

## **Welfare aziendale: l'esperienza di Telecom Italia**

di Tiziana Fiore

Telecom Italia è stata tra le prime aziende in Italia ad avviare progetti di welfare aziendale che hanno previsto la creazione di asili nido e di strutture idonee a facilitare la conciliazione vita-lavoro. Tali iniziative sono volte soprattutto ad agevolare le lavoratrici nonostante esse non costituiscano la percentuale più rilevante della forza lavoro impiegata in Telecom. Il welfare aziendale è stato così inteso dai vertici dell'azienda come uno strumento idoneo a realizzare gli obiettivi di pari opportunità nel mondo del lavoro. In particolare, si è perseguito il fine di agevolare la esecuzione della prestazione lavorativa. In linea con tali orientamenti e traendo spunto dalle esperienze dei Paesi anglosassoni che hanno considerato le opportunità offerte dagli strumenti di welfare aziendale prima del nostro Paese, sono stati avviati diversi progetti di welfare negoziale con lo scopo di adeguarsi alle esigenze sempre più complesse e variegate del mondo del lavoro italiano. I programmi di welfare negoziale in Telecom Italia sono indirizzati a circa 60.000 dipendenti che operano sul territorio nazionale e sono incentrati sulla persona del lavoratore. Si è inteso, così, operare non soltanto in vista del raggiungimento di forme di conciliazione tra vita lavorativa e tempo libero, ma anche per la realizzazione di un progetto più ampio. Tra gli obiettivi perseguiti vi è quello preminente di tutelare la salute del lavoratore, intesa come benessere psico-fisico: al riguardo, sono state attivate presso Telecom convenzioni con centri benessere per i lavoratori. In alcune sedi, inoltre, sono stati creati sportelli che coadiuvano i lavoratori nel disbrigo di pratiche burocratiche personali o che forniscono, ad esempio, servizi postali. Tali servizi consentono ai lavoratori di non sottrarre tempo prezioso al lavoro o alla vita privata. Attraverso gli strumenti di welfare si è inteso, inoltre, fornire sostegno alle famiglie dei dipendenti e ai loro figli, attivando programmi di supporto anche attraverso il rimborso delle tasse d'iscrizione del primo anno di università. In particolare, all'interno del programma d'istruzione per i figli dei lavoratori del gruppo, è stata prevista la possibilità d'iscrizione a soggiorni di studio volti all'apprendimento delle lingue straniere. All'interno di tali programmi, che hanno durata annuale e semestrale, sono state messe a disposizione borse di studio per soggiorni all'estero (che si terranno presso famiglie selezionate) di cui potranno usufruire i figli adolescenti dei lavoratori del gruppo Telecom Italia. Sempre all'interno dei programmi d'istruzione, anche per l'anno in corso, sono state aperte le iscrizioni per le liste d'attesa relative agli asili nido di cui si accennava. Le strutture, tuttavia, non sono presenti su tutte le sedi nazionali dell'azienda. Gli strumenti di welfare aziendale richiedono, infatti, un'articolazione della contrattazione di secondo livello che tenga conto delle differenti realtà aziendali e territoriali. L'obiettivo è il raggiungimento di "un giusto equilibrio" tra le prestazioni offerte grazie a forme di welfare aziendale e le reali condizioni di vita-lavoro, potenziali e attuali, presenti nei diversi contesti aziendali e territoriali. I vertici aziendali di Telecom Italia considerano necessaria la differenziazione degli strumenti di welfare in risposta alle diverse esigenze di lavoratori che operano su oltre 20 sedi nazionali. Si persegue così la finalità di attuare un programma di welfare "articolato". La complessità delle esigenze riconducibili alle risorse umane in Telecom può derivare anche dalla grande varietà di figure professionali presenti all'interno della realtà aziendale del gruppo. Presso Telecom è stata, inoltre, fondata un'associazione che si occupa di sanità integrativa: ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle

aziende del gruppo Telecom Italia) che si colloca in una dimensione più “ampia” di welfare aziendale, inteso come sistema integrato di servizi, non soltanto di carattere sanitario, ma anche di natura assistenziale, culturale e ricreativa. Uno dei principali obiettivi dell’associazione è quello di garantire agli associati una «migliore fruizione delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale». In quest’ottica sono state promosse iniziative per lo svolgimento di indagini conoscitive e per la realizzazione di interventi finalizzati alla tutela della salute e dell’integrità psico-fisica degli associati, attraverso iniziative di educazione e prevenzione sanitarie. Tali iniziative si rivelano necessarie se si considera il fatto che i dipendenti Telecom svolgono in alcuni casi tipologie di prestazione che potrebbero risultare usuranti. I programmi di visite mediche e l’attenzione alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro hanno di conseguenza grande rilievo per il gruppo. I dipendenti Telecom possono, inoltre, sempre nell’ambito di un concetto “più ampio” di welfare aziendale, usufruire di convenzioni per l’acquisto e l’utilizzo a condizioni vantaggiose di beni e servizi di varia natura che spaziano da servizi legati al turismo (pacchetti turistici, soggiorni alberghieri) a servizi di autonoleggio e prenotazione di biglietti per grandi eventi. Sono previsti, inoltre, programmi di valutazione e autovalutazione delle politiche attuate nell’ambito dei progetti di welfare negoziale. Tali strumenti di valutazione sono ovviamente indirizzati a cogliere il grado di soddisfazione dei lavoratori all’interno delle diverse aree nonché destinati a influire sulle politiche future del gruppo.

*Tiziana Fiore*

Scuola internazionale di Dottorato in Diritto delle relazioni di lavoro

Adapt – Fondazione Marco Biagi

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia