

# **Accordo Quadro delle Parti Sociali Europee sulla Digitalizzazione**

**Premessa**

**Obiettivi**

**Ambito di applicazione**

**Un processo di partenariato tra datori di lavoro e rappresentanti dei lavoratori**

- 1. Competenze digitali e garanzia di un'occupazione**
- 2. Modalità di connessione e disconnessione**
- 3. Intelligenza artificiale e garanzia del principio di controllo dell'uomo**
- 4. Rispetto della dignità umana e sorveglianza**

**Attuazione e *follow-up***

## **Premessa**

La trasformazione digitale dell'economia è un tema sfaccettato con vaste implicazioni per i mercati del lavoro, il mondo del lavoro e la società in generale. Viene affrontata in vari modi dagli Stati membri dell'UE, a causa delle diversità delle situazioni sociali ed economiche, dei sistemi di mercato del lavoro e di relazioni industriali, nonché delle iniziative, delle prassi e dei contratti collettivi esistenti.

La trasformazione digitale apporta chiari vantaggi ai datori di lavoro, ai lavoratori ed a chi è in cerca di lavoro, in termini di nuove opportunità di lavoro, aumento della produttività, miglioramento delle condizioni di lavoro e nuove modalità di organizzazione del lavoro e di miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti. Nel complesso, con le giuste strategie, può portare alla crescita dell'occupazione ed al mantenimento dei posti di lavoro.

La transizione comporta anche sfide e rischi per i lavoratori e le imprese, poiché alcuni compiti scompariranno e molti altri cambieranno. Ciò richiede prevedere ed anticipare il cambiamento e fornire le competenze necessarie ai lavoratori ed alle imprese per avere successo nell'era digitale. Altre sfide comprendono l'organizzazione del lavoro e le condizioni di lavoro, la conciliazione vita-lavoro e l'accessibilità della tecnologia, ivi comprese le infrastrutture, in tutta l'economia ed in tutte le regioni. Sono inoltre necessari approcci specifici per far sì che le PMI attuino la digitalizzazione in modo adeguato alle loro specifiche situazioni ed esigenze.

Poiché i vantaggi non sono automatici, dobbiamo adattare i nostri mercati del lavoro, l'istruzione e la formazione ed i sistemi di protezione sociale per garantire che la transizione sia reciprocamente vantaggiosa per i datori di lavoro ed i lavoratori. L'UE ed i governi nazionali hanno un ruolo importante da svolgere, garantendo che le condizioni quadro consentano ai datori di lavoro ed ai lavoratori di cogliere le opportunità e lascino loro spazio per trovare soluzioni appropriate per affrontare le sfide, tenendo presente che conoscono meglio la situazione sul campo e quali misure sono necessarie a beneficio delle imprese e dei lavoratori.

È altresì importante tenere conto dell'impatto climatico ed ambientale.

Inoltre, è necessario un impegno condiviso da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti per sfruttare al meglio le opportunità e affrontare le sfide in un approccio di partenariato, nel rispetto dei diversi ruoli dei soggetti coinvolti.

Il presente accordo quadro è l'impegno comune delle parti sociali europee intersettoriali per ottimizzare i benefici ed affrontare le sfide della digitalizzazione nel mondo del lavoro.

## **Obiettivi**

### **Il presente accordo quadro mira a:**

- sensibilizzare e migliorare la comprensione dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti sulle opportunità e le sfide nel mondo del lavoro derivanti dalla trasformazione digitale;
- fornire un quadro di riferimento orientato all'azione per incentivare, guidare ed assistere i datori di lavoro, i lavoratori ed i loro rappresentanti nell'elaborazione di misure ed azioni volte a cogliere queste opportunità e ad affrontare le sfide, tenendo conto delle iniziative, delle prassi e dei contratti collettivi esistenti;
- incentivare un approccio di partenariato tra datori di lavoro, lavoratori e loro rappresentanti;
- sostenere lo sviluppo di un approccio orientato alla persona per l'integrazione della tecnologia digitale nel mondo del lavoro, per sostenere/assistere i lavoratori ed accrescere la produttività;

### **tramite:**

- la definizione di un processo dinamico circolare comune, che tenga conto dei diversi ruoli e delle diverse responsabilità dei diversi attori e che possa essere adattato alle diverse situazioni nazionali, settoriali e/o aziendali, ai sistemi di relazioni industriali, ai posti di lavoro ed alle diverse tecnologie/strumenti digitali;
- l'enfasi posta su approcci, azioni e misure concrete, che i datori di lavoro, i lavoratori ed i loro rappresentanti possono utilizzare, a seconda delle loro specifiche esigenze e situazioni, per affrontare temi quali le competenze, l'organizzazione del lavoro e le condizioni di lavoro.

