

LAVORARE CON LE AGENZIE

**Indagine conoscitiva su
condizioni e problematiche
del rapporto di lavoro
in somministrazione**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

NidiL CGIL

Lavorare con le Agenzie: condizioni e problematiche del rapporto di lavoro in somministrazione

febbraio 2026

Il presente rapporto è il risultato della convenzione sottoscritta tra NIdiL CGIL e il Dipartimento di Studi Politici e Sociali (DISPS) dell'Università degli Studi di Salerno nel settembre del 2024 che aveva ad oggetto un'indagine conoscitiva sul tema del rapporto di lavoro nell'ambito della somministrazione.

Il rapporto è stato redatto a conclusione della fase di imputazione e di elaborazione dei risultati della survey alla fine del 2025. Gli autori del rapporto sono Davide Bubbico e Guido Cavalca, docenti di sociologia economica e del lavoro presso il Dipartimento di Studi Politici e Sociali dell'Università di Salerno.

Gli stessi ringraziano NIdiL CGIL per la collaborazione durante tutte le fasi dell'indagine e tutti i lavoratori e tutte le lavoratrici che hanno preso parte alla compilazione del questionario.

Indice

Introduzione	4
1. I motivi della ricerca	7
2. Descrizione del campione.....	9
3. I canali di accesso alla somministrazione e la valutazione del rapporto con l'agenzia.....	16
3.1 Presenza di domande “potenzialmente discriminatorie” nel colloquio conoscitivo e comportamenti discriminatori nell'esperienza di lavoro	26
4. Caratteristiche del rapporto di lavoro	29
4.1 Formazione precedente l'inizio della missione e caratteristiche contrattuali del rapporto di lavoro.....	33
4.2 Struttura dell'orario di lavoro	35
5. Le condizioni di lavoro	45
5.1 Le attività di formazione	48
5.2 Disponibilità dei Dispositivi di Protezione (DPI).....	51
5.3 L'evento infortunistico.....	52
5.4 Conoscenza della rappresentanza sindacale	55
5.5 Le molestie sul luogo di lavoro	60
5.6 Le discriminazioni	61
6. Norme contrattuali e parità di trattamento	62
6.1 Il rapporto di lavoro nel confronto con i/le dipendenti diretti/e.....	62
6.2 L'utilizzo degli istituti contrattuali e i referenti organizzativi.....	66
6.3 Livello di conoscenza del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Somministrazione	70
6.4 Gli enti bilaterali	71
Conclusioni	73
Appendice. Commenti a fine questionario.....	80

Introduzione

L'indagine che NIdiL CGIL ha sviluppato con il Dipartimento di Studi politici e sociali dell'Università di Salerno nasce dall'esigenza di indagare alcuni aspetti del rapporto di lavoro con le Agenzie che possa essere una base di riflessione sulle politiche contrattuali per la categoria a partire dal livello nazionale ma anche, e forse soprattutto, uno strumento utile per il livello decentrato del sindacato, anche a seguito del rinnovo del CCNL nel 2025.

A differenza di molti approfondimenti e pubblicazioni sul lavoro somministrato, infatti, si è voluto ascoltare in prima persona il pensiero e la percezione diretta che le lavoratrici e lavoratori vivono quotidianamente nella loro vita lavorativa; un metodo di inchiesta che non parte da dati impersonali ma fa emergere il vissuto dei singoli provando a trarne spunti e indicazioni di intervento concreto.

La presente pubblicazione è un primo momento di restituzione dei risultati al quale seguiranno articolazioni territoriali e per sito, al fine di un'analisi puntuale delle condizioni di lavoro.

Come evidenziato anche dai ricercatori, il "campione" è auto-selezionato sulla base della possibilità per la categoria di indire assemblee partecipate; di conseguenza, la rilevazione è avvenuta in luoghi di lavoro in cui si registra la presenza sindacale dei somministrati o delle categorie dei diretti, dando il segno tangibile di come in questi anni la rappresentanza sia cresciuta e si sia radicata in maniera diffusa. Ciò è innegabilmente legato, oltre che alla capacità di intervento, anche alla diversa composizione che negli anni ha assunto il lavoro in somministrazione sia rispetto alla durata più lunga dei rapporti di lavoro e sia al ruolo sempre più strutturale che la somministrazione ha nell'organizzazione delle imprese utilizzatrici, sempre meno legata a picchi e flessi produttivi temporanei. Questo fattore è ampiamente dimostrato anche dalla composizione degli intervistati.

L'impianto dell'indagine aveva come macro obiettivi: comprendere il ruolo delle agenzie nella fase selettiva e in costanza di rapporto di lavoro, le condizioni di lavoro a partire dalla parità di trattamento e dalla sicurezza, la conoscenza dei diritti e del complesso di tutele che la contrattazione collettiva e la legislazione prevedono.

Lasciando valutazioni più approfondite ai singoli capitoli della ricerca, complessivamente emergono alcuni elementi rilevanti.

Ruolo delle Agenzie. Esso risulta evidente in fase selettiva, in un quadro complessivamente positivo, dove emerge come componente minoritaria ma pure

consistente la funzione di mediazione da parte di soggetti esterni alle agenzie stesse, quali reti di conoscenza e azienda utilizzatrice; viene fuori in maniera decisa, allo stesso tempo, una relazione “a distanza” e impersonale con lavoratrici e lavoratori in casi di problematiche lavorative, cosa questa pure comprensibile in alcuni casi per la natura della somministrazione (rapporto tripartito). Sottotraccia, in fase selettiva, sono stati segnalati comportamenti concreti o anche solo percepiti potenzialmente discriminatori.

Queste risultanze interrogano il settore su come provare ad operare al fine di avvicinare alle lavoratrici e lavoratori la presenza dei datori di lavoro effettivi rendendo meno anonimo e impersonale il rapporto di lavoro.

Condizioni di lavoro. In un contesto caratterizzato, come detto, da presenza sindacale, si registra contemporaneamente una soddisfazione per le condizioni di lavoro attuali da parte di una consistente maggioranza dei rispondenti e una forte aspettativa di stabilizzazione presso gli utilizzatori con alcune, non trascurabili, differenze di età e settore. Questo elemento impegna tutte e tutti sulla necessità di trovare soluzioni contrattuali e legislative, non solo all’interno del settore, che abbiano come traguardo la definizione di diritti chiari per la continuità lavorativa.

Vengono evidenziate, comunque, problematiche relative alle condizioni di lavoro in merito alla parità di trattamento, non solo sulle retribuzioni; in particolare, rispetto alla sicurezza sul lavoro e alla formazione specifica, vengono alla luce difficoltà da superare su tempi e modalità di erogazione. Di particolare rilievo è la problematica delle molestie sul luogo di lavoro, che certo rientra in un ambito di criticità complessive dell’intera società, ma su cui si dovranno trovare modalità tempestive di intervento.

Particolarmente interessante dal punto di vista sindacale, appare la distribuzione oraria del lavoro sia rispetto al giorno sia rispetto alla settimana; se è evidente che tale distribuzione è influenzata in maniera determinante dal settore di impiego, appaiono aspetti degni di ulteriori approfondimenti anche rispetto alle singole unità produttive.

Sul ruolo delle APL e sulle condizioni di lavoro sarà centrale lo sviluppo del confronto sindacale a livello decentrato secondo quanto definito dalle nuove pattuizioni contrattuali.

Conoscenza diritti tutele. Essendo aziende in cui è presente il sindacato, la conoscenza del contratto di lavoro e delle prestazioni della bilateralità è superiore alla media generale ma risulta ancora insufficiente. In particolare, sulla bilateralità occorrerà un ulteriore intervento informativo anche da parte delle agenzie per il lavoro.

In generale, emergono evidenti differenze di conoscenza delle proprie condizioni derivanti dal genere, dall'età, dal settore merceologico in cui si lavora e dalla provenienza territoriale. Alcune specifiche caratteristiche e problematiche, inoltre, vengono fuori per lavoratrici e lavoratori migranti rispetto alle quali sarebbe utile indagare ulteriormente.

Queste sono prime considerazioni complessive e non esaustive che riprendono gli interessanti spunti di riflessione che emergono dai singoli temi trattati dalla ricerca.

Un ringraziamento particolare per la riuscita dell'inchiesta è rivolto a tutti i territori e alle lavoratrici e lavoratori che hanno partecipato attivamente, consapevoli che il questionario distribuito era lungo e complesso; anche per questo riteniamo che le risultanze siano particolarmente significative.

Andrea Borghesi, segretario generale NIdiL CGIL

Davide Franceschin, segretario nazionale NIdiL CGIL

1. I motivi della ricerca

La survey indaga il lavoro in somministrazione attraverso un questionario sottoposto a lavoratrici e lavoratori in missione nel periodo compreso tra luglio 2024 e marzo 2025. La raccolta dei questionari, compilati in auto-somministrazione, è avvenuta anche in occasione delle assemblee di presentazione e discussione dell'ipotesi di accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Somministrazione poi sottoscritto nel luglio del 2025. I responsabili di NIdiL hanno presentato in assemblea il questionario e le ragioni dell'inchiesta, lasciando poi la compilazione alle lavoratrici e lavoratori.

L'inchiesta mirava a raccogliere la valutazione degli intervistati e delle intervistate circa il rapporto con le Agenzie per il Lavoro alla luce del processo di selezione iniziale, dell'avvio alla missione e del successivo rapporto di lavoro. In tal senso sono stati approfonditi in particolare alcuni aspetti relativi alle caratteristiche del rapporto di lavoro (mansione, settore, bilancio di competenze, regime orario, formazione obbligatoria in ingresso, ecc.). Una sezione specifica è stata dedicata ai temi della salute e sicurezza con l'obiettivo di rilevare il rispetto della normativa di legge e contrattuale sui temi della formazione, sulla presenza dei Dispositivi di Protezione Individuale, sul ruolo svolto dal RLS e sul verificarsi di molestie e altre problematiche nell'ambito del rapporto. In tal senso, sono state indagate le condizioni di lavoro anche nel confronto con i dipendenti diretti delle aziende utilizzatrici. Infine, l'ultima sezione del questionario è stata dedicata al rispetto delle norme contrattuali e del rapporto di lavoro in generale. Sono stati osservati, inoltre, le eventuali differenze salariali, il ricorso ai vari istituti contrattuali, il livello di conoscenza del CCNL di riferimento, di Ebitemp e Forma.Temp, oltre che la conoscenza dei rappresentanti sindacali aziendali (RSA) o delle RSU dell'azienda utilizzatrice ma anche di quelle elette, dove ciò si è verificato, tra gli stessi somministrati.

Come scritto in precedenza, le assemblee in cui sono stati diffusi i questionari sono state circa 250, corrispondenti all'incirca ad altrettante aziende che nel periodo considerato impiegavano complessivamente poco meno di 6 mila addetti e addette attraverso la sola somministrazione di lavoro.

I questionari raccolti, rispetto ai circa 6 mila distribuiti, sono stati 2.780, quelli ritenuti validi ai fini dell'analisi 2.605. Il criterio scelto per individuare i questionari da escludere perché incompleti è stato di selezionare alcune domande ritenute centrali per l'indagine dal punto di vista dell'importanza del tema trattato e, in caso di mancata risposta ad

almeno due delle cinque domande-chiave¹, è stato verificato l'insieme complessivo delle risposte. I rispondenti al questionario fanno parte di quasi 300 aziende e le agenzie di somministrazione a cui risultano iscritti sono risultate 51.

Nel dettaglio il questionario conteneva 78 domande distribuite in cinque sezioni. La prima sezione (A) riguardava le informazioni socio-anagrafiche dei/delle rispondenti. La sezione B indaga i motivi della scelta della somministrazione, il processo di selezione e la relazione con l'Agenzia. La sezione successiva (C) si è concentrata sulle caratteristiche del rapporto di lavoro al momento dell'intervista, il settore economico dell'impresa utilizzatrice, sul processo di selezione e di formazione professionalizzante e sulle caratteristiche del contratto di somministrazione in termini di durata, orario, turni. La sezione D ha riguardato il tema della salute e sicurezza, lo svolgimento della formazione generica e specifica e la sua valutazione, il livello di rischio delle mansioni previste dalla missione in corso, eventuali episodi di infortunio e di molestie sul lavoro. In questa sezione è stata inoltre rilevata la conoscenza della rappresentanza sindacale (RSA/RSU) e della sicurezza (RLS). Infine, l'ultima sezione (E) è stata dedicata al rispetto delle norme previste dal contratto di lavoro, nello specifico la parità retributiva e quella dei diritti e degli istituti contrattuali previsti (parità di trattamento), la conoscenza del contratto nazionale e degli enti bilaterali.

Il campione di intervistati/e non ha pretese di rappresentatività statistica dell'universo delle lavoratrici e lavoratori somministrati in Italia, anche se come vedremo, le sue caratteristiche non sono distanti da quelle dell'universo. Va aggiunto che la rappresentatività non sarebbe comunque garantita dalla corrispondenza della composizione del campione e dell'universo di riferimento, considerando il processo di auto-selezione del campione stesso: l'intervento sindacale e la somministrazione dei questionari si è potuta svolgere nelle aziende nelle quali NIdiL ha una propria rappresentanza sindacale e questo, con qualche probabilità, ha condizionato positivamente anche alcune risposte. Diversamente da come in parte atteso, infatti, il giudizio non negativo sulle condizioni di lavoro e così su altri aspetti è risultato prevalente confermando casomai come la presenza e l'agibilità sindacale nei luoghi di lavoro,

¹ Oltre alle domande della Sezione A (dati sociodemografici), abbiamo considerato domande-chiave per la verifica della completezza delle risposte le seguenti: d9 prima missione; d16 numero missioni da inizio anno; d22 settore economico dell'impresa utilizzatrice; d35 attuale inquadramento professionale; d41 interesse alla stabilizzazione.

indipendentemente dalla presenza di un rappresentante sindacale degli stessi e delle stesse somministrati/e, costituisce un fattore abilitante il controllo e la valutazione delle condizioni di lavoro anche nell'ambito della somministrazione.

Pur trattandosi di un questionario lungo e in auto-somministrazione, la qualità dei dati raccolti è soddisfacente sia come numero di casi, sia come completezza delle risposte (tab. 1.1).

Tab. 1.1 – Questionari raccolti, esclusi e validi ai fini dell'analisi – valori assoluti e %

questionari raccolti	questionari esclusi	questionari validi ai fini dell'analisi
2.780	175 (10%)	2.605 (90%)

Possiamo affermare, infatti, che nella gran parte delle domande del questionario le risposte mancanti si collocano intorno all'8-12% che consideriamo un dato accettabile per la natura delle informazioni richieste e la lunghezza del questionario².

2. Descrizione del campione

Pur senza pretese di rappresentatività statistica possiamo affermare che il campione di intervistati e intervistate ha una composizione piuttosto simile a quella dell'universo corrispondente per il quale ci siamo affidati alle elaborazioni dell'Osservatorio sul terziario del Dipartimento di Economia dell'Università di Roma Tre (DERT) aggiornati al IV° trimestre 2024³.

Il nostro campione vede una lieve prevalenza di uomini (52%), mentre nella popolazione dei/delle somministrati/e raggiungono quasi il 60%. La fascia d'età prevalente è quella dei/delle giovani adulti/e, 25-34 anni (34%), mentre i/le più giovani, sotto i 25 anni, arrivano quasi al 18%. I lavoratori e le lavoratrici tra i 35 e 44 anni superano il 20%, mentre la fascia in età più adulta, oltre i 45 anni, costituisce il restante 27% dei/delle rispondenti. Il campione rispecchia sostanzialmente la suddivisione d'età dell'universo della somministrazione lavoro (tab. 2.1).

² Nelle elaborazioni che seguiranno e che vedono una percentuale di casi mancanti superiore al 12% questo valore sarà sempre evidenziato.

³ Labchain, Dipartimento di Economia, Osservatorio sul terziario, *Il lavoro in somministrazione. Rapporto annuale. Dati aggiornati al IV trimestre 2024*, Università degli Studi di Roma Tre, 2025. I dati analizzati in questo rapporto sono costituiti da un campione rappresentativo basato su dati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, estratto dalle Comunicazioni Obbligatorie dei datori di lavoro, pubblici e privati, relative a instaurazione, proroga, trasformazione, cessazione del rapporto di lavoro della somministrazione.

Anche per quanto riguarda il titolo di studio il nostro campione è molto vicino alle stime dell'Osservatorio. Quasi il 60% dei/delle rispondenti ha un diploma, di cui il 3% studenti/studentesse universitari, contro il 56,6% dell'Osservatorio di Roma Tre. I/le meno istruiti/e (licenza media come massimo titolo di studio) sono oltre un quarto (28,8%), poco inferiori al dato fornito dall'Osservatorio (31,2%). La quota di laureati/e corrisponde a quella dell'universo (12,2%).

Anche la proporzione tra lavoratori/lavoratrici italiani/e e stranieri/e corrisponde al dato dell'Osservatorio: i/le somministrati/e italiani/e sono il 78,9% nel nostro campione (77,2% per l'Osservatorio), gli/le stranieri/e il restante 20,1%.

La distribuzione territoriale del campione ricalca grosso modo quella dell'Osservatorio per l'anno 2024: Lombardia (24%), Emilia-Romagna (17,7%), Veneto (12,8%) e Piemonte (11,1%) sono le regioni più rappresentate nei nostri dati così come nelle stime dell'Osservatorio. Se consideriamo le macroaree del paese il campione si concentra nel Nord (60%) equamente suddiviso tra Nord Ovest (30,7%) e Nord Est (29,5%), mentre le regioni del Centro raccolgono il 28,3% degli intervistati, il Sud il restante 11,4%.

Tab. 2.1 – Caratteristiche del campione NIdiL e dell'universo dell'Osservatorio Università Roma Tre

Variabili	Campione indagine NIdiL	Campione Labchain- Osservatorio DERT
M	52,4	59,2
F	47,6	40,8
15-24 anni	17,9	19,5
25-34 anni	33,9	32,7
34-44 anni	21,7	21,2
45 anni e oltre	26,4	26,6
Cittadinanza italiana	79,0	77,2
Cittadinanza non italiana	21,0 (16,7%)	22,8 (19,3 non UE)
Nord	60,2	69,2
N-O	30,7	-
<i>Lombardia</i>	24,3	24,2
<i>Piemonte</i>	10,6	11,3
N-E	29,5	-
<i>Emilia-Romagna</i>	17,5	13,5
<i>Veneto</i>	12,7	12,3
Centro	28,3	17,8
Sud	11,4	12,9

La condizione familiare dei rispondenti vede la prevalenza di nuclei familiari, quasi metà del campione vive con un partner e tra questi il 17% vive in coppia con figli/e minori. Sempre osservando questa componente l'11% è formato da coppie monoreddito e tra quelle con doppio reddito – che in tutto sono quasi il 36% – il 7,8% è costituito da coppie con redditi instabili⁴; il 28% dei/delle rispondenti vive con un partner con lavoro stabile. Infine, vi sono nuclei familiari compositi⁵, intorno al 35%, per la maggior parte (28,7% del campione) rappresentati da convivenze senza persone a carico (figli/e o altri/e). Tra gli intervistati di nazionalità non italiana si riscontra una presenza lievemente superiore di nuclei formati da coppie monoreddito e in modo molto più rilevante di forme di convivenza con carichi di cura, mentre le altre forme di convivenza senza carichi di cura sono tipicamente costituiti da giovani e adulti/e giovani (fino ai 34 anni) in misura maggiore tra i/le rispondenti italiani/e rispetto ai lavoratori e alle lavoratrici stranieri/e (tab. 2.2).

Tab. 2.2 – Tipologie familiari e/o di convivenza degli/delle intervistati/e – solo valori %

<i>Tipologie familiari</i>	% campione	% intervistate/i stranieri/e
persona sola	17,4	16,2
coppia monoreddito	11,3	14,4
coppia con lavoro instabile	7,9	8,8
coppia con partner con lavoro stabile	28,1	28,1
altra convivenza con familiari a carico	6,7	13,1
altra convivenza senza familiari a carico *	28,7	19,4
Rispondenti totali (valori assoluti)	2.571	520

* Si tratta per l'82% di nuclei di giovani o adulti/e giovani (fino ai 34 anni)

Passando alle caratteristiche del rapporto di lavoro, il 53% del campione ha un contratto a tempo determinato che invece riguarda i due terzi dell'universo del lavoro in somministrazione (66,5%). Della restante metà del campione il 25,4% è in staff leasing, molto simile alla quota effettiva nella somministrazione (27%), dato in continua crescita negli ultimi anni. Infine, un/una intervistato/a su cinque (21,5%) lavora con un contratto a tempo indeterminato e missione a tempo determinato, gruppo sovra-rappresentato rispetto all'universo dell'Osservatorio (5%) (tab. 2.3)⁶.

⁴ Ovvero i nuclei familiari dove entrambi i partner hanno contratti di lavoro non standard.

⁵ Si tratta di nuclei composti non da coppie ma da individui che vivono "con altre persone" e che abbiamo distinto tra loro per la presenza o meno di figli/e o altri soggetti a carico.

⁶ Nelle statistiche dell'Osservatorio è anche presente la categoria dell'apprendistato (1,8%) che non è stata rilevata tra gli/le intervistati/e del nostro campione.

Tab. 2.3 Confronto tra la tipologia dei contratti di somministrazione del campione e dell'universo dell'Osservatorio DERT di Roma Tre – solo valori %

<i>Tipologia di contratti</i>	Campione Indagine NIdiL	Campione Labchain- Osservatorio DERT
Tempo determinato	53,1	66,5
Tempo indeterminato con missione a termine	21,5	4,9
Staff leasing	25,4	26,7
Full time	76,9	72,8
Part time	19,2	27,1
MOG	3,9	-

Come vedremo più avanti la composizione del campione per tipo di contratto è molto differenziato tra il settore industriale (che include più della metà degli/delle intervistati/e) e gli altri settori nei quali il tempo determinato è pari o superiore ai due terzi del totale.

Il 76,9% del campione della nostra survey lavora a tempo pieno, rispecchiando la quota stimata dall'Osservatorio di Roma Tre (72,8%), il 19% lavora in una missione a tempo parziale, mentre il 3,9% lavora con un Monte Ore Garantito (MOG)⁷.

Per quanto riguarda i settori economici, nel campione prevale l'industria che coinvolge quasi 6 somministrati/e su 10 intervistati/e (57%) con una lieve sovra rappresentazione rispetto al 49% stimato sull'universo dei/delle somministrati/e. La logistica coinvolge l'11% degli/delle intervistati/e, il commercio l'8%, la pubblica amministrazione (PA) il 5%, i servizi alla persona il 4%, il turismo/ristorazione l'1,5%. I servizi nel loro complesso, esclusa la PA, impiegano poco più di un terzo degli/delle intervistati/e.

Rispetto alla stima sull'universo dei/delle somministrati/e il campione della nostra indagine, come osservabile nella figura 2.1 e nella tabella 2.4, mostra una sovra-rappresentazione, oltre che dell'industria, anche della PA, mentre risultano sottorappresentati il settore turismo-ristorazione, che impiega il 4,5% dei/delle somministrati/e in Italia, e il commercio, che arriva all'11,6%⁸.

Il campione è piuttosto differenziato tra settori economici per caratteristiche sociodemografiche e lavorative. Le donne in somministrazione, che nel campione sono poco sopra il 46%, costituiscono la maggioranza nei servizi alla persona (78,7%), nella PA (74,6%), nel commercio (63,2%), ma anche nel terziario generale (55%) e nel turismo-

⁷ Il MOG è una formula contrattuale particolarmente flessibile e diffusa nei settori caratterizzati da forte stagionalità, utilizzata soprattutto nella logistica come, ad esempio, nel caso di Amazon.

⁸ La classificazione dei settori economici è costruita in modo differente dall'Osservatorio di RomaTre rispetto alla nostra ricerca. Nella tipologia utilizzata dal primo sono presenti agricoltura e costruzioni, non utilizzati nel nostro questionario; gli altri servizi costituiscono il 30,2%, non includono la Pubblica Amministrazione (PA), il commercio e ristorazione-turismo, mentre comprendono la logistica e i servizi alla persona.

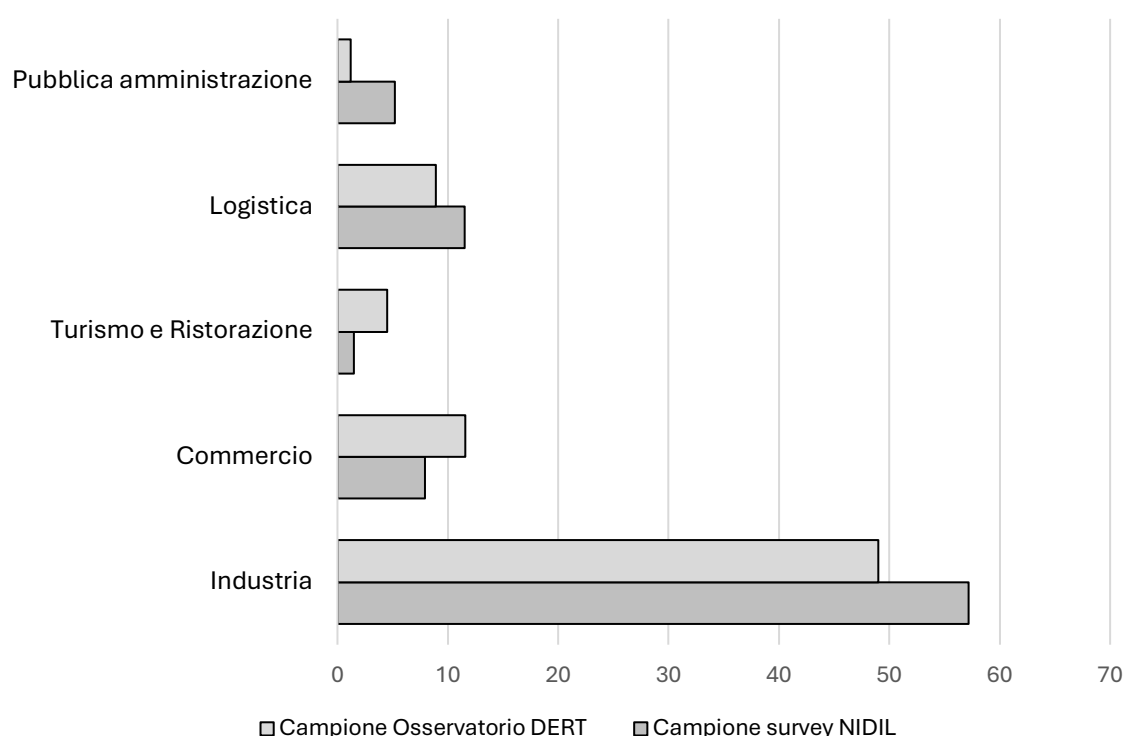
ristorazione (51%). La quota di intervistate/i di nazionalità straniera è relativamente più alta nel turismo-ristorazione e nella logistica; sono invece pochi/e i/le somministrati/e non italiani/e nel terziario generale e nella PA.

