Coordinamento Internazionale First-Cisl
Dialogo Sociale Assicurativo

Nota di sintesi: ISSDC – 22 novembre 2024

A Bruxelles il 22 novembre 2024 si è svolta la riunione plenaria ISSDC, preceduta dalla consueta intersindacale internazionale.

I lavori sono iniziati con la discussione su una possibile dichiarazione congiunta, afferente "lavori di qualità, competenze e occupabilità nel settore assicurativo", volta ad aumentare l'attrattività del comparto. Allo stato attuale, le posizioni tra le parti sono ancora distanti, però considerando che l'articolato è ancora da sviluppare, le OO.SS. hanno espresso la massima disponibilità a discuterne ulteriormente.

Si è proseguito con la condivisione del programma di attività per il prossimo biennio, che oltre ad includere la già citata JD, prevede di lavorare sui seguenti item:

- nuovo posto di lavoro

Sul tema del "Telelavoro" proseguire con lo scambio di buone prassi, compresi i contratti collettivi a livello nazionale, settoriale e aziendale. Monitorare gli sviluppi a livello UE su un possibile nuovo accordo (da attuare tramite una direttiva) su telelavoro e diritto alla disconnessione e utilizzarlo come base per una nuova dichiarazione congiunta ISSDC (quella precedente risale al 2015).

Con riferimento all'utilizzo degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie (compresa l'intelligenza artificiale), continuare le presentazioni/scambi di buone pratiche (anche sull'attuazione della JD ISSDC 2021 sull'IA) su: monitoraggio e sorveglianza, protezione e uso responsabile dei dati, così come sulla gestione dei team ibridi.

- **dimensione sociale della sostenibilità nel settore assicurativo europeo**

Monitorare la normativa UE e i dossier in corso, così come continuare con le presentazioni/scambi di buone pratiche tra cui la Due Diligence e il recepimento della direttiva europea CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

- competenze, formazione e apprendimento permanente

In questo ambito proseguire con la messa a fattor comune di best practice su:

* come attrarre e trattenere lavoratori qualificati nel settore; integrazione specifica dei lavoratori IT; sfida demografica e ambiente di lavoro;
* inserimento di nuovo personale;
* investire nella forza lavoro del settore attraverso la riqualificazione, lo sviluppo delle competenze, la formazione e le opportunità di LLL;
* come garantire competenze digitali e formazione a tutta la forza lavoro.

Verificare la fattibilità di una dichiarazione congiunta delle parti sociali europee del settore assicurativo in questi ambiti, così come valutare la possibilità di sottoscrivere il Patto UE per le competenze.

-diversità, inclusione e non discriminazione

Anche su questa tematica, continuare le presentazioni/scambi di buone pratiche, per quanto riguarda:

* l'attuazione della Dichiarazione congiunta ISSDC del 2022 sulla diversità, l'inclusione e la non discriminazione:
* il progetto intersettoriale (gestito da UNI Europa e Amice) delle parti sociali europee sull'"eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro";
* la firma di linee guida congiunte sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul lavoro;
* la possibilità di firmare una dichiarazione congiunta sulla violenza domestica e su una copertura assicurativa dedicata.

Sempre all'interno del programma 2025-2026, da tenere in considerazione la questione della **Salute mentale sul posto di lavoro** e anche su questo item, continuare con gli scambi di best practice.

La mattinata è proseguita con la presentazione, in tema di diversità, equità e inclusione, di Minea Pyykönen, responsabile del settore servizi di PRO (sindacato finlandese), sui progetti rivolti al change management e a quelli contro la discriminazione legata all'età.

Entrando nello specifico, è stato illustrato il progetto di formazione online per la gestione del cambiamento "Mutsi" promosso da PRO che è stato premiato a settembre 2023 a livello internazionale come migliore esempio di innovazione e responsabilità aziendale dell'anno nell'ambito del concorso per i servizi digitali dell'Unione Europea.
Il pionieristico Mutsi, nato dalla collaborazione tra PRO e le associazioni datoriali LVI-TU e INFRA, ha vinto la sfida tra più di 300 diversi servizi digitali.
Si rivolge in particolare come supporto ai pianificatori del cambiamento: management e supervisori, che possono condividerne gli elementi versatili con l'intero team al fine di creare un approccio change oriented.
L'ideale sarebbe che ogni azienda finlandese fosse dotata dello strumento, tenendo peraltro in considerazione che la formazione online è totalmente gratuita.

