

Nota di sintesi: ISSDC – 31 maggio 2022

A Bruxelles il 31 maggio 2022 si è svolta in forma ibrida (in presenza e da remoto) la riunione del gruppo di lavoro ISSDC, preceduta il 30 maggio dall'intersindacale internazionale. Per i lavoratori erano presenti 16 Organizzazioni (aderenti a Uni Global Union) in rappresentanza di 11 paesi (Belgio, Cipro, Danimarca, Finlandia, Ungheria, Irlanda, Italia, Malta, Norvegia, Spagna e Svezia), che si sono confrontate con le rappresentanze datoriali aderenti a Insurance Europe, Amice e Bipar. Per l'Italia erano presenti First-Cisl, Fisac-Cgil e Uilca-Uil, mentre lato datoriale era presente il portavoce Ania.

Come da agenda, l'incontro è iniziato con l'approvazione del verbale afferente la precedente riunione del gruppo di lavoro ISSDC del 9 marzo 2022, per poi entrare nello specifico degli argomenti all'ordine del giorno.

I lavori sono proseguiti con la presentazione congiunta datoriale e sindacale del recente progetto finlandese #InsuranceWORK2030, la cui base stabilita nel contratto collettivo del 2020 poggia sui seguenti *key point*:

- apprendimento permanente attraverso lo sviluppo di nuove pratiche, basato su una rinnovata cultura del lavoro. Imparare a condividere la conoscenza, stimolare l'autoapprendimento così come sviluppare la formazione insieme ai colleghi;
- diversità ed inclusione negli ambienti di lavoro e all'interno del background aziendale. Promuovere il dialogo sociale tra i diversi gruppi, traendo beneficio dalle peculiarità delle differenti etnie, età e cultura;
- digitalizzazione, robotica e intelligenza artificiale, incoraggiando i dipendenti a fare uso delle nuove tecnologie e delle opportunità che stanno creando.

Il progetto finanziato dal Governo trae spunto da una lunga tradizione di cooperazione tra le parti sociali e dal coinvolgimento di tutte le organizzazioni del mercato del lavoro, nonché dalla collaborazione di tutta una serie di attori come ad esempio l'Istituto Finlandese per la Salute sul Lavoro, il Centro per la Sicurezza sul Lavoro e il Fondo Finlandese per l'Innovazione Sitra.

Tra gli obiettivi governativi, si evidenziano principalmente l'innalzamento al 75% del tasso di occupazione, la crescita congiunta della produttività e del benessere sul lavoro, nonché il prolungamento della carriera lavorativa.

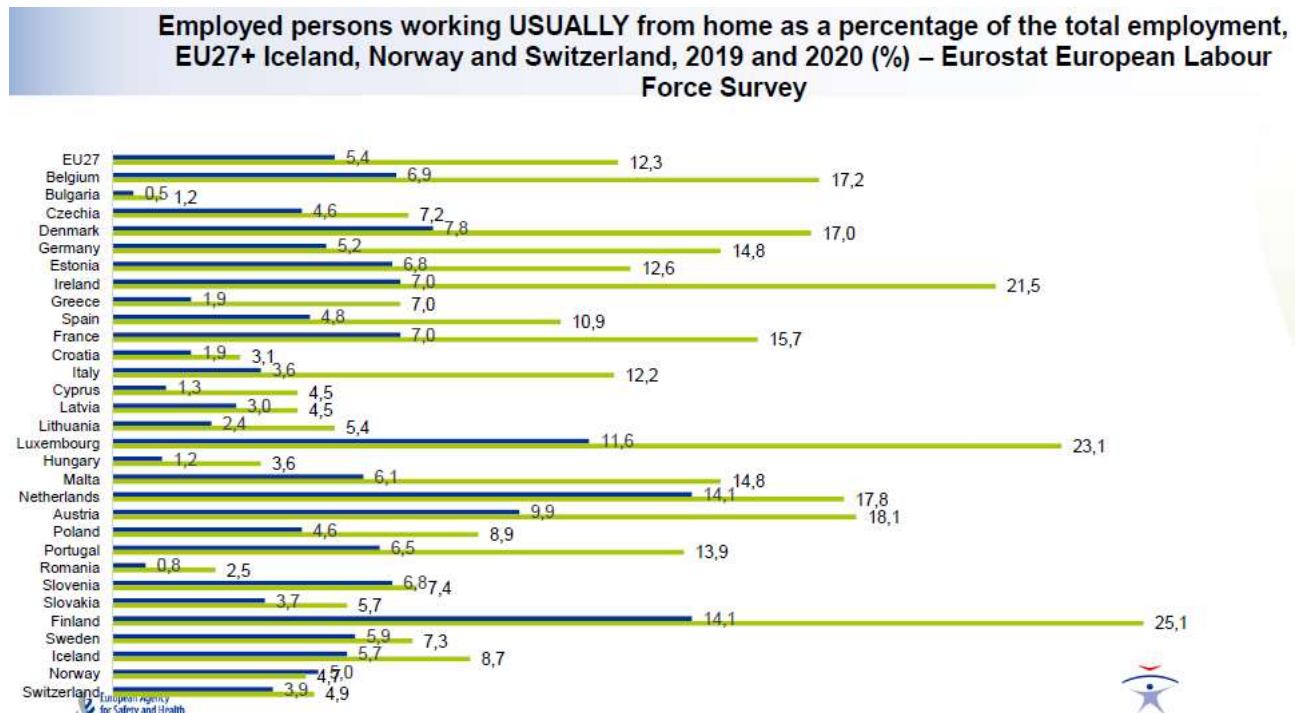
In Finlandia, i cambiamenti tecnologici, il comportamento dei clienti e le normative stanno già dando forma al processo di digitalizzazione nel settore finanziario, mentre la normativa sull'Open Finance aumenterà la concorrenza e influenzerà i futuri modelli di business.

