



Κοινή δήλωση για την Τηλε-εργασία

από τους Ευρωπαίους κοινωνικούς εταίρους στον ασφαλιστικό τομέα

I. Εισαγωγή

Μετά από περισσότερο από δέκα χρόνια από τη σύναψη της Συμφωνίας-πλαίσιο για την τηλε-εργασία από τους Ευρωπαίους κοινωνικούς εταίρους στις 16 Ιουλίου 2002, η τηλε-εργασία στον ασφαλιστικό τομέα αποτελεί ένα εργαλείο που στις μέρες μας λαμβάνεται ακόμη περισσότερο υπόψη. Σήμερα, η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας παρέχει ένα ευρύ φάσμα ευκαιριών για την επίτευξη λιγότερο στατικών, πιο ευέλικτων τρόπων οργάνωσης της εργασίας. Η τηλε-εργασία παρουσιάζει πλεονεκτήματα τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζόμενους.

Για τους εργοδότες, οι ικανοποιημένοι και πιο ενθουσιώδεις εργαζόμενοι αποτελούν όφελος, ενώ τα πλεονεκτήματα για τους εργαζόμενους περιλαμβάνουν μεγαλύτερη ευελιξία στο ωράριο εργασίας, εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος και μείωση του άγχους λόγω των περιορισμένων μετακινήσεων.

Η τηλε-εργασία μπορεί να παρέχει υλικοτεχνικά πλεονεκτήματα και για τις δύο πλευρές. Μπορεί επίσης να έχει θετικές επιπτώσεις για το περιβάλλον και το ευρύτερο κοινό: μπορεί να συμβάλει στη μείωση της ρύπανσης λόγω του περιορισμού των μεταφορών και των μετακινήσεων των εργαζομένων μεταξύ σπιτιού και γραφείου, παρέχοντας ωφέλη στην κοινωνία στο σύνολό της. Η τηλε-εργασία απαιτεί υψηλό αίσθημα ευθύνης εκ μέρους του εργαζομένου.

Όπως διαφαίνεται στη κοινή δήλωση για τη δημογραφία, οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι αναγνωρίζουν τη σημασία της διασφάλισης καλής ισορροπίας μεταξύ του επαγγελματικού και του ιδιωτικού βίου. Για το λόγο αυτό προτρέπουν τους εργοδότες και τους εργαζόμενους του ασφαλιστικού τομέα να εξετάσουν τη χρήση της τηλε-εργασίας ως εργαλείο που μπορεί να εξυπηρετεί κοινά συμφέροντα. Αφενός εξυπηρετεί το συμφέρον των εργαζομένων για μία καλή ισορροπία μεταξύ επαγγελματικού και ιδιωτικού βίου, αφετέρου το συμφέρον των εργοδοτών να έχουν ένα ενθουσιώδες και ευέλικτο εργατικό δυναμικό.

Οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι εξετάζουν αυτήν την καινούρια μορφή εργασίας ως έναν από τους βασικούς μοχλούς για καλύτερη ποιότητα ζωής στο χώρο εργασίας και για τη βελτίωση των εταιρικών επιδόσεων.

Σε αυτή τη κοινή δήλωση, οι κοινωνικοί εταίροι επιθυμούν να εξετάσουν το θέμα της τηλε-εργασίας και να υποδείξουν τους σχετικούς παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στις συλλογικές ή ατομικές συμβάσεις τηλε-εργασίας σε εθνικό ή εταιρικό επίπεδο.

Η παρούσα κοινή δήλωση υπάγεται στην κατηγορία Δηλώσεις, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 2: *Τυπολογία των αποτελεσμάτων του Ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου*, της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής *Σύμπραξη για την αλλαγή σε μια διευρυμένη Ευρώπη – ενίσχυση του ρόλου του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου* της 12^{ης} Αυγούστου 2004 (COM(2004) 557 τελικό).

Βάσει της Συμφωνίας-πλαίσιο της 16^{ης} Ιουλίου 2002, οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι του ασφαλιστικού τομέα αντιλαμβάνονται την τηλε-εργασία ως μία μορφή οργάνωσης και εκτέλεσης εργασίας, με τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών στα πλαίσια σύμβασης εργασίας, όπου η εργασία που συνήθως εκτελείται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, εκτελείται τακτικά μακριά από τις εγκαταστάσεις αυτές. Με άλλα λόγια, η τηλε-εργασία είναι ένας ευέλικτος διακανονισμός εργασίας, όπου ο εργαζόμενος εκτελεί τα καθήκοντά του από έναν εγκεκριμένο χώρο εργασίας διαφορετικό από εκείνον όπου κανονικά θα καλείτο να εργαστεί.

