

DIGITALIZZAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI:

**l'opinione di sindacati, organismi di
rappresentanza aziendali e
lavoratori delle piattaforme digitali
europei**

– RAPPORTO PER LA CES –

Settembre 2018

ECKHARD VOSS / HANNAH RIEDE

Rapporto di sintesi sui risultati emersi dal sondaggio online condotto dalla CES sul tema “Digitalizzazione equa e partecipazione dei lavoratori” e altre attività legate al progetto “Workers Participation – A key to Fair Digitalisation” (VS/2014/0490)



Prefazione

Quando la Confederazione europea dei sindacati (CES) ha iniziato a occuparsi delle problematiche legate alla digitalizzazione, in alcuni paesi il dibattito pubblico sul tema era già sviluppato, mentre in altri era del tutto inesistente. A livello europeo, esso è stato avviato dalla Commissione europea mediante alcune comunicazioni in materia di “economia collaborativa” e “piattaforme online” discusse dal Parlamento europeo. Al loro interno, l’economia delle piattaforme veniva descritta principalmente come un’opportunità di crescita e creazione di posti di lavoro, mentre gli aspetti negativi erano quasi del tutto trascurati. Preferendo diffondere euforia, la Commissione presentava la digitalizzazione come la soluzione alla disoccupazione e alla cosiddetta economia lenta. È stato il Parlamento europeo a evidenziarne l’ambivalenza, in termini di opportunità e rischi, e a chiedere che la Commissione fornisse maggiori dati e riflettesse su come mitigare gli aspetti negativi delle labour platform, preparando una direttiva in materia. Spesso, i lavoratori online non sono tuttora coperti dalle leggi sul diritto del lavoro né dai contratti collettivi e raramente hanno accesso a previdenza sociale, congedi retribuiti, formazione ecc. per il semplice fatto che le piattaforme impongono loro di registrarsi come lavoratori autonomi.

Concordando sulla necessità di raccogliere maggiori dati, la CES ha quindi redatto un questionario online, il primo sondaggio a livello europeo sulla digitalizzazione, per scoprire quale sia l’attuale situazione in Europa. L’obiettivo principale era comprendere meglio quali problematiche e prassi le nuove tecnologie comportino per i rappresentanti delle maestranze, i sindacalisti e i membri di comitati aziendali, CAE e consigli di vigilanza. Il tasso di partecipazione è stato decisamente superiore alle attese, con oltre 1.500 colleghi di tutta Europa che hanno condiviso il proprio punto di vista e fornito spunti interessanti. Di questo tratta la presente relazione. Ringraziamo Eckhard Voss per l’ideazione e la realizzazione del sondaggio e per la redazione di questo rapporto.

Il questionario contiene anche una sezione più limitata rivolta ai lavoratori online. I risultati mostrano che il potenziale per i sindacati è maggiore del previsto. Da un lato, infatti, i lavoratori online possono essere lavoratori globali che si occupano, ad esempio, di sviluppo software e sono in grado di operare da qualunque punto del mondo; dall’altro, si occupano anche di settori quali pulizie, trasporti, consegna di pasti a domicilio e altri servizi locali, ambiti in cui opera la maggior parte dei rispondenti al sondaggio. I problemi dei fornitori di servizi locali andrebbero affrontati all’interno di una direttiva europea, che costituirebbe un passo avanti fondamentale per la tutela dei lavoratori online.

La digitalizzazione è più di uno slogan, è e resterà a lungo al centro di numerosi dibattiti, basti pensare al rapido sviluppo dell’intelligenza artificiale e a tutti gli interrogativi di natura sociale, etica e filosofica che essa comporta, ma anche all’avvento di assistenti digitali, blockchain, ingegneria genetica, robot collaborativi (cobot) e al futuro del lavoro.

Allo stesso modo, la partecipazione dei lavoratori è e resterà un elemento chiave per una digitalizzazione equa e per il futuro del lavoro digitale. Proprio questo è stato il punto di partenza del nostro questionario e il messaggio fondamentale dei sindacati europei: non può esistere digitalizzazione equa senza una partecipazione adeguata e inderogabile dei lavoratori!

Peter Scherrer, Vice Segretario Generale CES

Wolfgang Kowalsky, Senior Advisor CES

Indice

Prefazione	2
Introduzione	4
Il progetto e il sondaggio CES.....	4
Progettazione e metodologia del sondaggio	5
Contenuto del rapporto	5
1 I partecipanti al sondaggio	6
2 La digitalizzazione è più di uno slogan!	9
3 Rischi e opportunità: molto dipende dalla presenza o meno di un quadro di riferimento adeguato 10	
Più rischi o opportunità?.....	10
Specifici rischi e opportunità: posti e orari di lavoro in prima posizione	12
Differenze significative tra paesi in materia di rischi e opportunità	14
4 La digitalizzazione come oggetto della partecipazione dei lavoratori – Alcuni risultati allarmanti ..	15
Politiche pubbliche sulla digitalizzazione: emergono insoddisfazione generale e divari preoccupanti in termini di coinvolgimento sindacale e partecipazione.....	15
I divari nord-sud e ovest-est in termini di informazione, consultazione, rappresentanza dei lavoratori a livello direttivo e contratti collettivi.....	17
Gli accordi collettivi in materia di digitalizzazione: la dura realtà evidenzia la necessità di interventi urgenti	19
5 Definire un modello di lavoro digitale equo – Temi, esperienze e prassi chiave	21
Temi importanti per la partecipazione dei lavoratori in materia di digitalizzazione: un processo lento e accidentato per dar forma al futuro del lavoro.....	21
Strategie aziendali e modelli di imprenditoria digitale	25
Introduzione di nuove tecnologie	27
Tempo lavorativo, telelavoro, equilibrio lavoro-vita privata	29
Il diritto a disconnettersi.....	32
Formazione e qualifiche.....	34
Posto di lavoro e previdenza sociale - sostituzione, previsione e futuro del lavoro	39
Salute e sicurezza	41
Competenze e rappresentanza dei lavoratori “periferici”	42
6 Anche i sindacati devono adeguarsi!	44
I sindacati devono impegnarsi maggiormente nelle campagne sulla digitalizzazione?	44
Cambiamenti nelle pratiche di assunzione e organizzazione.....	44
Costruire nuove competenze e fare un migliore uso delle tecnologie digitali	45
7 Quello che pensano i lavoratori su piattaforme online e i crowd-worker – messaggi forti per le organizzazioni sindacali	47
I lavoratori sulle piattaforme online che hanno partecipato al sondaggio	47
Motivazioni per lavorare tramite piattaforme online	49
Condizioni di lavoro	50
Aspettative nei confronti dei sindacati	52

Conclusioni	55
Allegato:	59
Presentazione dei cluster seminar	71

Introduzione

Il progetto e il sondaggio CES

La digitalizzazione rappresenta uno dei principali concetti chiave nel dibattito sui cambiamenti strutturali all'interno dell'economia, delle nostre società e, soprattutto, del mondo del lavoro. L'accelerazione di tali cambiamenti ad opera delle nuove tecnologie comporta numerose opportunità ma anche rischi. In particolare, i rischi per l'attuale occupazione, per le condizioni di lavoro e per le prospettive di impiego future vanno affrontati mediante un maggiore coinvolgimento dei lavoratori e dei sindacati.

Questo rapporto presenta una sintesi dei risultati di un ampio sondaggio online sviluppato e condotto dalla Confederazione europea dei sindacati tra il giugno 2017 e il giugno 2018 nell'ambito del progetto "**Workers Participation: The key to fair digitalization**".

Oltre al sondaggio, tale progetto comprende varie attività, come perizie scientifiche basate su ricerche documentarie, una perizia legale sul lavoro nelle piattaforme digitali/*crowdwork*, interviste a una trentina di rappresentanti sindacali all'interno dei Comitati aziendali europei (CAE) e dei consigli di amministrazione di alcune grandi multinazionali, e una serie di quattro seminari tenuti a Copenaghen, Tallinn, Madrid e Berlino che hanno visto la partecipazione di CES nazionali, affiliati alla CES e rappresentanti sindacali aziendali.¹ Attraverso queste attività, la CES mira a **rafforzare la voce dei lavoratori e dei sindacati all'interno del dibattito pubblico sul tema della digitalizzazione**.

Il sondaggio rappresenta sicuramente la panoramica più completa attualmente disponibile sulle valutazioni, opinioni ed esperienze dei rappresentanti sindacali e dei comitati aziendali in materia di digitalizzazione e del suo impatto su occupazione e lavoro. Per questo sondaggio, sono state raccolte **più di 1.500 risposte** da parte di sindacalisti e rappresentanti sindacali aziendali di oltre 30 paesi europei, inclusi membri di **Comitati aziendali europei e della Società Europea operanti in oltre 220 aziende transnazionali**.

Il sondaggio dimostra chiaramente che le organizzazioni sindacali e le rappresentanze aziendali sono pienamente consapevoli delle sfide che la digitalizzazione comporta e chiedono di avere maggiore voce in capitolo nella definizione dei processi di trasformazione digitale. Il questionario comprendeva anche una speciale sezione dedicata ai **lavoratori delle piattaforme online (*crowdworker*)** volta a rilevare la percezione di questo tipo di lavoro da parte dei diretti interessati e le loro aspettative in termini di partecipazione e di politiche e pratiche sindacali. Oltre 50 lavoratori delle piattaforme online si sono espressi su questi argomenti.

Il tema centrale del sondaggio e delle altre attività nell'ambito del progetto della CES² è la partecipazione dei lavoratori. Nella sua [risoluzione per un lavoro digitale equo](#) del giugno 2016, la CES chiedeva in

¹ Si veda la breve panoramica dei programmi dei seminari e dei paesi partecipanti nell'appendice di questo rapporto.

² Oltre al sondaggio, tale progetto comprende varie attività, come perizie scientifiche basate su ricerche a tavolino, una perizia legale sul lavoro nelle piattaforme digitali/*crowdwork*, interviste a una trentina di rappresentanti sindacali all'interno dei Comitati aziendali europei (CAE) e dei consigli di amministrazione di alcune grandi multinazionali, e una serie di quattro seminari tenuti a Copenaghen, Tallinn, Madrid e Berlino con la partecipazione di CES nazionali, affiliati alla CES e rappresentanti sindacali aziendali.

particolare *“di rafforzare l’informazione, la consultazione e la rappresentanza nei consigli di amministrazione per prevedere e gestire meglio il cambiamento, ma soprattutto una transizione inclusiva verso un lavoro digitale giusto ed equo”*. Raccomandava inoltre ai sindacati di garantire *“che i rappresentanti dei lavoratori in generale, in particolare nei consigli di amministrazione, controllino regolarmente l’introduzione di nuove tecnologie, l’esternalizzazione interna ed esterna; e di utilizzare la contrattazione collettiva per implementare nuovi diritti legati alla digitalizzazione”*. Partendo da questi obiettivi e raccomandazioni, il progetto della CES punta a rafforzare la capacità di prevedere e gestire i cambiamenti legati alle tecnologie digitali a livello aziendale e oltre.

Progettazione e metodologia del sondaggio

Il sondaggio condotto dalla Confederazione europea dei sindacati consiste in un questionario multilingue online³ rivolto a tre gruppi target:

- rappresentanti di sigle sindacali affiliate alla CES e/o di una Federazione sindacale europea di settore (ETUF);
- rappresentanti sindacali aziendali a livello nazionale e internazionale, fra cui membri dei Comitati aziendali europei e della Società Europea (CAE/SE) e rappresentanti dei lavoratori all’interno dei consigli di amministrazione (WBLER);
- lavoratori delle piattaforme digitali/*crowdworker*.

Per ciascuno dei tre gruppi target è stato sviluppato un questionario mirato: se quelli per i rappresentanti sindacali e i rappresentanti aziendali erano simili, il questionario per i lavoratori delle piattaforme digitali era pensato specificamente per loro.

I due questionari rivolti ai rappresentanti sindacali e aziendali miravano a raccogliere valutazioni ed esperienze in merito a problematiche chiave legate all’introduzione di nuove tecnologie rivoluzionarie e ai cambiamenti prodotti dalla digitalizzazione nelle nostre economie, nel mercato dell’occupazione e nei luoghi di lavoro. Focalizzandosi sulla partecipazione dei lavoratori, l’obiettivo centrale di entrambi i questionari era la raccolta di dati su temi quali l’informazione e la consultazione, la contrattazione collettiva dal livello aziendale a quello transnazionale, e le politiche e strategie dei sindacati in materia di digitalizzazione.

Il principale proposito del sondaggio rivolto ai lavoratori delle piattaforme digitali, invece, era raccogliere informazioni supplementari sulla percezione di un tipo di lavoro tanto eterogeneo in termini sia di profili professionali che di servizi erogati. A differenza dei numerosi sondaggi già esistenti, quello della CES non si limita a trattare questioni come l’autopercezione, la profilazione dei lavoratori digitali e le motivazioni alla base della scelta di lavorare via app o piattaforma digitale, ma è incentrato sulla valutazione delle condizioni di lavoro e della visione dei sindacati e delle associazioni di categoria. Quest’ultimo aspetto distingue il sondaggio CES da quelli che l’hanno preceduto.

I questionari sono stati elaborati nella primavera 2017 in stretta collaborazione con il segretariato della CES e un gruppo di progetto composto da rappresentanti delle Federazioni sindacali europee di settore (ETUF). Lanciato a inizio giugno 2017, è stato distribuito a tutti gli affiliati alla CES e alle ETUF nazionali, che hanno poi provveduto a distribuire il questionario ai propri membri a livello di settore e aziendale. Il sondaggio, durato un anno, è stato inoltre promosso nel corso della serie di quattro seminari CES organizzati tra giugno 2017 e giugno 2018, concludendosi proprio ai primi di giugno 2018.

Contenuto del rapporto

Il presente rapporto sintetizza i principali elementi emersi dal sondaggio CES. Dopo aver offerto una panoramica dei partecipanti e dei loro specifici background nazionali, settoriali e aziendali (capitolo 1), esso

³ Il questionario online era disponibile in 7 lingue: inglese, francese, tedesco, spagnolo, italiano, polacco e olandese.

affronta il tema della percezione della digitalizzazione in senso lato (capitolo 2) e dell'insieme di rischi e opportunità che essa comporta agli occhi delle organizzazioni sindacali nazionali e delle rappresentanze aziendali (capitolo 3). I capitoli 4 e 5 si concentrano invece sulla partecipazione dei lavoratori e sulla digitalizzazione. Le principali sezioni del rapporto offrono una sintesi dei risultati del sondaggio, correlati da interviste e dagli esiti dei seminari, con un'attenzione particolare per le differenti tipologie di partecipazione dei lavoratori nei diversi paesi presentate in chiave comparativa. Il capitolo 6 raccoglie i risultati del sondaggio inerenti alla necessità di aggiornare le politiche e le pratiche sindacali alla luce del processo di trasformazione digitale. Il capitolo 7, infine, sottolinea i dati più importanti emersi dal questionario dedicato ai lavoratori delle piattaforme digitali, fra cui la loro opinione e le loro aspettative in materia di assistenza e politiche sindacali.

1 I partecipanti al sondaggio

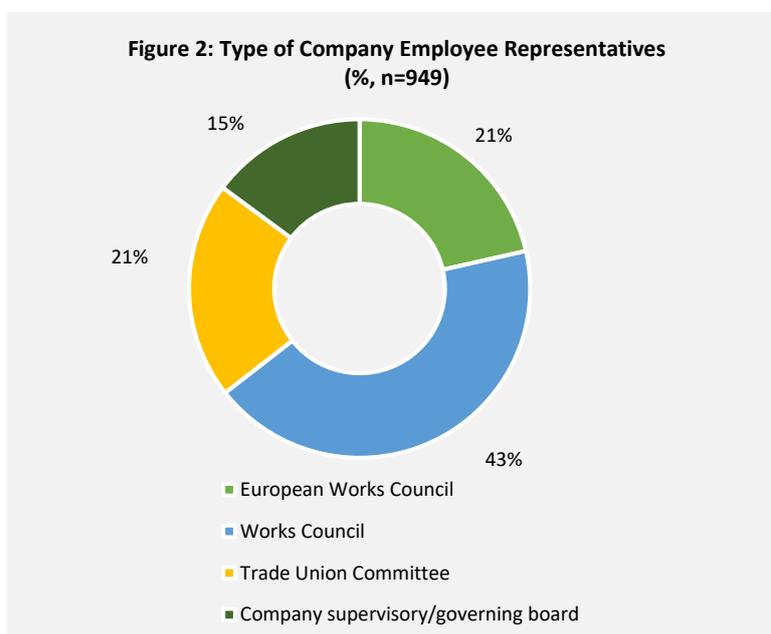
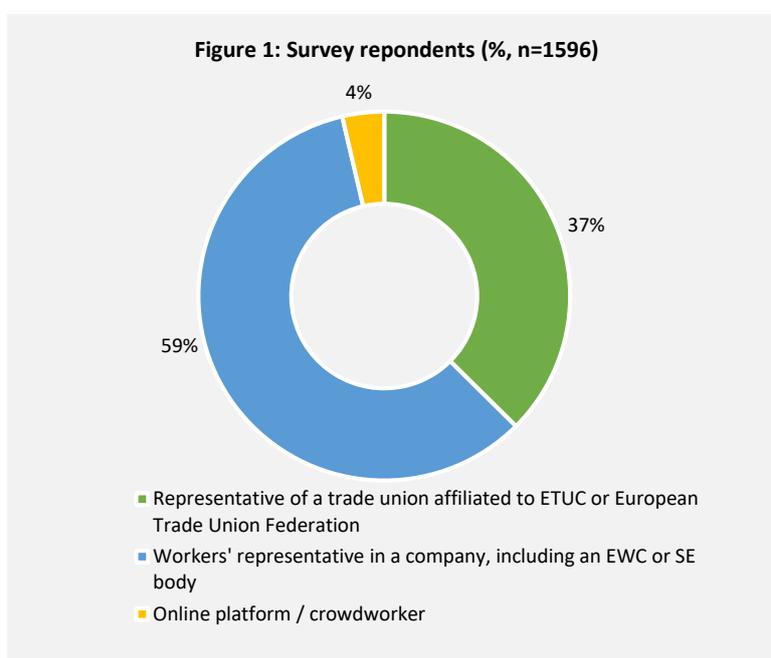
Il sondaggio CES era rivolto a tre diversi gruppi target: sindacalisti di organizzazioni affiliate alla CES e/o di Federazioni sindacali europee di settore (ETUF), rappresentanti sindacali aziendali, e lavoratori delle piattaforme digitali, i cosiddetti *crowdworker*.

Quasi il 60% dei rispondenti (949) apparteneva a rappresentanze sindacali aziendali.

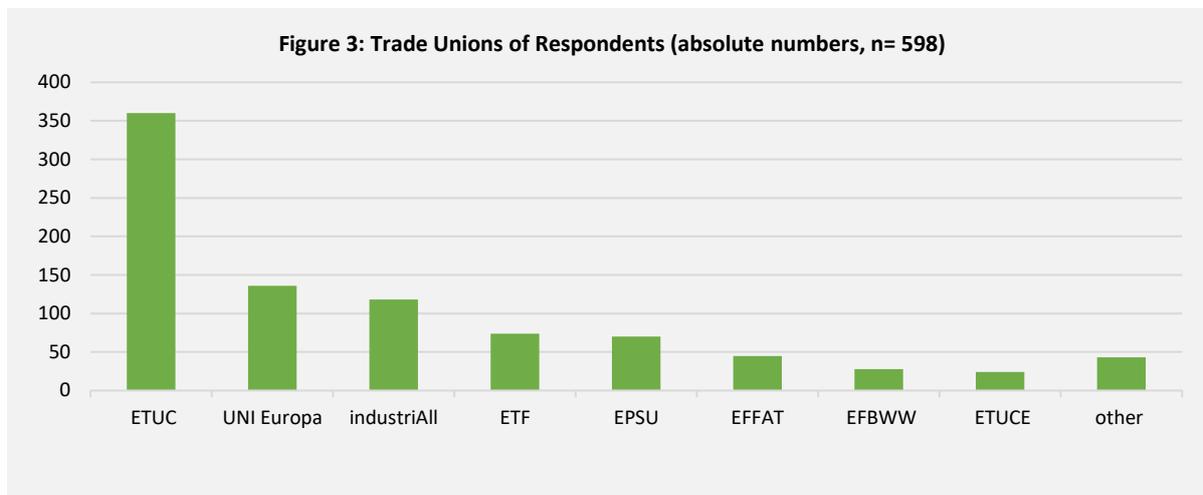
Questo gruppo presenta una composizione alquanto eterogenea: include infatti presidenti e portavoce di comitati e rappresentanze aziendali locali, ma anche numerosi delegati e portavoce di Comitati aziendali europei (360 partecipanti di 23 stati dell'Unione Europea, Norvegia e Svizzera in rappresentanza di oltre 200 CAE operanti in tutti i settori).

Oltre un quarto (250) dei rappresentanti sindacali aziendali che hanno preso parte al sondaggio, inoltre, erano **rappresentanti dei lavoratori all'interno di consigli di amministrazione**.

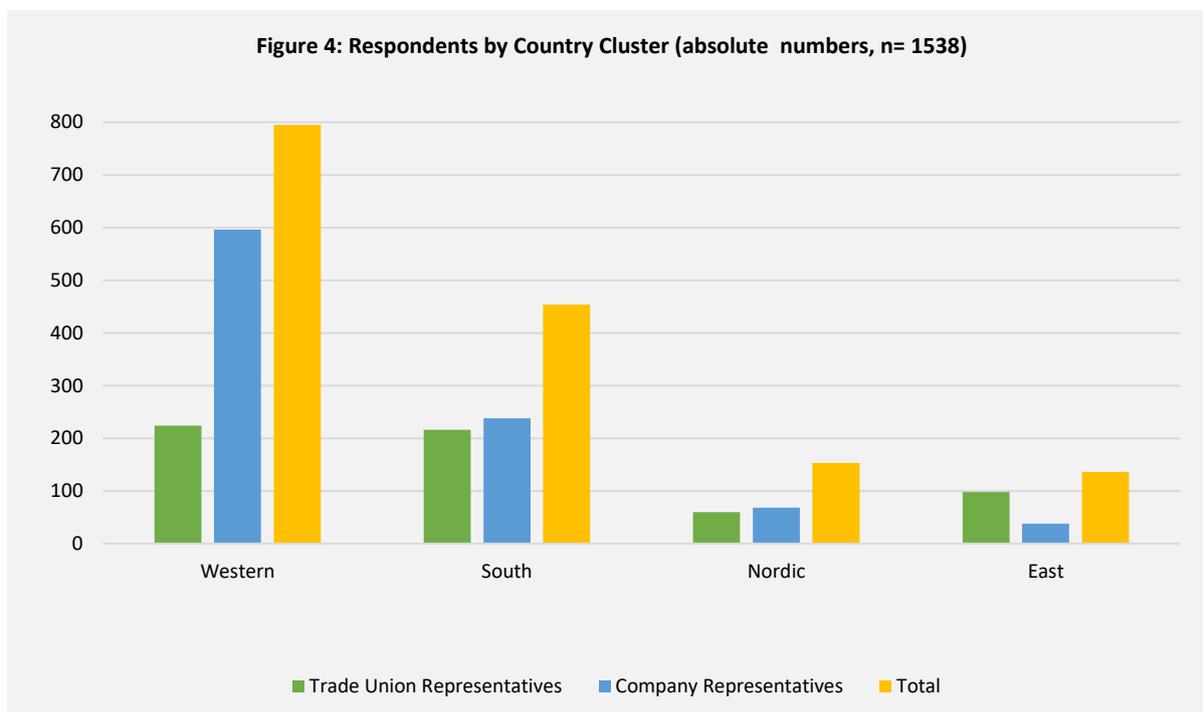
Poco meno di 600 funzionari sindacali impegnati in tutti i campi dell'economia hanno partecipato al sondaggio CES. Se il 60% circa dei rispondenti ha indicato di appartenere a organizzazioni affiliate alla CES, emerge anche una solida rappresentanza di appartenenti alle Federazioni sindacali europee di settore.



