



Rapporto d'attività



Prefazioni

| | |
|--|----|
| Da oltre 150 anni | 6 |
| Idoneità e formazione | 7 |
| Nuovi principi direttivi per salpare verso il futuro | 8 |
| Sascha M. Burkhalter è il nuovo CEO di SIC Svizzera | 9 |
| Logistica e politica: i temi di attualità | 10 |
| In fermento | 11 |

Risorse e servizi

| | |
|---|----|
| Sviluppo organizzativo: creare un'organizzazione efficiente | 14 |
| Spazi e sfide | 15 |

Politica sociale e sindacale

| | |
|---|----|
| Partenariato sociale e accompagnamento giuridico | 18 |
| Assemblea dei soci 2023: focus su crisi energetica e digitalizzazione | 20 |

Sviluppo professionale

| | |
|--|----|
| Migliorare e innovare le nostre formazioni | 24 |
| Formazione continua in continuo aggiornamento | 26 |
| Le competenze personali: sempre più importanti | 28 |

Formazione di base

| | |
|---|----|
| Le nuove formazioni commerciali sono realtà | 32 |
| Formazione pratica per le Scuole medie di commercio | 34 |
| Corsi interaziendali e formazione in azienda | 36 |
| Organizzazione e svolgimento degli esami | 38 |

Innovazione e sviluppo

| | |
|---|----|
| Innovazione e sviluppo: sistemare il vecchio e inventare il nuovo | 42 |
|---|----|





Prefazioni

- › Da oltre 150 anni
- › Idoneità e formazione
- › Nuovi principi direttivi per salpare verso il futuro
- › Sascha M. Burkhalter è il nuovo CEO di SIC Svizzera
- › Logistica e politica: temi di attualità
- › In fermento



Da oltre 150 anni

«La Società degli impiegati del commercio Svizzera è la più antica associazione di dipendenti in Svizzera tuttora attiva. Da oltre 150 anni si impegna per condizioni di lavoro eque, progressive e non discriminatorie, per modelli di lavoro al passo coi tempi e per la promozione dell'apprendimento continuo. Questo dovrà continuare ad essere il caso.»

Sascha M. Burkhalter
CEO SIC Svizzera



Idoneità e formazione

«Poiché il mondo del lavoro sta cambiando più velocemente che mai, la chiave per mantenere l'idoneità al mercato del lavoro è la formazione continua. L'obiettivo della Società svizzera degli impiegati del commercio è quello di sostenere i professionisti in questo senso e di rappresentare i loro interessi in modo adeguato e moderno.»

Daniel Jositsch
Presidente SIC Svizzera

Nuovi principi direttivi per salpare verso il futuro

SIC Svizzera

Ispirata da un anno ricco di eventi, il 2023, che ha segnato i 150 anni di storia dell'associazione, la Società degli impiegati del commercio Svizzera (SIC Svizzera) ha definito nuovi obiettivi strategici. Con il motto "Valorizzare l'individuo. Insieme realizziamo il futuro" si vuole dare un orientamento e valori comuni in tutta l'associazione. Al centro dell'attenzione ci sono le persone come capitale umano, portatrici di sapere e personalità con esigenze individuali.

Quali sono i nostri punti di forza? Cosa ci dà energia? Come vogliamo lavorare insieme in futuro? In occasione del suo anniversario nel 2023, la SIC Svizzera ha analizzato da vicino la sua storia, il suo sviluppo e il suo DNA come associazione professionale sindacale.

"La Società degli impiegati del commercio Svizzera è la più antica associazione di dipendenti in Svizzera tuttora attiva. Da oltre 150 anni si impegna per condizioni di lavoro eque, progressive e non discriminatorie, per modelli di lavoro al passo coi tempi e per la promozione dell'apprendimento continuo. Questo dovrà continuare ad essere il caso" sottolinea Sascha M. Burkhalter, CEO. Tra le principali aree di attività dell'associazione, allora come oWggi, vi è l'impegno per una politica formativa, economica e sociale moderna e lungimirante, che tratti tutti i professionisti - uomini e donne, ricchi e poveri, giovani e anziani - in modo equo.

Tuttavia, se si considerano le pietre miliari e i traguardi raggiunti negli ultimi anni e il continuo calo dei soci, è chiaro che l'associazione deve affrontare le sfide future della politica del mercato del lavoro e guardare con maggiore attenzione al mondo del lavoro e ai dipendenti di domani.

I nuovi principi direttivi mostrano come SIC Svizzera si orienterà nei prossimi anni. Prevede

nuovi obiettivi strategici per gli ambiti chiave dell'associazione, ovvero la formazione e la politica. È stato inoltre individuato un grande potenziale nell'ambito dello sviluppo delle competenze, nell'intermediazione con il mercato del lavoro, dell'imprenditorialità e dell'innovazione.

Con una nuova visione e missione per la Società degli impiegati del commercio Svizzera e le sue sezioni, i principi direttivi preparano il terreno per lo sviluppo di nuovi modelli di business, prodotti e servizi. La visione comune "Valorizzare l'individuo. Insieme realizziamo il futuro" pone al centro dell'attenzione le persone come capitale umano, portatrici di sapere e personalità con esigenze individuali.

Sascha M. Burkhalter è il nuovo CEO di SIC Svizzera

SIC Svizzera

Dal 1° gennaio 2024, la Società degli impiegati del commercio Svizzera (SIC Svizzera) ha un nuovo CEO: Sascha M. Burkhalter. Eletto CEO dal Comitato centrale dell'associazione nel luglio 2023, succede al dimissionario Christian Zünd, che ha lasciato l'incarico alla fine di dicembre 2023 dopo otto anni trascorsi alla guida dell'associazione.

Sascha M. Burkhalter è fiduciario immobiliare diplomato e ha conseguito un Executive MBA presso la HWZ Scuola universitaria di economia di Zurigo. Ha iniziato la sua carriera professionale con un apprendistato di commercio presso una società fiduciaria di Thun. Dal 2019 Sascha M. Burkhalter è partner e membro del Consiglio di amministrazione della Schweizerische Treuhandgesellschaft (Zürich) AG di Zurigo. In precedenza, è stato delegato del Consiglio di amministrazione e direttore di un gruppo immobiliare e fiduciario. Burkhalter è entrato nella Società degli impiegati del commercio Svizzera nel 2007 come membro e delegato finanziario del Comitato centrale, assumendo in seguito numerose altre cariche all'interno della Società e delle sue affiliate, nonché nel contesto dell'organizzazione della SIC Svizzera (scuole di commercio, commissioni d'esame e finanziarie, fondazione di previdenza ecc.). Dal 2012 Sascha M. Burkhalter è anche membro del Comitato della sezione Svizzera sud orientale.

Originario di Thun e residente nella Surselva, nell'Oberland grigionese, Burkhalter è motivato nell'affrontare la nuova sfida che lo attende. «La Società degli impiegati del commercio Svizzera è la più antica organizzazione del settore ancora in attività della Svizzera. Da oltre 150 anni si impegna a favore di condizioni di lavoro eque, progressive e non discriminatorie, modelli di lavoro al passo coi tempi e promozione dell'apprendimento continuo. Ed è importante che continui a

farlo anche in futuro», sottolinea.

«Sono convinto che con Sascha M. Burkhalter abbiamo acquisito un leader esperto, che porterà avanti la strategia adottata dalla Società degli impiegati del commercio Svizzera e guiderà la Società verso un futuro ricco di successi», afferma Daniel Jositsch, Presidente della SIC Svizzera.

Logistica e politica: temi di attualità

Claudio Moro | Presidente SIC Ticino

Aumenta l'intensità dell'attività della Società impiegati del commercio - sezione Ticino (SIC Ticino). In questi anni la struttura organizzativa è stata potenziata, l'organico è stato arricchito delle necessarie competenze e ora si pone il problema degli spazi nei quali vengono svolte le attività. La splendida sede di Bellinzona è al limite delle proprie capacità. Da settembre affitteremo due aule esterne. Una soluzione provvisoria, che in prospettiva non ci mette in condizione di lavorare in maniera adeguata. Con il Cantone e la Divisione della formazione professionale dovremo quindi valutare soluzioni alternative definitive.

A giugno saremo chiamati a votare su tre temi cantonali: la riforma fiscale, l'acquisto dello stabile EFG a Lugano e le misure di compensazione per gli affiliati della Cassa pensione cantonale. Una chiamata alle urne che conferma le preoccupazioni per il precario equilibrio delle finanze e il clima politico teso, che non permette di creare consensi solidi su progetti e possibili visioni di sviluppo. Non mancano i temi di attualità a livello federale. La tredicesima AVS è stata di recente accettata e, sempre a giugno, i cittadini si esprimeranno su due proposte volte a contenere i costi della salute e i premi delle assicurazioni malattia. In questo ambito, è vergognoso che nessuno riesca ad affrontare i potenti gruppi di interesse, che frenano lo sviluppo delle necessarie riforme e di una migliore trasparenza. L'obiettivo di adottare una legge sanitaria nazionale non viene nemmeno preso in considerazione dalla politica. Anche il Ticino prosegue sulla via di una pianificazione ospedaliera obsoleta e costosa. L'ospedale diffuso sul territorio ha fatto il suo tempo. La costruzione di un solo ospedale universitario cantonale è ben lontana dall'essere presa in considerazione. Anche oggi, che si progetta la costruzione di un nuovo San Giovanni. Mi fermo qui, non senza chiedermi, e non senza chiedere ai nostri soci, se

in prospettiva non sia utile una SIC più profilata e più presente a livello politico. La provocazione è lanciata.

