

# Esperienze di Telelavoro nel Gruppo Telecom Italia

*maggio 2013*

# Esperienze di telelavoro nel Gruppo Telecom Italia 1/2

1254

## Telelavoro domiciliare Directory Assistance

1995: accordo sindacale programmatico sul *telelavoro domiciliare* di tipo continuativo nella funzione Directory Assistance (servizio informazione elenco abbonati) con applicazione effettiva dal 1998 definita da specifici accordi sindacali; nel corso degli anni si è passati da un'adesione massima di circa 600 risorse alle attuali 343 risorse in tutta Italia



## Telelavoro domiciliare Testing Lab e Software Factory

2007: sperimentazione in ambito della funzione Technology del *telelavoro domiciliare di tipo flessibile* (alcuni giorni in ufficio e altri a casa) con accordo sindacale per i Testing Lab a Torino (30 risorse) e la Software Factory a Trento (10 risorse), confluita in Shared Services Center (società del Gruppo Telecom denominata nel 2012 Telecom Italia Information Technology)



## Telelavoro domiciliare Telecom Italia Information Technology

INFORMATION TECHNOLOGY

2011: estensione accordo sul *telelavoro domiciliare di tipo flessibile* in TI Information Technology, per il personale delle sedi di Roma, Milano, Torino, Bologna, Napoli e Bari per ulteriori 40 risorse dal 2012

## Esperienze di telelavoro nel Gruppo Telecom Italia 2/2

### HRO e HRS – Telelavoro domiciliare Human Resources

2012: sperimentazione per un anno con accordi sindacali nella funzione HRO di Telecom Italia e nella società del gruppo HR Services S.r.l. per un massimo rispettivamente di 40 e 15 risorse.

Due tipologie di Telelavoro domiciliare flessibile:

- attività operative: stesso orario di lavoro dell'ufficio, prevalentemente a casa con rientri in ufficio da programmare con il responsabile
- attività professionali: prestazione lavorativa nella fascia oraria 8-20, con almeno un rientro in ufficio a settimana

### Divisione Caring Services – linee guida del futuro Telelavoro domiciliare

2013: l'accordo sindacale del 27 marzo 2013 in tema di strumenti di gestione delle eccedenze derivanti dal piano industriale ed interventi di aumento della produttività ed efficienza ha previsto l'introduzione di un nuovo telelavoro domiciliare di tipo continuativo, quale alternativa al trasferimento territoriale per il superamento di circa 50 sedi periferiche del Caring Services previste nel 2014 con impatto potenziale su oltre 1.000 operatori di call center

# Esperienze di telelavoro già avviate nel Gruppo TI

Gruppo Telecom Italia	Totale	Genere		Livello						Età		
		M	F	3	4	5	6	7	7Q	<40	40-50	>50
HRO + HRS	45	14	31			10	11	15	9	2	37	6
Directory Assistance	343	150	193	2	332	7	2			8	170	165
TI Lab	24	16	8		1	2	4	10	7	6	10	8
TI Information Technology	45	25	20			9	16	20		7	29	9
<b>TOTALE</b>	<b>457</b>	<b>205</b>	<b>252</b>	<b>2</b>	<b>333</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>246</b>	<b>188</b>