Per quanto concerne la discriminazione basata sull'età dei lavoratori, criticità purtroppo familiare al sindacato, PRO ha posto in essere "UusioUra" che a settembre 2024 presso lo spazio espositivo Kaapelitehta a Helsinki ha avuto quasi 5.000 visitatori e più di 70 espositori.
Finalità dell'evento, facilitare la ricerca di lavoro agli over 45enni. Nel corso della giornata i partecipanti hanno avuto modo di conoscere datori di lavoro, istituti di formazione e hanno seguito interessanti conferenze, tavole rotonde e workshop.
E' stata fortemente sottolineata l'importanza di un reclutamento etico. A tal proposito, un eccellente esempio è stato fornito da GA Telesis Engine Services, che durante l'evento ha ricevuto il premio di "reclutatore etico dell'anno". L'azienda che si occupa delle riparazioni e della manutenzione dei motori aerei, conta circa 280 esperti presso l'aeroporto di Helsinki-Vantaa, è stata premiata per i suoi metodi operativi etici e per la promozione dell'uguaglianza in ambito assuntivo.
Implementa infatti un'ottima politica di reclutamento sia in termini di diversità di età che di multiculturalismo. Vengono assunti senza alcun pregiudizio anche dipendenti di età superiore ai 50 anni e l'azienda si impegna a trovare per ogni lavoratore compiti che corrispondano alle proprie capacità.
Anche i workshop di UusioUra sono stati molto apprezzati. I partecipanti hanno ricevuto, ad esempio, preziosi consigli su come scrivere un CV, utilizzare LinkedIn e l'intelligenza artificiale per la ricerca di un nuovo lavoro.

Un'altra iniziativa realizzata da PRO, una tavola rotonda virtuale dal titolo "Project 55+ #proudofmyage", volta ad affrontare le criticità dei 55enni e over in quanto risorse trascurate all'interno della forza lavoro.
L'evento ha permesso di ampliare la discussione sociale sulle sfide legate all'occupazione degli over 50enni istruiti, cercando attivamente soluzioni e misure atte a prevenire il prolungamento della disoccupazione e a garantire l'impiego delle loro competenze.
Il panel dei partecipanti al dibattito è stato di tutto rilievo, coinvolgendo anche parlamentari in carica.

Opportuno evidenziare che, sempre in Finlandia, per far fronte all'invecchiamento della popolazione, ai bassi tassi di natalità e alla carenza di manodopera, è in corso un progetto nazionale promosso a livello governativo, volto a favorire l'occupazione degli over 54enni prolungandone la carriera.

In virtù delle riforme pensionistiche del 2005 e del 2017 (che hanno alzato l'età minima, inciso negativamente sui sussidi di disoccupazione e aumentato gli incentivi correlati al prolungamento

dell'età lavorativa) è aumentato significativamente il livello occupazionale per la fascia d'età 55-64 anni, anche se, risulta ancora inferiore rispetto agli altri Paesi nordici.
Come si evince dalla tabella seguente, in dieci anni il tasso di occupazione finlandese dei lavoratori senior è passato infatti dal 59% nel 2014 al 72% circa nel 2023, ancora al di sotto però rispetto a Svezia, Estonia, Germania e Danimarca.

Table 1. Employment rates for people aged 55-64 in selected European countries and average EU countries (%).

	2014	2017	2018	2021	2022	2023
Sweden	74,0	76,4	78,0	76,4	77,0	78,0
Germany	65,6	70,1	71,4	71,8	73,3	74,6
Denmark	60,7	68,2	69,2	72,3	72,9	74,2
Estonia	64,0	67,9	68,4	71,6	73,7	76,0
Finland	*59,1*	*62,5*	*65,4*	*68,3*	*71,2*	*71,7*
EU-27 countries (from 2020)	50,5	56,1	57,8	60,4	62,2	63,9
Italy	46,2	52,2	53,7	53,4	55,0	57,3
France	46,9	51,3	52,3	55,9	56,9	58,4
Spain	44,3	50,5	52,2	55,8	57,7	59,5

Source: Eurostat

Al fine quindi di ridurre il gap con i Paesi considerati benchmark di riferimento, si inserisce l'attività progettuale affidata al ricercatore Jari Lindström, iniziata nella primavera del 2024, la cui conclusione è prevista a febbraio 2025.
La prima parte dello studio (conclusosi ad ottobre) ha evidenziato quattro aree su cui intervenire: orario e prestazioni lavorative; utilizzo dei dati /informazioni; competenze/formazione; regolamentazione.
Mentre, nella seconda fase, verrà sviluppato uno "schema pilota" volto a favorire la continuità lavorativa ai lavoratori che si stanno avvicinando, o che hanno già raggiunto, l'età minima di pensionamento.

Rimanendo in ambito "diversità, equità e inclusione" ha fatto seguito la presentazione congiunta di Carla Bellavia (Direttore Risorse Umane, Organizzazione e Comunicazione, Groupama Italia) e Bianca Cuciniello (UILCA), sul coinvolgimento di Groupama nel DSA Progress For Work, progetto portato avanti da AID (Associazione Italiana Dislessia) e finalizzato a soddisfare la crescente esigenza di inserimento lavorativo e valorizzazione professionale delle persone affette da Dislessia e altri Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

L'iniziativa, si ispira ad attività e prassi già consolidate nei paesi anglosassoni e rappresenta il primo tentativo concreto, in Italia, di supportare aziende e dislessici nell'interesse di entrambi.
Il progetto mira ad ottenere una situazione di duplice vantaggio ("win-win"), sia per le aziende che per i lavoratori.
Da una parte si intende dotare le Aziende di un know-how e un insieme di prassi "Dyslexia Friendly", che consentano di valutare le reali capacità e il talento di un candidato, sia in fase selezione e reclutamento, sia durante l'inserimento lavorativo e la crescita professionale.
Contestualmente, si vogliono fornire ai dislessici adulti gli strumenti e le strategie necessarie per compensare le difficoltà e far emergere le reali potenzialità e competenze individuali sul posto di lavoro.

Il progetto prevede che l'Associazione Italiana Dislessia e l'azienda definiscano insieme una metodologia di selezione e di gestione del personale che, partendo dall'organizzazione aziendale in essere, tenga conto delle specificità della Dislessia.
Alla fine del percorso le aziende riceveranno il riconoscimento ufficiale di "Dyslexia Friendly Company".
L'adesione al progetto genera diversi benefici per l'impresa:
• valorizzazione delle competenze dei lavoratori con DSA in funzione dello sviluppo dell'impresa - le persone con DSA rappresentano un enorme potenziale per l'azienda. Infatti, nonostante la dislessia comporti difficoltà in alcune specifiche aree, le persone con DSA spesso hanno notevoli talenti, alcuni dei quali funzionali alla crescita e al successo dell'impresa. La letteratura scientifica descrive diversi punti di forza e aree di eccellenza: sono intuitivi e innovativi; sono abili nell'adottare punti di vista non convenzionali ("think out of the box"); pensano spesso per immagini (visual thinker); sviluppano modalità creative di gestione delle difficoltà (problem solving); hanno eccellenti capacità di osservazione; hanno ottime capacità interpersonali e dimostrano ambizione, forte motivazione, laboriosità, resilienza ed empatia.
• migliore qualità del lavoro e del clima aziendale - l'impresa Dyslexia Friendly è in grado di creare condizioni lavorative adeguate affinché il potenziale del lavoratore dislessico si esprima al meglio. Gli strumenti e le strategie finalizzati a minimizzare le difficoltà del lavoratore Dislessico e a far emergere i reali talenti possono rivelarsi utili per tutti i candidati e tutti i dipendenti dell'azienda.
• migliore reputazione e relazione con gli stakeholder - diventare una società "Dyslexia Friendly" rappresenta una scelta di responsabilità sociale che determina un miglioramento di immagine e dei rapporti con gli stakeholder, sia interni che esterni, consentendo di aumentare il valore dell'impresa agli occhi degli azionisti e sui mercati con rating di tipo etico.

Il progetto si articola in 5 fasi strettamente correlate tra loro e ha una durata compresa tra i 6 e i 12 mesi in relazione all'azienda.

Il primo step consiste in un incontro preliminare con la Direzione aziendale mirato a presentare il progetto nelle sue fasi operative e a individuare tra le risorse aziendali coinvolte uno o più Responsabili di progetto che si interfacceranno con il gruppo di lavoro di AID nel corso di tutte le seguenti fasi:
1. Analisi ambientale - raccolta di informazioni dettagliate sui processi di reclutamento, selezione, formazione e di sostegno alla crescita professionale, già attivi in azienda, attraverso un'intervista semi-strutturata e costruita ad hoc.
2. Formazione - uno o più incontri formativi su Dislessia e DSA e sul loro impatto in ambito lavorativo, rivolti ai responsabili dei processi inclusi nella fase di analisi ambientale (in particolare i responsabili della gestione del personale – HR manager).
3. Definizione e implementazione di best practice - realizzazione di specifiche linee guida aziendali (sotto forma di guida tascabile) riguardanti le modalità di reclutamento, selezione e sostegno alla crescita professionale.
4. Controllo e revisione - azioni di verifica effettuate ad almeno 3 mesi dal termine della terza fase, mirate a verificare l'effettiva implementazione delle prassi proposte. Nel corso di questa fase è prevista, qualora necessaria, un'eventuale revisione delle prassi e dei metodi implementati.
5. Riconoscimento - al termine della fase di controllo, le aziende verranno riconosciute ufficialmente come "Dyslexia Friendly Company" attraverso la consegna di una targa e del logo di certificazione.
Se richiesti dall'impresa, in funzione del contesto aziendale, è possibile inoltre implementare il Workplace Needs Assessment, tramite una valutazione dei bisogni del singolo lavoratore al fine di definire un piano di azione individualizzato. Questo step è opzionale e potrà essere effettuato anche successivamente alla chiusura del progetto.
La tabella seguente riepiloga, per ciascuna delle 5 fasi progettuali, i tempi di presenza in azienda ritenuti necessari e le risorse coinvolte.

Fasi	Azioni	Tempi di presenza in azienda	Risorse (destinatari)
Fase 1 – 2	Analisi Ambientale e Formazione	mediamente 2 incontri di ½ giornata	• Team Recruitment • Responsabile Hiring • Responsabile formazione • Responsabile Welfare • Responsabile Diversity
Fase 3	Consegna best practices (pocket guide)	1 incontro di ½ giornata	• Team Recruitment • Responsabile Hiring • Responsabile Formazione • Responsabile Welfare • Responsabile Diversity
Fase 4-5	Verifica ed eventuale revisione e Riconoscimento ufficiale "Azienda Dyslexia Friendly"	mediamente 3 incontri di ½ giornata	• Team Recruitment • Responsabile Hiring • Responsabile Formazione • Direzione Aziendale • Management • Responsabile Welfare • Responsabile Diversity
Fase opzionale	Workplace Needs Assessment	3 colloqui per ciascun lavoratore	• Lavoratori con DSA • Manager di linea

Con riferimento a Groupama, la sua branch italiana è stata la prima ad aver ottenuto a giugno 2024 il riconoscimento di "Dyslexia Friendly Company", al termine di un percorso iniziato a maggio 2023.
In Italia, i Disturbi Specifici dell'Apprendimento interessano circa il 5% della popolazione, quasi tre milioni di persone.
Queste neurodivergenze sono caratteristiche innate e invisibili che influenzano la capacità di leggere, scrivere e calcolare correttamente e possono determinare ostacoli anche in altre aree come la memoria e l'attenzione. Tuttavia, questi soggetti, tramite strategie e strumenti adeguati, possono compensare tali difficoltà ed esprimere al meglio le proprie capacità, come il pensiero creativo e l'attitudine al problem solving.
La Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Comunicazione di Groupama ha deciso di guidare questo cambiamento sperimentando per prima la revisione dei processi di selezione, formazione, HR management e sviluppo. La Compagnia si è dotata di un insieme di prassi, metodi e strumenti tali da consentire un supporto appropriato alle persone affette da DSA.
Uno degli aspetti distintivi di questo percorso è stato l'individuazione di un Focal Point, un punto di riferimento interno all'azienda atto a coordinare le attività di supporto e di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti di tutte le strutture aziendali. La società ha adottato principi di inclusività anche per i corsi di lingue straniere, individuando docenti specializzati in metodologie didattiche adatte alle persone con DSA. Inoltre, sono state implementate buone pratiche per migliorare la leggibilità dei documenti interni, rendendoli maggiormente fruibili a tutto il personale. A completamento del percorso, l'azienda metterà a disposizione materiali informativi volti a sensibilizzazione i dipendenti sulla tematica.

