

TESTO DELL'INTERROGAZIONE

Quale è la situazione nei call center e nei centri fitness ticinesi?

Vi sono due ambiti lavorativi in Ticino che hanno conosciuto un'evoluzione occupazionale positiva, seppur non priva di aspetti problematici. Si tratta delle professioni di operatore/operatrice per la comunicazione con la clientela e di operatore/operatrice per la promozione dell'attività fisica e della salute.

Sono professioni che si svolgono a diretto contatto con la clientela, in aziende che dispongono di un contact o call center oppure attive nel settore dei centri fitness. Entrambe le professioni prevedono un tirocinio triennale e rilasciano un attestato federale di capacità.

Le ordinanze sulla formazione professionale di base relative a queste due professioni, emanate dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) sono recenti: l'una è entrata in vigore il 1° gennaio 2011¹ e la seconda il 1° gennaio 2012².

L'ordinanza sul tirocinio di operatore o operatrice di call center era stata preceduta all'inizio degli anni 2000 da un progetto innovativo delle organizzazioni del lavoro in Ticino (grazie all'iniziativa precorritrice del direttore della Divisione della formazione professionale prof. Vincenzo Nembrini) per rispondere a un bisogno di personale qualificato formato nel nostro Cantone nei settori allora emergenti dei call center.

La formazione chiamata allora per operatori di call center avrebbe permesso di accedere alla sessione d'esame per l'ottenimento del diploma federale rilasciato dall'associazione professionale nazionale del settore. Si trattava di un settore, quello dei call center, che occupava allora 400 persone ma che risultava già in crescita.

Queste esigenze di personale formato nel nostro Cantone portarono qualche anno dopo alle ordinanze emanate dalla SEFRI per il tirocinio dell'operatore per la comunicazione con la clientela e per la promozione dell'attività fisica e della salute.

Secondo i dati in nostro possesso, gli attestati federali di capacità (AFC) rilasciati per gli operatori di call center sono stati 5 nel 2015, 5 nel 2016, 7 nel 2017 e 7 nel 2018. Per gli istruttori di centri fitness sono stati rilasciati invece 7 AFC nel 2015, 5 nel 2016, 5 nel 2017 e 7 nel 2018.

Sono indubbiamente, anche se i numeri sono ridotti, due esempi virtuosi e di buone pratiche per incoraggiare e promuovere le formazioni in Ticino in settori dove le aziende chiedono personale qualificato. Questo a condizione tuttavia che, al termine della loro formazione professionale di base, i diplomati siano assunti dalle aziende attive nel nostro territorio.

Chiediamo perciò al Consiglio di Stato:

1. se conferma i dati degli apprendisti formati e che hanno ottenuto l'AFC nelle due professioni nelle aziende ticinesi;

¹ <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501?lang=it>

² <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/85701?lang=it>

2. quante e quali sono le aziende formatrici di apprendisti nei due settori oggetto del presente atto parlamentare;
3. se vi sono persone disoccupate che beneficiano di prestazioni della LADI o della L-Rilocc o che sono iscritti agli URC quali persone in cerca d'impiego nei settori oggetto di questo atto parlamentare;
4. quanti e in quali aziende sono occupati i lavoratori frontalieri attivi nei settori dei call center e dei centri fitness nel nostro Cantone.

Giorgio Fonio
Isabella - Jelmini