L'evoluzione digitale sta già conferendo al settore assicurativo nuovi elementi, tra cui una grande quantità di dati, accessibili con maggiore facilità rispetto a un tempo e ad un costo decisamente più contenuto, una gestione più efficace ed efficiente degli stessi, unitamente alla possibilità di sviluppare modelli previsionali maggiormente sofisticati.

Per quanto la digitalizzazione non cambi i principi fondamentali assicurativi, è tuttavia importante prendere in considerazione alcuni aspetti, in particolare quelli connessi alla prevenzione delle frodi e alla parità di trattamento dei clienti con una sempre maggiore attenzione verso i livelli di cybersecurity.

Il prosieguo della giornata si è incentrato sulla presentazione da parte di Maurizio Curtarelli (project manager Prevention and Research Unit – EU- OSHA) afferente i rischi connessi al lavoro da remoto e a come prevenirli.

Come si evince dai dati Eurostat, in ambito europeo la percentuale di soggetti che hanno lavorato da remoto era del 5,4% ante pandemia, valore più che raddoppiato nel 2020 attestatosi sul 12,3%.



Ne deriva che con un maggior numero di individui in telelavoro, sia potenzialmente anche aumentato il panel di lavoratori soggetti ai rischi associati a questa modalità lavorativa.

Volendo semplificare, è chiaro ed evidente come la casa non sia concepita alla stregua di un ufficio e quindi una serie di fattori di rischio, possano essere inevitabilmente trascurati quando si opera presso il proprio domicilio. Tra i rischi generali rientrano ad esempio la temperatura dei locali, l'illuminazione, il rumore, l'impossibilità di lavorare indisturbati, così come i pericoli connessi alle caratteristiche dei pavimenti (con possibilità di scivolare), nonché alla posizione dei cavi e fili elettrici (con il rischio di inciamparsi, cadere o addirittura causare lo sviluppo di incendi).

Ai suddetti rischi di carattere generale, devono anche essere presi in considerazione quelli ergonomici legati alla postazione di lavoro e alle relative posture del corpo.

Il lavoro al computer comporta infatti movimenti ripetitivi che vengono eseguiti per lo più in una posizione statica prolungata e principalmente da seduti. Disturbi muscolo-scheletrici possono scaturire da una scarsa ergonomia e dalla mancanza di pause.

Molti telelavoratori utilizzano ad esempio computer portatili e postazioni di lavoro improvvisate, che determinano posture non neutre del corpo e, di conseguenza, un aumento dei disturbi muscoloscheletrici.

