

## SEMINARIO VILNIUS 22 – 23 SETTEMBRE 2016

Benessere, salute e sicurezza sul lavoro nelle Amministrazioni pubbliche centrali: affrontare i rischi psicosociali sul luogo di lavoro  
Primo seminario: Gli effetti dell'uso delle nuove tecnologie

Nel quadro delle iniziative del Comitato sul dialogo sociale sul tema *“Benessere, salute e sicurezza sul lavoro nelle Amministrazioni pubbliche centrali: affrontare i rischi psicosociali sul luogo di lavoro”*, si è svolto a Vilnius (Lituania) nei giorni 22 e 23 settembre 2016 il primo seminario, relativo agli effetti dell'uso delle nuove tecnologie nel lavoro pubblico.

Dopo il saluto di benvenuto degli organizzatori lituani, c'è stata breve introduzione di **Nadja Salson**, delegata del TUNED, che è partita dalle basi legali del Comitato per il dialogo sociale, previsto dal Trattato sul Funzionamento dell'UE, con funzione consultiva, ed ha come obiettivo lo stimolo al miglioramento delle amministrazioni, attraverso discussioni e valutazioni su: buone e cattive prassi presenti nelle varie Amministrazioni, grado di accessibilità ai servizi pubblici con particolare riferimento a soggetti deboli (richiedenti asilo politico ecc.) nonché sulle condizioni e la sicurezza nei luoghi di lavoro. L'esito pratico di questo processo può portare ad una trasformazione in direttiva comunitaria dell'intervenuto accordo sul dialogo sociale.

**Alexandra Eftimie**, dell'Ufficio Legale della Commissione Europea, si è poi soffermata sul concetto di *“salute e sicurezza occupazionale”* (Occupational Safety and Health, OSH), evidenziando anzitutto che la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione prevede il diritto a condizioni di lavoro giuste e corrette, da cui discende, ad es., il limite massimo di ore lavorabili. Si è ricordato, poi, come vi siano addirittura 23 direttive comunitarie sull'argomento, che tendono ad implementare gli accordi collettivi, ponendo precisi obblighi di informazione e consultazione in capo ai datori di lavoro, nonché il dovere di effettuare la valutazione dei rischi ed adottare adeguate misure di prevenzione e protezione.

La stessa ha inoltre ricordato come a livello europeo vi sia stata, nel 2014 e 2015, una campagna tesa ad aumentare la consapevolezza dei rischi derivanti dallo stress e dall'impatto che i disagi psichici possono avere sui posti di lavoro. In questo contesto, le misure per prevenire i rischi psicosociali vanno implementate sulle basi delle tradizionali tecniche di prevenzione del rischio. Esiste, a tale scopo, un apposito comitato di ispettori del lavoro che supporta la Commissione Europea.

In altri interventi successivi si è posto l'accento sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori, avendo come obiettivo il principio fondamentale del benessere dei lavoratori. In questa ottica, l'attenzione alla valutazione dei rischi diventa elemento prioritario: c'è la necessità di adottare una direttiva quadro che sensibilizzi i datori di lavoro su politiche di prevenzione, che favorisca l'adattamento dell'organizzazione del lavoro alle persone e incentivi il coinvolgimento dei lavoratori sulle nuove tecnologie e investa in formazione.

In questo quadro un ruolo importante dovrà essere svolto da TUNED nel preparare linee guida per

le Amministrazioni, nell'aiutare il dialogo sociale negli Stati membri e nel valutare i benefici economici dalla corretta gestione dei rischi; i risultati di questo lavoro verranno posti all'attenzione e alla valutazione della stessa Commissione Europea.

Sono state altresì illustrate le conclusioni di uno studio indipendente sui rischi psicosociali, in cui sono emerse alcune problematiche: criticità da parte dei datori di lavoro nell'inserire questi fattori nella valutazione del rischio; difficoltà di piccole e medie imprese ad affrontare la materia; necessità di un buon sistema sociale di supporto; nuovi fattori di rischio emergenti; difficile omogeneizzazione dei comportamenti, tenuto conto delle diverse attuazioni delle direttive nei singoli Stati Membri.

