



**IL TELELAVORO
IN POSTE ITALIANE**

Progetti
di Innovazione



HRO – Relazioni Industriali
febbraio 2008



comunicazione **interna**

Posteitaliane

→ Come mi devo comportare se devo prendere un permesso?

Al telelavoratore che ne faccia domanda, compatibilmente con le esigenze di servizio, il tutor potrà accordare permessi fino a un massimo di 30 ore annue, da recuperare entro il mese successivo. Sarà eventualmente possibile convertire le ore di permesso da recuperare in permessi al posto di festività religiose e civili soppresse. Ciò significa che il lavoratore che non intenda recuperare le ore di permesso potrà imputarle a titolo di permessi per ex festività soppresse, scalandole dal relativo monte ore (24h annue). Il permesso personale può essere richiesto sia in entrata sia in uscita ed eventualmente all'interno della giornata lavorativa.

Per richiedere un permesso personale il telelavoratore dovrà telefonare al tutor e successivamente inserire la richiesta in ARCHIMEDE attendendo l'autorizzazione.

→ Cosa devo fare per chiedere un cambio turno?

Il telelavoratore che ha la necessità di variare il suo orario di lavoro rispetto a quello previsto da matrice deve inserire la richiesta in ARCHIMEDE almeno 24 ore prima, attendendo l'esito dell'autorizzazione.

→ Quando è previsto il rientro in sede?

Il telelavoratore dovrà effettuare un rientro in sede **entro il terzo giorno di ogni mese**.

In occasione del rientro dovrà provvedere a eventuali regolarizzazioni della propria posizione amministrativa.

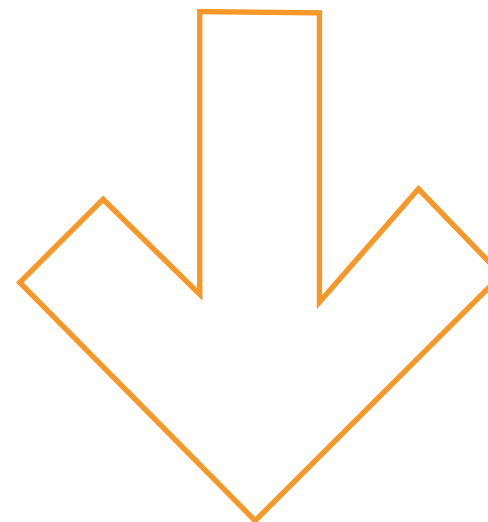
Rientri aggiuntivi potranno essere disposti dal responsabile della struttura per ulteriori esigenze, come la partecipazione del dipendente a interventi formativi non previsti in modalità eLearning, prolungati malfunzionamenti o guasti che non consentono il regolare svolgimento della prestazione lavorativa o a seguito di motivata richiesta del lavoratore.

→ Come viene rilevata la presenza in servizio?

La presenza in servizio verrà rilevata attraverso il Lettore Virtu@le accessibile via web direttamente dalla postazione del telelavoratore. Si tratta del software che simula in tutte le sue funzionalità il lettore meccanico.

→ In caso di anomalie di tipo tecnico come devo comunicare la mia presenza?

Nel caso in cui il telelavoratore riscontri un'anomalia sulla postazione di lavoro e non riesca a registrare la sua presenza in servizio, dovrà telefonare al tutor comunicando la presenza e attendendo istruzioni.



