

Linee guida per il Lavoro Agile nel settore assicurativo e di assicurazione/assistenza

24 febbraio 2021

ANIA

e

FIRST-CISL, FISAC-CGIL, FNA, SNFIA E UILCA

Premesso che

- Il processo globale di digitalizzazione ha creato le condizioni per un'importante trasformazione dell'organizzazione del lavoro e delle modalità di prestazione dell'attività, anche contribuendo all'individuazione di nuove professioni; in questo contesto evolutivo è emersa una crescente attenzione alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, di impiego di risorse rispettose della sostenibilità ambientale e del benessere collettivo, attraverso la riduzione degli spostamenti casa-lavoro e, conseguentemente, dell'utilizzo dei mezzi pubblici e di quelli personali, favorendo, nel contempo, il contenimento delle emissioni di agenti inquinanti.
- A fronte della legge n. 81/2017 sul Lavoro Agile, nel settore assicurativo sono state avviate dal 2014 una serie di sperimentazioni che - nell'ambito di un processo di modernizzazione dell'organizzazione del lavoro - hanno portato ad accordi sindacali aziendali di introduzione del Lavoro Agile, con la finalità di conciliare i tempi di vita e di lavoro dei dipendenti e di accrescere la responsabilizzazione e l'orientamento agli obiettivi aziendali da parte dei lavoratori.
- La Pandemia e il conseguente lockdown, hanno fortemente accelerato il processo di diffusione del lavoro da remoto, richiedendo alle imprese, nell'ottica di garantire la tutela della salute dei lavoratori nonché la continuità produttiva, ingenti investimenti economici, rivolti sia al cambiamento organizzativo e di processo, sia a mettere a disposizione idonei strumenti tecnologici, sia a fornire specifici percorsi formativi utili a consentire a tutti i lavoratori lo svolgimento del lavoro secondo tali modalità.

Considerato che

- La nozione di sede di lavoro si sta evolvendo attraverso l'accostamento alla sede aziendale, che continua ad essere il centro di aggregazione e sviluppo del senso di appartenenza, di altri luoghi di svolgimento della prestazione.
- E' in ogni caso necessario - al fine di favorire anche nel nostro settore un cambiamento culturale conseguente alla digitalizzazione e alle trasformazioni tecnologiche già in atto, rese ancora più urgenti dall'attuale emergenza sanitaria - stabilire Linee guida per il settore su tali nuove modalità di Lavoro Agile, utili a indirizzare i modelli organizzativi, che costituiscano un quadro di riferimento per i futuri accordi aziendali, fermi restando gli accordi in essere. Il presente accordo diventerà un allegato del prossimo CCNL.
- Tali Linee guida si propongono altresì di favorire - compatibilmente con le esigenze produttive e organizzative del datore di lavoro - l'inclusione, attraverso facilitazioni nell'accesso e nelle modalità di svolgimento, per talune categorie come i lavoratori che hanno situazioni familiari complesse, i lavoratori con figli, i lavoratori disabili e i lavoratori aventi residenza/domicilio molto distante dalla sede di lavoro.

Disciplina del Lavoro Agile

1) Nozione di Lavoro Agile

Il Lavoro Agile, la cui definizione e disciplina sono contenuti nella legge n. 81/2017, è una diversa modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato basata sulla gestione flessibile della prestazione sia in ordine ai tempi che ai luoghi nei quali la stessa viene eseguita, sulla volontarietà delle parti, sull'utilizzo di strumenti tecnologici, anche con forme di organizzazione del lavoro per fasi, cicli e obiettivi.

In tale contesto la prestazione lavorativa in modalità agile, resa all'esterno dei locali aziendali, si svolge senza una postazione fissa di lavoro, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e/o settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva. Il Lavoro Agile svolto presso luoghi diversi dalla sede aziendale deve comunque rispondere a requisiti di idoneità, sicurezza e riservatezza.

Tale modalità di lavoro contribuisce a migliorare la qualità della vita dei lavoratori attraverso la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e favorisce, al contempo, la crescita della produttività e il raggiungimento dei risultati aziendali.