Particolarmente alta è stata l'adesione da parte delle grandi federazioni del settore industriale (industriAll) e dei servizi (UNI Europa), seguite da quelle del settore dei trasporti (ETF), dei servizi pubblici (EPSU), alimentare e delle bevande (EFFAT), edile (EFBWW) e dell'istruzione (ETUCE).

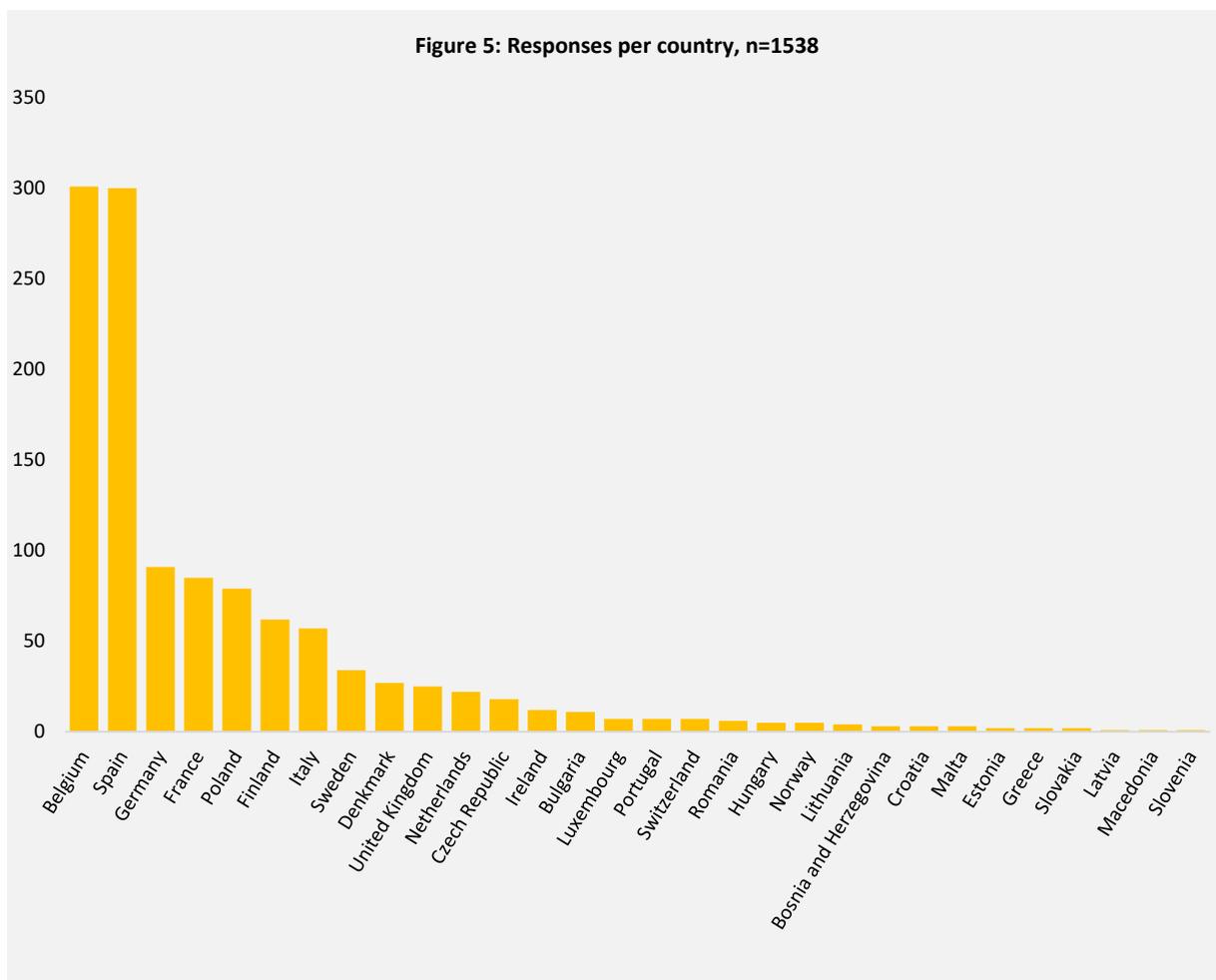


Uno dei principali punti di forza dei dati raccolti attraverso il sondaggio CES è indubbiamente la **copertura relativamente equilibrata delle diverse regioni europee**. Sebbene più della metà delle risposte provenga dai paesi dell'Europa occidentale, il tasso di risposta nei paesi dell'Europa meridionale è stato sorprendentemente alto (circa 450). Il sondaggio ha inoltre suscitato l'interesse dei sindacati e degli organismi di rappresentanza dei lavoratori dell'Europa centrale e orientale.

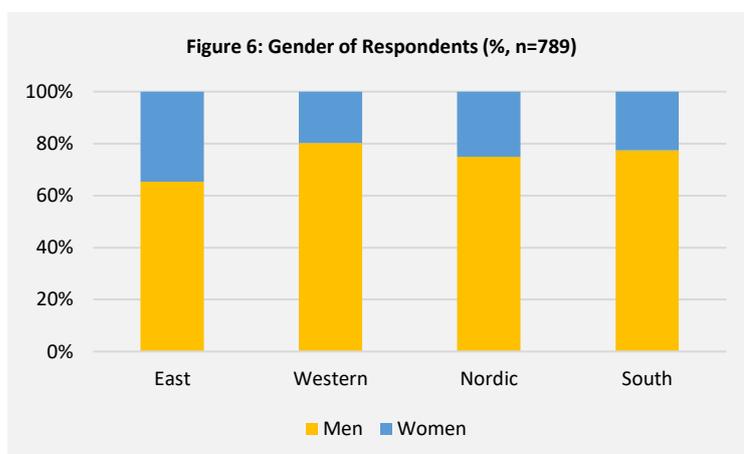


Per quanto il sondaggio abbia ricevuto risposte da tutti i paesi UE-SEE (ad eccezione di Cipro e Malta) oltre che da paesi candidati a diventarlo, come Bosnia Erzegovina e Macedonia, **alcuni paesi spiccano per l'elevato tasso di partecipazione**. Un numero notevolmente maggiore di risposte è infatti arrivato da **Austria, Belgio e Spagna**, che hanno visto la partecipazione di oltre 300 rispondenti ciascuno. In un secondo gruppo formato da **Finlandia, Francia, Germania, Italia e Polonia**, paesi rappresentativi di regioni diverse, il tasso di partecipazione si è attestato tra le 50 le 100 risposte. In confronto, il tasso di risposta negli altri paesi è stato decisamente inferiore: in cinque casi, i partecipanti sono stati meno di cinque.

Ne consegue che oltre il 90% delle risposte è riconducibile a 11 paesi: agli otto già menzionati si aggiungono Svezia, Danimarca e Repubblica Ceca. Come sottolineato nelle sezioni successive del presente rapporto, questi 11 paesi verranno utilizzati per analizzare risultati, differenze e analogie tra nazioni in termini di valutazioni, esperienze e prassi.



In relazione alle **caratteristiche di genere**, il sondaggio CES includeva una sola domanda relativa all'impatto della digitalizzazione sull'uguaglianza di genere (si veda il capitolo 3), senza tuttavia indagare direttamente l'appartenenza del rispondente all'uno o all'altro sesso. Basandosi sui questionari in cui i partecipanti hanno scelto di riportare il proprio nome completo, comunque, si può concludere che **il tasso medio di partecipazione femminile al sondaggio è stato del 22,6%**, con un'oscillazione che va dal 19,8% in Europa occidentale al 34,6% in Europa centrale e orientale.

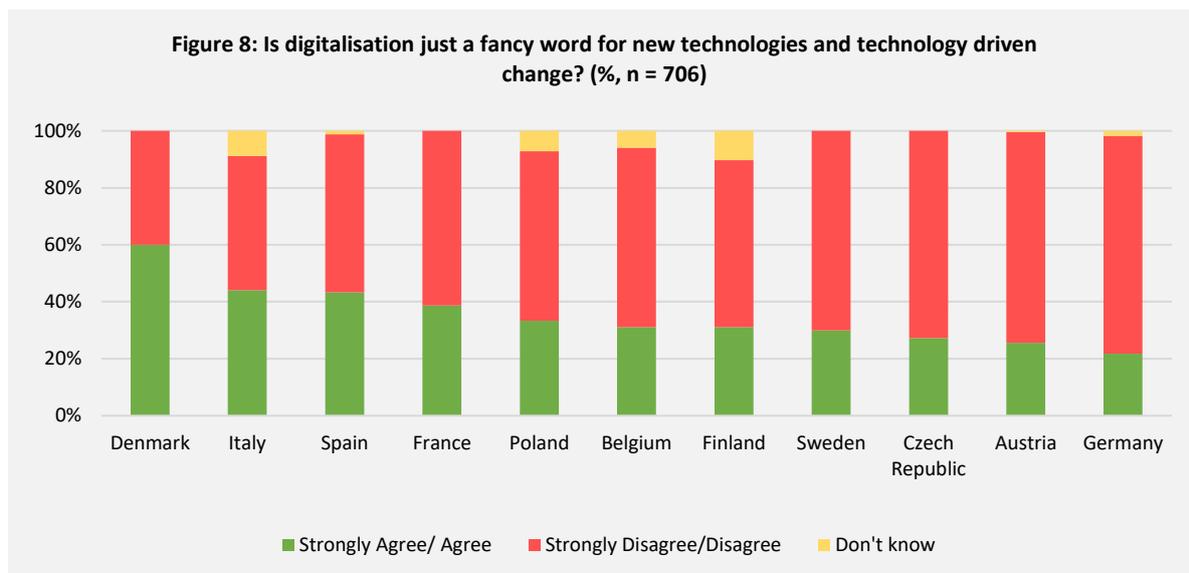
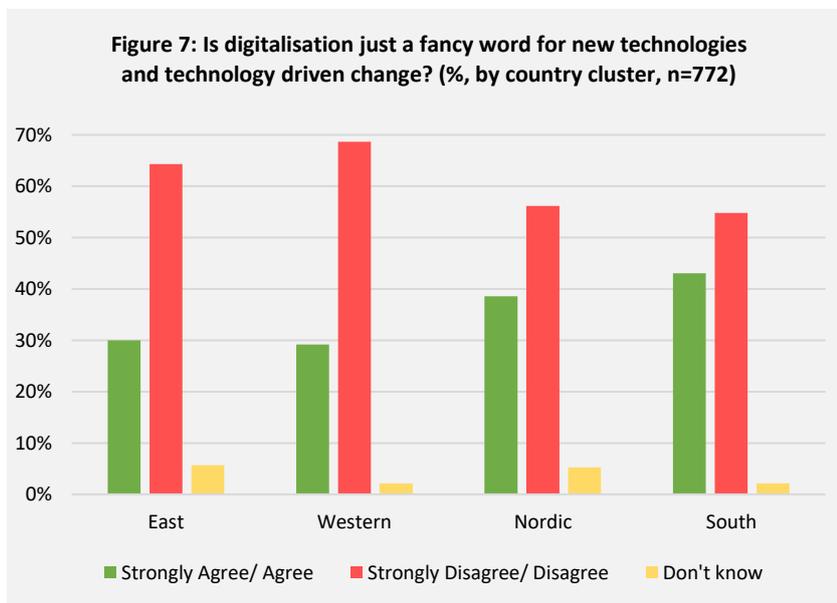


2 La digitalizzazione è più di uno slogan!

Il sondaggio CES costituisce una preziosa fonte di informazioni sulla percezione generale della digitalizzazione da parte dei sindacati e degli organismi di rappresentanza aziendale. In media, **circa un terzo di tutti i rappresentanti sindacali e i membri di comitati aziendali ritengono che il termine “digitalizzazione” sia solo un modo elaborato per definire le nuove tecnologie e il cambiamento che esse comportano. Oltre il 60% dei rispondenti si dice invece in disaccordo con tale affermazione.**

Tra un paese e l'altro, si registrano tuttavia notevoli differenze: se, ad esempio, in Danimarca il 60% circa dei partecipanti ritiene che digitalizzazione non sia altro che un modo elaborato per definire le nuove tecnologie e il cambiamento da esse comportato, solo il 20% dei rispondenti in Germania concorda. Una maggioranza sostanziale dei partecipanti in

Germania, Austria, Repubblica Ceca, Svezia, Finlandia, Belgio e Polonia ritiene la digitalizzazione molto più di uno slogan alla moda. Un'opinione, questa, confermata anche dalle interviste ai rappresentanti dei lavoratori nei CAE e nei consigli di sorveglianza che accompagnavano il sondaggio, in cui gli interpellati operanti in paesi e settori differenti hanno sottolineato come la digitalizzazione sia stata all'origine della definizione di programmi di revisione e cambiamento più completi e radicali.



La digitalizzazione sembra accelerare non solo la globalizzazione delle politiche HR e aziendali ma anche i processi di razionalizzazione e automazione finalizzati a ottimizzare produttività ed efficienza.

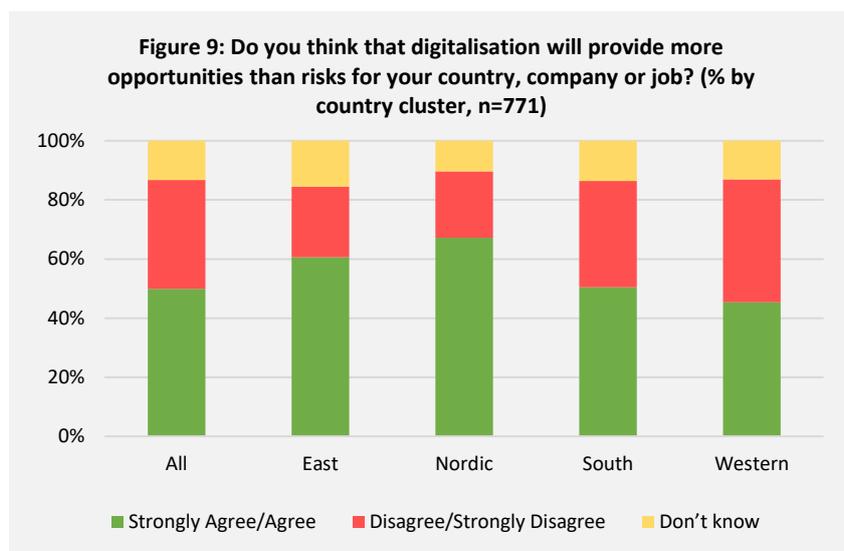
Analizzando le risposte dei diversi gruppi target (sigle sindacali vs rappresentanti sindacali aziendali, come i delegati dei CAE e i rappresentanti dei lavoratori a livello aziendale o di consiglio d'amministrazione), dal

sondaggio non emergono discrepanze significative. Le divergenze tra un paese e l'altro sono molto più rilevanti di qualunque altra differenza.

3 Rischi e opportunità: molto dipende dalla presenza o meno di un quadro di riferimento adeguato

Più rischi o opportunità?

La digitalizzazione è un tema che divide: se da un lato **quasi la metà dei partecipanti al sondaggio CES ritiene che le opportunità che il digitale**



offre alla propria azienda o al proprio paese siano superiori ai rischi, dall'altro una nutrita minoranza, pari a oltre un terzo dei rispondenti, pensa l'esatto opposto. Un rispondente su dieci, inoltre, non prende posizione. I partecipanti provenienti dall'Est Europa e dai Paesi nordici sono quelli maggiormente convinti che la digitalizzazione comporti più opportunità che rischi: il 60% di loro si è infatti detto d'accordo o molto d'accordo con questa affermazione. Il loro ottimismo contrasta con le valutazioni espresse dai colleghi dell'Europa meridionale e occidentale, dove chi ritiene che le opportunità superino i rischi spesso non raggiunge il 50%. Curiosamente, **i più pessimisti sono i rappresentanti sindacali e aziendali dei paesi dell'Europa occidentale.**

È importante sottolineare come le differenze tra i diversi gruppi target siano minime. In media, le divergenze tra dirigenti sindacali e rappresentanti dei lavoratori a livello aziendale sono trascurabili. I membri dei CAE appaiono leggermente più ottimisti: in materia di digitalizzazione, infatti, il 54% di loro prevede più opportunità che rischi per la propria azienda rispetto al mero 50% della media, mentre solo un terzo (32%) prevede più rischi contro una media del 37%.

Le differenze tra le diverse aree geografiche tendono ad accentuarsi se analizziamo i dati dei singoli paesi: se, infatti, in Danimarca e Polonia l'80% e oltre il 70% dei rispondenti ritiene che la digitalizzazione sia positiva per il paese o l'azienda, i dati sono molto inferiori in Italia (35%), Germania (33%) e Repubblica Ceca (27%). Come mostrato nella figura di seguito, lo scetticismo nei confronti delle opportunità offerte dalla digitalizzazione al paese e alle aziende varia altrettanto notevolmente: i partecipanti che si attendono più rischi vanno infatti da un mero 7% in Danimarca al 45% in Belgio e Repubblica Ceca, fino al 47% in Germania.

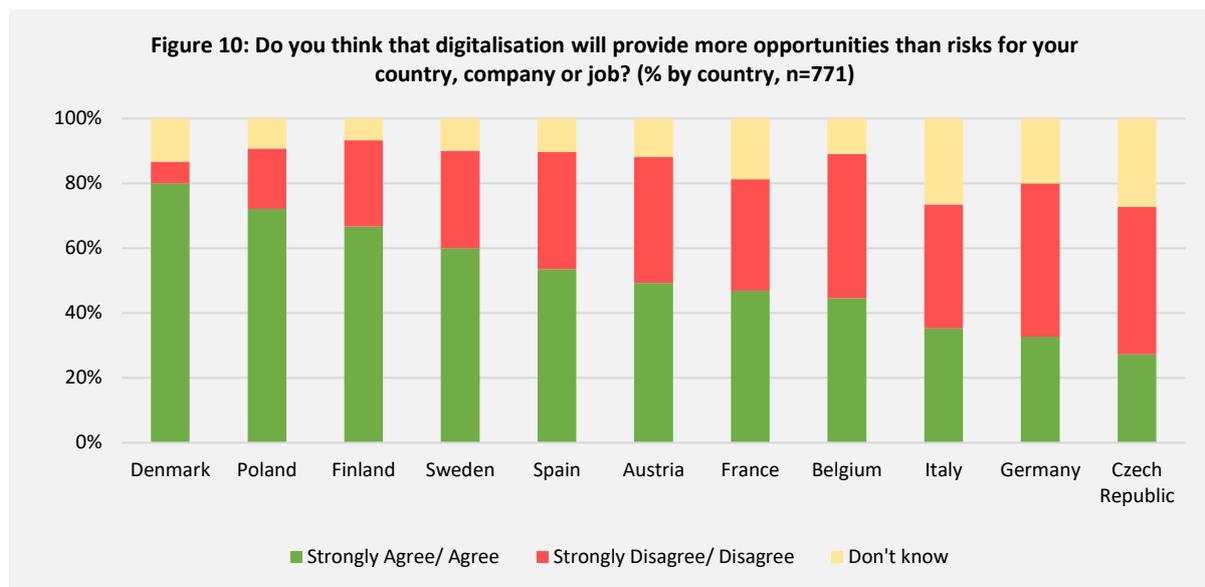
Nel valutare gli impatti positivi e negativi, occorre ricordare che per il modello economico oggi dominante l'obiettivo primario di un'impresa è l'utile sul capitale.

"Multicanale" è la parola magica. Il cliente è la priorità e i dipendenti devono farsi trovare sempre preparati.

Intensificazione del lavoro, aumenti di produttività, monitoraggio di prestazioni e comportamenti.

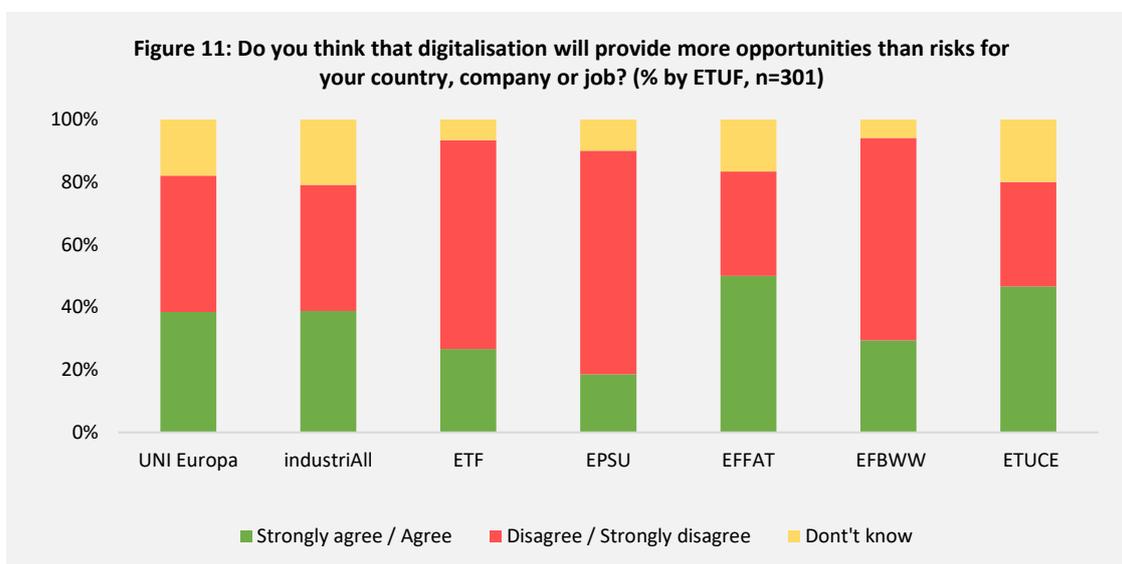
I dipendenti si sentono inadeguati perché le competenze acquisite nel corso di un lungo periodo di tempo non sono più richieste.