INDICE

→ COS'È IL TELELAVORO	pag. 3
• Le tipologie	pag. 3
• I vantaggi	pag. 4
• Gli eventuali rischi	pag. 5
• Il quadro normativo	pag. 6
→ IL TELELAVORO IN POSTE ITALIANE S.p.A.	pag. 7
• La disciplina contrattuale	pag. 7
• Priorità di accesso delle domande	pag. 7
• Principali caratteristiche e tutele	pag. 7
• Protocollo in materia di Responsabilità Sociale di Impresa	pag. 8
→ LA SPERIMENTAZIONE NEL CONTACT CENTER. ACCORDO DEL 4 OTTOBRE 2007	pag. 9
• Principali previsioni dell'accordo del 4 ottobre 2007	pag. 9
• La postazione di lavoro	pag. 10
• Arredo postazione di lavoro	pag. 11
• Strumenti di lavoro e di gestione a disposizione dei telelavoratori	pag. 12
→ COSA DEVO SAPERE	pag. 15



COSA DEVO SAPERE

E' tuttavia evidente che, dal momento che il lavoratore presta la propria attività lavorativa presso un luogo esterno all'azienda, sorge l'esigenza di precisare alcuni aspetti di carattere tecnico/operativo che dovranno essere conosciuti dai telelavoratori del Contact Center.

→ Come mi devo comportare in caso di malattia?

Il telelavoratore che a causa di malattia si assenta dal servizio è tenuto a comunicare immediatamente tramite telefono la malattia al tutor. La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata entro l'inizio dell'orario di lavoro del giorno in cui l'assenza stessa si verifica.

→ Quali sono i tempi e le modalità d'invio del certificato medico?

Entro due giorni dall'inizio della malattia (48 ore) o dell'eventuale prosecuzione, il telelavoratore deve inviare al proprio punto amministrativo il certificato medico giustificativo con la prognosi espressa in giorni decorrenti dalla data di inizio della malattia o dalla data di prosecuzione. L'invio deve avvenire entro due giorni feriali e quindi non vanno calcolati i giorni festivi di calendario.

Per il corretto invio del certificato medico, possono essere utilizzati i seguenti mezzi:

1. invio tramite fax, con obbligo di presentare l'originale al rientro in sede previsto entro il 3° giorno del mese successivo;
2. spedizione tramite posta raccomandata. Per la data fa fede il timbro postale di invio.

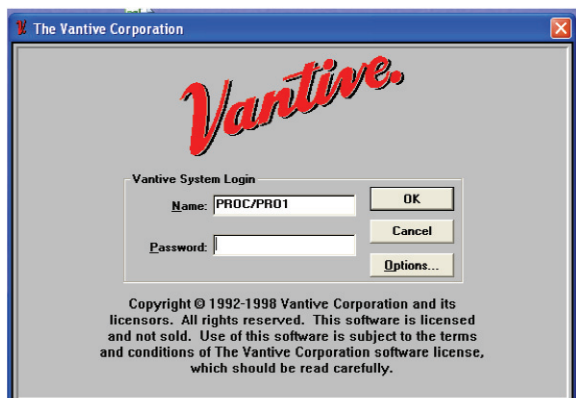
→ Quale procedura è prevista per la richiesta di giorni di ferie non programmati?

Se il telelavoratore ha la necessità di usufruire di un giorno di ferie al di fuori della normale programmazione, deve contattare telefonicamente il tutor comunicando la propria richiesta e successivamente, tramite l'applicativo ARCHIMEDE, inserire materialmente la richiesta, attendendo il consenso per 'giorno di ferie'.



► Configurazione specifica per il servizio offline prodotti postali

- applicativo Contact Management System Vantive del CC
- piattaforma aziendale Nautilus
- piattaforma aziendale Tracking & Tracing spedizioni, attraverso la quale si potranno fornire indicazioni sullo status delle spedizioni



- **Apparati della postazione di lavoro:** schema collegamenti apparati e check list per la gestione delle anomalie hardware e software

COS'E' IL TELELAVORO

Il telelavoro è una particolare modalità di svolgimento della prestazione lavorativa che prescinde dal luogo in cui è situata l'azienda. Oggi, attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, è possibile attrezzare, in casa del dipendente o in altro luogo, una postazione di lavoro uguale a quella di cui si dispone in ufficio.

Telelavorare dunque non significa cambiare modo di lavorare, ma soltanto il luogo in cui si lavora.