## **Ambito di applicazione**

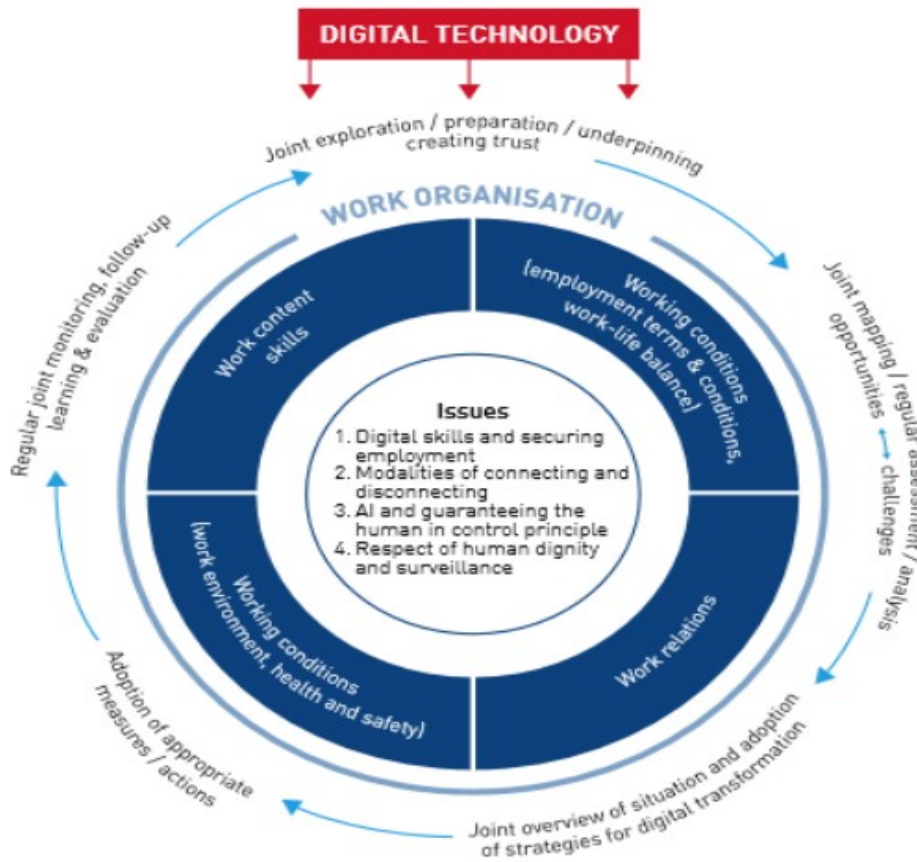
Il presente Accordo autonomo è stato concluso dalle parti sociali europee intersettoriali e si applica a tutta l'UE/SEE.

Esso riguarda tutti i lavoratori ed i datori di lavoro del settore pubblico e privato e di tutte le attività economiche, ivi comprese le attività che utilizzano piattaforme *online* in cui esiste un rapporto di lavoro, come definito a livello nazionale.

Quando, nel presente accordo, si utilizza il termine "imprese", s'intendono le aziende del settore pubblico e privato.

Quando, nel presente accordo, si utilizza l'espressione "rappresentanti dei lavoratori", le prerogative dei rappresentanti sindacali devono essere riconosciute, in conformità con la legislazione e la prassi nazionale.

**PROCESSO DI PARTERSHIP SULLA DIGITALIZZAZIONE**



Per una migliore comprensione del processo, i concetti utilizzati in esso hanno le seguenti connotazioni ampiamente accettate:

Organizzazione del lavoro	Contenuto e competenze del lavoro	Condizioni di lavoro	Rapporti di lavoro
<p>L'organizzazione del lavoro è la distribuzione e il coordinamento delle attività lavorative e dell'autorità all'interno di un'organizzazione.</p> <p>L'organizzazione del lavoro è il modo in cui i compiti sono distribuiti tra le persone in un'organizzazione e i modi in cui questi sono poi coordinati per raggiungere il prodotto o servizio finale.</p> <p>L'organizzazione o la struttura del lavoro ti dice chi sta facendo cosa, che sia in team o meno, e chi è responsabile di cosa.</p>	<p>Il contenuto del lavoro riguarda l'esame dell'impatto della tecnologia/degli strumenti digitali sul contenuto del lavoro e le competenze necessarie per svolgere il lavoro e per interagire (digitalmente) con gli altri (collaboratori, management, clienti, intermediari). Tiene conto di aspetti quali autonomia, coerenza, variazione, carico di lavoro, informazioni, chiarezza del ruolo.</p>	<p>Le condizioni di lavoro si riferiscono all'ambiente di lavoro (ad es. Salute, sicurezza, esigenze fisiche e mentali, benessere, clima, comfort, disposizioni sanitarie, attrezzature di lavoro) e agli aspetti delle condizioni di lavoro dei lavoratori. Quest'ultimo riguarda aspetti quali: orario di lavoro (schemi), periodi di riposo, luoghi di lavoro, equilibrio tra lavoro e vita privata, sistemi di congedo, opportunità di formazione e apprendimento, meccanismi di valutazione.</p>	<p>I rapporti di lavoro o interpersonali hanno un impatto sulle prestazioni e sul benessere dei lavoratori. Questi comprendono l'interazione sociale tra i lavoratori stessi e tra i lavoratori e l'impresa (relazioni formali e informali con il supervisore diretto, la direzione, la funzione Risorse umane). Anche le relazioni con i clienti e altre terze parti fanno parte di questo. È importante tenere conto della qualità delle relazioni (collaborazione, integrazione, momenti e possibilità di contatto, comunicazione, atmosfera di lavoro), stile di gestione, insorgenza di violenza o molestie, gestione dei conflitti, procedure e meccanismi di supporto.</p>