- ▶ Donne: 55%
- ▶ Livelli Operativi (3-5): 79%
- ▶ Fascia età 40-50: 54%

## Il Telelavoro domiciliare in Directory Assistance

### Gli accordi sindacali

- ▶ **Accordo sul piano industriale 1-8-1995:** introduzione della possibilità di effettuare una sperimentazione di Telelavoro domiciliare per il personale delle sedi con gestione remotizzata del traffico del servizio elenco abbonati previa trasformazione del rapporto in part time al 50 %  
**Accordo sugli strumenti riorganizzativi 5-12-1996:** estensione dell'applicabilità a tutte le sedi del servizio ed anche ai full time
- ▶ **Accordo quadro sul Telelavoro 1-7-1998:** promuove lo sviluppo del Telelavoro e definisce la linee guida normative per le sue future sperimentazioni in azienda  
**Accordo applicativo 20-7-1998:** individua le specifiche modalità operative per la sperimentazione nel servizio 12, avviata nel 1999 con circa 100 risorse
- ▶ **Accordo applicativo 7-11-2000:** considerato l'esito positivo della sperimentazione in corso, estende l'applicazione ad ulteriori 110 risorse del servizio 12
- ▶ **Accordi applicativi 24-7-2001, 25-10-2001, 9-12-2003, 6-2-2004 e 26-7-2007:** individuazione del Telelavoro quale strumento di attenuazione delle ristrutturazioni organizzative con riduzione di sedi di lavoro del servizio 12, in alternativa ai trasferimenti territoriali  
Ulteriori estensioni del telelavoro a tutte le sedi del servizio con priorità per i titolari della legge 104, i pendolari ed i carichi famigliari  
Nel 2008 il numero di adesioni al telelavoro raggiunge quasi 600 risorse
- ▶ **I numeri attuali:** 343 telelavoratori, pari al 72% del call center della Directory Assistance (1254)

# Il Telelavoro domiciliare in Directory Assistance

## Caratteristiche e organizzazione del lavoro

- ▶ **Sede di lavoro:** mantenimento dell'assegnazione alla sede di appartenenza
- ▶ **Rapporti azienda - lavoratore:** utilizzo di strumenti di comunicazione ed accesso alle informazioni (e-mail, intranet, chat, forum)
- ▶ **Orario di lavoro:** conforme a quello della struttura di appartenenza (dalle 7 alle 24 L-D)
- ▶ **Rientri in sede:** previsti in occasione di formazione, aggiornamento e colloqui individuali, per prevenire l'isolamento e mantenere un rapporto con la struttura aziendale
- ▶ **Durata minima stabilita:** previsto un tempo minimo di ammortamento dell'investimento iniziale da parte dell'Azienda (36 mesi)
- ▶ **Aspetti assicurativi:** rientrano nelle garanzie previste per la generalità dei lavoratori aziendali
- ▶ **Ambiente di lavoro:** il lavoratore rende disponibile nella propria abitazione una porzione di spazio adeguata, con apposito sopralluogo effettuato dall'Azienda per valutarne l'adeguatezza. L'abitazione del lavoratore costituisce "luogo di adempimento della prestazione lavorativa"
- ▶ **Rimborsi:**
  - per occupazione di spazio domiciliare (4mq) con la postazione di lavoro (pari al costo di locazione dei locali ad uso ufficio nella provincia di residenza)
  - per consumo energia elettrica (importo forfetario per ogni ora di attività lavorativa)

## Il Telelavoro domiciliare in Directory Assistance

### L'home office

- **Postazione con piano di lavoro semicircolare:** struttura in metallo, piano di lavoro in legno, mensola di servizio + lampada incorporata, supporto inferiore per unità base computer



# Il Telelavoro domiciliare in TI Lab e Software Factory

## Caratteristiche del bacino

- ▶ Il progetto nasce nel 2007 nella direzione Technology & Operations
  - Direzione tecnica che garantisce l'innovazione tecnologica, il presidio integrato delle attività di sviluppo, realizzazione e dell'esercizio delle infrastrutture di rete, immobiliari/impiantistiche e dell'information technology nonché dei processi di delivery e assurance dei servizi alla clientela
  
- ▶ La sperimentazione riguarda due funzioni:
  - **Testing Lab**, dedicati all'innovazione e alla ricerca, fra i più importanti d'Europa nelle telecomunicazioni, dove lavorano 160 risorse nella sede di Torino che effettuano in via sperimentale, prima della immissione sul mercato, i test sugli apparati di rete, sui terminali, sui servizi e sui materiali per provarne la funzionalità, le prestazioni, l'impatto in rete, la sicurezza e la vulnerabilità. Alla sperimentazione hanno aderito 30 persone
  - **Software Factory**, che effettua lo sviluppo degli applicativi informatici. La sperimentazione interessa la sola sede di Trento per 10 risorse con modalità analoghe a quelle adottate dai Testing Lab



# Il Telelavoro domiciliare in TI Lab e Software Factory

## Premesse e principi

- ▶ **Accordo sindacale applicativo 26-7-2007**
- ▶ Le OO.SS. recepiscono
  - l'Accordo Quadro Europeo sul Telelavoro 16-7-2002
  - la disciplina del Telelavoro del CCNL 3-12-2005 – Art. 22, Comma 4
- ▶ Le OO.SS. riconoscono al Gruppo Telecom Italia
  - la ricerca continua del miglioramento del work-life balance
  - la best practice a livello nazionale ed internazionale del Telelavoro
- ▶ Le OO.SS. riconoscono:
  - lo sviluppo delle nuove tecnologie come fattore abilitante per l'innovazione dell'organizzazione del lavoro
  - il Telelavoro come strumento che consente di migliorare l'organizzazione del lavoro e al tempo stesso una miglior conciliazione fra attività lavorativa e vita sociale
  - il Telelavoro come strumento per la tutela dell'ambiente
  - il Telelavoro come strumento di responsabilizzazione e raggiungimento degli obiettivi legati all'attività lavorativa

# Il Telelavoro domiciliare in TI Lab e Software Factory

## Modalità di adesione

- ▶ L'adesione è volontaria, l'Azienda verifica la presenza di una professionalità tale da consentire lo svolgimento del lavoro con alti livelli di autonomia
- ▶ Non è previsto un numero massimo di adesioni
- ▶ Telelavoro fondato su modelli organizzativi basati sulla conoscenza, sull'autonomia professionale e sulla responsabilità di risultato
- ▶ Pari opportunità di crescita professionale e formazione

## Durata

- ▶ Avvio con fase sperimentale di 4 mesi e verifica tecnica dopo 2 mesi
- ▶ Possibilità di recesso del telelavoratore dopo un minimo di 2 anni e con preavviso di 3 mesi
- ▶ Possibilità di interruzione da parte dell'azienda
- ▶ La vigenza di tale esperienza prosegue positivamente tuttora con gli stessi lavoratori partecipanti alla sperimentazione (27 lavoratori a Torino)

## Requisiti normativi

- ▶ Idoneità ambientale verificata con sopralluogo delle strutture aziendali di competenza
- ▶ Soluzioni già consolidate per gli aspetti assicurativi. Gli aspetti di sicurezza del lavoro sono allineati a modelli organizzativi tradizionali e non tengono conto della evoluzione dell'hardware
- ▶ Sede di lavoro inalterata
- ▶ Lavoro presso il domicilio considerato come lavoro in sede

# Il Telelavoro domiciliare in TI Lab e Software Factory

## Giorni e Orari

- ▶ TI Lab: In media 8 giorni di telelavoro nell'arco di 4 settimane
- ▶ Software Factory: in media 12 giorni di telelavoro nell'arco di 4 settimane
- ▶ Giornate definite dal responsabile tenendo conto delle richieste del lavoratore (gestione attraverso il sistema applicativo aziendale "noi.selfservice")
- ▶ Flessibilità 8–20 con copresenza nelle fasce 10–12 e 14:30–16:38 (non previste condizioni miste di telelavoro domiciliare e lavoro in sede nella stessa giornata)
- ▶ Responsabilità e autonomia delle persone quale condizione di accesso al telelavoro

## Hardware e connettività

- ▶ Connettività fornita a carico dell'Azienda
- ▶ PC portatile e accessori
- ▶ Apparecchi sotto test presso il domicilio

## Postazioni in ufficio

- ▶ Sperimentazione volontaria delle postazioni condivise per le giornate svolte in ufficio, con l'indicazione di non isolare le postazioni dei Telelavoratori
- ▶ Ripristino della postazione individuale in caso di interruzione della sperimentazione del telelavoro

## Il Telelavoro domiciliare in TI Information Technology

Con la confluenza nel 2010 della Software Factory di Trento, TIIT ha acquisito anche 7 telelavoratori che avevano aderito alla sperimentazione definita dall'Accordo sindacale 26-7-2007