Il prosieguo della giornata, ha dato spazio alla presentazione congiunta sull'attrattività del settore assicurativo in Romania, da parte di Judith Kis, Presidente dell'associazione datoriale del settore assicurativo (PIAR) e di Virginia Stan, Project Manager di PIAR.
Al riguardo, le parti sociali rumene (l'associazione datoriale assicurativa PIAR e la federazione dei sindacati assicurativi e bancari FSAB), hanno lanciato il progetto "PROASIG - Promuovere il dialogo per l'occupazione e la formazione nel settore assicurativo". Il progetto, finanziato dal Fondo Sociale Europeo attraverso il Programma per l'Istruzione e l'Occupazione 2021-2027, con un importo di 2.431.536,26 lei romeni (circa 489 mila euro), ha una durata di 18 mesi (dal 1 maggio 2024 al 31 ottobre 2025) e si pone l'obiettivo di migliorare e modernizzare il dialogo sociale a tutti i livelli, attraverso l'adozione di un approccio strategico incentrato sul rafforzamento del ruolo delle parti sociali sul mercato del lavoro e nel campo della formazione professionale.

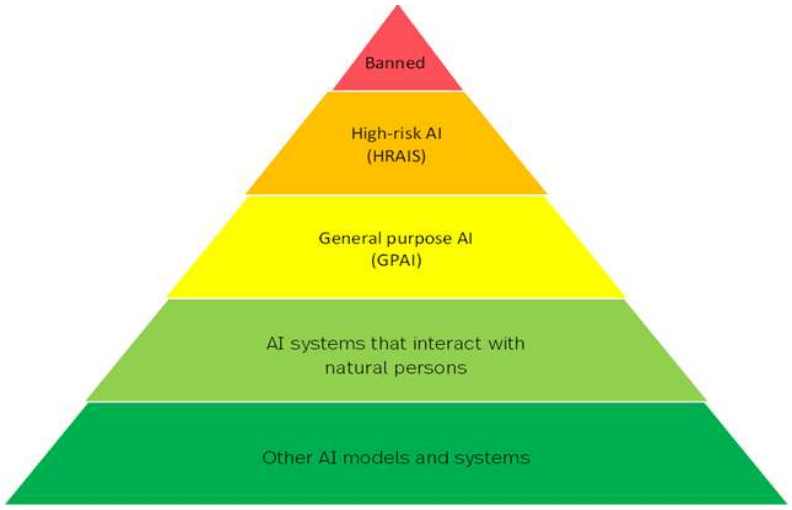
I promotori del progetto intendono fornire una prospettiva aggiornata del mercato del lavoro nel settore assicurativo, coinvolgendo gli enti interessati in scambi di esperienze a livello europeo e istituendo due centri di servizio per fornire assistenza e consulenza ai membri delle organizzazioni del settore.
La prima attività svolta è stata la realizzazione di un sondaggio d'opinione tra i dipendenti delle imprese aderenti a PIAR, con l'obiettivo di comprendere il clima sociale, la loro percezione del dialogo sociale nelle rispettive aziende di provenienza, come i megatrend (Intelligenza Artificiale generativa, cambiamenti socio-demografici e climatici, ecc,) plasmeranno il settore e quali saranno le competenze future ritenute necessarie.
Circa 300 dipendenti (63% donne, 37% uomini) hanno risposto in forma anonima al sondaggio e le principali conclusioni sono state le seguenti:
1. Nel prossimo futuro, le principali aspettative dei clienti nei confronti degli assicuratori saranno: professionalità, vendita su misura secondo le esigenze del cliente e offerta digitale;
2. I lavoratori di età pari o superiore ai 31 anni sono soddisfatti dell'attività svolta e desiderano rimanere nel settore a lungo termine, mentre i giovani di età inferiore ai 31 anni hanno evidenziato l'esigenza di un sostegno per sviluppare le proprie competenze e per poter costruire una carriera in ambito assicurativo.
Tutti gli intervistati, indipendentemente dall'età, ritengono di aver bisogno di percorsi formativi specifici per affrontare efficacemente i nuovi sviluppi e i megatrend del mercato (tecnologia, digitalizzazione, cambiamenti climatici, ecc.) e sono disponibili a partecipare a programmi di sviluppo degli skill.
3. Tra le competenze ritenute importanti per il futuro, in relazioni alle quali desiderano programmi di formazione, rientrano: digitalizzazione, comunicazione, capacità interpersonali, networking e adattamento al cambiamento.