L'assemblea 2024 nominerà il nuovo Comitato. Gli attuali membri confermano la loro disponibilità a continuare il lavoro per i prossimi quattro anni. Per molti di noi sarà l'ultimo mandato; un ricambio generazionale andrà pianificato con il giusto anticipo. Siamo soddisfatti del lavoro svolto e dei risultati ottenuti. Alla Direzione e ai collaboratori di SIC Ticino un sincero ringraziamento; sono loro il motore della nostra organizzazione. Un grazie anche ai colleghi di Comitato per la dedizione e l'impegno a favore di una SIC Ticino che si propone di continuare a sostenere lo sviluppo della formazione professionale e lo sviluppo economico e sociale della Svizzera italiana.

In fermento

Sabrina Guidotti | Direttrice SIC Ticino

Non trovo descrizione più adatta per qualificare l'anno concluso. Verifico la mia intuizione nel dizionario e, tra i significati figurati, trovo la voce cercata: "effervescenza, capacità di sviluppo, di porre e suscitare problemi". E noi ci siamo dentro appieno, nel bel mezzo. In fermento.

Nella formazione di base: le nuove ordinanze per gli impiegati del commercio sono realtà per i percorsi formativi iniziati a settembre '23. Queste attribuiscono un'importanza maggiorata alla pratica professionale nei percorsi formativi, sia nella loro modalità duale che a tempo pieno. Per rispondere alla nuova richiesta, abbiamo dovuto mettere in atto importanti adattamenti soprattutto nei percorsi di pratica commerciale offerti ai giovani che frequentano la formazione a tempo pieno e che presso di noi svolgono settimane di "stage aziendali" nell' Azienda di pratica commerciale (APC).

Questi adattamenti sono stati sia di tipo qualitativo che quantitativo. Qualitativamente i percorsi sono stati completamente rivisti e organizzati secondo messe in situazioni (MIS) complesse che permettono ai giovani di acquisire specifiche competenze gestendo casi concreti e progetti costruiti ad hoc. Quantitativamente abbiamo registrato un'impennata di numeri (arrivando al doppio del volume di giovani in formazione rispetto agli scorsi anni) dovuta all'introduzione della pratica professionale anche nelle classi prime del tempo pieno dei corsi interaziendali.

Per quanto concerne il settore dello Sviluppo professionale e della Formazione continua vi è stato un importante ridisegno strategico: in primis, abbiamo potenziato il fattore che ci contraddistingue, ovvero la didattica partecipativa e il "learning by doing" per garantire una formazione pratica e

professionalizzate. Abbiamo poi ampliato la nostra offerta anche rivolgendoci a nuovi pubblici, in particolare aziendali e istituzionali per i quali sono stati attivati sia servizi di accompagnamento nell'identificazione dei bisogni formativi dei collaboratori, che formazione specifiche.

Questo incremento dell'offerta nella formazione continua, così come della sua qualità, è stato possibile grazie a un importante potenziamento del settore in termini di risorse umane e di investimenti finanziari.

Per decisione strategica si è potenziato anche il settore delle Politiche sociali e sindacali per il quale è stata attivata ex-novo una risorsa dedicata che potesse curare le attività legate al partenariato sociale, la negoziazione dei contratti collettivi di lavoro, occuparsi del segretariato della Commissione paritetica degli impiegati del commercio e del confronto sulle nuove tematiche in ambito di sostegno al settore impiegatizio.

Questi importanti sviluppi hanno generato un'indiscutibile complessità gestionale imponendo all'organizzazione un adattamento e un potenziamento del numero dei collaboratori, degli spazi a disposizione e dei finanziamenti necessari allo svolgimento di tutte le attività in campo.

I processi fermentativi offrono delle grandi opportunità, sebbene non siano esenti da rischi. Finora, anche se non senza fatica, crediamo di essere riusciti a minimizzare i rischi e a cogliere le opportunità che si sono presentate. Manteniamo alta la motivazione per consentire a questo processo di continuare il suo corso. Siamo ancora lontani dal suo compimento.





Risorse e servizi

- > Sviluppo organizzativo: creare un'organizzazione efficiente
- > Spazi e sfide

Sviluppo organizzativo: creare un'organizzazione efficiente

Chiara Delmenico | Responsabile Servizi generali e HR

Permettetemi di aprire il mio primo rapporto d'attività con una citazione di Henry Ford "trovarsi insieme è un inizio, rimanere insieme un progresso, lavorare insieme un successo."

Il 2023 ha visto due partenze e undici arrivi, portando l'organico di SIC Ticino a contare 38 unità di personale, che corrispondono a 29.1 UTP (2 persone in formazione escluse).

Alla fine di maggio si è verificata la prima partenza di Laura Lardi, arrivata nell'estate 2022 per ricoprire il doppio ruolo di Responsabile del marketing e Coordinatrice del Team organizzazione formazione (TOF) e del Segretariato. Ruoli ancora vacanti e ricoperti ad interim, da Simona Lorenzetti per la parte di marketing e dalla sottoscritta per il coordinamento del TOF e Segretariato. Alla fine del mese successivo Sonny Piemonte, apprendista del primo anno ha lasciato per un ri-orientamento professionale. Auguriamo a Laura e Sonny il meglio per il loro futuro.

Ad agosto Asia Porta ha iniziato il suo tirocinio quale impiegata di commercio.

La riforma della formazione commerciale di base ha portato ad una riorganizzazione oltre che della didattica, come già ampiamente descritto nel rapporto d'attività dello scorso anno, anche a livello organizzativo e ha impattato in modo importante in particolare sull'Azienda di pratica commerciale (APC) che ha visto raddoppiare il suo organico per l'anno scolastico in corso.

Il primo avvicendamento in APC è avvenuto alla conclusione dell'anno scolastico 2022-23 con Barbara Morotti che ha colto un'opportunità interna, ricoprire il ruolo di Coordinatrice dei corsi interaziendali, lasciando la posizione di Coordinatrice delle APC che è stata ricoperta da Chri-

stian Natale. Con il coordinatore sono andate a completare l'organico dei formatori: Luciana Di Bellonia, Biljana Kovaceva Poma, Ihssan Ragonesi Barkatou e con la fine dell'anno civile: Simona Sartori e Nathalie Zanetti.

Il Bilancio delle competenze commerciali (BCC), è stato confrontato con il congedo maternità della coordinatrice Camilla Leoni (congratulazioni!) e il ruolo di formatrice è stato assunto da Raffaella Iacozza, che a sua volta ha lasciato vacante la posizione di collaboratrice nel settore dell'Innovazione e sviluppo, quest'ultimo ricoperto da Patrizia Cappelletti.

La rinnovata organizzazione di SIC Ticino iniziata nel 2021 e finalizzata nel 2022 con la presentazione del nuovo organigramma ha portato nel 2023 a completare l'organico con le figure ancora mancanti. Evaristo Roncelli ha assunto il ruolo di Coordinatore delle politiche sociali e sindacali e Luigi Sforza è arrivato quale supporto per i progetti dei Servizi generali.

Il 2023 ha fatto segnare un importante traguardo raggiunto dalla nostra Direttrice Sabrina Guidotti che ha festeggiato i 25 anni di attività in SIC Ticino: complimenti!

Nel 2023, oltre alla consueta gita estiva che si è svolta nella magnifica cornice di Giornico, alle plenarie e formazioni specifiche, sono stati introdotti dei pranzi in comune. Una volta al mese SIC Ticino offre ai collaboratori/rici un catering, effettuato da imprese sociali presenti nel territorio comunale, che hanno quale obiettivo il reinserimento socio-professionale. Questo momento è stato creato per dare l'occasione al personale di potersi conoscere, socializzare e trascorrere del tempo assieme, creando un'identità comune.

Spazi e sfide

Chiara Delmenico | Responsabile Servizi generali e HR

L'anno scolastico 2023-24 ha messo alla prova il Centro di formazione: il numero degli alunni che frequentano l'Azienda di pratica commerciale si è triplicato e ciò ha obbligato SIC Ticino ad un puzzle assai arduo. Internamente al 2° piano dello stabile si è ricavata un'aula per 22 studenti, trasformandone una piccola (portata 10 persone) e riducendone una più grande; ciò non è risultato sufficiente e si è comunque ricorsi alla locazione di aule esterne nel quale vengono erogati i corsi interaziendali.

Gli spazi sono una sfida ancora sul tavolo, in quanto i numeri degli allievi sono in continuo aumento e per il prossimo anno scolastico 2024-25 serviranno ulteriori 2 aule. Si stanno valutando delle opportunità esterne nei pressi del Centro.

La Logistica si è vista confrontata anche con la necessità di avere una tecnologia WiFi all'altezza della portata e nel corso dell'estate, con la ditta informatica esterna, si è provveduto ad un potenziamento del sistema.





VILLE DE GENÈVE RECONCILIATION

Les membres de l'Assemblée de Vassorie :
IL FAUT CONCLURE
AVEC LES DEUX
ALLEMANDS
Page 3

PAQUES

Sanité



Politica sociale e sindacale

- › Partenariato sociale e accompagnamento giuridico
- › Assemblea dei soci 2023: focus su crisi energetica e digitalizzazione

Partenariato sociale e accompagnamento giuridico

Evaristo Roncelli | Coordinatore per le politiche sociali, economiche e sindacali

Stefano Peduzzi | Delegato per la politica contrattuale

Nel corso del 2023, SIC Ticino ha rafforzato il proprio impegno sindacale con l'assunzione di un nuovo coordinatore per questa area di attività. L'obiettivo della direzione è quello di incentivare il partenariato sociale, favorendo la stipulazione di nuovi contratti collettivi e l'aggiornamento di quelli esistenti, garantendo condizioni di impiego competitive e al passo coi tempi. Fra le principali attività svolte in questo ambito vi è una prima analisi basata su dati statistici concernenti gli impiegati di commercio, che mira a favorire una maggiore comprensione della situazione di questa figura professionale e indirizzare in modo più efficace ed efficiente gli sforzi a sostegno di questo importante settore dell'economia. Inoltre, per potenziare ulteriormente il settore sindacale, SIC Ticino ha avviato una collaborazione con il sindacato OCST per offrire un accompagnamento giuridico più completo e potenziato. Questa soluzione offre ai soci l'opportunità di accedere a servizi di accompagnamento giuridico qualificato e capillare sul territorio. Infine, SIC Ticino ha lavorato per migliorare la cooperazione e il coordinamento con SIC Svizzera, l'associazione mantello nazionale, al fine di riportare a livello nazionale le peculiarità del mercato del lavoro ticinese e promuovere un'azione sindacale più unitaria ed efficace a vantaggio dei collaboratori e delle collaboratrici del settore del commercio.

