
L'esperienza in Telecom, una sperimentazione non contrattata

Katia Flacco,
RSU/RLS SLC CGIL Roma

Roma, 5 aprile 2017
CGIL Nazionale, Sala Santi



Smart working in Telecom Italia: una storia che inizia nel 2015

Innovazione ICT + Nuovi paradigmi organizzativi

Nuova Brand Identity + Progetto di rivoluzione sugli spazi di 10 città

Disegno di legge su «Lavoro Agile» + evoluzione stili di vita (città – Persone)

Ci si è mossi in parallelo su 2 fronti:

- **Business:** elaborazione dell'offerta per clienti business
- **Survey «work spaces» + trial:** riprogettare gli spazi aziendali e progettare insieme una nuova modalità di rapporto di lavoro

La realizzazione: 3 fasi

- **Survey** di assessment degli impieghi dei work spaces preparatoria della progettazione, per studiare la modalità di svolgimento della prestazione lavorativa negli spazi (lavoro individuale, confcall, operatore telefonico, riunioni..)
- **trial del lavoro da remoto:** si sono evidenziate da parte della quasi totalità dei partecipanti un sentirsi più produttivi , ma anche i responsabili danno buoni feedback sulla produttività del team, in particolare da casa (più che nelle sedi satellite).
- **Lancio dei Pilot**
 - Off-site: lavorare fuori dall'ufficio con le dotazioni informatiche e di comunicazione già assegnate
 - Staff meeting smart working: riunioni capo-collaboratori sullo SW ed i suoi impatti sui risultati del team

Per accompagnare la razionalizzazione degli spazi

diminuzione
dei mq ad uso
personale e
l'aggiunta di
servizi
corollari
distribuiti nei
vari luoghi
dell'edificio,

**Lavoro individuale
da casa,** con la
dichiarazione
esplicita nel modulo
di adesione che
«non chiedo di
svolgere la mia
prestazione in
telelavoro»

**Lavoro individuale da
sede satellite:** con
meccanismo a
prenotazione delle
postazioni a numero
chiuso sulle varie sedi

Pilot febbraio/dicembre 2016

- un percorso di change management « perpetual beta »
- **Il bacino potenziale** nei siti individuati era di quasi **ventimila persone**.
- Ogni dipendente può chiedere al proprio capo se il proprio mondo aderisce a questo istituto a no: si voleva privilegiare la **rapidità dell'inizio sperimentazione** rispetto ad una fase più organizzata, e l'unico modo per farlo era questo. Le diverse linee decidono se aderire 1-2gg mese, 1-2 gg settimana
 - Nell'arco dell'anno si è registrato un trend di aumento delle adesioni, fino ad arrivare a circa il 50% del bacino potenziale.
 - La componente femminile ha avuto un'adesione maggiore rispetto al bacino di riferimento,
 - sulla ripartizione per età, la fascia che ha registrato un picco maggiore è attestata tra i 45 ed i 50, che è **l'età prevalente della popolazione aziendale**
- Tra i responsabili le adesioni nell'arco dell'anno hanno mostrato una tendenza a diminuire

Adesione prima fase

- **In assenza di accordo con le OOSS**, si demanda al **modulo di adesione al trial** la funzione di riassumere la materia che regola gli aspetti del rapporto di lavoro che cambiano schema primordiale (molto generica)
- **Nel trial il modulo è orientato alla connettività ed alla conformità della logistica:**
 - autodichiarazioni di conformità di spazio, tavolo, sedia, impianto elettrico, microclima, illuminazione..
 - «accetto tutte le clausole che sono previste per la partecipazione».
 - Sono in possesso delle dotazioni di apparati per connettermi e lavorare
 - Copertura 3G/4G
 - Dichiarazione di non richiedere il telelavoro
 - L'azienda si riserva il diritto di verifica sulle autodichiarazioni di cui sopra

Adesione/accettazione

- **Nella fase di pilot si entra in maniera più specifica nella questione dell'orario di lavoro:**
- Durata minima dell'intervallo
- Ampiezza massima dell'arco orario entro il quale collocare la prestazione (attenzione al non invadere troppo il privato?)
- Primi rudimentali strumenti di «controllo»: evidenza dello stato operativo sul messenger; contattabilità continua, segnalazione di eventuale indisponibilità temporanea.