--	--	--	--

## **Un processo di partenariato tra datori di lavoro e rappresentanti dei lavoratori**

### **Considerando che:**

l'obiettivo generale è quello di realizzare una transizione consensuale tramite una riuscita integrazione delle tecnologie digitali sul posto di lavoro e di cogliere le opportunità, nonché di prevenire e ridurre al minimo i rischi sia per i lavoratori che per i datori di lavoro, nonché di garantire il miglior risultato possibile sia per i datori di lavoro che per i lavoratori;

Diversi temi hanno un ruolo o dovrebbero essere presi in considerazione. Si suggerisce un ampio approccio multidisciplinare, che consideri gli elementi rilevanti sul posto di lavoro;

La maggior parte di questi temi sono interconnessi e non dovrebbero essere trattati in modo isolato;

è necessario adattare l'approccio alle dimensioni dell'impresa ed affrontare situazioni o circostanze diverse, mentre alcune caratteristiche sono le stesse per tutte le imprese indipendentemente dalle loro dimensioni;

un impegno condiviso da parte dei datori di lavoro e dei lavoratori e i loro rappresentanti per un processo concordato e gestito congiuntamente è importante per il successo.

**Un processo dinamico circolare concordato e gestito congiuntamente è una modalità adeguata per l'attuazione dell'accordo, nel rispetto dei ruoli / delle responsabilità dei diversi attori, ivi compresi i rappresentanti dei lavoratori.**

La presenza o l'introduzione di tecnologie o strumenti digitali ha un impatto su diversi temi spesso correlati tra loro. Questi temi sono illustrati nel diagramma:

- contenuto del lavoro – competenze;
- condizioni di lavoro (termini contrattuali, conciliazione vita/lavoro);
- condizioni di lavoro (ambiente di lavoro, salute e sicurezza);
- rapporti di lavoro;
- organizzazione del lavoro.

Nelle diverse fasi del processo, tutti questi temi devono essere discussi e presi in considerazione.

Con riferimento ai temi di cui sopra, nell'ambito del processo devono essere discusse e prese in considerazione anche le seguenti questioni:

- competenze digitali e garanzia di occupazione;
- modalità di connessione e disconnessione;
- Intelligenza Artificiale (IA) e garanzia del principio di controllo umano;
- rispetto della dignità umana e sistemi di sorveglianza.

Le tecnologie o gli strumenti digitali possono anche essere utilizzati/introdotti per migliorare questi temi (ad esempio, tramite una migliore organizzazione del lavoro, la comunicazione, maggiori possibilità di apprendimento, migliori rapporti di lavoro, migliore conciliazione vita- lavoro, parità di genere).

### **Fasi del processo**

- La prima fase "**esplorazione / preparazione/ sostegno congiunto**" riguarda l'esplorazione, la sensibilizzazione e la creazione della giusta base di sostegno e del giusto clima di fiducia per poter discutere apertamente le opportunità e le sfide / rischi della digitalizzazione, il loro impatto sul posto di lavoro e le possibili azioni e soluzioni.
- La seconda fase "**mappatura congiunta / valutazione periodica / analisi congiunta**" è un esercizio di mappatura che esamina le aree tematiche in termini di benefici ed opportunità (come una riuscita integrazione della tecnologia digitale può portare benefici ai lavoratori ed all'impresa) ed in termini di sfide/rischi. In questa fase vengono anche individuate le possibili misure ed azioni. Le PMI potranno aver bisogno di consulenza / supporto esterno.
- La terza fase "**panoramica congiunta della situazione ed adozione di strategie per la trasformazione digitale**" è il risultato dei passi di cui sopra. Si tratta di avere una comprensione di base delle opportunità e delle sfide / rischi, dei diversi elementi e delle loro interrelazioni, nonché di concordare strategie digitali che fissino obiettivi per mandare avanti l'impresa.
- La quarta fase "**Adozione di misure / azioni appropriate**" si basa sulla panoramica congiunta della situazione. Essa comprende:
  - la possibilità di testare/ sperimentare le soluzioni previste;
  - la definizione delle priorità;
  - la tempistica, l'attuazione in fasi sequenziali limitate nel tempo;
  - il chiarimento / la definizione dei ruoli e delle responsabilità della dirigenza, dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
  - le risorse;
  - le misure di accompagnamento come il sostegno (da parte di esperti), il monitoraggio, ecc.
- La quinta fase "**Monitoraggio congiunto periodico / follow-up, apprendimento, valutazione**" è il momento in cui si giunge ad una valutazione congiunta dell'efficacia delle azioni ed alla discussione sulla necessità o meno di ulteriori analisi, di sensibilizzazione, di sostegno o di azioni.