Impiegati di commercio

Nel settore degli impiegati di commercio, Christian Burkhalter ha assunto la presidenza della Commissione paritetica in sostituzione del dimissionario Franco Cavadini. Simultaneamente, il ruolo di segretario è stato trasferito da Sabrina Guidotti, direttrice di SIC Ticino, al Coordinatore delle politiche sindacali Evaristo Roncelli. Con il nuovo assetto istituzionale la Commissione si avvia verso le trattative che nel corso del 2024 dovrebbero condurre al rinnovo del Contratto collettivo di lavoro (CCL) per gli impiegati di commercio.

SIC Ticino ha deciso di incontrare i rappresen-

tanti di OCST per elaborare una strategia comune, con un duplice obiettivo: concordare le richieste di miglioramento del CCL in vigore da sottoporre ai partner contrattuali, e intensificare gli sforzi per estendere il CCL ad altre categorie di impiegati di commercio. I primi contratti con altre categorie professionali (avvocati, medici, fiduciari) non sono stati molto incoraggianti, per cui si è deciso di elaborare una strategia di ampio respiro che coinvolga più attori istituzionali e privati, al fine di migliorare la regolamentazione di un settore non indifferente del mondo del lavoro ticinese. L'aumento dei salari minimi, l'eventuale ripensamento delle categorie salariali, l'indicizzazione dei salari, la regolamentazione del telelavoro e il diritto alla disconnessione saranno fra i temi in discussione con i partner contrattuali.

Commercio al dettaglio

Nel corso del 2023 si sono svolte le trattative per il rinnovo del CCL, tutt'altro che scontato dopo che il Tribunale federale ha sancito l'impossibilità di vincolare il CCL alla nuova legge cantonale sull'orario di apertura dei negozi.

L'estensione degli orari di apertura dei negozi, avversata dai sindacati ma accettata dal popolo, ha verosimilmente facilitato la strada verso il rinnovo del CCL. La trattativa è stata tuttavia piuttosto ruvida, viste le scarse concessioni della parte padronale. In particolare si è riscontrata una forte opposizione ad accettare le proposte dei sindacati da parte dei piccoli commercianti, che lamentano difficoltà nel settore e un calo delle vendite dovuto verosimilmente alla riduzione del potere di acquisto e al rincaro del franco svizzero.

La parte padronale ha accettato unicamente un adeguamento dei salari minimi, respingendo qualsiasi altra richiesta, segnatamente quella di adeguare tutti i salari reali e quella di inserire nel contratto collettivo l'obbligo di indicizzare i salari.

Nel corso della prossima riunione fra le parti

contraenti si dovrebbe raggiungere un accordo definitivo per il rinnovo del contratto, che non conterrà più salari inferiori ai minimi stabiliti dalla legge.

Foxtown

Nel corso del 2023 vi sono state divergenze di interpretazione del contratto fra UNIA e parte padronale, che non sono state risolte neppure di fronte a un parere giuridico richiesto dalla Commissione paritetica. UNIA sostiene che vi sia una prassi in base alla quale il giorno supplementare di vacanza previsto nel CCL per chi lavora nei giorni festivi non parificati debba essere concesso a tutti i lavoratori senza alcun riferimento al loro grado di occupazione. Per appianare la divergenza si è previsto un incontro con le due maggiori fiduciarie attive nel settore.

Nel 2024 verranno avviate le trattative per il rinnovo del contratto. La parte padronale ha già messo le mani avanti segnalando un degrado della situazione, verosimilmente dovuto alla diminuzione del potere d'acquisto e al rafforzamento del franco svizzero.

Lavoro temporaneo

Nel settore del lavoro temporaneo sono in corso a livello nazionale le trattative per il rinnovo del CCL. In ambito ticinese ci si occupa del coordinamento fra i vari contratti collettivi di lavoro applicabili ai lavoratori collocati dalle numerose agenzie che aderiscono al Contratto collettivo nazionale e ad un'intensa attività di controllo. Si segnala il caso anomalo di un'azienda che si è volontariamente sottoposta al CCL senza esservi obbligata, e che è stata pesantemente sanzionata in base ad un calcolatore piuttosto severo.

Pulizie e facility services

Nel settore delle imprese di pulizia si è giunti al rinnovo del Contratto collettivo di lavoro con un progressivo miglioramento delle retribuzioni, soprattutto per quelle categorie che non raggiungevano gli importi previsti dalla nuova legge cantonale sul salario minimo. La SECO ha imposto la retribuzione del tempo necessario per gli spostamenti da un luogo di lavoro ad un altro, che in alcuni casi comporterà una riorganizzazione dei turni di lavoro da parte dei datori di lavoro. Nel settore vi è una grande attenzione nei confronti della formazione professionale, mirata su temi

specifici legati alla professione (conoscenza dei prodotti e delle procedure). È stato creato un centro di formazione, i cui corsi sono finanziati dalla commissione paritetica. Dalle prime impressioni appare importante promuovere assiduamente i corsi, per convincere un sempre maggior numero di lavoratori a perfezionare le proprie conoscenze professionali.

Comitato di coordinamento sindacale

Il Comitato di coordinamento sindacale ha modificato la propria denominazione. Dopo avere vagliato diverse opzioni, si è scelta la denominazione "SIT dipendenti pubblici".

Le riunioni del 2023 sono state dedicate alle questioni relative alla Cassa pensione cantonale e alle misure di contenimento della spesa pubblica che avranno delle conseguenze per i funzionari dello Stato (mancata indicizzazione degli stipendi, contributo di solidarietà, ecc.).

Nel 2024 ci sarà il rinnovo del consiglio di amministrazione della Cassa pensione cantonale. SIT dipendenti pubblici presenterà una lista unica con OCST e VPOD. Questa soluzione dovrebbe facilitare la riconferma del seggio attribuito al Comitato di coordinamento sindacale. Con il raddoppio della rappresentanza di SIC Ticino in seno al comitato si spera di rinforzare la nostra opera di allargamento delle tematiche relative alla qualità della vita del dipendente pubblico. Oltre alle tradizionali questioni retributive e pensionistiche, sempre centrali in ambito sindacale, si vorrebbe prestare maggiore attenzione a tematiche quali la formazione personale e professionale e la qualità della vita sul posto di lavoro.

In prospettiva, SIC Ticino si impegna a proseguire gli sforzi per il potenziamento del settore, mantenendo il focus sull'incentivazione del partenariato sociale e cercando di ampliare l'offerta a favore dei propri soci. Con l'intento di favorire una maggiore comprensione della situazione degli impiegati di commercio e indirizzare efficacemente gli sforzi a sostegno di questo importante settore dell'economia, si continuerà ad analizzare dati statistici specifici. Inoltre, si prevede di rafforzare la collaborazione con altre organizzazioni sindacali, al fine di promuovere condizioni migliori per gli impiegati e le impiegate del commercio e del commercio al dettaglio.

Assemblea dei soci 2023: focus su crisi energetica e digitalizzazione

Chiara Delmenico | Responsabile Servizi generali e HR

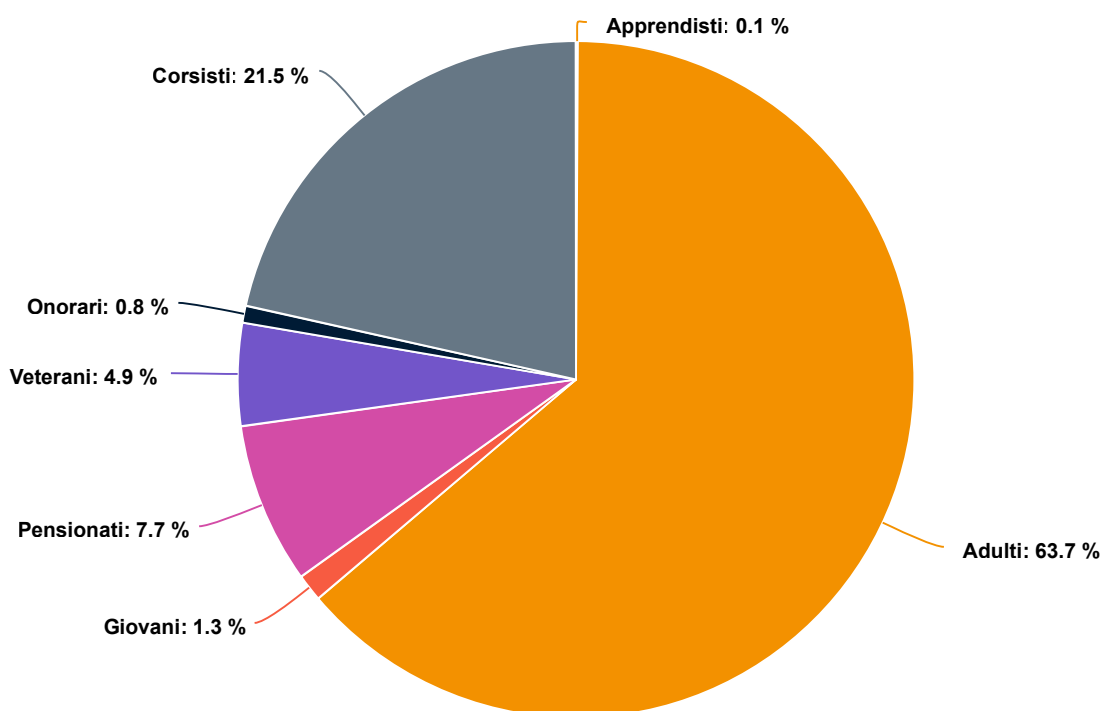
L'assemblea ordinaria ha avuto luogo nel mese di giugno, nell'Auditorio di Banca Stato a Bellinzona, che cogliamo l'occasione di ringraziare per la disponibilità.