(Commenti dei partecipanti al sondaggio)



Il sondaggio rivela anche interessanti **differenze, in termini di aspettative, in base al settore**, rilevate confrontando le risposte delle ETUF e dei rispettivi affiliati nazionali.

Se i rappresentanti sindacali del settore alimentare e delle bevande (EFFAT) appaiono relativamente ottimisti, affermando nel 50% dei casi di attendersi più opportunità, tutte le altre rappresentanze di settore sono più scettiche, in particolare nel campo pubblico (EPSU), dei trasporti (ETF) e dell'edilizia (EFBWW), ritenendo che la digitalizzazione comporti più rischi che opportunità per le aziende del settore. Dal canto loro, le due maggiori Federazioni sindacali europee di settore, UNI Europe e IndustriAll, presentano dati simili, con il 40% circa di partecipanti che si attende più opportunità e un altro 40% circa che prevede più rischi.



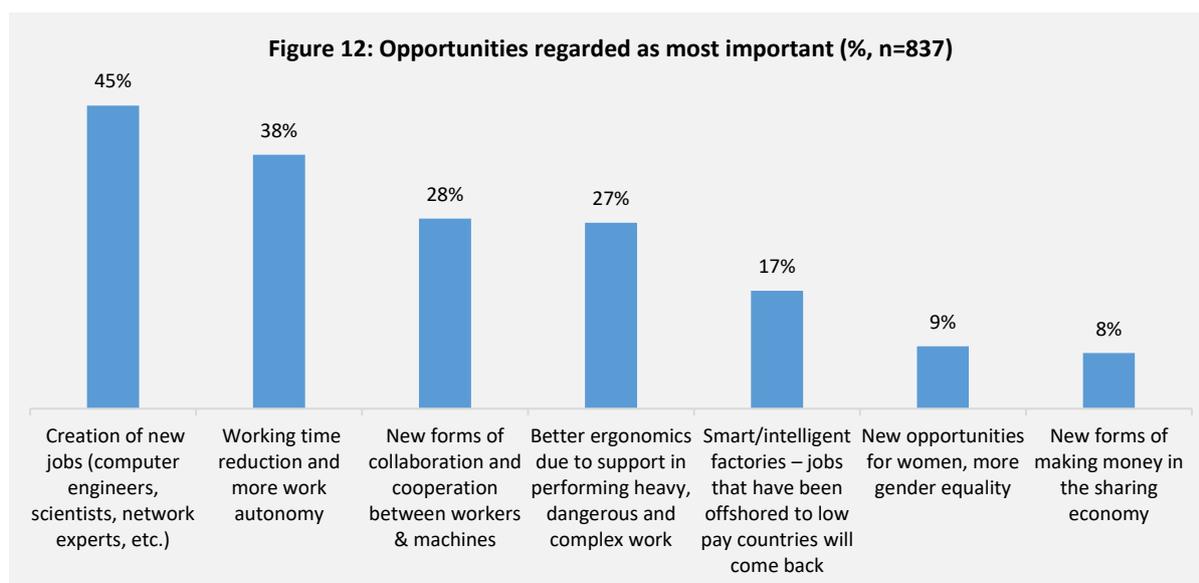
Specifici rischi e opportunità: posti e orari di lavoro in prima posizione

Per approfondire quale sia in concreto l'impatto della digitalizzazione, ai partecipanti al sondaggio CES è stato chiesto di selezionare le due opzioni che ritenevano più importanti all'interno di una lista predefinita di rischi e opportunità. Tali elenchi includevano le seguenti sette opzioni, emerse dalla consultazione con CES ed ETUF, da ricerche e dalle interviste condotte nell'ambito dello studio.

Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Creazione di nuovi posti di lavoro (ingegneri informatici, scienziati, esperti di reti ecc.) ▶ Riduzione dell'orario di lavoro e maggiore autonomia ▶ Nuove forme di collaborazione e cooperazione tra lavoratori e macchine ▶ Migliori soluzioni ergonomiche a supporto dello svolgimento delle mansioni più pesanti, pericolose e complesse ▶ Fabbriche intelligenti: rilocalizzazione dei lavori esternalizzati in paesi con manodopera a basso costo ▶ Nuove opportunità per le lavoratrici, maggiore uguaglianza di genere ▶ Nuove forme di guadagno grazie all'economia condivisa 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Distruzione di posti di lavoro, nuove forme di "Taylorismo digitale" e aumento del precariato ▶ Aumento dell'orario di lavoro (il cosiddetto "anytime, anywhere work") ▶ Indebolimento delle rappresentanze dei lavoratori, erosione delle iniziative collettive e della copertura della contrattazione sociale ▶ Maggiore concorrenza tra lavoratori finalizzata a ridurre i costi (come nel caso delle piattaforme digitali) ▶ Intensificazione del lavoro, dipendenza da gestori di dati e sorveglianza ▶ Incremento delle disuguaglianze tra i lavoratori ▶ Erosione della base imponibile e dei fondi per la previdenza sociale

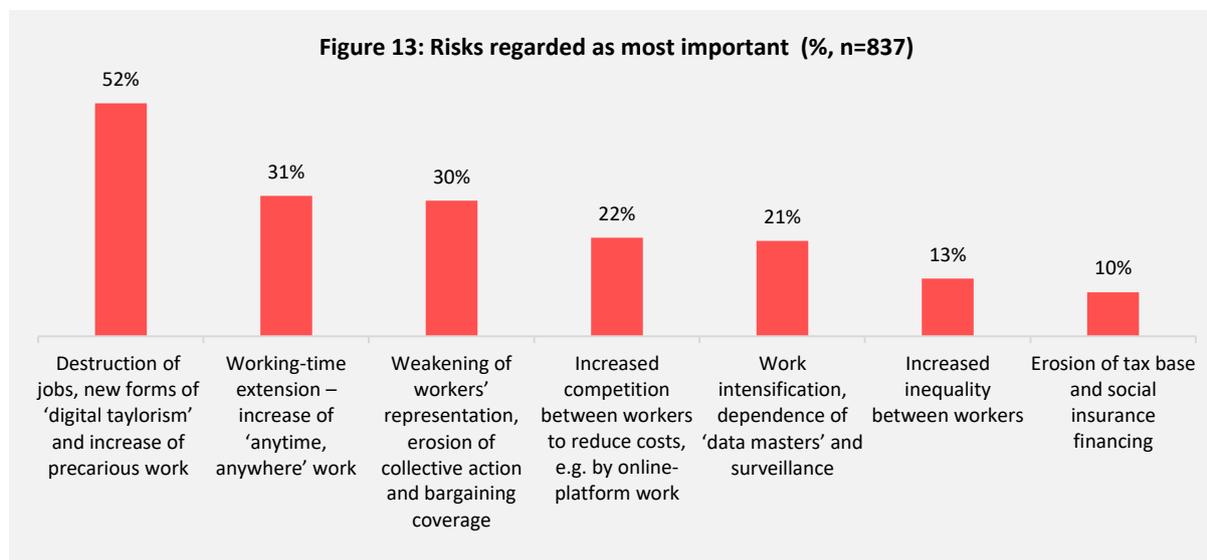
Come illustrato nella figura qui sotto, nella classifica delle opportunità più importanti, la maggior parte dei rispondenti (45%) ha messo al primo posto la creazione di nuovi posti di lavoro (per ingegneri informatici, scienziati ed esperti di reti). Va notato che questa opportunità è stata segnalata soprattutto da partecipanti dell'Europa meridionale (51%) e meno da quelli dell'Europa centrale e dell'est (38%).

In cima alla lista delle attese positive troviamo anche la riduzione dell'orario di lavoro e una maggiore autonomia, collocate tra le due opportunità più importanti da circa un terzo dei rispondenti. Altre opportunità hanno molte meno probabilità di avverarsi per effetto della digitalizzazione agli occhi dei partecipanti al sondaggio: poco più di un quarto ha menzionato nuove forme di collaborazione uomo-macchine o migliori soluzioni ergonomiche introdotte dalle nuove tecnologie a supporto dello svolgimento delle mansioni più pesanti, pericolose e complesse. Meno di uno su dieci colloca una maggiore uguaglianza di genere e nuove opportunità per le lavoratrici tra i principali effetti positivi della digitalizzazione: in media, solo il 9,2% ha indicato che essa comporta nuove opportunità per le donne e una potenziale maggiore uguaglianza di genere. I dati relativi ai singoli paesi variano da meno del 5% in Francia e Germania al 12% e 10% rispettivamente in Spagna e Polonia.



Posti e orario di lavoro sono in prima posizione tra gli **effetti più importanti della digitalizzazione anche in termini di rischi**. Più della metà di tutti i partecipanti (52%), infatti, colloca la **distruzione di posti di lavoro, nuove forme di Taylorismo digitale e l'aumento del precariato** ai primi due posti dei rischi della digitalizzazione. Tale rischio è ritenuto il più critico in assoluto soprattutto in Europa occidentale (54%) e meridionale (53%), molto meno nei Paesi nordici (35%).

Circa un terzo dei rispondenti (si va dal 23% dei partecipanti dell'Europa centrale e dell'est al 35% dei Paesi nordici) ha anche indicato tra le due potenziali conseguenze negative principali l'**estensione dell'orario di lavoro** legata all'aumento del cosiddetto "anytime, anywhere work".



Un risultato tanto sorprendente quanto preoccupante che emerge dal sondaggio CES riguarda la **partecipazione dei lavoratori e la democrazia sul posto di lavoro**. In media, il 30% dei sindacalisti e dei rappresentanti aziendali teme infatti che la digitalizzazione provochi un indebolimento della partecipazione e un'erosione del potere di contrattazione collettiva nei rispettivi paesi/aziende, un rischio particolarmente avvertito nell'Europa centrale e dell'est (37%).

Per quanto concerne gli altri rischi, tra un rispondente su quattro e uno su cinque ha selezionato l'aumento della concorrenza tra lavoratori (ad esempio mediante le piattaforme digitali) e l'intensificazione del lavoro, la dipendenza dai gestori di dati e la sorveglianza come i due più importanti. Un altro dato interessante è

che quasi un quarto dei rispondenti dei Paesi nordici ritiene l'aumento della disuguaglianza di genere tra lavoratori uno dei primi due rischi della digitalizzazione.

Differenze significative tra paesi in materia di rischi e opportunità

Il sondaggio CES ha rivelato **differenze significative tra paesi in termini di percezione dei rischi e delle opportunità della digitalizzazione**. Molto probabilmente, ciò riflette differenze nel background socioeconomico e nel quadro di riferimento di tali paesi, ma anche l'influenza reale e percepita dei sindacati e delle rappresentanze dei lavoratori nel processo di implementazione dei cambiamenti legati alle nuove tecnologie a livello aziendale e non solo.

Come illustrato nella tabella di seguito, vi è una notevole variazione nella **percezione nazionale delle opportunità**.

- Se il 56% dei partecipanti francesi e il 50% di quelli spagnoli ha segnalato il potenziale della digitalizzazione ai fini della creazione di nuovi posti di lavoro tra le opportunità più importanti, in Danimarca solo il 22% ha fatto altrettanto.
- Il 53% dei rispondenti cechi e quasi la metà di quelli austriaci considera la riduzione dell'orario di lavoro e l'aumento dell'autonomia un'opportunità molto interessante, ma solo il 17% dei francesi concorda.
- Il 40% dei sindacalisti e dei rappresentanti aziendali finlandesi e il 39% di quelli danesi hanno indicato la rilocalizzazione di posti di lavoro e lo sviluppo di fabbriche intelligenti tra le opportunità offerte dalla digitalizzazione, una posizione condivisa solo dal 7% dei colleghi cechi e dall'11% di quelli austriaci.

Tabella 1: Le due opportunità maggiori (% , n=768)

Opportunità	AT	BE	CZ	DK	FI	FR	DE	IT	PL	ES
Creazione di nuovi posti di lavoro (ingegneri informatici, scienziati, esperti di reti ecc.)	44	38	40	22	43	56	41	47	38	50
Riduzione dell'orario di lavoro e maggiore autonomia	49	35	53	33	31	17	31	44	33	32
Nuove forme di collaborazione e cooperazione tra lavoratori e macchine	35	26	0	22	23	22	21	24	31	28
Migliori soluzioni ergonomiche a supporto dello svolgimento delle mansioni più pesanti, pericolose e complesse	31	29	20	39	23	33	44	26	23	19
Fabbriche intelligenti: rilocalizzazione dei lavori esternalizzati in paesi con manodopera a basso costo	11	14	7	39	40	14	13	15	17	26
Nuove opportunità per le lavoratrici, maggiore uguaglianza di genere	10	9	13	0	3	0	5	18	10	12
Nuove forme di lavoro e guadagno grazie all'economia condivisa	7	11	13	0	3	11	7	6	17	9

Simili differenze si riscontrano anche in relazione ai **rischi**.

- Il rischio di distruzione di posti di lavoro e aumento del precariato viene percepito come il più grave in 8 paesi su 10, ma il dato varia notevolmente, passando dal 58% in Belgio e dal 57% in Germania al 22% in Danimarca.
- Se il 40% dei partecipanti austriaci considera l'estensione dell'orario di lavoro uno dei rischi principali, solo il 13% dei cechi fa altrettanto.
- 6 rispondenti su 10 in Repubblica Ceca hanno enfatizzato tra gli effetti negativi della digitalizzazione il rischio di indebolimento della rappresentanza dei lavoratori e del potere di contrattazione collettiva, percentuale che scende al 17% in Francia.
- Notevoli variazioni tra un paese e l'altro si registrano anche per quanto riguarda il rischio di aumento della concorrenza tra lavoratori (32% in Italia vs 6% in Finlandia) e di intensificazione del lavoro (36% in Germania vs 13% in Spagna).

Tabella 2: I due rischi maggiori (% , n=768)

Rischi	AT	BE	CZ	DK	FI	FR	DE	IT	PL	ES
Distruzione di posti di lavoro, nuove forme di "Taylorismo digitale" e aumento del precariato	52	58	40	28	49	42	57	44	50	56
Aumento dell'orario di lavoro (il cosiddetto "anytime, anywhere work")	40	20	13	28	34	19	30	18	23	37
Indebolimento delle rappresentanze dei lavoratori, erosione delle iniziative collettive e della copertura della contrattazione sociale	24	35	60	28	34	17	28	35	35	35
Maggiore concorrenza tra lavoratori per ridurre i costi (come nel caso delle piattaforme digitali)	25	23	7	17	6	31	16	32	21	18
Intensificazione del lavoro, dipendenza da gestori di dati e sorveglianza	25	17	13	33	14	31	36	21	29	13
Incremento delle disuguaglianze tra i lavoratori	9	11	0	11	29	14	5	24	13	16
Erosione della base imponibile e dei fondi per la previdenza sociale	15	10	0	11	6	8	3	15	2	8

4 La digitalizzazione come oggetto della partecipazione dei lavoratori – Alcuni risultati allarmanti

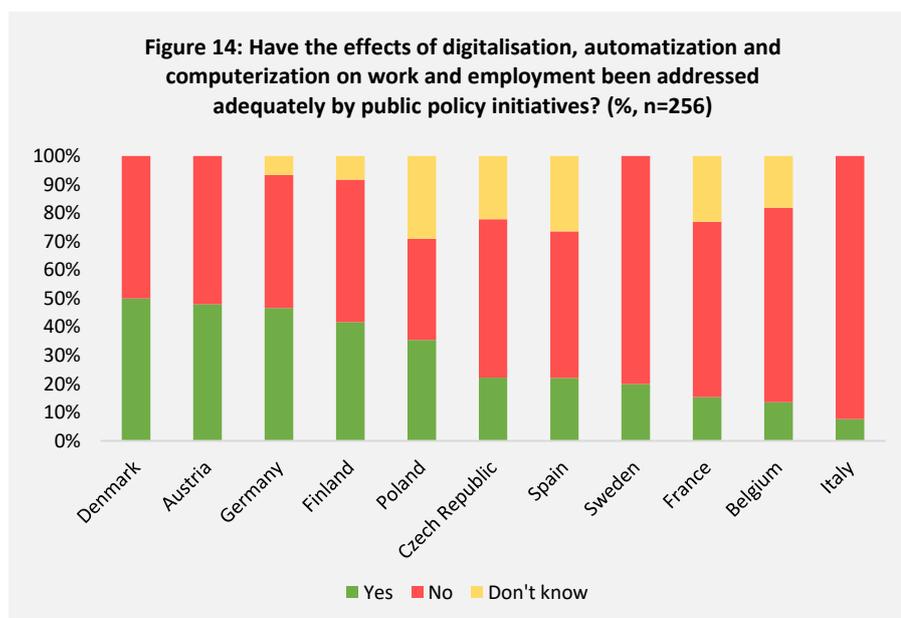
Politiche pubbliche sulla digitalizzazione: emergono insoddisfazione generale e divari preoccupanti in termini di coinvolgimento sindacale e partecipazione

In generale, i sindacati europei appaiono molto scettici nei confronti delle politiche pubbliche in materia di digitalizzazione. Alla domanda se gli effetti della digitalizzazione, automazione e informatizzazione sul lavoro e l'occupazione fossero stati affrontati o meno in modo efficace attraverso politiche pubbliche adeguate, solo il 26% dei rappresentanti sindacali ha risposto affermativamente.

Il giudizio sulle politiche pubbliche in materia di digitalizzazione e dei suoi effetti sul mondo del lavoro e sull'occupazione, comunque, varia in modo significativo da un paese all'altro. Se da un lato in Danimarca, Austria e Germania, quasi metà dei rispondenti appartenenti ai sindacati ritiene che tali problematiche siano state oggetto di politiche pubbliche, dall'altro l'insoddisfazione (e la mancanza di conoscenza) delle sigle sindacali nei confronti delle politiche pubbliche nazionali è particolarmente elevata in Italia (92%), Belgio (86%), Francia (85%), Spagna e Svezia (80% circa).

L'aspetto peggiore è il rifiuto assoluto da parte del Governo bulgaro di partecipare a un vero dibattito pubblico sul tema della digitalizzazione.

(Rappresentante sindacale, Bulgaria)

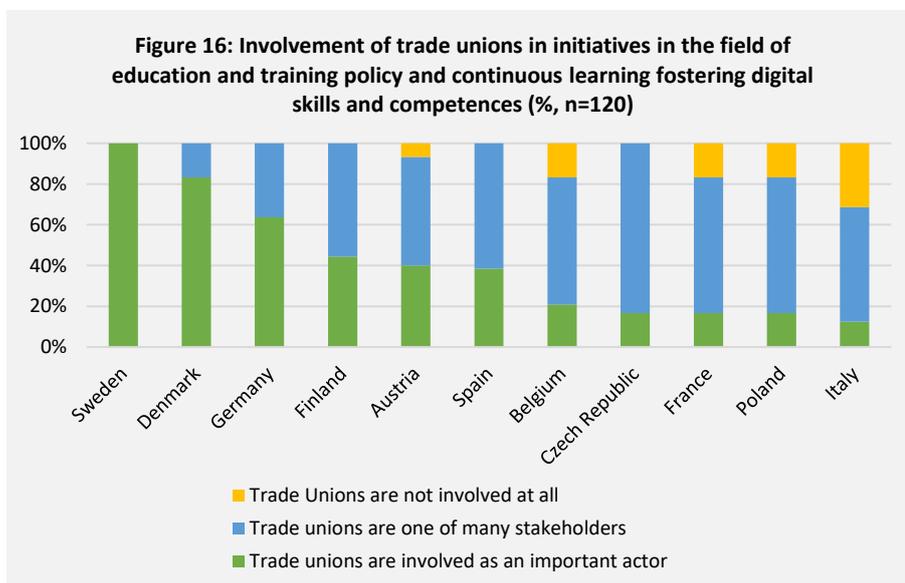


Come emerso dalle interviste e dai seminari, la delusione dei sindacati degli ultimi due paesi è il risultato di cambiamenti politici a livello di governo nazionale che, a dispetto di una forte tradizione di dialogo sociale tripartito, hanno introdotto novità che hanno indebolito la partecipazione sindacale alla definizione delle politiche pubbliche.



Similmente, il coinvolgimento dei sindacati in iniziative e programmi governativi di ampio respiro, come le agende digitali nazionali, è complessivamente debole e presenta ampie lacune non solo in termini quantitativi ma anche qualitativi per la natura di tale coinvolgimento. Meno di un quarto (24%) di tutti i rispondenti al sondaggio membri di organizzazioni sindacali sono coinvolti direttamente in simili iniziative in veste di uno degli interlocutori principali. Solamente in Svezia e Germania oltre la metà dei partecipanti considera il ruolo dei sindacati all'interno di questi programmi e iniziative nazionali "importante". In Spagna, Danimarca, Repubblica Ceca e Belgio, i sindacati pensano di essere stati coinvolti solo come uno dei tanti interlocutori, mentre in Polonia, Francia e Italia una percentuale elevata ha commentato che i sindacati non vengono affatto coinvolti nell'agenda digitale nazionale né in programmi analoghi.

Anche in relazione al coinvolgimento delle organizzazioni sindacali nella definizione di politiche e iniziative per l'istruzione e la formazione, fra cui quelle a sostegno dell'acquisizione di competenze digitali, i risultati del sondaggio CES devono fare riflettere.



In media, solo un terzo di tutti gli appartenenti a organizzazioni

sindacali riferisce di avere esperienza di una partecipazione dei sindacati a tali politiche e iniziative in un ruolo di rilievo. La percentuale di coloro che assegnano ai sindacati un ruolo da protagonista è particolarmente elevata in Svezia (100%), elevata in Danimarca (83%) e Germania (64%), inferiore al 50% in Finlandia, Austria e Spagna, e molto bassa in Italia (13%), Francia, Polonia e Repubblica Ceca (17%). In Italia, circa un terzo di tutti i rispondenti ha indicato che i sindacati non sono affatto coinvolti in questo genere di iniziative.

I divari nord-sud e ovest-est in termini di informazione, consultazione, rappresentanza dei lavoratori a livello direttivo e contratti collettivi

Uno dei maggiori risultati del sondaggio CES è aver contribuito a porre la **digitalizzazione in cima all'agenda delle attività di informazione e consultazione**. Circa il 65% dei rappresentanti sindacali e aziendali ha riferito che il cambiamento introdotto dalle nuove tecnologie è emerso come argomento di informazione e consultazione a molteplici livelli (intersettoriale, settoriale e aziendale).