Ai rappresentanti dei lavoratori saranno fornite le strutture e le informazioni necessarie per impegnarsi efficacemente nelle diverse fasi del processo.

### **Adattamento del processo**

Anche se le fasi del processo restassero identiche, questo processo dovrebbe essere adattato alle diverse situazioni nazionali, settoriali e/o aziendali ed ai diversi sistemi di relazioni industriali, adeguando gli strumenti utilizzati nel processo, i contenuti e/o i soggetti / gli esperti coinvolti. Ciò permette di avere un approccio che sia rilevante per i diversi posti di lavoro, le diverse imprese ed i diversi settori.

L'accordo riconosce che un'ampia gamma di strumenti digitali, di modalità di formazione e di procedure comuni è già stata introdotta, in alcuni casi dalle parti sociali. Pertanto, questi strumenti e procedure esistenti dovranno essere presi in considerazione nella mappatura / valutazione /analisi periodica

congiunta e s'interviene laddove vi siano preoccupazioni circa l'impatto sulle condizioni di lavoro e sulla salute e sicurezza che richiedono urgente attenzione.

È nell'interesse dei datori di lavoro e dei lavoratori adattare l'organizzazione del lavoro, ove necessario, alla trasformazione del lavoro in corso, derivante dall'utilizzo di dispositivi di lavoro digitali. Tale adattamento dovrà avvenire nel rispetto degli interessi dei lavoratori e delle prerogative dei datori di lavoro in termini di organizzazione del lavoro a livello aziendale.

## **1 - Competenze digitali e garanzia di occupazione**

### **Obiettivo principale e fattore di successo**

L'obiettivo principale è quello di preparare la nostra forza lavoro, attuale e futura, e le imprese, dotandole delle competenze adeguate tramite la formazione continua, per cogliere le opportunità ed affrontare le sfide della trasformazione digitale nel mondo del lavoro.

### **Interesse comune delle parti sociali**

Le sfide e le opportunità offerte dalla digitalizzazione implicano che le parti sociali hanno un interesse comune a facilitare l'accesso ad una formazione e ad uno sviluppo delle competenze efficace e di qualità, nel rispetto della diversità e della flessibilità dei sistemi di formazione, che variano a seconda delle diverse prassi di relazioni industriali. Ciò comporta l'impegno dei datori di lavoro ad utilizzare positivamente la tecnologia digitale, cercando di migliorare l'innovazione e la produttività, per la salute a lungo termine delle imprese, per la sicurezza dell'occupazione della forza lavoro e per migliori condizioni di lavoro. Ciò deve essere accompagnato dall'impegno dei lavoratori a sostenere la crescita ed il successo delle imprese ed a riconoscere il potenziale ruolo della tecnologia digitale, se si vuole che le imprese restino competitive nel mondo moderno.

### **La fondamentale sfida dell'individuazione dei bisogni di competenze**

Una sfida fondamentale che le parti sociali devono affrontare è quella di determinare quali competenze (digitali) e quali modifiche di processo debbano essere introdotte e, di conseguenza, organizzare adeguate misure di formazione. Ciò vale a livello nazionale, settoriale e aziendale, in linea con i diversi sistemi nazionali di relazioni industriali.

### **Elementi fondamentali**

- Vi è un interesse comune, ma una diversa responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori nel contribuire al miglioramento delle competenze ed alla riqualificazione, che porta ad imprese di successo ed a servizi pubblici di alta qualità, nonché ad una forza lavoro adeguatamente qualificata.
- In tutte le fasi del processo di riqualificazione, dovrà essere promosso il coinvolgimento delle parti sociali al livello appropriato, nonché dei responsabili delle risorse umane e dei responsabili di progetto, dei rappresentanti dei lavoratori e dei comitati aziendali (europei), nel motivare il personale a partecipare alla formazione, nel creare quadri basati su una comunicazione aperta, nonché nell'informazione, nella consultazione e nella partecipazione, in conformità con i sistemi nazionali di relazioni industriali.
- Le parti sociali possono svolgere un ruolo di sostegno per le imprese nei loro sforzi per definire piani di qualificazione per far fronte ai cambiamenti attuali e futuri. Si deve tener conto delle particolari esigenze di sostegno delle PMI.

