



Dichiarazione congiunta sul telelavoro delle parti sociali europee del settore assicurativo

I. Introduzione

Più di dieci anni dopo l'accordo quadro sul telelavoro stipulato dalle parti sociali europee il 16 luglio 2002, il telelavoro nel settore delle assicurazioni è diventato uno strumento sempre più diffuso. Oggi l'IT e la tecnologia per le comunicazioni offrono una vasta gamma di opportunità per strutturare il lavoro in modo più mobile e flessibile. Il telelavoro presenta vantaggi sia per i datori di lavoro che per i dipendenti.

I primi possono beneficiare di un personale soddisfatto e più motivato, mentre per i secondi si prospettano, tra le altre cose, maggiore flessibilità per quanto riguarda l'orario di lavoro e risparmi in termini di tempo, denaro e stress grazie alla riduzione del pendolarismo.

Il telelavoro può dare vita a vantaggi logistici per entrambe le parti. Può inoltre avere un impatto positivo sull'ambiente e sulla collettività, aiutando a limitare l'inquinamento mediante la riduzione delle necessità di trasporto della forza lavoro, che non deve spostarsi come prima tra casa e ufficio, con un beneficio per la società nel suo complesso. Il telelavoro, tuttavia, richiede un livello elevato di responsabilità da parte del dipendente.

Come emerge dalla dichiarazione congiunta sugli aspetti demografici, le parti sociali europee del settore assicurativo riconoscono l'importanza di garantire un buon equilibrio vita professionale/vita privata. Invitano perciò datori di lavoro e personale del settore delle assicurazioni a prendere in considerazione il telelavoro come strumento in grado di soddisfare gli interessi di tutti. Dei dipendenti (che cercano un giusto equilibrio vita professionale/vita privata) da una parte e dei datori di lavoro (che aspirano a poter contare su una forza lavoro motivata e flessibile) dall'altra.

Le parti sociali europee considerano questa nuova forma lavorativa uno dei fattori chiave per una qualità della vita migliore nell'ambiente di lavoro e per migliorare le prestazioni delle aziende.

In questa dichiarazione congiunta, le parti sociali desiderano parlare di telelavoro ed evidenziare gli aspetti rilevanti da valutare nei contratti di telelavoro individuali o collettivi a livello nazionale o aziendale.

Questa dichiarazione congiunta rientra nella categoria "Dichiarazioni", così come descritta nell'Allegato 2 *Tipologia dei risultati del dialogo sociale europeo* della comunicazione della Commissione Europea *Partenariato per il cambiamento in un'Europa allargata - Rafforzare il contributo del dialogo sociale europeo* del 12 agosto 2004 (COM(2004) 557 finale).

In base all'accordo quadro del 16 luglio 2002, le parti sociali europee del settore delle assicurazioni intendono il telelavoro come una forma di organizzazione e/o svolgimento della propria attività per mezzo dell'IT nel contesto di un contratto di lavoro in cui quest'ultimo (che generalmente viene svolto presso la sede messa a disposizione dal datore di lavoro) viene svolto regolarmente altrove. In altre parole, il telelavoro è un contratto di lavoro flessibile in base al quale un dipendente svolge le proprie attività da un luogo approvato diverso da quello in cui lavora normalmente.

Questa dichiarazione congiunta riguarda:

- I dipendenti interni che lavorano regolarmente in remoto.
- Addetti alle vendite e periti mobili in giurisdizioni in cui le condizioni di lavoro concordate dalle parti sociali non distinguono tra addetti alle vendite e periti mobili da una parte e altri dipendenti dall'altra.

In ogni caso, è necessario attenersi alle normative nazionali applicabili.

Questa dichiarazione congiunta è basata sull'accordo quadro in materia di telelavoro siglato dalle parti sociali europee il 16 luglio 2002 e perfettamente in linea con esso.

Le parti sociali europee delle assicurazioni invitano i propri membri, così come i soggetti interessati del settore, ad attenersi a questa dichiarazione congiunta nello svolgimento delle proprie attività.

Follow-up e fasi successive

Promozione della dichiarazione congiunta

Le parti sociali si impegnano a informare di questa dichiarazione congiunta i sindacati, le associazioni e i dipendenti del settore delle assicurazioni e non solo con tutti i mezzi disponibili.

Incoraggeranno inoltre le parti sociali appropriate a livello nazionale a promuovere e a occuparsi di questa dichiarazione congiunta insieme. Si potrebbero, ad esempio, organizzare incontri congiunti sui suoi contenuti, effettuare presentazioni congiunte ai governi nazionali e ad altri soggetti interessati o, magari, condurre studi o attività di ricerca congiunte.

Dove possibile, inoltre, la dichiarazione congiunta verrà tradotta in altre lingue ufficiali dell'UE.

Monitoraggio della dichiarazione congiunta

Il monitoraggio della dichiarazione congiunta può essere effettuato, ad esempio, inviando questionari ai membri delle parti sociali europee o agli operatori del settore assicurativo.