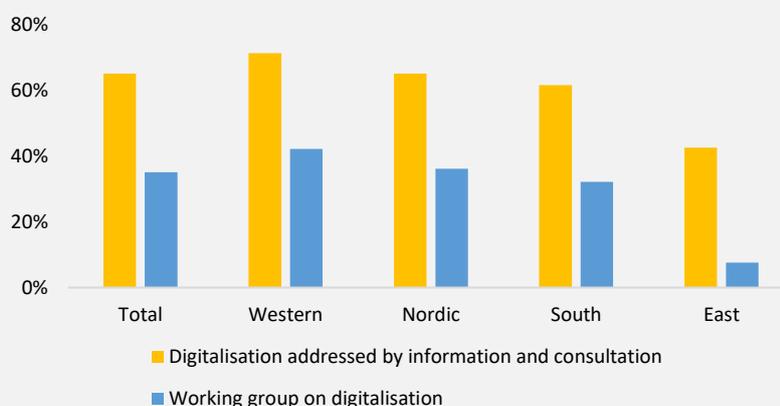
Altrettanto non si può dire per la creazione di gruppi di lavoro all'interno delle organizzazioni sindacali e degli organi aziendali di rappresentanza dei lavoratori: solo un terzo dei rispondenti ha infatti confermato l'istituzione di tali gruppi.

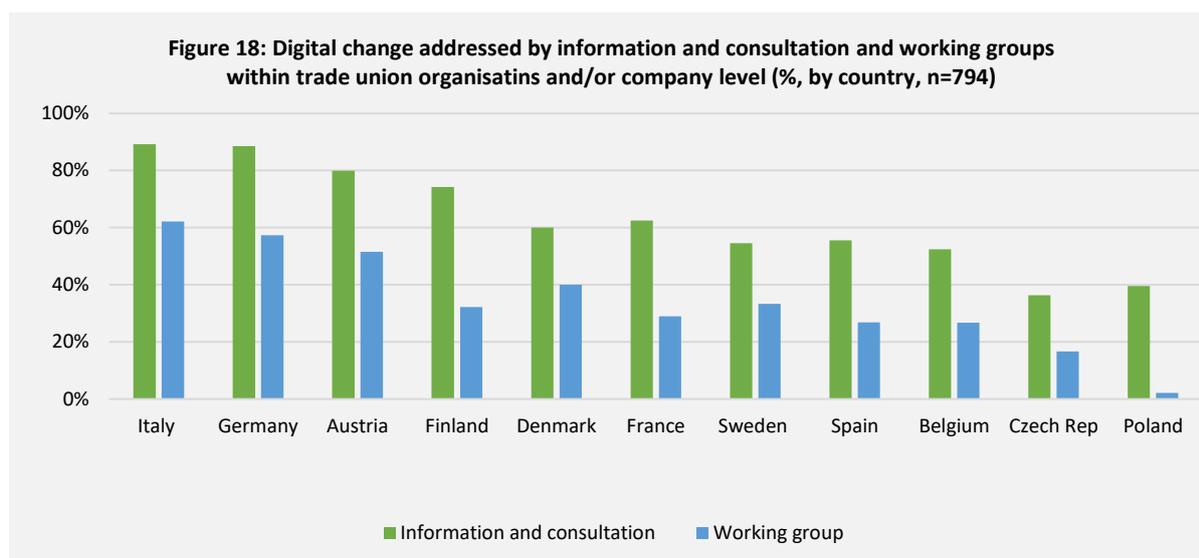
Notevoli discrepanze si registrano anche tra la frequenza con cui il tema della digitalizzazione e della trasformazione digitale viene affrontato in fase di informazione e consultazione e l'esistenza di gruppi di lavoro che coinvolgono rappresentanti sindacali e aziendali dei lavoratori nei diversi cluster di paesi. La loro occorrenza è più alta in Europa occidentale, seguita a poca distanza dai Paesi nordici e dall'Europa meridionale (che presentano percentuali simili), ma diminuisce sensibilmente nell'Europa dell'est. Meno della metà dei rispondenti in questa regione ha riferito che il cambiamento digitale è emerso come argomento di informazione e consultazione, e solo l'8% dei partecipanti dell'Europa orientale e centrale ha confermato la creazione di gruppi di lavoro dedicati all'interno delle organizzazioni sindacali e delle rappresentanze aziendali. Questo risultato deludente in Europa centrale e orientale preoccupa perché, secondo quanto emerso nel corso dei seminari e delle interviste, sarebbe il prodotto di una doppia mancanza: da un lato, di capacità e risorse e, dall'altro, di supporto a livello aziendale e di politiche pubbliche.

I comitati aziendali devono effettuare un monitoraggio sistematico di tutti i progetti IT e del loro impatto sul numero e la qualità dei posti di lavoro. Le informazioni devono essere tempestive per poter sviluppare soluzioni adeguate a fronteggiare le conseguenze della digitalizzazione.
(Rappresentante aziendale/CAE, Belgio)

In Danimarca, il "Disruption Council" offre una piattaforma per discutere il futuro del lavoro in relazione alla digitalizzazione.
(Rappresentante sindacale, Danimarca)

Figure 17: Digital change addressed by information and consultation and working groups within trade union organisations and/or company level (% by country cluster, n=867)





Alla luce della natura comprensiva dei processi di trasformazione digitale a livello settoriale, aziendale e di ambiente di lavoro, è fondamentale che i sindacati e le rappresentanze aziendali dei lavoratori affrontino il tema, raccogliendo informazioni e costruendo nuove capacità e competenze. A questo proposito, le attività di informazione e consultazione presentano molteplici dimensioni, che vanno oltre l'obbligo del datore di lavoro di informare e consultare gli organi di rappresentanza dei lavoratori in merito all'introduzione di nuove tecnologie, dispositivi e strumenti digitali software e hardware, cambiamenti nell'organizzazione del lavoro e nelle strategie aziendali che incidono sull'occupazione e le condizioni di lavoro. Informazione e consultazione riguardano anche la rappresentanza e la partecipazione dei lavoratori in diversi ambiti, come ad esempio lo scambio di informazioni e la consultazione fra rappresentanti dei lavoratori a livello aziendale o di gruppo nelle diverse sedi, un aspetto evidenziato da numerosi partecipanti al sondaggio.

Informazione e consultazione tra sindacati e rappresentanze aziendali dei lavoratori contribuiscono alla creazione di consapevolezza e competenza. Anche questo è emerso dai commenti inseriti in molti questionari, che hanno sottolineato l'importanza della condivisione delle informazioni, dell'apprendimento reciproco attraverso lo scambio di prassi, e della consultazione interna da parte di sindacati e organi di rappresentanza aziendale per comprendere meglio l'impatto della digitalizzazione sull'occupazione e il lavoro.

I rappresentanti sindacali di una grande varietà di paesi hanno indicato come buone prassi diversi tipi di attività, come lo scambio di informazioni, la creazione di piattaforme di risorse online (si veda l'esempio della CGIL), e l'organizzazione di seminari e meeting di esperti sul tema della digitalizzazione al fine di creare competenze e know-how. Testimonianze di tali iniziative sono pervenute da tutte le regioni europee.

Un altro esempio è il progetto di ricerca internazionale Diresoc ("Digitalisation and Restructuring, which Social Dialogue?"), promosso congiuntamente da diversi sindacati e citato dall'organizzazione sindacale spagnola CC.OO come modello positivo per lo scambio di informazioni e la creazione di know-how. Il progetto mira a contribuire a una migliore comprensione dell'impatto della digitalizzazione in diversi settori (industriale,

Siamo giunti a un accordo con la direzione sull'introduzione di mobile working, e-learning, esternalizzazione all'estero di attività nei cosiddetti centri di servizi condivisi, lavoro in team virtuali internazionali, protezione dati, monitoraggio di prestazioni e comportamenti.

(Presidente Comitato aziendale di gruppo, Germania)

Nel settore finanziario, abbiamo un gruppo di lavoro comune con i datori di lavoro.

(Rappresentante sindacale, Finlandia)

Insieme al datore di lavoro, abbiamo creato un "Industry 4.0 Club" ("Verein") per analizzare l'impatto su azienda e lavoratori.

(Rappresentante sindacale, Austria)

Organizziamo incontri con attivisti sindacali ed esperti (scienziati, ingegneri, ricercatori di domani) sul tema della digitalizzazione e del futuro del mondo del lavoro per svolgere un'opera di sensibilizzazione sull'accelerazione del cambiamento e l'impatto della digitalizzazione.

(Rappresentante sindacale, Francia)

turistico, bancario, finanziario e postale) in otto paesi: Belgio, Bulgaria, Francia, Germania, Italia, Portogallo, Spagna e Svezia (per maggiori informazioni: Fundación 1º de Mayo, <http://www.1mayo.ccoo.es>).

Pochissime attività e nessun esempio concreto di buone prassi, tuttavia, sono stati riferiti dai sindacati dell'Europa centrale e dell'est. Poiché anche questo è un effetto dalla mancanza di risorse e capacità, le attività sindacali transnazionali che vedono il coinvolgimento attivo delle organizzazioni sindacali dell'Europa centrale e orientale assumono particolare importanza. Un esempio è il **progetto Danube@Work** (https://www.oegb.at/cms/S06/S06_90.0/home), avviato dalla federazione sindacale austriaca ÖGB con la partecipazione di sindacati romeni, bulgari e serbi.

Italia:IDEA DIFFUSA, la piattaforma online della CGIL

Idea Diffusa (<https://www.ideadiffusa.it>) è una piattaforma collaborativa online sviluppata dalla CGIL e lanciata nel 2017 con l'obiettivo di raccogliere e condividere informazioni, conoscenze e competenze sui diversi aspetti della digitalizzazione. La diffusione di informazioni e know-how dovrebbe promuovere una migliore comprensione dell'impatto della digitalizzazione sull'occupazione e sul lavoro, e preparare i sindacalisti operanti a livello aziendale e di settore a elaborare risposte efficaci volte a garantire una reale partecipazione dei lavoratori.

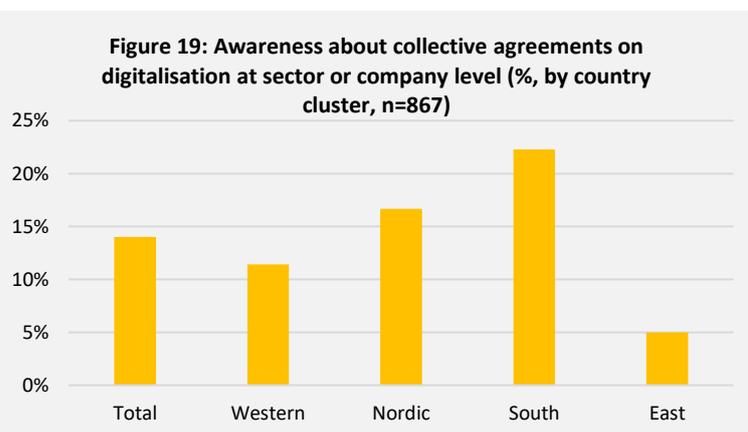
Per maggiori informazioni: <http://www.cgil.it/cose-progetto-lavoro-4-0/>

Gli accordi collettivi in materia di digitalizzazione: la dura realtà evidenzia la necessità di interventi urgenti

Negli ultimi due anni, le attività sindacali nell'ambito della digitalizzazione si sono evolute molto rapidamente. Questo appare evidente dalle diverse risposte al sondaggio CES pervenute nel tempo, soprattutto in relazione alla contrattazione collettiva a livello intersettoriale, settoriale e aziendale. Quando il sondaggio è stato lanciato, nel giugno 2017, quasi nessuno dei partecipanti si diceva a conoscenza di accordi collettivi siglati in materia di digitalizzazione.⁴ Nei mesi successivi, le cose sono cambiate notevolmente e il numero di rispondenti in grado di citare accordi collettivi sul tema è cresciuto costantemente in pressoché tutte le regioni europee.

Anche dopo la chiusura del sondaggio nel giugno 2018, tuttavia, la media dei rispondenti a conoscenza di accordi collettivi legati in qualche modo alla digitalizzazione a livello aziendale o di settore non andava

oltre il 14%. Come verrà illustrato nella prossima sezione, inoltre, gli accordi collettivi menzionati appaiono comunque limitati per portata e contenuti: solo un numero ristretto di tematiche, ad esempio, è stato finora affrontato in tutte le regioni europee.



⁴ Nello specifico, la domanda era: "È a conoscenza di casi concreti di aziende o settori in cui sono stati siglati contratti collettivi sulle questioni relative alla digitalizzazione?". In caso affermativo, al rispondente veniva chiesto di fornire informazioni generali su tale azienda/settore e una breve sintesi dell'accordo raggiunto.

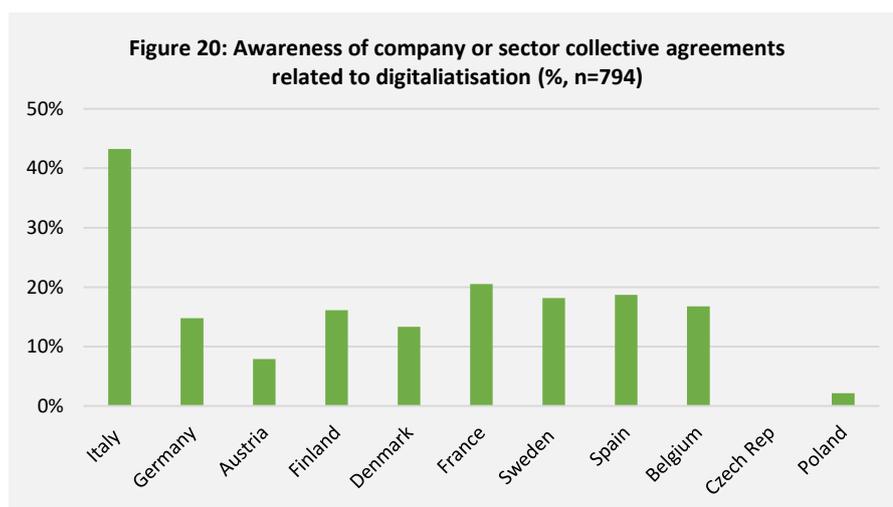
Questo dato è in netto contrasto con la necessità di prevedere e gestire il cambiamento digitale identificata da diverse centinaia di partecipanti al sondaggio come una delle aree di intervento più urgenti da affrontare per mezzo di contrattazione e accordi collettivi con i datori di lavoro a livello locale e nazionale.⁵ Questa parte del questionario ha ricevuto oltre 450 risposte qualitative in merito alle questioni più urgenti da affrontare mediante accordi collettivi a diversi livelli di contrattazione sociale.

Siamo giunti a un accordo con la direzione sull'introduzione di mobile working, e-learning, esternalizzazione di attività all'estero nei cosiddetti centri di servizi condivisi, lavoro in team virtuali internazionali, monitoraggio di prestazioni e comportamento, e protezione dati. (Presidente Comitato aziendale di gruppo, Germania)

Ancora una volta, l'Europa centrale e dell'est emergono come le regioni con la minore incidenza di attività di contrattazione collettiva, cosa che si traduce non solo in un minor coinvolgimento dei sindacati nel processo di cambiamento e nelle pratiche aziendali e di settore, ma anche nel basso tasso complessivo di contrattazione collettiva registrato in questi paesi. Il numero esiguo di risposte pervenute dalla Polonia e dalla Repubblica Ceca (si veda la figura qui sotto) è eloquente.

Quando si interpretano i risultati dei singoli paesi, la cautela è d'obbligo: i dati non vanno infatti intesi come un'indicazione del numero assoluto di accordi collettivi in materia di digitalizzazione siglati nel paese o nella regione, ma semplicemente come quelli di cui i partecipanti al sondaggio sono a conoscenza a livello aziendale e/o di settore. Questo potrebbe spiegare il numero sorprendentemente alto di rispondenti dell'Europa meridionale che si sono detti a conoscenza di tali accordi collettivi.⁶

Occorre notare inoltre la grande varietà di accordi collettivi ritenuti pertinenti dai rispondenti: gli esempi forniti includono infatti accordi aziendali in materia di rappresentanza sindacale e diritti dei lavoratori all'interno di multinazionali digitali con sede negli Stati Uniti (come ad esempio Amazon), accordi di settore sul lavoro mobile in campo assicurativo siglati in Germania o Finlandia, e accordi sull'implementazione di nuove tecnologie nel settore chimico spagnolo.



Come già evidenziato per le regioni dell'Europa centrale e orientale, gli accordi collettivi rivelano anche modelli e peculiarità nazionali, come ad esempio l'importanza dei contratti collettivi nazionali di settore nei Paesi nordici, in Belgio e in Germania, che contrasta con il forte ruolo della contrattazione collettiva a livello provinciale in Spagna. È comunque importante sottolineare alcuni dati generali relativi alla contrattazione collettiva che accomunano tutti i paesi.

- La vasta maggioranza degli accordi collettivi riferiti è stata siglata all'interno di grandi aziende.

⁵ Il sondaggio includeva due domande in questo ambito, che chiedevano di individuare i temi che il rispondente riteneva andassero affrontati con maggiore urgenza mediante accordi collettivi a livello settoriale, intersettoriale o aziendale al fine di dar vita a un "lavoro digitale equo".

⁶ In merito al numero elevato di rispondenti italiani indicato nella tabella, ad esempio, va notato che molti di loro hanno citato pochi ben noti accordi collettivi siglati all'interno di grandi aziende.

- Molti meno accordi sono stati stipulati a livello di settore e, comunque, hanno riguardato soprattutto i settori dove l'impatto delle nuove tecnologie e della digitalizzazione è maggiore, come quello finanziario, logistico, high-tech, sanitario, postale, automobilistico e delle telecomunicazioni.
- Gli esempi di contratto collettivo siglato a livello intersettoriale sono stati quasi nulli.

Per maggiori dettagli sulle tematiche e gli aspetti della digitalizzazione citati più di frequente, si rimanda alla prossima sezione.

5 Definire un modello di lavoro digitale equo – Temi, esperienze e prassi chiave

Temi importanti per la partecipazione dei lavoratori in materia di digitalizzazione: un processo lento e accidentato per dar forma al futuro del lavoro

Il sondaggio CES ha interpellato membri di organizzazioni sindacali, organi di rappresentanza aziendale, Comitati aziendali europei e rappresentanti dei lavoratori all'interno dei consigli di sorveglianza in merito alla **rilevanza di specifiche tematiche legate alla digitalizzazione per la partecipazione dei lavoratori**, vale a dire attività di informazione, consultazione e negoziazione di accordi collettivi dal livello locale fino ai CAE e al più alto livello decisionale aziendale nei consigli di vigilanza.

Le informazioni presentate nel riquadro a destra mostrano l'emergere di **alcuni temi comuni**. Tra i più importanti per la negoziazione di soluzioni in materia di impatto dei processi di trasformazione digitale e avvento delle nuove tecnologie troviamo l'orario di lavoro, le nuove forme di *mobile working* basate sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), la protezione dei dati del personale e il diritto a disconnettersi.

La raccolta di informazioni su questioni prioritarie per la partecipazione dei lavoratori ha rivelato anche che alcuni temi, soprattutto quelli riportati nel riquadro, sono stati trattati molto più spesso, mentre altri vengono trascurati nonostante la loro rilevanza per le condizioni di lavoro, la sicurezza sul lavoro e il futuro occupazionale nelle aziende e nei diversi settori.

Un ulteriore aspetto emerso dal sondaggio è che, in termini di partecipazione, le buone prassi appaiono concentrate in relativamente pochi paesi europei e, in particolare, in Europa occidentale. Questi risultati verranno trattati in maggiore dettaglio nelle prossime sezioni; la tabella qui sotto, tuttavia, presentala panoramica di una serie di temi chiave legati alla digitalizzazione e della frequenza con cui sono stati trattati nell'ambito delle diverse tipologie di partecipazione dei lavoratori.

Esempi di attività per la creazione di un lavoro digitale equo

In Francia, il diritto a disconnettersi è stato oggetto di contrattazione collettiva nel settore postale e delle telecomunicazioni.

In Italia, diverse aziende hanno siglato accordi con i sindacati in materia di lavoro agile (il cosiddetto smartworking), incluso telelavoro e lavoro mobile basato sulle TIC.

In Spagna, Austria, Germania e nei Paesi nordici, accordi su telelavoro e lavoro mobile basato sulle TIC sono stati raggiunti nel settore assicurativo, per effetto anche dell'accordo congiunto sottoscritto dai partner sociali europei in ambito finanziario.

La compagnia assicurativa AXA ha implementato il diritto a disconnettersi nelle sue sedi in Belgio, Italia, Francia e Spagna.

In Germania, numerose aziende industriali, come Daimler, Bosch e ABB, hanno raggiunto accordi locali tra la direzione e i comitati aziendali sul tema del lavoro mobile basato sulle TIC, in cui si stabilisce che l'orario di lavoro deve essere documentato e remunerato. È stato inoltre rafforzato il diritto di lavorare da casa.

Nel settore sanitario e ospedaliero, importanti accordi su protezione dei dati personali e sulla regolamentazione delle tecnologie potenzialmente utilizzabili per monitorare prestazioni e comportamenti dei lavoratori sono stati raggiunti in Germania, Austria, Francia, Italia e nei Paesi nordici.

In Spagna e Germania, esistono accordi di settore sul reskilling, l'aggiornamento delle competenze per i dipendenti a rischio di perdere il lavoro a seguito dell'automazione.

Fonte: risposte al sondaggio CES

C'è un timer collegato alle luci dei bagni, dove ai lavoratori non è consentito trattenersi più di 2 minuti, dopodiché le luci si spengono. Questo è connesso a un sistema di conteggio dei secondi di inattività in cui il lavoratore non lavora al computer. Tali secondi sono esclusi dall'orario di lavoro e non vengono retribuiti. Se il tempo di inattività supera una determinata soglia, il dipendente rischia il licenziamento.

(Rappresentante sindacale, Bulgaria)

Gli alti tassi di risposta indicanti che alcuni aspetti non sono ancora stati affrontati sono segnali preoccupanti che devono fare riflettere. Naturalmente, questioni come il diritto a disconnettersi o l'esternalizzazione del lavoro su piattaforme online non riguardano tutte le realtà aziendali, il che potrebbe spiegare come mai il 40% circa dei rispondenti ha indicato che non sono mai state trattate. Tuttavia, altri temi come l'introduzione di nuove tecnologie, comprese quelle potenzialmente utilizzabili per monitorare prestazioni e comportamenti dei lavoratori, l'esigenza di aggiornare o integrare le competenze attraverso ulteriori percorsi formativi, o questioni inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro, secondo gli esperti interessano tutti i profili

occupazionali in tutti i settori dell'economia. Il fatto che anche in questo caso solo una piccola percentuale abbia riferito che questi temi sono stati affrontati in fase di informazione e consultazione è un risultato allarmante. Ciò soprattutto alla luce del fatto che il sondaggio CES tende a riflettere la situazione presente all'interno di grandi aziende, dove esistono organi di rappresentanza dei lavoratori e dove tali questioni dovrebbero venire affrontate per effetto degli obblighi di legge previsti del quadro di riferimento UE in materia di informazione e consultazione. In realtà, in numerose risposte qualitative al sondaggio provenienti soprattutto dall'Europa centrale e orientale ma anche da paesi con tassi di partecipazione elevati, come Austria, Belgio e Spagna, i rappresentanti sindacali a livello aziendale e di settore hanno riferito molti casi in cui il datore di lavoro ha introdotto nuove tecnologie senza alcuna informazione, per non parlare di consultazione, preventiva.