I colleghi dicono che...

- Oggi la fase dei pilot è sospesa per una survey tra i Responsabili, ed i colleghi sono sconfortati all'idea che il progetto non vada avanti
- L'interesse a svolgere la propria attività lavorativa in aree di **co-working** in alternativa alla hub aziendali, al fine di avere una maggiore capillarità di sedi disponibili. Sembra questa, infatti, l'alternativa maggiormente affine a quella **in ambiente domestico** (che rimane il preferito su tutti);
- La necessità di avere dei **buoni capi ed una buona politica di gestione delle RU**, per condividere col proprio Management la nuova modalità di lavoro per obiettivi ed aumentare la QVL (Qualità della Vita Lavorativa);
- lavorare da casa solleva il tema della **sicurezza**.

Punti critici – oggetto della contrattazione

- SLC CGIL ha inserito nella piattaforma di rinnovo del CCNL il tema dello «Smart Working», perché diverse aziende della categoria sono in fase di pilot, più o meno evoluto, più o meno contrattato con le OOSS
- Il lavoro agile deve essere disciplinato da un accordo **scritto tra le parti**, nel quale sono definite le modalità di esecuzione della prestazione resa fuori dai locali aziendali, anche con riferimento agli strumenti utilizzati dal lavoratore. L'accordo deve altresì individuare le fasce orarie di rispetto dei tempi di riposo del lavoratore.
- L'accordo deve sbrogliare i punti critici e *prevenire* che si trasformino in peggioramento delle condizioni del lavoro subordinato:
 - La gestione degli infortuni occorsi mentre il lavoratore presta la propria attività al di fuori dei locali aziendali
 - Il fantasma del controllo a distanza
 - Rischio distribuzione disomogenea del carico di lavoro
 - Rischio di stress o isolamento di alcune sacche socialmente vulnerabili

Contrattazione: due spunti

- **Monitoraggio: istituzione di commissioni paritarie aziendali** per monitorare ed analizzare popolazione che utilizza lo SW: analisi per genere, età, livelli, disabilità.. per prevenire il rischio di discriminazione di qualsiasi natura: mobbing, stress, pressioni etc.); osservazione periodica per prevenire il rischio di distribuzioni disomogenee del carico di lavoro; relazione semestrale e adozione di eventuali azioni correttive
- **Formazione obbligatoria che accompagni IL CAMBIAMENTO:** specifica per i coordinatori di risorse umane (come gestire in trasparenza e con fiducia e prevenire discriminazioni di qualsiasi natura) e specifica per i dipendenti, per rafforzare competenze di *organizzazione del lavoro, cooperazione e lavoro di gruppo* con o senza la presenza fisica dei colleghi e delle colleghe.

OGGI: Dopo la sperimentazione e dopo la survey con i responsabili si può ipotizzare a regime lo smartworking?

L'azienda ha avuto nell'ultimo anno un cambio di management ed ha «congelato» il piano di evoluzione dei pilot, innescando una riflessione interna al gruppo dei responsabili, sostenendo che per partire occorre che i responsabili abbiano chiare le positività: il “digitale” fa parte del DNA di TIM. Inoltre, Lo smartworking o, meglio, **il digital working è una tendenza di sviluppo delle organizzazioni più evolute perché mette d'accordo efficienza ed efficacia fornite dalle nuove tecnologie e motivazione delle persone.**

Ci aspettiamo una nuova policy, ma il rischio che questa sia «più brutta» della precedente è, purtroppo, elevato