Pubblicazione di approcci basati su buone pratiche

Le parti sociali intendono dare seguito all'adozione della dichiarazione congiunta evidenziando esempi di buone pratiche nel campo del telelavoro adottate da diversi operatori del settore delle assicurazioni e stati membri dell'UE nella versione aggiornata dell'opuscolo "Affrontare la sfida demografica nel settore assicurativo".

II. Fattori rilevanti del telelavoro

1. Carattere volontario

Il telelavoro è volontario per il dipendente e per il datore di lavoro. È possibile che venga inserito come requisito nell'ambito della descrizione iniziale del lavoro o adottato in un secondo tempo come scelta volontaria. Determinate tipologie di profili professionali non sono compatibili con il telelavoro.

Se il telelavoro non è previsto dal contratto iniziale e il datore di lavoro lo propone come opzione facoltativa, il dipendente è libero di accettare o rifiutare l'offerta.

Tuttavia, i membri del personale che indicano la volontà di aderire al telelavoro sono tenuti a motivare la propria richiesta. A quel punto il datore di lavoro può accettare o rifiutare, dal momento che è lui a stabilire la necessità o meno del telelavoro e se quest'ultimo si presta a una determinata attività.

Potrebbe essere utile discutere le condizioni di lavoro in remoto dei dipendenti prima di prendere la decisione definitiva.

2. Condizioni di impiego

Il datore di lavoro deve monitorare i telelavoratori per fornire loro assistenza in questo processo.

Tuttavia, per tenere conto delle peculiarità del telelavoro, le parti sociali invitano i propri membri a prendere in considerazione l'eventualità di stipulare, prima di iniziare a telelavorare, uno specifico contratto collettivo integrativo e/o contratti-individuali a copertura dei seguenti aspetti (dal punto a) – al punto i)):

a) Frequenza

Nel contesto della legislazione vigente, dei contratti collettivi, delle norme aziendali e dei contratti individuali, il telelavoratore gestisce l'organizzazione del proprio orario lavorativo in base alle condizioni e ai limiti stabiliti dal datore di lavoro. Questo scenario impone al telelavoratore un livello di responsabilità superiore alla norma.

Il contratto scritto (individuale) specifica la frequenza del telelavoro, se necessario i giorni in cui va adottato, i giorni e/o le ore di presenza in sede e gli orari o i periodi in cui i telelavoratori devono essere raggiungibili e con quali mezzi.

Per il dipendente è importante non essere isolato dal resto del personale dell'azienda. A tal proposito può essere utile, ad esempio, offrirgli l'opportunità di incontrare regolarmente i colleghi e dargli accesso alle informazioni aziendali.

Va prestata attenzione al tema della disponibilità, vista l'importanza di garantire un buon equilibrio vita professionale/vita privata, e del monitoraggio dell'orario di telelavoro, che deve essere in linea con le normative aziendali, i contratti collettivi, nonché con le leggi nazionali ed europee.

b) Sicurezza sul lavoro

Il datore di lavoro è responsabile della tutela della salute e della sicurezza del telelavoratore in conformità alla Direttiva 89/391 e a tutte le direttive, tutte le leggi nazionali e tutti i contratti collettivi rilevanti. Tuttavia, date le circostanze peculiari del telelavoro, il datore di lavoro necessita del supporto costante del telelavoratore per ottemperare a tali obblighi.

Il datore di lavoro dovrà informare il telelavoratore delle politiche aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alle unità di visualizzazione. Il datore di lavoro è inoltre tenuto a fornire al telelavoratore i mezzi e le istruzioni del caso. Il telelavoratore, da parte sua, deve applicare queste politiche di sicurezza in modo corretto.

È necessario segnalare con le stesse modalità adottate per il personale interno gli incidenti occorsi e quelli scongiurati che vedono coinvolti i telelavoratori durante lo svolgimento della propria attività.

Per i telelavoratori è importante poter chiedere facilmente aiuto in caso di emergenza in ambito professionale.

c) Tutela dei dati

È compito del datore di lavoro adottare le misure appropriate, specialmente a livello di software, per garantire la protezione dei dati utilizzati ed elaborati dal telelavoratore per scopi professionali.

Il datore di lavoro dovrà informare il telelavoratore di tutte le leggi e di tutte le normative aziendali rilevanti in materia di tutela dei dati. Il telelavoratore, dal canto suo, è tenuto a osservarle.

d) Diritto di accesso al luogo di lavoro

Al fine di verificare il corretto rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dei dati, il datore di lavoro, rappresentanti dei lavoratori e/o le autorità pertinenti hanno accesso al luogo di telelavoro nei limiti consentiti dalla legislazione nazionale e dai contratti collettivi. Se il telelavoratore lavora da casa, tale accesso è subordinato a preavviso e all'autorizzazione da parte del telelavoratore stesso.

e) Strumenti di lavoro

In linea di massima è il datore di lavoro a dover fornire, installare e curare la manutenzione degli strumenti necessari per svolgere il telelavoro su base regolare (ad esempio nei casi in cui il telelavoro è obbligatorio), a meno che il telelavoratore non adoperi i propri strumenti personali. In quest'ultimo caso, il datore di lavoro non è responsabile di tali strumenti. Quando, invece, questi ultimi vengono messi a disposizione dal datore di lavoro, il telelavoratore è tenuto a prendersene cura. In cambio, il datore di lavoro garantisce al telelavoratore il supporto tecnico appropriato.