La seguente tabella presenta una panoramica dei risultati generali del sondaggio per quanto riguarda la copertura di importanti tematiche legate alla digitalizzazione mediante diverse tipologie di partecipazione dei lavoratori.

Tabella 3: I seguenti temi sono stati affrontati all'interno del suo organismo di rappresentanza dei lavoratori o organizzazione sindacale? Se sì, con quali strumenti?

Percentuale delle risposte totali *	No	Sì, all'interno del sindacato	Sì, informazione e consultazione	Sì, accordo aziendale	Sì, accordo collettivo di settore
Strategia aziendale					
Cambiamento nella politica/strategia aziendale/di settore per effetto della digitalizzazione	21	26	34	10	2
Outsourcing e <i>offshoring</i> di lavori/mansioni a piattaforme online	40	16	22	8	1
Nuove tecnologie					
Introduzione di nuove tecnologie (automazione, robot, dispositivi digitali come palmari, tablet, occhiali e guanti intelligenti ecc.)	24	19	32	15	2
Cambiamenti nell'organizzazione e nei processi di lavoro in seguito all'implementazione di tecnologie digitali	20	21	37	14	2
Orario di lavoro					
Problemi di equilibrio lavoro-vita privata o di orario di lavoro legati alla digitalizzazione	30	23	21	11	4
Telelavoro e <i>mobile working</i> basato sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)	28	15	21	22	5
Diritto a disconnettersi	41	19	15	8	2
Formazione e qualifiche professionali					
Cambiamenti nei profili occupazionali e nelle qualifiche professionali	28	18	28	8	3

Percentuale delle risposte totali *	No	Sì, all'interno del sindacato	Sì, informazione e consultazione	Sì, accordo aziendale	Sì, accordo collettivo di settore
Ulteriore formazione e acquisizione di nuove competenze in seguito alla digitalizzazione della produzione o dei servizi	29	19	29	8	3
Protezione dei dati					
Introduzione di tecnologie atte a monitorare prestazioni e comportamenti	32	14	23	17	1
Protezione dei dati personali (raccolti, ad esempio, nell'ambito del lavoro mobile basato sulle TIC, processi automatizzati ecc.)	23	19	23	19	2
Salute e sicurezza					
Salute e sicurezza, stress e rischi psicosociali legati al lavoro mobile basato sulle nuove tecnologie (TIC) e all'uso di dispositivi e strumenti digitali	26	21	28	11	5
Rappresentanza delle nuove tipologie di lavoratori nell'era dell'economia digitale					
Necessità di comprendere le caratteristiche delle nuove forme di lavoro per difendere gli interessi dei "lavoratori periferici" (freelance, autonomi subordinati, subappaltatori ecc.)	43	23	12	4	1

Fonte: Sondaggio CES. (N = 961 – 989).

* Nota: la tabella non include la percentuale di partecipanti che ha risposto "Non so" (compresa tra il 6 e il 17%).

Come illustrato nella tabella, solo un terzo circa dei rispondenti al sondaggio CES riferisce che alcune problematiche legate alla digitalizzazione (cambiamenti nell'organizzazione e nei processi di lavoro in seguito all'implementazione di tecnologie digitali, cambiamenti nella politica aziendale per effetto della digitalizzazione, introduzione di nuove tecnologie...) sono state affrontate mediante attività di informazione e consultazione. Altri temi importanti registrano percentuali di molto inferiori: è il caso, ad esempio, delle questioni legate all'orario di lavoro (meno di un quarto), a telelavoro e *mobile working* basato sulle nuove tecnologie (TIC), al diritto di disconnettersi e ai cambiamenti nei profili occupazionali e nelle competenze richieste (meno del 20%). Solo il 23% dei rispondenti ha segnalato che l'introduzione di nuove tecnologie potenzialmente utilizzabili per monitorare prestazioni e comportamenti o il tema della protezione dei dati personali sono stati oggetto di informazione e consultazione a livello aziendale.

Percentuali ancora più esigue hanno riferito di accordi collettivi inerenti alla digitalizzazione siglati a livello aziendale o di settore. Al primo posto degli aspetti regolamentati da accordi collettivi aziendali, con il 22% troviamo il telelavoro e il *mobile working* basato sulle nuove tecnologie (TIC), seguiti dalla protezione dei dati personali raccolti nell'ambito del lavoro mobile basato sulle TIC e/o dei processi automatizzati (19%), e l'introduzione di tecnologie atte a monitorare prestazioni e comportamenti (17%).

Telelavoro e lavoro mobile basato sulle TIC costituiscono anche un aspetto che, secondo i partecipanti al sondaggio, è stato affrontato mediante accordi collettivi, sebbene a riferirlo sia solo il 5% di loro. Tra le questioni più citate, seppure con percentuali minime, un ulteriore 4% e 3% di rispondenti si sono detti a conoscenza di accordi di settore nell'ambito, rispettivamente, di tematiche relative all'equilibrio tra lavoro e vita privata o all'orario di lavoro e in quello della salute e sicurezza, stress e rischi psicosociali legati al *mobile working* basato sulle TIC e all'uso di dispositivi e strumenti digitali.

È interessante soffermarsi sulla questione delle nuove forme di lavoro e occupazione, attualmente tra le priorità del dibattito pubblico. Questo tema è stato menzionato in numerose risposte qualitative come una delle maggiori sfide per le economie e le società europee, non solo in relazione all'avvento delle piattaforme digitali e del lavoro ai tempi dell'economia delle app e della *gig economy* (lavori saltuari a ingaggio), ma altresì in relazione all'aumento dei finti lavoratori autonomi e del precariato. Sebbene circa un quarto dei rispondenti indichi che questo tema è stato affrontato da gruppi di lavoro sindacali, solo il 12% riferisce che è stato anche oggetto di attività d'informazione e consultazione a livello aziendale. Solo il 4% dei partecipanti, inoltre, afferma che la necessità di comprendere le caratteristiche delle nuove forme di lavoro

per difendere gli interessi dei “lavoratori periferici” (come freelance, autonomi subordinati o subappaltatori) è stata affrontata all’interno di trattative aziendali con i datori di lavoro, percentuale che scende all’1% a livello di settore.

Strategie aziendali e modelli di imprenditoria digitale

Oltre a fare emergere nuovi modelli imprenditoriali basati essenzialmente sulle tecnologie digitali, dell'informazione e delle telecomunicazioni, la digitalizzazione ha un forte impatto sulle attività commerciali e sulle aziende preesistenti in tutti i settori, dall'agricoltura ai servizi di pubblica utilità. **L'effetto della digitalizzazione sui modelli imprenditoriali e le sue implicazioni per il lavoro, le condizioni di lavoro e l'occupazione rappresentano quindi un tema fondamentale per i sindacati di settore, così come per i comitati e le rappresentanze sindacali aziendali.**

I partecipanti al sondaggio CES hanno sottolineato come i cambiamenti nei modelli di business e ingenti investimenti in nuove tecnologie (come software o intelligenza artificiale, spesso nell'ambito di nuove acquisizioni, fusioni o della creazione di nuove divisioni), vengano decisi ai più alti livelli direzionali, ossia dal consiglio di amministrazione, nel quartier generale aziendale (che può sorgere fuori dall'Europa) e dal consiglio di vigilanza. È per questo che numerosi rispondenti hanno enfatizzato che la presenza dei Comitati aziendali europei e delle rappresentanze sindacali nei consigli di amministrazione è fondamentale per anticipare e influenzare (attraverso attività di informazione tempestiva e consultazione con interlocutori chiave a livello direzionale) l'implementazione dei processi di trasformazione digitale e di ristrutturazione aziendale. Sebbene, naturalmente, molto dipenda dalla cooperazione e dalla buona volontà dei datori di lavoro (non scontata), i consigli di vigilanza e i CAE forniscono valore aggiunto soprattutto per quanto riguarda la raccolta tempestiva di informazioni e la possibilità di instaurare un dialogo con le più alte cariche aziendali. Questo può creare fiducia e gettare le basi per iniziative e progetti congiunti, oltre che per accordi sulla previsione e gestione del cambiamento nell'ambito della digitalizzazione. I partecipanti al sondaggio, tuttavia, hanno anche evidenziato i limiti delle prassi dei CAE, anche laddove la direzione aziendale è aperta e collaborativa.

I risultati quantitativi mostrano che anche il ruolo dei CAE e la partecipazione dei lavoratori a livello di consiglio di amministrazione (dove vengono prese tutte le decisioni in materia di strategie digitali, internalizzazione o esternalizzazione e investimenti) è importante per supportare e informare adeguatamente gli organismi di rappresentanza dei lavoratori e i sindacati nei paesi in cui essi sono scarsamente coinvolti nei processi decisionali, informativi e consultivi.

Come illustrato nella figura qui sotto, esiste un notevole divario tra paesi come Repubblica Ceca, Polonia e Spagna da un lato e Finlandia, Svezia e Germania dall'altro per quanto concerne le attività di informazione e consultazione in materia di digitalizzazione e nuovi modelli imprenditoriali. Se per esempio in Finlandia il 47% dei rispondenti riferisce che il tema dei modelli di business è stato affrontato attraverso la raccolta di informazioni e la consultazione con la direzione aziendale, solo il 25% dei rispondenti polacchi e il 22% di quelli spagnoli fa altrettanto (contro una media del 33%).

Siamo un'azienda globale che attualmente impiega 110.000 persone. Alla domanda "Dove vede l'azienda tra cinque anni?", nessuno sa rispondere. Al momento, siamo in piena fase di sperimentazione ed esplorazione.

(Membro del consiglio di sorveglianza, MNC, settore chimico, Germania)

Di fronte all'introduzione di nuove piattaforme digitali che avrebbero svolto gran parte delle loro mansioni, invece di opporsi alla digitalizzazione, gli assistenti medici impiegati negli ospedali danesi si sono messi ad analizzare le nuove esigenze/mansioni che la tecnologia portava con sé e hanno stilato una lista dei nuovi servizi che potevano fornire agli ospedali. Un atteggiamento fantastico!

(Rappresentante sindacale, Danimarca)

Nel Comitato aziendale europeo del Gruppo METRO, abbiamo completato uno studio/corso di formazione di due giorni sul tema della digitalizzazione. In seguito al congresso UNI a Berlino, abbiamo deciso di effettuare un sondaggio internazionale sull'impatto dell'e-commerce sulla nostra attività di vendita.

(Rappresentante CAE Makro-METRO, Belgio)

La digitalizzazione non è un classico caso di conflitto capitale-lavoratori, è un compito creativo ("Gestaltungsaufgabe"). I lavoratori devono influenzare le decisioni prese oggi per evitare di ritrovarsi nella posizione di poter partecipare solo alla gestione degli effetti sociali delle nuove tecnologie.

(Rappresentante dei lavoratori nel Consiglio di vigilanza, Bayer, Germania)

In qualità di CAE, abbiamo siglato un accordo quadro globale con la direzione Renault. Tale accordo copre numerosi aspetti, ma i temi principali sono l'occupazione e la sicurezza sul lavoro. Vengono condotti periodici incontri di follow-up con la direzione aziendale e una ricerca congiunta di soluzioni alle nuove sfide emergenti.

Non sempre è facile, ma stiamo facendo del nostro meglio per contribuire a individuare soluzioni sostenibili nell'interesse dei lavoratori.

(Rappresentante sindacale aziendale e delegato CAE, Renault, Austria)

I Comitati aziendali europei non hanno molto potere, anche quando funzionano bene. Con due soli meeting all'anno, è difficile influenzare alcunché.

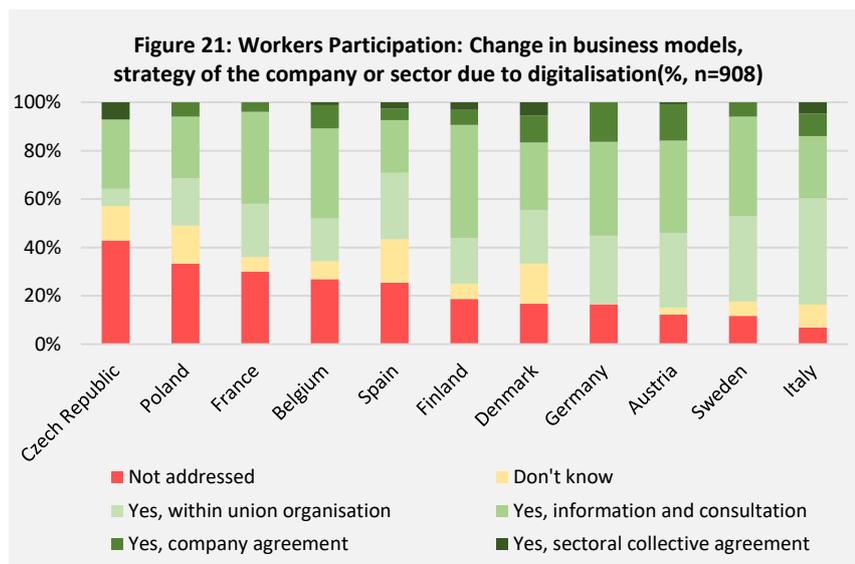
(Primo delegato CAE AXA, Belgio)

Outsourcing del reparto contabilità in Cina per la parte fatturazione, outsourcing del reparto assistenza in Polonia per la parte help desk, taglio di posti di lavoro attraverso la creazione di moduli digitali standard per la gestione di reclami, ordini di riparazione e allocazione dei costi.

(Rappresentante sindacale aziendale, Belgio)

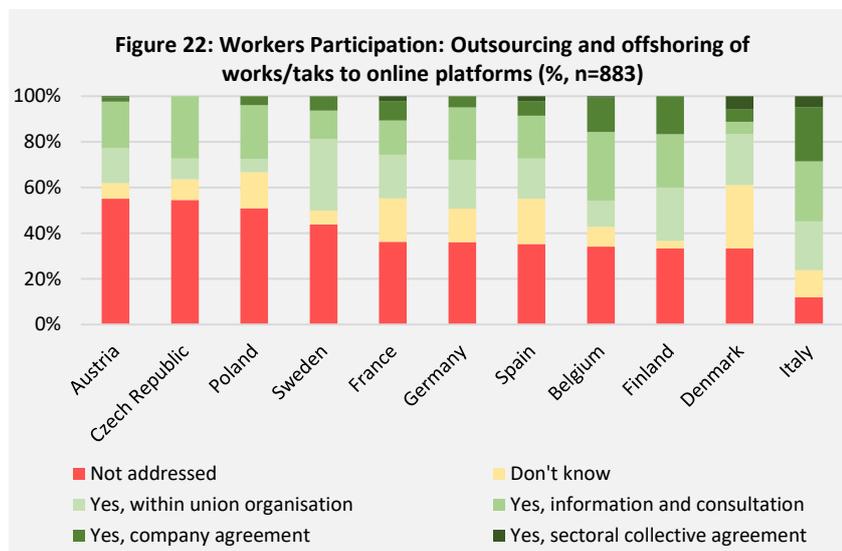
Aumento del best sourcing nel Regno Unito favorito dal miglioramento dei metodi di comunicazione digitali. In passato, tutte le attività doganali dell'azienda venivano svolte nel Regno Unito, oggi invece la trasformazione digitale ha reso possibile comunicare istantaneamente con tutto il mondo e moltissime operazioni doganali sono state esternalizzate in India e Malesia mediante best sourcing.

(Rappresentante sindacale aziendale, UK)



La digitalizzazione non influenza solo la politica aziendale “make or buy” (internalizzazione o esternalizzazione) ma anche le decisioni “make or sell”. Alcuni partecipanti al sondaggio CES hanno infatti evidenziato nelle loro risposte testuali come la digitalizzazione abbia accelerato le prassi di outsourcing delle mansioni aziendali a fornitori di servizi esteri, principalmente per motivi di costo. Parallelamente, è emersa anche la tendenza a introdurre piattaforme aziendali online per creare concorrenza interna o esternalizzare alcune mansioni affidandole a piattaforme digitali o di *crowdsourcing* esterne.

I risultati quantitativi del sondaggio, comunque, indicano che il modo in cui questo trend viene percepito varia da un paese all'altro e anche tra le diverse organizzazioni sindacali e rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale e di settore. Se, ad esempio, rappresenta un tema di crescente importanza in Italia, Belgio, Finlandia e Regno Unito, esso appare molto meno rilevante in Austria, Repubblica Ceca e Polonia. Mediamente, solo il 20% circa di tutti i rispondenti ha indicato che la questione dell'outsourcing a piattaforme online è stata oggetto di informazione e consultazione.



Ciò non significa, tuttavia, che la correlazione tra digitalizzazione ed esternalizzazione/internazionalizzazione sia debole, soprattutto nell'ambito delle cattive prassi. Il sondaggio CES ha infatti raccolto numerose segnalazioni di casi in cui le nuove tecnologie sono state utilizzate per favorire i processi di outsourcing e *offshoring* senza alcuna previa informazione o consultazione dei lavoratori.

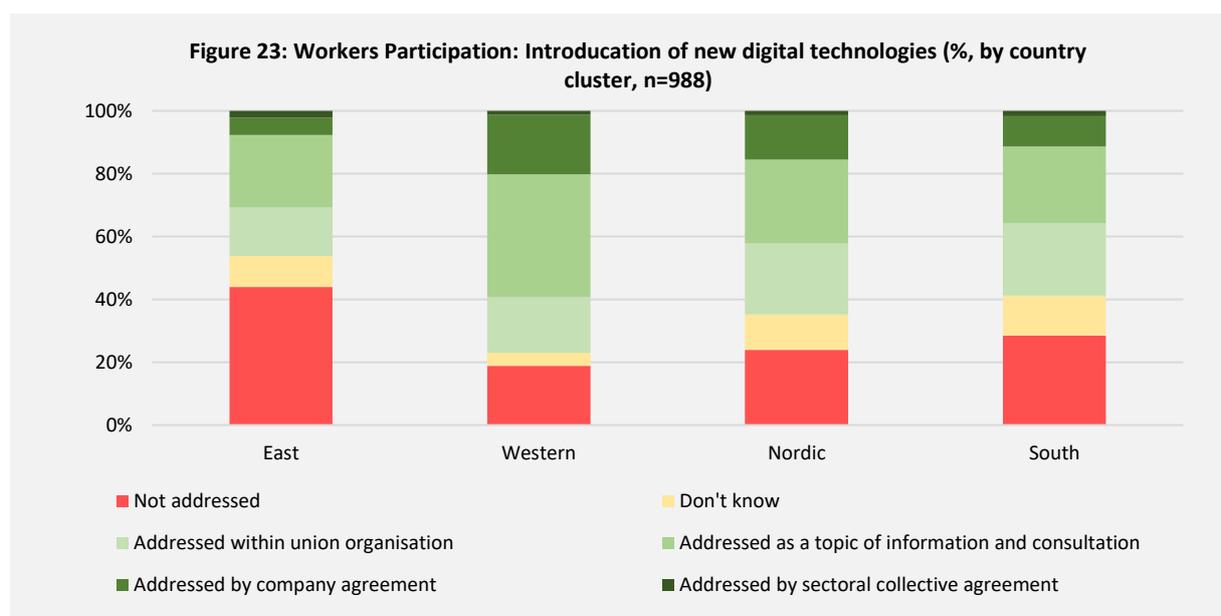
Introduzione di nuove tecnologie

Il tema dell'introduzione di nuove tecnologie e processi digitali (come automazione, robot o dispositivi quali palmari, tablet, occhiali e guanti intelligenti) in grado di influenzare i processi e l'organizzazione del lavoro è stato finora affrontato principalmente attraverso la partecipazione dei lavoratori a livello aziendale, che ne ha fatto, in particolare, l'oggetto di informazione, consultazione e accordi aziendali.

Le questioni affrontate sono varie: si va dall'uso di dispositivi personali al lavoro all'uso privato di hardware aziendale, dalla fornitura di dispositivi digitali come tablet e strumenti intelligenti per l'ambiente di lavoro all'utilizzo di social media e app, dall'introduzione di piattaforme online interne a numerose altre tematiche nell'ambito della regolamentazione (e definizione) di standard minimi e limiti per l'uso delle nuove tecnologie.

In media,

- il 32% di tutti i partecipanti al sondaggio CES hanno affermato che la loro introduzione è stata affrontata mediante attività di informazione e consultazione con la direzione aziendale; il 14% circa ha inoltre menzionato il raggiungimento di accordi aziendali sul tema;
- il 37% di tutti i rispondenti ha indicato che i cambiamenti nell'organizzazione e nei processi di lavoro sono stati affrontati mediante attività di informazione e consultazione, e quasi il 14% ha riferito che il tema è stato oggetto di accordi aziendali;
- per entrambi i temi, l'esistenza di accordi collettivi di settore viene riferita con molta meno frequenza (inferiore al 2%), un dato che non stupisce dato che la regolamentazione delle nuove tecnologie interessa la partecipazione dei lavoratori prevalentemente a livello aziendale o persino d'ufficio.



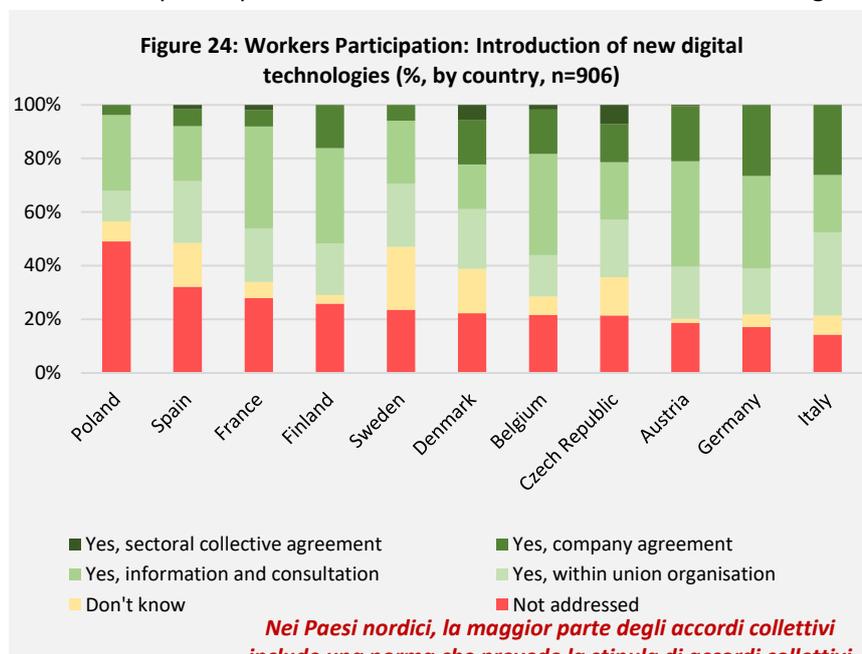
Questo potrebbe spiegare perché, nell'ambito delle differenze tra cluster regionali e singoli paesi, emergano divari significativi in termini di partecipazione dei lavoratori in relazione all'introduzione di nuove tecnologie. In particolare, nei Paesi nordici e dell'Europa occidentale il raggiungimento di accordi aziendali

come i “Betriebsvereinbarungen” tedeschi o austriaci è molto più comune rispetto ai paesi dell’Europa meridionale e dell’est. Un risultato emerso dal sondaggio che dovrebbe destare preoccupazione è l’alta percentuale di partecipanti dell’Europa orientale che afferma che il tema delle tecnologie digitali non è stato affrontato nemmeno all’interno di attività di informazione e consultazione a livello aziendale.