- A seconda del tipo di strumenti digitali introdotti e della specifica situazione nazionale, settoriale ed aziendale, sarà necessario per la forza lavoro un insieme di competenze che includa e combini competenze tecniche, specifiche per il settore, oltre ad una serie di abilità e competenze trasversali, quali la capacità di risolvere problemi, il pensiero critico, le capacità di collaborazione e comunicazione, la co-creazione e la creatività. Parallelamente, devono essere ulteriormente sviluppate e potenziate le capacità e le competenze umane e sociali, quali la gestione delle persone, l'intelligenza emotiva e la capacità di giudizio.
- Tenendo conto della velocità del cambiamento nel mercato del lavoro, gli strumenti informativi quali le misure di previsione delle competenze, ed una valutazione periodica dell'insieme di competenze esistenti di un lavoratore, nell'ambito di un approccio di sviluppo delle competenze per la formazione permanente, sono estremamente rilevanti per individuare correttamente le future esigenze di competenze e scegliere le giuste misure di formazione in stretta collaborazione con i rappresentanti dei lavoratori.
- Un cambiamento verso una vera cultura della formazione nella società e nelle imprese e la mobilitazione di un atteggiamento positivo della forza lavoro nei confronti del cambiamento sono essenziali per fare della trasformazione digitale un'opportunità, rendendo l'impegno, la creatività e gli approcci orientati alle soluzioni il fulcro degli sforzi di adattamento delle parti sociali, minimizzando al contempo gli eventuali rischi.

### **Promuovere strategie di trasformazione digitale a sostegno dell'occupazione**

L'accordo incentiva le parti sociali ai livelli appropriati e le imprese ad introdurre strategie di trasformazione digitale in un approccio di partenariato, per perseguire i seguenti obiettivi:

- favorire le transizioni occupazionali dei lavoratori nelle imprese e, più in generale, tra imprese e settori, tramite investimenti in competenze che garantiscano l'aggiornamento delle competenze e la continua occupabilità della forza lavoro, nonché la resilienza delle imprese;
- fornire le condizioni per una trasformazione digitale delle imprese che porti alla creazione di posti di lavoro, compreso l'impegno dei datori di lavoro a introdurre la tecnologia in modo da beneficiare allo stesso tempo dell'occupazione, della produttività e dei contenuti del lavoro e di migliori condizioni di lavoro.

Un'analisi condivisa ed un impegno comune all'azione devono essere sostenuti da strutture di dialogo sociale, che comprendano rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori, per valutare ed individuare le esigenze di formazione legate alla digitalizzazione per l'impresa o per il settore e la sua forza lavoro. Queste possono essere competenze tradizionali che possono essere rapidamente valutate, le cosiddette *hard skills*, e le competenze trasversali, le cosiddette *soft skills*, definite in un approccio di formazione concordato.

### **Le misure da prendere in considerazione comprendono:**

- L'impegno di entrambe le parti a migliorare o riqualificare le competenze per affrontare le sfide digitali dell'impresa.
- L'accesso alla formazione e le modalità di formazione, in linea con i diversi sistemi nazionali di relazioni industriali e le diverse prassi di formazione e tenendo conto della diversità della forza lavoro, ad esempio nelle forme di fondi di formazione / fondi settoriali, di tempo da dedicare alla formazione, di piani di sviluppo delle competenze, di *voucher*. Le disposizioni in materia di formazione dovranno indicare chiaramente le condizioni di partecipazione, ivi comprese durata, aspetti finanziari ed impegno dei lavoratori.



- Quando un datore di lavoro chiede ad un lavoratore di partecipare ad un'attività di formazione professionale direttamente connessa alla trasformazione digitale dell'impresa, il relativo costo viene sostenuto dal datore di lavoro o si seguono le indicazioni del contratto collettivo o della prassi nazionale. Questa formazione può essere interna o esterna e si svolge ad un orario appropriato e concordato tra il datore di lavoro ed il lavoratore e, ove possibile, durante l'orario di lavoro. Se la formazione si svolge al di fuori dell'orario di lavoro, deve essere previsto un adeguato compenso.
- Un'attenzione particolare alla qualità e all'efficacia della formazione: ciò significa fornire accesso ad una formazione pertinente che risponda alle esigenze formative individuate del datore di lavoro e del lavoratore. Un aspetto fondamentale, nell'ambito della trasformazione digitale, è la formazione dei lavoratori, per aiutarli a fare il miglior uso possibile delle tecnologie digitali che vengono introdotte.
- Accordi di formazione che forniscano competenze in grado di sostenere la mobilità tra i settori ed all'interno di essi.
- Soluzioni di validazione della formazione interna o esterna.
- la gestione di piani e modalità quali il lavoro ad orario ridotto che combina una riduzione dell'orario di lavoro con la formazione, in circostanze ben definite.