Detta modalità si aggiunge a quelle tradizionali, senza modificare:

- il profilo giuridico e contrattuale dei lavoratori;
- la sede di lavoro che resta la medesima a ogni effetto di legge e contratto;

- l'orario di lavoro previsto dall'art. 95 del CCNL ANIA e dagli accordi aziendali.

Durante il periodo di attività svolta in tale modalità, il lavoratore gode degli stessi diritti ed è soggetto agli stessi doveri inerenti al suo rapporto di lavoro.

Ai lavoratori agili viene garantita la parità di trattamento economico e normativo rispetto a quelli che eseguono la prestazione con modalità ordinarie. È, quindi, prevista anche la tutela in caso di infortuni e malattie professionali, secondo le modalità illustrate dall'INAIL nella circolare n. 48/2017.

2) Adesione

A fronte della proposta aziendale, l'adesione al Lavoro Agile è su base volontaria ed è subordinata alla sottoscrizione di un accordo individuale, fermo restando il diritto di recesso ivi previsto. Gli accordi individuali dovranno essere coerenti con le presenti Linee guida e con gli accordi aziendali e dovranno rispettare le normative in materia di controllo a distanza e privacy.

La percentuale di Lavoro Agile potrà essere determinata in sede aziendale in base alle specificità organizzative e produttive del datore di lavoro.

Compatibilmente con le esigenze produttive e organizzative del datore di lavoro, le Imprese si attiveranno per facilitare l'accesso al Lavoro Agile dei lavoratori che hanno situazioni familiari complesse, i lavoratori con figli, i lavoratori disabili, i lavoratori aventi residenza/domicilio molto distante dalla sede di lavoro, dando priorità alle eventuali richieste di Lavoro Agile da parte di:

- genitore unico con a carico figlio minore di 14 anni;
- genitori con a carico figli affetti da disabilità.

Per i lavoratori in condizioni di disabilità le Imprese si attiveranno per ricercare le più idonee soluzioni.

Per i lavoratori addetti ai contact-center/centrali operative e per coloro che effettuano la prestazione lavorativa mediante turnazioni, il lavoro in modalità agile dovrà essere compatibile, anche per quanto attiene alla normativa sull'orario di lavoro, sia con le peculiarità proprie di tali attività sia con la disciplina prevista dal CCNL ANIA, dai CIA e/o accordi aziendali e/o di Gruppo tempo per tempo vigenti.

3) Modalità di svolgimento della prestazione

Al fine di continuare a favorire l'aggregazione e lo sviluppo del senso di appartenenza aziendale, le Parti convengono che il Lavoro Agile non è la modalità di lavoro esclusiva.

Il luogo di svolgimento della prestazione potrà essere la residenza, domicilio o anche altro luogo autonomamente scelto dal lavoratore, purché risponda a requisiti di idoneità, sicurezza e riservatezza.

Al lavoratore agile saranno garantite le medesime opportunità di sviluppo professionale previste per la generalità dei dipendenti.

In linea con le previsioni dell'art. 96 del vigente CCNL, per i lavoratori agili è previsto il riconoscimento del buono pasto; salve eventuali diverse intese sindacali in sede aziendale.

4) Orario di lavoro e diritto alla disconnessione

Nelle giornate di Lavoro Agile la prestazione lavorativa potrà essere collocata in fasce lavorative stabilite dagli accordi aziendali, nel rispetto del work life balance, e sempre nel limite dell'orario di lavoro giornaliero e/o settimanale previsto dall'art. 95 del CCNL ANIA e dalla contrattazione di secondo livello. Al di fuori dell'orario di lavoro giornaliero e nei casi di assenze c.d. legittime (es. malattia, infortuni, permessi retribuiti, ferie, ecc.), il lavoratore potrà disattivare i propri dispositivi di connessione e, in caso di ricezione di comunicazioni aziendali, non sarà comunque obbligato a prenderle in carico prima della prevista ripresa dell'attività lavorativa.

Il suddetto diritto alla disconnessione potrà essere declinato a livello aziendale per rispondere a specifiche esigenze, nel rispetto della legislazione di riferimento.

Non è contemplato lo svolgimento di lavoro straordinario e/o supplementare, salvi casi eccezionali e con il consenso dell'interessato.

5) Dotazioni informatiche

L'Azienda garantirà al lavoratore la disponibilità della necessaria e idonea dotazione informatica.

Pertanto l'eventuale utilizzo di strumenti propri del lavoratore può avvenire solo con il consenso dell'interessato.

In sede aziendale potrà essere convenuta l'introduzione di misure di carattere economico e/o strumenti di welfare che supportino l'attività di lavoro a distanza del lavoratore.

6) Formazione

In un'ottica di garantire a tutti i fruitori del Lavoro Agile, lavoratori e responsabili deputati al coordinamento dei lavoratori in modalità agile, pari opportunità nell'utilizzo degli strumenti di lavoro e nell'arricchimento del proprio bagaglio professionale, nonché al fine

di diffondere una cultura aziendale orientata alla responsabilizzazione dei lavoratori, saranno previsti percorsi formativi finalizzati a incrementare specifiche competenze tecniche, organizzative, digitali, per un efficace e sicuro utilizzo degli strumenti forniti in dotazione.

L'Impresa dovrà fornire tutte le informazioni adeguate al lavoratore in modalità agile sui controlli che possono essere effettuati, sul trattamento dei dati personali, sul diritto di privacy, come previsto dalla normativa vigente.

Resta fermo e impregiudicato il diritto alla formazione c.d. obbligatoria in materia di tutela della salute dei lavoratori e di protezione dei dati.

7) Salute e sicurezza sul lavoro

Ai lavoratori agili si applica la disciplina recata dagli artt. 18, 22 e 23 della legge n. 81/2017 nonché quella sulla sicurezza e salute dei luoghi di lavoro di cui al D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

Le Imprese forniranno ai Rls, nell'ambito dell'informativa annuale di cui all'art. 35 del suddetto decreto legislativo, un'informativa relativa ai rischi generici e ai rischi specifici connessi allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile e saranno previsti momenti di monitoraggio paritetico con i Rls.

8) Introduzione di nuove forme di esecuzione del lavoro

Tramite il Lavoro Agile, che favorisce una maggiore autonomia, responsabilizzazione e orientamento ai risultati da parte dei lavoratori, si apre la possibilità di una differente modalità di concepire la prestazione lavorativa, in cui la tecnologia introduce nuove opportunità che spingono a ripensare gli spazi, l'organizzazione e l'acquisizione dei risultati. Si crea così uno spazio nuovo nel work life balance, dove da una parte si favorisce la produttività del lavoro e dall'altra una migliore organizzazione dei tempi di vita e lavoro.

9) Diritti sindacali

Lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile non modifica il sistema dei diritti e delle libertà sindacali individuali e collettive definiti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

A livello aziendale verranno ricercate modalità compatibili e adeguate ai fini della fruizione di tali diritti quali l'esercizio da remoto dei medesimi diritti e delle libertà sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nelle sedi aziendali. Saranno messi a disposizione,

nel rispetto degli artt. 14, 15 e 20 della legge n. 300/70, idonei ambienti informatici (bacheca elettronica, appositi ambienti virtuali) che consentano:

- al lavoratore agile di interloquire con i propri rappresentanti sindacali;
- di mettere a disposizione comunicazioni aziendali per la totalità dei dipendenti;
- il diritto dei dipendenti di riunirsi in assemblea durante l'orario di lavoro attraverso la messa a disposizione da parte dell'azienda di un apposito "ambiente virtuale", nel quale il lavoratore potrà, tra l'altro, prenotare interventi, sottoporre domande nonché effettuare votazioni in tempo reale.

10) Osservatorio Nazionale Bilaterale di monitoraggio delle Linee guida

Viene istituito un Osservatorio Nazionale Bilaterale in materia di Lavoro Agile con l'obiettivo di monitorare l'andamento delle presenti Linee guida e di valutarne possibili sviluppi e implementazioni con riferimento sia a eventuali novità normative, sia alla crescente evoluzione tecnologica e digitale in materia.

Tale Osservatorio, che sarà composto pariteticamente da 10 rappresentanti (5 di parte aziendale e 5 di parte sindacale), si riunirà per la prima volta entro il 15 giugno 2021 e successivamente con cadenza almeno annuale.

Letto, confermato e sottoscritto.

ANIA

e

FIRST-CISL

FISAC-CGIL

FNA

SNFIA

UILCA