

## Unicredit–CAE: demografia e tecnologia nell'intesa su conciliazione vita-lavoro

di Daniele Giusto

**Tag:** #UniCredit #CAE #work-lifebalance #digitalizzazione

UniCredit è un gruppo bancario nato nel 1998 dalla fusione del Credito Italiano e Unicredito. La società nel corso del tempo ha inglobato al suo interno anche altre banche europee (tra cui in particolare HVB-Group). Attualmente è uno dei principali gruppi finanziari europei, opera in 14 Paesi e può contare su oltre 25 milioni di clienti in un'unica rete. Altresì, è la banca leader in Italia con una rete di oltre 4.000 filiali e con ricavi generati nel nostro Paese pari al 46% del totale. UniCredit offre un ampissimo spettro di servizi finanziari sia ad individui privati che ad imprese.

L'azienda e il Comitato Aziendale Europeo (CAE) hanno siglato il 28 novembre 2017 un accordo valido per tutte le società del Gruppo in tutti i Paesi in cui opera, denominato *Dichiarazione Congiunta su "Conciliazione vita-lavoro"*.

### *Relazioni Industriali*

La presenza fortemente internazionale e una cultura trans-europea all'interno di Unicredit, ha portato nel 2007 alla costituzione del CAE di UniCredit, il quale rappresenta i lavoratori del Gruppo a livello europeo. Come espresso chiaramente nella dichiarazione congiunta le Parti hanno adottato già da anni un approccio riconducibile al dialogo sociale a livello europeo, il quale ha portato al conseguimento di diversi risultati importanti individuabili nella firma di altre dichiarazioni congiunte su differenti temi rilevanti come quello della formazione, dell'apprendimento e sviluppo professionale, delle pari opportunità e della non discriminazione e infine su quello delle vendite responsabili.

### *La Dichiarazione Congiunta su "conciliazione vita-lavoro"*

**L'accordo nasce con lo scopo di affrontare delle tematiche molto attuali e dibattute, assistiamo da anni, infatti, a importanti cambiamenti socio-demografici** che secondo la dichiarazione "stanno influenzando i bisogni delle persone e le aspettative in termini di conciliazione vita-lavoro". Ulteriormente, le aziende stanno affrontando importanti evoluzioni tecnologiche e digitali che da una parte hanno già modificato le abitudini delle persone, e dall'altra hanno aperto nuove opportunità in termini di flessibilità sul lavoro.

Alla base di questo accordo vi è la convinzione da parte di UniCredit e del CAE che "un adeguato equilibrio tra vita professionale e privata influisca positivamente sull'ambiente di lavoro, sul coinvolgimento dei dipendenti, sulla produttività e sul senso di appartenenza delle

persone all'azienda, contribuendo anche a migliorare la loro qualità della vita e il loro benessere”.

Con la dichiarazione congiunta le Parti hanno raggiunto l'obiettivo di fissare, adottando un approccio condiviso, delle linee guida e dei principi in materia di promozione e miglioramento della conciliazione vita-lavoro, in modo da creare degli standard di riferimento in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, senza però mancare di rispetto alle diverse specificità locali e alle *best practice* già consolidate.

Nello specifico, le parti hanno identificato e disciplinato cinque principali macro-aree di interesse.

### *1. Digitalizzazione*

Nel primo punto sono state definite una serie di buone pratiche da far rispettare relative alla gestione dell'evoluzione digitale, che si concretizzano nella **promozione di un uso appropriato della tecnologia**, e in particolare volte ad **evitare ogni forma di invasione nella vita privata dei lavoratori**.

I tre punti principali relativi alla digitalizzazione riguardano:

- **L'uso delle apparecchiature aziendali**, le quali non devono essere usate al di fuori dell'orario ufficiale di lavoro, rispettando i tempi di riposo e i periodi di ferie. Con riferimento particolare ai canali digitali più moderni quali ad esempio SMS, videochiamate, WhatsApp, chat ma anche alle telefonate.
- **L'uso dei dispositivi personali per necessità aziendali**, i quali devono essere consentiti solo in casi di reale urgenza. Devono essere evitati l'invio di messaggi, telefonate ed e-mail a dispositivi personali.
- **L'uso responsabile delle e-mail**, che si concretizza anche in questo caso nel necessario rispetto dell'orario di lavoro, dei riposi giornalieri e dei periodi di ferie. Viene inoltre raccomandato di evitare un uso eccessivo delle e-mail, ad esempio evitando di inserire in copia persone non interessate all'oggetto di discussione, preferendo invece quando possibile il dialogo diretto.

### *2. Flessibilità di tempo e spazio*

La flessibilità viene rilevata come un obiettivo importante da perseguire al fine di conseguire un migliore equilibrio tra vita professionale e privata, incoraggiando quindi “un approccio organizzativo basato sulla flessibilità di tempo e di spazio”.

Viene promossa **un'organizzazione del lavoro che non comporti sempre la necessità di essere fisicamente presente sul luogo di lavoro** ma, pur rispettando gli orari di lavoro, si incoraggiano soluzioni di lavoro agile o iniziative per la mobilità.