Η παρούσα κοινή δήλωση καλύπτει:

- Εσωτερικούς εργαζόμενους που δουλεύουν τακτικά εξ αποστάσεως.

- Εξωτερικούς πωλητές και πραγματογνώμονες σε δικαιοδοσίες όπου οι συνθήκες απασχόλησης όπως έχουν οριστεί από τους κοινωνικούς εταίρους δεν κάνουν τον διαχωρισμό μεταξύ εξωτερικών πωλητών και πραγματογνώμωνων, αφενός, και άλλων υπαλλήλων αφετέρου.

Σε κάθε περίπτωση, οι ισχύοντες εθνικοί κανονισμοί πρέπει να τηρούνται.

Αυτή η κοινή δήλωση βασίζεται στη και είναι σε πλήρη συμφωνία με τη Συμφωνία-πλαίσιο για την τηλε-εργασία, που υπεγράφη από τους Ευρωπαίους κοινωνικούς εταίρους την 16^η Ιουλίου 2002.

Οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι του ασφαλιστικού τομέα καλούν τα μέλη τας, καθώς και κάθε ενδιαφερόμενο φορέα του ασφαλιστικού τομέα, να εξετάσουν τις δικές τους πρακτικές στα πλαίσια της ακόλουθης κοινής δήλωσης.

Παρακολούθηση και επόμενα βήματα

Πρώθηση της κοινής δήλωσης

Οι κοινωνικοί εταίροι δεσμεύονται να ενημερώσουν, μέσω όλων των διαθέσιμων μέσων, τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, τους συνδέσμους και τους εργοδότες του ασφαλιστικού τομέα και όχι μόνο, σχετικά με την παρούσα κοινή δήλωση.

Θα προτρέψουν τους σχετικούς κοινωνικούς εταίρους σε εθνικό επίπεδο να προωθήσουν και να συζητήσουν αυτή την κοινή δήλωση μαζί. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα, με τη διεξαγωγή κοινών συνεδριάσεων με αντικείμενο το περιεχόμενό του, με κοινές παρουσιάσεις σε εθνικές κυβερνήσεις και άλλους σχετικούς παράγοντες, με τη διοργάνωση κοινών μελετών ή ερευνητικών δράσεων.

Όπου είναι δυνατόν, η κοινή δήλωση θα μεταφραστεί επίσης και σε άλλες επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Παρακολούθηση της κοινής δήλωσης

Η παρακολούθηση της κοινής δήλωσης θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί, για παράδειγμα, με την αποστολή ερωτηματολογίων στα μέλη των Ευρωπαϊών κοινωνικών εταίρων ή σε παράγοντες του ασφαλιστικού τομέα.

Δημοσίευση προσεγγίσεων ορθής πρακτικής

Οι κοινωνικοί εταίροι σκοπεύουν να ακολουθήσουν περαιτέρω την εφαρμογή της κοινής δήλωσης προβάλλοντας παραδείγματα ορθής πρακτικής τηλε-εργασίας από διαφορετικούς παράγοντες του ασφαλιστικού τομέα και κράτη μέλη ΕΕ στην ενημερωμένη έκδοση του φυλλαδίου «Αντιμετωπίζοντας τη δημογραφική πρόκληση στον ασφαλιστικό τομέα».

II. Σχετικοί παράγοντες της τηλε-εργασίας

1. Εθελοντικός χαρακτήρας

Η τηλε-εργασία είναι εθελοντική, τόσο για τον ενδιαφερόμενο εργαζόμενο όσο και για τον ενδιαφερόμενο εργοδότη. Η τηλε-εργασία μπορεί να απαιτείται ως μέρος της αρχικής περιγραφής των αρμοδιοτήτων ενός εργαζομένου, ή μπορεί να προστεθεί ως μία εθελούσια ρύθμιση μεταγενέστερα. Ορισμένοι τύποι θέσεων δεν προσφέρονται για τηλε-εργασία.

Εάν η τηλε-εργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής σύμβασης εργασίας και ο εργοδότης προτείνει τη δυνατότητα τηλε-εργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί είτε να δεχθεί είτε να απορρίψει την προσφορά.

