i margini, scaricando i costi sui lavoratori, con salari inadeguati e condizioni critiche.

La UILTuCS punta a ricostruire l’unicità del settore con un contratto “leader” firmato da soggetti realmente rappresentativi, a riformare inquadramenti, orari e organizzazione del lavoro, a innalzare le retribuzioni ai livelli di dignità previsti dalla Costituzione, a sviluppare contrattazione di secondo livello territoriale o macroregionale e a riconoscere il diritto alla formazione continua. La bilateralità deve essere riordinata per offrire servizi concreti ai lavoratori. L’azione vertenziale, inclusa la denuncia per sfruttamento ex art. 603-bis c.p., ha già messo in luce una condizione retributiva insostenibile, che la UILTuCS intende continuare a contrastare.



SOCIO-ASSISTENZIALE

Il settore socio-assistenziale privato è destinato a crescere per effetto dell'invecchiamento della popolazione e dell'aumento della domanda di assistenza qualificata, in particolare domiciliare. Innovazioni come telemedicina, dispositivi indossabili e robotica di supporto accelerano il processo di "industrializzazione" del settore, con l'ingresso di grandi capitali e nuovi attori.

Nonostante importanti riforme, permangono aree segnate dal lavoro nero e da gravi irregolarità. La UILTuCS ha ottenuto risultati significativi con i rinnovi dei principali CCNL (Coop Sociali, Uneba, Agidae) e con il nuovo contratto Confcommercio Salute Sanità e Cura, che ha ridotto lo spazio per i contratti non rappresentativi. Le innovazioni contrattuali su tempi di vestizione, notti passive e classificazione hanno migliorato le condizioni di lavoro, ma devono essere consolidate e diffuse. Senza un riconoscimento pieno del ruolo del settore da parte delle istituzioni, l'emorragia verso il pubblico continuerà. La UILTuCS rivendica quindi un confronto con Comuni e Regioni sugli accreditamenti e sul valore delle prestazioni.

STUDI PROFESSIONALI

Gli studi professionali sono un settore in evoluzione, caratterizzato da forte attenzione alla qualità del servizio e da un perimetro crescente di lavoro dipendente, in prevalenza femminile. Il rinnovo del CCNL 2024 ha rafforzato il ruolo delle parti sociali nel governare il cambiamento, intervenendo su salari, qualità del lavoro, tutela della maternità e welfare bilaterale.

Grazie agli incrementi contributivi, l'assistenza sanitaria è stata estesa ai familiari e la bilateralità offre un sistema di prestazioni nazionale consolidato. Le priorità future riguardano l'aggiornamento della classificazione, la diffusione territoriale degli sportelli della bilateralità e l'ampliamento delle prestazioni del fondo di solidarietà della attività professionali, già oggi più favorevole delle previsioni di legge.

GIOCO LEGALE

Il gioco legale ha subito l'impatto della pandemia e la contestuale esplosione del gioco online, che ha spinto gli operatori tradizionali verso il digitale ma ha aperto spazio anche a piattaforme incapaci di garantire sicurezza e tutele. Le criticità riguardano la protezione degli utenti, la stabilità occupazionale e la qualificazione professionale degli addetti, dentro un quadro normativo frammentato tra competenze statali e regionali.

La UILTuCS chiede un quadro regolatorio nazionale coerente e omogeneo, definito attraverso un tavolo che coinvolga Istituzioni, Autorità dei Monopoli, associazioni datoriali e sindacati. Gli obiettivi sono coniugare operatività e occupazione stabile, promuovere gioco legale e responsabile, valorizzare il capitale umano e migliorare condizioni economiche e normative, anche alla luce degli orari notturni e festivi e della necessità di conciliazione.

IL LAVORO DOMESTICO COME INFRASTRUTTURA SOCIALE E PRODUTTIVA

Il lavoro domestico e di cura costituisce una vera infrastruttura sociale: milioni di assistenti familiari, in larghissima parte donne e migranti, garantiscono servizi essenziali con una quota enorme di lavoro irregolare. Questo comporta perdita di diritti, di gettito e di qualità del servizio, pur a fronte di un valore economico complessivo molto consistente.

Il riferimento è la Convenzione OIL 189 e la Raccomandazione 201, che fissano standard su salari, sicurezza, protezione sociale, contrattazione e tempi di riposo. Il documento EFFAT, sostenuto dalla UILTuCS, rilancia tre pilastri: lavoro dignitoso, qualità e accessibilità dei servizi senza comprimere diritti, efficienza attraverso la formalizzazione e l'inclusione nel sistema fiscale e previdenziale.



Le proposte mirano a superare logiche emergenziali: incentivi fiscali per favorire la regolarità, riconoscimento del settore come servizio di interesse economico generale, piena integrazione nelle strategie nazionali e regionali per la non autosufficienza e nelle politiche europee per la cura. Dare cittadinanza piena al lavoro domestico significa rafforzare welfare, equità e crescita.

AGENTI E RAPPRESENTANTI DI COMMERCIO E CONSULENTI FINANZIARI

Agenti e rappresentanti svolgono un ruolo fondamentale di collegamento tra imprese e mercato, ma operano in uno scenario complicato da crisi dei consumi, dazi, trasformazioni delle filiere, sviluppo dell'e-commerce e mancanza di una strategia nazionale dedicata. Ne derivano riduzione del numero di operatori, calo dei redditi, rischi per ENASARCO e difficoltà di accesso al credito, con scarsi incentivi per il ricambio generazionale.

La UILTuCS propone una riforma più equa di fisco e contribuzione, sistemi di tutela del reddito nei periodi di crisi, incentivi e formazione per i giovani, un Fondo di garanzia per l'indennità di fine mandato, l'abolizione del mono mandato e il riconoscimento del lavoro come usurante. L'AEC Commercio 2025–2029 introduce novità importanti (provvigioni anche sull'online, massimali FIRR più elevati, maggiori tutele su anticipi, malattia e maternità, più trasparenza) frutto anche del ruolo della UILTuCS. I passi successivi riguardano il rinnovo con l'industria, politiche mirate su giovani e tecnologie e un rafforzamento della presenza organizzativa sul territorio.

POLITICHE PREVIDENZIALI (ENASARCO)

ENASARCO si conferma attore centrale del welfare professionale degli agenti, con conti in equilibrio, risultati economici positivi e una governance rinnovata e più coesa. Le recenti elezioni dell'Assemblea dei Delegati hanno rafforzato una gestione orientata a stabilità, trasparenza e continuità.

Le priorità riguardano l'adeguamento della governance ai cambiamenti del lavoro, la creazione di un Osservatorio permanente sul mercato degli agenti e dei consulenti, l'aggiornamento del paniere dei servizi di welfare (microcredito, sanità integrativa, sostegni alle famiglie, voucher formativi, aiuto per strumenti di lavoro) e l'accompagnamento nelle fasi di transizione. Se tali obiettivi saranno perseguiti mantenendo livelli adeguati di rendimento e dialogo con la categoria, ENASARCO potrà consolidare il proprio ruolo di pilastro previdenziale e di sostegno all'economia reale.