A seguito dei lavori assembleari si è tenuta una conferenza pubblica "Crisi energetica: come affrontarla dal punto di vista aziendale", tenuta dal Direttore di TicinoEnergia, sig. Noembrini, che ringraziamo per il suo intervento volto a sensibilizzare i partecipanti riguardo la crisi energetica e per aver fornito interessanti soluzioni applicabili sia nella vita lavorativa che in quella privata.

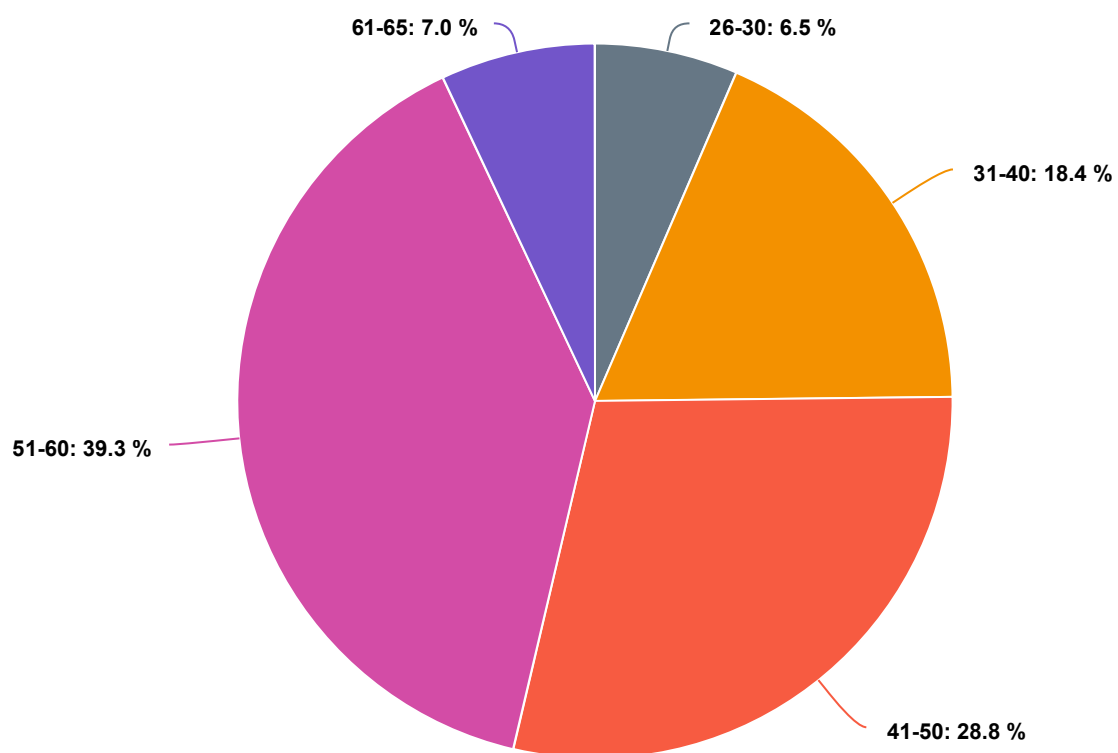
L'amministrazione dei soci si è dotata di un Customer relationship management (CRM) centrale per tutta le SIC Svizzere; purtroppo il funzionamento non soddisfa a pieno le nostre aspettative.

Al 31.12.2023 il numero totale dei soci era di 1054 unità. Nei grafici seguenti potete evincere i numeri suddivisi per categoria di appartenenza e fasce d'età.

Soci per categoria



Soci attivi per fasce d'età





自転車は押して
通行してください

電車のりは

↑ JR 松山駅



Sviluppo professionale

- › Migliorare e innovare le nostre formazioni
- › Formazione continua in continuo aggiornamento
- › Le competenze personali: sempre più importanti

Migliorare e innovare le nostre formazioni

Teresa Ortelli | Responsabile settore Sviluppo professionale

Nel 2023, nell'ambito del settore Sviluppo professionale di SIC Ticino, abbiamo consolidato il nostro nuovo assetto organizzativo e concentrato le nostre forze nel miglioramento e nell'innovazione delle nostre diverse offerte formative. In un settore molto competitivo come quello della formazione continua, è fondamentale saper leggere il contesto per poter rispondere in modo puntuale e professionale alle richieste delle persone e delle aziende del nostro territorio.

Perché scegliere SIC Ticino per il proprio sviluppo professionale? Una domanda che ricorre spesso nelle nostre riflessioni.

Ci differenziamo per la parte pratica e professionalizzante che inseriamo nei programmi di formazione. Infatti nei nostri corsi, oltre a preparare i partecipanti a sostenere i diversi esami per il conseguimento degli attestati cantonali o federali, consentiamo loro di acquisire le competenze necessarie ad esercitare la professione.

Ci distinguiamo per un approccio al partecipante che parte da una consulenza mirata e personalizzata al fine di accompagnarlo al meglio nelle sue scelte. Dallo scorso anno siamo presenti regolarmente presso la Città dei Mestieri a Bellinzona; un servizio molto apprezzato in un luogo dove incontriamo persone interessate all'ambito del commercio e della vendita.

Ci interessiamo ai nostri corsisti anche dopo aver concluso la formazione. Durante il 2023 abbiamo organizzato ben 19 conferenze formative indirizzate a coloro che desiderano rimanere aggiornati rispetto al loro ambito professionale. Momenti offerti in diverse modalità (online sulla pausa pranzo, o in presenza in prima serata a Bellinzona o a Lugano) animati da specialisti provenienti da diversi settori (HR, diritto, fiscalità, permessi

di lavoro, sostenibilità, ...).

Ci impegniamo a fianco dei nostri formatori accompagnandoli e supportandoli con un team di esperti di materia e di didattica.

Ci assicuriamo che ai nostri partecipanti sia garantito uno spazio di confronto con realtà professionali concrete del nostro territorio. Collaboriamo con aziende locali e con professionisti inseriti in contesti all'avanguardia e innovativi.

È con questo spirito che abbiamo animato il lavoro dello scorso anno all'interno del Settore della Formazione continua e del Settore Bilancio competenze commerciali.

Il 2024 vede diversi cantieri aperti; stiamo progettando nuovi percorsi formativi, aggiornando alcuni moduli e lavorando per rafforzare il nostro posizionamento sul mercato come centro di competenza per la formazione professionale nel settore del commercio e della vendita.

Formazione continua in continuo aggiornamento

Manuel Calanca | Coordinatore settore Formazione continua

Attraverso i corsi di formazione continua diamo la possibilità a chi desidera formarsi con SIC Ticino di professionalizzarsi in uno dei seguenti ambiti di specializzazione:

- > Le risorse umane
- > La vendita, marketing e gli eventi
- > Le finanze e la contabilità aziendale
- > La logistica e le spedizioni
- > Il commercio e la maturità

Risorse umane

Nel 2023 sono state introdotti importanti aggiornamenti rispetto a nuove leggi in materia di assicurazioni sociali (Riforma AVS 2021 in particolare) e sul diritto del lavoro (nLPD in primis) che hanno reso necessario aggiornare diversi materiali in uso nei corsi di Assistente e Specialista delle risorse umane. Nello specifico sono stati aggiornati i contenuti dei moduli toccati da tali cambiamenti giuridici e rispettivi manuali dei corsi. Un importante aggiornamento è stato fatto anche alla piattaforma e-learning sulle basi delle assicurazioni sociali, gestita in collaborazione con l'Istituto delle assicurazioni sociali del Cantone Ticino (IAS).

Anche le attività pratiche in aula sono state intensificate attraverso la creazione di esercitazioni e case studies tratti da precedenti serie d'esame ed aggiornate dove necessario; rispondendo ad un'importante esigenza segnalataci dai nostri corsisti, quella di integrare maggiormente aspetti pratici durante l'attività d'aula. Questo elemento diventa sempre più centrale trasversalmente a tutti i corsi di perfezionamento professionale erogati dalla nostra associazione.

Contabilità e finanza

Durante il 2022/23 è stata avviata una prima edizione del nuovo corso "Contalab - laboratorio pratico di contabilità". Corso che con grande successo è stato riproposto in una nuova edizione aggiornata per l'anno 2023/24.

Contalab porta i partecipanti ad acquisire tecniche e strumenti della contabilità a partita doppia partendo dalla gestione di giustificativi finanziari relativi ai primi anni di attività di un'impresa di pittura. Nello specifico, i partecipanti imparano a gestire la contabilità di questa azienda anche con l'ausilio di un software di contabilità professionale. Contalab offre quindi un'esperienza concreta di pratica contabile, utile a chi non possiede conoscenze specifiche sulla materia o a chi ha una base solo teorica, ma manca di pratica.

Nel corso del 2023 i contenuti di questa formazione sono stati ulteriormente rafforzati dal punto di vista pratico, attraverso l'integrazione di aspetti contabili in materia di gestione dei salari e delle procedure d'incasso.

La metodologia laboratoriale verrà pensata anche per la formazione di Collaboratrice/tore qualificata/o della contabilità, rendendo il percorso maggiormente modulare rispetto ad altre formazioni nello stesso ambito esistenti sul territorio cantonale.

Logistica & spedizioni

Nel 2023 si sono svolti, presso il centro di formazione di SIC Ticino, gli esami volti al conseguimento dell'Attestato professionale federale (APF) di Dichiarante doganale.

Durante la formazione oltre ad approfondire importanti temi come le differenti tipologie di traffico delle merci, la legge e la tariffa doganale svizzera, il disbrigo di pratiche doganali con l'UE, è stato affrontato il tema dell'attuale riorganizzazione dell'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini. Trasformazione attualmente ancora in atto e che comporterà delle importanti modifiche anche a livello di imposizione doganale delle merci.