Per contro, il tasso relativamente elevato di partecipazione dei lavoratori in materia di nuove tecnologie e della loro regolamentazione nei Paesi nordici e dell’Europa occidentale indica che si tratta di una prassi ormai diffusa a livello aziendale. Va sottolineato che questo dato è in linea con la Direttiva quadro europea sull’informazione e la consultazione, dove la partecipazione dei lavoratori è stata inserita tra le questioni da affrontare. Molti rappresentanti sindacali aziendali tedeschi e austriaci, ad esempio, hanno incluso tra le buone prassi della loro azienda il raggiungimento di accordi con i comitati aziendali in materia di IT e nuove tecnologie che hanno un impatto sull’organizzazione e i processi di lavoro.

Questi esempi positivi sono in netto contrasto con le esperienze riportate in particolare dai rappresentanti sindacali aziendali dell’Europa centrale e dell’est, ma anche di alcuni paesi dell’Europa Occidentale, come Francia, Spagna e Regno Unito. Molti di loro, infatti, hanno menzionato esperienze negative di pratiche aziendali legate all’introduzione delle nuove tecnologie principalmente per la mancanza di informazione e consultazione preventive.

Va notato inoltre che, in questo ambito, le valutazioni delle pratiche di informazione e consultazione a livello di CAE ed europeo sono piuttosto contraddittorie. Se infatti le prassi di alcuni Comitati aziendali europei sono state descritte in termini favorevoli anche per l’effetto positivo che hanno su altri paesi dove il diritto di partecipazione dei lavoratori è poco riconosciuto, quelle di altri CAE sono state definite mediocri e inefficaci.



Nei Paesi nordici, la maggior parte degli accordi collettivi include una norma che prevede la stipula di accordi collettivi aziendali in materia di introduzione e utilizzo delle nuove tecnologie e/o di tecnologie che monitorano prestazioni e comportamenti dei dipendenti.

(Intervista a rappresentante sindacale, Finlandia)

Il nostro accordo collettivo aziendale sull’IT ha vent’anni, nel corso dei quali è stato integrato con molti altri accordi. La sua revisione totale è attualmente in corso con il supporto dei Comitati aziendali del gruppo.

(Rappresentante sindacale aziendale, Germania)

Abbiamo negoziato un accordo locale in merito a una piattaforma online che includeva tutti i processi relativi ai dipendenti, come formazione continua, prestazione e gestione dei talenti. In fase di contrattazione, abbiamo ricevuto il supporto del sindacato GPA-djp.

(Rappresentante aziendale, Austria)

Per imporre l’uso di tablet, i computer sono stati eliminati dagli uffici; questo ha portato alla prevenzione di rischi occupazionali mediante l’invio di un rapporto negativo in proposito contemplante l’obbligo di cambiare modalità.

(Rappresentante sindacale aziendale, Spagna)

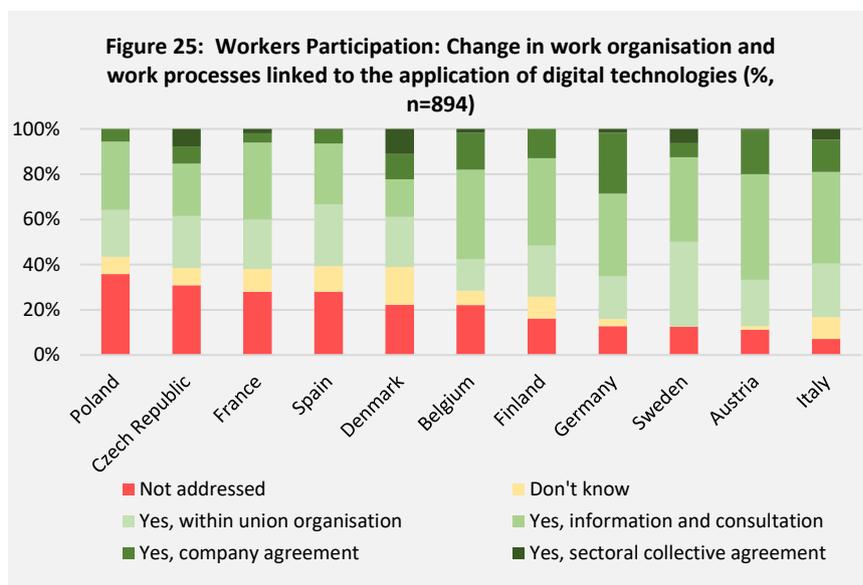
Tema non incluso nei congressi annuali del CAE e cecità di fronte alle ripercussioni sull’azienda (colpa della direzione ma anche dell’inattività delle rappresentanze dei lavoratori).

(Rappresentante sindacale aziendale, MNC, Spagna)

Introduzione di nuovi sistemi gestionali elettronici senza fornire adeguata formazione in merito al loro utilizzo o definire le mansioni che ogni lavoratore/reparto è tenuto a svolgere.

(Rappresentante sindacale aziendale, Spagna)

I problemi non sono sempre riconducibili a trascuratezza da parte del management o a una cattiva gestione direzionale. I commenti dei rispondenti spagnoli hanno evidenziato come agli organismi locali di rappresentanza dei lavoratori, soprattutto nelle piccole imprese, troppo spesso manchino le competenze necessarie per raccogliere informazioni rilevanti e partecipare seriamente ai processi consultivi indispensabili per raggiungere buoni accordi e trovare soluzioni efficaci.



Tempo lavorativo, telelavoro, equilibrio lavoro-vita privata

Nel contesto del sondaggio CES, **nulla ha ottenuto più attenzione e risposte dai sindacati e dai rappresentanti aziendali dei lavoratori rispetto alle questioni sull'orario di lavoro.**

Questo viene attestato dalle risposte alle domande contenute nel sondaggio riguardanti le questioni che necessitavano di essere affrontate con la massima urgenza tramite contratti collettivi a livello settoriale o cross-settoriale: la questione in cima all'elenco è l'orario di lavoro e l'equilibrio lavoro-vita privata, con una percentuale superiore al 20% dei partecipanti. Inoltre, circa il 10% dei partecipanti al sondaggio ha citato il diritto a disconnettersi, al telelavoro e al lavoro mobile ICT, come mostrato dalla seguente figura 25.

La digitalizzazione ha (ri-)portato molti aspetti correlati all'orario di lavoro sull'agenda relativa alla partecipazione dei lavoratori, ad esempio l'impatto dell'automatizzazione e dei guadagni in termini di razionalizzazione sull'orario lavorativo (riduzione), condizioni riguardanti l'orario lavorativo, regolamentazione del lavoro ICT da casa o al di fuori dell'orario lavorativo normale, disponibilità,

A livello locale, è stato garantito ai dipendenti l'accesso a corsi online su temi legati al loro settore di impiego. L'accesso, tuttavia, è estremamente limitato durante l'orario d'ufficio.

(Rappresentante sindacale aziendale, Irlanda)

Ambiente di lavoro sempre più al limite per l'introduzione di strumenti digitali che aumentano la produttività e peggiorano le condizioni di lavoro a causa di manager che non sono in grado di gestire la realtà quotidiana. Al personale viene chiesto di trascorrere sempre più tempo sui dispositivi digitali senza che ciò produca una riduzione del carico di lavoro.

(Rappresentante sindacale aziendale, Francia)

In caso di problemi gravi nei sistemi, la risoluzione di questi per il cliente può essere gestita in modo più veloce da casa, con gli appositi occhiali per la realtà virtuale. Spesso è possibile evitare le missioni in paesi distanti.

(Rappresentante aziendale, Germania)

John Deere permette il telelavoro per un massimo di tre giorni a settimana. Le parti coinvolte possono cambiare i giorni, tramite accordi reciproci.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Spagna)

Presso Hewlett-Packard in Italia, i sindacati sono riusciti a concludere un accordo sul cosiddetto lavoro agile.

(Rappresentante sindacale, Italia)

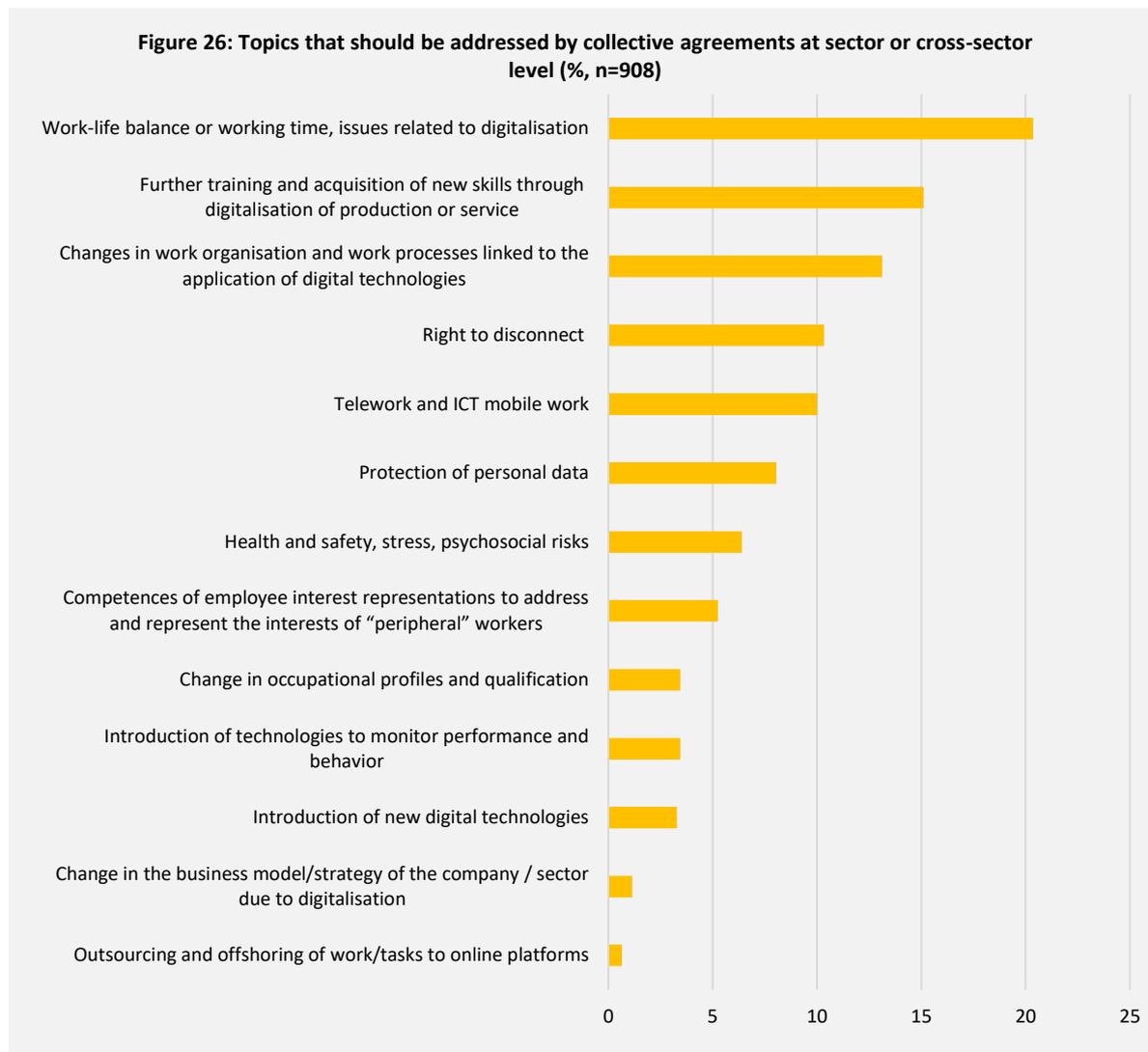
È un bene che la digitalizzazione possa offrire l'opportunità di lavorare da casa. Questo permette di evitare enormi livelli di traffico inutile dei pendolari (costo, tempo, inquinamento). Inoltre, offre la flessibilità necessaria in termini di orario lavorativo (ad es. interruzione temporanea del lavoro per un'ora, per poter andare a prendere i figli a scuola).

(Rappresentante aziendale, Paesi Bassi)

Prima di effettuare trasferte che superino il monte ore lavorativo, l'azienda offre vari tipi di indennizzo: economico, tempo libero o nulla! Incentivare reclami comparativi e fare pressione sui lavoratori, affermando che le trasferte sono volontarie quando non è vero... sono necessarie per lo svolgimento delle rispettive mansioni e per la professionalità, ma le ore in più non sono pagate. È necessario regolamentare questa situazione per evitare abusi.

(Rappresentante aziendale, Spagna)

monitoraggio, documentazione dell'orario di lavoro, monte ore massimo, remunerazione nonché una serie di aspetti riguardanti i confini sempre più labili tra vita lavorativa e vita privata.



Nelle risposte qualitative al sondaggio CES (argomenti affrontati finora, esperienze su buone e cattive pratiche, suggerimenti su argomenti da affrontare), i partecipanti hanno fatto ampiamente riferimento a questi aspetti. In questo contesto, risulta particolarmente evidente che, stando a quanto espresso da sindacati e organi di rappresentanza aziendale, l'impatto della digitalizzazione sull'orario lavorativo può offrire opportunità e un valore aggiunto per i lavoratori, purché vengano adottate condizioni-quadro facilitanti e norme opportune a livello aziendale e non solo. Allo stesso tempo, il sondaggio CES ha raccolto numerose evidenze ed esperienze, dimostrando che la digitalizzazione può peggiorare le condizioni dei lavoratori in relazione all'orario di lavoro e all'equilibrio vita lavorativa-vita privata, nel caso in cui tali regolamentazioni non vengano adottate o che non vengano definite nuove norme. Quest'immagine polarizzata sulla pratica e l'esperienza viene illustrata tramite alcune citazioni dei partecipanti al sondaggio, all'interno di riquadri in cui si riportano le loro parole esatte.

In particolare, per quanto concerne il telelavoro mobile o da casa, molti dei commenti al sondaggio hanno evidenziato una serie di norme e criteri sul telelavoro definiti nei contratti collettivi o negli accordi quadro aziendali, e considerati importanti nel contesto di **"condizioni eque di telelavoro"**. In particolare, sono stati evidenziati gli aspetti elencati di seguito.

- Il lavoro digitale o online deve essere considerato come orario di lavoro ed è necessario prevedere norme idonee sulla remunerazione o sul riposo compensativo;

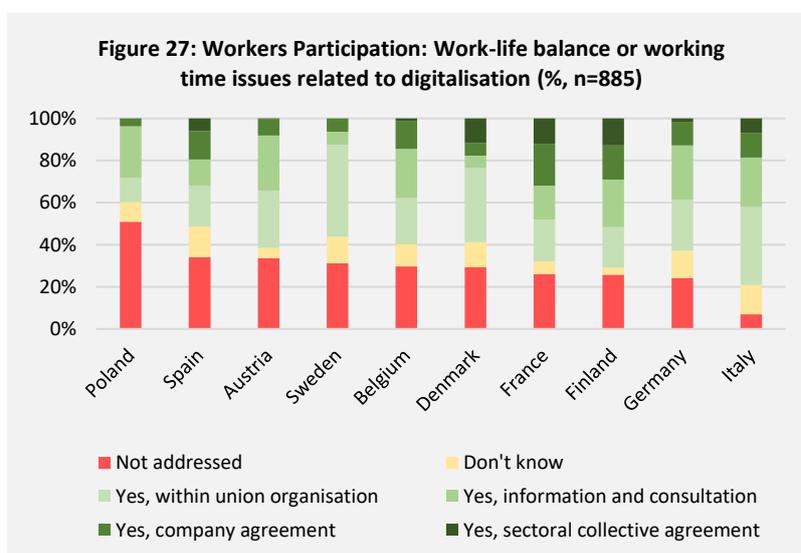
- sono necessarie norme chiare sulle modalità di conteggio dell'orario lavorativo a casa o in trasferta;
- le norme e i regolamenti negli accordi aziendali, nelle normative e nei contratti collettivi devono tenere presente che il lavoro di tanti dipendenti viene sempre più svolto al di fuori del luogo di lavoro abituale;
- Il lavoro da casa si deve basare sul principio della libera scelta sull'inversione delle evidenze: il lavoratore e il datore di lavoro devono stipulare un accordo; in caso di mancato accordo, il datore di lavoro deve fornire evidenze chiare sul motivo per cui non è possibile svolgere il telelavoro da casa;
- si rendono necessarie regole chiare in relazione alle condizioni di lavoro e ai requisiti di salute e sicurezza per i luoghi di svolgimento del telelavoro;
- altrettanto importanti sono le norme concernenti cybersicurezza e protezione dei dati.

Incorretta applicazione del concetto di telelavoro. I lavoratori sono sovraccaricati di pratiche che finiscono per obbligare a svolgere il lavoro assegnato al di fuori del calendario stabilito, che nessuno controlla. Non ci sono normative sufficientemente chiare ed approfondite riguardo questa nuova modalità, sempre più diffusa in molti contesti lavorativi. Il poter costantemente ricevere nuove assegnazioni può implicare un abuso della disponibilità del lavoratore, finalizzato a risolvere qualsiasi problema che insorga.
(Rappresentante aziendale, Spagna)

Tuttavia, come già menzionato in precedenza, il sondaggio mostra inoltre che le norme e i regolamenti sul telelavoro variano in modo considerevole tra un'azienda e l'altra, sia all'interno dello stesso paese sia tra un paese e l'altro. Pertanto, è molto importante gestire la questione dell'orario lavorativo o del telelavoro, prevedendo livelli diversi di partecipazione dei lavoratori. Ad esempio, i partecipanti al sondaggio hanno evidenziato che gli accordi-quadro sul lavoro mobile ICT o sul telelavoro si sono rivelati molto utili contestualmente alle trattative condotte con la direzione. Un'altra buona pratica evidenziata è la messa a disposizione da parte dei sindacati di expertise e know-how. Nelle aziende più grandi, molti partecipanti hanno affermato che le norme o gli accordi quadro aziendali costituiscono la base su cui stipulare ulteriori accordi e contratti locali.

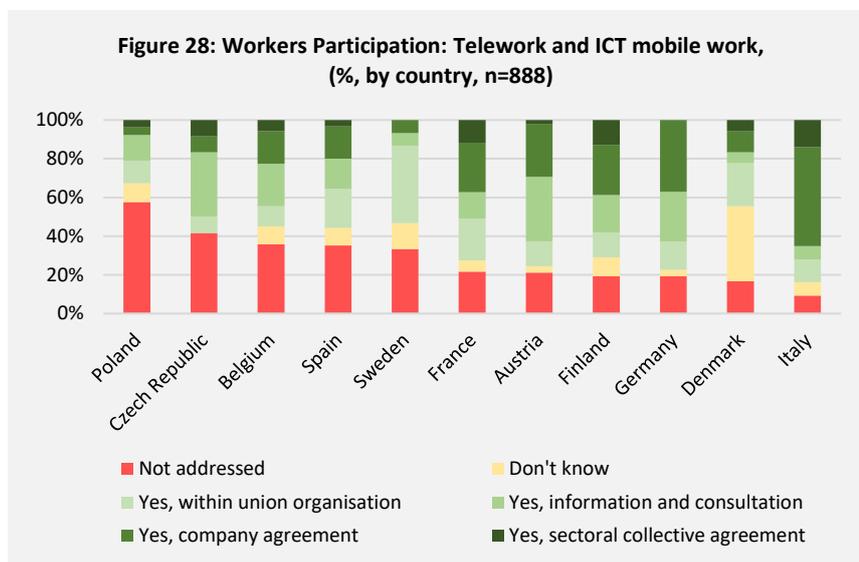
La nostra azienda gestisce il telelavoro in modo molto liberale; siamo riusciti a raggiungere un accordo molto vantaggioso sul telelavoro a livello di gruppo, tra il comitato aziendale e il datore di lavoro. Fino all'80% dell'orario lavorativo può essere espletato da casa.
(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Germania)

Anche in questo caso, gli accordi raggiunti nelle aziende multinazionali, a livello transfrontaliero, sono una fonte importante di supporto per le consultazioni a livello locale e per i rispettivi contratti nei paesi in cui gli organi di partecipazione dei lavoratori e i sindacati si trovano in posizioni di svantaggio. Si tratta di un aspetto necessario, in quanto le questioni relative al telelavoro e all'orario lavorativo sono state finora gestite in modo disomogeneo tra i vari cluster di paesi e i singoli paesi, come mostrato dalle tabelle seguenti. Al di là delle differenze di gestione delle questioni sull'orario lavorativo e sull'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata, tramite informazioni, consultazioni e accordi a livello aziendale, le differenze tra i paesi sono molto evidenti anche riguardo alle attività interne delle organizzazioni sindacali in materia: ad esempio, mentre solo l'11% delle risposte dei sindacati polacchi ha indicato che le questioni sull'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata sono state gestite all'interno delle

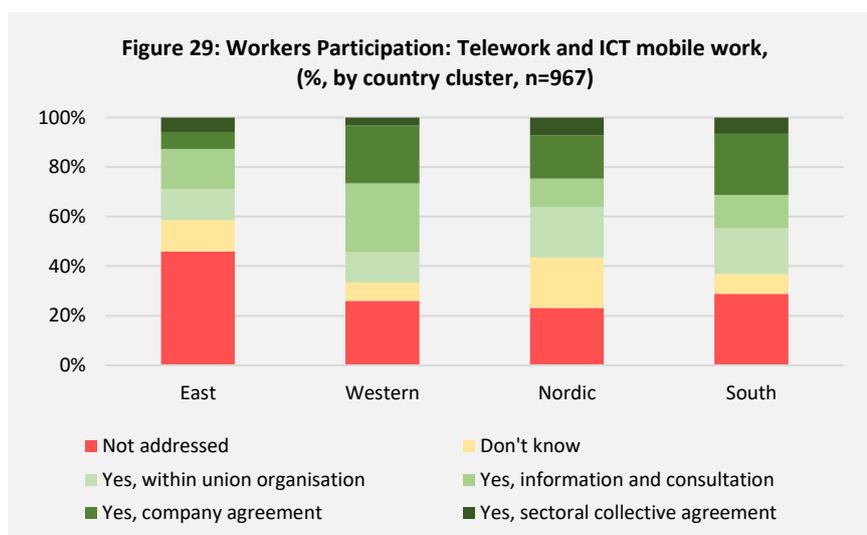


organizzazioni sindacali (ad es. dai gruppi di lavoro), i partecipanti svedesi hanno indicato una percentuale del 44% e i partecipanti italiani una percentuale del 37%.