Il concetto di *e-government* si basa su quattro direttrici: riduzione del materiale cartaceo, integrazione, apertura verso soggetti terzi nell'accesso ai dati, cambiamento di mentalità. L'introduzione di una diffusa digitalizzazione dei servizi non può comunque impedire l'accesso alla Pubblica Amministrazione con modalità diverse, ciò che va garantita è la trasparenza che genera anche fiducia nei cittadini.

**Lionel Fulton**, del *Labour Research Department*, ha concentrato la sua relazione sui rischi psicosociali, rimarcandone prima di tutto i possibili fattori di rischio: ambiente di lavoro, condizioni organizzative, capacità dei lavoratori, cultura, costumi e altri fattori extra lavorativi.

Non esistendo, attualmente, a livello comunitario, una definizione legale di "rischio psicosociale", ogni Paese si sta muovendo per conto proprio: in Italia, il TU Sicurezza del 2008, fa riferimento agli agenti stress correlati; in Germania, nel 2013, si è aggiunta la "pressione mentale sul lavoro", come uno dei rischi da valutare; in Portogallo, nel 2014, si è fatto espressamente riferimento al "rischio psicosociale".

Ci si è poi soffermati sui rischi collegati all'uso delle nuove tecnologie: molti lavori stanno diventando ripetitivi (si pensi agli operatori di *call-center*); c'è minore autonomia nella prestazione e maggiore controllo sull'attività; maggiore intensità lavorativa, in quanto gli obiettivi vengono tarati sulla tecnologia; riduzione dei confini tra vita privata e lavorativa (si pensi al telelavoro o alla possibilità di leggere le email di lavoro dovunque ci si trovi); riduzione dei posti di lavoro a causa dell'introduzione di nuove tecnologie; emergere del cyber-bullismo.

D'altra parte, le nuove tecnologie hanno portato dei vantaggi: maggiore libertà di organizzare la propria vita; possibilità di lavoro a distanza; accesso ad un maggior numero di informazioni; possibilità di creare nuovi e diversi posti di lavoro, in relazione alle nuove tecnologie.

Si è, quindi, passati all'esame di alcuni casi pratici. In particolare, in Germania, la "*Volkswagen*" ha riconosciuto il cd. "diritto a disconnettersi", prevedendo che l'accesso alle email di lavoro dall'esterno non sia possibile dalle 6.15 del pomeriggio fino alle 7.00 di mattina del giorno successivo.

Sempre in Germania, in un'altra realtà lavorativa, per contrastare i rischi psicosociali sono stati previsti alcuni accorgimenti in fase sperimentale: la rotazione nelle mansioni; la volontarietà nella partecipazione a mansioni "tecnologiche"; la possibilità di essere trasferiti, su richiesta, ad altre mansioni; un periodo massimo di permanenza nel medesimo servizio.

In Francia, la molto dibattuta "*Loi Travail*" prevede espressamente il diritto a disconnettersi, come diritto oggetto di contrattazione fra le parti sociali su base annuale.

In Romania, invece, si è fatto un uso delle nuove tecnologie all'interno delle carceri: considerata l'alta densità della popolazione carceraria e il ridotto numero di personale di supporto psicologico, si è introdotto un servizio di assistenza psicologica da remoto, tramite terminale, che permette di poter seguire un maggior numero di detenuti.

Nel pomeriggio si sono tenute tre commissioni monotematiche.

La prima, dal titolo, *“Effetti e sfide delle trasformazioni digitali sull'orario di lavoro”*, ha affrontato la relazione tra digitalizzazione e ricadute sull'orario di lavoro. Negli ultimi anni si è assistita ad una diminuzione complessiva dell'orario di lavoro, nonostante la permanenza di una notevole differenza fra uomini e donne, dovuta ai maggiori carichi familiari e domestici che ricadono principalmente su queste ultime. C'è stato pure un incremento dei rapporti di lavoro part-time (+ 5% per gli uomini, +20% per le donne, pur tenendo conto di una quota ascrivibile a condizioni “necessitate”). Risulta, invece, in diminuzione il ricorso allo straordinario. Aumentano, infine, i lavoratori che utilizzano innovazioni tecnologiche, come *smartphone* e *tablet*.

Vanno, inoltre, valutati gli impatti dei diversi processi di riorganizzazione delle Amministrazioni, quasi sempre governati a livello centrale, dove non sempre vengono correttamente declinate le catene di responsabilità e tenuto conto degli aspetti economico-finanziari e logistici di tali processi. Centrale il ruolo della formazione continua, quale elemento strategico di ogni riorganizzazione, così come la necessità della partecipazione dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro. Per questo c'è bisogno di un rafforzamento della contrattazione collettiva.