LE TIPOLOGIE

In base al luogo presso cui il lavoratore svolge la sua attività si individuano diverse forme di telelavoro, tra le quali:

► telelavoro domiciliare

Il lavoratore opera prevalentemente da casa, utilizzando le tecnologie della comunicazione per rimanere in contatto con colleghi, capi e clienti e per svolgere la propria attività come se fosse seduto alla scrivania in azienda.

► telelavoro mobile

Grazie a pc portatili, telefoni cellulari e reti wireless il lavoratore si svincola da una sede fissa di lavoro e può svolgere l'attività lavorativa ovunque si trovi.

► telelavoro da remoto

Permette a più telelavoratori, che abitano in zone vicine tra loro ma molto distanti dalla sede dell'azienda, di lavorare assieme in una struttura comune.

→ Quanto è diffuso il telelavoro?

In Europa il telelavoro è più diffuso di quanto non si pensi. Secondo recenti rilevazioni promosse dalla Commissione europea, la percentuale di persone che utilizzano il telelavoro è pari a circa il 13% della popolazione lavorativa.

Alcuni Paesi registrano quote molto elevate di telelavoro: i Paesi Bassi (26,4%), la Finlandia (21,8%), la Danimarca (21,5%), la Svezia (18,7%).



L'Italia invece è sotto la media europea con il 9,5%, anche se si tratta di oltre 1,5 milioni di persone.

VANTAGGI

Dall'analisi delle esperienze di telelavoro già realizzate in altri contesti aziendali, si è potuto verificare che l'introduzione del telelavoro comporta vantaggi per tutte le parti interessate: per il lavoratore, per l'azienda, per la società nel suo complesso.

Per il **LAVORATORE** i maggiori benefici sono:

- ▶ riduzione dei disagi del pendolarismo e dei costi a esso associati;
- ▶ miglioramento della cosiddetta *work life balance*: è possibile conciliare meglio i tempi di vita e di lavoro, ottenendo come risultato minore stress e un miglioramento della qualità della vita;
- ▶ aumento dell'autonomia e della responsabilità nel lavoro.

Per **L'AZIENDA** il telelavoro è positivo perché:

- ▶ migliora la condizione del personale che risiede in luoghi distanti dal lavoro;
- ▶ aumenta il coinvolgimento del personale che diventa più autonomo nello svolgimento del proprio lavoro;
- ▶ introduce nuove e più attente politiche di gestione del personale e permette di venire incontro alle esigenze di particolari tipologie di dipendenti: disabili, persone che riprendono servizio dopo un periodo di lunga assenza;
- ▶ accredita l'azienda come avanzata nell'utilizzo delle nuove tecnologie e facilita la sperimentazione di soluzioni organizzative innovative;
- ▶ permette di ridurre la dimensione degli uffici e degli spazi da essi occupati, che possono essere adibiti ad altre attività;
- ▶ aumenta la produttività del lavoro.

Per la **SOCIETÀ** il telelavoro svolge un ruolo fondamentale perché:

- ▶ favorisce processi di sviluppo sostenibile destinati alla difesa dell'ecosistema e dell'ambiente, attraverso la possibilità di ridur-

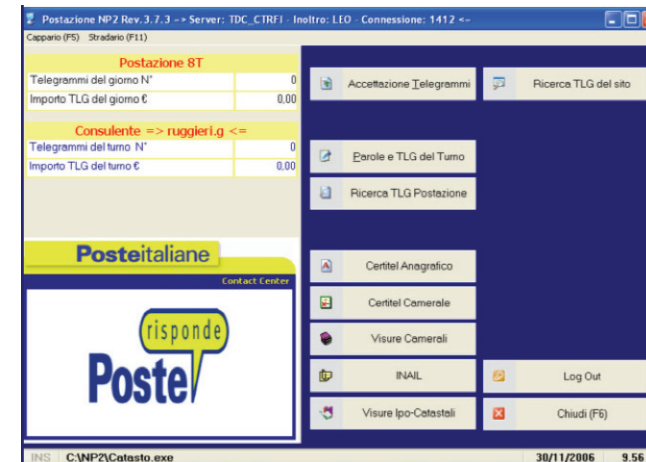
Configurazione base per i servizi

- piattaforma intranet PostHelp CC – sezione dedicata Telelavoro
- piattaforma intranet aziendale **PosteperNoi**
- piattaforma eLearning