Tab. 2.4 – Composizione per settore dell'azienda utilizzatrice del campione dell'indagine e dell'Osservatorio DERT (stima dell'universo) – solo valori %

Settori	Campione survey	Campione Labchain-Osservatorio DERT
Industria	57,2	49,0
Commercio	7,9	11,6
Servizi alla persona	4,0	-
Turismo e Ristorazione	1,5	4,5
Logistica	11,5	8,9**
Pubblica amministrazione	5,2	1,2
Altro terziario	4,5	30,2
Altro	8,3	3,5*

* Altro: agricoltura (0,6%); costruzioni (2,9); ** la logistica è inserita in altro terziario.

Fig. 2.1 – Confronto grafico tra i due campioni – solo valori %



Nota: nel grafico sono rappresentati solo i settori direttamente confrontabili tra i due campioni

Per quanto riguarda il tipo di contratto, come anticipato poco sopra, nell'industria il tempo determinato è limitato a poco più di un terzo degli/delle intervistati/e (37%), mentre la quota dello staff leasing è più alta della media del campione (34,7% contro il 25,4%). Il

tempo determinato è superiore all'80% tra quanti/e lavorano nell'ambito dei servizi alla persona, nel turismo-ristorazione e nella PA.

I contratti *full time* sono particolarmente diffusi nell'industria e nella pubblica amministrazione dove rappresentano rispettivamente il 94% e l'88% dei casi del nostro campione. Il *part time*, che rappresenta poco meno di un quinto del campione, coinvolge circa sei intervistati/e su dieci nel turismo-ristorazione e nel commercio, più di quattro su dieci nei servizi alla persona e un terzo nel restante terziario (tab 2.5).

Tab. 2.5 – Regime orario del rapporto di lavoro per settore dell'azienda utilizzatrice – valori % e valori assoluti

Settore	Part-time	Full-time	MOG	n. casi in v.a.
Industria	5,4	94,0	0,5	1.288
Commercio	59,9	38,4	1,7	172
Servizi alla persona	43,8	53,9	2,2	89
Turismo e Ristorazione	61,8	32,4	5,9	34
Logistica	27,5	46,9	25,6	262
Terziario in generale	29,4	68,6	2,0	102
Pubblica amministrazione	10,0	88,3	1,7	120
Altro	43,9	55,1	1,1	187
Totale campione	19,0	77,1	3,9	2.254

La quota di somministrati/e alla prima missione è più ampia nel settore turismo-ristorazione (51,5%) e meno invece nel terziario in generale (35,8%). I/le lavoratori/lavoratrici di cittadinanza straniera sono più numerosi nella logistica e nel turismo/ristorazione (percentuale doppia rispetto agli/alle italiani/e), e decisamente meno nella pubblica amministrazione (un quarto degli/delle italiani/e) e nel terziario in generale (un terzo).

Tab. 2.6 – Composizione dei settori per nazionalità e tipo di somministrazione – solo valori %

Settore	Straniera/o	Prima missione	A tempo determinato	A tempo indeterminato con missione a termine	A tempo indeterminato con missione a tempo indeterminato
Industria	19,6	44,6	37,4	27,9	34,7
Commercio	17,0	41,7	65,6	16,1	18,3
Servizi alla persona	19,1	41,1	82,4	8,8	8,8
Turismo/Ristorazione	31,4	51,5	90,9	6,1	3,0
Logistica	32,6	42,2	78,0	12,5	9,5
Terziario in generale	7,6	35,8	72,1	17,3	10,6
Pubblica Amm. (PA)	5,7	44,4	87,6	10,7	1,7
Altro	15,8	44,7	61,8	13,1	25,1
Campione	19,5	43,6	53,1	21,5	25,4

Le missioni a termine sono in misura inferiore alla media del campione solo nel settore dell'industria, dove di converso è più evidente il ricorso ai contratti a tempo indeterminato, sia quando la missione è a tempo indeterminato (34,7%) sia con missione a termine (27,9%) (tab. 2.6).

Il campione della nostra survey è composto in prevalenza da figure professionali medio-basse, cioè quelle operaie-esecutive che rappresentano più dell'80% dei/delle rispondenti, mentre il 18,4% si è classificato come impiegato/a. Nello specifico il 59% dei/delle rispondenti si definisce lavoratore/lavoratrice (operaio/a) non qualificato/a, il 22% lavoratore/lavoratrice (operaio/a) specializzato/a (tab. 2.7).

Nell'industria e nella logistica prevalgono nettamente gli/le operai/e non specializzati/e; gli/le impiegati/e sono la maggioranza assoluta nella PA e nel restante terziario⁹; rappresentano la metà degli/delle intervistati/e nei servizi alla persona e un terzo nel commercio.

Tab. 2.7 – Distribuzione del campione per inquadramento professionale degli/delle intervistati/e e settore – solo valori %

<i>Settori</i>	lavoratore/trice non qualificato	lavoratore/trice specializzato	Impiegato/a
Industria	70,7	25,1	4,2
Commercio	50,0	13,8	36,2
Servizi alla persona	18,1	33,7	48,2
Turismo e Ristorazione	60,6	27,3	12,1
Logistica	68,2	21,5	10,3
Terziario in generale	29,3	12,1	58,6
Pubblica amministrazione	13,4	5,9	80,7
Altro	40,6	21,4	38,0
Totale campione	59,2	22,3	18,5

Nelle stime sull'universo della somministrazione riferite al 2024 (Roma Tre- Labchain 2025) troviamo un rapporto molto più equilibrato tra livelli professionali: circa il 40% delle lavoratrici e dei lavoratori in somministrazione è inquadrato, infatti, nelle professioni tecniche, qualificate e di ufficio. Dall'altra, il 25% è inserito nella categoria delle professioni non qualificate, il 22% in figure operaie qualificate (conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili, conducenti di veicoli), infine il 15% corrisponde a

⁹ All'interno di questo troviamo in particolare i comparti delle telecomunicazioni e dei call center.

professioni qualificate nelle attività commerciali e dei servizi. La diversa classificazione adottata non consente, tuttavia, un confronto in tal senso¹⁰.

3. I canali di accesso alla somministrazione e la valutazione del rapporto con l'agenzia

Il 44% degli/delle intervistati/e era alla sua prima missione nell'ambito della somministrazione, a fronte del 56% con esperienze di lavoro (missioni) in anni precedenti. Relativamente alle caratteristiche socio-biografiche dei/delle rispondenti alla prima missione e di quelli/e con altre missioni in precedenza, non emergono distinzioni significative di genere e nella ripartizione geografica. Differenze più evidenti sono presenti, invece, tra i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e¹¹ che hanno dichiarato in maggior numero di essere alla loro prima missione (51,7%) rispetto agli/alle italiani/e (43,5%), nel livello di istruzione per la maggiore presenza di laureati/e tra i/le somministrati/e alla prima esperienza (differenza però limitata alla fasce d'età più giovani, fino ai 34 anni¹²), mentre per quanto riguarda i settori si evince una maggiore incidenza degli/delle intervistati/e alla prima missione nel turismo e ristorazione e significativamente minore nel terziario in generale.

Coloro che non erano alla prima missione si sono rivolti/e per la prima volta a una Agenzia tra il 2021 e il 2024, nel 45,6% dei casi, in anni precedenti (nel 2020 o prima) nel restante 54,4% (circa l'8,5% anche prima del 2010, tab. 3.1).

Tab. 3.1 – Distribuzione degli/delle intervistati/e che non erano alla prima missione per anno in cui hanno preso contatto con un'agenzia per il lavoro – valori assoluti e %

<i>Anno in cui ci si è rivolti per la prima volta a un'agenzia per il lavoro se non sono alla prima missione</i>	v.a.	%
2010 o anni precedenti	228	16,7
2011-2020	637	46,7
2021-2024	499	36,6
Totale	1.364	100

Tra quanti si sono rivolti a un'agenzia prima del 2021 prevalgono gli uomini rispetto alle donne (53%), le persone in possesso del diploma (60%) e in numero assai minore quelli/e

¹⁰ Nel questionario, ai fini della semplificazione delle domande e delle relative risposte, è stato chiesto di inquadrare la propria mansione nelle seguenti tipologie: operaio/a specializzato/a; operaio/a qualificato/a; impiegato/a.

¹¹ È utile notare che la composizione per età non varia tra italiani/e e stranieri/e nelle fasce d'età più giovani (15-24 e 25-34 anni).

¹² Va evidenziato che tra i/le giovani fino ai 24 anni i/le laureati/e sono pochi/e perché ancora in età scolastica o impegnati/e in percorsi di formazione terziaria.

in possesso di una laurea (9%), gli/le italiani/e (85%) rispetto agli/alle stranieri/e, soprattutto nel Nord Ovest (34%) e coloro in possesso di un contratto a tempo determinato. Relativamente al settore, nei due terzi dei casi coloro che si sono rivolti/e per la prima volta a un’agenzia prima del 2021 sono oggi impiegati/e nel settore industriale e nel 55% dei casi in staff leasing.

Tra coloro che erano alla prima missione di lavoro (45%) risultano in numero maggiore i/le più giovani fino a 24 anni (58%), quelli/e tra i 25 e i 34 anni (48%), gli/le stranieri/e (50%) e i/le residenti in una regione del Nord Est e del Centro (intorno al 45%). Di converso, le prime missioni risultano in numero minore tra coloro con più di 35 anni e tra i/le rispondenti occupati/e nel Mezzogiorno (39%). Nessuna significativa differenza si evince, invece, rispetto al genere. Per il 79,2% del campione, inoltre, si trattava dell’unica missione in corso dall’inizio dell’anno¹³, per il 13,7% della seconda e per il restante 7% della terza o di più missioni.

Con riferimento ai/alle soli/e somministrati/e a tempo determinato la durata del contratto, indicato dai/dalle rispondenti in numero di mesi, vede la prevalenza di contratti molto brevi (fino a 3 mesi), indifferentemente se impiegati con il part time (incluso il MOG) o con un full time (41,5% e 40,5%) (tab. 3.2). La durata più lunga, superiore ai 6 mesi è invece più frequente tra i/le lavoratori/lavoratrici full time (36% contro il 24% dei tempi determinati e MOG), mentre questi ultimi hanno in 3 casi su 4 un contratto fino ai 6 mesi.

Tab. 3.2 – Distribuzione dei/delle somministrati/e a tempo determinato secondo la durata del contratto (in mesi) e la struttura dell’orario di lavoro – valori % e v.a.

<i>Durata del contratto</i>	part time e MOG %	full time %	Totale somministrati/e a tempo determinato in v.a.
1-3 mesi	41,5	40,5	365
4-6 mesi	34,4	23,4	244
> 6 mesi	24,1	36,0	288
Totali	100	100	897

Casi mancanti 31,2% (406 su i 1.303 somministrati/e con contratto a tempo determinato).

L’iscrizione all’agenzia è avvenuta in quasi il 40% dei casi sulla base di un’iniziativa autonoma, per circa un quinto su consiglio di un amico/a, nel 16% dopo aver visto un annuncio in rete. Il dato più interessante è rappresentato, tuttavia, dal 13% dei/delle rispondenti che si sono iscritti/e su suggerimento dell’impresa utilizzatrice (Fig. 3.1).

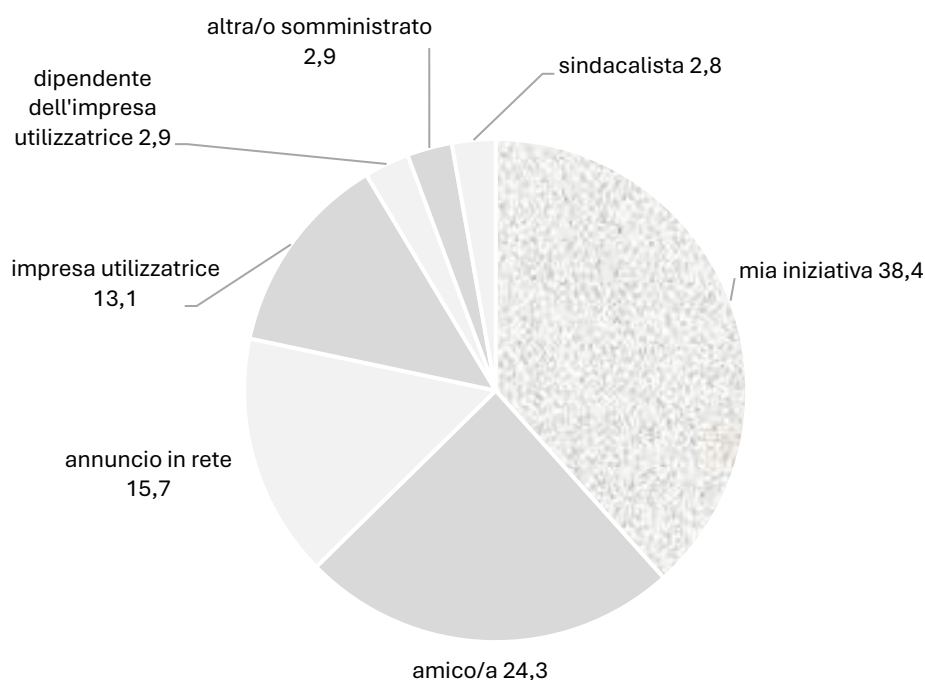
¹³ Poiché una parte dei questionari sono stati raccolti anche nei primi tre mesi del 2025 questo dato va inteso come all’inizio del 2024 piuttosto che del 2025.

Questa circostanza si presenta in misura leggermente maggiore in corrispondenza di individui con maggiore età (16,2% con 45 anni e più), in possesso di un titolo di istruzione terziaria (16,9%), di nazionalità italiana (14,9%), residenti nel Centro e Sud Italia (16,2% e 17,6%) e impiegati nel settore del commercio (19,3%) e nel terziario in generale (20,8%).

Considerando i più giovani (fino a 24 anni) quella amicale e l'iniziativa autonoma risultano le modalità prevalenti, lo sono di meno "un annuncio comparso in rete" piuttosto che quello su richiesta dell'impresa utilizzatrice. In corrispondenza delle altre classi di età i valori risultano sostanzialmente in linea con la media generale.

Anche con riguardo ai livelli di istruzione il campione presenta sostanzialmente le stesse modalità se si fa eccezione alla maggiore incidenza dell'iniziativa autonoma tra i/le meno scolarizzati/e e la scoperta di un annuncio in rete tra coloro con titolo di istruzione terziaria.

Fig. 3.1 – Distribuzione degli/delle intervistati/e secondo il principale canale attraverso il quale sono giunti/e all'iscrizione all'agenzia per il lavoro – solo valori %



Tra gli/le stranieri/e la rete amicale è prevalente (36,1% contro il 24,2% della media), mentre lo sono meno la segnalazione da parte dell'azienda utilizzatrice e l'annuncio in rete. Relativamente all'area di residenza dell'intervistato/a, oltre al maggiore ruolo svolto dall'impresa utilizzatrice tra i/le rispondenti del Centro e Sud Italia prima descritto, l'altro dato più significativo è che tra i/le somministrati/e residenti nel Mezzogiorno la decisione autonoma di iscriversi a una agenzia ha riguardato un numero inferiore di intervistati/e, circa il 30%, a fronte di una media generale del campione pari al 40% (tab. 3.3).

Infine, con riferimento al comparto, se consideriamo quello nel quale erano impiegati/e i/le rispondenti al momento della compilazione del questionario, il dato più significativo riguarda il maggior peso della rete amicale nell'ambito del turismo/ristorazione, cui corrisponde anche la minore incidenza dell'iniziativa autonoma, probabilmente perché in questo comparto più che altrove le referenze personali circa le competenze dei/delle lavoratori/lavoratrici e la loro "affidabilità" passano attraverso amicizie e/o conoscenze già impiegate nell'impresa o nel settore, per il contatto diretto con la clientela finale in termini di consumatori.

Tab. 3.3 – Distribuzione degli/delle intervistati/e per principale canale di accesso all'agenzia per classe d'età, livello di istruzione e cittadinanza – solo valori %

<i>Canale di contatto con l'Agenzia</i>	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 e più	licenza media inferiore	diploma	laurea/ dottorato	cittadinanza estera	cittadinanza italiana	Totale
Un/una amico/a	26,9	24,2	23,1	22,4	27,2	23,2	18,8	36,1	21,0	24,0
Un/una sindacalista	2,2	2,1	3,9	2,9	3,5	2,5	2,6	3,0	2,7	2,7
L'impresa utilizzatrice	8,4	12,6	14,6	16,2	10,8	13,7	16,9	6,6	14,9	13,2
Un/una dipendente dell'impresa utilizzatrice	3,1	3,0	2,6	2,5	2,0	2,9	3,2	1,1	3,3	2,8
Un/a lavoratore/ lavoratrice in somministrazione	4,6	2,6	2,4	2,5	3,0	2,7	2,9	4,1	2,6	2,9
Un annuncio comparso in rete	12,6	19,0	15,2	14,5	11,7	16,3	24,0	12,0	16,7	15,8
Nessuno, è stata una mia iniziativa	42,3	36,6	38,3	39,0	41,9	38,8	31,5	37,0	38,8	38,6

Circa il 60% degli/delle intervistati/e era iscritto/a al momento dell'intervista a una sola agenzia, il 12% a due, l'11% a tre, il 18% a quattro o più agenzie¹⁴. Generalmente sono

¹⁴ Per circa il 70% dei/delle rispondenti è disponibile anche il dato relativo all'agenzia, rilevato dal/dalla delegato/a sindacale - funzionario/a sindacale di NidiL. Le agenzie che ricorrono maggiormente – sempre con riferimento al 70% dei/delle rispondenti – sono Randstad (25,8%), Adecco (21,1%) Gi Group (17,9%) e Manpower (8,2%). Si tratta di un dato non richiesto nel questionario ma ricostruito posteriormente, lì dove possibile, al momento del ritiro del questionario. Il numero delle agenzie per il lavoro complessivamente rilevato in questo modo è di 51, di cui 11 con almeno 20 casi e le restanti 40 con meno di 20 (si consideri che l'impresa utilizzatrice poteva impiegare lavoratori/lavoratrici di più agenzie). Il dato non è stato, tuttavia,

risultati iscritti/e a più di un'agenzia gli/le intervistati/e occupati/e nella pubblica amministrazione (27,5%), nella logistica (25%), nei servizi alla persona (21,7%) e nel terziario in generale (21,6%); al contrario, è nel settore del turismo e della ristorazione che risulta più bassa l'iscrizione a quattro o più agenzie (12%) e più alta quella a una sola agenzia (68%). L'iscrizione a più agenzie è maggiore tra quanti/e avevano una missione a tempo determinato (23,5%) e meno tra quanti/e ne avevano una a tempo indeterminato con contratto a termine (15,6%) o a tempo indeterminato (10,1%).

In queste ultime due fattispecie gli/le intervistati/e sono iscritti/e a una sola agenzia nel 70% dei casi. Infine, la probabilità di essere iscritti/e a più di 4 agenzie è maggiore tra i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e e minore tra i/le residenti in una regione del Mezzogiorno (14,1%), per i/le quali la percentuale di quanti/e sono iscritti/e a una sola agenzia è comunque inferiore alla media (il 50% contro il 58,4%). Una possibile spiegazione della minore iscrizione a più agenzie nel Mezzogiorno è probabilmente da ricondurre alla più debole domanda di lavoro e alla minore diffusione della somministrazione in generale, così come alla minore presenza delle agenzie sul territorio (tab. 3.4).

Tab. 3.4 – Distribuzione degli/delle intervistati/e in relazione al numero di agenzie alle quali sono iscritti/e per ripartizione geografica e cittadinanza – solo valori %

Nazionalità	Numero di agenzie cui si è iscritti/e			
	1	2	3	4
Estera	58,0	12,4	8,9	20,7
Italiana	58,4	12,0	11,4	18,3
<i>Ripartizione territoriale</i>				
Nord-Ovest	61,5	10,6	11,7	16,2
Nord-Est	57,3	11,6	10,3	20,8
Centro	59,7	12,4	8,5	19,4
Sud	49,8	16,6	19,4	14,1
Totale campione	58,4	12,1	11,4	18,2

Con riferimento alla missione che era in corso dopo l'iscrizione all'agenzia e l'invio del *curriculum vitae* (CV) solo l'80% degli/delle intervistati/e ha indicato di essere stato/a contattato/a dall'agenzia per un colloquio conoscitivo, percentuale che scende al 70% se la risposta è riferita alle missioni svolte in precedenza (tab. 3.5).

utilizzato sottoforma di incroci nell'analisi dei risultati oltre che per l'elevato numero di informazioni mancanti (30%) anche per la polverizzazione dello stesso.

Tab. 3.5 – Ricorso al colloquio da parte dell'agenzia in occasione dell'attuale missione e nelle esperienze precedenti nell'ambito della somministrazione lavoro – valori assoluti e %

<i>Ricorso al colloquio</i>	Generalmente in occasione delle missioni precedenti		In occasione di questa missione	
	v.a.	%	v.a.	%
Sì	1.296	69,7	1.621	80,6
No	563	30,3	389	19,4
Totale	1.859	100	2.010	100

Se si osservano i settori di impiego la probabilità di un colloquio conoscitivo è maggiore soprattutto nell'ambito del comparto del turismo e della ristorazione, sia in occasione dell'attuale missione (91,3%) che in quelle precedenti (81,8%), mentre è minore nel caso di mansioni di natura impiegatizia, di nuovo sia con riferimento alla missione attuale (73,6%) che alle esperienze precedenti (63,2%).

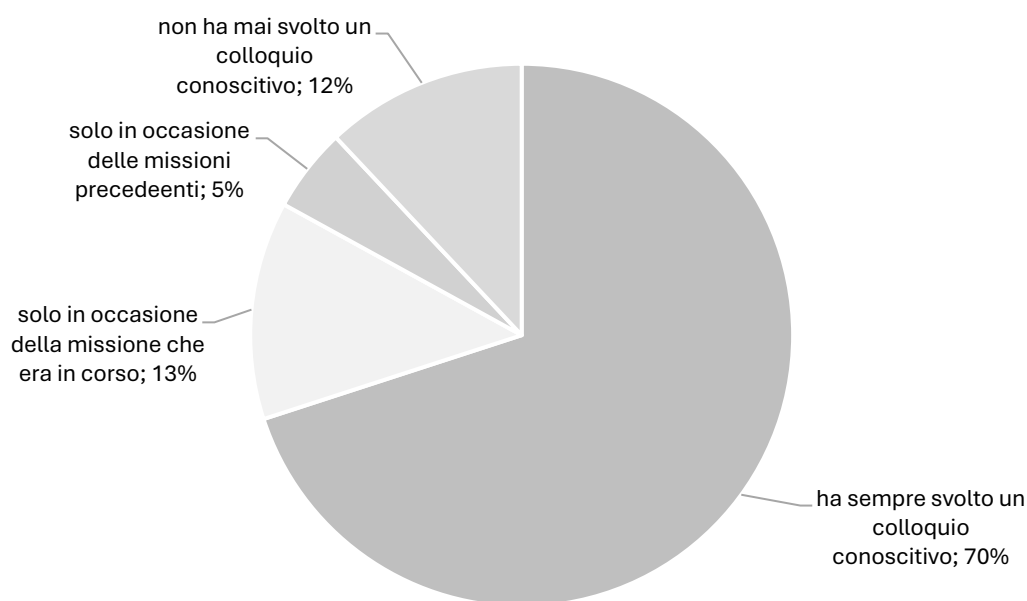
Nel complesso, sommando le risposte provenienti dagli/dalle intervistati/e, con riferimento all'attuale missione e a quelle precedenti¹⁵, emerge che il 70% ha sempre svolto un colloquio conoscitivo, il 12% solo in occasione della missione che era in corso, il 5% solo in occasione delle missioni precedenti, mentre un altro 12% non ha mai svolto un colloquio conoscitivo (fig. 3.2).

La probabilità di non effettuare il colloquio conoscitivo risulta più alta tra i/le lavoratori/lavoratrici impiegati/e nei servizi alla persona, nel terziario in generale - sia in occasione delle precedenti missioni sia con riferimento a quella in corso - tra i/le più giovani, in caso di più missioni, e tra i/le laureati/e; mentre tra gli/le stranieri/e rispetto agli/alle italiani/e la probabilità di non incorrere nel colloquio è minore (il 22% contro il 32% con riferimento alle missioni precedenti, il 12 contro il 21% nel caso della missione che era in corso)¹⁶.

¹⁵ La ricodifica "forza" i dati nel senso che inserisce nelle prime due categorie anche chi ha risposto sì o no a una sola delle due domande (es: non ha risposto alla prima perché è alla prima missione, ma anche chi ha risposto alla prima e non alla seconda pur avendo dichiarato di essere alla prima missione). Questa operazione può essere giustificata sulla base dell'ipotesi che i/le rispondenti non abbiano distinto tra le due opzioni, tra la risposta riferita alle missioni passate (in generale) e quella attuale. I risultati delle analisi confermano quanto emerge dalle singole domande: la mancanza di colloqui avviene più spesso tra gli/le impiegati/e, nei servizi alla persona e nel terziario in generale, mentre nel turismo e ristorazione sono più ricorrenti; non emergono differenze tra tipi di contratto.

¹⁶ Va detto, tuttavia, a tale riguardo che, rispetto alla totalità dei/delle rispondenti, in 389 hanno indicato di non aver svolto alcun colloquio per la missione attuale e che tra quanti/e l'hanno invece svolto in 661 non hanno risposto.

Fig. 3.2 – Distribuzione degli/delle intervistati/e sulla base del verificarsi o meno del colloquio conoscitivo nella missione che era in corso e in quelle precedenti – solo valori %



Nel complesso, per coloro che hanno effettuato il colloquio conoscitivo, questo è valutato nei due terzi dei casi - sia in occasione della missione che era in corso sia di quelle precedenti - come “approfondito” o “molto approfondito”. Una valutazione più insoddisfacente proviene in particolare dagli/dalle intervistati/e con 45 anni e più - sia con riferimento a più missioni sia a quella che era in corso -, tra i/le laureati/e (in particolare con riferimento alle esperienze precedenti), e in generale, senza differenze significative, tra prima missione e missione in corso, nei comparti del turismo, logistica, PA, terziario in generale e commercio (tab. 3.6).

Tab. 3.6 – Valutazione del colloquio con riferimento alla missione che era in corso e all’esperienza delle altre missioni precedenti – valori %

<i>Valutazione del colloquio</i>	Missione attuale	Missioni precedenti
molto approfondito	15,1	11,5
approfondito	50,6	46,7
superficiale	28,9	32,7
Inutile	5,4	9,1
n. risposte (valori assoluti)	2.119	1.022

La valutazione positiva del colloquio, relativamente alla missione in corso è stata espressa in particolare tra gli/le intervistati/e più giovani (fino a 24 anni, 72,4%) e meno tra quelli/e con 45 anni e più (62,6%). In relazione al livello di istruzione, è valutata meno

soddisfacente tra i/le laureati/e (46,7% contro una media delle risposte del 34,4%); allo stesso modo una valutazione meno soddisfacente (ovvero superficiale-inutile) è maggiore tra gli/le impiegati/e nella pubblica amministrazione e nel turismo/ristorazione, dove il ricorso al colloquio risulta comunque maggiore, e tra chi è impiegato/a nella logistica. La tipologia di contratto (a tempo determinato, indeterminato con missione a termine o indeterminata) non sembra fare, infine, particolare differenza se si fa eccezione per un giudizio più insoddisfacente tra gli/le impiegati/e a tempo indeterminato con missione a termine (38,4% contro una media del 34,4%).