Una nuova edizione del corso in collaborazione con l'Associazione nazionale Spedlogswiss è prevista nell'autunno 2024 sempre nella storica sede del Centro professionale commerciale di Chiasso.

Marketing, vendita ed eventi

Nel settore del marketing e vendita hanno preso avvio i seguenti corsi di perfezionamento professionale di:

- > Manager di eventi;
- > Assistente digital & social media marketing.

In entrambe le formazioni è stata rafforzata la componente pratica attraverso un lavoro di project work (PW).

Il project work consiste in un'attività a gruppi che consente la messa in pratica degli apprendimenti acquisiti durante la formazione.

Nello specifico, nel corso di Manager di eventi i partecipanti lavorano alla progettazione di un evento, mentre nel corso di Assistente digital & social media marketing, realizzano un piano di comunicazione digitale per un'azienda reale del territorio cantonale. In entrambi i corsi il PW viene sviluppato durante il corso ed è presentato a una commissione che ne valuta i contenuti ed elegge i migliori progetti.

Dall'anno scolastico 2023/24 il PW diventerà parte integrante della procedura di certificazione del corso, rafforzando ulteriormente la componente pratica richiesta per queste figure professionali. I rispettivi regolamenti d'esame sono tuttora in fase di aggiornamento e, per entrambi i corsi, si sta valutando di dare una certificazione più soli-

da e professionalizzante, attraverso un Diploma cantonale rilasciato dalla Divisione della formazione professionale (DFP).

Il 2023 vede l'introduzione del nuovo regolamento d'esame di Specialista del commercio al dettaglio con Attestato professionale federale (APF). Per permettere di allineare i contenuti del nuovo corso ai nuovi obiettivi d'esame, è stato siglato un accordo con il Centro di competenza svizzero del commercio al dettaglio.

Questa collaborazione permetterà di attingere al materiale del corso e relativi esami di modulo allestiti a livello svizzero ad uso di tutte le scuole che hanno aderito a questo gruppo di enti formativi. La prima fase prevede la traduzione dei vari script di materia e relative esercitazioni pratiche.

Una nuova edizione del corso è prevista per l'autunno 2024 con sede presso il centro di formazione di SIC Ticino.

Commercio e maturità

Quest'area di attività è caratterizzata dal recupero della qualifica di Impiegata/o di commercio ai sensi dell'articolo 33 della LFPr e 32 dell'ordinanza, e dalla formazione volta al conseguimento della maturità professionale -Tipo Economia.

Nell'anno 2023 sono stati avviati in questo settore i seguenti corsi:

- > Impiegata/o di commercio AFC Art.33 LFPr (1°anno)
- > Impiegata/o di commercio AFC Art.33 LFPr (2°anno)

Per il prossimo anno questi corsi dovranno essere adeguati alle nuove ordinanze della formazione commerciale.

Le competenze personali: sempre più importanti

Camilla Leoni | Coordinatrice settore Bilancio delle competenze commerciali (BCC)

C'eravamo lasciati con...

“Nel corso del 2022, il team delle BCC ha dedicato tempo all'approfondimento di ciò che stava accadendo nel mercato del lavoro post pandemia, caratterizzato da una grande “fluidità”. L'attenzione si era focalizzata su 3 tipologie di competenze fondamentali per rispondere in modo efficace alle esigenze del mercato e distinguersi tra le molteplici persone in cerca di impiego: le competenze linguistiche, quelle digitali e quelle sociali o relazionali (o meglio identificate oggi con soft skills o competenze trasversali)”.

Il 2023 ha confermato queste tendenze: il mercato del lavoro richiede sì un attestato professionale (AFC o altro) ma sempre maggior importanza è data alle competenze trasversali, che consentono di migliorare le prestazioni e muoversi con agilità in un mondo complesso e ricco di reti d'informazioni e relazioni.

Di conseguenza, il lavoro del nostro team nel corso dell'ultimo anno si è focalizzato sull'approfondimento di questo tema. Il processo di riflessione e identificazione delle principali competenze trasversali richieste dal mercato del lavoro, per le persone attive nel settore del commercio, è stato sempre parte integrante del percorso di rilevamento delle competenze e il team BCC ha infatti progettato diverse attività pratiche (di gruppo, a coppie e di riflessione individuale) volte a rilevare tali competenze. Per ampliare le riflessioni, le formatrici hanno incontrato alcuni professionisti attivi in un'azienda specializzata nello svolgimento di assessment volti alla selezione e/o valutazione del personale. È stata un'opportunità per confrontarsi sulle tipologie di attività e sugli strumenti in uso e verificarne l'efficacia: interessante osservare quanto le proposte fossero in linea con quelle della società. Oltre alla conferma di svolgere un lavoro qualitativamente valido, l'incontro è

l'occasione per di ragionare su una nuova classificazione delle soft skills.

Attraverso questa nuova griglia di osservazione (suddivisa in competenze personali, competenze relazionali, capacità di lavorare in team e competenze organizzative) abbiamo agevolato il lavoro di sintesi necessario per la redazione del rapporto finale inviato ai consulenti URC e, contemporaneamente, facilitato la restituzione delle osservazioni alle persone in cerca di impiego (PCI).

Il nostro impegno nel rilevare e valorizzare queste competenze riflette quindi l'importanza crescente che il mercato del lavoro attribuisce alle competenze personali al di là delle sole competenze tecniche.

Visite dei consulenti professionali URC

Nel corso del 2023, suddivisi in tre momenti informativi, il team BCC ha accolto 75 persone tra consulenti e figure professionali chiave provenienti dall'Ufficio misure attive del Cantone. Questi incontri sono stati l'occasione per presentare nel dettaglio gli obiettivi del nostro percorso, mostrare le attività svolte e illustrare le metodologie di valutazione impiegate. Al fine di coinvolgere attivamente i partecipanti, sono stati organizzati due atelier pratici incentrati su elementi fondamentali del processo di valutazione delle competenze.

Il primo atelier ha permesso ai consulenti di immergersi personalmente nelle attività svolte dalle PCI, esplorando la metodologia utilizzata per identificare le competenze digitali e operative. Questa esperienza diretta ha permesso ai partecipanti di comprendere da vicino le emozioni e

le sfide affrontate dalle PCI, oltre a familiarizzare con gli strumenti, i parametri e il metodo di valutazione adottati dal nostro team.

Durante il secondo atelier, si è analizzato il contenuto del rapporto finale. Questo momento di scambio ha fornito preziosi spunti per il miglioramento continuo delle nostre metodologie (un allineamento tra chi redige il rapporto e chi fruisce del contenuto) e ha stimolato un dialogo costruttivo sulle strategie di sostegno al collocamento per l'inserimento delle PCI nel mondo del lavoro.

La partecipazione attiva e il dialogo aperto hanno contribuito a instaurare un clima di fiducia reciproca, facilitando la condivisione di esperienze, esigenze e strategie per supportare al meglio le PCI.

L'incremento delle iscrizioni al percorso di Bilancio delle competenze commerciali registrato a seguito di questi incontri testimonia l'importanza di tali momenti di dialogo, confermando il loro valore come strumenti efficaci per collaborare alla reintegrazione lavorativa in un mercato sempre più dinamico e competitivo.

Il post rilevamento – un'offerta per UMA

Il contesto globale nel quale operiamo sta dimostrando la centralità delle competenze digitali per l'inserimento professionale in tutti i settori di attività.

Sebbene per conto di UMA, SIC Ticino si occupi, ad oggi, unicamente del rilevamento delle competenze digitali per le PCI del settore del commercio nell'ambito delle BCC, l'ampio strumento sviluppato in questi anni e sperimentato con diversi pubblici ci ha spinti a sottoporre un'offerta volta ad un miglioramento della collocabilità sia per PCI del settore del commercio che di altri ambiti professionali.

In particolare abbiamo presentato due offerte distinte:

- > un percorso laboratoriale di sviluppo delle competenze digitali per le PCI del settore del commercio che dimostrano lacune significative nell'ambito del rilevamento BCC già di nostra competenza;
- > uno strumento di rilevamento e sviluppo delle competenze digitali di base (non declinate al

commercio) per i professionisti di tutti i settori professionali.

Per il momento, visti gli obiettivi e la strategia della Sezione del lavoro, la nostra offerta non è stata ancora presa in considerazione. Continueremo comunque ad essere innovativi e a proporre, nell'ambito dei nostri mandati, percorsi che possano contribuire al miglioramento del collocamento delle PCI del nostro settore e non solo.

I dati nel 2023

Nel 2023 sono stati organizzati, a favore delle PCI iscritte agli Uffici regionali di collocamento, 41 percorsi di bilancio, svolti sull'arco di 3-4 settimane, per un totale di 500 posti disponibili.

I partecipanti iscritti sono stati 364. Il percorso ha permesso di individuare e stilare, in base agli esiti dei test e alla valutazione delle formatrici, il loro profilo professionale.

I profili vengono segnalati ai consulenti di riferimento con l'indicazione dei bisogni emersi per favorire il loro inserimento nel mercato del lavoro in base al loro grado di collocabilità.

Per il 17% - 63 partecipanti - si presuppone un inserimento a breve termine

Per il 51% - 185 partecipanti - si presuppone un inserimento a medio termine

Per il 16% - 60 partecipanti - si presuppone un inserimento a medio termine e, in quanto giovani con meno di 30 anni, è stato indicato un percorso in un'azienda di pratica commerciale

Il 13% - 46 persone - è di profili che esulano dal settore del commercio

10 persone hanno interrotto il percorso.