Configurazione specifica per il servizio di fonodettatura telegramma

- applicativo NP2 del CC per l'erogazione del servizio



► Lampada

- da tavolo con colore della luce bianco–caldo

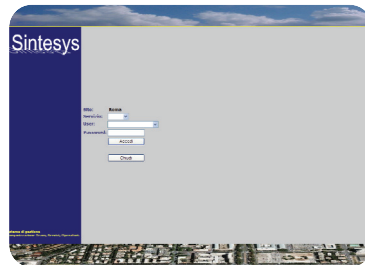


Postazione indicativa

STRUMENTI DI LAVORO E DI GESTIONE A DISPOSIZIONE DEI TELELAVORATORI

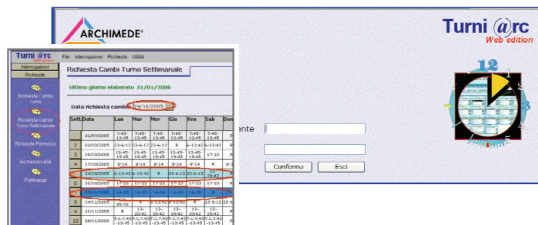
► Applicativo Sintesys

- comunicazione tutor–operatore e varie (amm.ve, aziendali, servizio)
- gestione pause 626



► Applicativo Archimede

- gestione atti amministrativi (ferie, permessi)



re fenomeni come il pendolarismo, il traffico automobilistico, l'inquinamento atmosferico;

- stimola condizioni favorevoli allo sviluppo locale in grado di supportare la vitalità dei mercati del lavoro di regioni periferiche;
- favorisce l'inserimento lavorativo di persone disabili o con carichi familiari gravosi e che, se disoccupate, aumenterebbero i costi della collettività.

GLI EVENTUALI RISCHI

Accanto ai molteplici benefici, il telelavoro può determinare anche qualche aspetto vulnerabile da monitorare e gestire preventivamente mediante opportuni interventi gestionali e organizzativi.

I principali rischi del telelavoro riguardano:

- difficoltà da parte dei capi di gestire a distanza i telelavoratori e il timore di perdere il controllo su di essi;
- difficoltà per le imprese di abbandonare forme di relazione e comunicazione basate esclusivamente sul rapporto diretto;
- rischio di isolamento dei lavoratori che, incontrando più raramente i colleghi, devono crearsi reti relazionali alternative, in famiglia e nella cerchia di amici e parenti;
- difficoltà, connessa al telelavoro domiciliare, nel conciliare gli spazi lavorativi con quelli personali e familiari.

→ Esistono attività più idonee al telelavoro?

È stato dimostrato, in varie esperienze, che il telelavoro può interessare una grande varietà di attività e di figure professionali. Per essere "telelavorabile" il lavoro non deve consistere nella manipolazione di oggetti fisici – come avviene, ad esempio, per l'operaio in officina o per il tecnico di manutenzione – ma deve attenersi al trattamento, a qualsiasi livello, di idee e di informazioni. Il telelavoro, quindi, è applicabile a categorie di lavoratori differenti per qualifica professionale, settore produttivo, area aziendale, tipo e contenuto dell'attività svolta. Possono



risultare telelavorabili sia mansioni di tipo tradizionale come il contabile, l'operatore di contact center, sia professioni innovative come ad esempio il webmaster.

IL QUADRO NORMATIVO

A livello nazionale il telelavoro è disciplinato dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2004 tra Confindustria, Sindacati e altre 19 associazioni imprenditoriali.