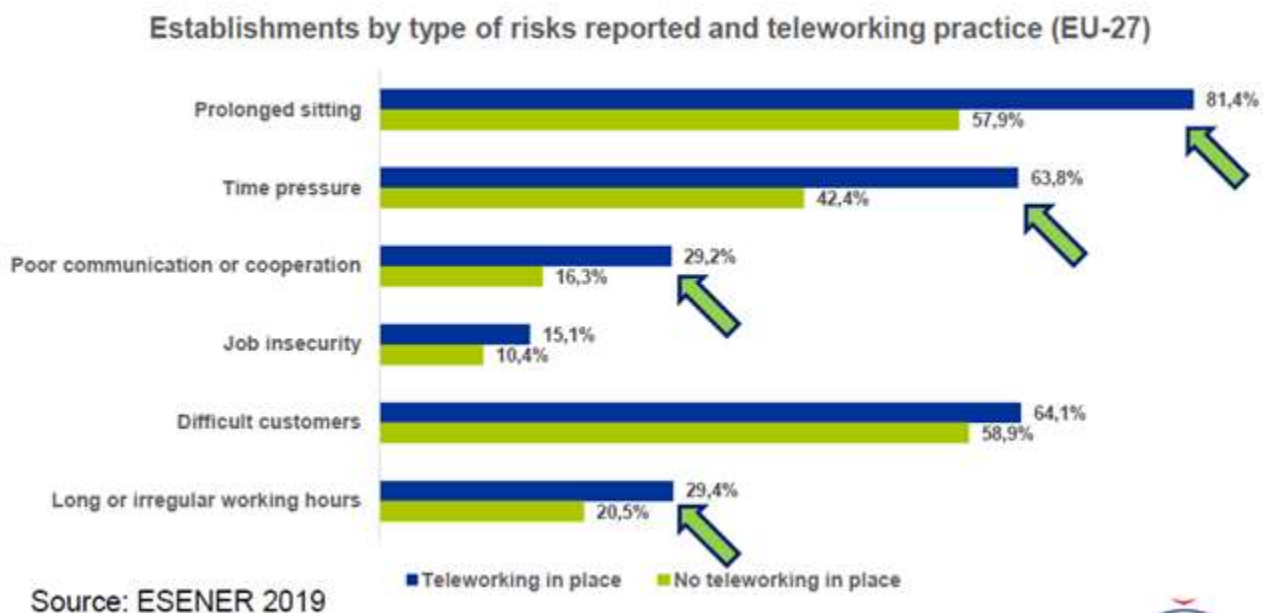
La posizione inadeguata dello schermo, della tastiera o del mouse, così come la mancanza di un supporto per gli avambracci, sono causa di disagio e carico muscolare eccessivo ai danni degli arti superiori e della schiena.

L'abbagliamento dello schermo, la vibrazione delle immagini o il contrasto inadeguato tra lo schermo e l'area circostante comportano forme più o meno gravi di affaticamento visivo, così come un'impostazione inadeguata della postazione di lavoro, può causare dolori al collo e ai tendini dei polsi e delle dita e sfociare in lesioni da sforzo ripetitivo.

Last but not least, l'*home working* presenta inoltre tutta una serie di rischi psicosociali decisamente nuovi rispetto al lavoro in ufficio, tra i quali:

- isolamento dovuto alla mancanza di contatto/di sostegno da parte dei colleghi e dei responsabili;
- confini troppo sfumati tra lavoro e vita privata, a causa dell'assenza di separazione spaziale e dei lunghi orari di lavoro;
- stress provocato dall'onnipresenza del lavoro e dalla sensazione di vivere in "ufficio" giorno e notte;
- intensificazione e maggiori carichi di lavoro (anche quando non si è in buona salute);
- sovraccarico di informazioni e di comunicazioni dovuto all'uso prolungato di software per videoconferenze e di sistemi di comunicazione a distanza;
- dicotomia tra la disponibilità costante e il diritto alla disconnessione.

Da un'analisi condotta nel 2019, si evince infatti come siano decisamente più elevate le percentuali di telelavoratori che lamentano alcune di queste criticità rispetto a quanto riscontrato nei lavoratori in presenza.



I datori di lavoro devono quindi avvalersi di sistemi per la valutazione dei rischi e il processo di analisi degli stessi deve veder coinvolti, in una fattiva collaborazione, i lavoratori, i loro rappresentanti e la direzione.

I metodi interattivi di mappatura dei rischi, combinati con strumenti o liste di controllo online, sono un buon modo per identificare e comprendere meglio il luogo in cui operano i telelavoratori e i relativi rischi per la salute e sicurezza.

In accordo con le disposizioni normative, o le buone pratiche, è necessario in primis definire “chi, quando e come” procede alla valutazione dei rischi.