Le parti sociali dovranno prendere in considerazione misure, ai livelli appropriati, per garantire che l'impatto sull'occupazione sia ben previsto e gestito nelle strategie di trasformazione digitale a sostegno del mantenimento e della creazione di posti di lavoro. È essenziale che la tecnologia digitale sia introdotta tramite una consultazione tempestiva con la forza lavoro ed i suoi rappresentanti, nell'ambito dei sistemi di relazioni industriali, in modo da poter instillare fiducia nel processo. Un obiettivo delle strategie di trasformazione digitale è quello di evitare la perdita di posti di lavoro e di creare nuove opportunità, anche tramite la riprogettazione dei posti di lavoro. Le strategie dovranno garantire che sia l'impresa che i lavoratori traggano beneficio dall'introduzione della tecnologia digitale, ad esempio in termini di condizioni di lavoro, innovazione, produttività e percentuale di aumento della produttività, continuità aziendale ed occupabilità. Le strategie si basano su un impegno comune delle parti sociali in tema di:

- riqualificazione e miglioramento delle competenze, in modo tale che i lavoratori possano passare a nuovi posti di lavoro o adattarsi a posti di lavoro ridefiniti all'interno dell'impresa, a condizioni concordate;
- riprogettazione e ridefinizione dei posti di lavoro per consentire ai lavoratori di rimanere all'interno dell'impresa in un nuovo ruolo nel caso in cui alcune delle loro mansioni o il loro posto di lavoro scompaiono a seguito dell'introduzione della tecnologia digitale;
- riprogettazione e ridefinizione dell'organizzazione del lavoro, se necessario, per tener conto dei cambiamenti di mansioni, ruoli o competenze;
- politiche di pari opportunità atte a garantire che la tecnologia digitale porti benefici a tutti i lavoratori. Se la tecnologia digitale contribuisce a creare disuguaglianze, ad esempio, tra uomini e donne, la questione deve essere affrontata dalle parti sociali.

## **2 - Modalità di connessione e disconnessione**

È nell'interesse dei datori di lavoro e dei lavoratori adattare l'organizzazione del lavoro, ove necessario, alla continua trasformazione del lavoro derivante dall'utilizzo di dispositivi di lavoro digitali. Il raggiungimento di una maggiore chiarezza sulle legittime aspettative che possono essere riposte nei lavoratori quando utilizzano tali dispositivi può essere sostenuto dalla contrattazione collettiva ai livelli appropriati negli Stati membri.

La presenza e/o l'introduzione di dispositivi / strumenti digitali nei luoghi di lavoro può offrire molte nuove opportunità e possibilità per organizzare il lavoro in modo flessibile a vantaggio dei datori di lavoro e dei lavoratori. Al contempo, ciò può creare rischi e sfide in merito alla delimitazione del lavoro e della vita privata sia durante che dopo l'orario di lavoro.

È dovere del datore di lavoro garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori in ogni aspetto relativo al lavoro. Per evitare eventuali effetti negativi sulla salute e la sicurezza dei lavoratori e sul funzionamento dell'impresa, l'attenzione deve essere rivolta alla prevenzione. Ciò fa riferimento ad una cultura in cui i datori di lavoro ed i lavoratori partecipano attivamente per garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano tramite un sistema di diritti, responsabilità e doveri definiti, ed in cui il principio della prevenzione abbia la massima priorità.

### **Le misure da prendere in considerazione comprendono:**

- misure di formazione e sensibilizzazione;
- rispetto delle norme sull'orario di lavoro e di quelle sul telelavoro e sul lavoro mobile;
- misure appropriate per garantire il rispetto delle norme;
- il fornire orientamenti ed informazioni ai datori di lavoro ed ai lavoratori su come rispettare le norme sull'orario di lavoro e quelle sul telelavoro e sul lavoro mobile, ivi comprese le modalità di utilizzo degli strumenti digitali, ad es. la posta elettronica, ed i rischi connessi all'essere eccessivamente connessi, in particolare per la salute e la sicurezza;
- l'essere chiari sulle politiche e/o sulle norme concordate in merito all'utilizzo degli strumenti digitali per scopi privati durante l'orario di lavoro;
- l'impegno della dirigenza a creare una cultura che eviti il contatto fuori dall'orario di lavoro;
- l'organizzazione del lavoro e il carico di lavoro, compreso il numero di dipendenti, che sono aspetti fondamentali da individuare e valutare congiuntamente;
- il conseguimento degli obiettivi organizzativi che non dovrà richiedere un collegamento fuori orario. Nel pieno rispetto della legislazione sull'orario di lavoro e delle disposizioni sull'orario di lavoro contenute nei contratti collettivi e negli accordi contrattuali, per ogni ulteriore contatto fuori orario dei lavoratori da parte dei datori di lavoro, il lavoratore non è obbligato ad essere contattabile;
- con riferimento al punto precedente, un adeguato compenso per ogni straordinario effettuato;
- procedure di allerta e di supporto in una cultura non colpevolizzante o punitiva per trovare soluzioni e per evitare di danneggiare i lavoratori per il fatto di non essere contattabili;
- scambi periodici tra i dirigenti ed i lavoratori e / o i loro rappresentanti sul carico di lavoro e sui processi lavorativi;
- procedure di allerta e di supporto;
- prevenzione dell'isolamento sul lavoro.