A livello europeo esiste un Accordo Quadro sul telelavoro, in vigore dal 16 luglio 2002.

Questi accordi definiscono il quadro normativo generale che disciplina il telelavoro, lasciando uno spazio di intervento alla contrattazione collettiva e individuale.

ria di salute e sicurezza, il telelavoratore dovrà consentire, previo preavviso, l'accesso presso il proprio domicilio al datore di lavoro, alle rappresentanze dei lavoratori e/o alle autorità competenti.

► Specifiche PC

- Sistema Operativo Microsoft Windows XP Professional SP2
- RAM 1 Gb/8 Gb (max)



Modello indicativo

ARREDO POSTAZIONE DI LAVORO

► Scrivania

- configurazione lineare 160 cm x 80 cm: dimensioni tali da consentire un agevole posizionamento delle apparecchiature;
- superficie di tipo opaco;
- spigoli sporgenti arrotondati per rispondere alle necessità antinfortunistiche degli ambienti di lavoro.

► Cassettiera

- su ruote, interamente in metallo

► Seduta

- poltrona operativa con schienale alto, regolabile in altezza e inclinazione
- rivestimento in tessuto ignifugo
- conforme DLgs 626/94



- ▶ potranno accedere, dopo selezione aziendale, **risorse di livello C con ruolo "Operatore Senior"**;
- ▶ l'abitazione del telelavoratore deve trovarsi nella Regione sede del Contact Center di assegnazione e deve essere raggiungibile con connessione MPLS Telecom Italia;
- ▶ la prestazione di lavoro verrà resa rispettando le normali modalità, come se la stessa fosse resa all'interno dei locali aziendali;
- ▶ è previsto almeno **un rientro mensile** del lavoratore presso la sede di lavoro per comunicazioni dirette, per regolarizzare la posizione amministrativa e per eventuali refresh formativi. Eventuali ulteriori rientri saranno disposti nel caso in cui risulti necessario;
- ▶ verrà riconosciuto al telelavoratore un **importo forfetario netto onnicomprensivo di € 48,00** mensili per la compensazione dei costi derivanti dal funzionamento della postazione di telelavoro;
- ▶ il telelavoratore potrà esercitare la clausola di **reversibilità** – potrà, cioè, decidere di convertire il rapporto di lavoro dalla modalità di telelavoro a quella di lavoro in sede – con specifica richiesta inviata a mezzo raccomandata, con un **preavviso di due mesi**.

LA POSTAZIONE DI LAVORO

Descriviamo brevemente le caratteristiche principali della strumentazione e degli arredi che saranno installati presso le abitazioni dei telelavoratori e che comporranno la postazione di lavoro.

Ricordiamo che l'accordo del 4 ottobre 2007 precisa espressamente che il lavoratore dovrà avere debita cura degli strumenti di lavoro a lui affidati, impegnandosi a utilizzare le attrezzature informatiche esclusivamente per lo svolgimento delle attività di telelavoro concordate. In nessun caso il lavoratore può eseguire, sulla postazione in dotazione, lavoro per conto proprio o per conto terzi.

Nel contempo, l'azienda garantisce che la postazione di telelavoro attivata e il materiale a disposizione del telelavoratore siano pienamente conformi alle normative vigenti in materia di ambiente, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro di cui al D.L.vo 626/94 e successive integrazioni e modifiche.

Per permettere di verificare la corretta applicazione della disciplina in mate-

IL TELELAVORO IN POSTE ITALIANE S.p.A.

LA DISCIPLINA CONTRATTUALE

Il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sottoscritto l'11 luglio 2007, all'art. 30 prevede e regola espressamente il telelavoro, definendolo una innovativa modalità della prestazione finalizzata a realizzare le esigenze di flessibilità organizzativa e di produttività dell'Azienda, coniugandole con la vita sociale e familiare dei lavoratori in relazione al contesto ambientale nonché alle condizioni territoriali e alle esigenze di mobilità.