L'assenza di differenze significative in relazione alla valutazione del colloquio emerge anche con riferimento al tipo di inquadramento professionale (operaio/lavoratore specializzato, non qualificato e impiegato) se si fa eccezione per una valutazione leggermente più insoddisfacente tra gli/le impiegati/e. Nel caso della valutazione delle precedenti esperienze di missione, le indicazioni risultano sostanzialmente in linea, anche se tra gli/le impiegati/e si registra generalmente una valutazione più positiva; identiche le tendenze relativamente al tipo di contratto e alla valutazione sulla base del comparto, nuovamente, con l'eccezione degli/delle intervistati/e impiegati/e nella PA, in relazione alle precedenti esperienze di colloquio mostrano in numero leggermente superiore una valutazione più critica.

Quali sono le condizioni che le agenzie privilegiano nella selezione? Anche in questo caso la domanda è stata posta sia in relazione alla selezione avvenuta per la missione in corso, sia con riferimento all'insieme delle missioni/esperienze di lavoro maturate in precedenza nell'ambito della somministrazione. In entrambi i casi la "disponibilità a lavorare in orari flessibili" è il fattore più ricorrente, cui segue la "ricerca di un'adeguata professionalità in relazione al lavoro proposto".

La distribuzione delle risposte non cambia se si sommano tutte le risposte (ne erano possibili al massimo due) in relazione a ogni possibile *item*, anche se in quest'ultimo caso crescono sia la disponibilità allo straordinario che l'accettazione di missioni di lavoro anche brevi (tab. 3.7).

La disponibilità a lavorare in orari flessibili è stata indicata maggiormente dai/dalle lavoratori/lavoratrici stranieri/e, mentre nella valutazione dei/delle rispondenti italiani/e incide di più l'accettazione di svolgere missioni di lavoro anche brevi.

Tab. 3.7 – Fattori considerati come preferenziali nella selezione in occasione dei colloqui con l’agenzia in caso di missioni precedenti – valori assoluti e %

<i>Fattori privilegiati nella selezione secondo gli/le intervistati/e</i>	% risposte su n. rispondenti
disponibilità a lavorare con orari flessibili	61,4
adeguata professionalità in relazione al lavoro proposto	46,4
disponibilità allo straordinario	34,5
disponibilità a svolgere missioni di lavoro anche brevi	33,0
disponibilità a lavorare in orari disagiati	13,8
Altro	2,7
N. rispondenti	1905

Risposte multiple

Con riferimento a quella che era la missione in corso, nel confronto di genere la propensione a svolgere occupazioni anche brevi e la disponibilità a lavorare in orari flessibili sembra valere più per la componente femminile, per gli uomini vale l’adeguatezza della professionalità; con riferimento alla classe d’età, invece, la ricerca di un’adeguata professionalità vale per i/le candidati/e più giovani (sia con riferimento alla missione attuale che a quelle precedenti).

Con riferimento alla missione che era in corso, la disponibilità a lavorare con orari flessibili e quella relativa ad una adeguata professionalità rivestono sostanzialmente la stessa importanza, seguita dalla disponibilità allo straordinario (tab. 3.8).

Tab. 3.8 - Fattori considerati come preferenziali in occasione dei colloqui di selezione per la missione che era in corso – valori assoluti e %

<i>Fattori privilegiati nella selezione secondo gli/le intervistati/e</i>	% risposte su n. rispondenti
disponibilità a lavorare con orari flessibili	54,2
adeguata professionalità in relazione al lavoro proposto	52,7
disponibilità allo straordinario	34,4
disponibilità a svolgere missioni di lavoro anche brevi	23,9
disponibilità a lavorare in orari disagiati	13,0
Altro	2,4
Risposte totali	1.458

Rispetto alla cittadinanza degli/delle intervistati/e tra i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e prevale maggiormente un’attenzione alla disponibilità oraria e ad altre forme di flessibilità, a differenza della componente dei/delle lavoratori/lavoratrici italiani/e in cui l’adeguata professionalità conta maggiormente - probabilmente anche in considerazione del loro più frequente impiego - nell’ambito del campione - nella PA piuttosto che in altri comparti che prevedono contatti con il pubblico e/o mansioni specifiche (tab. 3.9).

Tab. 3.9 – Elementi privilegiati nel colloquio di selezione sulla base della cittadinanza italiana e non, con riferimento alla missione che era in corso – solo valori % (totale delle risposte multiple >100%)

<i>Nazionalità rispondente</i>	Adeguatezza professionalità in relazione al lavoro proposto	Disponibilità a lavorare con orari flessibili	Disponibilità a lavorare in orari disagiati	Disponibilità allo straordinario	Disponibilità a svolgere missioni di lavoro anche brevi	Altro
Estera	43,4	56,2	18,6	41,6	20,8	2,2
Italiana	54,7	53,3	11,8	33,0	24,5	2,3
Campione	49,0	49,9	16,8	31,8	22,1	2,2

Rispetto ai settori, la richiesta di un'adeguata professionalità in relazione al lavoro proposto è risultata maggiore tra quanti/e destinati/e a un'attività nell'ambito della pubblica amministrazione, nei servizi alla persona e nell'industria; la disponibilità a lavorare con orari flessibili è risultata minore solo nella PA e maggiore, invece, come atteso, in quei comparti che tradizionalmente prevedono una minore standardizzazione delle prestazioni di lavoro in termini di giorni della settimana e orari di lavoro (commercio e turismo/ristorazione in particolare) (tab. 3.10).

Tab. 3.10 – Fattori privilegiati nella selezione nella missione che era in corso sulla base del settore d'impiego – solo valori % (totale delle risposte multiple, >100%)

<i>Settori</i>	<i>Elementi privilegiati nella selezione della missione che era in corso</i>					
	Adeguatezza professionalità in relazione al lavoro proposto	Disponibilità a lavorare con orari flessibili	Disponibilità a lavorare in orari disagiati	Disponibilità allo straordinario	Disponibilità a svolgere missioni di lavoro anche brevi	Altro
Industria	56,1	55,5	12,4	36,6	20,2	1,6
Commercio	39,4	70,7	8,1	30,3	36,4	3,0
Servizi alla persona	56,0	54,0	16,0	30,0	32,0	2,0
Turismo e Ristorazione	31,3	62,5	12,5	37,5	12,5	6,3
Logistica	33,1	59,6	23,2	43,7	21,9	3,3
Terziario in generale	53,5	52,1	8,5	21,1	31,0	0,0
Pubblica Amm. (PA)	72,9	20,0	4,7	7,1	42,4	4,7
Altro	56,4	49,6	12,8	35,9	22,2	5,1
Totale campione	49,0	49,9	16,8	31,8	22,1	2,2

Con riferimento alla natura della missione e dunque della tipologia contrattuale la richiesta di una adeguata professionalità sembra valere maggiormente per coloro che sono impiegati/e nella modalità dello *staff leasing* (contratto e missione a tempo indeterminato), mentre – come da attendersi – la disponibilità a svolgere missioni di lavoro anche brevi è indicata in maggior numero – anche se si tratta di un dato non

particolarmente significativo sul piano statistico – da coloro i/le quali avevano una missione a tempo determinato (26,1% contro una media del 22%).

3.1 Presenza di domande “potenzialmente discriminatorie” nel colloquio conoscitivo e comportamenti discriminatori nell’esperienza di lavoro

Agli/alle intervistati/e è stato chiesto se in occasione del colloquio conoscitivo fossero state poste “domande personali” relative a credo religioso, tendenze politiche, situazione familiare (sposato/a, con o senza figli) e altro. Il 40% circa vi ha risposto affermativamente, segnalando quindi una forte diffusione di pratiche potenzialmente discriminatorie nel processo di selezione, percentuale molto elevata anche considerando che il tasso di risposta a questa domanda è risultato del 92% (tab. 3.11).

Tab. 3.11 – Domande personali in occasione del colloquio conoscitivo – valori assoluti e %

<i>Domande personali</i>	<i>%</i>
Si	37,1
No	62,9
N rispondenti	2.426

In relazione a questa risposta non emergono particolari differenze di genere e di età, diversamente dal livello di istruzione: tra chi in possesso della sola licenza media (o comunque di un livello base di istruzione considerando gli/le stranieri/e) queste domande risultano presenti nel 45% dei casi a fronte del 29% tra coloro che hanno un livello di istruzione terziaria (tra gli/le impiegati/e la percentuale scende al 20%). La presenza di domande personali è significativamente maggiore tra gli/le stranieri/e rispetto agli/alle italiani/e (48,7% contro il 34,3%). Piccole differenze si registrano a livello di settori produttivi (maggiori nell’industria, nel turismo-ristorazione e nella logistica) ma statisticamente non significative. Differenze rilevanti si evidenziano, invece, tra le singole agenzie per il lavoro.

Al di là della formulazione di “domande personali” all’interno dei colloqui, il 21% dei/delle rispondenti ha evidenziato l’esistenza di comportamenti discriminatori considerando l’insieme delle esperienze maturate nell’ambito della somministrazione;

una percentuale più bassa, ma comunque significativa (l'11%), con riferimento alla missione che era in corso¹⁷.

Se consideriamo quanti/e hanno risposto rispetto all'esperienza generale nell'ambito della somministrazione, lo hanno indicato in misura maggiore le donne rispetto agli uomini ma con una differenza contenuta (22,2% contro 19,2%), i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e (26,4%) e quelli/e di età compresa tra i 35 e i 44 anni; il livello di istruzione e l'area geografica di lavoro non mostrano invece valori dissimili dalla media, così come la tipologia di contratto e l'inquadramento. Differenze emergono, invece, in relazione al settore, soprattutto con una maggiore frequenza nel turismo e ristorazione (37%) e nella logistica (26,5%), mentre sotto la media si collocano i servizi alla persona (14,3%), il terziario in generale (12,3%) e la PA (8%). Con riferimento alla missione che era in corso si evidenziano le stesse caratteristiche, se si fa eccezione per la minore frequenza nella logistica e tra i contratti a tempo determinato (7,1% rispetto al 16,5% tra i lavoratori a tempo indeterminato).

Le possibili ragioni della discriminazione sono riconducibili secondo gli/le intervistati/e principalmente al fatto di essere straniero/a, di essere una donna, di essere iscritto/a al sindacato ma anche al fatto stesso di essere un lavoratore o una lavoratrice in somministrazione (tab. 3.12).

Tab. 3.12 – Possibili ragioni del comportamento discriminatorio senza distinzione tra prima missione e missioni precedenti – valori % e assoluti

<i>Presenza di comportamenti discriminatori e possibili motivazioni</i>	Sì	No
Comportamenti discriminatori	%	%
In generale (in caso di più missioni)*	20,7	79,3
Attuale missione**	10,7	89,3
Possibili motivazioni	v.a.	%
perché donna	122	25,4
perché straniera/o	119	24,7
perché iscritto/a al sindacato (+simili: sciopero e proteste)	45 (+5)	10,4
perché in somministrazione	40	8,3
perché in età avanzata	16	3,3
perché in possesso di una disabilità	13	2,7
altre motivazioni	121***	25,2
Totale dei casi	481	100

*missing 34,4%; **missing 32%; ***di questi solo 66 rispondenti specificano una motivazione.

Si tratta di comportamenti discriminatori che si sono manifestati principalmente nell'ambito dell'ambiente di lavoro dell'azienda utilizzatrice (79%) e secondariamente

¹⁷ Nel complesso si tratta di circa 400 rispondenti che costituiscono il 15% del campione, circa il 20% se consideriamo i soli lavoratori/lavoratrici stranieri.

durante un colloquio (13,5%) e in altre circostanze (7,5%). Le discriminazioni nell'ambito dell'ambiente di lavoro riguardano soprattutto i/le lavoratori/lavoratrici in *staff leasing*. Relativamente ai settori, la probabilità di un comportamento discriminatorio in ambito lavorativo risulta maggiore nei servizi alla persona, nel turismo e ristorazione e nel terziario in generale; diversamente tale comportamento si è manifestato maggiormente durante il colloquio nel commercio e nell'ambito della PA.

Il rapporto con le agenzie non termina, come sappiamo, con l'avvio della missione, sia perché una parte dei/delle lavoratori/lavoratrici è assunto/a a tempo indeterminato dall'agenzia stessa sia perché le agenzie possono rappresentare ancora il terminale di una serie di richieste o di segnalazioni di problematiche da parte del/della lavoratore/lavoratrice. La domanda contenuta nel questionario, a questo riguardo, riferita al verificarsi di problematiche sul lavoro, era interessata a osservare soprattutto le modalità di contatto adottate con l'agenzia. Né è risultato che in generale, ovvero guardando anche all'esperienza pregressa, la modalità più ricorrente (erano ammesse al massimo due risposte) è quella telefonica con il responsabile dell'agenzia, a seguire quella del canale *WhatsApp*, la modalità *on line* e, per ultimo, il contatto telefonico con il responsabile dell'azienda utilizzatrice, e solo nel 14% dei casi (considerando il totale delle risposte) recandosi presso l'agenzia. Il dato non cambia significativamente se il riferimento è alla missione in corso, fatta eccezione per un ricorso maggiore al *WhatsApp* dell'agenzia rispetto al contatto telefonico con il responsabile dell'agenzia (tab. 3.13).

Tab. 3.13 – Modalità di contatto con l'agenzia e/o l'impresa utilizzatrice in caso del verificarsi di problemi nel rapporto di lavoro in occasione di precedenti missioni e di quella che era in corso – valori assoluti e %

Modalità di contatto e tipo di referente in caso di problemi	In generale (in caso di più missioni)			Missione in corso		
	v.a.	%	% più risposte	v.a.	%	% più risposte
Via telefono responsabile agenzia	660	23,0	36,3	538	21,8	35,7
Via <i>WhatsApp</i> con l'agenzia	609	21,2	33,5	589	23,8	39,1
<i>On line</i>	585	20,4	32,2	467	18,9	31,0
Via telefono resp. impresa utilizzatrice	532	18,6	29,3	457	18,5	30,4
Mi reco in agenzia	256	8,9	14,1	202	8,2	13,4
Via <i>WhatsApp</i> con l'impresa utilizzatrice	225	7,8	12,4	217	8,8	14,4
Totali	2.867	100	157,9	2.470	100	164,1

Se si analizzano queste risposte, con riferimento a quella che era la missione in corso, sulla base della diversa tipologia contrattuale (a tempo determinato o a tempo

indeterminato) non emergono significative differenze. Alcune differenze risultano, invece, in relazione al settore d'impiego. Tra quanti erano in missione nell'ambito della PA, il ricorso al canale dell'*on line* risulta significativamente maggiore (così per l'80%), tra i/le somministrati/e dell'industria leggermente superiori alla media sono le modalità di contatto telefonico con il responsabile dell'agenzia e soprattutto il ricorso al *WhatsApp* dell'agenzia, ma anche il recarsi direttamente presso l'agenzia; due modalità queste ultime che risultano più marcate per quanti/e lavorano nel settore della logistica.

In **sintesi**, l'elevato numero di intervistati/e alla prima missione (45%) conferma un elevato dinamismo del settore ma anche la permanenza nell'ambito della somministrazione di una quota di lavoratori/lavoratrici che vi sono entrati in contatto precedentemente al 2010 (di poco inferiore al 10%).

Questi/e ultimi/e sono più concentrati/e nell'industria e nell'altro terziario, tra coloro che hanno un contratto a tempo indeterminato, più spesso sono stranieri/e e meno istruiti/e. La prima missione costituisce inoltre un valore più alto tra gli/le stranieri/e e meno tra gli/le italiani/e (rispettivamente 52 e 43%). Molto elevato il numero di lavoratori/lavoratrici iscritti/e a una sola agenzia (60%) rispetto a quanti/e iscritti/e a 4 o più agenzie (20%).

Il dato più interessante è tuttavia quello di quanti/e, si sono iscritti/e su indicazione dell'azienda utilizzatrice (13%). Il 12% non ha mai svolto un colloquio conoscitivo ma in netta maggioranza coloro che lo hanno svolto, che nei due terzi dei casi ne danno un giudizio positivo (in particolare tra i/le più giovani).

La flessibilità oraria è il criterio di valutazione percepito come più importante nella selezione. Il 40% dichiara di aver ricevuto domande personali, in particolare tra coloro con un livello di istruzione più basso e tra gli/le stranieri/e, mentre il 21% dichiara comportamenti discriminatori (in particolare se donne, stranieri/e, iscritti/e al sindacato e lavoratori/lavoratrici somministrati/e), l'11% con riferimento alla missione che era in corso.

4. Caratteristiche del rapporto di lavoro

Come già descritto precedentemente, il 60% circa dei/delle rispondenti era impiegato/a in un'azienda del settore industriale, l'11,5% in un'azienda della logistica, l'8% del commercio, il 5,2% della pubblica amministrazione. Le donne sono risultate prevalenti nella PA, nei servizi alla persona, nel commercio e nel terziario in generale, ma rappresentano comunque il 40% nelle aziende industriali. Relativamente alla distribuzione per classe di età i/le lavoratori/lavoratrici più giovani (fino a 24 anni) risultano presenti in numero maggiore nella logistica e nel turismo/ristorazione, quelli/e con 45 e più anni nel terziario in generale. Per ciò che riguarda i livelli di istruzione, questi riflettono la natura della domanda di lavoro: minimo il ricorso a personale laureato nell'industria e nella logistica

diversamente da PA e servizi alla persona, mentre i livelli di istruzione di base (fino alla scuola dell'obbligo per la manodopera di nazionalità italiana) sono maggiori nell'industria e nella logistica, come nel turismo/ristorazione (tab. 4.1).

Tab. 4.1 - Distribuzione degli/delle intervistati/e per settore economico e variabili socio anagrafiche
– solo valori %

<i>Settori economici</i>	% campione	F	fino a 24 anni	45 anni e più	licenza media	diploma	laurea
Industria	57,2	40,3	16,7	27,0	31,3	61,2	5,9
Logistica	11,5	37,5	33,1	22,4	32,6	50,7	8,5
Commercio	8,0	62,8	13,9	27,8	17,4	61,6	17,9
Pubblica Amm. (PA)	5,2	74,6	5,0	28,9	5,6	60,6	53,6
Terziario in generale	4,5	55,9	7,4	38,0	16,3	60,6	22,1
Servizi alla persona	4,0	78,7	14,0	29,0	23,7	37,6	35,5
Turismo/Ristorazione	1,5	51,5	25,0	25,0	29,4	50,0	14,7
Altro	8,3	51,8	16,2	24,2	24,1	54,9	13,8
Totale campione	100	46,9	17,3	27,0	27,4	60,3	12,4

La presenza dei/delle lavoratori/lavoratrici stranieri/e, rispetto alla componente italiana, è maggiore nella logistica e, come atteso, minore nel terziario in generale e nella PA. Relativamente alla ripartizione geografica, gli/le intervistati/e che lavorano nel settore industriale sono risultati/e maggiori nel Nord Ovest (40%) e molto meno nel Sud (10%); relativamente alla PA gli/le intervistati/e sono risultati/e residenti di più nel Centro e nel Sud Italia. La percentuale di intervistati/e con un contratto a tempo determinato è significativamente superiore in tutti i settori ad eccezione dell'industria dove il ricorso al lavoro a termine (37,4%) è inferiore di circa 17 punti rispetto alla media generale (53%). Gli/le impiegati/e, come detto prima, risultano sostanzialmente assenti in ambito industriale (solo il 4,2%) ma sono quattro su cinque tra gli/le intervistati/e che lavoravano nella PA (80,7%) e, a seguire, in quota minore ma comunque elevata nel terziario in generale (58,6%) e nei servizi alla persona (48,2%) (tab. 4.2).

L'avvio della missione è partito da una selezione da parte dell'agenzia solo nel 65% dei casi a fronte del 35% a opera dell'azienda utilizzatrice, cosa che rappresenta una procedura impropria rispetto a quelli che dovrebbero essere i normali meccanismi di funzionamento della somministrazione lavoro; la selezione effettuata dal soggetto utilizzatore risulta maggiore, rispetto alla media, nel terziario in generale (54,3%) e nei servizi alla persona (40,7%) mentre risulta di molto inferiore alla media nella PA (18,4%).

Tab. 4.2 – Distribuzione degli/delle intervistati/e per settore, nazionalità e ripartizione geografica, tipologia di contratto e inquadramento professionale – solo valori %

Settori economici	Stranieri	Italiani	Nord-Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Tempo determinato	Impiegato
Industria	19,6	80,4	40,1	22,5	27,5	10,0	37,4	4,2
Logistica	32,6	67,4	30,1	44,9	20,7	4,3	78,0	10,3
Commercio	19,1	83,2	28,6	37,5	28,1	5,7	65,6	36,2
Pubblica Amm. (PA)	5,7	94,3	4,0	17,6	46,4	32,0	87,6	80,7
Terziario in generale	7,6	92,4	14,8	42,6	32,4	10,2	72,1	58,6
Servizi alla persona	19,1	80,9	10,5	49,5	26,3	13,7	82,4	48,2
Turismo e Ristorazione	31,4	68,6	17,1	28,6	51,4	2,9	90,9	12,1
Altro	15,7	84,3	16,6	25,1	29,1	29,1	61,8	38,0
Totale campione	19,5	80,5	31,6	28,3	28,4	11,8	53,1	18,5

Il particolare ruolo svolto dall'azienda utilizzatrice nel processo di selezione/ accompagnamento risulta confermato anche dalla risposta in merito a chi ha consigliato l'iscrizione all'agenzia: nel 70% dei casi chi aveva indicato l'azienda utilizzatrice, infatti, è anche stato selezionato da questa. Rispetto alle tipologie di contratto, tra coloro che hanno un contratto a tempo determinato quasi il 70% è stato selezionato dall'agenzia, percentuale che scende al 60% nel caso dei tempi indeterminati.

Fig. 4.1 – Selezione per l'avvio della missione in corso – valori %



Con riferimento alla concreta modalità di selezione, al netto del 14% che ha dichiarato di non conoscerla, nella metà dei casi questa si è svolta attraverso un colloquio con l'azienda utilizzatrice, per il 30% attraverso un colloquio con l'agenzia, solo per il 3,4% attraverso la valutazione *on line* del *recruiter* e in misura del tutto insignificante (0,1%) attraverso la compilazione di un questionario (tab. 4.3)

Tab. 4.3 – Modalità di selezione in relazione alla missione in corso, anche in occasione di rinnovo/proroga della missione – valori assoluti e %

Modalità di selezione	Frequenza	% valida
Dopo un colloquio con l'impresa utilizzatrice	1.195	50,9
Dopo un colloquio con l'agenzia	719	30,6
Tramite la valutazione <i>on line</i> del <i>recruiter</i>	90	3,8
Attraverso la compilazione di un questionario	17	0,7
Non sono a conoscenza della modalità	327	13,9
Totale rispondenti	2.348	100,0

Il contratto di lavoro è stato sottoscritto nella metà dei casi *on line* (50,2%) e nel 45% dei casi in agenzia; nel 2,1% presso l'azienda utilizzatrice e nel rimanente 2,7% in altri modi. Tra coloro che sono alla prima missione le percentuali di chi ha firmato in agenzia e chi ha firmato *on line* sono le stesse; questo quadro cambia se consideriamo chi non era alla prima missione: il ricorso alla firma *on line* pesa per il 52,2% contro il 42,8% di chi si è recato in agenzia. Altri dati suggeriscono di considerare che il ricorso all'*on line* sia ricorrente anche dopo: ad esempio il 40% di quanti hanno firmato il contratto *on line* utilizzano questa stessa modalità per segnalare problemi sul lavoro sia in occasioni di precedenti missioni che di quella che era in corso al momento; in questo stesso modo il ricorso a un numero *WhatsApp* dell'agenzia sembra essere più correlato degli altri canali.

La firma in agenzia prevale, rispetto a quella *on line* (54,3%), tra gli/le stranieri/e rispetto agli/alle italiani/e (42,4%). Incrociando questo dato per settore il ricorso alla firma *on line* è particolarmente diffuso nella PA (88%), nei servizi alla persona (71%) e nel terziario in generale (60,4%). Infine, tra quanti/e non sono mai stati/e presso la sede dell'agenzia (circa il 30% dei/delle rispondenti), il 58% ha provveduto alla firma *on line* del contratto e il restante 42% in prevalenza presso l'azienda utilizzatrice.

4.1 Formazione precedente l'inizio della missione e caratteristiche contrattuali del rapporto di lavoro

Solo il 30% dei/delle lavoratori/lavoratrici ha effettuato per la missione che era in corso un bilancio di competenze, valore che non cambia se si considera quanti/e hanno indicato precedenti esperienze nell'ambito della somministrazione. Con riferimento alla missione in corso la probabilità dell'assenza del bilancio di competenza è indipendente dalla natura del contratto mentre in relazione al settore è maggiore nel terziario meno qualificato (commercio, servizi alla persona e turismo/ristorazione) e nella media nell'industria e nella logistica; l'assenza del bilancio di competenze è, inoltre, maggiore tra gli/le impiegati/e (e tra i/le laureati/e in generale) e tra gli/le operai/e generici mentre è più diffuso tra gli/le operai/e specializzati/e (quasi il 40% lo ha effettuato); la mancanza del bilancio di competenze prevale tra le donne mentre non ci sono differenze significative in relazione all'età; infine tra gli/le stranieri/e il bilancio di competenze è più diffuso rispetto alla componente italiana (35,4% contro 28,8%).

Questa percentuale va di pari passo con quella che indica nel 40% i/le lavoratori/lavoratrici che, con riferimento alla missione – prima che essa abbia avuto inizio –, ha svolto un corso di formazione professionalizzante inerente la mansione da svolgere, curato dall'agenzia attraverso l'ente bilaterale Forma.Temp; va osservato, a tale proposito, che questo valore è significativamente maggiore per i/le lavoratori/lavoratrici della logistica (61%) e del restante terziario (52%), mentre è inferiore di 5 punti dalla media per i/le somministrati/e impiegati/e nel settore industriale. Più evidente il maggiore ricorso alla formazione per i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e che l'hanno effettuata in quasi il 47% dei casi (nel 70% se impiegati/e nella logistica) contro il 37% degli/delle italiani/e¹⁸. La fascia di giovani fino ai 24 anni risulta sopra la media del campione (il 44% ha svolto questo tipo di formazione), mentre il dato è più basso tra chi è alla prima missione, ma solo in alcuni settori: la logistica e il terziario, nei quali la formazione professionalizzante è più frequente, e anche nel commercio. Nel complesso, la valutazione della formazione svolta in preparazione della mansione oggetto della missione, che, come abbiamo visto, ha interessato il 40% dei/delle rispondenti, è stata

¹⁸ Anche nel comparto dell'industria la formazione risulta maggiore tra gli/le stranieri/e rispetto agli/alle italiani/e (42% contro 32%) anche se questo settore presenta un ricorso alla formazione professionalizzante inerente alla mansione svolta inferiore di 5 punti alla media.

ritenuta molto soddisfacente se consideriamo che il 62,6% l'ha ritenuta "buona", il 30,4% "sufficiente" a fronte del restante 7% che la l'ha giudicata "insufficiente" o "inutile".

In misura minore, pari alla metà del campione, il contenuto professionale della prestazione è giudicato come coerente con l'inquadramento contrattuale (50,6%), anche se in questo caso la percentuale di rispondenti che indica di non saperlo valutare vale il 27%, contro il 22,5% che giudica l'inquadramento non corrispondente. La valutazione di un inquadramento non corretto o la difficoltà a saperlo valutare è nettamente maggiore tra gli/le operai/e non qualificati/e (il 57% di questi/e contro il 39% di operai/e specializzati/e e impiegati/e) (tab. 4.4).