Tutte le informazioni, raccolte attraverso l'indagine, costituiscono il punto di partenza per le prossime azioni del progetto.

In tema di Intelligenza Artificiale, Martin Ulbrich (Commissione europea DG Cnect, Unità A2, Intelligenza artificiale, conformità e regolamentazione) ha fornito alcuni aggiornamenti normativi anche prendendo in considerazioni le implicazioni sia lato datoriale che per i lavoratori.

L'EU AI Act (AIA) è il nuovo regolamento europeo sull'intelligenza artificiale. Il testo finale, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale comunitaria il 12 luglio 2024, è entrato in vigore il 1° agosto 2024 e avrà un impatto rilevante sulle organizzazioni che sviluppano o utilizzano sistemi di Intelligenza Artificiale.
L'AIA impone infatti obblighi basati sul rischio e sulla tecnologia alle organizzazioni che sviluppano, utilizzano, distribuiscono o importano sistemi di intelligenza artificiale nell'UE, associati a elevate sanzioni in caso di inosservanza (fino a 35 milioni di euro o al 7% del fatturato annuo globale).
E' il primo atto legislativo sull'intelligenza artificiale al mondo, concepito per garantire che l'IA sviluppata e utilizzata nell'Unione Europea sia affidabile e offra garanzie volte a proteggere i diritti fondamentali dei cittadini. Il regolamento mira a istituire un mercato interno armonizzato, incoraggiandone l'adozione e creando un ambiente favorevole all'innovazione e agli investimenti.

L'applicazione dell'AIA dipende dalla tecnologia adottata, dalla tipologia di utilizzo e dal ruolo dell'operatore e poggia su approccio ampiamente basato sul rischio.



- Sono vietati i sistemi di intelligenza artificiale destinati a determinati usi (ad esempio i sistemi che manipolano il processo decisionale dell'utente o espandono i database di riconoscimento facciale attraverso lo scraping di Internet).
- Alcuni sistemi di intelligenza artificiale sono considerati ad alto rischio (HRAIS) e soggetti a obblighi estesi, soprattutto lato fornitori (ad esempio i sistemi che raccolgono dati biometrici e quelli utilizzati per infrastrutture critiche o per prendere decisioni in materia di occupazione).
  Le aziende che sviluppano questo tipo di sistemi dovranno rendere noti i dati "di addestramento" e fornire la prova della presenza di una supervisione umana.
- Disposizioni specifiche regolano invece i modelli aventi finalità generali (GPAI), che sono regolamentati indipendentemente dalla tipologia di utilizzo
- Altri sistemi ancora sono considerati a basso rischio e quindi soggetti soltanto a limitati obblighi di trasparenza laddove interagiscano con gli individui.

La maggior parte delle norme verrà applicata a partire da agosto 2026. Tuttavia, i divieti sui sistemi che si ritiene rappresentino un rischio inaccettabile si applicheranno già dopo sei mesi (a febbraio 2025), mentre le norme per i cosiddetti modelli aventi finalità generali si applicheranno dopo 12 mesi (ad agosto 2025).
Durante la fase transitoria antecedente alla completa attuazione del regolamento, la Commissione ha varato il patto per l'IA. Con questa iniziativa, si invitano gli sviluppatori ad adeguarsi volontariamente agli obblighi fondamentali del regolamento prima dei termini legali.
Gli Stati membri, entro il 1° agosto 2025, dovranno designare le autorità nazionali competenti atte a vigilare sull'applicazione delle norme e a svolgere tutte le attività di vigilanza previste sul mercato. L'ufficio per l'IA della Commissione sarà l'organo principale per l'attuazione del regolamento a livello comunitario, nonché l'ente preposto a monitorare le norme dei cosiddetti modelli aventi finalità generali.

La riunione si è conclusa con la definizione del calendario 2025 dei prossimi incontri ISSDC, nello specifico: 21 febbraio, 8 maggio e 23 ottobre.