**L'Accordo sindacale 24-10-2011** ha esteso, a partire dal 2012, la sperimentazione del *telelavoro domiciliare flessibile* al personale di TIIT con sede di lavoro a Roma, Milano, Torino, Bologna, Napoli e Bari impiegato anche in settori diversi dalle Software House (con disponibilità ad accogliere un massimo di 40 domande di telelavoro)

La sperimentazione ha la durata di 24 mesi ed è prevista una fase di verifica a 6 mesi dall'avvio. A regime il progetto prevede l'abilitazione di postazioni di telelavoro fino al 10% del personale di TIIT

Per gli aspetti normativi sono richiamate integralmente le previsioni dell'Accordo 26-7-2007

Al personale che aderisce al telelavoro sarà fornita una apposita dotazione completa di connettività telematica a carico dell'Azienda

Ad oggi sono state accolte 38 domande di telelavoro; al termine della fase di verifica, qualora l'esito della sperimentazione risultasse positivo, si procederà ad un ulteriore ampliamento nei confronti del personale delle restanti sedi di TIIT

## Il Telelavoro domiciliare in Human Resources

### Finalità

- ▶ Realizzazione dei progetti per il soddisfacimento delle esigenze individuali espresse dalle risorse HR con richieste di telelavoro nell'ambito dell'iniziativa di ascolto "Il mio progetto, il mio futuro"
- ▶ Contributo realizzativo al progetto di miglioramento "Conoscere le persone attraverso l'ascolto", per la certificazione EFQM Committed To Excellence (dicembre 2011) di HRO
- ▶ Perseguimento della soddisfazione equilibrata delle esigenze di tutti gli stakeholder coinvolti dal telelavoro; nel Work-Life Balance quelli rilevanti sono:
  - ✓ **Risorse:** equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero, supporto alle esigenze familiari, miglioramento della qualità della vita, flessibilità anche temporale della prestazione, riduzione delle spese per gli spostamenti, diminuzione dello stress correlato alla durata e faticosità degli spostamenti quotidiani
  - ✓ **Azienda:** aumento della produttività (maggiore motivazione e soddisfazione e minor assenteismo), miglioramento della efficienza attraverso la programmabilità delle attività, più ampia copertura oraria delle necessità aziendali, risparmi sugli spazi per gli uffici, miglioramento dell'immagine esterna e della CSR
  - ✓ **Società:** riduzione del traffico, dell'inquinamento, dell'occupazione dei parcheggi, degli incidenti stradali e degli infortuni, benefici economici complessivi per risparmio di costi

## Il Telelavoro domiciliare in HRO e HRS

### Progettazione

Il gruppo di progetto ha esaminato le attività elementari riconducibili ai tre macro processi di HR procedendo a una segmentazione delle stesse in relazione delle diverse tipologie di telelavoro

Sono stati quindi analizzati tutti gli elementi necessari per l'avvio di una sperimentazione di telelavoro rivolta alle risorse HRO e HRS che hanno esplicitamente richiesto di usufruire di tale strumento nell'ambito dell'iniziativa di ascolto *"Il mio progetto, il mio futuro"*

A tal fine sono stati considerati gli aspetti organizzativi, normativi, gestionali, tecnici, informatici, logistici, comunicazionali e formativi connessi alla sperimentazione

L'insieme dei progetti individuali riconducibili a specifiche richieste di telelavoro, orientate a forme parziali e/o flessibili della prestazione, ha costituito il bacino preferenziale per tale sperimentazione

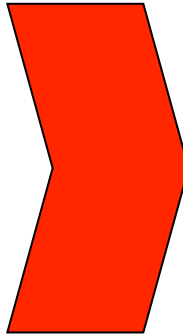
### Caratteristiche del telelavoro HR

**sperimentale**  
**volontario** **reversibile**  
**low-cost**  
**flessibile**

# Tipologie di Telelavoro

## Attività professionali

- Elevate competenze
- Autonomia, discrezionalità, relazioni autonome con altre strutture
- Output: obiettivi/progetti
- Collocazione spaziale e temporale