Formazione di base

- › Le nuove formazioni commerciali sono realtà
- › Formazione pratica per le Scuole medie di commercio
- › Corsi interaziendali e formazione in azienda
- › Organizzazione e svolgimento degli esami

Le nuove formazioni commerciali sono realtà

Tamara Pedrazzoli Bernasconi | Responsabile settore Formazione di base ed esami

L'introduzione delle nuove formazioni commerciali può essere paragonata alla scalata di una vetta montuosa. Con il percorso che si inerpica davanti a noi, ricco di imprevisti e sfide, l'importanza di una preparazione meticolosa, unita alla capacità di superare gli ostacoli naturali del cammino e un pizzico di apertura verso l'esterno, con la partecipazione nei vari gruppi di lavoro a livello cantonale e nazionale, diventa fondamentale. Questa è la cronaca di come, armati di determinazione, di pianificazione e spirito di squadra, abbiamo intrapreso il nostro viaggio verso la cima, gestendo insieme novità, logistica, volumi in aumento e rischi su tre fronti principali.

Corsi interaziendali (CI) commercio al dettaglio

Nel 2023, oltre alle ordinarie attività organizzative e di logistica e sull'onda delle novità introdotte nell'anno precedente, il Team organizzazione formazione (TOF) ha consolidato il supporto ai responsabili di ramo e ai formatori per l'impostazione e l'uso degli strumenti (es: Moodle per i piccoli rami, e-test) e dei materiali (es: traduzioni) dei corsi del primo e secondo anno sulla base della nuova ordinanza Impiegato/a di commercio al dettaglio AFC/CFP (2022). Un supporto reso possibile grazie alle competenze interne presenti, alla disponibilità e allo spirito di squadra espresso dal TOF.

Corsi interaziendali di commercio e formazione in azienda

Nel 2023 per la formazione aziendale (CI e formazione in azienda) si sono moltiplicati gli in-

contri di informazione e formazione con la Comunità di interessi formazione commerciale di base (CIFC) Svizzera sui vari aspetti delle nuove formazioni commerciali AFC/CFP.

Per i CI è stato identificato un team pilota di formatori che è stato formato sulle novità sia a livello contenutistico che a livello didattico e strumentale (Konvink). Da settembre 2023 questo team si occupa della formazione delle giovani persone in formazione (PIF) al primo anno - secondo il concetto di qualità che CIFC Svizzera sta elaborando - e le seguirà durante il primo ciclo formativo.

Sotto il cappello della Commissione cantonale per la formazione nel commercio (CCPFC) e con il progetto "Promozione e comunicazione delle nuove ordinanze per la parte aziendale", si sono accompagnate le aziende nei primi passi da intraprendere nelle nuove formazioni commerciali.

Ai momenti informativi, iniziati come newsletter, vi è stato il go-live del nuovo sito web della CCPFC (www.ccpfc.ch), il webinar sulle principali novità e implicazioni per le aziende formatrici, consulenze ad hoc, accompagnamento nella gestione delle licenze Konvink come pure nell'introduzione ai passi delle nuove formazioni. Un accompagnamento che durante il cammino è stato adattato alle necessità emergenti, alle difficoltà riscontrate dalle aziende. Si è quindi cercato di rispondere alle sollecitazioni e, con l'intento di rendere il cammino più rassicurante e mirato all'obiettivo, fornendo aiuti e strumenti spendibili nella formazione quotidiana in azienda.

Percorso di accompagnamento

Novità sulla riforma delle formazioni commerciali Webinar online
07.02.2023 | 200 partecipanti

I passi della formazione: accompagnamento pratico delle aziende nei vari step che le attendono

| | |
|--------------------|---|
| Passo zero | Introduzione agli strumenti della formazione in azienda 12.09.2023 80 partecipanti |
| Passo uno | Introduzione all'allestimento del piano di formazione 23.10.2023 49 partecipanti |
| Passo due | Assegnazione, monitoraggio dei lavori pratici e feedback 14/21.11.2023 45 partecipanti |
| Passo 3 e 4 | Bilanci e valutazioni semestrali 05.12.2023 45 partecipanti |
| Passo 5 | Dall'utilizzo della Documentazione di apprendimento online al Portfolio personale |

Aziende di pratica commerciale (APC) e formazione pratica erogata

Le nuove ordinanze delle formazioni commerciali sono una realtà anche per la formazione pratica erogata sia dai laboratori delle Scuole medie di commercio (SMC) sia dalle APC (finora denominate parti pratiche integrate - PPI).

Delle 920 ore previste per il percorso AFC, 400 sono svolte nelle APC di SIC Ticino, con un aumento di 160 ore per partecipante rispetto alla vecchia ordinanza:

- > 80 ore per l'introduzione dei Corsi interaziendali anche per la formazione organizzata dalla scuola (FOS) (10 giornate su 3 anni);
- > 80 ore per lo svolgimento di 10 giornate consecutive di formazione pratica per le classi di I.

Le ore attribuite alle APC di SIC Ticino sono ulteriormente aumentate (+ 40 ore x partecipante) con l'attribuzione di una settimana di stage in più per le classi di III maturità.

Nel 2023 ci siamo di conseguenza attivati su:

- > la progettazione di nuovi percorsi formativi sulla base del modello di formazione denominato "Il modello 2T: Training e Transfert" in collaborazione con le Scuole medie di commercio;
- > la gestione maggiormente razionale degli spazi e la ricerca di nuovi;
- > l'assunzione di nuovi formatori e di un nuovo coordinatore per arrivare ad un team praticamente raddoppiato in pochi mesi;
- > l'attivazione di un coaching per il team APC per facilitare la formazione del nuovo assetto, l'integrazione tra figure senior e figure junior, i processi di comunicazione e collaborazione anche in presenza di un nuovo coordinatore.

Un 2023 di conquiste importanti, ma anche della consapevolezza crescente che la vetta si è raggiunta grazie ad ogni singolo passo compiuto.

Formazione pratica per le Scuole medie di commercio

Team Aziende di pratica commerciale (APC)

Metodi didattici e valutativi: un passo in avanti

Nel corso dell'ultimo anno, abbiamo intrapreso passi significativi in termini di sviluppo e potenziamento della formazione pratica, allineandoci con le nuove ordinanze delle formazioni commerciali. Nell'ambito dell'implementazione del modello 2T: Training e Transfert, abbiamo messo le fondamenta per reimpostare la formazione pratica già per le classi di I (2023/2024).

Abbiamo progettato un nuovo percorso per queste classi tramite una messa in situazione (MIS) della durata di due settimane in cui le persone in formazione gestiscono un progetto che consiste nell'organizzazione di un evento.

Questo ampliamento del programma formativo ha comportato notevoli sfide organizzative, dalla formazione di un team di formatori qualificati all'affinamento dell'allestimento degli spazi e delle infrastrutture necessarie per le nuove attività pratiche. Questi aspetti sono stati affrontati con determinazione e ingegnosità, portando alla realizzazione di un percorso formativo innovativo grazie ad un team che si è adoperato per poterlo attuare. I volumi gestiti sono in aumento (Cf. tabelle volumi percorso AFC, percorso Maturità e CI FOS) già nel secondo semestre del 2023 per l'introduzione dei CI (2 giornate per 16 classi) e un lieve aumento del numero di PIF nei percorsi di II e maturità.

Guardando al futuro, ci accingiamo a progettare un nuovo percorso per le classi di II (2024/2025), portando anche questa formazione in linea con quanto richiesto dalla riforma in termini di apprendimento per competenze, maggiore pratica, più aderenza alla realtà e maggiore coordinamento tra i luoghi di formazione. Inoltre, continueremo a valorizzare il contributo dei nostri collaboratori, che con dedizione e professionalità partecipano attivamente a progetti didattici e formazioni continue e assumono nuovi compiti e ruoli, rafforzando così il nostro impegno verso l'eccellenza.

La MIS con le classi di I

Nel 2023 si è lavorato su una nuova messa in situazione (MIS) progettata per le classi di I, incentrata sull'organizzazione di un grande concerto estivo con l'obiettivo di promuovere e dare visibilità alle band ticinesi.

È stata sviluppata una metodologia di valutazione coerente con il nuovo impianto didattico, che punta alla verifica delle competenze attivate ed acquisite nella MIS.

Il progetto della MIS delle classi di I, attuato attraverso il reparto Suisfood Events dell'Azienda di pratica commerciale Suisfood SA, prevede l'organizzazione di un concerto di grande portata che, oltre a generare profitto (del quale il 50% sarà devoluto in beneficenza alle band ticinesi), intende coinvolgere un artista di fama mondiale per garantire un'alta partecipazione.

Le persone in formazione, divise in gruppi, devono affrontare tutte le fasi dell'organizzazione: dalla definizione del concept all'analisi post evento. Prendono in considerazione gli aspetti monetari, il luogo dell'evento, la selezione delle band ticinesi da invitare, la scelta di un artista di fama mondiale che possa attirare il pubblico, nonché la pianificazione e la promozione del concerto.

La MIS culmina con la presentazione (e difesa) delle proposte di ciascun gruppo, permettendo agli studenti di esercitarsi in competenze interdisciplinari fondamentali quali la pianificazione, la gestione finanziaria, la promozione, e la valutazione dell'evento.

