



Per una storia della Contrattazione Collettiva in Italia/3 – L’organizzazione agile oltre l’emergenza: *smart working* e *south working* in ES Field Delivery Italia

di Lorenzo Citterio

Tag: #smartworking #organizzazione #emergenzaCovid19 #southworking

Il perdurare dell’emergenza Covid-19 non ha impedito alle Parti sociali più lungimiranti di guardare oltre l’emergenza e di affrontare dinamiche organizzative e strutturali post-pandemiche: se regna ancora incertezza sulle conseguenze occupazionali e sulle relative ricadute a livello economico, non c’è alcun dubbio sul fatto che il *remote working* emergenziale, lontano da una connotazione *smart*, abbia lanciato una sfida che chiede di essere accettata da tutti gli *stakeholders* del mondo del lavoro.

L’accordo raggiunto il 16 dicembre 2020 tra ES Field Delivery Italia - azienda del Gruppo DXC Technology che si occupa di servizi IT - e FISTEL CISL rappresenta un modello di relazioni industriali che ha saputo proseguire la collaborazione avviata nella fase più dura dell’emergenza per proiettarsi nel futuro con la consapevolezza del ruolo decisivo delle Parti sociali nell’organizzazione di una modalità di lavoro che porti benefici all’azienda e ai lavoratori coinvolti. Fin dalle premesse si evidenzia la centralità dell’aspetto organizzativo e la necessità imposta dall’emergenza di modificare gli assetti tecnici dei servizi erogati con la regolare supervisione del *Comitato di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro* di cui al Protocollo del 24 aprile 2020: le Parti hanno definito “*smart working emergenziale*” la modalità di lavoro applicata a tutto il personale la cui mansione fosse remotizzabile e hanno concordato che tale organizzazione non fosse “*prorogabile a tempo indeterminato senza trovare una definizione strutturale*”, senza peraltro nascondere che essa abbia fornito buoni risultati sia per l’aspetto organizzativo, “*sia relativamente agli aspetti di produttività generale la cui organizzazione per obiettivi individuali e collettivi*”. Contestualmente alla procedura di trasferimento collettivo presso una nuova sede aziendale, le Parti hanno condiviso la necessità di definire un accordo sperimentale sullo *smart working* per consentire l’utilizzo di tale modalità di lavoro anche dopo la conclusione dello stato di emergenza, ritornando ad applicare le previsioni della Legge 22 maggio 2017, n. 81 e capitalizzando gli sforzi organizzativi richiesti dalla pandemia. Esso evidenzia chiaramente gli obiettivi principali di una regolamentazione del lavoro agile, e cioè **competitività aziendale** e **conciliazione dei tempi di vita e di lavoro**, e al tempo stesso riconosce esplicitamente l’importanza della contrattazione di secondo livello sull’argomento. Tale ruolo, già rafforzato dall’emergenza per un’applicazione del Protocollo che fosse più aderente alla realtà aziendale e per l’organizzazione del personale nella fase del *lockdown*, trova

La presente analisi si inserisce nei lavori della Scuola di alta formazione di ADAPT per la elaborazione del
Rapporto sulla contrattazione collettiva in Italia.

Per informazioni sul rapporto - e anche per l’invio di casistiche e accordi da commentare - potete contattare il coordinatore scientifico del rapporto al seguente indirizzo: tiraboschi@unimore.it

proprio nel lavoro agile un elemento che possa potenzialmente portare le relazioni industriali ad essere centrali nell'organizzazione del lavoro.

L'intesa raggiunta in ES Field Delivery Italia guarda al futuro: essa, infatti, avrà decorrenza nel momento in cui verrà ripristinata la disciplina ordinaria del lavoro agile e durerà fino al 31 dicembre 2021. Pur essendo un accordo introdotto in via sperimentale e temporanea, esso decorrerà a partire dalla fase post-emergenziale del lavoro agile e quindi costituirà un importante banco di prova per il futuro dell'organizzazione aziendale. L'ambito di applicazione dello stesso riguarderà tutti i dipendenti della società con contratto a tempo determinato o indeterminato, part-time o full-time o apprendisti che, volontariamente, richiederanno l'accesso alla modalità di lavoro agile compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative dell'area di appartenenza: l'accordo elenca a titolo esemplificativo alcuni giustificati motivi di diniego quali adibizione del dipendente a mansioni non remotizzabili, assetti organizzativi o tecnici che rendano impossibile la prestazione a distanza, eventi di business, training *on the job*, oggettive fasi di criticità di progetti nonché esigenze tecniche, organizzative e produttive aziendali impreviste o imprevedibili. Un aspetto inedito legato alle modalità di accesso riguarda i termini temporali: le istanze dei dipendenti dovranno pervenire alla direzione aziendale entro il 15 febbraio 2021 e gli accordi individuali dovranno essere sottoscritti entro e non oltre il 28 febbraio 2021, con conseguente esclusione di ulteriori domande fino al termine del 2021. Tale previsione lascia emergere una certa attenzione delle Parti alle implicazioni organizzative e pratiche del lavoro agile in termini di gestione degli spazi aziendali, nonché di ulteriori aspetti che richiedono una gestione il più possibile ordinata quali consegna annuale dell'informativa in materia di salute e sicurezza, organizzazione di corsi di formazione o rinnovi degli accordi individuali.