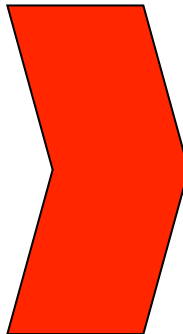


## Telelavoro per attività professionali

- Misurabile con assegnazione di obiettivi e progetti e valutazione delle prestazioni
- Modalità flessibili nello spazio e nel tempo
- Programmabilità delle attività (pianificazione col responsabile e applicativo informatico)

## Attività operative

- Competenze di base
- Attività standardizzate, misurabilità, relazioni vincolate con altre strutture (ad eccezione di attività di back office)
- Output: volumi/n. di pratiche
- Collocazione spaziale



## Telelavoro per attività operative

- Misurabile tramite sistemi informativi e valutazione delle prestazioni
- Modalità flessibili nello spazio (per back office anche nel tempo)
- Programmabilità delle attività (pianificazione col responsabile e applicativo informatico)

## Bacino sperimentazione: highlights

Il bacino della sperimentazione si compone di 32 risorse HRO di TI e 13 di HR Services (gli accordi sindacali prevedevano 40 telelavoratori in HRO e 15 in HRS)

E' netta la prevalenza di adesioni al telelavoro da parte del personale femminile (70% del bacino)

Roma è la sede con il maggior numero di richieste di telelavoro (55% del bacino) spiegabile con la concentrazione della presenza HR, seguita da Milano e Bologna (10% ciascuna)

La distribuzione per inquadramento e per età del bacino è coerente con le caratteristiche della popolazione HR:

- in HRO l'82% ha età compresa tra i 40 e i 50 anni e l'inquadramento prevalente è dal 6 livello in su (il 97% dei telelavoratori è di tipo professionale)
- in HRS il 77% del bacino ha età compresa tra i 40 e i 50 anni ed è inquadrato prevalentemente al 5° livello (il 62% dei telelavoratori è di tipo operativo)

Le risorse part-time che hanno richiesto il telelavoro sono 3

Relativamente ad HRO le adesioni al telelavoro si concentrano prevalentemente nelle strutture territoriali (pari al 44%) e nelle funzioni di Head Quarter (pari al 41%), mentre nelle funzioni di gestione centrali si registra la prevalenza in ambito commerciale



## Aspetti normativi 1/2

### Partecipazione alla sperimentazione

Adesione volontaria fatta salva la valutazione aziendale sulle capacità del dipendente di operare in autonomia e sulla salvaguardia della funzionalità operativa

Facoltà di recesso da ambo le parti con un preavviso minimo di 2 mesi; al termine della sperimentazione di 6 mesi è prevista una verifica complessiva

Attivazione a nome del telelavoratore di una connessione ADSL con Telecom Italia, con rimborso del canone mensile per la connettività

### Orario di lavoro

Ferma restando la durata del normale orario di lavoro settimanale,  
il telelavoratore che svolge attività professionali presterà servizio in un arco orario tra le 8 e le 20,  
il telelavoratore che svolge attività operative presterà servizio con i medesimi orari previsti nel settore di appartenenza

### Programmazione della prestazione in telelavoro

La prestazione lavorativa si svolgerà di norma, presso il proprio domicilio, per il telelavoro di tipo professionale è previsto che per almeno un giorno a settimana si svolga presso il normale posto di lavoro. Per entrambe le tipologie di telelavoro la calendarizzazione delle giornate di rientro in ufficio sarà pianificata settimanalmente con il responsabile secondo le necessità aziendali (disponibilità postazioni, partecipazione a riunioni, ecc.).