Inoltre, si stabilisce la necessaria promozione di **tempi di lavoro flessibili** per andare incontro a necessità individuali quali ad esempio: permessi per il coinvolgimento dei padri nella cura della famiglia, permessi per prendersi cura di familiari non autosufficienti, permessi non retribuiti in occasione di eventi importanti della vita, etc.

### *3. Gestione del tempo al lavoro*

Si rimarca la necessità di adottare misure volte a raggiungere l'obiettivo di lavorare in modo più efficiente e con più qualità, in questo senso per le Parti la chiave è **utilizzare meglio il proprio tempo durante l'orario di lavoro piuttosto che lavorare di più**.

Si fa riferimento, in particolare, ad **una più razionale organizzazione delle riunioni di lavoro** che dovranno svolgersi solo durante l'orario di lavoro, non dovranno essere troppo frequenti, dovranno rispettare i tempi programmati, coinvolgendo esclusivamente i soggetti interessati.

#### *4. Benessere*

La quarta area di interesse riguarda l'impegno ad **adottare misure volte a “migliorare il benessere delle persone durante tutte le fasi della vita”**. Nello specifico, si elencano una serie di iniziative da attivare per sensibilizzare da una parte i lavoratori a “prenderci cura di se stessi”, dall'altra il management a introdurre una serie di servizi che possano essere a supporto della sfera privata dei lavoratori e delle loro famiglie. Alcuni esempi possono essere l'introduzione: di attività di prevenzione a favore della salute, di attività a livello locale per il benessere nelle differenti sfere della vita, di iniziative finalizzate a prevenire e a mitigare i rischi da stress lavoro correlato, di servizi per l'assistenza all'infanzia ed iniziative a supporto della famiglia, etc.

#### *5. Cambiamento culturale*

L'ultimo punto sottolinea la **necessità di intraprendere un cambiamento “verso una cultura aziendale effettivamente basata sulla conciliazione vita-lavoro e sull'inclusione”**, identificando tre aree in cui tale cambiamento culturale debba avvenire.

In prima battuta devono essere dirigenti e figure di sintesi i primi a promuovere il cambiamento culturale, essendo “da esempio” devono adottare comportamenti virtuosi creando un ambiente fertile volto a migliorare la qualità del lavoro e della vita. In questo senso gioca un ruolo fondamentale la formazione manageriale indispensabile affinché tutto ciò avvenga. Viene prevista, inoltre, la possibilità per i lavoratori di dare un feedback su come i responsabili hanno agevolato il cambiamento verso una migliore conciliazione vita-lavoro.

Il secondo *key point* è individuato nella **comunicazione nei confronti dei lavoratori** la quale può essere un valore aggiunto nella conciliazione vita-lavoro. Per agevolare il coinvolgimento di tutti i dipendenti e per stimolare comportamenti virtuosi, “si ritiene necessario creare un dialogo costante tra i responsabili e i lavoratori, monitorando e dando comunicazione dei progressi e delle iniziative adottate”.

Infine, viene enunciata la necessità di **promuovere iniziative utili all'inclusione di tutti i lavoratori anche quelli con disabilità**. Una buona gestione di tali persone, attraverso l'introduzione di figure di riferimento per il supporto alla disabilità, viene riconosciuta come una pratica necessaria.

#### *Conclusioni*

Sicuramente una sfida notevole per il Gruppo sarà quella di garantire un'ampia ed omogenea implementazione dei contenuti appena analizzati tra i diversi Paesi e tra le diverse società con cui UniCredit opera. A tal fine le parti firmatarie si sono impegnate a garantire una propagazione capillare di tale dichiarazione al management di tutto il Gruppo, prevedendo altresì un monitoraggio congiunto tra le Parti. Con questa Dichiarazione si è dato avvio ad un processo importante, che dovrà poi trovare la sua concreta realizzazione nei singoli Paesi dove il Gruppo è presente attraverso un processo di dialogo sociale, come il CAE si auspica.

Senza dubbio si tratta però di un accordo innovativo nel panorama delle relazioni industriali, è la prima volta che nel settore bancario europeo viene siglata una dichiarazione di questo tipo

sul work-life balance. Il cambiamento del contesto socio-economico europeo, l'innovazione tecnologica e la sua forte ripercussione sulle vite dei lavoratori sono temi di grandissima attualità, che non hanno lasciato indifferenti nemmeno le istituzioni pubbliche (un esempio rilevante è la risoluzione del Parlamento Europeo adottata il 13 settembre 2016 denominata “*Creating labour market conditions favourable for work-life balance*”). Ci si auspica che tale dichiarazione congiunta apra la strada nel proprio settore e in altri, ad accordi simili che si ispirino ai principi richiamati nella dichiarazione come l'importanza di considerare le persone come delle risorse, la necessità di garantire un'occupazione di qualità, il rispetto della vita privata dei dipendenti, la necessità di garantire un adeguato equilibrio tra vita professionale e privata, l'adozione di una cultura aziendale realmente orientata alla conciliazione vita-lavoro, la garanzia di pari opportunità per tutti e la non discriminazione.

***Daniele Giusto***

Fabbrica dei Talenti di ADAPT

 @wismdan