Nell'articolato contrattuale viene precisato che, nella prima fase, l'attuazione dell'istituto avrà carattere sperimentale e che le modalità di regolamentazione della prestazione di lavoro saranno connesse alle figure professionali interessate e alla realizzazione di progetti di telelavoro definiti attraverso accordi tra le Parti.

Per valorizzare l'istituto sono state avviate verifiche di compatibilità del telelavoro rispetto ad altri contesti organizzativi, i cui mestieri di riferimento maggiormente si prestano a modalità di esecuzione della prestazione anche da remoto.

PRIORITÀ DI ACCESSO DELLE DOMANDE

Nella partecipazione ai progetti aziendali di telelavoro è riservata una priorità di accesso ad alcune categorie di lavoratori:

- ▶ lavoratori disabili;
- ▶ lavoratori che riprendono servizio dopo periodi di lunga assenza per maternità, malattia, infortunio, aspettativa.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE E TUTELE

Le principali caratteristiche del telelavoro in Poste Italiane sono:

- ▶ il carattere di volontarietà e di reversibilità dell'istituto;
- ▶ l'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;



- ▶ l'obbligo di riservatezza delle informazioni rese disponibili per lo svolgimento delle attività;
- ▶ la tutela dei diritti sindacali;
- ▶ l'opportunità di crescita, sviluppo e formazione professionale.

PROTOCOLLO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA

L'importanza che le Parti hanno inteso riservare all'istituto è stata confermata anche in occasione della sottoscrizione del Protocollo sulla Responsabilità Sociale d'Impresa del 31 luglio 2007, in cui le Parti si sono nuovamente impegnate a sperimentare soluzioni tecnologiche e organizzative innovative che favoriscono il bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro.

LA SPERIMENTAZIONE NEL CONTACT CENTER. ACCORDO DEL 4 OTTOBRE 2007

Con l'accordo del 4 ottobre 2007, in coerenza con quanto stabilito in precedenza, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno dato il via libera all'attuazione del primo progetto sperimentale del telelavoro in Poste Italiane S.p.A. L'ambito organizzativo individuato per la sperimentazione è il Contact Center e il progetto riguarda 10 risorse: due presso la sede di Roma (servizio 186) e le restanti otto presso la sede di Napoli (servizio offline prodotti postali).

L'accordo si divide in due parti: una di carattere generale, che individua la disciplina applicabile al telelavoro e una di carattere particolare che riguarda più nel dettaglio la sperimentazione di prossimo avvio presso il Contact Center.

PRINCIPALI PREVISIONI DELL'ACCORDO DEL 4 OTTOBRE 2007

L'accordo ha individuato alcuni **criteri di priorità** nell'accesso al telelavoro, favorendo nella presentazione delle domande i lavoratori disabili ai sensi della L. 68/99, i lavoratori che riprendono servizio dopo un periodo di lunga assenza non inferiore a cinque mesi continuativi per maternità, malattia, infortunio e aspettativa ai sensi dell'art. 37 del CCNL.

Il lavoratore, inoltre, deve mettere a disposizione uno **spazio idoneo** allo svolgimento dell'attività lavorativa. Lo spazio messo a disposizione sarà valutato idoneo solo a seguito di uno specifico sopralluogo effettuato dalle funzioni aziendali di competenza (cui potranno partecipare anche gli RLS). La valutazione di idoneità dell'ambiente costituisce presupposto necessario alla modifica della prestazione di lavoro nella modalità del telelavoro.

L'accesso al telelavoro non comporta mutamento della sede di lavoro e non determina variazioni in merito all'inserimento nell'organizzazione aziendale.

Più in particolare, con riferimento alla sperimentazione che sarà avviata presso il Contact Center, è stato stabilito che:

- ▶ la forma di lavoro individuata per la sperimentazione è quella del **telelavoro domiciliare**;
- ▶ la sperimentazione inizierà **da febbraio 2008**;