Al contrario, secondo i partecipanti al sondaggio, le questioni sul telelavoro e sul lavoro mobile ICT sono state maggiormente gestite dal punto di vista di partecipazione dei lavoratori a livello aziendale, in particolare, tramite accordi a livello aziendale, decisamente raffrontabili per i seguenti paesi: Belgio (17% dei partecipanti), Spagna (17), Francia (25), Austria (27), Finlandia (26), Germania (37) e Italia (51).



Per quanto concerne il telelavoro e il lavoro mobile ICT, si rilevano differenze altrettanto significative per i vari cluster di paesi: come mostrato dalle figure seguenti, il 46% dei partecipanti delle regioni orientali ha indicato che questo argomento non è stato ancora affrontato in alcun modo, né dai sindacati, né tramite forme di partecipazione dei



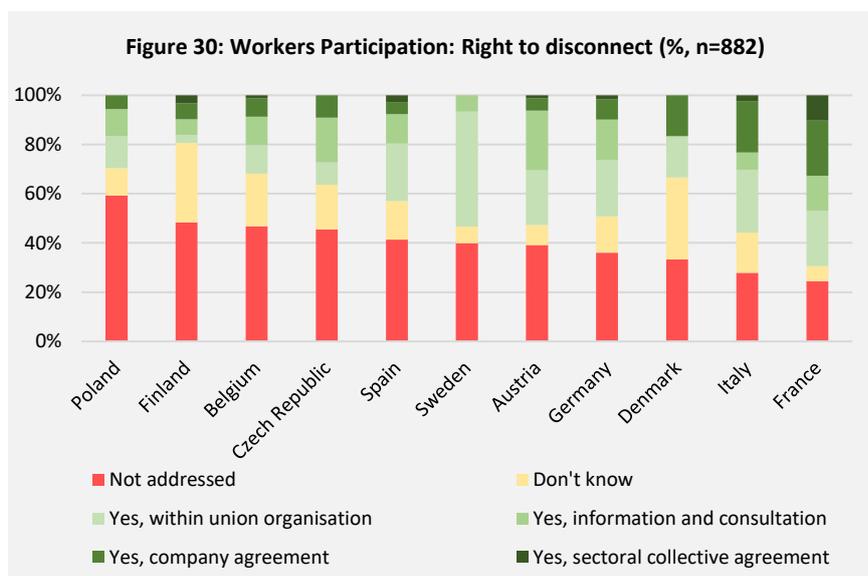
lavoratori. Questo dato è in contrasto con solo il 23% dei partecipanti dei Paesi nordici che hanno affermato lo stesso. Inoltre, mentre solo il 13% dei partecipanti dell'Europa orientale ha segnalato contratti collettivi a livello aziendale o settoriale per affrontare la questione, circa il 32% nell'Europa meridionale e il 27% nell'Europa occidentale hanno segnalato l'esistenza di contratti collettivi a entrambi i livelli.

Il diritto a disconnettersi

Il diritto a disconnettersi è uno degli aspetti correlati alla digitalizzazione che è **sempre presente nel dibattito pubblico, quantomeno in alcuni paesi UE** (ad es. Germania, Francia, Italia). Esistono inoltre esempi ben noti di settori, tra cui automotive, bancario, assicurativo, IT, in cui sono stati conclusi accordi tra sindacati/comitati aziendali sul diritto dei lavoratori di disconnettersi durante periodi specifici, ad es. in orario serale, nel fine settimana o in periodi di ferie. A livello settoriale, il diritto a disconnettersi è stato, ad esempio, oggetto di trattative in Francia per il settore postale, logistico e delle telecomunicazioni, mentre in Finlandia per il settore dei servizi finanziari.

Va altresì evidenziato che, in Francia, i cinque principali sindacati sono stati coinvolti nella redazione in bozza di un rapporto su lavoro e trasformazione digitale, commissionato dall'allora Ministro del Lavoro. Nella serie di raccomandazioni, il "diritto a disconnettersi" è stato incluso nel rapporto e trasformato in legge nel 2017.

Tuttavia, il sondaggio CES mostra che il diritto a disconnettersi è stato finora affrontato in modo approfondito solo da un numero limitato di paesi, mediante accordi a livello aziendale o a livello superiore; nello specifico, se ne sono occupati Francia, Italia e Danimarca. In tutti gli altri paesi, il tema è ancora poco approfondito e, in media, più del 40% dei partecipanti al sondaggio ha indicato che non è stato affrontato per niente dagli organismi di partecipazione dei lavoratori.



Molti dipendenti nella nostra azienda lamentano di essere sempre online e al telefono. Devono leggere e rispondere alle e-mail anche nel fine settimana.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, MNC, Svizzera)

I nuovi PC sono portatili: laptop. Da un lato, è più facile per il professionista completare le proprie attività a casa. Si accumula tuttavia una quantità di ore straordinarie di lavoro effettivo, che non vengono né documentate né remunerate. Il tempo di lavoro in casa, nei fine settimana, in orario notturno, durante le ferie ecc. non viene documentato.

(Rappresentante aziendale, Spagna)

Sarebbe importante inserire le condizioni seguenti nei contratti collettivi: orario di lavoro in relazione al lavoro digitale, il diritto di essere offline, norme per il lavoro svolto da casa, regolamenti sui lavori svolti in qualsiasi luogo.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Germania)

Dalle risposte qualitative fornite nel sondaggio, è altresì possibile identificare una serie di **principi chiave evidenziati dai partecipanti** riguardanti soluzioni eque sul diritto a disconnettersi, in senso stretto e in senso più ampio; nello specifico:

- diritto specifico a non essere reperibili al di fuori del normale orario lavorativo;
- diritto a disconnettersi durante periodi di malattia;
- diritto a disconnettersi durante le ferie;
- chiusura dei server di posta elettronica al di fuori dell'orario di lavoro, definendo in modo chiaro le eccezioni;
- norme e regolamenti riguardanti il lavoro su piattaforme aziendali specifiche o su piattaforme B2C, in particolare in orario di lavoro/orari inusuali;
- diritto dei lavoratori a disattivare la funzione GPS dei dispositivi digitali;
- norme riguardanti le pause e i momenti di riposo quando si è reperibili online;
- norme riguardanti l'uso di smartphone per uso professionale o personale per le attività lavorative, durante e dopo il normale orario di lavoro.

Il diritto a disconnettersi – Contratto collettivo di CC00 e Axa Seguros in Spagna

La confederazione sindacale delle commissioni dei lavoratori (CCOO) in Spagna, il principale sindacato di Axa Seguros, ha sottoscritto il primo contratto collettivo che riconosce il diritto dei lavoratori a disconnettersi dai relativi mezzi tecnologici al di fuori dell'orario di lavoro. Questo accordo ha carattere vincolante per il triennio 2017-2020. La nuova clausola, la prima del suo genere in Spagna, afferma quanto segue: *“Axa riconosce il diritto dei lavoratori a non rispondere alle e-mail o a messaggi di lavoro al di fuori dell'orario lavorativo, salvo in caso di forza maggiore o di circostanze eccezionali”*.

Il nuovo contratto collettivo della compagnia assicurativa riconosce il diritto dei dipendenti di spegnere i propri cellulari al di fuori dell'orario di lavoro. Questo accordo è altrettanto finalizzato ad aiutare i lavoratori a raggiungere un equilibrio tra vita professionale e vita privata, elaborando orari di lavoro flessibili e soluzioni di telelavoro. Grazie a questo accordo aziendale, spesso considerato un punto di riferimento nel settore, si prevede che i nuovi aspetti in esso contenuti stabiliscano un nuovo trend e stimolino altre aziende ad adottare misure che prevedano il diritto a disconnettersi. L'iniziativa di Axa giunge in un momento in cui il Ministero del Lavoro spagnolo mostra grande interesse verso le leggi recentemente promulgate in Francia.

Formazione e qualifiche

Come evidenziato da un interview partner durante il sondaggio, *“La digitalizzazione crea perdenti (lavoratori in età avanzata, lavoratori che possono essere sostituiti da macchine/robot) e vincitori (lavoratori “agili”, professionisti, specialisti IT/software)”*. In questo contesto, **si rendono necessari ingenti investimenti e sistemi di formazione e istruzione professionale** nonché una formazione continua degli adulti, per poter evitare che una grande fetta della forza lavoro resti indietro, nel contesto dei processi di trasformazione digitale. Inoltre, sono necessarie misure nel contesto della formazione specifica dell'azienda e delle attività di pianificazione sulle RU. I partecipanti al sondaggio hanno messo in evidenza in modo particolare le seguenti necessità:

- (ri-)classificazione delle fasce retributive, in base a nuovi profili professionali e mansioni digitali;
- adattamento dei programmi iniziali e degli ulteriori programmi formativi a livello aziendale, nonché dei profili occupazionali (nazionali, a livello di settore);
- dotazione di tutti i lavoratori delle skill digitali di base, inclusi i lavoratori meno coinvolti nella digitalizzazione e i lavoratori in età più avanzata;
- re-skilling e up-skilling dei lavoratori, i cui posti di lavoro sono stati automatizzati, così da tutelarli dal rischio di esubero (*“Rationalisierungsschutz”*);
- integrazione di nuovi profili occupazionali nella formazione specifica dell'azienda, nei programmi di qualificazione e di sviluppo delle skill;
- integrazione dei metodi e degli strumenti digitali nei programmi e nei corsi di formazione iniziali e successivi.

I partecipanti al sondaggio hanno inoltre evidenziato **la necessità di un diritto alla formazione per ciascun lavoratore, anche laddove ciò non produca un benefit diretto per l'azienda**. Inoltre, è emerso che la formazione continua debba essere offerta non solo ai lavoratori *“in età più avanzata”*, e non limitarsi a brevi periodi; sono piuttosto necessari corsi di aggiornamento e un aggiornamento periodico delle skill.

Rispetto all'elevata rilevanza della formazione e delle qualifiche, che sono a loro volta un campo d'azione importante per le parti sociali e per gli organismi di

“A livello aziendale, è necessaria una strategia per le RU più a lungo termine, inclusi programmi di sviluppo delle skill/qualifiche. Essi devono rispecchiare i nuovi orientamenti strategici del business e le rispettive skill necessarie”.

(Membro del comitato di supervisione, MNC con sede in Germania)

Le parti sociali danesi, contestualmente al recente contratto di settore, hanno concordato che è necessario mettere a disposizione 200 milioni di corone danesi per le misure di qualifica nel settore, come risposta alla digitalizzazione.
(Rappresentante sindacale, Danimarca)

Il comitato aziendale di Merck KG ha avviato l'iniziativa “Haus der Arbeitswelten” (La casa del mondo del lavoro). Si tratta di un approccio per dare forma a un cambiamento tecnologico locale, nel settore sia farmaceutico sia chimico. L'iniziativa riguarda l'istruzione, la protezione dei dati dei dipendenti, la salute e la sicurezza, nonché la pianificazione strategia sulle RU.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Austria)

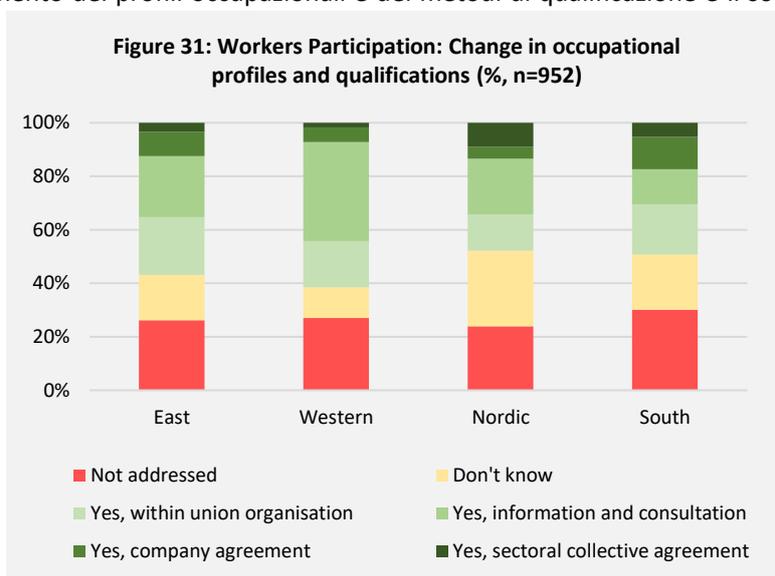
Per il settore chimico, abbiamo stipulato un contratto collettivo che include ulteriori regole sulla formazione, in modo da soddisfare i nuovi requisiti della digitalizzazione.

(Rappresentante sindacale, Germania)

rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale nella maggior parte degli Stati Membri UE, i risultati quantitativi del sondaggio CES mostrano che percentuali relativamente alte di partecipanti hanno indicato che il problema dei cambiamenti nei profili occupazionali e nelle qualifiche richieste, dovuti alla digitalizzazione, e delle attività di ulteriore formazione e istruzione o di acquisizione delle skill sono stati affrontati tramite informative e consultazioni, nonché tramite accordi a livello aziendale o settoriale.

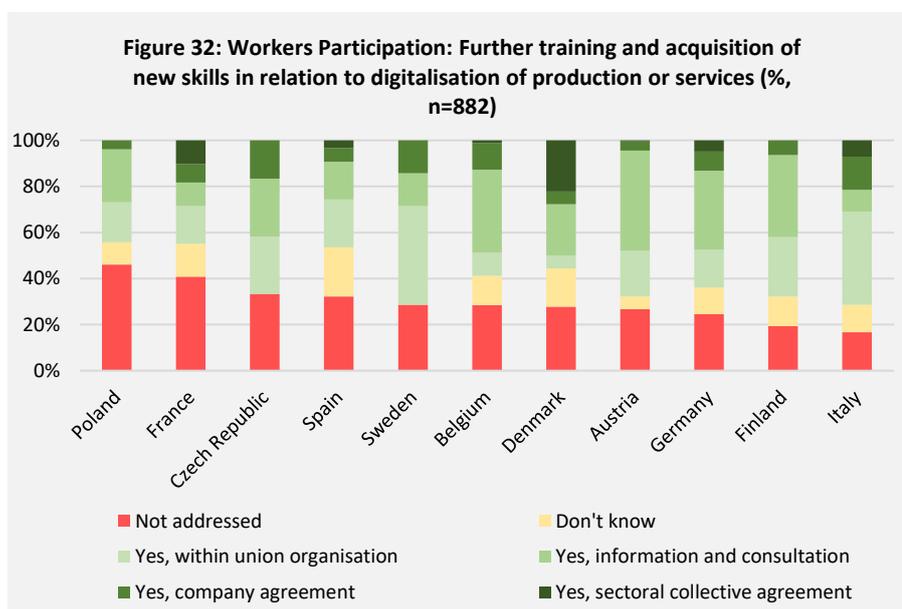
- Oltre il 27% dei partecipanti ha indicato che le variazioni nelle qualifiche e nei profili occupazionali, nel contesto della digitalizzazione, sono state affrontate tramite informative e consultazioni;
- in termini di acquisizione delle skill e dell'ulteriore formazione, la rispettiva percentuale diviene ancor più elevata, fino a toccare quasi il 29%;
- quasi l'8% dei partecipanti ha indicato che il problema dei cambiamenti nei profili occupazionali e delle qualifiche è stato affrontato tramite accordi aziendali (per quanto concerne gli accordi di settore, la rispettiva percentuale è pari al 3,5%);
- inoltre, l'8% dei partecipanti ha indicato che sono stati negoziati accordi di settore su questo argomento (accordi di settore: 2,8%).

Inoltre, le differenze tra gruppi di paesi e paesi singoli sono meno evidenti rispetto ad altre tematiche. Va evidenziato che il tema dell'adeguamento dei profili occupazionali e dei metodi di qualificazione è il solo per il quale il profilo dei paesi europei centro-orientali è molto simile a quello di altri gruppi di paesi. Infatti, la percentuale dei partecipanti dall'Europa centro-orientale che conferma che questo tema è stato affrontato nelle organizzazioni sindacali è superiore rispetto a tutti gli altri cluster di paesi. Inoltre, per quanto concerne le informative e le consultazioni, le rispettive percentuali sono superiori rispetto ai paesi dell'Europa meridionale e nordici, stando ai partecipanti al sondaggio provenienti dall'Europa centrale e orientale.



Per quanto concerne il problema dell'ulteriore formazione e dell'acquisizione di nuove skill che soddisfino i nuovi requisiti prodotti dalla digitalizzazione, le differenze tra i gruppi di paesi e i paesi singoli risultano più accentuate.

Inoltre, come mostrato dalla figura seguente, i risultati specifici per i paesi mostrano le differenze nei vari strumenti a disposizione per la partecipazione dei lavoratori, nello specifico in relazione alle informative e alle



consultazioni versus contratti collettivi a livello aziendale e/o settoriale. In particolare, le percentuali elevate di partecipanti che hanno indicato i contratti collettivi settoriali in Francia e Danimarca risultano molto evidenti.

Protezione dei dati dei dipendenti

La digitalizzazione coinvolge i Big Data. I nuovi modelli imprenditoriali nel settore IT e nell'economia delle piattaforme o delle app, nonché sempre di più nei settori tradizionali, quali automotive (Connected Drive), edilizia (Smart Housing), servizi o energia (Smart Grid) oltreché sanitario e ospedaliero, giusto per menzionarne alcuni, si basano sulla raccolta dei dati e sul loro uso come materie prime per i nuovi servizi e attività di business. I Big Data sono resi possibili dal cloud computing e dai massicci incrementi delle capacità di conservazione, nonché dalle capacità e dagli accessi alla banda larga. All'interno delle industrie e dei servizi, l'automazione e i nuovi strumenti digitali, insieme ai processi di automazione, raccolgono dati massivi sui singoli lavoratori e sulle attività correlate al lavoro. Spesso non risulta chiaro il modo in cui tali dati vengono utilizzati, se essi vengano o meno fusi e archiviati, trasferiti a terze parti; non è neppure chiaro il modo in cui i provider di servizi esterni e le piattaforme social ne facciano uso.

Di conseguenza, il problema della protezione e regolamentazione sui dati personali, le norme riguardanti l'uso dei dati e le tecnologie di monitoraggio delle prestazioni e/o dei comportamenti professionali sono stati segnalati come una delle principali fonti di preoccupazione per i lavoratori e gli organismi che ne tutelano gli interessi a livello aziendale, settoriale e di società nel suo insieme.

Di nuovo, non sorprende che i problemi quali l'introduzione di nuove tecnologie per monitorare le prestazioni e i comportamenti o la protezione dei dati personali raccolti nel contesto del lavoro ICT, i processi di automazione o altre attività di produzione o erogazione di servizi occupino i primi posti nelle agende delle organizzazioni sindacali e degli organismi di rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale. In media, il 23% dei partecipanti al sondaggio ha indicato che questo aspetto viene gestito nel contesto delle procedure informative e consultive a livello aziendale. Inoltre, percentuali relativamente alte di partecipanti hanno indicato che sono stati stipulati accordi a livello aziendale con il datore di lavoro; il 17% dei partecipanti ha indicato accordi sull'introduzione di tecnologie di monitoraggio/sorveglianza, mentre il 19% dei partecipanti ha dichiarato che gli accordi aziendali sulla protezione dei dati personali dei dipendenti sono stati oggetto di negoziati con il datore di lavoro.

Tuttavia, anche in questo caso si rilevano differenze evidenti tra i cluster di paesi e i paesi singoli, relativamente a entrambi gli aspetti. Le differenze emergono in particolare in relazione ai risultati sulle attività informative e consultive a livello aziendale: mentre circa il 24% dei partecipanti al sondaggio provenienti dai paesi dell'Europa orientale ha indicato che gli accordi a livello aziendale sono stati oggetto di trattative, la percentuale nella regione dell'Europa orientale è solo del 3%, mentre si registra il 9% per l'Europa meridionale e il 13% per i Paesi nordici.

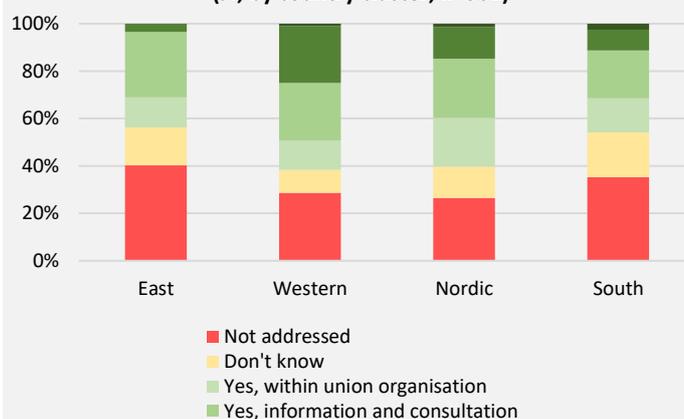
La sorveglianza dei dipendenti è aumentata. È necessaria una maggiore protezione.

(Rappresentante aziendale, Polonia)

È necessario limitare la raccolta arbitraria dei dati personali e potenziare la sorveglianza sui dati dei lavoratori.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Francia)

Figure 33: Workers Participation: Introduction of technologies to monitor performance and behaviour (% by country cluster, n=961)



Per quanto concerne i singoli paesi, la situazione in Germania, dove circa il 40% dei partecipanti ha fatto

Presso IBM Austria, abbiamo una rete dettagliata e globale di accordi aziendali ('Betriebsvereinbarungen'), che riguarda temi come orario di lavoro, protezione dei dati personali e telelavoro da casa. Vi sono inoltre dibattiti aperti con la dirigenza aziendale della filiale austriaca a livello di campo d'azione, sia nel comitato di supervisione sia nella direzione europea del Comitato aziendale europeo. Inoltre, abbiamo ottimi rapporti sia con gli esperti dei sindacati sia con i pari in altre aziende.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Austria)

Noi di De VoorZorg Antwerp abbiamo stipulato un accordo a livello di gruppo che definisce regole chiare per la sorveglianza delle attività in Internet dei dipendenti nonché per quanto concerne le limitazioni e le norme generali per l'utilizzo di Internet.

(Rappresentante aziendale, Belgio)

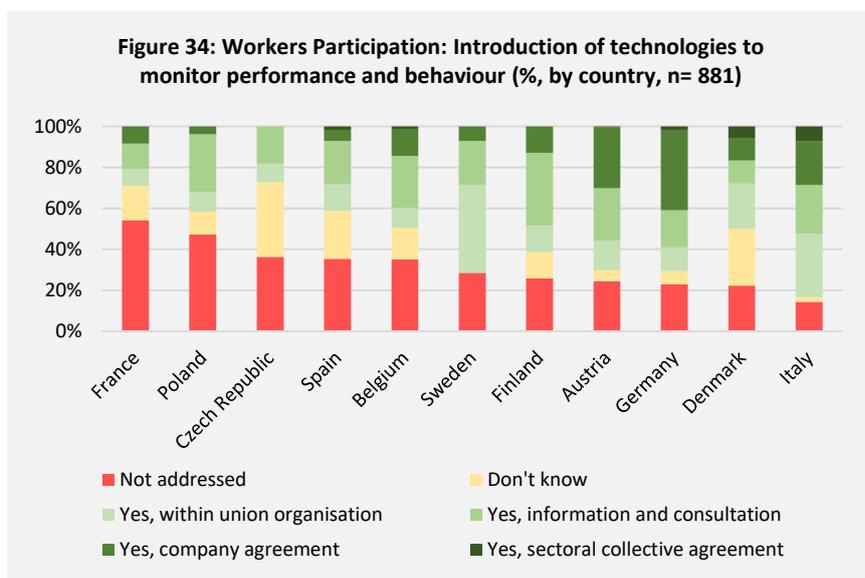
L'accordo di Telenor SAS include regole concernenti la sorveglianza e il monitoraggio delle prestazioni dei lavoratori. È necessario raggiungere un compromesso tra le nuove tecnologie ICT e l'autonomia e l'integrità personale.