### **3 - Intelligenza Artificiale (AI) e garanzia del principio di controllo dell'uomo**

L'intelligenza artificiale (IA) avrà un impatto significativo sul mondo del lavoro di domani. Oggi la maggior parte delle imprese in Europa è ancora nelle prime fasi di utilizzo delle nuove possibilità basate sull'intelligenza artificiale per ottimizzare i processi di lavoro o creare nuovi modelli di *business*. In questa fase di partenza, è essenziale esplorare le opzioni di progettazione dell'utilizzo dell'IA o dei sistemi di apprendimento automatico, il cosiddetto *Machine Learning*, per il successo economico e le buone condizioni di lavoro.

Se, da un lato, i sistemi e le soluzioni di IA hanno preziose potenzialità per aumentare la produttività dell'impresa ed il benessere della forza lavoro e per conseguire una migliore ripartizione delle mansioni tra i lavoratori, tra le diverse parti dell'impresa e tra le macchine e gli esseri umani, dall'altro è anche importante assicurarsi che i sistemi e le soluzioni di IA non compromettano ma aumentino il coinvolgimento umano e le capacità sul lavoro.

Il presente Accordo autonomo delle parti sociali stabilisce alcuni orientamenti e principi su come ed in quali circostanze l'IA viene introdotta nel mondo del lavoro.

Il controllo degli esseri umani sulle macchine e sull'intelligenza artificiale dovrà essere garantito sul posto di lavoro e dovrà supportare l'utilizzo della robotica e delle applicazioni di intelligenza artificiale, nel rispetto dei controlli di sicurezza.

Un'IA affidabile ha tre componenti, che dovranno essere soddisfatte durante l'intero ciclo di vita del sistema e devono essere rispettate nel suo utilizzo nel mondo del lavoro:

- dovrà essere legale, equa, trasparente, sicura e protetta, rispettando tutte le leggi ed i regolamenti applicabili, nonché i diritti fondamentali e le norme di non discriminazione;
- dovrà seguire norme e standard etici concordati, assicurando l'adesione ai diritti fondamentali / umani dell'UE, all'uguaglianza e agli altri principi etici;
- dovrà essere solida e sostenibile, sia dal punto di vista tecnico che sociale, poiché, anche con tutte le più buone intenzioni, i sistemi di IA possono causare danni non intenzionali.

Le parti sociali a livello di impresa e ad altri livelli appropriati dovranno esplorare in modo attivo il potenziale della tecnologia digitale e dell'IA per aumentare la produttività dell'impresa ed il benessere della forza lavoro, ivi compresa una migliore assegnazione delle mansioni, un aumento dello sviluppo delle competenze e delle capacità lavorative, la riduzione dell'esposizione a condizioni di lavoro dannose.

Le potenziali tensioni tra il rispetto dell'autonomia umana, la prevenzione dei danni, l'equità e la spiegabilità del processo decisionale dovranno essere riconosciute ed affrontate.

**Le misure da prendere in considerazione comprendono:**

- - l'impiego di sistemi di Intelligenza Artificiale con le seguenti caratteristiche:
- che seguano il principio del controllo umano;
- che siano sicuri, vale a dire che prevengano i danni. Dovrà essere effettuata una valutazione del rischio, che comprenda le opportunità di migliorare la sicurezza e prevenire danni quali quelli per l'integrità fisica umana, la sicurezza psicologica, il *bias* di conferma o la stanchezza cognitiva;
- che seguano principi di equità, vale a dire garantire che i lavoratori ed i gruppi non siano vittime di pregiudizi ingiusti e discriminazioni;

- che siano trasparenti e spiegabili con una supervisione efficace. Il grado di spiegabilità dipende dal contesto, dalla gravità e dalle conseguenze. Dovranno essere effettuati controlli per evitare che si produca un'IA errata.
- In situazioni in cui i sistemi di IA sono utilizzati nelle procedure di risorse umane, come l'assunzione, la valutazione, la promozione ed il licenziamento, nonché l'analisi delle prestazioni, la trasparenza deve essere salvaguardata fornendo informazioni. Inoltre, un lavoratore interessato può presentare una richiesta di intervento umano e/o contestare la decisione, chiedendo anche la verifica dei risultati dell'IA.
- I sistemi di IA devono essere progettati e gestiti in conformità con la legge vigente, ivi compreso il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), per garantire la *privacy* e la dignità del lavoratore.

