FEDERAZIONE ITALIANA RETI DEI SERVIZI DEL TERZIARIO
CISL FIRST
BANCHE - ASSICURAZIONI - RISCOSSIONI - AUTHORITIES

SMART WORK – CONVEGNO VERONA 26 MAGGIO 2017
SMART WORK in UNICREDIT GROUP

Doverosa premessa, è che in UniCredit parliamo spesso di
Smart work e di Smart Working
Smart Work è proprio quello di cui stiamo parlando oggi, lavoro flessibile, nuova forma di bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro.
Smart working è invece la riorganizzazione degli spazi, un nuovo metodo di concepire gli spazi adibiti ai lavoratori…il tuo posto di lavoro, la tua scrivania, la tua sedia.
La trasformazione quindi dei locali aziendali in un'ottica di efficientamento degli spazi lavorativi.
Cosa significa? Prendendo per buoni i dati statistici e varie rilevazioni effettuate, si scopre che in media (in alcuni comparti) vengono occupate solo il 50% delle postazioni di lavoro, molte postazioni sono occupate solo temporaneamente. Da qui parte lo share desk, o smart working, il lavoratore non avrà una scrivania dedicata, ma occuperà la scrivania libera, perché il numero delle scrivanie è inferiore al numero dei dipendenti. Il collega avrà naturalmente il suo portatile e la sua strumentazione che riporrà a fine giornata in un apposito armadietto personale.
Questa premessa per dire che forme di lavoro flessibili, influenzano anche il modo di concepire lo spazio lavorativo, in un'ottica di risparmio, introducendo il concetto di "occupazione reale".

STORIA – GENESI

In Unicredit, da sempre, le organizzazioni sindacali assieme all'Azienda hanno posto particolare attenzione alla conciliazione dei tempi vita lavoro. Ancora prima della fusione di CR Trento CR Verona nel Credito Italiano (2002) il tema della conciliazione tempi vita e lavoro era parte preponderante nella contrattazione integrativa.
Lo dimostrano le percentuali di utilizzo del part time nel trentino e nel veneto, che sono doppie rispetto al resto di Italia.
Quindi sempre più si evidenzia la necessità di conciliazione, di flessibilità che permettano di bilanciare le proprie attività, di ridurre lo stress e nel contempo anche di incrementare la produttività in azienda.

Avevamo e abbiamo tutti presente la difficoltà per le Aziende, e in questo caso per UniCredit, di soddisfare tutte le richieste di **part time**, e dall'altra parte viviamo ogni giorno la tensione dei colleghi provocata dalle difficoltà di organizzare la propria vita familiare ma non solo, anche la necessità di trovare un po' di spazio per se stessi.

Anche pe questo motivo è stata introdotta una nuova forma di part time chiamata **flessibilità** più riduttiva rispetto al part time classico in cui si lavora solo la mattina. Questo genere di flessibilità prevede la riduzione di uno o due pomeriggi di lavoro oppure, forma molto interessante, l'attribuzione di un pacchetto di 150/200 ore annue di permessi non retribuiti da poter utilizzare al bisogno in accordo con la struttura di appartenenza.

Esperienza positiva è anche il **telelavoro**, normato dal Contratto Nazionale del Credito, che ha permesso in Ubis a 131 persone (nel 2015) di lavorare da casa 4 giorni su 5. Per informazione su 131 colleghi, 62 sono Donne e 69 sono Uomini!
Il Telelavoro però sappiamo perfettamente che ha dei limiti dovuti alle regole rigide sulla sicurezza fisica, che ne rallenta la concessione.

Nel 2014, anche grazie ai risultati positivi avuti il 6 febbraio 2014 nella Giornata del Lavoro Agile a Milano, all'interno delle relazioni industriali in UniCredit, specificatamente iniziando in UBIS Unicredit Business Integrated Solutions, è stata introdotta una sperimentazione di nuove forme di bilanciamento dei tempi di vita e lavoro, appunto lo **Smart Work.**
Nasce quindi lo Smart Work come implementazione delle flessibilità nella prestazione lavorativa, come forma flessibile e semplificata di lavoro da remoto.
Ad oggi lo smart work è sperimentato nel Gruppo UniCredit da 3 Società: Ubis dal 2014 – Unicredit spa dal 2015 – Fineco dal 2016
Nell'ultimo accordo firmato in Unicredit sul Piano Trasformazione 2019, riconfermando la centralità della formazione, nell'art.8 è stato previsto l'impegno a "valutare tutte le possibili modalità di utilizzo del tablet anche sperimentando specifiche forme di smart working finalizzate all'attività formativa."

CARATTERISTICHE –

Siamo ancora in fase sperimentale, anche se l'accordo viene rinnovato di anno in anno. Non era ancora presente una legge completa che desse regole e certezze. Ora dovremo procedere con un accordo completo.

Ma questa sperimentazione ha dato soddisfazione e forse sollievo a circa 2000 colleghi.

L'accesso allo smart work avviene su base volontaria, ma a monte deve esserci l'individuazione da parte aziendale delle funzioni, delle aree organizzative che possono essere destinatarie e utilizzatrici dello smart work.
Nel 2014 le aree coinvolte erano 4 (Ufficio Risorse Umane– Real Estate – Ufficio Acquisti – Comunicazione), ma già dal 2015 ci sono stati allargamenti. Siamo partiti dalle 400 persone coinvolte inizialmente alle 2100 odierne.