Tab. 4.4 – Valutazione della corrispondenza del contenuto del lavoro in relazione all'inquadramento professionale – valori % e assoluti

<i>Il tuo attuale inquadramento è quello di:</i>	In relazione al contenuto professionale del tuo lavoro pensi di essere inquadrato/a correttamente?			
	Sì	No	Non so	n. casi
Lavoratore/trice (operaio/a) non qualificato	43,1	25,2	31,7	1.359
Lavoratore/trice (operaio/a) specializzato	61,5	18,4	20,1	512
Impiegato/a	61,2	18,9	19,9	423
Totale	50,6	22,5	26,9	2.294

La valutazione più negativa rispetto al corretto inquadramento vale per quanti/e sono impiegati/e nel commercio, mentre le percentuali maggiori di chi non ha saputo rispondere valgono per quanti/e occupati/e nel turismo/ristorazione e nella logistica, rispettivamente 36,4% e 37,2% contro una media del 27%. Rispetto alle caratteristiche individuali i/le più giovani sembrano indicare una maggiore corrispondenza tra inquadramento e contenuto della mansione (55%) mentre sia in relazione al livello di istruzione che alla nazionalità non emergono differenze significative; così come analizzando la risposta in base alla ripartizione geografica in cui ha sede l'azienda utilizzatrice.

L'inquadramento non corretto si associa a una generale insoddisfazione per le condizioni di lavoro: tra chi giudica di essere stato/a inquadrato/a professionalmente in modo non corretto l'insoddisfazione è doppia (41,8%) rispetto al valore rilevato sull'intero campione (19,2%), mentre si rivela residuale (8,5%) tra chi si sente correttamente inquadrato/a (tab. 4.5).

Tab. 4.5 – Valutazione della corrispondenza tra contenuto del lavoro e inquadramento professionale – valori % e assoluti

<i>Livello di soddisfazione rispetto alle condizioni di lavoro</i>	In relazione al contenuto professionale del tuo lavoro pensi di essere inquadrato/a correttamente?			
	Sì	No	Non so	Totale
molto soddisfatto/a	29,2	6,1	11,1	19,1
soddisfatto/a	62,3	52,1	68,9	61,7
insoddisfatto/a-molto insoddisfatto/a	8,5	41,8	20,1	19,2
n. rispondenti (valori assoluti)	1.117	505	578	2.200

4.2 Struttura dell'orario di lavoro

La percentuale di lavoratori/lavoratrici che sono impiegati/e in modalità *full time* (77%) è nettamente prevalente – in linea con il dato generale – a fronte del 19% che ha dichiarato di svolgere un rapporto di lavoro *part time* e del restante 4% che ha indicato il MOG (Monte Ore Garantito). Considerando queste ultime due modalità orarie il 30% era occupato/a fino a 20 ore settimanali, il 43% tra le 20 e le 30 ore, il 27% con un orario superiore a 30 ore (tab. 4.6)¹⁹.

Tab. 4.6 – Struttura dell'orario di lavoro e numero delle ore settimanali medie per i lavoratori e le lavoratrici impiegati/e *part time* o tramite MOG – valori % e assoluti

<i>Rapporto di lavoro in base all'orario</i>	v.a.	%	<i>Monte ore settimanale part time e MOG</i>	v.a.	%
Full time	1.855	76,9	Fino 20 ore	159	29,8
Part time	464	19,2	Tra 20 e 30 ore	228	42,8
MOG	94	3,8	Superiore alle 30 ore	146	27,4
Totale	2.413	100	Totale	558	100

I/le lavoratori/lavoratrici impiegati/e attraverso un contratto a tempo determinato erano impiegati/e in quasi i due terzi dei casi in modalità *full time*, nel 30% dei casi in modalità *part time*; in misura significativamente differente rispetto ai tempi indeterminati (indipendentemente se con missione a termine o a tempo indeterminato) (tab. 4.7).

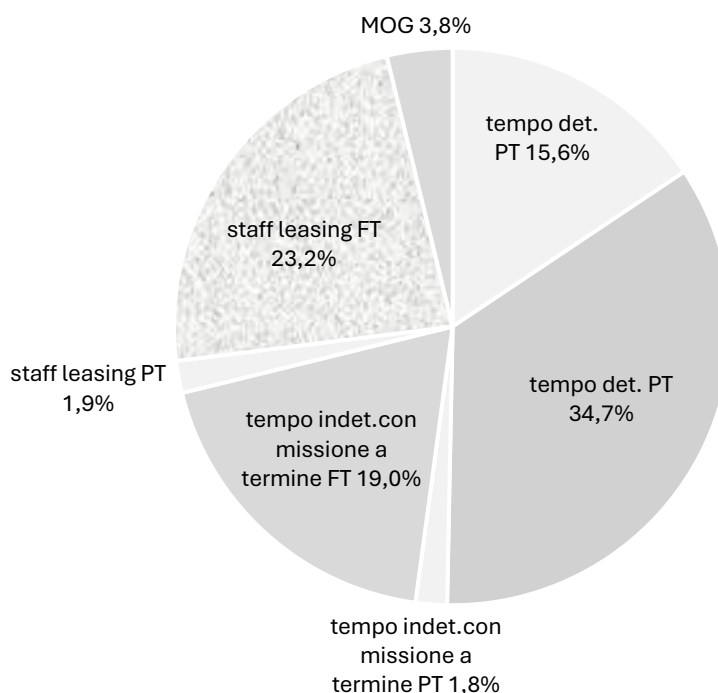
¹⁹ In corrispondenza delle missioni a tempo determinato, che interessano il 53% dei/delle rispondenti, solo una piccola percentuale di questi/e ha fornito anche il numero di settimane indicato nella missione: sulla base di questa informazione pervenuta solo da 260 su 1.360 rispondenti potenziali, il 60% ha indicato un numero di settimane compreso entro le 10, il 23% tra 11 e 20 e il restante 17% oltre le 20 settimane. Considerato il basso numero di rispondenti questo dato è risultato alla fine non utilizzabile.

Tab. 4.7 – Intervistati per tipologia contrattuale e natura oraria del rapporto di lavoro – valori % di riga e valori assoluti

Tipologia di contratto di somministrazione	La missione riguarda un rapporto di lavoro di tipo:			Totale
	Part time	Full time	MOG	
A tempo determinato	370 29,1%	822 64,7%	78 6,1%	1270 100,0%
A tempo indeterminato con missione a termine	43 8,6%	451 90,4%	5 1,0%	499 100,0%
A tempo indeterminato con missione a tempo indeterminato	44 7,3%	549 91,7%	6 1,0%	599 100,0%
Totale	457 19,3%	1.822 76,9%	89 3,8%	2.368 100,0%

Nel complesso la modalità più diffusa (ovvero la combinazione tra tipologia del contratto e struttura dell'orario di lavoro) è quella del tempo determinato *full time* (34,7%), seguita dallo *staff leasing* (contratto e missione a tempo indeterminato) *full time* (23,2%) (fig. 4.2).

Fig. 4.2 – Natura del rapporto di lavoro secondo la struttura oraria – solo valori %

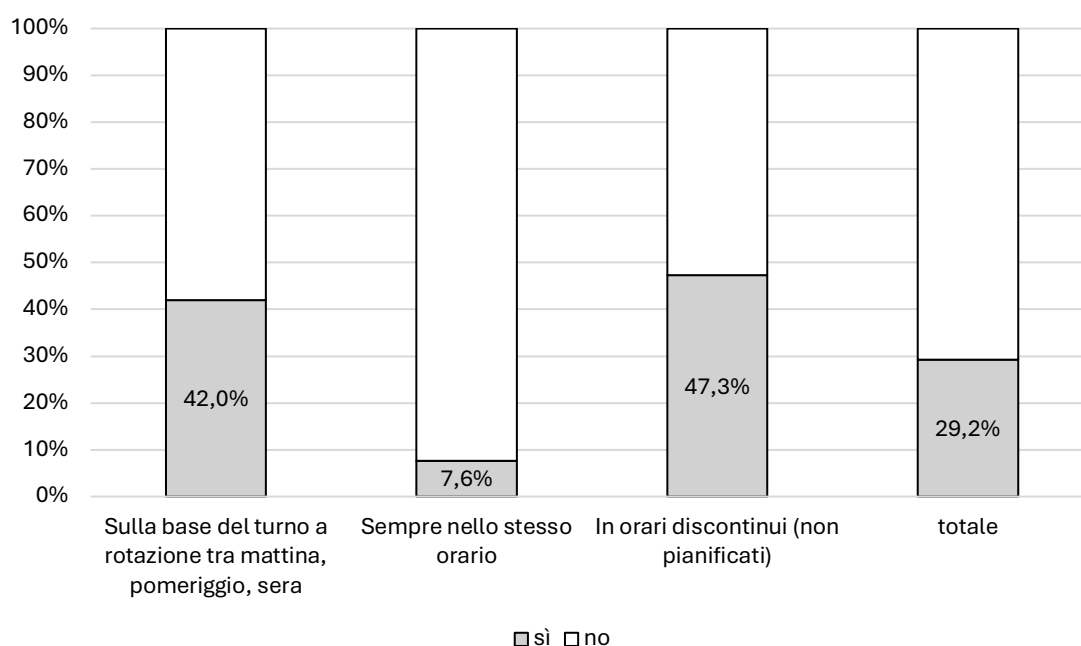


Il *part time* nel suo complesso vale per il 29% dei/delle somministrati/e a tempo determinato contro il 7% dei/delle somministrati/e in *staff leasing*, mentre il MOG è sempre a tempo determinato e, come vedremo, concentrato nella logistica e specificatamente tra i/le somministrati/e di Amazon.

La maggior parte degli/delle intervistati/e (57%) lavora sulla base di un turno a rotazione tra mattina, pomeriggio e sera, il 37% sempre con riferimento allo stesso orario,

il restante 5% secondo orari discontinui non pianificati. Il 29% lavora frequentemente di notte (maggiormente nella logistica e nell'industria, rispettivamente il 43% e il 33%): tra questi/e il 42% per via della rotazione tra turni, il 47% perché lavora in orari discontinui (non pianificati), l'8% perché impiegato/a esclusivamente su questo turno (si tratta in prevalenza di lavoratori/lavoratrici della logistica e dell'industria) a fronte del 92% che lavora sempre su turni alternati (mattina o pomeriggio) (fig. 4.3a).

Fig. 4.3a Ricorso al lavoro di notte secondo la modalità oraria di lavoro più frequente: turni a rotazioni, sempre nello stesso orario e orari discontinui (non pianificati) – solo valori %

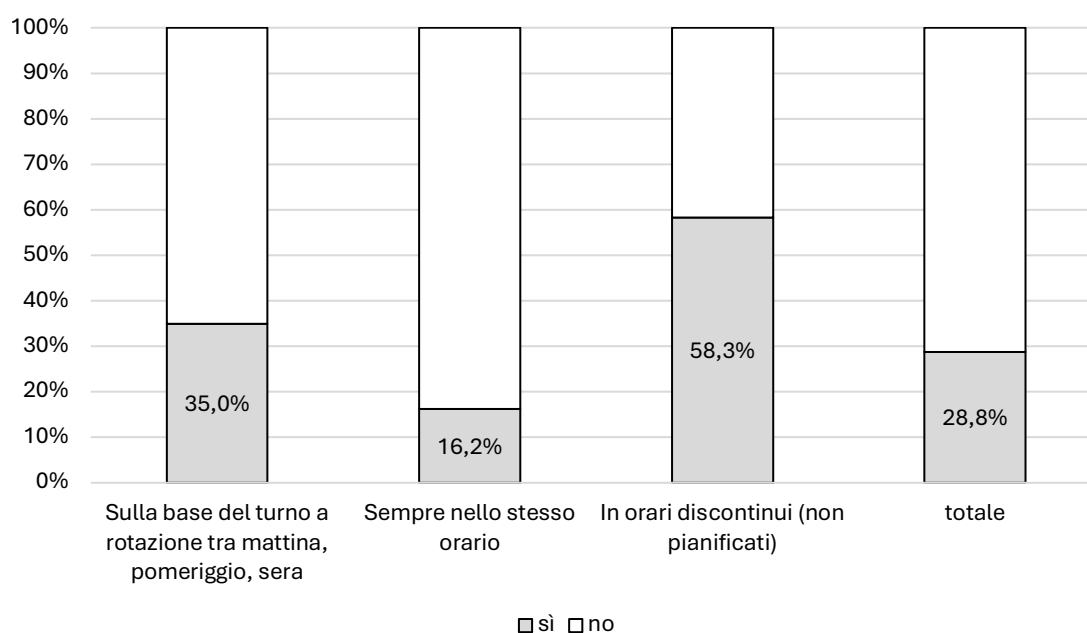


La stessa percentuale (29%) lavora frequentemente nei giorni festivi: il 66% per chi lavora nel turismo/ristorazione, il 55% nella logistica, il 48% nel commercio; si tratta del 58% tra coloro che lavorano in orari discontinui (non pianificati), del 35% tra coloro che lavorano sulla base di turni a rotazione tra mattina, pomeriggio e sera, e in misura minore, del 16% tra quanti lavorano sempre rispettando lo stesso turno" (fig. 4.3b). Sommando le modalità (notte e festivi) il 15% del campione lavora frequentemente sia di notte sia durante i festivi.

Rispetto al ricorso al lavoro straordinario/supplementare il 46% ha dichiarato di non svolgerlo, il 32% svolge mediamente meno di 5 ore la settimana, il 15% tra 6 e 10 e il 6% oltre le 10 ore. Solo nel 5,4% dei casi questo è remunerato attraverso la compensazione con giorni di riposo, considerato che nel 91% dei casi questo è regolarmente retribuito (un altro 3,6% ha indicato altre modalità). In particolare, effettuano lavoro supplementare coloro che sono impegnati/e secondo orari discontinui (73%, metà dei quali oltre le 5 ore

settimanali), quelli che lavorano su turni (56%) e meno, seppure in misura significativa (46%), quelli che osservano sempre la medesima struttura dell'orario di lavoro. Chi lavora nei periodi festivi nel 78% dei casi fa lo straordinario, in misura inferiore (46%) chi lavora di frequente la notte.

Fig. 4.3b Ricorso al lavoro nei giorni festivi secondo la modalità oraria di lavoro più frequente: turni a rotazioni, sempre nello stesso orario e orari discontinui (non pianificati) – solo valori %



Relativamente al settore, lo straordinario è più frequente nella ristorazione/turismo e nella logistica (intorno al 70%), per il 60% di chi lavora nel commercio, per il 51,5% di chi lavora nell'industria, solo per il 23% di chi è impiegato nella PA. E infine, in relazione alla durata settimanale oraria, lo straordinario è più diffuso tra i *part time* e i MOG (64%) rispetto a chi ha un rapporto *full time* (51%). I primi sono anche quelli che effettuano in maggior misura oltre le 10 ore di lavoro straordinario (il 12,7% contro una media del 6,3%).

4.3 Indice di flessibilità oraria

Per avere una visione complessiva della questione dell'organizzazione dei tempi di lavoro degli/delle intervistati/e abbiamo costruito un indice di flessibilità oraria (dei tempi di lavoro) basato sui quattro indicatori appena trattati, che sintetizza la condizione di esposizione alla variabilità del regime orario di lavoro in presenza di turni, lavoro notturno

e festivo, straordinari (tab. 4.8). L'indice varia da 0 (nessuna flessibilità di tempi di lavoro) a 6 (massima flessibilità)²⁰.

Solo meno di un quinto del campione (19%) non lavora né su turni, né deve fare straordinari o turni notturni o nei festivi, insomma appare escluso da qualsiasi forma di flessibilità oraria. Il 26% ha una esposizione molto bassa alla flessibilità oraria (punteggio 1), quindi si tratta di soggetti che possono lavorare per esempio su turni pianificati ma non di notte o nei festivi e senza ricorso allo straordinario, oppure soggetti che devono fare straordinari ma non lavorano su turni.

Poco meno di un quarto del campione risulta coinvolto parzialmente da turni e straordinari (punteggio 2): qui si collocano coloro i/le quali svolgono straordinari oltre le 5 ore settimanali, oppure chi fa turni discontinui non pianificati oppure ancora chi combina più situazioni di flessibilità oraria.

Infine, quasi un terzo degli/delle intervistati/e (31,6%) ha un'esposizione media o alta alla flessibilità oraria (punteggio da 3 in su) in quanto coinvolto/a in più forme di variazione e aumento degli orari di lavoro. Più nello specifico, il 18% dei/delle somministrati/e del nostro campione è interessato da diverse forme di flessibilità degli orari di lavoro, in diverse possibili combinazioni, da un forte ricorso a straordinari insieme a turni festivi o notturni, oppure a turni non stabili.

Il 13% del campione subisce condizioni di lavoro complicate dal punto di vista dei tempi perché impegnato in modo consistente su più fronti della flessibilità. Questi soggetti sono i più esposti poiché possono combinare consistenti carichi di ore straordinarie e turni di lavoro notturni o festivi, oppure turnazioni gravose e qualche ora di straordinario.

Il livello di flessibilità dei tempi di lavoro è più ricorrente tra gli uomini, i lavoratori stranieri, nei settori del turismo e ristorazione e della logistica e al Sud (oltre il 44% con

²⁰ Il primo e l'ultimo di questi indicatori sono espressi in un punteggio che varia da 0 (no flessibilità) a 2 (massima esposizione a flessibilità). Nel caso dell'indicatore del lavoro con turnazioni, il punteggio di 2 indica orari discontinui, 1 punto viene assegnato nel caso di turni a rotazione pianificati, 0 invece se l'orario è fisso. L'indicatore relativo alla presenza di straordinari varia tra 0 che indica nessun orario aggiuntivo, 1 punto se lo straordinario è al massimo di 5 ore, 2 punti se lo straordinario è superiore alle 5 ore settimanali. Lavoro frequente nei festivi e notturno è espresso in punteggi di 0 e 1. I missing sono stati trattati in modo da evitare di perdere molti casi, in quanto nella costruzione di un indice è sufficiente la mancata risposta su un solo *item* a generare il missing sull'indice complessivo. Si è invece scelto di considerare le mancate risposte come assenza di flessibilità oraria (si considera come 0 la mancata risposta), dopo aver verificato che la consistenza dei gruppi rimanesse stabile rispetto all'approccio più prudente (considerare missing tutti i casi con una o più mancate risposte)

un'esposizione media o alta), mentre non varia tra tipi di contratto (somministrati/e a tempo determinato, tempo indeterminato con missione a termine e *staff leasing*).

Chi è più sottoposto a questa flessibilità oraria percepisce maggiore insoddisfazione per le condizioni di lavoro e minore desiderio di stabilizzazione nell'azienda in cui svolge la missione.

Tab. 4.8 – Livello di esposizione alla flessibilità di orario di lavoro incrociato per alcune variabili – solo valori %

Valori indice	Campione	Stranieri	Turismo- ristorazione	Logistica	Lavoratore/operaio specializzato	Lavoratore operaio non qualificato	Insoddisfatti condizioni di lavoro	Interesse per la stabilizzazione in azienda
Nessuna flessibilità (0)	19,0	13,5	14,7	11,2	14,7	13,8	19,3	82,0
Scarsa flessibilità (1)	26,0	27,8	8,8	24,7	23,8	26,9	13,3	83,2
Bassa (2)	23,5	23,7	14,7	20,3	23,6	26,2	19,4	83,0
Media (3)	18,3	18,7	29,4	21,5	20,8	19,2	21,2	78,7
Elevata (4-6)	13,3	16,3	32,4	22,3	17,0	13,8	26,3	79,9

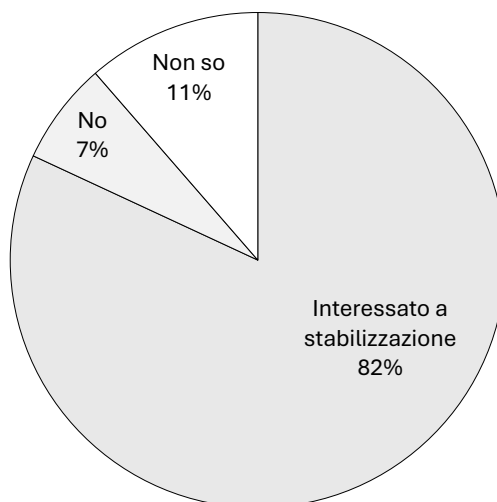
4.4 Propensione alla stabilizzazione

Una percentuale molto elevata degli/delle intervistati/e, 4 su 5, si è espressa favorevolmente rispetto alla possibilità di essere stabilizzata presso l'azienda utilizzatrice (82%), a fronte del 7% che si è espresso negativamente e del 13% che non ha saputo rispondere (fig. 4.4); si osservi che in relazione a questa domanda il tasso di risposta è stato particolarmente elevato (92,7%).

Tra quanti/e si sono dichiarati/e non interessati/e o non in grado di rispondere le motivazioni più ricorrenti sono risultate quelle di essere in attesa di una diversa opportunità di lavoro (28%), perché l'ambiente di lavoro non risulta piacevole (25%), perché preferisce lavorare in contesti diversi (18%), perché è una mansione che non intende svolgere (15%). La motivazione riferita a una opportunità lavorativa è maggiore nelle due fasce d'età più giovani (fino a 24 anni e tra 25 e 34 anni, rispettivamente 35% e 33%) ma è la prima causa di incertezza circa la propensione alla stabilizzazione ("non so"), mentre il problema dell'ambiente di lavoro pesa di più tra chi supera i 40 anni. Un terzo del campione non interessato alla stabilizzazione lo motiva per la mancata

corrispondenza con le mansioni che intende svolgere e con i contesti lavorativi d'interesse.

Fig. 4.4 – Interesse verso la stabilizzazione del rapporto di lavoro presso l'azienda utilizzatrice – solo valori %



La prospettiva di una diversa opportunità di lavoro vale, inoltre, di più tra gli/le impiegati/e (35%) mentre per la componente operaia, senza particolari distinzioni tra non qualificati/e e specializzati/e, hanno relativamente più peso la specifica mansione e l'ambiente di lavoro. Tra questi/e rispondenti la conferma di uno scarso interesse alla stabilizzazione proviene anche dalla più elevata insoddisfazione espressa in relazione alle condizioni di lavoro presenti nell'azienda utilizzatrice: i/le non interessati/e o quelli/e che non sapevano rispondere pesano, infatti, in misura maggiore tra gli/le insoddisfatti/e rispetto agli/alle altri/e (tab. 4.9).

Tab. 4.9 – Rispondenti in merito alla stabilizzazione del rapporto presso l'azienda utilizzatrice in relazione alla valutazione espressa in precedenza sulle condizioni di lavoro presso la stessa azienda – solo valori %

Valutazione del grado di soddisfazione in relazione alle condizioni di lavoro presso l'azienda utilizzatrice	Saresti interessato/a alla stabilizzazione nell'attuale azienda utilizzatrice?		
	Sì	No	Non so
molto soddisfatto/a	95,1	1,4	3,5
Soddisfatto/a	83,5	5,2	11,3
insoddisfatto/a - molto insoddisfatto/a	63,9	17,3	18,7
Totale	82,0	6,8	11,2

La qualità del lavoro nella missione che era in corso rende ovviamente più desiderabile l'assunzione stabile nell'azienda utilizzatrice. È comunque rilevante che tra gli/le

insoddisfatti/e del lavoro nell'attuale missione la maggioranza assoluta vorrebbe comunque essere stabilizzata in quel contesto. Tra i/le giovani non soddisfatti/e la stabilizzazione è relativamente meno interessante (la vorrebbe un/una intervistato/a su due contro i due terzi delle altre fasce d'età tra le quali non vi sono differenze). L'interesse alla stabilizzazione non varia sulla base del tipo di contratto con l'agenzia (tempo determinato/indeterminato) né della lunghezza dell'esperienza di somministrazione (data della prima esperienza di somministrazione).

Il confronto con i/le dipendenti diretti/e in termini di qualità del rapporto di lavoro sembra influire sull'interesse alla stabilizzazione nell'azienda stessa, che è desiderabile per più di 8 intervistate/i su 10 tra chi ritiene il rapporto di lavoro nella missione che era in corso fosse migliore o uguale ai/alle dipendenti diretti/e. Tra chi si sente in condizioni peggiori, comunque, la stabilizzazione rappresenta di gran lunga l'opzione più interessante (3 su 4) (tab. 4.10).

Tab. 4.10 – Interesse alla stabilizzazione in relazione alla valutazione del rapporto di lavoro dei/delle dipendenti dell'azienda utilizzatrice – valori % e assoluti

<i>Valutazione del rapporto in relazione a diretti/e dell'azienda utilizzatrice</i>	Interesse alla stabilizzazione presso l'azienda utilizzatrice			n. casi
	Si	No	Non so	
decisamente migliore/migliore	83,2	5,7	11,1	370
sostanzialmente uguale	83,4	6,0	10,6	1.504
Peggior	75,4	11,7	12,9	341
Totale campione	82,2	6,8	11,0	2.215

Tra gli/le intervistati/e più giovani (fino a 24 anni) crescono i no e i non so rispetto alla stabilizzazione tra chi ritiene di avere un rapporto di lavoro svantaggiato rispetto ai/alle dipendenti diretti/e, mentre tra le altre fasce d'età non vi sono differenze rilevanti.

La questione retributiva è ovviamente rilevante rispetto alla desiderabilità della stabilizzazione: un salario/stipendio inferiore ai/alle dipendenti dell'azienda in cui sono impegnati/e fa diminuire la desiderabilità della stabilizzazione in quell'impresa, anche se rimane molto alta (8 intervistati/e su 10) tra chi ritiene di essere sfavorito/a dal punto di vista retributivo. Dal punto di vista logico un trattamento salariale inferiore da somministrato/a non dovrebbe scalfire l'interesse per la stabilizzazione in azienda, considerata la diversa natura del rapporto di lavoro. Possiamo pensare, però, che questa condotta aziendale renda per alcuni/e, comunque, meno attraente la stabilizzazione (tab. 4.11)

Tab. 4.11 – Interesse alla stabilizzazione in relazione alla valutazione della retribuzione nel confronto con quella dei/delle dipendenti dell'azienda utilizzatrice – valori % e assoluti

<i>Retribuzione</i>	Interesse alla stabilizzazione presso l'impresa utilizzatrice			n. risposte
	Sì	No	Non so	
Sì, uguale	88,0	4,4	7,6	893
No	80,7	9,0	10,3	621
Non so rispondere	75,9	7,5	16,6	830
Totale campione	81,8	6,7	11,5	2.344

Il carico familiare sembra spingere a optare per la stabilizzazione, in particolare se si guarda l'insoddisfazione per la missione al momento dell'intervista, senza distinzioni significative tra i generi (tab. 4.12)

Tab. 4.12 – Propensione alla stabilizzazione presso l'azienda utilizzatrice secondo il carico familiare e il genere – solo valori %

<i>Genere</i>	Presenza di carico familiare	Saresti interessato/a alla stabilizzazione nell'attuale azienda utilizzatrice?		
		Sì	No	Non so
M	Nessun carico familiare	81,4	6,4	12,2
	Carico familiare	84,5	7,1	8,4
	Totale	82,3	6,6	11,1
F	Nessun carico familiare	80,7	7,3	12,0
	Carico familiare	85,5	5,2	9,3
	Totale	82,1	6,7	11,2
Tutti	Nessun carico familiare	81,0	6,9	12,1
	Carico familiare	85,0	6,2	8,8
	Totale	82,2	6,7	11,1

Il carico familiare aumenta di rilevanza tra gli/le insoddisfatti/e che opterebbero per la stabilizzazione in azienda: chi è insoddisfatto/a della missione in corso e con persone a carico è più portato all'interesse per un assorbimento stabile nell'azienda rispetto agli/alle insoddisfatti/e senza carichi familiari (differenza di 10 punti percentuali) (tab. 4.13).