Le attività lavorative saranno pianificate tramite supporto informatico (ad esempio il calendario e le attività di Outlook)

## Aspetti normativi 2/2

### Presenza/assenza del dipendente

Nelle giornate di telelavoro l'inizio di ciascuna sessione lavorativa coinciderà con la connessione da remoto al sistema informativo aziendale (VPN) ed il termine con la relativa disconnessione

L'attestazione della prestazione complessiva giornaliera avverrà attraverso l'inserimento da parte del lavoratore sull'applicativo "*noi.selfservice*" e la relativa convalida da parte del responsabile. Il telelavoratore si avvarrà del servizio di instant messaging ("Communicator") per evidenziare il suo *status* operativo

### Trattamento di refezione e trasferta

Per la prestazione resa presso il proprio domicilio, al telelavoratore non saranno riconosciuti compensi per trasferta/prestazioni fuori sede, mentre viene riconosciuto il buono pasto; per i rientri presso l'ordinaria sede di lavoro, ai telelavoratori non saranno applicati i trattamenti di locomozione/trasferta

### Sorveglianza sanitaria

Il telelavoratore è sottoposto a sorveglianza sanitaria poiché si configura come "videoterminalista" con particolare riferimento a rischi per la vista, per gli occhi e per l'apparato muscolo-scheletrico. La periodicità delle visite di controllo è quinquennale o biennale, per i lavoratori idonei con prescrizioni o limitazioni o che abbiano compiuto il 50° anno di età

# Requisiti: ambiente domestico e postazione di lavoro

## Ambiente domestico

- Condizioni idonee di illuminamento, microclima e di esposizione ad agenti chimici, fisici e biologici
- Conformità a norma di impianti elettrici, di riscaldamento o condizionamento

## Postazione di lavoro

- Conformità a norma di tavolo e sedia utilizzati dal telelavoratore e non forniti dall'Azienda
- Rispetto distanze e modalità per un corretta postura

## Modalità di certificazione

- Il lavoratore verrà adeguatamente formato sulle normative vigenti e sui requisiti che dovrà possedere l'ambiente e la postazione
- Il lavoratore dovrà autocertificare la conformità dell'ambiente, degli impianti e della postazione di lavoro utilizzando una check list predisposta dall'azienda
- L'azienda potrà effettuare controlli a campione per verificare la conformità dell'ambiente e delle postazioni

# Requisiti: hardware, software e connettività

## Hardware

- Personal computer portatile con schermo da 15" e webcam incorporata (conforme a standard da policy)
- Se non già in dotazione o con oltre 2 anni di vita, verrà fornito dall'Azienda

## Software

- Suite Microsoft XP o 7.0 in base agli applicativi da utilizzare
- Installazione VPN per accesso da remoto alla rete privata aziendale con le stesse visibilità e profilature consentite all'interno delle sedi aziendali