Dalla cura ai dettagli per le modalità di accesso allo *smart working*, si potrebbe già ipotizzare che nella parte dell'accordo sull'articolazione e sulle modalità di esecuzione vi possa essere un cambiamento significativo. L'intesa non smentisce tali aspettative e, concordando nell'80% dell'orario complessivo mensile di lavoro (122,7 ore per i lavoratori full time) il limite massimo entro cui potrà essere concordata la modalità di lavoro agile nell'accordo individuale, conferma l'importanza di una modalità di lavoro che sarà centrale nel futuro di ES Field Delivery Italia. Non è soltanto l'aspetto quantitativo che porta un accordo sullo *smart working* a poter essere definito innovativo: la qualifica di *smart*, infatti, dipende in primo luogo dal grado di flessibilità che possa coniugare le esigenze aziendali con quelle del lavoratore inteso primariamente come persona. L'intesa raggiunta trova **un buon equilibrio tra azienda e dipendente:** a partire da un calendario delle giornate di lavoro agile mensile da concordare con il proprio responsabile entro il giorno 20 del mese precedente, la programmazione potrà essere modificata entro 3 giorni dall'effettuazione della giornata in *smart working* con accordo su richiesta del lavoratore o del manager. La centralità dell'accordo individuale per la definizione delle ore mensili da svolgersi in modalità agile e la flessibilità nella pianificazione delle giornate rendono *smart* l'organizzazione e la prestazione lavorativa: a tali ipotesi l'intesa aggiunge anche che il lavoratore, per scelta discrezionale, possa non avvalersi del lavoro agile programmato e non recuperi tali giornate come nel caso di contingenze esigenze di servizio o problematiche tecniche che ne impediscano l'accesso.

L'accordo contiene un elemento ancora più innovativo nella parte in cui prevede una flessibilità della prestazione più estesa nei pressi di località in cui l'azienda non dispone di sedi aziendali, con l'obiettivo delle Parti di favorire una maggiore occupazione e competitività e con un particolare riferimento al Sud Italia (c.d. *south working*). In tali

casi, i lavoratori coinvolti saranno impiegati regolarmente in modalità agile con la previsione di un minimo di due giornate mensili – da concordare con il proprio responsabile – in cui sarà previsto il rientro nelle sedi aziendali assegnate, coniugando occupazione e tutela relazione e professionali dei dipendenti.

Per quanto riguarda l'orario di lavoro nelle giornate in *smart working*, l'accordo ha previsto che i dipendenti siano tenuti al rispetto della normale durata oraria della prestazione lavorativa: ferma restando la flessibilità nell'organizzazione della prestazione, azienda e lavoratori dovranno rispettare le previsioni del D.Lgs. n. 66/2003 con particolare riferimento ai riposi giornalieri (art. 7), alle pause (art. 8) e ai riposi settimanali (art. 9), nonché qualsiasi altra prescrizione o limitazione legale anche sottoscritta in sede di contrattazione aziendale. Inoltre, *“stante la specificità dell'attività lavorativa svolte, rimangono fatte salve le prestazioni di lavoro straordinario, mancato riposo, lavoro su festivo e ogni altra prestazione non ricorrente nel lavoro ordinario e prevista dal CCNL applicato”* e non sarà dovuta qualsivoglia indennità aggiuntiva per ipotesi di trasferta o trasferimento della sede di lavoro. L'intesa disciplina anche il **diritto alla disconnessione**, prevedendo che l'accordo individuale conterrà le modalità di attuazione relative alle strumentazioni tecnologiche e la definizione di fino a due ore di fascia di disconnessione non retribuita tra le ore 13.00 e le ore 16.00 con il riconoscimento del Ticket Restaurant. Se nella parte relativa al recesso e all'inquadramento non sono previste significative variazioni rispetto alla disciplina legale del lavoro agile, un ulteriore elemento innovativo riguarda i turni di lavoro considerati disagiati (es. fascia serale), per i quali lo *smart working* sarà la modalità di svolgimento della prestazione lavorativa ordinaria.