La selezione diretta da parte dell'azienda (che potrebbe identificare una relazione più stretta con l'impresa) non si associa all'interesse per la stabilizzazione da parte della lavoratrice/lavoratore in somministrazione.

Tab. 4.13 – Propensione alla stabilizzazione secondo il livello di soddisfazione del rapporto di lavoro e il carico familiare – solo valori %

	Valutazione del rapporto di lavoro	Interessato/a	Non Interessato/a	Non so
<i>Carico familiare</i>				
Nessun carico familiare	Molto soddisfatto/a	94,4	1,4	4,2
	Soddisfatto/a	82,7	5,0	12,2
	Insoddisfatto/a-molto insoddisfatto/a	61,5	19,2	19,2
	Totale	81,0	7,0	12,0
Carico familiare	Molto soddisfatto/a	96,3	1,5	2,2
	Soddisfatto	85,2	5,7	9,2
	Insoddisfatto/a-molto insoddisfatto/a	71,3	11,6	17,1
	Totale	84,7	6,0	9,3
Totale	Molto soddisfatto/a	95,0	1,4	3,6
	Soddisfatto	83,4	5,2	11,4
	Insoddisfatto/a-molto insoddisfatto/a	64,6	16,9	18,6
	Totale	82,1	6,7	11,2

A conclusione della terza sezione del questionario abbiamo chiesto agli/alle intervistati/e con un rapporto di lavoro a termine con l'agenzia, pari a poco più della metà (53%) del totale dei/delle rispondenti, se questi fossero interessati alla trasformazione del loro rapporto di lavoro con l'agenzia da tempo determinato a tempo indeterminato. Hanno risposto affermativamente circa i due terzi degli/delle interessati/e (64%), a fronte di un 16% non interessato e di un 20% che ha affermato di non sapere. Tra quanti/e hanno risposto affermativamente ritroviamo in misura maggiore le donne (70%) rispetto agli uomini (59%), coloro più avanti con l'età, il 71% degli/delle ultra-quarantacinquenni a fronte del 54% dei/delle più giovani (fino a 24 anni), ma in misura anche maggiore coloro con un livello di istruzione terziario (70%) rispetto a quanti/e in possesso della sola licenza media (65%). Relativamente ai settori, valori superiori alla media (64%) si riscontrano in misura più marcata solo nell'ambito dei/delle somministrati/e nella PA (79%), nei servizi alla persona (74%) e in misura leggermente maggiore nell'industria (66,4%), sicuramente meno interessati/e i/le lavoratori/lavoratrici del turismo e ristorazione (30%) e del commercio (22%). Quest'ultimo dato va di pari passo con quello dell'inquadramento: sono i lavoratori e le lavoratrici non qualificati/e quelli/e che rigettano in misura lievemente maggiore l'ipotesi di una trasformazione del rapporto di lavoro con l'agenzia, mentre gli/le impiegati/e vi risultano più favorevoli (73% contro il 64% della media dei/delle rispondenti).

Infine, il desiderio di stabilizzazione presso l'azienda utilizzatrice sulla base della modalità di impiego oraria risulta minore tra *part time* e MOG rispetto ai *full time*, con

riferimento alla stabilizzazione presso l'agenzia i valori sono sostanzialmente sovrapponibili, poco sopra il 60%.

5. Le condizioni di lavoro

Le questioni delle condizioni di lavoro e della sicurezza sono state affrontate nella sezione D del questionario, nella quale sono state raccolte informazioni sui rischi per la salute e sicurezza in relazione alla missione che era in corso, sugli eventuali infortuni avvenuti (anche in precedenti missioni), sulle attività di formazione per la missione in corso, sulla conoscenza delle diverse forme di rappresentanza sia sindacale (RSU/RSA) sia relativa alla sicurezza (RLS).

Complessivamente le condizioni di lavoro sono giudicate soddisfacenti da più di 8 rispondenti su 10, mentre il 19% si ritiene insoddisfatto/a (16,4%) o molto insoddisfatto/a (2,6%).

L'insoddisfazione cresce tra i/le somministrati/e nei settori del commercio e del turismo-ristorazione, tra i/le quali raggiunge rispettivamente il 30 e 38%. L'insoddisfazione è relativamente più diffusa tra gli/le intervistati/e italiani/e rispetto agli/alle stranieri/e, al Sud, per i tempi indeterminati rispetto al tempo determinato, nei settori del turismo/ristorazione²¹ e nel commercio (tab. 5.1).

Tab. 5.1 – Livello di soddisfazione complessiva per le condizioni di lavoro – valori % e assoluti

<i>Settori**</i>	Molto Soddisfatto/a	Soddisfatto/a	Insoddisfatto/a - molto insoddisfatto/a	v.a.
Industria	20,1	62,9	17,0	1.235
Commercio	13,4	56,4	30,2	172
Servizi alla persona	16,7	65,6	17,8	90
Turismo e Ristorazione	5,9	55,9	38,2	34
Logistica	16,7	62,3	20,9	215
Terziario in generale	14,4	62,9	22,7	97
Pubblica amministrazione	16,7	61,4	21,9	114
Altro	24,0	57,9	18,0	183
Totale campione*	18,7	61,8	19,4	2.140

*Missing 12,6% sull'intero campione; **17,9% per i settori.

²¹ La bassa numerosità dei casi rende, tuttavia, più problematica l'evidenza di questo dato.

L'insoddisfazione può dipendere da diversi fattori, tra i quali sono stati indagati il carico di lavoro, la retribuzione, l'orario di lavoro, la qualità dell'ambiente di lavoro e la sicurezza (rischio di infortunio), sulla quale qui ci concentriamo²².

Sulla base delle risposte ottenute – la domanda prevedeva fino a due risposte – il rischio di infortuni risulta essere il quinto motivo di insoddisfazione in ordine di importanza (13% dei/delle rispondenti e 7,5% delle risposte) dopo la qualità dell'ambiente (55%), la retribuzione (42%), il carico di lavoro (37%) e l'orario di lavoro (20%) (tab. 5.2).

Tab. 5.2 – Motivi di insoddisfazione per le condizioni di lavoro in azienda (missione in corso) – solo valori %

<i>Aspetti della condizione di lavoro</i>	% risposte	Operai/e specializzati/e	Industria*	Part time
Qualità ambiente lavoro	55,1	60,5	60,9	37,0
Retribuzione	42,2	47,7	39,5	53,3
Carico lavoro	37,1	40,7	36,8	34,8
Orario di lavoro	19,8	20,9	17,7	31,5
Rischio infortuni	13,3	22,1	13,2	7,6
Altro	9,4	9,3	10,0	5,4

*Risposte multiple * non emergono differenze rilevanti tra settori economici dell'azienda utilizzatrice (eccetto per industria, logistica e commercio la numerosità delle risposte è troppo bassa per assicurare affidabilità statistica).*

Altri due indicatori di rischio per la sicurezza sul lavoro vengono da domande di confronto tra la propria situazione lavorativa e quella dei/delle dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice.

Una prima domanda chiede di indicare se l'attività di lavoro svolta risulta più rischiosa di quella dei/delle dipendenti diretti/e, la seconda di confrontare il rapporto di lavoro con i/le dipendenti diretti/e e, in caso di risposta negativa ("peggiore"), indaga quali siano i motivi; qui ci soffermeremo sulla motivazione di maggiori rischi nella propria postazione di lavoro, analizzando più avanti i motivi di insoddisfazione nel loro complesso.

Partendo dal confronto con i/le dipendenti diretti/e dell'azienda, come vediamo dalla tabella 5.3, poco meno di un/una somministrato/a su dieci ritiene di correre più rischi dei/delle dipendenti dell'azienda utilizzatrice, mentre quasi uno/a su cinque non sa rispondere, probabilmente perché non lavora a contatto con lavoratrici e lavoratori dipendenti che svolgono la medesima mansione. Il maggiore rischio percepito cresce tra

²² L'analisi completa dei fattori di insoddisfazione verrà affrontata nel paragrafo 6.

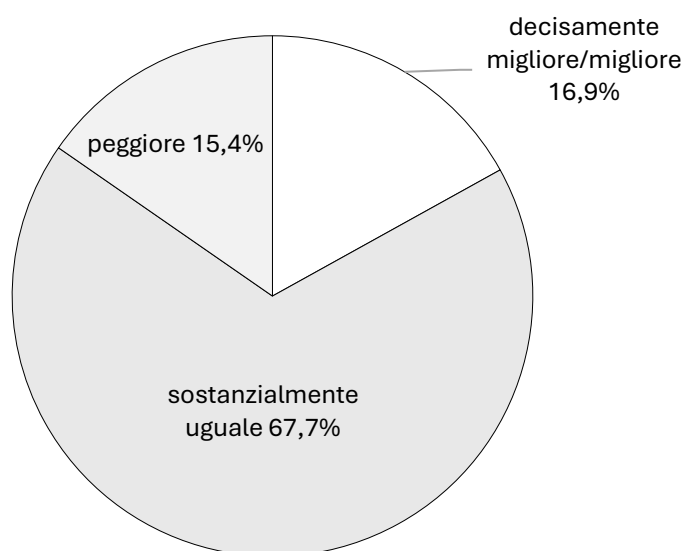
gli uomini e i lavoratori stranieri, nella logistica e nel turismo-ristorazione, ma anche tra i/le lavoratori/lavoratrici specializzati/e.

Tab. 5.3 – Attività di lavoro più rischiosa rispetto ai/alle dipendenti dell'impresa utilizzatrice secondo diverse variabili (genere, cittadinanza, settori) – valori % e assoluti

<i>Attività più rischiosa</i>	Totale campione	M	Straniera/o	Turismo e Ristorazione	Logistica	Operaio/a specializzato/a
Sì	9,8	13,1	12,9	12,1	15,6	16,6
No	73,2	67,6	63,3	72,7	52,9	66,0
Non so rispondere	17,0	19,3	23,8	15,2	31,6	17,4
n. risposte (v.a.)	2.448	1.259	474	33	244	518

Un'indicazione molto simile viene dalle risposte sui fattori che motivano l'insoddisfazione per il proprio rapporto di lavoro nel confronto con i/le dipendenti diretti/e. Tra gli/le intervistati/e il 15% si vede in una situazione peggiore (fig. 5.1) e tra questi/e il 12% indica come causa dell'insoddisfazione il maggior rischio della propria postazione di lavoro, che corrisponde al 5,5% delle risposte multiple (tab. 5.4).

Fig. 5.1 – Giudizio sul rapporto di lavoro rispetto a quello dei/delle dipendenti dell'impresa – solo valori %



Risposte mancanti 13,2%

Non è un dato di poco rilievo, anche se non si colloca tra i primi motivi di insoddisfazione nel confronto con i/le dipendenti diretti/e: ben più rilevanti sono la minore garanzia dei diritti (67% degli/delle insoddisfatti/e lo indica), la mancanza di parità

di trattamento (42%), la maggiore gerarchia subita e la minore libertà di partecipazione a scioperi o assemblee (24%) e i più frequenti straordinari (21%)²³.

Tab. 5.4 – Motivo per il quale il rapporto di lavoro è peggiore rispetto a quello dei/delle dipendenti diretti/e – valori assoluti e %

<i>Motivi della peggiore condizione di lavoro nel confronto con i/le dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice</i>	% su N. rispondenti
Diritti contrattuali meno garantiti	67,4
Non parità di trattamento prevista da legge e contratto	42,8
La postazione di lavoro comporta rischi maggiori	12,0
Costretto/a a fare più straordinari	21,4
Orari più disagiati	12,3
Trattato/a in modo più gerarchico	24,6
Non mi sento libero/a di partecipare a scioperi o assemblee	24,3
Più difficile accedere agli istituti contrattuali	13,1
N. rispondenti	374

Risposte multiple

5.1 Le attività di formazione

La questione della sicurezza occupa una parte rilevante del Contratto Nazionale della Somministrazione Lavoro e prevede una serie di regole, in applicazione delle norme di legge (D.lgs. n. 81/2008; D.lgs. n. 81/2015), tra le quali le attività formative, quella generica obbligatoria sulla sicurezza, che prevede 4 ore per tutti i/le somministrati/e che iniziano una missione, e la formazione specifica legata alle mansioni assegnate.

Per quanto riguarda la formazione generica di 4 ore, metà dei/delle rispondenti l'hanno effettuata prima di iniziare la missione che era in corso al momento dell'intervista e quasi il 10% l'aveva già svolta in occasione della sua prima missione (diventa il 14% considerando solo chi non è alla prima missione). Una quota rilevante del campione, uno/a su tre somministrati/e, ha risposto di aver ricevuto questa formazione durante la missione in corso, aspetto che rappresenta una problematicità sul piano contrattuale. Del tutto irregolare, poi, la situazione di chi non ha svolto alcuna attività formativa, quasi il 6% dei/delle rispondenti, il 20,6% nel turismo-ristorazione²⁴, il 14,1% nei servizi alla

²³ Per una descrizione puntuale del confronto del proprio rapporto di lavoro con quello dei/delle dipendenti diretti/e delle aziende rimandiamo al paragrafo 6.

²⁴ La bassa numerosità dei casi nel settore turismo/ristorazione rende tuttavia questo dato più problematico in relazione alla sua attendibilità.

persona (tab. 5.5). Va sottolineato che nel settore industriale la formazione durante la missione è molto più diffusa, arriva oltre il 40%.

Tab. 5.5 – Formazione generica – quando si è svolta l'attività – valori % e assoluti

<i>Svolgimento formazione generica</i>	Campione	Turismo ristorazione	Industria	Servizi alla persona	Staff leasing
Prima dell'avvio dell'attuale missione	50,8	61,8	44,5	48,9	48,4
Durante la missione	33,7	17,6	42,6	26,1	42,6
Non ho effettuato alcuna formazione	5,7	20,6	4,4	14,1	3,4
In precedenza, in occasione della prima missione in assoluto	9,8	0	8,6	10,9	5,6
n. risposte (valori assoluti)	2.447	34	1.309	92	591

La formazione generica risulta soddisfacente nel complesso, solo 11,6% del campione si dice poco o per nulla soddisfatto, che però diventa il 20% nel settore del turismo-ristorazione e raggiunge tra il 16 e il 18% negli altri settori esclusa l'industria (nella quale la soddisfazione raggiunge i livelli più alti), la logistica e la pubblica amministrazione.

Riguardo alla formazione specifica, per la mansione presso l'azienda utilizzatrice (tab. 5.6), la tempistica risulta meno virtuosa rispetto a quella generica; anche in questo caso la normativa contrattuale impone lo svolgimento prima dell'inizio della missione o comunque concentrata nelle prime giornate di lavoro²⁵.

Solo 4 rispondenti su 10 hanno svolto questa formazione prima dell'avvio e una quota poco superiore l'ha svolta durante la missione. La mancanza di formazione, che coinvolgeva solo 6 su 100 per quella generica, diventa più rilevante per quella specifica, riguardando quasi il 16% degli/delle intervistati/e (tab. 5.6).

Tab. 5.6 – Formazione specifica – quando si è svolta l'attività – valori % e assoluti

<i>Svolgimento formazione specifica</i>	Campione	Turismo-ristorazione	Industria	Servizi alla persona	Staff leasing
Prima dell'avvio dell'attuale missione	41,6	52,9	36,0	40,9	34,7
Durante la missione	42,5	17,6	52,7	29,5	55,3
Non ho effettuato alcuna formazione	15,9	29,4	11,3	29,5	10,0
n. casi (valori assoluti)	2.380	34	1.284	88	588

²⁵ Al di fuori del comparto turismo/ristorazione, che prevede un periodo massimo di 30 giorni dall'inizio della missione, in tutti gli altri casi va espletata all'inizio della missione.

La mancata formazione è ancor più forte nei servizi alla persona e nel turismo-ristorazione, così come nel tempo determinato (20%) rispetto ai tempi indeterminati (in tabella è inserito solo lo *staff leasing* ma il dato è poco diverso per le missioni a termine).

La formazione specifica in tema di sicurezza spetta all'azienda utilizzatrice, a differenza di quella generica che viene di norma erogata dall'agenzia, anche se può essere delegata all'impresa. Nel nostro campione sette somministrati/e su dieci hanno svolto questa attività presso l'azienda, mentre quasi il 12% dichiara di averla svolta presso l'agenzia, il 17% presso un soggetto terzo. Non sorprende che nell'industria sia più frequente lo svolgimento presso l'azienda utilizzatrice (77,4%) e meno delegata a soggetti terzi, che invece ricevono più spesso questo incarico nella PA (35%) e nel turismo-ristorazione (24%). La formazione presso l'agenzia è relativamente più frequente in questi ultimi due settori (20%) ma anche nel commercio e nei servizi alla persona (17%). Nel settore industriale troviamo anche il dato più alto in termini di ore e di giornate impiegate per la formazione: quasi un/una rispondente su due in questo settore ha svolto più di otto ore di formazione e uno/a su quattro per almeno tre giornate. Nel commercio, nei servizi alla persona e nella PA troviamo invece la maggiore concentrazione in una sola giornata e più della metà (tra il 52 e il 58%) dei/delle somministrati/e in ogni settore, escluse industria e logistica, svolge la formazione specifica al massimo in 4 ore. Si tratta di dati largamente conosciuti e dipendenti dalla specificità del settore che ci consentono però di confermare la bontà del campione di intervistate/i.

La qualità della formazione specifica risulta generalmente buona: un quarto dei/delle rispondenti è molto soddisfatto e meno di uno/a su dieci (8,7%) si dichiara poco o del tutto scontento/a. L'area critica è relativamente maggiore nel commercio, nel turismo-ristorazione e nei restanti comparti del terziario (tab. 5.7).

Tab. 5.7 Livello di soddisfazione per la formazione specifica – solo valori %

<i>Settori</i>	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	poco-del tutto insoddisfatto/a
Industria	25,2	67,6	7,2
Commercio	16,7	65,9	17,4
Servizi alla persona	19,4	69,4	11,3
Turismo e Ristorazione	30,8	50,0	19,2
Logistica	30,7	59,4	9,9
Terziario in generale	19,8	67,9	12,3
Pubblica amministrazione	22,0	72,9	5,1
Altro	28,8	60,3	10,9
Totale campione	25,0	66,0	9,0

Nel settore industriale l'insoddisfazione è ancor più bassa, ma sembra crescere²⁶ nei/nelle (pochi/e) somministrati/e a tempo determinato e *part time*, mentre l'inverso accade nella logistica nella quale i/le pochi/e a tempo indeterminato sono meno soddisfatti/e della formazione.

5.2 Disponibilità dei dispositivi di protezione (DPI)

Un ulteriore indicatore relativo alla sicurezza sul posto di lavoro è legato ai DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), nello specifico alla necessità di utilizzo per le mansioni svolte, da una parte, e alla fornitura degli stessi da parte dell'azienda o dell'agenzia.

Per quasi 8 somministrati/e su 10 (78,2%) l'uso dei DPI è richiesto nello svolgimento del loro lavoro (tab. 5.8). Ovviamente questa quota varia in modo notevole tra i diversi settori di impiego: si passa dal 94% nell'industria, all'83,5% nella logistica, al 55-57% nel commercio, turismo-ristorazione fino a scendere al 21% nella PA.

La fornitura dei dispositivi ci indica il livello di risposta, da parte delle aziende utilizzatrici, ai bisogni di sicurezza dei/delle somministrati/e. Agli/alle intervistati/e è stato chiesto chi fornisce i DPI, se sia l'impresa, l'agenzia per il lavoro, oppure se siano le lavoratrici e i lavoratori a doversi occupare di procurarseli, in parte o *in toto*, tramite il loro acquisto diretto (tab. 5.8).

Tab. 5.8 – Fornitura dei DPI secondo l'azienda utilizzatrice, l'agenzia e il settore d'impiego – valori assoluti e %

<i>Chi ti ha fornito i DPI?</i>	Campione	Industria	Commercio	Servizi alla persona	Logistica
Azienda utilizzatrice	92,5	94,7	91,7	88,1	83,4
Agenzia per il lavoro (APL)	3,5	2,3	2,1	2,4	9,5
Li ho comprati (alcuni o tutti) io stessa/o	4,0	3,0	6,3	9,5	7,0
n. casi (valori assoluti)	1.843	1.199	96	42	199

I/le rispondenti potenziali sarebbero 1.931 (missing=4,6%), sono esclusi i soggetti che dichiarano che i DPI non sono richiesti sul posto di lavoro (16,9% del campione) e quelli che non lo sanno (4,9%)

Mentre nel settore industriale la fornitura avviene quasi esclusivamente da parte delle imprese utilizzatrici (quasi 95%), negli altri settori cresce la necessità di provvedere autonomamente, in particolare nei servizi alla persona (9,5%) e nel commercio (6,3%).

²⁶ Questi ultimi dati risultano poco affidabili per il basso numero di casi dovuto all'incrocio tra variabili.

Nella logistica troviamo la minore frequenza di fornitura dei dispositivi da parte delle imprese, cui sopperisce per il 9,5% dei casi l'agenzia e per il 7% il lavoratore. Nel settore industriale, che, come appena evidenziato, è il più virtuoso, va sottolineato che tra i/le somministrati/e *part time* la necessità di provvedere autonomamente cresce notevolmente arrivando a oltre un caso su dieci (11,1%) contro il 2,6% dei *full time*.

A postazioni di lavoro e mansioni più pericolose (almeno percepite come tali) corrisponde una minore percentuale di risposte che indicano i DPI come forniti dalle imprese utilizzatrici. Se consideriamo, infatti, la variabile che rileva la percezione da parte del/della rispondente di un rischio maggiore di infortunio rispetto ai/alle dipendenti diretti/e, utilizzandola come *proxy* del rischio, si nota una minore fornitura diretta da parte dell'azienda e una crescita corrispondente dell'intervento dell'agenzia ma anche della necessità di procurarseli (in parte o *in toto*) da sé (tab. 5.9).

Tab. 5.9 – Fornitura dei DPI per livello di maggiore rischio percepito – valori assoluti e %

Attività più rischiosa rispetto ai/alle dipendenti diretti/e	Chi fornisce i DPI			n. casi
	Azienda utilizzatrice	Agenzia	comprati (alcuni o tutti)	
Sì	86,0	8,0	6,0	200
No	94,2	2,4	3,4	1.322
Non so rispondere	89,0	5,5	5,5	292
Totale	92,4	3,5	4,0	1.814

5.3 L'evento infortunistico

La diffusione di infortuni²⁷ avvenuta durante una missione in somministrazione, in quella che era in corso e in altre precedenti, riguarda 8 intervistate/i su 100 (tab. 5.10). Gli infortuni risultano più frequenti nella logistica (9,8%) e nell'industria (9,1%)²⁸.

Tab. 5.10 – Diffusione degli infortuni – valori assoluti e %

Hai subito infortuni in esperienze di lavoro in somministrazione?	Campione	Industria	Commercio	Logistica
Sì	8,1	9,1	5,7	9,8
No	91,9	90,9	94,3	90,2
N. casi (v.a.)	2379	1.279	174	244

27 Per un approfondimento del tema degli infortuni nel lavoro in somministrazione rimandiamo all'indagine promossa da NIdiL CGIL realizzata recentemente dalla Fondazione Giuseppe Di Vittorio, a cura di Daniele Di Nunzio, *Rischi e tutele per la salute e sicurezza nel lavoro in somministrazione*, Roma 2025.

²⁸ Risultano ancor più contenuti gli infortuni nel turismo e ristorazione, settore nel quale però il numero di casi osservato è troppo ridotto.

A seguito dell'infortunio i/le somministrati/e si sono rivolti/e in massima parte al responsabile dell'azienda utilizzatrice (68,5%), in un caso su quattro al/alla responsabile dell'agenzia (26,6%), il 5% a un/una responsabile sindacale. Nel settore industriale il ricorso al/alla responsabile aziendale è ancor più rilevante (3 casi su 4), mentre è particolarmente bassa la quota di chi si rivolge al/alla responsabile sindacale (tab. 5.11).

Tab. 5.11 – Soggetto cui ci si è rivolto/a in occasione di un infortunio – valori assoluti e %

<i>Soggetto interpellato</i>	% Campione	% Industria
Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	68,5	75,5
Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro (APL)	26,6	23,5
A un/una responsabile sindacale	4,9	1,0
n. risposte (v.a.)	184	102

Un legame più forte e prolungato con l'azienda, spesso già avviato prima della missione, favorisce il ricorso al/alla responsabile aziendale, come si potrebbe dedurre dal fatto che chi è stato/a selezionato/a dall'impresa (e non dall'APL) tende a rivolgersi a questa figura più spesso degli/delle altri/e intervistati/e, il 9,1% contro il 5,1% della media del campione (tab. 5.12).

Ai soggetti che non hanno mai sperimentato infortuni, quantomeno nelle esperienze di somministrazione, è stato chiesto a chi si rivolgerebbe in caso accadesse questo evento. Come si vede nella tab. 5.13, i dati sono simili a quelli appena analizzati relativi all'evento effettivamente sperimentato: oltre il 70% si rivolgerebbe al/alla responsabile aziendale, il 15% a quello/a della APL mentre il 5,6% si rivolgerebbe a un/una responsabile sindacale²⁹.

Tab. 5.12 – Soggetto cui ci si è rivolto/a in caso di un infortunio per tipo di selezione – valori assoluti e %

<i>Per l'avvio dell'attuale missione sei stato/a selezionato/a:</i>	Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro	A un/una responsabile sindacale	v.a.
Dall'agenzia per il lavoro (APL)	65,0	31,7	3,3	120
Dall'azienda utilizzatrice	76,4	14,5	9,1	55
Totale campione	68,6	26,3	5,1	175

Nel settore industriale è ancor più frequente pensare di rivolgersi al/alla responsabile aziendale (78%) e meno a quello/a sindacale (4%) che si presenta invece come riferimento più frequentemente nella pubblica amministrazione (11%) e nei servizi alla persona (9,2%).

²⁹ A questi dati va aggiunto il 7,8% di incerti/e ("non so").

All'agenzia si rivolgerebbero un quinto degli/delle intervistati/e nei servizi alla persona, nella logistica e nel terziario in generale, quasi uno su quattro nella PA (24,2%).

Tab. 5.13 – Soggetto si rivolgerebbe in caso di un infortunio per settore – valori assoluti e %

<i>A chi ti rivolgeresti in caso di infortunio?</i>	Campione	Industria	PA	Logistica	Servizi alla persona	Altro terziario
Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	71,4	78,4	54,5	64,7	61,8	63,4
Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro	15,2	12,0	24,2	21,9	22,4	20,4
A un/una responsabile sindacale	5,6	4,0	11,1	4,7	9,2	5,4
Non so	7,8	5,6	10,1	8,8	6,6	10,8
n. casi (valori assoluti)	2.006	1.056	99	215	76	93

Nell'industria, nel commercio e nella logistica il tempo determinato e il *part time* si associano a un maggiore ricorso, in caso di infortunio, alle agenzie e meno al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice.