Ωστόσο, όποιος εργαζόμενος γνωστοποιήσει την επιθυμία του να εκτελέσει την εργασία του μέσω τηλε-εργασίας θα πρέπει να δικαιολογήσει ένα τέτοιο αίτημα. Σε αυτή την περίπτωση, ο εργοδότης μπορεί είτε να συμφωνήσει είτε να αρνηθεί, καθώς είναι στη διακριτική ευχέρεια του εργοδότη να αξιολογήσει αν η τηλε-εργασία είναι απαραίτητη και αν η εργασία μπορεί να εκτελεσθεί μέσω τηλε-εργασίας.

Είναι χρήσιμο οι όροι υπό τους οποίους οι υπάλληλοι μπορούν να εργαστούν εξ αποστάσεως να συζητούνται εκ των προτέρων.

2. Όροι απασχόλησης

Ο εργοδότης πρέπει να παρακολουθεί τους τηλε-εργαζόμενους προκειμένου να τους στηρίξει σε αυτή τη διαδικασία.

Ωστόσο, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες της τηλε-εργασίας, οι κοινωνικοί εταίροι καλούν τα μέλη τους να εξετάσουν το ενδεχόμενο να συνάψουν, πριν την έναρξη της τηλε-εργασίας, συγκεκριμένη συμπληρωματική συλλογική σύμβαση και/ή ατομικές συμβάσεις που να εξετάζουν τα παρακάτω σημεία:

α) Συχνότητα

Στα πλαίσια της νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων, των εταιρικών κανονισμών και των ατομικών συμβάσεων σε ισχύ, ο τηλε-εργαζόμενος διαχειρίζεται την οργάνωση του χρόνου εργασίας του εντός των ορίων και όρων που ορίζονται υπό τις οδηγίες του εργοδότη. Αυτό απαιτεί ένα αυξημένο αίσθημα ευθύνης εκ μέρους του εργαζόμενου.

Η (ατομική) έγγραφη σύμβαση περιλαμβάνει τη συχνότητα τηλε-εργασίας, όπου αυτό απαιτείται τις μέρες κατά τις οποίες εκτελείται η τηλε-εργασία, τις μέρες και/ή ώρες παρουσίας στις εγκαταστάσεις του εργοδότη και τις χρονικές στιγμές ή τις περιόδους κατά τις οποίες οι τηλε-εργαζόμενοι οφείλουν να είναι διαθέσιμοι καθώς και τους τρόπους επικοινωνίας μαζί τους.

Είναι σημαντικό για τον εργαζόμενο να μην απομονώνεται από την υπόλοιπη εργασιακή κοινότητα της εταιρείας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα, εάν του δίνεται η ευκαιρία να συναντά τακτικά συναδέλφους και εάν του δίνεται πρόσβαση σε πληροφορίες της εταιρείας.

Πρέπει να δοθεί προσοχή στην εξέταση θεμάτων όπως η διαθεσιμότητα, δεδομένης της σημασίας εξισορρόπησης του επαγγελματικού και του ιδιωτικού βίου, και ο έλεγχος των εργασιμών ωρών όσον αφορά την τηλε-εργασία. Οι όροι του χρόνου εργασίας πρέπει να είναι σύμφωνοι με τους κανόνες της εταιρείας, με τις συλλογικές συμβάσεις, την εθνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία.

β) Υγεία και ασφάλεια

Ο εργοδότης ευθύνεται για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας του τηλε-εργαζόμενου στο χώρο εργασίας σύμφωνα με την Οδηγία 89/391 και όλες τις σχετικές οδηγίες, τις εθνικές νομοθεσίες και τις συλλογικές συμβάσεις. Ωστόσο, δεδομένων των ιδιαίτερων συνθηκών της τηλε-εργασίας, ο εργοδότης χρειάζεται τη συνεχή στήριξη του τηλε-εργαζόμενου για την τήρηση αυτών των υποχρεώσεων.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλε-εργαζόμενο για τις εταιρικές πολιτικές υγείας και ασφάλειας κατά την απασχόληση, ιδιαίτερα για τις απαιτήσεις σχετικά με τις οθόνες. Ο εργοδότης οφείλει να διαθέσει τα απαραίτητα μέσα και τις απαραίτητες οδηγίες στον τηλε-εργαζόμενο. Ο τηλε-εργαζόμενος εφαρμόζει τις εν λόγω πολιτικές ασφαλείας σωστά.

Ατυχήματα και παύση ατυχήματα όπου εμπλέκονται τηλε-εργαζόμενοι κατά την ώρα εργασίας πρέπει να αναφέρονται όπως και για το προσωπικό που εργάζεται στο γραφείο.

Είναι σημαντικό για τους τηλε-εργαζόμενους να έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν βοήθεια σε περίπτωση επειγόντος περιστατικού που συνδέεται με την εργασία.