## Connettività

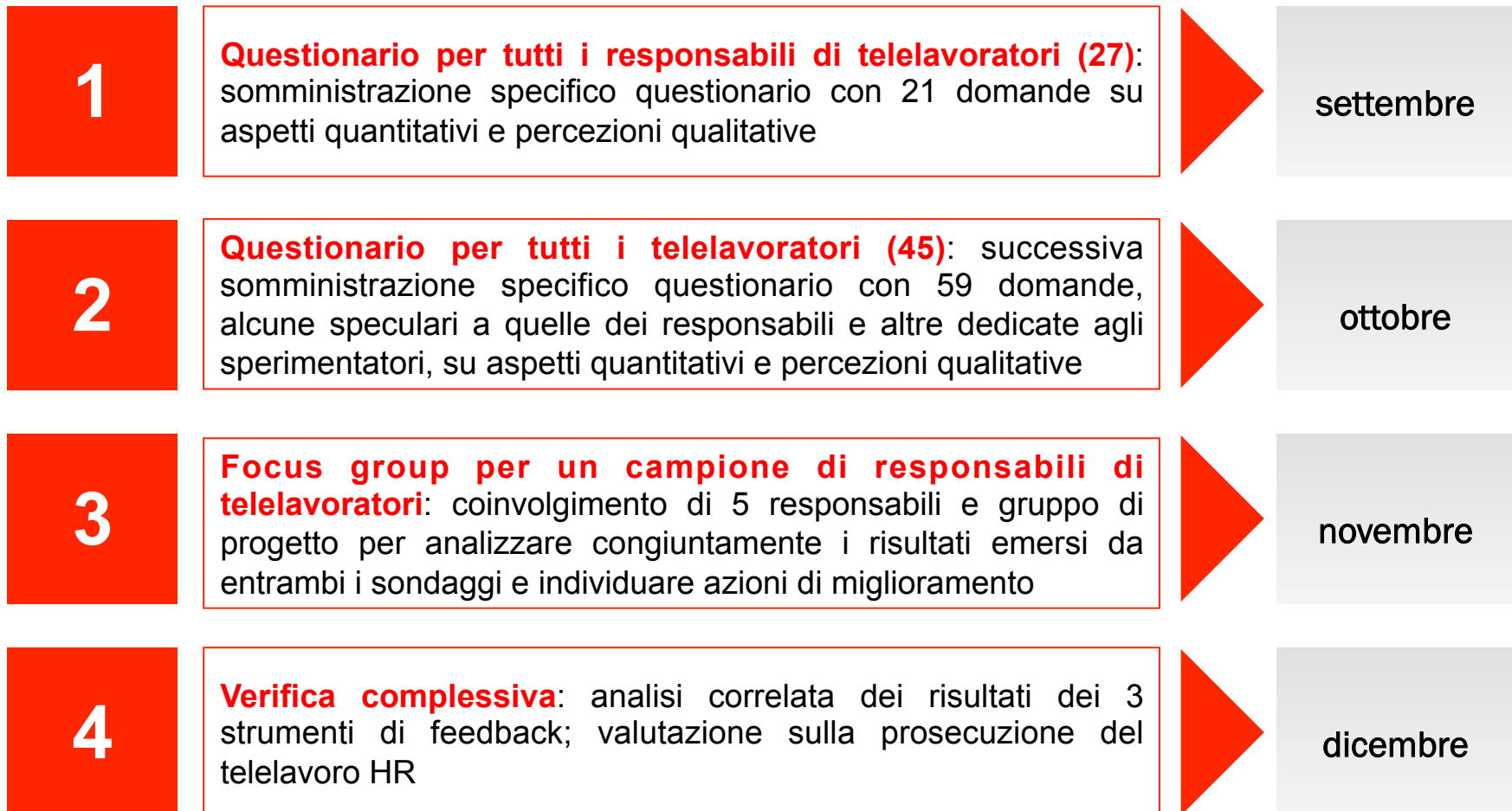
- Attivazione di una connessione ADSL Flat con Telecom Italia con capacità minima di 7 Mbps  
Rimborso del canone per ADSL Flat

## Strumenti di comunicazione

- Videoconferenza
- Calendario e attività Outlook
- Communicator
- Web scopia (condivisione documenti sullo schermo)

# Analisi della sperimentazione

Feedback strutturato su tutti i partecipanti alla sperimentazione



## Risultati dei questionari

Sistematizzazione delle risposte in funzione degli impatti sui diversi stakeholder presenti nella rappresentazione del work life balance: Persona, Azienda e Società

Sostanziale coerenza tra responsabili e telelavoratori nella totalità delle risposte

**Persona:** equilibrio vita lavoro, supporto ad esigenze familiari, flessibilità, costi per gli spostamenti, tempo libero, diminuzione stress

**Azienda:** produttività, efficacia ed efficienza lavorativa, clima lavorativo, rapporti con il responsabile, programmazione delle attività

**Società:** riduzione del traffico e inquinamento, riduzione per la collettività dei costi di spostamento e di assistenza per i familiari

(tali impatti sono già riconosciuti e misurati anche nel bilancio di sostenibilità, DJSI, due diligence Human Right, EFQM)

**Tutti gli impatti rilevati sono risultati generalmente molto positivi:**

- ▶ per i primi due stakeholder si ricavano direttamente dalle risposte degli sperimentatori
- ▶ per la Società si deducono indirettamente dai risultati dei sondaggi