Chi conosce il/la Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)³⁰ si rivolgerebbe più spesso al/alla responsabile aziendale: si tratta di 8 intervistati/e su 10 contro il 63 e il 58% di chi non riesce a identificare la persona che ricopre quel ruolo o non ne conosce l'esistenza (tab. 5.14). In questi ultimi casi cresce la quota sia di chi si rivolgerebbe sia a un/una responsabile sindacale sia al/alla responsabile dell'agenzia.

Tab. 5.14 – Soggetto cui ci si rivolgerebbe in caso di infortunio e conoscenza del RLS – valori assoluti e %

<i>Conosci il/la Rappresentante del Lavoro e Sicurezza (RLS) che opera nel tuo luogo di lavoro?</i>	<i>A chi ti rivolgeresti in caso di infortunio?</i>				N. casi (v.a.)
	Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro	A un/una responsabile sindacale	Non so	
Sì	79,0	11,6	4,5	4,8	1.135
No	62,7	21,4	6,2	9,8	552
Non conosco questa figura	57,7	18,4	7,9	16,1	267
Totale	71,5	15,3	5,4	7,8	1.954

La conoscenza dei/delle rappresentanti sindacali dei lavoratori e delle lavoratrici dell'azienda utilizzatrice (tab. 5.15a) o di quelli/e dei/delle somministrati/e (tab. 5.15b) conduce, comunque, in misura prevalente al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice in caso di infortunio: otto rispondenti su dieci tra quelli/e che conoscono l'RSU/RSA aziendale

³⁰ Nel paragrafo successivo analizziamo nello specifico il tema della rappresentanza.

e più di 7 su dieci tra chi conosce il/la rappresentante sindacale dei/delle somministrati/e si rivolgerebbero al responsabile indicato dall'azienda.

Al/alla responsabile sindacale, invece, si rivolgerebbero più spesso quelli/e che dichiarano di essere privi/e di rappresentanza sindacale nel luogo di lavoro, testimoniando in questo modo un bisogno non soddisfatto. Nella stessa direzione può essere interpretata la difficoltà a individuare un soggetto a cui rivolgersi tra i/le somministrati/e non rappresentati/e dal punto di vista sindacale.

Tab. 5.15a – Soggetto a cui si rivolgerebbe in caso di eventuale infortunio e conoscenza del RSU/RSA dell'azienda – valori % e assoluti

<i>Conosci RSU/RSA dell'impresa utilizzatrice</i>	Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro	A un/una responsabile sindacale	Non so	v.a.
Sì	79,0	11,6	4,6	4,7	1159
No	65,0	20,5	5,9	8,6	572
Non sono presenti	49,0	19,0	9,0	23,0	100
Totale	73,0	14,8	5,2	6,9	1.831

Tab. 5.15b – Soggetto a cui si rivolgerebbe in caso di eventuale infortunio e conoscenza del RSU/RSA dei/delle somministrati/e – valori % e assoluti

<i>Conosci RSU/RSA dei/delle somministrati/e dell'agenzia</i>	Al/alla responsabile dell'azienda utilizzatrice	Al/alla responsabile dell'agenzia per il lavoro	A un/una responsabile sindacale	Non so	v.a.
Sì	73,9	13,9	6,2	6,0	468
No	67,9	19,7	4,8	7,6	722
Non sono presenti	66,7	12,6	7,5	13,2	159
Totale	69,8	16,8	5,6	7,7	1.349

5.4 Conoscenza della rappresentanza sindacale

Nella ricerca è stato indagato il livello di conoscenza da parte dei/delle somministrati/e del/della Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sul posto di lavoro (RLS) e del/della Rappresentante Sindacale presso l'azienda (RSU o RSA) dell'impresa utilizzatrice e dei lavoratori e delle lavoratrici in somministrazione.

Per quanto riguarda l'RLS va ricordato che al momento della stipula del contratto di lavoro l'agenzia ha l'obbligo di comunicare ai lavoratori e alle lavoratrici il nominativo del rappresentante per la sicurezza.

Nel campione solo poco più della metà ha dichiarato di conoscere il/la rappresentante sindacale dei/delle dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice, più di un quarto ha

risposto di non saperlo/a identificare, mentre più di uno/a su dieci non conosceva affatto la figura del RLS (tab. 5.16).

Non si trova alcuna differenza tra chi è alla prima missione e chi invece ha già esperienze passate di somministrazione, mentre la mancata conoscenza della figura del RLS cresce tra lavoratrici e lavoratori stranieri e giovani (rispettivamente 19 e 21%) in tutti i settori economici, ad eccezione del settore industriale nel quale non si rilevano differenze di età (ma persiste quella per nazionalità).

Guardando proprio ai settori economici delle aziende utilizzatrici, il maggiore livello di conoscenza del/della RLS si trova nell'industria (72,6%), mentre in tutti gli altri settori, anche nella pubblica amministrazione, conoscono il/la RLS aziendale il 40% degli/delle intervistati/e. Nei servizi alla persona, nella logistica e nel turismo-ristorazione è relativamente più forte la non conoscenza di questa figura che riguarda tra un quarto e un quinto dei/delle rispondenti.

Tab. 5.16 – Conoscenza del RLS per età, cittadinanza straniera e settore – valori assoluti e %

<i>Conoscenza RLS</i>	campione	15-24 anni	stranieri	industria	logistica	PA	commercio	servizi alla persona
Sì	58,3	50,0	52,3	72,6	33,6	40,2	38,2	41,8
No	28,2	28,7	28,2	18,2	39,6	49,1	43,4	37,4
Non conosco la figura	13,6	21,3	19,5	9,2	26,8	10,7	18,5	20,9
N. rispondenti	2.373	432	461	1.268	250	112	173	91

La conoscenza del RLS in azienda è leggermente più diffusa tra chi è stato/a selezionato/a direttamente dall'azienda rispetto a chi è stato/a scelto/a dall'agenzia (tab. 5.17): questo potrebbe indicare che una relazione già instaurata con l'impresa potrebbe favorire la conoscenza delle strutture interne, anche nel campo della sicurezza. Tra chi è stato/a selezionato/a da un APL cresce in corrispondenza la non conoscenza della figura del RLS.

Tab. 5.17 – Conoscenza del RLS per soggetto selezionatore – valori assoluti e %

<i>Conoscenza RLS</i>	Selezionato/a		Totale
	Dall'agenzia per il lavoro	Dall'azienda utilizzatrice	
Sì	57,3	61,5	58,8
No	28,1	27,1	27,8
Non conosco questa figura	14,6	11,4	13,5
N. casi	1424	763	2187

Una relazione più forte si evidenzia con la conoscenza del contratto nazionale della somministrazione³¹ (tab. 5.18): chi lo conosce, in particolare chi ne ha una conoscenza abbastanza approfondita, sa identificare il/la RLS nell'azienda in cui presta il proprio lavoro molto più frequentemente rispetto a chi non conosce per nulla o solo parzialmente il contratto. Almeno sei intervistati/e su dieci che hanno qualche nozione del CCNL, conoscono il/la RLS contro meno della metà di chi non ha alcuna conoscenza del contratto. Tra questi/e ultimi/e uno/a su cinque non conosce nemmeno la figura del RLS.

Tab. 5.18 – Conoscenza RLS per conoscenza del CCNL della somministrazione – valori % e assoluti

Conoscenza CCNL	Conoscenza RLS			n. rispondenti (v.a.)
	Sì	No	Non conosco questa figura	
Sì	63,1	27,6	9,3	1.549
No	48,2	31,7	20,2	625
Totale campione	58,8	28,7	12,4	2.174
<i>Livello conoscenza CCNL</i>				
Abbastanza ampio	65,8	26,8	7,4	269
Molto parziale	63,4	28,5	8,0	673
Conosco solo alcuni articoli	60,7	28,0	11,3	585
Totale campione	62,8	28,0	9,2	1.527

La conoscenza della rappresentanza sindacale (RSU/RSA) è in linea con quella appena analizzata relativa al RLS, almeno per quanto riguarda la rappresentanza sindacale in azienda. La maggioranza degli/delle intervistati/e, quasi 2 su 3, conosce il/la rappresentante sindacale nell'azienda utilizzatrice, il 30% ignora la sua identità, mentre il 5% segnala la mancanza di un/una rappresentante sindacale (tab. 5.19).

Tab. 5.19 – Conoscenza del/della rappresentante sindacale presso l'azienda utilizzatrice per età (fino a 24 anni), cittadinanza e alcuni settori – valori % e assoluti

Conoscenza della RSU/RSA dell'azienda utilizzatrice	Intero campione	Fino a 24 anni	straniero/a	Industria	logistica	commercio
Sì	64,4	51,9	55,7	77,7	32,4	45,6
No	30,2	41,4	36,8	18,9	59,1	41,8
Non sono presenti	5,4	6,7	7,5	3,4	8,4	12,7
v.a.	2.212	401	402	1.214	225	158

Risposte mancanti 15,0%.

³¹ Per l'analisi di questo argomento rimandiamo al par. 6.3.

Diversa la situazione riguardante la rappresentanza sindacale (RSU/RSA) dei/delle somministrati/e in azienda (tab. 5.20): metà del campione non conosce chi svolge questo ruolo, il 35% invece conosce il/la rappresentante dei/delle somministrati/e, mentre più di un/una intervistato/a su dieci sostiene che non sia presente un/una proprio/a rappresentante³².

Tab. 5.20 – Conoscenza del/della rappresentante sindacale dei/delle lavoratori/ lavoratrici in somministrazione – valori % e assoluti

<i>Conoscenza RSU/RSA somministrati/e dell'agenzia</i>	Intero campione	Fino a 24 anni	straniero/a	Industria	logistica	commercio
Sì	35,4	20,4	28,6	42,4	16,8	28,6
No	52,5	68,4	58,4	45,9	68,9	58,8
Non sono presenti	12,1	11,2	13,0	11,7	14,2	12,6
v.a.	1.611	329	269	830	190	119

Risposte mancanti 38,1%

La conoscenza dei/delle rappresentanti sindacali si associa anche in questo caso all'età, alla nazionalità e al settore economico dell'azienda utilizzatrice. Tra i/le giovani fino ai 24 anni e gli/le stranieri/e solo poco più della metà (contro i quasi due terzi dell'intero campione) conoscono il/la rappresentante sindacale dei/delle lavoratori/lavoratrici dell'azienda utilizzatrice (rispettivamente il 52% e il 56%) e quello dei/delle somministrati/e, rispettivamente il 20 e il 28%. Queste differenze si mantengono anche controllando per i settori economici che, come detto più volte, sono caratterizzati da somministrati/e di diverse caratteristiche sociodemografiche.

Nello specifico dei settori, nell'industria si trova il livello di conoscenza più elevato, oltre i $\frac{3}{4}$ degli/delle intervistati/e conosce l'RSU o RSA dei/delle dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice (78%) e oltre il 40% conosce quello dei/delle somministrati/e. Negli altri settori si arriva al massimo alla metà dei/delle somministrati/e per il/la rappresentante dell'azienda (nella PA e nei servizi alla persona) e al 30% (commercio e altro terziario) per la

³² Le due domande sulla conoscenza dei/delle rappresentanti sindacali hanno ricevuto un numero di risposte piuttosto difforni tra loro. La prima domanda relativa alla rappresentanza sindacale interna all'azienda utilizzatrice ha avuto un numero di risposte relativamente alto (2.212) con il 15% di risposte mancanti; la seconda, relativa alla rappresentanza sindacale presente nell'APL, ha avuto invece un numero di risposte molto inferiore (1.611) e un corrispondente numero di valori mancanti pari al 38% dei/delle rispondenti potenziali. Come nel caso di altre domande del questionario suddivise in più domande, diversi/e rispondenti tendono a rispondere alla prima e a saltare la domanda successiva. Ci sentiamo quindi di interpretare buona parte delle risposte mancanti del secondo quesito a questo fattore, ma anche alla scarsa conoscenza da parte dei/delle somministrati/e della possibilità di eleggere una rappresentanza specifica. In quest'ultimo caso ipotizziamo che una parte dei/delle rispondenti abbia saltato direttamente questo secondo quesito pur avendo la possibilità di indicare "non so".

rappresentanza nell'agenzia. In quest'ultimo caso però i/le somministrati/e nella PA mostrano livelli di conoscenza superiori a quelli dei/delle colleghi/e nel settore industriale (48%) e alla media generale del campione.

Anche la conoscenza della rappresentanza sindacale si associa alla conoscenza del CCNL, come si evidenzia (tab. 5.21) dalla differenza tra la quota di somministrati/e che conoscono l'RSU/RSA in azienda a seconda della conoscenza del CCNL. Tra chi lo conosce 7 su 10 somministrati/e sono a conoscenza anche del/della rappresentante in azienda contro uno su due tra chi non ha nessuna conoscenza del contratto.

Questo legame tra contratto e rappresentanza si conferma anche guardando al livello di conoscenza del primo: tra chi conosce solo alcuni articoli del CCNL la quota di intervistati/e in grado di indicare il/la rappresentante sindacale aziendale è inferiore di oltre cinque punti percentuali rispetto a chi ha un livello di conoscenza del contratto molto parziale o abbastanza ampio.

Tab. 5.21 – Conoscenza RSU/RSA dell'impresa utilizzatrice per conoscenza del CCNL e livello di conoscenza del contratto collettivo – valori assoluti e %

<i>Conoscenza CCNL</i>	<i>Conoscenza RSU/RSA</i>			n. rispondenti (v.a.)
	Sì	No	Non sono presenti	
Sì	71,0	25,1	3,9	1.473
No	49,9	42,1	8,0	575
Totale	65,1	29,8	5,1	2.048
<i>Livello conoscenza CCNL</i>				
Abbastanza ampio	72,8	24,4	2,8	254
Molto parziale	72,8	23,6	3,6	639
Conosco solo alcuni articoli	67,7	26,9	5,3	561
Totale	70,8	25,0	4,1	1.454

Chi conosce il contratto collettivo della somministrazione è più spesso in grado di indicare il/la rappresentante sindacale dei/delle somministrati/e (40,4%) rispetto a chi non lo conosce (23%), come si evince dalla tab. 5.22.

Anche in questo caso, poi, il livello di conoscenza costituisce un'ulteriore differenziazione: metà degli/delle intervistati/e che dichiarano di conoscere il CCNL afferma di sapere chi è il/la rappresentante sindacale dei/delle somministrati/e, mentre la percentuale diminuisce radicalmente tra chi conosce parzialmente o poco il contratto.

Tab. 5.22 – Conoscenza RSU/RSA dei/delle somministrati/e – valori assoluti e %

Conoscenza CCNL	Conoscenza RSU/RSA			n. rispondenti v.a.
	Sì	No	Non sono presenti	
Sì	40,4	48,0	11,6	1.082
No	23,3	62,8	14,0	430
Totale	35,5	52,2	12,3	1.512
<i>Livello conoscenza CCNL</i>				
Abbastanza ampio	51,4	38,3	10,4	183
Molto parziale	41,0	46,9	12,1	473
Conosco solo alcuni articoli	33,7	54,1	12,2	410
Totale	40,0	48,2	11,8	1.066

5.5 Le molestie sul luogo di lavoro

L'ultima parte della sezione su salute e sicurezza è dedicato alla delicata questione delle molestie, affrontata a conclusione della sezione D del questionario, chiedendo se sia mai capitato di subire molestie di tipo psicologico, sessuale o di altro tipo e in quale occasione. È stato poi chiesto se sia capitato (o si sia avuta l'impressione) di subire una discriminazione da parte dell'agenzia o dall'impresa utilizzatrice riguardo a un'ulteriore chiamata o proroga della missione, nel caso di infortunio o di malattia e, nel caso delle sole donne, in seguito a maternità o gravidanza.

L'esperienza di molestie sul luogo di lavoro risulta piuttosto diffusa nel nostro campione, considerando che un/una intervistato/a su dieci dichiara di averne subita almeno una, in gran parte nella missione corrente. Tra le donne (in tutti i settori) e tra i/le somministrati/e nel turismo e ristorazione si trovano le più alte percentuali di molestie subite, rispettivamente il 13% e il 21%.

Tab. 5.23 – Molestie subite sul lavoro nella missione in corso, in missioni precedenti e in altre esperienze di lavoro – valori assoluti e %

<i>Verificarsi di molestie sul luogo di lavoro</i>	Intero campione	In occasione di:	Attuale missione	Precedenti missioni	Altre esperienze lavorative
Sì	10,5%	(N=246)	69%	28,1%	14,5%
No	-	-	-	-	-
v.a.	2.354	-	167	68	35

Risposte multiple.

Come osservabile nella tabella 5.23, tra chi ha subito molestie il 69% le ha sperimentate in occasione della missione che era in corso al momento dell'intervista, il

28% in occasione di una precedente missione e il 14% in altre occasioni lavorative non legate alla somministrazione.

5.6 Le discriminazioni

Per quanto riguarda le discriminazioni subite ad opera di un/una rappresentante dell'impresa utilizzatrice o dall'agenzia rispetto a una proroga o un rinnovo della missione, la quota di lavoratrici e lavoratori somministrate/i è anch'essa rilevante (tab. 5.24). Tra chi non è alla prima missione (56,2% del campione) e ha subito infortuni o ha avuto periodi di malattia (58,9% di questo sotto-campione) il 18% ritiene di aver subito discriminazioni che hanno impedito il prolungamento o il rinnovo di una precedente missione.

Tab. 5.24 – Discriminazioni nella proroga/rinnovo della missione – valori % e assoluti

<i>Tipo discriminazione</i>	Campione	Industria	Logistica	PA	Straniere/i
Discriminazione per malattia/infortunio	18,4	18,6	22,8	4,3	-
Discriminazione per gravidanza maternità (solo donne)	13,4	12,0	15,2	17,1	16,2
N. casi su cui è calcolata la percentuale	842 (409 donne)	463 (175)	79 (33)	47 (35)	99

Delle 409 donne (sulle 1.214 del campione) che hanno avuto periodi di gravidanza o maternità in precedenti missioni il 13,4% ha risposto di aver subito discriminazioni legate a questi fattori. Per questioni di numerosità di questo sotto-campione non è possibile verificare in modo attendibile se esistano differenze nei settori economici. Possiamo comunque riportare i dati rilevati che indicherebbero una maggiore frequenza di discriminazione nel turismo-ristorazione (25%) e nella PA (17%). È da sottolineare che tra le donne straniere si trova una maggiore frequenza di discriminazioni legate a gravidanza e maternità.

In **sintesi**, riepilogando i dati contenuti in questa sezione del rapporto emerge un quadro di relativa soddisfazione per le condizioni di lavoro, anche in relazione alla sicurezza, mentre si rilevano, pur sempre in un quadro tendenzialmente positivo, evidenti carenze nelle attività di formazione e anche una preoccupante (ma non sorprendente) diffusione di discriminazioni e molestie.

Nello specifico, l'insoddisfazione per le condizioni di lavoro riguarda un quinto dei/delle rispondenti e l'insicurezza, pur non rappresentandone uno dei principali fattori, viene

percepito da una parte rilevante dei/delle somministrati/e, anche come elemento di disuguaglianza rispetto ai/alle dipendenti diretti/e dell'impresa utilizzatrice. Le attività di formazione in tema di sicurezza sono giudicate nel complesso in modo positivo, pur con maggiori criticità in alcuni settori del terziario, ma presentano qualche problema nelle tempistiche di erogazione dei corsi che abbastanza spesso risultano ritardati rispetto ai tempi previsti dalle norme contrattuali.

La questione degli infortuni risulta non trascurabile in termini di diffusione e si combina con qualche mancanza nella fornitura dei DPI, soprattutto nelle postazioni di lavoro percepite come più pericolose. Appare grave la diffusione di discriminazioni e di molestie sul luogo di lavoro, che vedono una maggiore esposizione delle donne e in particolare di quelle straniere.

Si pone, infine, in modo evidente non solo una questione di ampliamento della presenza effettiva e della capacità di farsi conoscere del sindacato, ma anche quella più specifica, ma non meno rilevante, della rappresentanza dei/delle somministrati/e che risulta piuttosto limitata, anche in confronto a quella aziendale e a quella per la sicurezza (RLS). Sebbene la rappresentanza sindacale e quella per la sicurezza non siano sovrapponibili e abbiano chiari elementi di distinzione, la questione della rappresentanza può certamente essere affrontata nel suo insieme, come questione generale, considerando che la conoscenza dei/delle rappresentanti sindacali e per la sicurezza tende a essere associata, in termini complessivi: chi conosce il/la rappresentante sindacale (RSU o RSA sia dei/delle dipendenti diretti/e sia dei/delle somministrati/e) conosce anche il/la rappresentante per la sicurezza.

6. Norme contrattuali e parità di trattamento

Uno degli aspetti cardine del lavoro in somministrazione, che ne fa in linea di principio una forma virtuosa di flessibilità lavorativa, è la parità di trattamento sancita dalle norme contrattuali e legislative. La ricerca ha cercato di rilevare l'effettiva applicazione di questo principio contrattuale.

6.1 Il rapporto di lavoro nel confronto con i/le dipendenti diretti/e

Ai/alle somministrati/e è stata chiesta, come visto parzialmente nella sezione precedente, una valutazione comparativa del rapporto di lavoro nella sua globalità rispetto ai/alle dipendenti diretti/e dell'azienda presso la quale stavano lavorando.

Circa tre somministrati/e su quattro valutano, rispetto ai/alle dipendenti diretti/e, il rapporto come paritario (67,7%) o addirittura migliore (16,9%). Per il 15,4% invece la condizione di somministrato/a pregiudica la parità di trattamento.

La logistica è il settore che mostra una valutazione positiva superiore alla media. Le quote maggiori di comparazione negativa rispetto ai/alle dipendenti diretti/e si osservano,

invece, nel commercio, nel turismo-ristorazione e nella pubblica amministrazione, che fa segnare la percentuale di confronto positivo più bassa tra i settori.

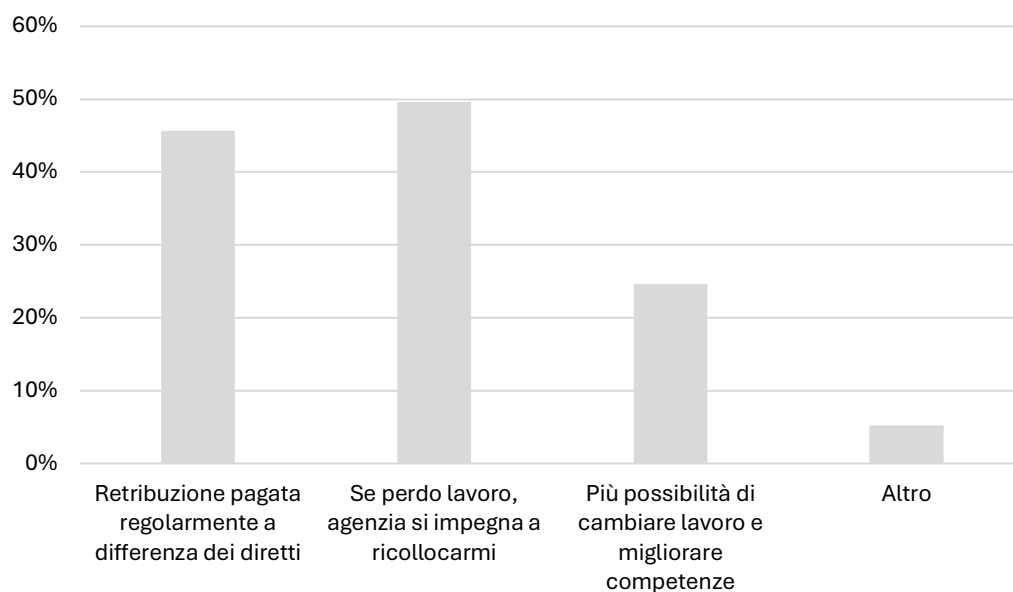
Tab. 6.1 – Confronto tra il proprio rapporto di lavoro e quello dei/delle dipendenti diretti/e – valori % e assoluti

<i>Rapporto di lavoro nel confronto con i/le dipendenti diretti/e</i>	Campione	Industria	Commercio	Servizi alla persona	Logistica	Terziario in generale	PA	Altro
Decisamente migliore/migliore	16,9	16,7	15,2	14,3	20,5	12,0	10,8	15,8
Sostanzialmente uguale	67,7	69,6	62,8	72,6	64,9	72,0	68,5	65,2
Peggior	15,4	13,6	22,0	13,1	14,6	16,0	20,7	19,0
N. casi	2.260	1.254	164	84	205	100	111	184

Missing 13,2%, N= 345.

Nella logistica il primo motivo di soddisfazione è la retribuzione, indicata da 6 rispondenti su 10, mentre nell'intero campione (fig. 6.1) è la possibilità di essere ricollocato/a da parte dell'agenzia in caso di perdita di lavoro il primo fattore di comparazione positiva, in particolare nell'industria, mentre le maggiori possibilità di cambiare lavoro e migliorare le competenze sono fattori indicati come primi nel commercio. È utile sottolineare che buona parte degli/delle intervistati/e tende a indicare un solo fattore di vantaggio rispetto ai/alle dipendenti (se ne potevano scegliere due) configurando in modo ancora più chiaro il motivo della migliore condizione.

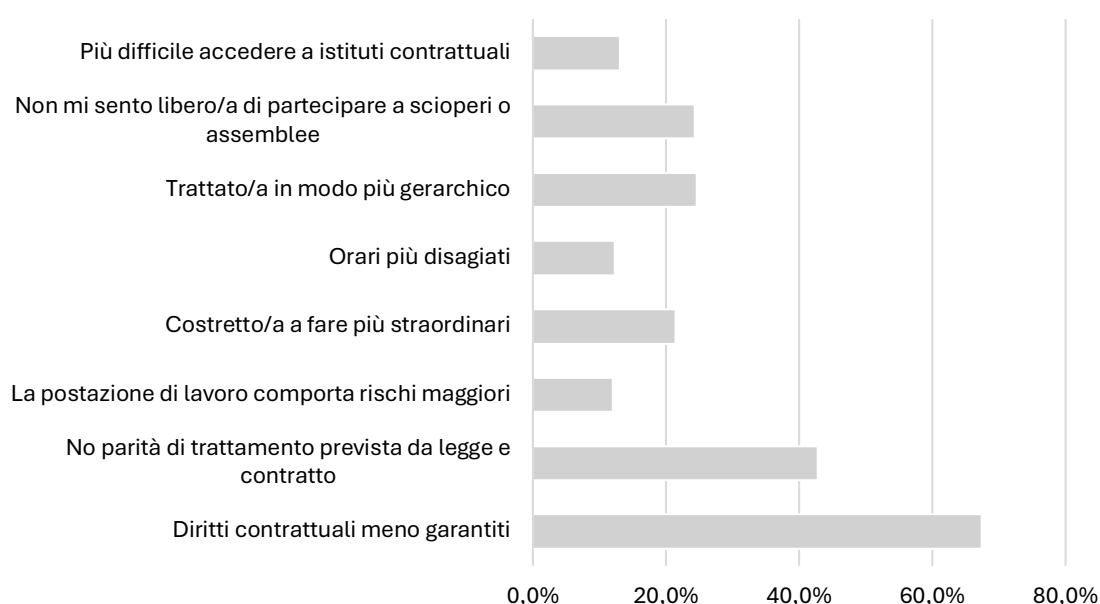
Fig. 6.1 – Motivi della condizione di lavoro migliore rispetto a quella dei/delle dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice – solo valori %



N. casi: 477. Risposte multiple.

Alla base dell'insoddisfazione nel confronto con i/le dipendenti diretti/e, invece, vi sono più elementi. Tra i motivi indicati per lo svantaggio (fig. 6.2) prevale nettamente la minore garanzia dei diritti contrattuali, così per 2 intervistati/e su 3; al secondo posto un fattore molto simile, la mancanza di parità di trattamento in generale, che viene indicato da 4 somministrati/e su dieci. Le cause più specifiche di insoddisfazione sono indicate in numero minore, dal diverso stile di gestione del personale (più gerarchico) alla minore libertà sindacale (intorno al 24%), fino al problema degli straordinari. Nel settore del commercio la prevalenza di fattori quali la minore tutela dei diritti in generale e la mancata parità di trattamento risultano ancor più dominanti rispetto agli altri.