#### **4 - Rispetto della dignità umana e sistemi di sorveglianza**

La tecnologia digitale ed i sistemi di sorveglianza dell'IA, unitamente all'elaborazione dei dati, offrono la possibilità di mettere in sicurezza l'ambiente di lavoro e di garantire condizioni di lavoro sane e sicure, nonché di migliorare l'efficienza dell'impresa. Tuttavia, al contempo, aumentano il rischio di compromettere la dignità dell'essere umano, in particolare nei casi di controllo e monitoraggio personale. Ciò potrebbe portare al deterioramento delle condizioni di lavoro e del benessere dei lavoratori.

La minimizzazione dei dati e la trasparenza, unitamente a norme chiare sul trattamento dei dati personali, limitano il rischio di un controllo e di un monitoraggio intrusivo e di un uso improprio dei dati personali.

Il GDPR prevede norme relative al trattamento dei dati personali dei lavoratori nell'ambito lavorativo che devono essere rispettate.

Le parti sociali firmatarie del presente accordo richiamano l'Articolo 88 del GDPR che fa riferimento alle possibilità di stabilire, mediante contratti collettivi, norme più specifiche per garantire la tutela dei diritti e della libertà in relazione al trattamento dei dati personali dei lavoratori nell'ambito del rapporto di lavoro.

#### **Le misure da prendere in considerazione comprendono:**

- il consentire ai rappresentanti dei lavoratori di affrontare le questioni relative ai dati, al consenso, alla tutela della *privacy* ed alla sorveglianza;
- il collegare sempre la raccolta dei dati ad uno scopo concreto e trasparente. I dati non dovranno essere raccolti o salvati e memorizzati semplicemente perché è possibile farlo o per un eventuale futuro scopo non definito;
- il fornire ai rappresentanti dei lavoratori strutture e strumenti (digitali), quali le bacheche digitali, per adempiere ai loro obblighi e doveri nell'era digitale.

#### **Attuazione e monitoraggio**

Il presente accordo quadro è un'iniziativa autonoma ed è il risultato di negoziati tra le parti sociali europee nell'ambito del sesto programma di lavoro pluriennale per il periodo 2019-2021. Nel quadro dell'Articolo 155 del Trattato, il presente accordo quadro europeo autonomo impegna i membri di BusinessEurope, SMEUnited, CEEP e CES (ed il comitato di collegamento EUROCADRES/CEC) a promuovere e ad attuare strumenti e misure, se necessario a livello nazionale, settoriale e/o aziendale, in conformità alle procedure ed alle prassi specifiche delle parti sociali negli Stati membri e nei paesi dello Spazio economico europeo. Le

parti firmatarie invitano inoltre le loro organizzazioni affiliate nei paesi candidati all'adesione ad attuare il presente accordo. L'attuazione del presente accordo sarà effettuata entro tre anni dalla data della firma dello stesso.

Il processo di attuazione dovrà incentivare l'adozione di misure sostenibili la cui efficacia sarà valutata dalle parti sociali al livello appropriato.

Le parti sociali dovranno avvalersi dell'esperienza nazionale acquisita nel processo di attuazione dei precedenti accordi autonomi delle parti sociali europee.

Le organizzazioni affiliate riferiranno in merito all'attuazione del presente accordo al Comitato per il dialogo sociale. Nei primi tre anni successivi alla data della firma del presente accordo, il Comitato per il dialogo sociale elaborerà ed adotterà una tabella annuale che riassume l'attuazione in corso dell'accordo. Una relazione completa sulle azioni di attuazione intraprese sarà elaborata dal Comitato per il dialogo sociale ed approvata dalle parti sociali europee nel corso del quarto anno. In caso di mancato *reporting* e/o attuazione dopo quattro anni e dopo la valutazione in seno al Comitato per il dialogo sociale, le parti sociali europee si impegneranno in azioni comuni insieme alle parti sociali nazionali dei paesi interessati al fine d'individuare il modo migliore di procedere nell'attuazione del presente accordo quadro nel contesto nazionale.

Le parti firmatarie valuteranno e rivedranno l'accordo in qualsiasi momento passati i cinque anni dalla data della firma, qualora richiesto da una delle parti.

In caso di domande in merito al contenuto del presente accordo, le organizzazioni affiliate interessate possono rivolgersi, collettivamente o individualmente, alle parti firmatarie, che risponderanno congiuntamente o separatamente. Nell'attuazione del presente accordo, le organizzazioni affiliate delle parti firmatarie eviteranno d'imporre oneri inutili alle PMI. L'attuazione del presente accordo non costituisce un motivo valido per ridurre il livello generale di tutela fornita ai lavoratori nell'ambito del presente accordo. Il presente accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, al livello appropriato, ivi compreso quello europeo, accordi che adattino e/o integrino il presente accordo in modo da tener conto delle esigenze specifiche delle parti sociali interessate.

*Traduzione in italiano a cura di CGIL, CISL, UIL*