Se il telelavoro viene svolto regolarmente, il datore di lavoro risarcisce o paga (ad esempio sotto forma di somma forfettaria) i costi legati all'attività lavorativa, in particolare le spese per le comunicazioni. Tali considerazioni non valgono, tuttavia, se il telelavoro è stato introdotto su iniziativa del dipendente.

È quindi importante che datore di lavoro e dipendente si accordino su questi aspetti.

Il datore di lavoro garantisce al telelavoratore il supporto tecnico appropriato.

In base alla legislazione nazionale e ai contratti collettivi, il datore di lavoro è responsabile dei costi riconducibili alla perdita o al danneggiamento degli strumenti di lavoro e dei dati utilizzati dal telelavoratore.

Quest'ultimo è tenuto a prendersi cura degli strumenti che gli vengono messi a disposizione e accetta di non scaricare o distribuire materiale illegale via Internet.

f) Guasti

In caso di guasto alla strumentazione o di cause di forza maggiore in seguito alle quali il telelavoratore si trovi impossibilitato a svolgere la propria attività, quest'ultimo è tenuto a informare immediatamente il datore di lavoro.

Se il telelavoratore non è in grado di continuare la propria attività a causa di tale evento, è utile chiarire in anticipo se e in quali circostanze può essere obbligato a lavorare in sede.

g) Reversibilità

Se il telelavoro non è previsto nel contratto di lavoro iniziale, la decisione di adottarlo è reversibile mediante contratto individuale e/o collettivo. La reversibilità può implicare il ritorno al lavoro in sede su richiesta del datore di lavoro o del dipendente. Le modalità di questa reversibilità sono stabilite da un contratto individuale e/o collettivo.

h) Formazione

I telelavoratori hanno lo stesso accesso a opportunità di formazione e di sviluppo professionale di altri lavoratori analoghi attivi in sede e sono soggetti alle stesse politiche di valutazione.

I telelavoratori ricevono una formazione appropriata mirata agli strumenti tecnici a loro disposizione e alle caratteristiche di questa forma di organizzazione del lavoro. È possibile che anche il supervisore del telelavoratore e i suoi colleghi diretti abbiano bisogno di formazione per questa tipologia di lavoro e per la sua gestione.

i) Termini e condizioni

Per quanto riguarda le condizioni di impiego, i telelavoratori godono degli stessi diritti, garantiti dalla legislazione applicabile e dai contratti collettivi, di altri lavoratori simili che operano in sede. Analogamente, hanno anche gli stessi doveri.

Il carico di lavoro e gli standard prestazionali dei telelavoratori sono paragonabili a quelli di dipendenti simili in sede.

È necessario che al processo partecipino i servizi che si occupano di risorse umane allo scopo di monitorare i telelavoratori e garantire loro le medesime opportunità di carriera del resto del personale.

3. Copertura assicurativa contro gli infortuni

Le parti sociali riconoscono il rischio che corrono i telelavoratori non coperti dall'assicurazione contro gli infortuni in caso di incidente nel luogo dove svolgono la propria attività. I sistemi di previdenza sociale nazionali degli stati membri dell'UE offrono livelli di protezione differenti, ma talvolta per un dipendente può essere difficile dimostrare che un infortunio sul lavoro si è verificato in casa. Per questo motivo, le parti sociali del settore assicurativo consigliano ai propri membri di valutare l'eventualità di adottare misure appropriate in tal senso, ad esempio un'ulteriore copertura contro gli incidenti sul luogo di telelavoro, in base alla situazione nazionale.

4. Problemi relativi ai diritti collettivi

I telelavoratori godono degli stessi diritti collettivi dei lavoratori che operano in sede. Devono essere liberi di comunicare con i rappresentanti del personale.

Usufruiscono inoltre delle stesse condizioni per partecipare e candidarsi alle elezioni degli organismi di rappresentanza dei dipendenti o per rappresentare i lavoratori. I telelavoratori vengono presi in considerazione nei calcoli per determinare le soglie relative agli organismi di rappresentanza del personale in conformità alla legge europea e nazionale, ai contratti o agli esercizi collettivi. L'ente al quale il telelavoratore si rivolgerà al fine di esercitare i propri diritti collettivi viene specificato fin dall'inizio.

Gli organismi di rappresentanza del personale vengono informati e consultati circa l'introduzione del telelavoro laddove la legislazione europea e nazionale o contratti collettivi lo prevedano.

Bruxelles, 10 febbraio 2015

Sebastian Hopfner,
Presidente della piattaforma per il dialogo sociale di
Insurance Europe

Edgardo Iozia,
Presidente della divisione Finanza di UNI Europa

Gregor Pozniak,
Segretario generale di AMICE

Elke Maes,
Coordinatrice assicurativa per il dialogo sociale

della divisione Finanza di UNI Europa

Didier Pissoort,
Presidente del comitato per gli affari sociali di
BIPAR