Fig. 6.2 – Motivi della condizione di lavoro peggiore rispetto a quella dei/delle dipendenti diretti/e dell'azienda utilizzatrice – solo valori %



N. casi: 815. Risposte multiple

Nei servizi alla persona, turismo-ristorazione e PA si evidenzia una peggiore condizione delle donne somministrate, che si dichiarano meno frequentemente degli uomini in situazione migliore rispetto ai/alle dipendenti diretti/e e più degli uomini si percepiscono in una condizione peggiore.

Il confronto con i/le dipendenti delle imprese utilizzatrici è stato affrontato anche nello specifico della questione salariale (tab. 6.2), chiedendo ai/alle rispondenti di indicare se la retribuzione, a parità di mansione e di inquadramento, è complessivamente uguale tra

somministrati/e e dipendenti. La disparità retributiva, come abbiamo visto (tab. 5.4), è la seconda risposta più indicata da chi si dichiara scontento/a del confronto con i/le dipendenti diretti. Detto ciò, sappiamo che l'analisi della retribuzione è tutt'altro che semplice, si tratta quindi di una percezione degli/delle intervistati/e sulla base, supponiamo, di comparazioni dirette con colleghi/e alle dipendenze dirette dell'azienda utilizzatrice. Lo testimonia la percentuale (35%) di intervistati/e che non si sente in grado di valutare questo confronto.

Si tratta di una questione che la rappresentanza sindacale, da una parte, e le agenzie, dall'altra, dovrebbero affrontare con particolare impegno per fornire alle lavoratrici e ai lavoratori in somministrazione gli strumenti per questa valutazione.

Tab. 6.2 – Parità retributiva rispetto ai/alle dipendenti diretti/e delle imprese utilizzatrici – valori % di colonna e assoluti

<i>Parità retributiva</i>	Campione	Industria	Logistica	Turismo e Ristorazione	Servizi alla persona	PA	Stranieri
Sì	37,9	38,1	33,8	28,6	55,1	50,0	30,4
No	26,3	28,9	21,7	25,7	15,7	18,1	25,1
Non so	35,8	33,0	44,6	45,7	29,2	31,9	44,5
N. casi	2.397	1.297	240	35	89	116	454

Tra i settori economici si trovano differenze rilevanti. Nei servizi alla persona e nella PA la parità retributiva viene evidenziata da metà del campione, una quota chiaramente più alta della media; la difficoltà del confronto cresce nella logistica e nel turismo-ristorazione.

È rilevante la disuguaglianza di nazionalità sulla percezione della parità retributiva. I/le somministrati/e di nazionalità straniera che ritengono di essere trattati/e alla pari sono il 30% contro il 39% degli/delle italiani/e, ma la differenza aumenta tra i soggetti che non si sentono in grado di fare il confronto con i/le dipendenti. Questa differenza si trova in molti settori, ma non nella logistica.

Tra coloro che hanno risposto negativamente, cioè che ritengono di ricevere una retribuzione inferiore ai/alle dipendenti diretti/e (26% del campione) quasi la totalità individua la causa o le cause (era possibile esprimerne al massimo due) di questa disuguaglianza più frequentemente in ordine di frequenza nell'inquadramento (48,5%), nella paga oraria (44,9%), nel mancato percepimento del premio di produzione (35,5%) e delle maggiorazioni (27,3%). Il welfare aziendale, i buoni pasto e i superminimi sono indicati di meno (tra il 15 e il 18%), ma quest'ultimi due fattori risultano più rilevanti tra i/le

somministrati/e del commercio (rispettivamente il 38,6% e 28,1%). Ancora in questo settore si nota il maggior peso della paga oraria, indicata da più di un/una somministrato/a su 3 e del premio di produzione (quasi il 60%) (tab. 6.3).

Tab. 6.3 – Fattori di diseguaglianza retributiva rispetto ai/alle diretti/e dell'azienda utilizzatrice per chi ha risposto di non ricevere un uguale trattamento retributivo – valori % e assoluti

<i>Fattori della diseguaglianza retributiva</i>	Campione	Industria	Commercio	Logistica
Non corretto Inquadramento	48,5	35,7	40,4	32,0
Differente paga oraria	44,9	46,6	68,4	42,0
Esclusione premio produzione	35,5	43,1	59,6	42,0
Mancate maggiorazioni	27,3	25,1	33,3	22,0
Esclusione welfare aziendale	17,8	18,5	10,5	12,0
Mancanza buoni pasto	16,2	12,8	38,6	14,0
Assenza superminimi	15,5	16,1	28,1	16,0b
Altro	4,8	4,4	1,8	6,0
n. casi	619	367	57	50
n. risposte	1.303	742	160	93

Risposte multiple; sono riportati solo i settori nei quali i/le rispondenti sono almeno 50 per garantire attendibilità del dato

6.2 L'utilizzo degli istituti contrattuali e i referenti organizzativi

Tra gli istituti contrattuali gli/le intervistati/e hanno utilizzato soprattutto le ferie (83% dei casi) e il permesso per malattia (57%), come si vede nella fig. 6.3. Meno utilizzati sono i permessi per motivi di studio, quelli per paternità e maternità e per gravidanza che interessano solo alcuni profili di lavoratrici e lavoratori³³.

Solo il 12,5% del campione risulta non aver utilizzato alcuno degli istituti indicati.

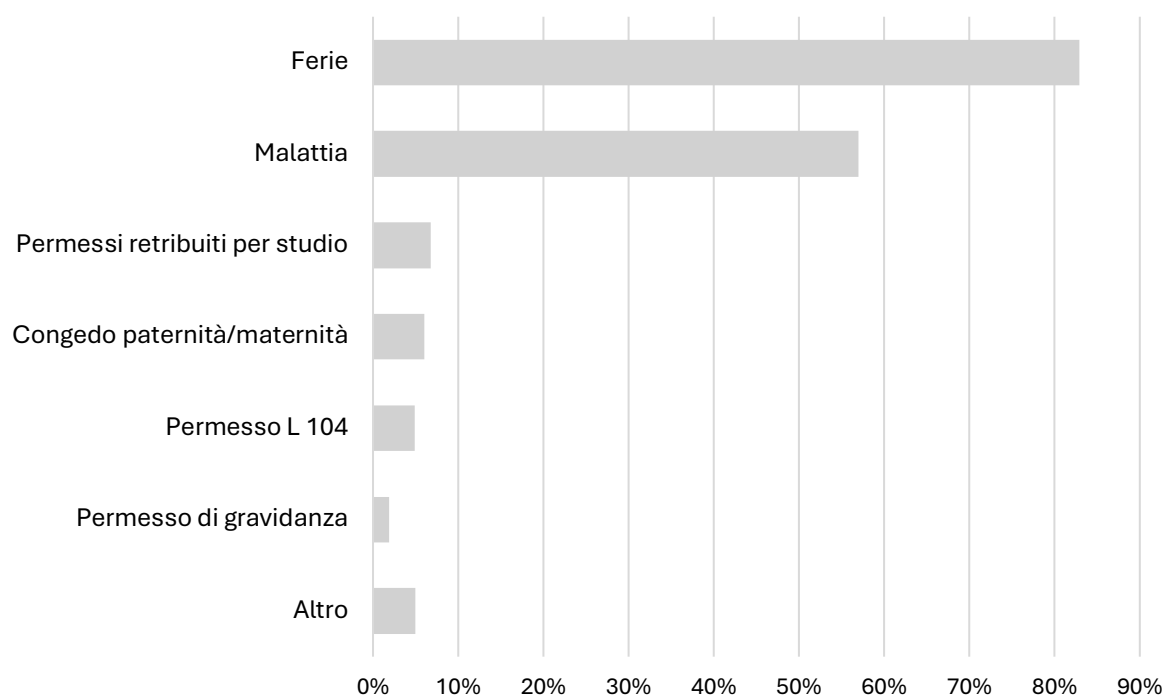
Nella gran parte dei casi i/le somministrati/e si sono rivolti/e al/alla responsabile aziendale per il ricorso agli istituti previsti dal contratto, un quarto al/alla responsabile dell'agenzia, solo 4 su 100 al/alla delegato/a sindacale (tab. 6.4).

Se guardiamo ai singoli istituti utilizzati emergono alcune informazioni rilevanti (Tab. 6.5). Per malattia e ferie, gli istituti di gran lunga più utilizzati, ma anche per il permesso previsto dalla L.104, il/la responsabile aziendale è stato/a individuato/a come referente da almeno il 70% degli/delle intervistati/e. Al/alla delegato/a sindacale e al/alla responsabile

³³ Non siamo in grado di indicare quanti dei/delle rispondenti sono o sono stati in queste condizioni (studio e maternità/paternità); sappiamo che il 22% del campione ha figli/e a carico, non sappiamo quanti abbiano figli/e ormai indipendenti o comunque non a carico.

dell'agenzia si rivolgono in modo più frequente rispetto all'insieme del campione i soggetti che richiedono gli istituti più specifici (e meno frequenti), legati allo studio e alla maternità o paternità. In questi casi, infatti, la quota di intervistati/e che si è rivolto/a in prima battuta a un/una sindacalista arriva al 15% per i permessi di gravidanza e maternità/paternità, al 6,5% per i permessi per studio e oltre il 30% e il 20% rispettivamente hanno preferito rivolgersi al referente dell'agenzia.

Fig. 6.3 – Utilizzo degli istituti contrattuali previsti dal contratto – solo valori %



N. casi: 1.965; risposte multiple

Tab. 6.4 – Soggetto al quale ci si rivolge in caso di ricorso a uno degli istituti contrattuali – valori % e assoluti

Soggetto a cui ti rivolgi/rivolgeresti...	se hai fatto ricorso agli istituti		se non hai fatto ricorso agli istituti	
	n. casi	%	n. casi	%
Al/alla responsabile aziendale	961	71,0	805	60,1
Al/alla responsabile dell'agenzia	333	24,6	363	26,8
Al/alla delegato/a sindacale	60	4,4	175	13,1
Totale	1.354	100,0	1.338	100,0

Anche nel caso di non utilizzo degli istituti (tab. 6.4, ultime due colonne) la maggior parte dei/delle rispondenti indicano il/la responsabile aziendale come referente da contattare (60%), pur con meno frequenza rispetto agli istituti effettivamente utilizzati, mentre cresce notevolmente il ricorso al/alla delegato/a sindacale come soggetto di

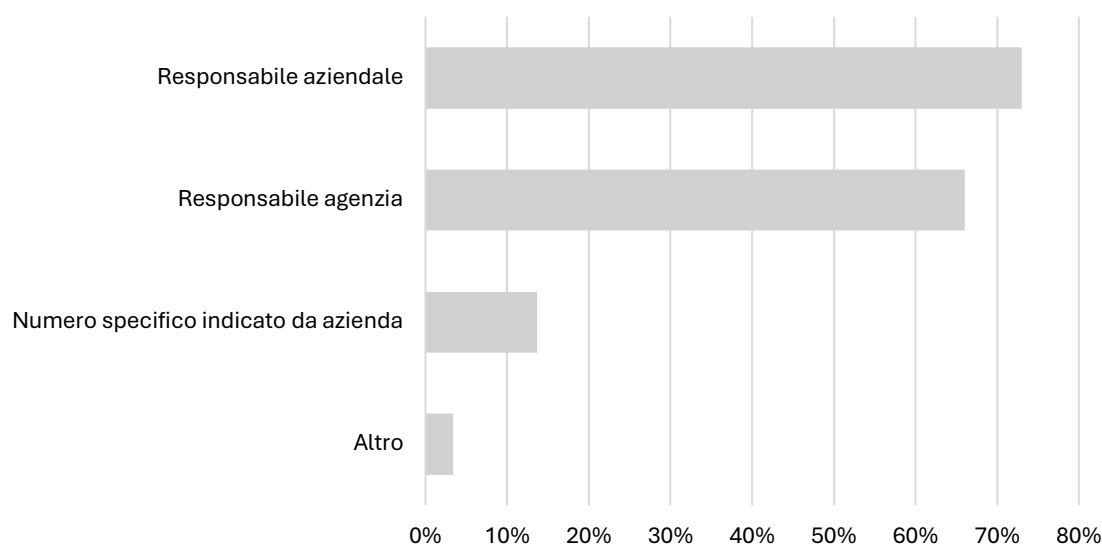
riferimento (13%) rispetto al caso dell'utilizzo effettivo (4%). All'agenzia si rivolgono o si rivolgerebbero un quarto degli/delle intervistati/e, ma più di frequente i/le lavoratori/lavoratrici che per la missione in corso al momento dell'intervista sono stati/e selezionati/e dall'agenzia, quelli/e che sono stati/e scelti/e sulla base di un colloquio con la stessa e quelli/e che hanno svolto la formazione professionale con Forma.Temp.

Tab. 6.5 –Istituti contrattuali utilizzati per referente contattato – solo valori %

Istituti contrattuali	AI/alla responsabile aziendale	AI/alla responsabile dell'agenzia	AI/alla delegato sindacale
Ferie	75,4	20,7	3,9
Permessi retribuiti per studio	72,0	21,5	6,5
Permesso di gravidanza	46,2	38,5	15,4
Congedo paternità/maternità	56,6	30,3	13,2
Permesso Legge104	73,2	19,6	7,1
Malattia	72,3	24,7	3,0
Altro	70,2	28,1	1,8

Riguardo alla malattia è stato poi chiesto agli/alle intervistati/e di indicare a chi si rivolgono per giustificare l'assenza, indicando anche più risposte (fig. 6.4). Quasi tre rispondenti su quattro contattano il/la responsabile aziendale; due intervistati/e su tre si rivolgono al/alla responsabile dell'agenzia e quasi la metà del campione (il 45%) contatta sia l'azienda sia l'agenzia, rispondendo in questo modo sia alle esigenze organizzative dell'impresa utilizzatrice sia alle norme contrattuali che richiedono di informare l'agenzia in quanto datore di lavoro diretto, un altro 14% chiama il numero indicato dall'impresa.

Fig. 6.4 – In caso di malattia chi contattati? – solo valori %



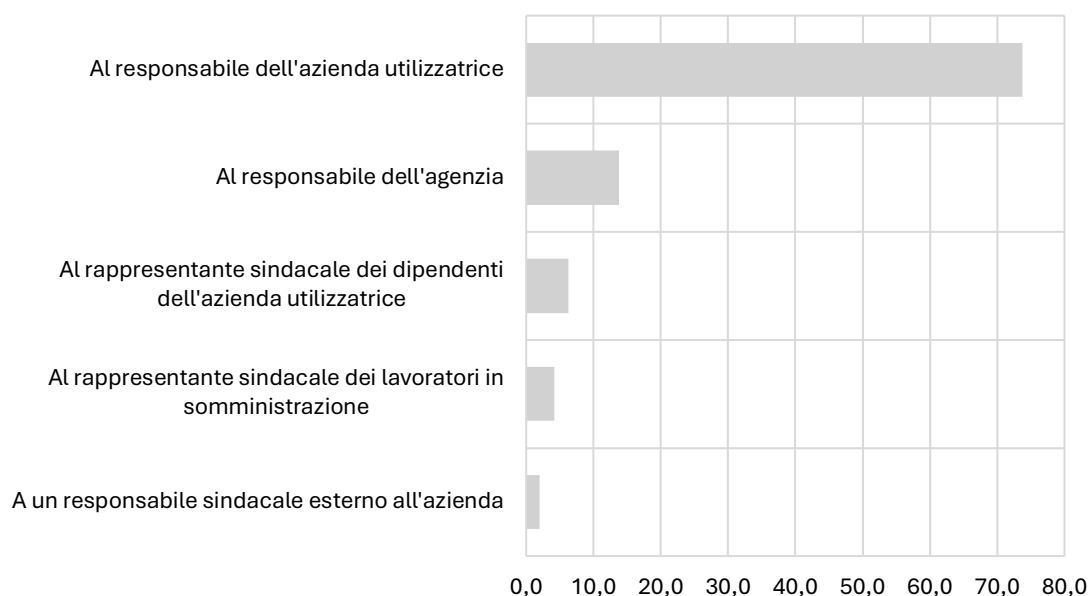
Risposte multiple.

In caso di problemi relativi a orari, attrezzature, carichi di lavoro e altre questioni organizzative gli/le intervistati/e si rivolgono in gran parte (74%) al/alla responsabile dell'azienda nella quale svolgono la missione. Al/alla responsabile dell'agenzia si rivolge il 13% dei/delle lavoratori/lavoratrici, in misura maggiore tra i lavoratori e le lavoratrici impiegati/e nei servizi alla persona (21,5%) e nella logistica (21,8%) e tra i/le somministrati/e a tempo determinato.

Il ricorso al sindacato, nel complesso, coinvolge quasi il 13% del campione, quindi la stessa quota dell'agenzia, con una preferenza per il/la rappresentante sindacale in azienda (6%) rispetto al/alla rappresentante dei/delle somministrati/e (4%) e di un/una responsabile sindacale esterno/a (2%).

La scelta del sindacato come referente è più evidente tra i/le lavoratori/lavoratrici specializzati/e rispetto ai/alle non qualificati/e e agli/alle impiegati/e, tra chi lavora nella pubblica amministrazione (un caso su cinque nel complesso e con una predominanza, 17%, per il/la rappresentante dei/delle somministrati/e).

Fig. 6.5 – In caso di un problema riguardante lo svolgimento del lavoro, a chi ti rivolgeresti in maniera prioritaria?



6.3 Livello di conoscenza del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Somministrazione

La conoscenza del contenuto del contratto collettivo di lavoro della somministrazione è piuttosto scarsa perché, anche se il CCNL è conosciuto da 7 somministrati/e su dieci (71,3%), solo il 17% di questi/e dichiara di averne una conoscenza ampia, mentre in maggioranza si tratta di una conoscenza parziale (44%) o solo di alcuni specifici articoli (38,6%); non conosce il contratto il restante 28,7% del campione (tab. 6.6).

Tab. 6.6 – Livello di conoscenza del CCNL della somministrazione – valori assoluti e %

<i>Sei a conoscenza dell'esistenza del CCNL della somministrazione?</i>	Campione		Tempo det.	Stranieri/e	15-24 anni
Sì	71,3	<i>di cui:</i>	67,9	54,4	65,8
<i>Livello di conoscenza abbastanza ampio</i>	-	17,4	19,9	23,8	17,2
<i>Molto parziale</i>	-	44,1	40,7	35,7	44,4
<i>Conosco solo alcuni articoli</i>	-	38,6	39,3	40,4	38,3
No	28,7		32,1	45,6	34,2
N. casi (v.a.)	2.307	1.623	1.173	432	395

I/le somministrati/e più giovani (fino a 24 anni) e gli/le stranieri/e dichiarano una conoscenza minore del contratto, così come chi è a tempo determinato. Tra i settori economici è nel turismo-ristorazione e nei servizi alla persona che si riscontra il livello più basso di conoscenza (lo conoscono rispettivamente il 50% e 62,5% dei lavoratori e delle lavoratrici interessati/e), il più elevato livello di conoscenza appartiene, invece, ai/alle somministrati/e della PA, nella quale l'84% degli/delle interessati/e dichiara di conoscere il CCNL di settore.

Il sindacato, nel suo complesso, anche attraverso la comunicazione *social* e i/le delegati/e, rappresenta di gran lunga il canale più diffuso di conoscenza del contratto, mentre le agenzie sono state indicate solo dal 16% degli/delle intervistati/e (tab. 6.7).

Tab. 6.7 – Canali di conoscenza del CCNL della somministrazione – valori assoluti e %

<i>Canali di conoscenza del CCNL</i>	%
Sindacato (anche attraverso siti e social)	53,6
Delegato/a sindacale	28,4
Agenzia per il lavoro (APL)	15,9
Social in genere	12,7
Lavoratore/lavoratrice	8,9
Altro	7,0
n. casi (v.a.)	1.580

Risposte multiple

Lo scambio di informazioni tra colleghe/i ha funzionato per quasi il 9% degli/delle intervistati/e, mentre la conoscenza del CCNL attraverso i canali *social* è stato indicato solo dal 12,7% degli/delle intervistati/e.

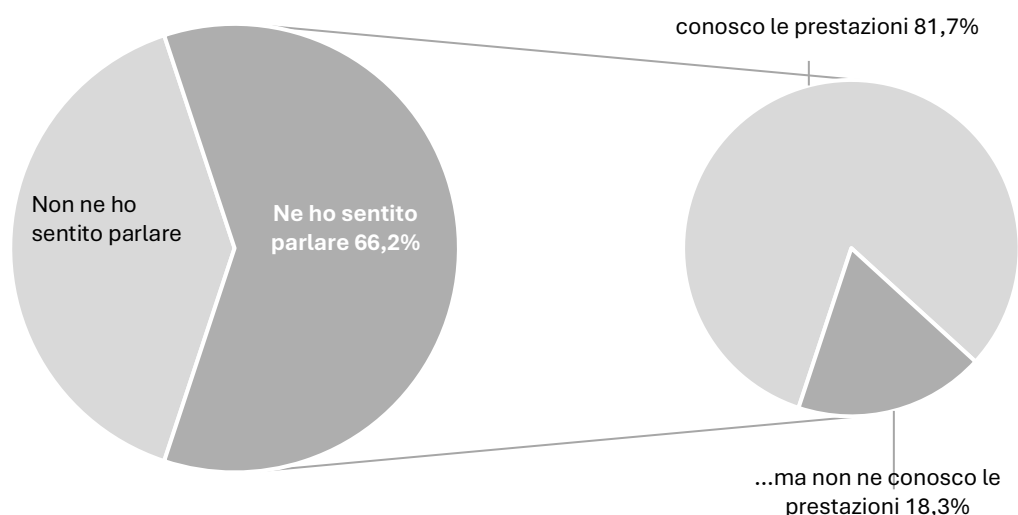
6.4 Gli enti bilaterali

Tra gli elementi importanti del contratto di lavoro in somministrazione vanno incluse le prestazioni garantite dagli enti bilaterali. La rilevanza degli enti bilaterali come istituzioni deriva dalle prestazioni che lavoratrici e lavoratori in somministrazione possono ricevere da essi in termini di servizi di welfare (Ebitemp) e di formazione (Forma.Temp).

Come si osserva dalla fig. 6.6, 2 intervistati/e su 3 hanno sentito parlare degli enti bilaterali e di questi/e 8 su 10 ne conoscono le prestazioni, che equivale a dire che poco più della metà dei/delle somministrati/e del campione conosce in modo sufficiente questi organismi e così le prestazioni erogate.

Il livello di conoscenza degli enti bilaterali è molto inferiore tra gli/le stranieri/e (solo il 55% li conosce), tra i/le più giovani (54% fino a 24 anni), fra chi è a tempo determinato mentre tra i/le somministrati/e in *staff leasing* raggiunge il 70%. Una minore conoscenza si riscontra soprattutto tra i lavoratori e le lavoratrici impegnati/e nei servizi alla persona e nel turismo-ristorazione.

Fig. 6.6 – Hai mai sentito parlare degli enti bilaterali Ebitemp e Forma.Temp? – solo valori %



Il sindacato rappresenta la fonte di informazione sugli enti bilaterali nettamente più diffusa (3 su 4 intervistate/i), prevalentemente nella forma istituzionale ("sindacato"), mentre i/le delegati/e sindacali assolvono in misura minore ma rilevante (24%) a questa funzione. Le

agenzie sono, diversamente dalla diffusione del CCNL, il canale di informazione per un quarto dei/delle rispondenti, alla pari dei/delle delegati/e sindacali (tab 6.8).

Tab. 6.8 Canali di conoscenza degli enti bilaterali e conoscenza delle prestazioni – solo valori %

<i>Canali di conoscenza dell'ente bilaterale e grado di conoscenza delle prestazioni</i>	Canale di conoscenza	Ne conosco le prestazioni
Sindacato	51,4	87,2
Delegato/a sindacale	24,2	90,2
Lavoratore/lavoratrice	11,7	75,5
Agenzia per il lavoro (APL)	24,9	81,5
Social in genere	6,7	67,6
Altro	4,7	73,3

Risposte multiple

L'informazione maggiore sulle prestazioni degli enti bilaterali viene comunque dal sindacato (nelle due forme previste), considerando che 9 intervistati/e su 10 tra chi conosce gli Enti attraverso il sindacato ne conosce le prestazioni. Le agenzie forniscono un livello di conoscenza specifica nella media, mentre le relazioni con colleghe e colleghi e i canali *social* producono un'informazione meno precisa.

In **sintesi**, la questione della parità di trattamento e delle garanzie previste dal CCNL della somministrazione presentano importanti criticità. Per prima cosa va sottolineata la scarsa conoscenza del CCNL che, per quanto trasversale e diffusa (il 30% del campione non lo conosce e la metà lo conosce solo parzialmente) investe in particolar modo i/le giovani, il tempo determinato e i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e. Se è vero che il confronto con i/le dipendenti diretti/e vede rispettata nella gran parte dei casi la parità di trattamento, esiste una quota consistente di intervistati/e (15%) che manifesta disuguaglianze legate per lo più al mancato rispetto delle garanzie contrattuali e della parità di trattamento, con particolare forza nel commercio e tra le donne nei servizi alla persona, nel turismo-ristorazione e nella PA. La parità retributiva rappresenta una criticità rilevante, in particolare tra i/le lavoratori/lavoratrici stranieri/e e tra quelli/e che lavorano nei servizi alla persona e nella PA; a questo va aggiunta la difficoltà di fare questo confronto, in particolar modo nella logistica e nel turismo-ristorazione. Una particolare esposizione alla disuguaglianza retributiva tocca i/le somministrati/e stranieri/e che dichiarano più frequentemente salari inferiori rispetto ai/alle dipendenti diretti/e ma anche più difficoltà a fare il confronto.