γ) Προστασία δεδομένων

Ο εργοδότης ευθύνεται για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων, ιδίως όσον αφορά λογισμικά, προκειμένου να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιεί και επεξεργάζεται ο τηλε-εργαζόμενος για επαγγελματικούς σκοπούς.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλε-εργαζόμενο σχετικά με όλη τη σχετική νομοθεσία και τον κανονισμό της εταιρείας που αφορούν την προστασία των δεδομένων. Ευθύνη του τηλε-εργαζόμενου είναι να συμμορφώνεται με αυτούς τους κανόνες.

δ) Δικαίωμα πρόσβασης στο χώρο εργασίας

Προκειμένου να ελεγχθεί κατά πόσον οι διατάξεις περί υγείας και ασφάλειας και περί προστασίας δεδομένων εφαρμόζονται σωστά, δίνεται πρόσβαση στον εργοδότη, στους εκπροσώπους των εργαζομένων και/ή στις αρμόδιες αρχές στον χώρο τηλε-εργασίας, και αυτό εντός των ορίων της εθνικής νομοθεσίας και των συλλογικών συμβάσεων. Εάν ο τηλε-εργαζόμενος εργάζεται στο σπίτι, αυτή η πρόσβαση υπόκειται σε προηγούμενη ειδοποίηση και στην έγκρισή του.

ε) Εξοπλισμός

Κατά κανόνα ο εργοδότης ευθύνεται για την παροχή, την εγκατάσταση και τη συντήρηση του απαραίτητου εξοπλισμού για τη διεκπεραίωση τακτικής τηλε-εργασίας, για παράδειγμα όταν η τηλε-εργασία είναι υποχρεωτική, εκτός αν ο τηλε-εργαζόμενος χρησιμοποιεί δικό του εξοπλισμό. Στην περίπτωση αυτή, ο εργοδότης δεν είναι υπεύθυνος για τον χρησιμοποιούμενο εξοπλισμό, εφόσον ανήκει στον τηλε-εργαζόμενο. Εκεί όπου ο εργοδότης παρέχει τον εξοπλισμό, ο τηλε-εργαζόμενος υποχρεούται να προστατεύει τον εξοπλισμό. Ο εργοδότης με τη σειρά του παρέχει στον τηλε-εργαζόμενο την αρμόζουσα τεχνική υποστήριξη.

Εάν η τηλε-εργασία εκτελείται τακτικά, ο εργοδότης αποζημιώνει ή πληρώνει (για παράδειγμα με ένα εφάπαξ ποσό) για επαγγελματικά έξοδα, ιδιαίτερα για αυτά που σχετίζονται με την επικοινωνία. Ωστόσο, αυτό μπορεί να μην ισχύσει σε περίπτωση που η τηλε-εργασία εφαρμοστεί κατόπιν αιτήσεως του εργαζομένου.

Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να υπάρχει κοινή συμφωνία μεταξύ του εργοδότη και του εργαζόμενου ως προς τα παραπάνω.

Ο εργοδότης παρέχει στον τηλε-εργαζόμενο την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη.

Ο εργοδότης φέρει την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις, ως προς το κόστος για όποια απώλεια και ζημιά στον εξοπλισμό και τα δεδομένα που χρησιμοποιεί τηλε-εργαζόμενος.

Ο τηλε-εργαζόμενος φροντίζει τον εξοπλισμό που του παρέχεται και δεν συλλέγει ή διανέμει παράνομο υλικό μέσω του Διαδικτύου.

στ) Βλάβη

Σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού ή σε περίπτωση θεομηγίας, συνεπεία της οποίας ο τηλε-εργαζόμενος δεν μπορεί να εκτελέσει την εργασία του, υποχρεούται να ενημερώσει τον εργοδότη του άμεσα.

Εάν ο τηλε-εργαζόμενος δεν είναι σε θέση να συνεχίσει την εργασία του λόγω τέτοιας περίπτωσης, ενδείκνυται να ξεκαθαριστεί εκ των προτέρων εάν και πότε θα πρέπει να μεταβεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη του για τη συνέχιση της εργασίας.

ζ) Αναστρεψιμότητα

Εφόσον η τηλε-εργασία δεν είναι μέρος της αρχικής περιγραφής καθηκόντων, η απόφαση για μετάβαση προς την τηλε-εργασία ανατρέπεται με ατομική και/ή συλλογική σύμβαση. Η αναστρεψιμότητα μπορεί να συνεπάγεται επιστροφή στο καθεστώς εργασίας στις εγκαταστάσεις του εργοδότη κατόπιν αιτήσεως του εργαζόμενου ή του εργοδότη. Οι όροι αυτής της αναστρεψιμότητας ορίζονται με ατομική και/ή συλλογική σύμβαση.