## Risultati dei questionari

### Persona

Risparmio tempo, spese ed energie psico/fisiche



Equilibrio vita lavoro



Organizzazione familiare



Diminuzione stress



Tempo per cura dei figli o degli anziani



Maggiore flessibilità oraria



Minore partecipazione alla vita di ufficio



Opportunità di carriera o di riconoscimenti



Perdita spazio individuale in ufficio



## Risultati dei questionari

### Azienda

Programmazione tempo lavoro



Pianificazione attività



Efficienza delle attività svolte



Efficacia delle attività svolte



Relazione lavorativa con il capo



Clima all'interno del settore



### Società

Riduzione traffico, inquinamento e infortuni



Riduzione stress correlato



Riduzione costi mobilità casa/lavoro





## Azioni di miglioramento

I telelavoratori HR hanno giudicato la sperimentazione efficace e allineata alle loro aspettative. I loro suggerimenti sono stati valutati fattibili e attuabili come azioni di miglioramento

- ▶ interventi di divulgazione indirizzati ai responsabili sull'utilizzo degli strumenti già disponibili di programmazione/gestione delle attività e di comunicazione
- ▶ dotazione di una stampante multifunzione solo per i telelavoratori con attività operative
- ▶ miglioramenti della connessione VPN per renderla più efficace e stabile
- ▶ previsione della flessibilità della prestazione lavorativa entro determinate fasce orarie per i telelavoratori con attività operative
- ▶ introduzione in noi.selfservice di input presenze cumulativo per più giornate di telelavoro
- ▶ sensibilizzazione dei responsabili per garantire eque opportunità di riconoscimento, valorizzazione e carriera per i telelavoratori
- ▶ sensibilizzazione dei responsabili e collaboratori sulla partecipazione dei telelavoratori alla vita lavorativa senza esclusione da tutte le iniziative per le risorse

## Il Telelavoro domiciliare nei Call Center

Con l'Accordo 27 marzo 2013 sono state definite le linee guida (da recepire in un successivo accordo applicativo) della futura introduzione del telelavoro domiciliare quale alternativa al trasferimento territoriale per il personale che opera nelle strutture di Caring Services in chiusura nel 2014 (50 sedi che interessano circa 1.000 operatori)

### Controllo a distanza

- Considerate le modalità di svolgimento della prestazione da remoto, le ordinarie funzioni gerarchiche inerenti il rapporto di lavoro saranno espletate per via telematica anche in relazione ai dati raccolti per la valutazione delle prestazioni del singolo lavoratore; sarà consentito l'utilizzo degli strumenti telematici anche per il monitoraggio della quantità e della qualità della prestazione del singolo operatore
- La webcam, in dotazione alla postazione, non costituisce modalità di controllo gerarchico della prestazione e sarà utilizzata su iniziativa del telelavoratore o, con preavviso, su richiesta del suo responsabile previa attivazione da parte del lavoratore, con finalità comunicazionali e/o formative

Tali funzionalità integrano la disciplina già prevista dagli accordi aziendali vigenti in materia di controllo a distanza in adempimento alle disposizioni dell'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/70)

## Il Telelavoro domiciliare nei Call Center

### Aspetti normativi

- In considerazione della completa equiparazione delle attività del telelavoratore a quelle svolte ordinariamente in Azienda, ed allo sforzo organizzativo per assicurare i necessari interventi nell'area della formazione e dell'aggiornamento professionale, non saranno previsti rimborsi spese (salvo che per la connettività) né sarà riconosciuto il buono pasto
- Tale equiparazione si realizzerà anche prevedendo nei programmi di formazione la presenza in Azienda con tempificazioni successivamente definite, di norma mensili

### Prestazione lavorativa

- Per i telelavoratori domiciliari saranno istituite specifiche matrici di turno per consentire un miglior presidio della clientela anche mediante il ricorso a turni spezzati con pausa minima di due ore ed una maggiore incidenza dei turni nelle fasce serali o nelle giornate festive
- Il personale in telelavoro potrà partecipare ai percorsi di riqualificazione