Nel corso dei lavori, nell'intervento svolto dal rappresentante della FP CGIL (R. Morelli) abbiamo sottolineato le difficoltà che si registrano rispetto all'introduzione sempre più diffusa dell'innovazione tecnologica nei processi organizzativi delle Pubbliche Amministrazioni, ad iniziare dal fattore anagrafico (in Italia l'età media dei lavoratori della P.A. è superiore ai 50 anni) e dalla mancanza del *turn over*. Il ricorso a nuovi strumenti di lavoro tipo *smartphone* o *tablet*, spesso senza la necessaria ed adeguata formazione, oppure le diverse modalità di lavoro a distanza (telelavoro, *smart working*) modificano anche le relazioni sociali e professionali tra colleghi e nella catena delle responsabilità. Inoltre, determinano un diverso approccio relativamente alle tutele individuali del lavoratore rispetto sia ai controlli sull'attività lavorativa e sull'orario (se si è sempre connessi quando e come misuriamo l'orario di lavoro effettuato) sia rispetto anche agli aspetti di salute e sicurezza non più circoscritti ad una sola sede lavorativa.

La commissione 2, *“Nuove tecnologie: un fattore di stress sul lavoro ... o no?”* ha considerato che il dialogo sociale può svolgere un ruolo cruciale, ma è essenziale anzitutto la volontà politica di affrontare il tema. Si dovrebbe comunque prevedere il diritto delle organizzazioni sindacali di intervenire nei processi di riorganizzazione in corso.

La commissione 3 ha riguardato *“Le nuove relazioni tra lavoratori e datori sul posto di lavoro”*. Nell'ambito dei lavori sono emersi i seguenti aspetti: la necessità di codificare nuove procedure ed obiettivi; i timori relativamente agli utenti non connessi (ad es. gli anziani, i più poveri o i non alfabetizzati digitali); nuovo concetto di dialogo sociale, improntato all'esigenza di trovare assieme soluzioni a problemi comuni; la comparsa di un nuovo tipo di *leadership*, più condivisa e meno “solitaria” rispetto al passato. Il rappresentante della FP CGIL presente (M. Ariano), portando un esempio relativo ad un ufficio periferico del Ministero del Lavoro italiano, ha evidenziato la necessità di una formazione adeguata che non coinvolga solo i lavoratori, ma anche e prima di tutto i datori, spesso impreparati a creare e gestire le nuove procedure.

Il secondo giorno dei lavori, **Vyantas Ivanauskas**, vice direttore dell'Ispettorato Statale sulle Tasse lituano, ha descritto i vantaggi conseguiti dalla digitalizzazione dei servizi fiscali, conseguita negli ultimi anni.

Partendo dall'assunto che la popolazione lituana è di poco meno di 3 milioni e mezzo di persone e che l'Ispettorato ha circa 30.000 dipendenti – sebbene in calo di circa il 10% – , si è riusciti a rendere compilabile *online* il 98% delle dichiarazioni dei redditi, determinando una serie di

conseguenze positive: riduzione dei carichi di lavoro per dipendente, significativa riduzione dei costi per singola pratica, calo delle sanzioni irrogate e instaurando un nuovo e più moderno rapporto con i contribuenti.

I lavori si sono conclusi evidenziando, prima di tutto, la necessità che il percorso sinora compiuto nell'ambito del progetto venga trasfuso in un documento ufficiale, siglato dalle parti sociali, che abbia valore di raccomandazione. All'interno di questo documento, potrebbero inserirsi previsioni quali: centralità della partecipazione dei dipendenti nei processi di cambiamento, bisogno di un'adeguata formazione "tecnologica" per lavoratori e datori, di una corretta valutazione dei rischi (in particolare, del rischio di isolamento, connesso alle tecnologie) e di previsioni di spesa per la prevenzione. Possibile introduzione di "bonus" per i dipendenti che curino la propria salute (ad es. aderendo a corsi di yoga o per smettere di fumare).

Ci si è dati, infine, appuntamento a Madrid, in novembre, in cui l'attenzione sarà focalizzata sulla violenza proveniente da terzi.