L'accordo ha anche il merito di non limitarsi a disciplinare strumenti e istituti in una connotazione meramente pratica, ma si spinge a fissare tre principi su cui dovrà fondarsi la nuova organizzazione agile in ES Field Delivery Italia: *“relazione fiduciaria tra azienda e dipendente in un contesto culturale fondato sul rispetto degli obiettivi vicendevoli, formazione continua”* ed *“eventi e comunicazione aziendale attraverso momenti anche virtuali”*. La prima declinazione concreta di tali principi avverrà con lo sviluppo di un percorso di formazione a ciclo continuo che possa sostenere la costante crescita professionale dei propri dipendenti. I manager concorderanno con ciascun riporto un piano di sviluppo individuale che orienterà la formazione secondo obiettivi volti a potenziare le competenze professionali individuali e l'indicazione dei corsi necessari al loro raggiungimento. In più, l'azienda metterà a disposizione di manager e lavoratori piattaforme formative di *e-learning* il cui utilizzo sarà concordato con i rispettivi responsabili all'interno dell'orario di lavoro *“alla stregua di qualsiasi altro obiettivo di business”*.

La centralità della formazione non riguarderà soltanto il contesto culturale del lavoro agile, ma anche gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro: oltre all'informativa scritta consegnata annualmente secondo quanto previsto dalla Legge 22 maggio 2017, n. 81, l'accordo introduce appositi momenti formativi per prevenzione e protezione sul lavoro in modalità agile tenendo in considerazione i rischi specifici correlati allo *smart working* ed esplicitando il richiamo ai Titoli VII e III del D.Lgs. n. 81/2008. In più, saranno organizzati specifici corsi per i ruoli di preposti e dirigenti delineati dal TUSL. Fermo il dovere del lavoratore di cooperare all'attuazione delle misure predisposte dal datore di lavoro in materia di sicurezza, e fermi gli obblighi di utilizzare correttamente le apparecchiature fornitegli dall'azienda e di fornire tempestive informazioni circa eventuali infortuni, l'intesa ricorda che egli potrà sempre rivolgersi al RSPP o al RSL al fine di chiedere eventuali pareri in merito alla corretta applicazione delle norme di sicurezza. Per quanto riguarda il tema della privacy, il

dipendente “*dovrà garantire l’adozione delle precauzioni opportune ad evitare l’accesso dei dati personali e particolari trattati durante l’attività lavorativa in smart working da parte di persone non autorizzate*”: l’accordo, a tal fine, esplicita il divieto di svolgere la prestazione presso luoghi pubblici nella parte relativa alle modalità di esecuzione, contestualmente all’obbligo di restare sul territorio italiano e presso luoghi che garantiscano anche livelli standard di connessione in ragione della qualità del servizio erogato.

Nelle conclusioni dell’intesa, le Parti prevedono un monitoraggio trimestrale dalla decorrenza della stessa con oggetto la verifica della sua applicazione e la valutazione sulla proroga del carattere strutturale dell’istituto del lavoro agile. Anche quest’ultima previsione evidenzia come **in ES Field Delivery Italia il tema dello *smart working* sia stato affrontato con la consapevolezza che l’emergenza Covid-19, pur con tutte le difficoltà lavorative, economiche ed umane, abbia conferito alla contrattazione di secondo livello un ruolo chiave** che, a partire dall’attuazione del Protocollo condiviso del 24 aprile 2020, in diversi contesti aziendali si è spinto ad affrontare temi organizzativi che vanno oltre l’emergenza stessa. L’accordo analizzato ha messo in luce come **le relazioni industriali potranno compiere grandi passi avanti se non si limiteranno a tutelare - nel solco del fordismo - interessi collettivi che si snodano come conquiste di “classe”, ma affronteranno con realismo il futuro di un mondo del lavoro che, sulla scia di una generale tendenza all’individualizzazione, delinea esigenze sempre più “tridimensionali” e legate alla persona del lavoratore, la cui realizzazione porta ad una migliore conciliazione vita-lavoro e, contestualmente, ad un incremento della competitività delle aziende.**

Lorenzo Citterio

Scuola di Dottorato di ricerca in Apprendimento e Innovazione nei contesti sociali e di lavoro
ADAPT, Università degli Studi di Siena

 @CitterioLorenzo