Volumi percorso con Attestato federale di capacità

| 2023 | Nr. di classi | Classi di II | Classi III | PIF II | PIF III |
|---------------|---------------|--------------|------------|------------------|------------------|
| SMC Lugano | 7 | 3 | 4 | 77 | 58 |
| SMC Chiasso | 3 | 2 | 1 | 29 | 17 |
| SMC Locarno | 7 | 3 | 4 | 66 | 46 |
| SPSE Tenero | 2 | 1 | 1 | 15 | 13 |
| Totale | 19 | 9 | 10 | 187 (+33) | 134 (-17) |

Volumi percorso Maturità

| 2023 | Nr. di classi | PIF III |
|---------------|---------------|------------------|
| SMC Lugano | 3 | 49 |
| SMC Chiasso | 1 | 14 |
| SMC Locarno | 2 | 42 |
| SPSE Tenero | 4 | 38 |
| Totale | 10 | 143 (+15) |

Volumi CI FOS

| 2023 | Classi di I | Nr. giornate CI | Tot. giornate | Giornate partecipante |
|---------------|-------------|-----------------|---------------|-----------------------|
| SMC Lugano | 6 | 2 | 12 | +243 |
| SMC Chiasso | 3 | 2 | 6 | +122 |
| SMC Locarno | 6 | 2 | 12 | +219 |
| SPSE Tenero | 1 | 2 | 2 | +14 |
| Totale | +16 | 2 | +32 | +598 |

Corsi interaziendali e formazione in azienda

Barbara Morotti | Coordinatrice dei Corsi interaziendali del commercio

Nel corso del 2023 si è andata consolidando l'organizzazione della gestione dei Corsi interaziendali, con una maggiore definizione e un rafforzamento dei ruoli svolti dalle persone coinvolte. Questo ha consentito di affrontare con grande prontezza le sfide che le nuove ordinanze hanno proposto anche in questo ambito.

Coordinamento dei Corsi interaziendali

Il coordinamento è stato assunto ad interim, fino ad agosto 2023, dalla Responsabile della Formazione di base, mentre dal primo settembre 2023 è stata introdotta una nuova risorsa che ha assunto il ruolo di Coordinatrice dei Corsi interaziendali del commercio e persona di riferimento per i datori di lavoro che formano e che chiedono informazioni sia sui CI, sia sulla formazione in azienda.

Organizzazione dei Corsi interaziendali – duale

Il Team organizzazione della formazione (TOF) supporta il coordinamento dei Corsi interaziendali nel commercio e nel commercio al dettaglio con compiti di pianificazione, organizzazione e gestione amministrativa. È la principale interfaccia tra la Coordinatrice e la Responsabile della Formazione di base ed esami e i vari interlocutori (formatori/formatrici, enti esterni e utenti).

Nel corso del 2023 sono stati confermati i ruoli assunti nel corso del 2022: il TOF si è anche assunto la procedura di gestione delle licenze Konvink per conto delle persone in formazione (PIF) e dei rispettivi datori di lavoro. Un ruolo di facilitatore per le aziende formatrici, in un periodo di forti cambiamenti e pressioni sulla formazione in azienda. Una procedura che sarà aggiornata e

migliorata nel 2024.

Corsi interaziendali FOS

In accordo con quanto previsto dalla nuova riforma, a partire dall'autunno 2023, sono state implementate le giornate di Corsi interaziendali anche per le PIF che frequentano la Scuola media di commercio a tempo pieno.

| | 1° semestre | 2° semestre | Totale |
|---------|---|------------------------|-------------|
| 1° anno | CI1 - ott CI2 - nov | CI3 - mar CI4 - mag | 4 giornate |
| 2° anno | CI5 - set CI6 - nov CI7 - nov/dic | CI8 - feb | 4 giornate |
| 3° anno | CI9 - set | CI10 - gen | 2 giornate |
| | | | 10 giornate |

Il numero di giornate sui tre anni di formazione, è pari a quelle previste per il percorso duale (10), svolte tutte in presenza (decisione ad oggi).

Partendo dai programmi didattici pensati per le persone che alternano scuola e lavoro, i piani lezione sono stati adattati e plasmati sulle esigenze di un target particolarmente giovane e professionalmente acerbo, quale è quello che proviene dalla formazione organizzata dalla scuola.

Per favorire un fil rouge tra le APC, i Corsi interaziendali e le scuole, si è preferito coinvolgere quali formatori in queste giornate alcune collaboratrici già attive nelle APC, le quali hanno accolto con entusiasmo questa nuova sfida.

Qualità della formazione

Anche nel 2023 sono stato proposti programmi di formazione continua per formatori e di inserimento di coloro che hanno iniziato durante l'anno. Congiuntamente ai programmi di inserimento si è consolidato il processo di supervisione, introdotto nel 2022, volto a garantire lo scambio di buone pratiche, a rinforzare l'inserimento dei nuovi formatori, nonché a verificare e assicurare la qualità della formazione.

Volumi duale

Nelle tabelle che seguono i volumi inerenti il numero di PIF, le classi e le giornate per partecipante gestiti. Nel 2023 sono praticamente confermati i numeri e volumi del 2022 per il commercio.

Per il commercio al dettaglio vi è un assestamento dei volumi che durerà fino alla fine del 2024 in quanto da settembre 2022, con l'introduzione delle nuove ordinanze, il gruppo dei rami LifeStyle e il ramo mobili sono sotto la gestione di SIC Ticino solo per terminare la formazione del II e III anno. Rami che dall'anno scolastico 2024/2025 non saranno definitivamente più gestiti da SIC Ticino. I volumi di competenza di SIC Ticino restano stabili.

Impiegate/i di commercio/Assistenti d'ufficio e stage di lunga durata

| Corsi interaziendali | Nr. di classi | Nr. allievi | Giorni x partecipante |
|-----------------------|---------------|-------------|-----------------------|
| 1° anno | 19 | 270 | 1'131 |
| 2° anno | 22 | 252 | 861 |
| 3° anno | 15 | 192 | 627 |
| Stagisti 52 settimane | 11 | 158 | 1'127 |
| Totali | 67 | 872 | 3'746 |

Impiegate/i di commercio al dettaglio/Assistenti del commercio al dettaglio

| Corsi interaziendali | Nr. di classi | Nr. allievi | Giorni x partecipante |
|----------------------|---------------|-------------|-----------------------|
| 1° anno | 13 | 81 | 464 |
| 2° anno | 12 | 62 | 232 |
| 3° anno | 14 | 78 | 151 |
| Totali | 39 | 221 | 847 |

Organizzazione e svolgimento degli esami

Ivana Josipovic | Responsabile Segretariato logistico esami

Il Segretariato logistico degli esami si occupa della preparazione, la stampa e la distribuzione degli esami di fine tirocinio per le seguenti professioni:

- > Impiegata/o di commercio AFC
- > Assistente d'ufficio CFP
- > Impiegato/a del commercio al dettaglio e di Assistente del commercio al dettaglio

Ricordiamo che con la firma di due convenzioni:

- a. con la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFE) per l'Impiegato di commercio AFC e
- b. con la Comunità d'interesse per la formazione commerciale di base (CIFC) per l'assistente d'ufficio il Segretariato logistico degli esami per la lingua italiana è stato formalmente attribuito alla Società degli impiegati del commercio.

Nel 2023 sono proseguite regolarmente le attività del segretariato:

- > reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami
- > raccolta, organizzazione, stampa e distribuzione delle serie d'esame prodotte;
- > elaborazione in collaborazione con la Divisione della formazione professionale (DFP) delle statistiche dei risultati degli esami scolastici;
- > sostegno al coordinamento regionale e nazionale: la partecipazione alle sedute di coordinamento nazionale ha come scopo lo scambio di informazioni in modo da garantire il coordinamento a livello nazionale nel rispetto delle specificità regionali;
- > gestione finanziaria e Comitato di coordinamento delle finanze: sulla base di una procedura nazionale comune sono allestiti annualmente preventivi e consuntivi integrati nella contabilità della Società degli impiegati del commercio.



Innovazione e sviluppo

> Innovazione e sviluppo: sistemare il vecchio e inventare il nuovo

Innovazione e sviluppo: sistemare il vecchio e inventare il nuovo

Francesca Terri | Responsabile settore Innovazione e sviluppo

Il Settore Innovazione e sviluppo quest'anno ha continuato a lavorare in modo trasversale all'organizzazione, coinvolgendo collaboratori provenienti da altri settori di SIC Ticino, e proseguendo sulle tre piste di lavoro principali già aperte lo scorso anno: la qualità della didattica, la progettazione di nuove offerte formative e/o la revisione dei percorsi di formazione attuali, la ricerca di bandi e finanziamenti di progetti.

La qualità della didattica comprende le seguenti attività:

- > il consolidamento e la realizzazione del processo di supervisione della formazione;
- > la consulenza didattica ad hoc ai formatori (coerenza metodo didattico e obiettivi formativi, coerenza obiettivi formativi e modalità di valutazione...);
- > il ripensamento degli impianti didattici e/o rivisitazione dei piani sequenza (se il caso);
- > la formazione formatori in funzione dei bisogni emersi e delle nuove tendenze di mercato (disegnando ad esempio un percorso per integrare l'intelligenza artificiale nel lavoro di progettazione didattica e di produzione dei materiali);
- > supervisione dei team di formatori.

La progettazione di nuove offerte formative o revisione/aggiornamento dei percorsi formativi attuali:

- > analisi/raccolta del fabbisogno (dal mercato, committenti, destinatari potenziali);
- > individuazione e contatto con stakeholder per co-costruire la proposta e declinare gli obiettivi formativi;
- > progettazione e redazione di piani di formazione (coerenza attività/metodo didattico e obiettivi da raggiungere) affiancando esperti di materia;

La ricerca bandi e finanziamento progetti:

- > ricerca delle opportunità di finanziamento per la realizzazione di servizi o percorsi distintivi di SIC Ticino, messi a disposizione da organismi cantonali o federali attraverso dei bandi specifici (SEFRI, UFU...);
- > stesura e invio proposte;
- > realizzazione dei progetti finanziati.

Per la formazione di base

La progettazione di dettaglio e l'avvio del nuovo stage nelle classi prime

SIC Ticino quest'anno ha continuato a rafforzare la dimensione pratica dei percorsi di apprendimento, abbracciando le sfide poste dalla riforma della formazione professionale di base commerciale, che prevede un approccio alla qualificazione basato sui campi di competenza operativa. Una funzione importante è svolta dall'azienda di pratica commerciale (APC) come luogo in cui le persone in formazione (PIF) sono confrontate con processi aziendali e situazioni professionali autentiche (le cosiddette "messe in situazione"), con la guida competente di formatori coach che le accompagnano in un percorso di apprendimento per competenze e un lavoro per progetti.