Conclusioni

L'indagine di cui abbiamo proposto fin qui nel dettaglio i risultati è nata dall'interesse di NidiL CGIL di approfondire in particolare l'evoluzione del rapporto, al di là di quello specificatamente contrattuale, tra lavoratori e lavoratrici somministrati/e e le agenzie. Questa necessità ha preso le mosse non solo dall'incremento del ricorso alla somministrazione nel mercato del lavoro italiano e dai cambiamenti normativi nel frattempo intervenuti (es. il c.d. decreto dignità), ma anche dall'osservazione dell'evoluzione stessa del rapporto tra imprese utilizzatrici e agenzie. Allo stesso tempo, l'indagine ha cercato di fare il punto su una serie di aspetti che spesso sono dati per scontati, ma che poi nel confronto con i lavoratori e le lavoratrici assumono, almeno per una parte di questi, un diverso peso. Va detto che l'aumento dei/delle lavoratori/lavoratrici a tempo indeterminato ha, da questo punto di vista, contribuito a modificare il rapporto stesso con le agenzie e con l'impresa utilizzatrice (indipendentemente se la missione è a termine o indeterminata) e di ciò i riflessi sull'azione sindacale sono senza dubbio significativi.

Gli aspetti e i vincoli di natura metodologica

L'indagine non è basata, è bene ribadirlo nuovamente, su un campione statisticamente rappresentativo, ma le sue caratteristiche sono molto prossime a quelle dell'universo di riferimento in quanto a composizione di genere, presenza di lavoratori e lavoratrici stranieri/e, distribuzione geografica e, in parte, con riferimento ai principali settori economici di impiego. L'obiettivo, come è di ogni indagine che parte da un campione auto-selezionato di cui si conoscono le variabili condizionanti (in questo caso quella sindacale), non era, dunque, quello di giungere a risultati generalizzabili all'universo della somministrazione, quanto a individuare tendenze e criticità, ma anche – come emerge in modo abbastanza netto – a rilevare la valutazione che gli intervistati e le intervistate danno della loro condizione che, nonostante la specifica condizione contrattuale, non è così negativa come era invece atteso almeno in termini di soddisfazione generale.

I risultati: la valutazione del rapporto di lavoro alla luce della presenza sindacale

La ricerca illustrata in questo rapporto mostra, infatti, dalla prospettiva delle lavoratrici e lavoratori intervistate/i, un quadro generalmente positivo del rapporto di lavoro intermediato. La soddisfazione per il rapporto di lavoro, le condizioni di svolgimento della missione, la

parità di trattamento vengono espresse dalla maggioranza del nostro campione. Questo quadro complessivo va però contestualizzato rispetto al processo di selezione – o meglio di auto-selezione – del campione. Come è naturale che sia, una ricerca che utilizza il canale sindacale include abitualmente lavoratrici e lavoratori che hanno rapporti con il sindacato stesso e operano in imprese che vedono la presenza e l'agibilità sindacale non solo sulla base dell'esistenza o meno di un/una rappresentante dei lavoratori/lavoratrici tra gli/le stessi/e somministrati/e, ma anche a volte, più basicamente, potendo contare sul fatto di poter partecipare liberamente a un'assemblea o comunque sapendo, al di là dell'iscrizione – un dato che non abbiamo volutamente incluso nel questionario – di poter contare sul supporto di un/una funzionario/a sindacale di NldiL prima ancora di quello della categoria di appartenenza dei/delle lavoratori/lavoratrici dell'impresa utilizzatrice.

I risultati della nostra analisi sono, dunque, da riferire, nella maggior parte dei casi, a contesti lavorativi che presentano tendenzialmente un quadro stabile delle relazioni sindacali sia con le agenzie per il lavoro che con le imprese utilizzatrici. E se nel complesso le risposte che emergono sono positive per i due terzi dei/delle rispondenti su diversi aspetti (condizione di lavoro complessiva, formazione, ecc.), i fattori critici che emergono sono da considerare con grande attenzione anche quando non sono risultati particolarmente diffusi tra i/le rispondenti. Sono criticità che a volte risentono del settore, ad esempio quello del turismo/ristorazione, piuttosto che del fatto di essere un lavoratore straniero anziché italiano o una lavoratrice straniera (subendo una doppia diseguaglianza), in alcuni casi dalla collocazione geografica dell'impresa (nel Sud piuttosto che nelle regioni del Nord Italia). Ma se consideriamo, ad esempio, il dato delle discriminazioni questo appare piuttosto trasversale ai territori e a tutte le altre variabili fin qui considerate.

Le criticità: la parità retributiva e di trattamento in generale

Le criticità, dunque, più rilevanti sono riconducibili, tra le altre cose, alla parità retributiva rispetto ai/alle dipendenti dell'impresa utilizzatrice da cui emerge come primo dato il fatto che il 36% del campione non era in grado di rispondere (il 44% se straniero), al netto del 38% che la considera esistente e del 26% che invece né dà una valutazione negativa e che la fa dipendere in ordine di importanza dal mancato rispetto dell'inquadramento, dalla diversa paga oraria, dall'esclusione dal premio di risultato o dall'assenza o diversità delle maggiorazioni. Ad esempio, la correttezza o meno dell'inquadramento professionale finisce

per influire anche sulla soddisfazione complessiva e sulla desiderabilità stessa, ad esempio, di stabilizzazione presso l'impresa utilizzatrice.

Tutto ciò, tuttavia, avviene nel contesto di una valutazione ampiamente positiva del rapporto di lavoro sempre nel confronto con quella dei/delle lavoratori/lavoratrici non somministrati, poiché il 68% degli/delle intervistati/e lo considera sostanzialmente uguale, il 17% anche migliore e solo il 15% peggiore.

La struttura dell'orario di lavoro

Altra questione rilevante è quella della struttura dell'orario di lavoro. Partendo dal fatto che per circa l'80% dei/delle rispondenti vale un rapporto *full time*, l'indice di flessibilità oraria che abbiamo proposto nel paragrafo 4.2 classifica come "media" o "elevata" rispettivamente la condizione del 18,3% e del 13,3% dei/delle rispondenti, un dato sicuramente condizionato dalla maggiore incidenza del settore industriale piuttosto che di quanti/e lavorano nella PA rispetto ad altri settori dove la flessibilità oraria è più accentuata (commercio e turismo/ristorazione). Sta di fatto che tra quanti/e si sono espressi/e come insoddisfatti/e rispetto alle condizioni complessive di lavoro in azienda, pari a un/una intervistato/a su cinque, l'orario di lavoro ha una incidenza inferiore, rispetto ad altri fattori come la qualità dell'ambiente di lavoro, indicata da un/una intervistato/a su due tra quelli/e che si sono dichiarati/e insoddisfatti/e, o la retribuzione e il carico di lavoro (4 su 10). Ma va detto che l'incidenza all'orario di lavoro cresce sensibilmente tra chi lavora in *part time*, considerato che per uno/a su tre questo è uno dei motivi che concorre alla valutazione negativa con un peso poco inferiore all'ambiente di lavoro e al carico di lavoro.

Le discriminazioni

Altra questione rilevante riguarda il peso delle discriminazioni e quello delle molestie, aspetti per i quali non si dispone, tuttavia, ad oggi, di dati di paragone. Se con riferimento alla missione che era in corso questo evento è stato indicato dal 10% degli/delle intervistati/e (percentuale di per sé non piccola), considerando l'insieme delle esperienze precedenti nella somministrazione questa percentuale ne esce raddoppiata. Le cause sono qui quelle più ricorrenti nel mercato del lavoro, ovvero l'essere donna, l'essere straniera/o (spesso in concomitanza tra loro), iscritto/a o comunque partecipe delle vicende sindacali, ma anche il fatto stesso di essere un lavoratore o una lavoratrice in somministrazione (così per l'8,3% degli/delle intervistati/e). Delle 409 donne (sulle 1.214 del campione) che hanno avuto

periodi di gravidanza o maternità in precedenti missioni il 13,4% ha risposto di aver subito discriminazioni legate ad esse, più frequentemente nel turismo-ristorazione e nella PA. È da sottolineare che tra le donne straniere si trova una maggiore esposizione alle discriminazioni legate a gravidanza e maternità.

Le molestie

Ugualmente, il verificarsi di molestie a opera di un/una responsabile dell'agenzia o dell'impresa utilizzatrice è stato indicato dal 10% del campione (di cui il 69% in occasione della missione che era in corso).

La sicurezza e gli infortuni

Altra criticità rilevante riguarda il verificarsi di eventi infortunistici e le misure di prevenzione. Non sono pochi i/le somministrati/e che hanno subito infortuni. La formazione specifica (assente per il 16% degli/delle intervistati/e) e la distribuzione limitata dei DPI, soprattutto laddove c'è la percezione di maggiore rischio (rispetto ai/alle diretti/e) mostrano un livello di attenzione e cura della prevenzione inferiore alle necessità. Così come rappresenta un elemento critico, sul quale orientare l'intervento sindacale, il rispetto dei tempi di erogazione della formazione, sia generale sia specifica. Anche in questo caso, tuttavia, se il 10% afferma che la sua attività è più rischiosa di quella dei/delle dipendenti diretti/e e il 17% non sa rispondere, il 73% ritiene di lavorare in condizioni di rischio infortunio simili rispetto agli altri. Un dato che quantomeno circoscrive il ricorso dei/delle somministrati/e alle postazioni di lavoro più rischiose. La stessa valutazione della formazione generica, che include alcune prime nozioni sulla salute e sicurezza, viene definita soddisfacente da quasi il 90% del campione, al pari di quella specifica connessa alla mansione (anche superiore tra i/le somministrati/e che lavorano nell'industria).

L'instabilità lavorativa

Pur non essendo un tema centrale della ricerca, l'altra questione rilevante è quella dell'instabilità lavorativa. È vero che la somministrazione viene vista come utile da una parte considerevole degli/delle intervistati/e, soprattutto in relazione alla possibilità di reimpiego attraverso l'agenzia stessa, ma ciò riguarda in particolare i/le lavoratori/lavoratrici con contratto a tempo determinato e quelli/e in età matura. Tra i/le somministrati/e si trova, infatti, un gruppo di lavoratori/lavoratrici in età relativamente avanzata, che sono entrati/e nella

somministrazione diversi anni fa e che – non sappiamo se attraverso una lunga permanenza nella somministrazione stessa o più in generale nell’instabilità lavorativa – si trovano nuovamente alle dipendenze di un’agenzia.

La condizione di instabilità, soprattutto nelle fasce d’età oltre i 34 anni, rappresenta senza dubbio una situazione di sofferenza. Lo dimostra il desiderio molto diffuso e trasversale di stabilizzazione nell’azienda utilizzatrice, ma anche, seppur inferiore, presso la stessa agenzia, da parte di quei/quelle somministrati/e a tempo determinato che si ritengono insoddisfatti/e del rapporto di lavoro.

I/le giovani appaiono meno interessati/e alla stabilizzazione, plausibilmente per una serie di motivi: il minor carico familiare, che è un fattore discriminante nel determinare la desiderabilità dell’inserimento stabile nell’impresa, la socializzazione a un mercato del lavoro meno regolato e quindi la consapevolezza di una inevitabile instabilità, e ancora, in particolare per i soggetti sotto i 25 anni, la volontà di sperimentare diverse esperienze lavorative.

Il nodo della rappresentanza sindacale

Dal punto di vista della rappresentanza sindacale, che non era un aspetto centrale dell’indagine, emerge un quadro complesso. Un dato critico, anche considerando la caratteristica del campione che abbiamo descritto inizialmente, riguarda la limitata conoscenza delle diverse forme di rappresentanza, al di là di quella specifica dei/delle somministrati/e che in molti contesti non è presente o ha difficoltà a trovare un momento elettivo. Peraltro, questo genera un effetto moltiplicatore delle disuguaglianze, se consideriamo per esempio il profilo della somministrata o del somministrato di nazionalità non italiana, che risulta da una parte più discriminata/o, dall’altra meno informata/o della presenza e dell’utilità della rappresentanza sindacale sul luogo di lavoro. D’altra parte, il deficit informativo relativo al/alla rappresentante per la sicurezza si va ad aggiungere alle criticità già evidenziate in precedenza nella prevenzione degli infortuni. Il RLS sul luogo di lavoro non è identificato dal 28% degli/delle intervistati/e e la sua figura non è affatto conosciuta dal 13,6%. Il/la rappresentante sindacale (RSU o RSA) dell’azienda utilizzatrice è conosciuto/a da una quota poco superiore all’RLS (64%) ma presenta la stessa percentuale di somministrati/e che non sono in grado di identificarlo/a (30%), mentre il/la rappresentante sindacale dei/delle somministrati/e sconta un livello di conoscenza molto basso (un/una intervistato/a su tre) dovuto certamente a una presenza molto circoscritta (il 12% ha infatti risposto indicando che non erano presenti).

Il sindacato viene considerato come referente principale solo da una quota relativamente significativa del campione in caso di problemi come, ad esempio, gli infortuni o di richiesta di attivazione di alcuni tra gli istituti contrattuali, come il permesso per gravidanza e i congedi di paternità/maternità, dove è indicato da circa il 15% degli/delle intervistati/e, a fronte di una netta prevalenza del/della responsabile aziendale e/o di quello/a dell'agenzia per tutti gli istituti contrattuali previsti. Il ruolo informativo del sindacato in relazione al CCNL, conosciuto solo da 7 intervistati/e su 10 (di cui solo il 17% con una conoscenza approfondita), è invece molto più evidente rispetto alle agenzie, un dato questo, tuttavia, non nuovo. Allo stesso modo la conoscenza degli enti bilaterali è stata indicata dai due terzi del campione e tra questi l'82% ha indicato di conoscerne le prestazioni. Resta il fatto che il 34% non ne sia a conoscenza.

Il rapporto con le agenzie: il rischio di un'intermediazione formale e automatica

Nella somministrazione il ruolo dell'agenzia è quello di operare una intermediazione tra lavoratrice o lavoratore e azienda, selezionando e, in parte, formando il soggetto in modo che sia pronta/o a operare in azienda per un periodo a termine o indeterminato. Dall'indagine si evidenzia che questa funzione non è sempre rispettata. Una quota rilevante di intervistati/e (il 13%) arriva alla somministrazione su suggerimento/richiesta dell'azienda con la quale è già entrato/a in contatto e ha costruito un rapporto e che preferisce però una relazione lavorativa indiretta, più vantaggiosa in termini di flessibilità, utile alla gestione dei picchi produttivi e della stagionalità. Anche la quota di somministrati/e che non vengono chiamati/e al colloquio conoscitivo o la sottoscrizione del contratto *on line* vanno in questa direzione. L'obbligo della formazione generica in ingresso, preparatoria all'inizio della missione, ancora mancante per una percentuale minore ma significativa, costituisce un aspetto da non sottovalutare. Il processo di selezione non gestito in prima persona dall'agenzia ma delegato di fatto all'impresa, non poco diffuso tra gli/le intervistati/e essendosi presentata nel 35% dei casi, sembra depotenziare la relazione con il/la lavoratore/lavoratrice che tende a considerare con più frequenza l'azienda utilizzatrice come principale referente, anche quando l'intervento dell'agenzia è particolarmente utile (infortunio e problemi sul lavoro) proprio in qualità di datore di lavoro e allo stesso tempo di intermediario con l'impresa.

La formazione generale sulla sicurezza, compito delle agenzie per il lavoro, è diffusa e percepita come di qualità, ma abbastanza spesso non viene svolta nelle tempistiche previste.

Emerge, inoltre, una relazione poco diretta, in qualche modo spersonalizzata tra agenzia e somministrati/e, che si costruisce attraverso comunicazioni *on line*, mancanza o superficialità dei colloqui conoscitivi (superficiale o inutile per un terzo degli/delle intervistati/e) e che ha effetto sulla limitata scelta dell'agenzia come referente e interlocutore in caso di problemi sul lavoro. Sembra instaurarsi, dunque, una forma di intermediazione depotenziata, formale e automatica.

La desiderabilità della stabilizzazione nell'agenzia da parte di chi ha un contratto a tempo determinato, non così alta come ci si potrebbe aspettare, potrebbe dipendere anche dagli aspetti negativi associati al rapporto di lavoro nel suo insieme.

Appendice. Commenti a fine questionario

A conclusione del lungo questionario, come ultima domanda, è stato chiesto alle e ai rispondenti di formulare liberamente (in forma di risposta aperta) un commento. Degli oltre 2.600 rispondenti hanno lasciato un commento 104 somministrate/i, un numero contenuto, ma comunque di un certo interesse in chiave di interpretazione qualitativa, più raffinata, di questioni che abbiamo illustrato in questo rapporto di ricerca. Abbiamo quindi deciso di riportare queste preziose informazioni, individuando gli argomenti centrali delle frasi scritte dalle intervistate e dagli intervistati.

Agenzie

Bisognerebbe esserci più comunicazione tra agenzia di somministrazione e dirigenti e impiegati dello sportello unico immigrazione Napoli.

Ci tengo a precisare che nonostante certi disagi dovuti ad un'evidente discriminazione tra giornalieri e turnisti di cui facevo parte, avrei continuato a lavorare là perché il lavoro mi piace, ma non posso più fare la notte e mi hanno messo alla porta. L'agenzia non mi ha sostenuto, nemmeno nella ricerca di un nuovo lavoro, secondo loro dovrei ripartire da zero. Contratto in staff leasing deludente.

Io credo che garantire solo 3 mesi di lavoro sia poco consono, o per lo meno proroghe ma più durature e non penso che sia corretto che se non puoi lavorare in XXXX [cita impresa della logistica], l'agenzia non possa integrarsi da altre parti. Poi credo che i manager dovrebbero considerare più le email che ci vengono inviate.

L'agenzia dovrebbe spingere l'azienda utilizzatrice alla trasparenza.

L'agenzia è fissa dentro l'azienda quindi quando ho bisogno parlo direttamente con loro

L'agenzia mi ha, tempo fa, rimproverata per la malattia, anche con il certificato medico. Hanno preferito comunicarmi con toni sbagliati che non faccio una bella impressione all'azienda e per questo non devo aspettarmi proroghe.

Mi piacerebbe ci fosse maggiore trasparenza da parte dell'agenzia di lavoro somministrato e da parte dell'azienda utilizzatrice riguardo le modalità di selezione del personale e riguardo le tempistiche in cui i lavoratori vengono avvisati per la chiamata.

Non è giusto fare contratti ogni settimana o per due settimane, non trovo giusto assumere il personale solo nel momento di elevata richiesta per illudere la gente e subito dopo lasciarla a casa. Inoltre le agenzie funzionano a simpatia, se rifiuti un lavoro non vieni più ricontattata.

Per quanto riguarda il rinnovo o il termine del contratto, l'agenzia avvisa 2/3 giorni prima della scadenza. Penso che dovrebbe avvisare ALMENO una settimana prima, cos' da poter anticipare la ricerca di un nuovo lavoro.

Quando ho fatto l'iscrizione la prima volta nel 2010, nessuno mi ha chiamato, stesso discorso nel 2016. L'agenzia per la quale al momento lavoro non guarda l'interesse dei lavoratori, ma solo ai propri.

Ritengo che le agenzie in somministrazione dopo adeguato tempo e coscienza del lavoratore dovrebbero aver più a cuore collocarlo in modo diretto, sia in azienda utilizzatrice sia direttamente.

Sono caduta in posto di lavoro e rotto il gomito. Sono andata al pronto soccorso e sono stata un mese con il braccio ingessato. L'azienda utilizzatrice mi ha chiamato e detto che il contratto di

lavoro era sbagliato e per questo ha mandato una signora (agenzia interinale) a casa per annullare il contratto e correggerlo con un altro. Anche questa signora, ovvero l'agenzia interinale mi ha contatto, ma io non ho fatto entrare nessuno in casa e non ho fatto annullare il contratto.

Vorrei fare un'osservazione che non riguarda tanto l'agenzia o l'azienda, ma quello che riguarda l'Italia in generale, che ha la retribuzione più bassa in Europa rispetto all'incremento dell'inflazione e le famiglie non arrivano a fine mese.

Vorrei più sostegno e aiuto da parte dell'agenzia interinale quando sorgono problemi e/o dubbi. Inoltre non sono sempre reperibili.

... Inoltre le agenzie funzionano a simpatia, se rifiuti un lavoro non vieni più ricontattata.

Azienda

Spesso e volentieri veniamo ricattati con il fatto che potrebbero licenziarci quando vogliono (azienda utilizzatrice).

Non ho mai fatto visita medica nonostante sia io stessa che l'agenzia interinale ne avevamo fatto richiesta.

Nonostante si lavora in azienda da molto tempo verrai comunque trattato in maniera diversa rispetto a quelli assunti dalla ditta. - se c'è da effettuare un qualsiasi spostamento di postazione anche se sei perfettamente qualificato, sarai sempre il primo ad essere spostato perché i vecchi passatemi il termine, non si toccano! (sono più qualificata di loro) - ho effettuato un corso interno di saldatura e non mi è stato rilasciato nessun attestato che potrebbe anche servirmi un domani - non c'è possibilità di crescita lavorativa.

Il contratto in somministrazione non è usato per trovare nuovo personale da poi assumere, ma crea più rapporti di lavori instabili anche di lunga durata e le aziende riescono facilmente a evitare di scontrarsi con i limiti di rinnovi.

Rispetto al personale non somministrato l'azienda non intende investire sul somministrato ma assumono direttamente personale esterno. Anche a parità di titoli.

La ditta XXX [cita l'impresa] è piena di potenzialità ma preferisce usufruire del precariato per guadagnare sulle spalle delle povere persone mentre ovviamente gli assunti sono molto più privilegiati e non hanno il problema del precariato. Per quanto mi riguarda l'azienda XXX [cita la medesima impresa] sono degli sfruttatori.

Mi piacerebbe ci fosse maggiore trasparenza da parte dell'agenzia di lavoro somministrato e da parte dell'azienda utilizzatrice riguardo le modalità di selezione del personale e riguardo le tempistiche in cui i lavoratori vengono avvisati per la chiamata.

Nel mio caso ho perso il lavoro a 46 anni, dopo 16 anni di tempo indeterminato con l'azienda con inquadramento 6 livello impiegato, l'attuale azienda utilizzatrice mi ha inquadrato 3 livello operaio, a voi le conclusioni.

Sindacato

Dovremmo essere più considerati dal sindacato e da tutti.

I sindacati ritornino ad essere sindacati.

Le regole devono essere uguali per tutti, operai, uffici e capi produzione! Non dovete solo ascoltare opinioni di cinquantenni, ma dovete anche sentire la voce dei giovani per: ferie, problemi lavorativi e molto altro!

Grazie che ci siete per noi.

La somministrazione

Il lavoro in somministrazione deve essere eliminato perchè non dà futuro o certezze economiche e si è sempre precari e sempre sotto ricatto di agenzie e aziende che ci sfruttano.

Non è giusto fare contratti ogni settimana o per due settimane, non trovo giusto assumere il personale solo nel momento di elevata richiesta per illudere la gente e subito dopo lasciarla a casa. Inoltre le agenzie funzionano a simpatia, se rifiuti un lavoro non vieni più ricontattata.

Per quanto mi riguarda, lavorare con le agenzie di somministrazione è utile per cercare lavoro, anche in tempi brevi e per fare esperienze, ma non si può continuare per tanti anni. In questo caso, se l'azienda mi piace e vorrei continuare per tanti anni, le agenzie dovranno farsi da parte...

Noi ragazzi somministrati abbiamo bisogno di un futuro, una sicurezza lavorativa che ci permetta di creare una famiglia in sicurezza. Di farci 11 mesi in un posto e poi cambiare perché nessuno ci tutela è ridicolo. I ragazzi sono il futuro di un popolo.

Ritengo in generale che essere assunti tramite agenzia del lavoro in somministrazione comporti diversi svantaggi, tra cui: un trattamento retributivo differente, limiti nella gestione di orari, carichi di lavoro e ferie e in generale comporta una maggiore incertezza e capacità di poter pianificare adeguatamente la propria vita.

Se invece di essere retribuito come operaio generico venissi retribuito in base alle mansioni svolte, forse la voglia di lavorare sarebbe diversa.

Sento che i miei diritti sono inferiori a quelli dei lavoratori assunti direttamente.

Sento di non essere tutelato come un lavoratore fisso.

Mi sento meno titolato del lavoratore fisso con l'azienda utilizzatrice. Con meno diritti e più doveri.

Si presentano spesso errori in busta paga relativi al pagamento delle ferie o assenze richieste e giustificate. Dove poi vengono "restituite" nel mese successivo creando però disagi in quello precedente.

Vorrei che ci fosse più uguaglianza rispetto a quelli che lavorano con la ditta.

Spero che con la nuova missione, lavorando con la società XXX [cita l'impresa] avrò una situazione economica decisamente migliore a quella precedente anche per quanto riguarda la situazione lavorativa e le condizioni di lavoro.

Contratti part-time ma ci fanno fare ore di straordinario chiamandoti all'ultimo minuto per sostituire gli assenti

Con un contratto in scadenza mi sento costretto a non usufruire dei miei diritti di permessi per studio.

Mi piacerebbe prendere stipendio e ticket con la stessa decadenza [ndr. scadenza] dei miei colleghi dipendenti con contratto aziendale.

Il lavoratore in somministrazione è più fragile e ha più difficoltà a esigere i suoi diritti.

La stabilizzazione

Il bisogno di stabilizzazione della propria condizione di lavoro emerge dai dati commentati nel rapporto e viene ripresa in diversi commenti, in particolare sottolineando che al ripetersi di esperienze di lavoro in somministrazione dovrebbe far seguito un'assunzione presso l'impresa utilizzatrice.

Dovrebbe esistere una legge in cui stabilire il tempo limite (max 5 anni) da somministrato con l'agenzia e poi possibilmente assorbito con l'azienda.

Voglio un lavoro più stabile.

Sarebbe il caso che dopo tanti anni di somministrazione, si facesse di più per essere stabilizzati.

Vorrei che non passassero tanti anni per il contratto fisso in azienda.

Ho bisogno di un lavoro a tempo indeterminato. 20 anni di tempo determinato sono più che sufficienti. Voglio vivere e non sopravvivere.

Contratto a tempo indeterminato. Concorso interno. Stabilizzazione.

Contratto di somministrazione è a favore di utilizzatore e non a favore del lavoratore.

Contratto indeterminato. Stabilizzazione. Concorso.

Naturalmente considero migliore il mio rapporto di lavoro solo in caso di perdita del medesimo. Ma un'assunzione dalla ditta utilizzatrice non mi dispiacerebbe.

Commenti positivi

Sinceramente visto che il lavoro mi piace, l'ambiente anche, mi trovo bene con i colleghi. Spero che al termine del contratto con l'agenzia vengo assunta dall'impresa utilizzatrice a tempo indeterminato, per avere una sicurezza economica.

Tutto sommato non è stata una brutta esperienza con XXXX [indica nome di agenzia] e con YYYY [indica nome di agenzia].

Sono molto soddisfatto del corso sulla sicurezza perché ci rende consapevoli del codice generale dei comportamenti che regolano il sistema del lavoro.

Il questionario

La prossima volta fatelo un po' più lungo grazie.

Consiglio un questionario più in sintesi, meno pagine.

Troppe domande.

Troppo lungo.

Troppo lungo.

Il questionario è troppo lungo e alcune domande sono poco chiare.

Magari un questionario meno sessista sarebbe opportuno.

Qual è il senso di non specificare il GENERE se poi si è obbligati a fare una scelta che implica una polarità maschio/femmina.

Attualmente non ho svolto nessun lavoro se non part-time e ho dovuto lasciar vuoto metà del questionario.

Ottimo questionario. Impegnativo.