η) Εκπαίδευση

Οι τηλε-εργαζόμενοι έχουν την ίδια πρόσβαση στην εκπαίδευση και τις ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης με συγκρίσιμους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη και υπόκεινται στις ίδιες πολιτικές αξιολόγησης με αυτούς τους εργαζόμενους.

Οι τηλε-εργαζόμενοι παρακολουθούν τα απαραίτητα σεμινάρια για τον τεχνικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεσή τους και για τα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλε-εργαζόμενου και οι άμεσοι συνάδελφοί του ίσως χρειαστούν επίσης να παρακολουθήσουν σεμινάρια σχετικά με αυτόν τον τρόπο εργασίας και τη διαχείρισή του.

θ) Όροι

Σχετικά με τους όρους απασχόλησης, οι τηλε-εργαζόμενοι χαιρούν των ίδιων δικαιωμάτων, τα οποία διασφαλίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις, με συγκρίσιμους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Από την άλλη, οι τηλε-εργαζόμενοι έχουν τα ίδια καθήκοντα με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους.

Ο φόρτος εργασίας και τα πρότυπα απόδοσης του τηλε-εργαζόμενου είναι αντίστοιχα με εκείνα των συγκρίσιμων εργαζομένων που εργάζονται σε γραφείο.

Οι υπηρεσίες ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να εμπλέκονται στη διαδικασία προκειμένου να επιβλέπουν τους τηλε-εργαζόμενους και να τους παρέχουν τις ίδιες επαγγελματικές ευκαιρίες με αυτές που παρέχουν σε άλλους υπαλλήλους.

3. Ασφαλιστική κάλυψη ατυχήματος

Οι κοινωνικοί εταίροι αναγνωρίζουν τον κίνδυνο της μη κάλυψης των εργαζομένων από ασφάλεια ατυχήματος σε περίπτωση ατυχήματος στο χώρο τηλε-εργασίας. Τα εθνικά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης στα κράτη μέλη ΕΕ παρέχουν διαφορετικούς βαθμούς προστασίας, αλλά μπορεί να προβεί δύσκολο για έναν υπάλληλο να αποδείξει ότι ένα εργατικό ατύχημα συνέβη στο σπίτι. Για το λόγο αυτό, οι κοινωνικοί εταίροι του ασφαλιστικού τομέα συνιστούν στα μέλη τους να εξετάσουν τα κατάλληλα βήματα που πρέπει να γίνουν σε αυτόν τον τομέα, όπως να εξετάσουν κατά πόσον είναι απαραίτητη επιπλέον κάλυψη σε περίπτωση ατυχημάτων στο χώρο τηλε-εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση στο εκάστοτε κράτος.

4. Θέματα συλλογικών δικαιωμάτων

Οι τηλε-εργαζόμενοι έχουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Κανένα εμπόδιο δεν τίθεται στην επικοινωνία του τηλε-εργαζόμενου με εκπροσώπους των εργαζομένων.

Οι ίδιοι όροι για την ενεργό ή μη συμμετοχή στις εκλογές για την ανάδειξη σωμάτων εκπροσώπησης των υπαλλήλων ή εκπροσώπησης των εργατών ισχύουν και για αυτούς. Οι τηλε-εργαζόμενοι συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς για τον καθορισμό κατώτατων ορίων για τα σώματα εκπροσώπησης υπαλλήλων σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις ή πρακτικές. Το σώμα στο οποίο θα ανήκει ο τηλε-εργαζόμενος για την άσκηση των συλλογικών του δικαιωμάτων καθορίζεται εξ αρχής.

Εκεί όπου αυτό προβλέπεται από την Ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία, ή από συλλογικές συμβάσεις, τα σώματα εκπροσώπων των εργαζομένων ενημερώνονται και συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις για την εισαγωγή της τηλε-εργασίας.

Βρυξέλλες, 10 Φεβρουαρίου 2015

Sebastian Hopfner,
Πρόεδρος της Πλατφόρμας Κοινωνικού Διαλόγου,
Insurance Europe

Edgardo Iozia,
Πρόεδρος, UNI Europa Finance

Gregor Pozniak,
Γενικός Γραμματέας, AMICE

Elke Maes,
Συντονίστρια κοινωνικού διαλόγου Insurance,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort,
Πρόεδρος της Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων,
BIPAR