Allo scopo di rafforzare l'orientamento della formazione pratica alle competenze operative, SIC Ticino ha progettato un nuovo stage di due settimane che coinvolge le classi prime, avviato lo scorso dicembre.

Dentro una situazione aziendale costruita ad hoc, la proposta disegnata garantisce uno specifico progetto (l'organizzazione di un evento) in cui le PIF delle classi prime possano svolgere alcune attività pratiche utili per raggiungere le competenze richieste dalle ordinanze e, contemporaneamente,

amente, per attivare quelle competenze interdisciplinari caratterizzanti il profilo professionale dell'impiegato di commercio. In questo processo i formatori coach accompagnano i ragazzi, li sostengono e li orientano, ma lasciano loro la libertà di agire, di misurarsi con le difficoltà e con gli errori, e, soprattutto, di capire.

La messa in situazione si configura come la richiesta di organizzare un concerto sul territorio, attivando le PIF in tutte le fasi che l'implementazione di questo evento comporta, comprendendo anche l'uso di strumenti "aziendali" e formativi, per far sì che sperimentino ogni fase dell'organizzazione di un evento.

Il progetto è coordinato con le parti pratiche svolte nei laboratori delle scuole, relativamente alle aree di competenza da acquisire, alla modalità didattica adottata e al processo di valutazione (modalità ed esiti).

Per la formazione continua

Progettazione percorso E-commerce

SIC, nel corso del 2023, ha iniziato a progettare un nuovo percorso formativo che prepara i partecipanti all'esame volto al conseguimento dell'Attestato professionale federale di Specialista dell'e-commerce (APF) e, parallelamente, all'acquisizione delle competenze necessarie ad esercitare una professione chiave nell'ambito del commercio elettronico.

La progettazione è avvenuta grazie alla collaborazione di esperti di materia ed esperti didattici. Parallelamente, si è realizzata un'azione di ricerca sul campo, attraverso interviste ad aziende esperte nel settore, per definire al meglio il profilo professionale sulla base delle esigenze del territorio. Le aziende individuate avranno un ruolo chiave anche nella formazione, come "testimoni" per l'analisi dei casi.

Il corso, che verrà avviato nel prossimo autunno, combina lezioni frontali, esercitazioni pratiche, analisi di casi reali e simulazioni d'esame. L'aula è un ambiente di apprendimento dinamico e promuove la collaborazione tra i partecipanti e il confronto con esperti del settore.

Si articola in 7 moduli per i quali sono previsti altrettanti esami. Il loro superamento è condizione per l'iscrizione all'esame federale finale.

DgCheck - Coaching d'impresa per la formazione continua

Il progetto - partito lo scorso anno e finanziato dalla SEFRI - mira alla sperimentazione e promozione di un percorso di accompagnamento e orientamento per aziende interessate a rilevare le competenze digitali e commerciali dei propri impiegati, al fine di identificare i bisogni formativi e de-lineare traiettorie di sviluppo professionale.

Nel corso del 2023 il progetto ha coinvolto tre importanti aziende ticinesi - SUVA, la Città di Bellinzona e la Città di Mendrisio, raggiungendo 72 collaboratori. La sperimentazione ha validato l'approccio adottato e consentito miglioramenti, grazie al confronto aperto con le aziende coinvolte. Ciò ha facilitato la comprensione delle sfide della digitalizzazione e gettato le basi per lo sviluppo di una strategia per sostenere le aziende nell'orientare la formazione continua in ambito digitale. La prossima fase, con il completamento dei primi tre percorsi di coaching e con il coinvolgimento di nuove e differenti aziende, speriamo ci faciliti nell'individuare e consolidare gli aspetti metodologici essenziali per estendere il servizio in altri settori.

Laboratorio digitale: un progetto di SIC Ticino per i collaboratori della Città di Lugano

Durante l'autunno 2023 è stata realizzata a Lugano, in collaborazione con il Servizio di formazione e sviluppo della Città, la prima edizione del laboratorio di "alfabetizzazione digitale" rivolto ai collaboratori, progettato da SIC Ticino e finanziato dal Programma "Semplicemente meglio al lavoro" che mira a sviluppare le conoscenze digitali di base.

In seguito ad un'indagine interna, la Città di Lugano ha infatti individuato quei collaboratori (ca 400) le cui competenze digitali sono assenti e/o lacunose e per i quali si è rivelato necessario un percorso di recupero.

SIC ha organizzato quindi un corso "pilota" rivolto ad un primo gruppo di dipendenti con un programma che adatti l'offerta standard (DgLab 1) alle proprie esigenze, in particolare per quanto concerne gli strumenti aziendali che i propri collaboratori devono conoscere: intranet, Moodle, My Lugano, ecc...

La particolarità della formazione sta nella metodologia didattica scelta: squisitamente esperienziale. L'aula si trasforma in un vero laboratorio: rappresenta un luogo e un tempo in cui sperimentare concretamente le competenze che vengono richieste nella quotidianità, nelle più svariate attività ormai comunemente richieste ai collaboratori di un'azienda.

Progetti trasversali

Palestre per la formazione formatori

Nate da un'analisi dei bisogni, dagli esiti delle supervisioni realizzate e dalle richieste portate dal mercato, le palestre si connotano come spazi di "allenamento" di specifiche competenze legate al mestiere di formatore (dentro e fuori dall'aula). Sono corsi serali della durata di 3 ore, ad eccezione di una palestra sull'intelligenza artificiale che è sull'intera giornata. Sviluppate durante il 2023 verranno erogate nell'anno 2024.

Di seguito gli ambiti di lavoro:

- > **Valutare le competenze trasversali**
Una didattica per competenze richiede anche una valutazione per competenze. E le competenze trasversali sono le più difficili da riconoscere e valutare.
- > **L'intelligenza artificiale a servizio della ricerca di impiego**
Come cambiano le tecniche di ricerca impiego con l'arrivo dell'intelligenza artificiale? Un incontro per dare nuove coordinate ai nostri formatori e per abbracciare con consapevolezza le nuove sfide tecnologiche.
- > **L'Intelligenza Artificiale e i nuovi paradigmi per l'apprendimento. Metodi e strumenti per la formazione, dentro e fuori dall'aula**
Come progettare attività in aula con l'aiuto dell'AI? - Parte I
Come realizzare contenuti e materiali didattici con l'aiuto dell'AI? - Parte II
- > **Quali strumenti digitali per quali obiettivi**
Kahoot, Miro e Wooclap per creare contenuti e proporre attività didattiche interattive e collaborative in aula.

- > **Dall'aula a distanza: come riprogettare**
Per trasferire "a distanza" un momento formativo pensato in presenza occorre riprogettarlo. Cambiano modalità e tempistiche. Come fare?
- > **In aula: tecniche per accogliere e motivare i partecipanti**
L'accoglienza è una delle fasi più delicate del processo formativo in aula, in cui si gettano le condizioni su cui si giocano il clima d'aula e, in generale, qualità ed efficacia del corso. Il primo ingaggio dei partecipanti avviene in questo preciso momento. Perché avvenga occorre guidare il gruppo attraverso precisi passaggi.

Servizi trasversali

Supervisioni realizzate

Nell'ambito del rafforzamento del processo di supervisione avviato nel 2022, nel corso del 2023 sono state raccolte e documentate le evidenze sulla formazione erogata da SIC Ticino nei diversi settori in termini di aree critiche da migliorare e buone pratiche per riflettere sulle strategie di sviluppo e quelle di diffusione. Sono state effettuate 21 supervisioni nei differenti settori formativi - Formazione di base, Sviluppo professionale e Formazione continua. In totale sono state realizzate 21 supervisioni: 15 (con formatori esterni) + 6 (con formatori interni).

Tra le aree di miglioramento possibili: la gestione del tempo, l'uso della tecnologia in aula, la gestione delle esercitazioni e i relativi debriefing. Tra le azioni implementate, le seguenti palestre formative sono risultate utili ai formatori invitati a partecipare:

- > In aula: tecniche per accogliere e motivare i partecipanti;
- > Il gioco è una cosa seria: tecniche di conduzione di esercitazioni e debriefing
- > L'uso efficace degli strumenti digitali nella formazione: alcuni esempi
- > Esercizi di comunicazione frontale. I segreti e le tecniche per rendere efficace una presentazione.

Nella formazione continua in particolare, tra le diverse soluzioni proposte, si è rafforzato l'uso del piano sequenza e proponendone un modello comune e intensificato il ricorso a esercitazioni pratiche, analisi di casi, momenti di revisione generale e simulazione d'esame.

Tra le buone pratiche e i punti di forza evidenziati: la competenza e la concretezza comunicativa dei formatori (con il ricorso ad esempi e a casi reali); la pratica consolidata di dare e ricevere feedback; la condivisione con i partecipanti del senso e dell'utilità della formazione proposta e quindi la garanzia del loro ingaggio; l'utilizzo innovativo di strumenti digitali.

Tra le proposte di diffusione delle buone pratiche vi è il potenziamento della piattaforma Moodle per la condivisione dei materiali, la realizzazione di tavoli di lavoro tra formatori - dello stesso

settore o della stessa materia di riferimento - per discutere di specifici argomenti o problemi relativi alla formazione. Anche la restituzione degli esiti delle supervisioni in modo "aggregato" rappresenta uno strumento importante di condivisione, riferendosi agli esiti generali e fornendo quindi una visione più ampia e globale dell'efficacia delle pratiche didattiche, dell'andamento complessivo della formazione in aula, dei punti di forza e delle sfide comuni. L'intento è anche quello di costruire di una comunità di pratica solida, in cui i formatori possano collaborare, in un'ottica di trasparenza, responsabilità e voglia di crescere., favorendo una cultura di accountability in cui si viene incoraggiati a rendere conto delle proprie prestazioni e a lavorare per il miglioramento continuo.



**Società degli impiegati del commercio
Sezione Ticino**

**Via vallone 27 - 6500 Bellinzona
sicticino.ch**