Il datore di lavoro che svolge l'analisi, deve farlo sulla base delle informazioni fornite dai singoli soggetti, pertanto è importante fornire al lavoratore gli strumenti adatti quali linee guida e *check list*. Inoltre, a fronte del permesso del lavoratore, lo specialista aziendale della prevenzione può visitare il domicilio del telelavoratore al fine di raccogliere ulteriori informazioni utili all'analisi. Ovviamente in assenza di permesso, l'analisi dei rischi potrà essere effettuata soltanto sulla base delle informazioni acquisite indirettamente e non in loco.

E' fondamentale predisporre una formazione dedicata, emanare una policy aziendale ad hoc, nonché prevedere dei percorsi formativi specifici anche per i responsabili (dirigenti inclusi).

Il lavoratore dal canto suo, dovrà cercare di migliorare l'equilibrio tra il proprio lavoro e la sua vita privata. Ad esempio:

- predisponendo un ufficio "domestico" in cui poter lavorare senza essere disturbato. Questo aspetto è importante per mantenere una netta separazione tra le due dimensioni (lavoro e casa);
- programmando la giornata lavorativa (compresi il pranzo ed alcune brevi pause);
- rispettando il "normale" lavoro d'ufficio, seguendo una buona routine (alzarsi e iniziare alla stessa ora di una "normale" giornata di lavoro in presenza).

Organizzare il proprio tempo dopo il lavoro permette infatti di disconnettersi e di smettere di lavorare, così come assicurarsi che le mansioni lavorative siano varie aiuta ad evitare la monotonia.

E' importante rimanere in contatto con i colleghi e con il supervisore/responsabile programmando telefonate regolari e riunioni virtuali, sia individuali che di *team*, così come trovare il tempo per colloqui informali.

E' consigliabile riservare la prima parte di una riunione per discutere di come stanno andando le cose e parlare di questioni non legate al lavoro. E' utile pianificare delle pause caffè virtuali con i colleghi ed avere compagni di telelavoro.

Con riferimento agli aspetti legislativi, si rammenta che la principale normativa europea sul telelavoro è stata introdotta nel 2022 attraverso l'Accordo Quadro sul Telelavoro. Trattasi nello specifico di un accordo autonomo tra le parti sociali europee (CES, UNICE, UEAPME e CEEP) che impegna le organizzazioni nazionali affiliate ad attuare l'accordo secondo le "procedure e le pratiche" specifiche di ogni Stato membro.

Da una mappatura del quadro regolamentare degli Stati membri si evince che, già all'indomani della prima ondata pandemica, la maggior parte dei Paesi dell'Unione Europea stava seguendo processi di revisione della normativa sul telelavoro.

Non da ultimo, anche la contrattazione di 1° e 2° livello rappresenta un'altra importante forma di regolamentazione che ha prodotto parecchi esempi al riguardo, già a partire dal manifestarsi dell'emergenza sanitaria.

Per completare il quadro normativo di riferimento, si rammenta infine che il datore di lavoro è responsabile della tutela della salute e sicurezza sul lavoro del telelavoratore, alla stregua degli altri lavoratori, in conformità alla direttiva 89/391 e alle direttive derivate (*), alla legislazione nazionale e ai contratti collettivi.

(*) Tra le direttive più rilevanti in tema di telelavoro rientrano:

- 1) la direttiva quadro sulla SSL - La direttiva quadro europea 89/391 CEE sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, adottata nel 1989, ha rappresentato una tappa fondamentale nel miglioramento della salute e della sicurezza sul lavoro. Essa garantisce prescrizioni minime in materia di salute e sicurezza in tutta Europa, sebbene gli Stati membri siano autorizzati a mantenere o stabilire misure più severe.
- 2) La direttiva 2009/104/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 settembre 2009 relativa ai requisiti minimi di sicurezza e di salute per l'uso di attrezzature di lavoro da parte dei lavoratori durante il lavoro.
- 3) La direttiva 89/654/CEE del Consiglio, del 30 novembre 1989, relativa alle prescrizioni minime di sicurezza e di salute per i luoghi di lavoro.
- 4) La direttiva 90/270/CEE del Consiglio, del 29 maggio 1990, relativa alle prescrizioni minime in materia di sicurezza e di salute per le attività lavorative svolte su attrezzature munite di videoterminali.
- 5) La direttiva 2003/88/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 novembre 2003, concernente taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro.