

Nota di sintesi: ISSDC – 3 marzo 2023

A Bruxelles il 3 marzo 2023 si è svolta in forma ibrida (in presenza e da remoto) la riunione del gruppo di lavoro ISSDC, preceduta il 2 marzo dalla consueta intersindacale internazionale. Per i lavoratori, First-Cisl era presente insieme ad altre 20 organizzazioni sindacali aderenti a Uni Global Union, in rappresentanza di 13 paesi (Belgio, Cipro, Danimarca, Finlandia, Francia, Ungheria, Irlanda, Italia, Malta, Norvegia, Romania, Spagna e Svezia), che si sono confrontate con le rappresentanze datoriali aderenti a Insurance Europe (Ania per l'Italia), Amice e Bipar.

L'incontro è iniziato con l'approvazione del verbale afferente la precedente riunione plenaria ISSDC del 22 novembre scorso, per poi entrare nello specifico degli argomenti all'ordine del giorno.

I lavori sono proseguiti con la presentazione congiunta datoriale e sindacale delle parti sociali dei paesi nordici di una *case history* realizzata da *If P&C Insurance Company* afferente l'acquisizione e fidelizzazione dei talenti. Per memoria, si ricorda che *If P&C Insurance Company Ltd* è la maggiore compagnia assicurativa del nord Europa e conta circa 4 milioni di clienti, 8.300 lavoratori ed è presente in: Svezia, Norvegia, Finlandia, Danimarca, Estonia, Lettonia e Lituania.

Il piano strategico della compagnia, introdotto due anni fa, poggia su 4 pilastri: clienti, persone & cultura, rischio e sostenibilità.

Il coinvolgimento del sindacato nel progetto dedicato ai "talenti" è molto importante, così come l'attività svolta a livello di CAE. *If* vanta infatti uno dei più forti Comitati Aziendali Europei, che si incontra regolarmente 4 volte l'anno.

La società ha da tempo adottato il lavoro ibrido, in base al quale il 50% dell'attività è svolta da remoto.

In Finlandia ad esempio è anche in essere la settimana "corta", anche se i lavoratori che vi aderiscono hanno lo stipendio riparametrato all'effettiva prestazione svolta (circa l'80% dello stipendio pieno).

Con riferimento al pilastro dedicato alle "persone & cultura", ci si concentra sul rafforzamento e condivisione delle competenze, sulla costruzione di una forte leadership e sulla parte più difficile, assicurare la continuità delle persone e delle competenze per il futuro.

Interessante evidenziare come nell'ambito del processo assuntivo venga dato ampio spazio, in un'ottica di inclusività, ai cosiddetti gruppi meno rappresentati.

Per quanto nei paesi nordici il tasso di disoccupazione sia decisamente basso, si assiste tuttavia ad un elevato livello di turnover, dovuto alla mancanza di "elevate" competenze sul mercato che genera, di fatto, un'elevata competizione tra le compagnie volte ad acquisire i talenti migliori, *If* al riguardo non stipula no poaching agreement.

Si stima che soltanto in Svezia nel 2024 mancheranno 70 mila lavoratori aventi competenze TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione).

Rispetto agli scorsi anni, nei Paesi nordici, si registrano candidati decisamente meno attivi, i soggetti attendono di essere contattati individualmente e incoraggiati a candidarsi da parte delle aziende e/o head hunters. Questo fenomeno è riscontrabile non soltanto in ambito TIC ma, tendenzialmente, in tutti i comparti assicurativi.

Tre anni fa, all'interno di *If*, il programma di Talent Acquisition non esisteva. In questo lasso temporale si è infatti passati da un processo ad hoc, reattivo e decentralizzato ad un approccio sistematico, proattivo e centralizzato, tant'è che le risorse impegnate in questa attività di recruiting sono passate da 4 a 15 FTE.

Il programma dedicato ai "talenti" si sviluppa su un duplice binario, al recruitment esterno si abbina un'attività interna di up-skilling e re-skilling.

Nei prossimi anni infatti, ci si dedicherà maggiormente sull'attività di riqualificazione del personale all'interno della compagnia, al riguardo i programmi formativi, definiti in stretto legame con le aree di business, si rivolgono alle figure di analista, attuario, sottoscrittore, alle funzioni di controllo e all'IT.

A tal fine, sarà fondamentale un significativo investimento da parte della compagnia volto a: massimizzare l'attrattività del proprio brand sul mercato; favorire la mobilità interna e sviluppare gli strumenti necessari per riqualificare le competenze interne.

Lo spazio successivo della giornata è stato dedicato al tema della digitalizzazione.

Riccarda Darmanin del sindacato maltese GWU ha illustrato il contesto attuale della digitalizzazione in ambito assicurativo nel proprio Paese.

Ad oggi sono 60 gli operatori del settore assicurativo e/o riassicurativo che operano a Malta.

In 9 mesi, la realtà maltese è passata dai Flintstones ai Jetsons!

Le misure adottate per fronteggiare la pandemia da Covid-19 hanno portato ad un netto miglioramento del *work-life balance*.

Le riunioni vengono effettuate tramite *Microsoft Teams* e attualmente i dipendenti operano in regime di lavoro ibrido (soltanto 2 giorni in ufficio); i genitori possono lavorare con orari decisamente più flessibili, così come l'attività lavorativa risulta sostanzialmente *paperless* e decisamente concentrata sul lavoro da remoto. Molte opportunità lavorative si sono aperte nell'ambito IT e dell'Intelligenza Artificiale.

Anche dal lato datoriale si sono riscontrati costi operativi inferiori, una maggior convenienza per i clienti (il marketing viene fatto online), maggior facilità all'introduzione di nuovi prodotti, portali e applicazioni mobili efficienti, migliore monitoraggio grazie al collegamento in rete con altre aziende, riduzione delle frodi, maggiori profitti e introduzione dei Chatbot.

Tuttavia, ai vantaggi sopra indicati, si accompagnano una serie di criticità per i dipendenti:

l'aumento e il continuo cambiamento delle normative sono fonte di continuo stress; la mancanza del lavoro di squadra; la perdita dello spazio fisico dell'ufficio; la sorveglianza da parte datoriale e il monitoraggio continuo delle prestazioni.

Anche lato datoriale si riscontrano una serie di problematiche: la maggior parte degli assicurati preferisce il contatto umano alla realtà virtuale; in termini di assistenza clienti, le risposte sono troppo lunghe, il servizio risulta decisamente peggiorato; gli anziani e gli "analfabeti informatici" non sono in grado di utilizzare i servizi offerti; i carichi di lavoro sono aumentati a causa della severa regolamentazione; è cresciuto il turnover dei dipendenti; anche la barriera linguistica è diventata un problema per la nostra isola: poiché molti stranieri possono lavorare con l'azienda anche dall'estero, il fatto che non conoscano la lingua madre costituisce una barriera per alcuni clienti.

Tuttavia, come evidenziato dal sindacato maltese (GWU), sebbene la digitalizzazione possa apportare una serie di vantaggi, come orari flessibili, telelavoro, equilibrio tra vita privata e lavoro, riduzione del traffico e delle emissioni, al contempo comporta un allungamento dell'orario di lavoro dei dipendenti, con effetti negativi sulla salute mentale dei dipendenti, andando in contrasto con alcuni diritti fondamentali, quali: la giusta retribuzione, la salute e sicurezza, ecc.

E' evidente come la parte più importante della trasformazione digitale sia rappresentata dal cambiamento del modo di pensare. La trasformazione digitale non consiste soltanto nel poter accedere ad una tecnologia avanzata, ma anche nell'avere una mentalità ed una cultura aziendale lungimiranti. La digitalizzazione risulta quasi del tutto inefficace senza una giusta prospettiva in grado di guidarla.

A conclusione dei lavori, si è definito il piano dell'attività 2023-2024, nello specifico ci concentreremo sulle seguenti aree tematiche:

1. Il nuovo posto di lavoro

1.1. Il telelavoro

- Continuare le presentazioni/scambi di buone prassi, compresi i contratti collettivi a livello nazionale, settoriale e aziendale;
- Monitorare i negoziati delle parti sociali europee intersettoriali verso un nuovo accordo (da attuare tramite direttiva) sul telelavoro e il diritto alla disconnessione e utilizzarlo come base per una potenziale dichiarazione congiunta dell'ISSDC (anche come aggiornamento della dichiarazione congiunta ISSDC del 2015 sul telelavoro).

1.2. L'uso degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie (compresa l'intelligenza artificiale)

- Continuare le presentazioni/scambi di buone pratiche su: attuazione della Dichiarazione congiunta ISSDC 2021 sull'IA; monitoraggio e sorveglianza; diritti/protezioni dei dati e trattamento responsabile dei dati; gestione di team ibridi.

2. La dimensione sociale della sostenibilità nel settore assicurativo europeo

2.1. Monitorare la normativa UE e i dossier in corso

2.2. Continuare le presentazioni/scambi di buone pratiche

3. Competenze, formazione e apprendimento permanente. Presentazioni/scambi di buone pratiche, anche su come:

3.1. attrarre e trattenere lavoratori qualificati nel settore;

3.2. inserire nuovo personale;

3.3. investire nella forza lavoro del settore attraverso la riqualificazione, lo sviluppo delle competenze, la formazione e le opportunità di LLL, per garantire le competenze digitali a tutti i lavoratori del settore.

Considerare inoltre la fattibilità di una dichiarazione congiunta delle parti sociali europee del settore assicurativo in questi campi.

4. Diversità, inclusione e non discriminazione

Continuare le presentazioni/scambi di buone prassi, anche per quanto riguarda:

4.1. l'attuazione della Dichiarazione congiunta ISSDC 2022 sulla diversità, inclusione e non discriminazione;

4.2. il progetto intersettoriale delle parti sociali UE (gestito da UNI Europa, con AMICE) sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro;

5. Salute mentale sul posto di lavoro

Continuare le presentazioni/scambi di buone pratiche su questo tema.