Normalmente si tratta di 1 giorno in settimana, non si possono effettuare mezze giornate, con collocazione anche mobile nella settimana secondo una pianificazione definita con il proprio Responsabile.
Se in una settimana si salta il giorno di smart work, lo stesso non è cumulabile con quello della settimana successiva.
Abbiamo però iniziato dei ragionamenti sulla possibilità di estendere al massimo a 2 giornate.
Nell'accordo individuale si specifica che la prestazione lavorativa viene effettuata di massima in correlazione temporale con il normale orario di lavoro della propria categoria e della unità operativa di appartenenza, ma si specifica anche che deve essere garantita la reperibilità nelle fasce orarie definite con il proprio Responsabile. È quindi lasciata un po' di flessibilità oraria, garantendo la reperibilità e naturalmente la prestazione.

ACCORDO INDIVIDUALE

Alla base c'è la richiesta del lavoratore e poi la firma di un accordo individuale, di un vero contratto, che viene comunicato alla sede Inail competente.
Nell'accordo viene specificata la durata dello stesso (normalmente è a tempo determinato, coincidente con la fine dell'anno) e , importante, viene confermato il rientro nell'ufficio originario al termine del periodo di lavoro smart.

Viene stabilito il LUOGO o i luoghi dove verrà effettuata la giornata di lavoro smart, che può essere un HUB aziendale o l'abitazione del collega, o un luogo privato diverso dall'abitazione, ma è espressamente vietato lavorare in locali pubblici o aperti al pubblico.
Il lavoratore ha l'obbligo di dare indicazione del luogo della prestazione, tempo per tempo.

Non sono previste indennità particolari o di trasferta, il buono pasto viene concesso solo se la prestazione è svolta in un Hub aziendale, quindi non da casa.

Attrezzatura di lavoro - Il lavoratore avrà a disposizione un portatile aziendale in comodato d'uso, la cui manutenzione resta comunque a carico dell'azienda.
Il lavoratore si impegna a verificare i requisiti minimi di idoneità dei locali privati per quanto riguarda Salute e Sicurezza.

Sarà possibile stare in smart work da casa solo se è disponibile una connessione internet privata, che resta comunque a totale carico del lavoratore.
In mancanza di una connessione internet da casa, si potrà effettuare smart work solo negli Hub aziendali dove è presente il collegamento diretto intranet aziendale via LAN o WI-FI.

Normativa applicabile – resta applicata al rapporto di lavoro la normativa in vigore per tutto il restante personale. Ne consegue che ferie – malattia o altre assenza debbano venir segnalate come di consueto.
Punto importante è naturalmente quello che riguarda la riservatezza e la Privacy. Il lavoratore dovrà farsi carico responsabilmente, lavorando da casa, di tutte le misure di sicurezza riguardanti eventuale trattamento di dati personali

LATI POSITIVI

Opportunità di bilanciare i ruoli lavorativi e genitoriali o di assistenza
Riduzione del pendolarismo, con il conseguente beneficio anche verso la comunità e il territorio di contenimento dell'inquinamento.
Gestione di eventuali difficoltà personali anche fisiche
Opportunità di staccare dall'ambiente usuale, mantenendo la retribuzione costante, e mantenendo costante la collaborazione con tutte le funzioni aziendali e con i colleghi dell'ufficio, essendo un momentaneo e parziale mutamento del luogo di lavoro, con contatti continui tramite telefono e videochiamate.
Nel telelavoro invece si tende a isolarsi
Nel part time c'è il rischio di isolamento da parte dei colleghi ti isolano o di preclusione di certe opportunità professionali da parte aziendale.
Molto più facile sarà anche per il lavoratore in smart work, continuare l'attività formativa e la prosecuzione dei percorsi professionali.

CRITICITA'

Prima criticità sta nella necessità di un cambiamento culturale nella concezione del lavoro.
Ogni cambiamento culturale ha bisogno di tempo, ancor più considerando l'età media dei dipendenti (48-50 anni).
Poi, non tutte le funzioni e le attività sono compatibili con la parziale prestazione da remoto, dove si lavora con documentazione cartacea è molto difficile poter stare fuori ufficio.
Ci troviamo quindi di fronte a una opportunità che non può essere rivolta a tutti i lavoratori e lavoratrici, possiamo considerarla discriminazione??

E' necessario saper auto-organizzarsi, quindi responsabilizzarsi, ma è necessario anche che il proprio superiore gerarchico/referente sia in grado di gestire il rapporto col collaboratore in giornata smart.
Parliamo di responsabilità personale e etica.
Bisogna lavorare per obiettivi, rispettando le eventuali scadenze.

Il lavoratore deve garantire il mantenimento del medesimo livello quali-quantitativo di prestazione e di risultati che si sarebbero conseguiti presso la sede aziendale (pena il recesso dall'accordo).
Questo è un punto difficile, è sempre controversa la materia del controllo dei livelli di lavoro, soprattutto sulla quantità, ricordando che il lavoratore bancario non è un lavoratore a cottimo.

DATI

Sperimentazione iniziata nel 2014, con circa 200 contratti firmati, metà D metà U – maggioranza però inquadramenti medio alti/alti ovvero Quadri e anche Dirigenti
Nel 2015 l'offerta è stata allargata, e siamo arrivati a 1500 utilizzatori
Nel 2016 – hanno aderito circa 2000 colleghi, di cui il 65% circa in UBIS (prima azienda a sperimentare)
27.000 circa sono le giornate lavorate in flessibilità, con una netta prevalenza di giornate lavorate da casa il 95%
Ad oggi sono stati istituiti 2 HUB aziendali, ambedue a Milano (Viale Liguria e a Cologno).

Sicuramente lo smart work non risolve tutti i problemi, ma è una opportunità da cogliere e da affiancare ad altre opportunità di bilanciamento tempi e di welfare che si stanno aprendo nel mondo del lavoro. E i dati di utilizzo indicano che la scelta fatta nel 2014 è positiva, migliorabile, ma sicuramente apprezzata.

Patrizia Amico
Resp. First Cisl UBIS

Verona, 26 maggio 2017