(Rappresentante sindacale, Norvegia)

Adattamento dei servizi di gestione delle cartelle cliniche, servizi di accettazione, controllo delle scorte e delle forniture, di alcune tecniche chirurgiche e di diagnostica per immagini. Sia nel settore pubblico sia in quello privato.

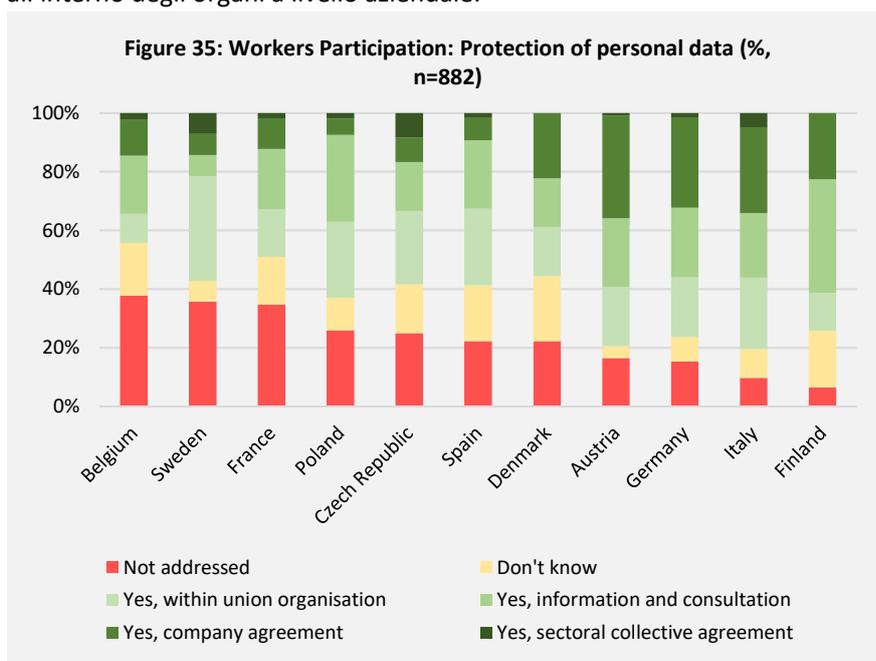
(Rappresentante sindacale, Spagna)

riferimento ad accordi (gran parte dei quali a livello aziendale, mentre solo il 2% a livello settoriale) sulle tecnologie di monitoraggio delle prestazioni o dei comportamenti, e le rispettive percentuali elevate in Austria e Italia, sono in contrasto con la situazione esistente in Francia, Polonia e Repubblica Ceca.



In questo contesto, va rilevato che i commenti al sondaggio, in particolare quelli di partecipanti provenienti dall'Europa centrale e orientale, ma anche da Spagna e Francia (in particolare, da aziende nazionali più piccole, al contrario di MNC) hanno messo in luce che il motivo principale delle difficoltà di negoziazione di accordi sulla sicurezza dei dati o IT è la mancanza di interesse, o perfino l'opposizione, da parte del datore di lavoro.

Gli ulteriori commenti e gli esempi di buone pratiche forniti dai partecipanti al sondaggio hanno inoltre evidenziato la necessità, per gli organi di rappresentanza dei lavoratori, di acquisire competenze e know-how in relazione alle nuove tecnologie di monitoraggio delle prestazioni e dei comportamenti. Come ribadito in particolare dai partecipanti dell'Europa meridionale e orientale, questo know-how spesso manca all'interno degli organi a livello aziendale.



Di conseguenza, per poter negoziare accordi a livello aziendale con la dirigenza / il datore di lavoro, i rappresentanti dei lavoratori e/o i comitati sindacali a livello aziendale necessitano del supporto delle organizzazioni sindacali settoriali o cross-settoriali. La mancanza di tale supporto o capacità può inoltre contribuire alle percentuali relativamente basse di accordi a livello aziendale o settoriale sulle nuove tecnologie e sulla protezione dei dati personali in alcuni cluster di paesi e in paesi specifici. Questo viene altresì attestato dalle attività di partecipazione dei lavoratori relativamente alla protezione dei dati personali (figura 34).

Posto di lavoro e previdenza sociale - sostituzione, previsione e futuro del lavoro

Come già ricordato nella sezione precedente sui rischi della digitalizzazione, **la perdita di posti di lavoro a causa dell'automatizzazione e dell'informatizzazione costituisce la preoccupazione più rilevante per i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori.** Contestualmente alle discussioni dei seminari e alle interviste effettuate con i membri dei CAE e dei comitati di supervisione, questa problematica viene assolutamente confermata. Tuttavia, gli interview partner e i partecipanti al sondaggio hanno evidenziato nei propri commenti che è difficile specificare l'impatto quantitativo sul lavoro dipendente, in quanto le perdite di posti di lavoro dipendente sono spesso correlate non solo all'automatizzazione ma anche ad altri cambiamenti che hanno ripercussioni a livello di lavoro dipendente (fusioni, esternalizzazioni, guadagni di produttività ecc.).

Nelle interviste con i rappresentanti dei lavoratori nei comitati di supervisione, nonché con i membri dei consigli aziendali SE e EWC di livello senior, e nelle discussioni dei seminari CES, è stato pertanto evidenziato che il dialogo con i massimi livelli dirigenziali è fondamentale per poter prevedere i cambiamenti e per identificare possibili perdite di posti di lavoro a causa dell'automatizzazione, e concordare misure per evitare esuberi; nello specifico, sono state citate attività di up-skilling e re-skilling, trasferimenti interni ad altri posti di lavoro o programmi di indennizzi finanziari per i dipendenti i cui posti di lavoro vengono declassati a causa dell'automatizzazione.

In questo contesto, i partecipanti al sondaggio hanno evidenziato una serie di buone pratiche e di iniziative a livello aziendale, settoriale e regionale, che hanno coinvolto i sindacati in collaborazione con le altre parti sociali e ulteriori interlocutori. Una caratteristica comune di queste pratiche è la ricerca di modalità di trattamento eque relative alla gestione del processo di trasformazione digitale, per esempio garantendo condizioni di lavoro idonee e la tutela sociale dei dipendenti e dei lavoratori, a prescindere del loro status contrattuale effettivo.

Molti partecipanti hanno inoltre evidenziato la necessità di elaborare **un contesto e un orientamento a livello aziendale per una ristrutturazione socialmente responsabile**, che tenga in considerazione le sfide specifiche correlate alla digitalizzazione. In questo contesto, un esempio positivo messo in luce dai rappresentanti aziendali in Spagna è l'accordo sulla ristrutturazione/"riconversione" presso l'azienda Robert Bosch di Aranjuez, contenente una serie di elementi importanti per affrontare l'impatto della digitalizzazione sui posti di lavoro e sul lavoro dipendente in maniera proattiva.

Ad esempio, i sindacati italiani hanno menzionato, come esempio di buona pratica, il patto/accordo tra la pubblica amministrazione regionale dell'Emilia Romagna e le organizzazioni sindacali, le organizzazioni dei datori di lavoro, i provider dell'istruzione pubblica, l'università nonché le autorità locali e provinciali. L'accordo è finalizzato a favorire un cambiamento economico e tecnologico che tenga in considerazione

Si tratta di un problema molto evidente nel settore finanziario nel quale, a causa della digitalizzazione, nel giro di due anni un quinto dei posti di lavoro totali è andato scomparendo e/o modificandosi.

(Rappresentante sindacale, Finlandia)

I programmi di digitalizzazione hanno comportato la perdita di 170 posti di lavoro nelle divisioni commerciali in Germania. Non è possibile fornire cifre simili per le divisioni produttive. L'attuale ondata di digitalizzazione avrà effetti significativi a livello di personale amministrativo e di gruppi occupazionali specifici (ad es. lavoratori addetti alla manutenzione).

(Rappresentante dei lavoratori nel comitato di supervisione di una MNC chimica tedesca)

ENGIE ha sottoscritto un accordo europeo su una ristrutturazione socialmente accettabile riguardante i cambiamenti tecnologici.

(Rappresentante sindacale, Belgio).

Nel settore chimico, esiste un contratto collettivo quadro sulla tutela contro la perdita dei posti di lavoro a causa dell'automazione

'Rationalisierungsschutz'): i dipendenti, i cui posti di lavoro vengono

automatizzati e che debbano accettare un nuovo posto di lavoro all'interno del settore a una retribuzione minore, percepiranno un indennizzo finanziario temporaneo.

(Rappresentante sindacale, Germania)

anche la qualità del lavoro e dell'occupazione nella regione, oltre a un elevato livello di tutela sociale dei lavoratori.

Riconversione – Contratto collettivo di Robert Bosch Spagna, stabilimento di Aranjuez (2015-2017)

1. (...) in conformità alle normative in vigore, l'azienda si impegna, e il personale accetta, ad effettuare un'azione idonea di riconversione dei lavoratori, adattando i loro profili, con l'applicazione delle necessarie tecniche sociologiche e formative, alle nuove necessità produttive, in maniera tale che nessuno risulti escluso dai progressi tecnici; in questo modo, si allontana inoltre il rischio di possibile disoccupazione dovuta all'adozione della tecnologia.
2. Data la necessità di ristrutturare servizi e posti di lavoro, il riadattamento del personale coinvolto sarà specificamente definito come segue:
 - Trasferimento dei lavoratori da posizioni indirette a posizioni dirette.
 - Trasferimento dei professionisti da posti di lavoro atipici a posizioni di lavorazione tipica all'interno dell'azienda.
 - Formazione di questi lavoratori sulle tecniche necessarie per le rispettive nuove posizioni.
 - Formazione in generale di tutto il personale interessato dai progressi tecnici e dell'intera azienda, così da garantire il conseguimento soddisfacente della sua mission.
3. Quanti sono coinvolti dalla riconversione non perderanno il livello raggiunto in azienda e manterranno la propria retribuzione di base e gli incentivi fissi, già percepiti; la parte restante della retribuzione dovrà essere definita in base alle posizioni occupate.
4. Il processo di riconversione sarà svolto tramite i servizi formativi e psicologici dell'azienda, in collaborazione con i rappresentanti dei lavoratori in azienda.

Fonte: Fundación 1o Mayo, rapporto inedito sulla Spagna nel contesto del progetto Diresoc.

In Finlandia, i sindacati hanno evidenziato l'iniziativa congiunta delle parti sociali nel settore finanziario, chiamata "Healthy Financial Sector", basata sulla collaborazione dei sindacati e delle organizzazioni dei datori di lavoro nel settore. Questa iniziativa è finalizzata allo sviluppo di nuovi modelli operativi per l'ambiente lavorativo nel settore finanziario, in cui la digitalizzazione e, in particolare, i nuovi canali per i servizi digitali, pongono grandi sfide (vedere: <http://www.finanssiala.fi/en/current-topics/future-of-work/Pages/default.aspx>). L'obiettivo del progetto è aumentare il benessere lavorativo, la produttività, la competitività nel settore, tenendo presente al contempo l'importanza del dialogo sociale e gli accordi collettivi tra le parti sociali.

Il futuro del lavoro e della tutela sociale dei lavoratori sono a loro volta al centro delle pratiche menzionate dai sindacati e dai rappresentanti aziendali in Belgio. In questo contesto, è emersa la necessità di discutere del processo di trasformazione digitale, non solo dal punto di vista delle nuove tecnologie, ma prendendo anche in considerazione l'impatto sulla qualità di vita nella società belga nel suo insieme. A livello aziendale, i sindacati e i rappresentanti aziendali hanno evidenziato l'importanza di monitorare in modo sistematico i progetti IT specifici e il loro impatto sul lavoro dipendente e sulla qualità del lavoro. Questo deve porre le basi per una serie di misure d'accompagnamento, di formazione e di trasferimento interno ad altri incarichi.

Un approccio simile è stato segnalato dai rappresentanti sindacali in Germania, ad es. riguardo a pratiche legate all'iniziativa regionale "NRW 2020". Questa iniziativa offre uno strumento di supporto pratico per i comitati aziendali, permettendo loro di mappare e identificare, nelle rispettive aziende, le divisioni e/o i luoghi di lavoro che saranno interessati dalla digitalizzazione e dai progetti di ristrutturazione "Industry 4.0". In base ai risultati di questa misurazione, i comitati aziendali sono in grado di elaborare misure idonee per ulteriori attività formative e per la pianificazione del personale, al fine di evitare esuberanti.

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza hanno un impatto sulla digitalizzazione; si pensi allo stress, ai rischi psicosociali, ai burn-out dovuti alle pressioni legate al lavoro mobile basato su ICT, alla reperibilità estesa o alla maggiore pressione in termini di tempistiche e alle nuove mansioni; si tratta di argomenti prioritari nelle agende dei sindacati e degli organi di rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale. **In media, il 21% dei partecipanti al sondaggio CES ha indicato che i problemi riguardanti salute e sicurezza sono affrontati da organi specifici all'interno delle rispettive organizzazioni sindacali; quasi il 28% ha affermato che la questione viene regolarmente affrontata a livello aziendale tramite procedure informative e consultive.** Sebbene circa l'11% dei partecipanti abbia confermato l'esistenza di un accordo a livello aziendale in materia di salute e sicurezza, quasi il 5% dei partecipanti ha fatto menzione di un accordo di settore sulla questione; si tratta pertanto dell'argomento con la più alta percentuale di riscontro rispetto a tutte le tematiche affrontate nel sondaggio.

Queste cifre e percentuali relativamente alte non sorprendono, in quanto la salute e la sicurezza dei lavoratori costituiscono uno degli aspetti fondamentali gestiti dagli organi di rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale, in conformità sia a un contesto nazionale di procedure informative e consultive sia alla legislazione sulla salute e sicurezza occupazionale. Inoltre, come già ricordato nella sezione precedente, per molti lavoratori la digitalizzazione è collegata a cambiamenti potenziali o già in atto nell'ambiente lavorativo singolo; questo porta a un maggiore senso di insicurezza, nuovi carichi di lavoro o intensificazione delle mansioni, come evidenziato nei commenti di molti dei partecipanti al sondaggio.

Tali commenti hanno posto particolarmente l'accento sui rischi di stress, burn-out e di tipo psico-sociale; i fattori possono essere di vario tipo, tra cui la sempre crescente domanda professionale, l'assottigliamento del confine tra vita lavorativa e vita privata, dato il bisogno di essere online in qualsiasi momento, e la pressione di una sempre maggiore produttività ma con il medesimo monte ore.

Numerosi partecipanti hanno inoltre evidenziato che la digitalizzazione porta a un impoverimento delle relazioni sociali e delle comunicazioni all'interno dell'azienda: l'interazione diretta è sostituita dai canali elettronici, dalla comunicazione tramite piattaforme interne, dai "social" media e dai servizi di messaggia istantanea. Inoltre, i partecipanti hanno affermato che, sempre più frequentemente, i modelli di orario lavorativo flessibile, i modelli di turni e le procedure di lavoro a chiamata sono organizzati tramite i social media o i gruppi di messaggistica.

Per quanto concerne le differenze tra i singoli paesi, la figura seguente mostra che, analogamente ad altre tematiche, le problematiche riguardanti salute e sicurezza sono state finora affrontate con maggiore frequenza dai paesi dell'Europa occidentale e nordici, oltre all'Italia (che ha infatti la percentuale maggiore di contratti collettivi a livello sia settoriale sia aziendale).⁷

Le condizioni di lavoro nel settore pubblico sono state semplificate solo apparentemente dalla digitalizzazione; questo perché i fattori di stress sono in aumento, data la pressione prodotta dalle elaborazioni in tempi rapidissimi.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Austria)

La sorveglianza totale dei dati sulle auto viene utilizzata per mettere i dipendenti sotto pressione, ad es. riguardo alla frequenza e alla durata delle pause, del consumo di carburante ecc.

(Presidente del comitato aziendale, azienda di grandi dimensioni, Austria)

Ti chiedono di rispondere al telefono in qualsiasi momento e di rispondere alle e-mail non appena vengono recapitate sulla piattaforma.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Svezia)

I lavoratori sono controllati a vista tramite ICT.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Polonia)

Si registra un aumento nella digitalizzazione della comunicazione, ad esempio nel contesto dei colloqui di valutazione o di formazione online. Questo produce un impoverimento dei processi sociali.

(Rappresentante aziendale dei lavoratori, Austria)

⁷ Per quanto riguarda le differenze più vistose in termini di procedure informative e consultive, va notato che ai partecipanti al sondaggio è stato chiesto di indicare la modalità principale, ossia non era possibile indicare più di uno strumento per la partecipazione dei lavoratori (questo spiegherebbe perché in Danimarca, ad esempio, la percentuale dei partecipanti che ha selezionato le procedure informative e consultive sia relativamente bassa).

Per quanto concerne le buone pratiche, i partecipanti al sondaggio hanno riferito un numero relativamente contenuto di esempi concreti. Queste pratiche riguardano

principalmente gli accordi aziendali con la direzione, per i quali è previsto un prossimo aggiornamento e adeguamento relativo alla valutazione dei rischi a livello di luogo di lavoro; sono altrettanto previste misure di aumento della consapevolezza e di

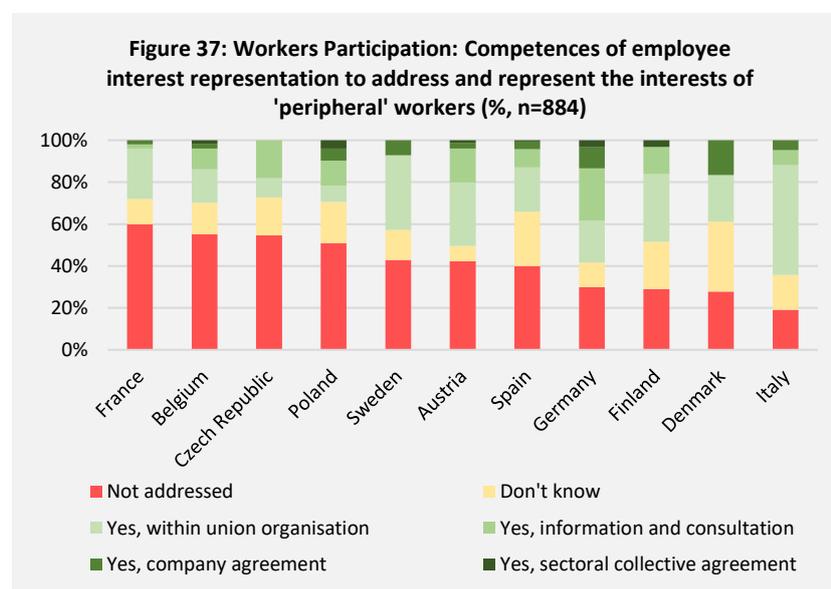
formazione per i manager, riguardo ai sintomi di stress e burn-out, gruppi di lavoro congiunti tra lavoratori e datori di lavoro e iniziative incentrate sulla salute.

Il numero ridotto di pratiche segnalate indica inoltre la mancanza di dibattito pubblico, di conoscenza e ricerca scientifica in relazione all'impatto prodotto dalla digitalizzazione sulla salute e la sicurezza. Si rendono indubbiamente necessarie analisi specializzate ed evidenze empiriche.

Competenze e rappresentanza dei lavoratori "periferici"

È stato inoltre chiesto ai rappresentanti sindacali e ai rappresentanti dei lavoratori aziendali nei comitati sindacali, consigli aziendali, comitati di supervisione, organi transnazionali informativi e consultivi, quali Comitati aziendali SE e EW, C e SE, di fornire informazioni circa le buone pratiche relative alla rappresentanza degli interessi dei lavoratori "periferici", tra cui liberi professionisti, lavoratori autonomi dipendenti e lavoratori in subappalto. Il background per questa domanda era che la digitalizzazione tramite piattaforme online o provider di servizi specializzati B2B sta fornendo un numero crescente di lavoratori spesso altamente qualificati; si tratta di lavoratori autonomi o di liberi professionisti che lavorano per le aziende, sia nel contesto nazionale ma anche internazionale.

I risultati del sondaggio mostrano che per molti sindacati e organi di rappresentanza aziendale, questo argomento e la rappresentanza dei lavoratori atipici è un tema particolarmente importante, seppure con alcune vistose differenze tra i vari paesi: in media, quasi il 25% dei partecipanti al sondaggio segnala che il problema della rappresentanza di tali gruppi di lavoratori viene discusso all'interno delle organizzazioni sindacali. Tuttavia, a livello



aziendale, il problema risulta meno rilevante: solo il 12% circa dei partecipanti lo indica come materia di procedure informative e consultive adottate finora con il datore di lavoro. Al contrario, circa il 4% dei partecipanti ha segnalato accordi a livello aziendale su tale argomento (solo un leggero 1% in più di partecipanti ha indicato accordi collettivi a livello settoriale).

Come mostrato dalla figura seguente, **esistono differenze vistose tra i vari paesi in relazione alla partecipazione dei lavoratori sul tema della rappresentanza dei lavoratori periferici da parte dei sindacati o degli organi di rappresentanza a livello aziendale.** Dal sondaggio, risulta che il problema è più sentito in paesi come Italia, Austria, Germania, Finlandia. Tuttavia, è necessario notare che la percentuale relativamente bassa in paesi quali Francia, Belgio e Spagna non indica necessariamente che l'argomento sia meno d'interesse in tali paesi. Di conseguenza, questi risultati specifici devono essere interpretati unitamente agli altri risultati del sondaggio, nello specifico a quelli riguardanti le sfide che i sindacati devono affrontare, inclusa la necessità di organizzare e rappresentare nuove forme di lavoratori digitali, tra cui i crowd-worker e i lavoratori tramite piattaforme online (v. sezione seguente).

6 Anche i sindacati devono adeguarsi!

In una sezione del sondaggio CES, ai partecipanti delle organizzazioni sindacali e degli organi di rappresentanza dei dipendenti a livello aziendale è stato chiesto quali siano **le sfide principali che i sindacati devono affrontare**. Al di là delle tre risposte predefinite⁸, i partecipanti sono stati invitati a commentare su questo argomento; 130 partecipanti hanno sfruttato questa opportunità.

I sindacati devono impegnarsi maggiormente nelle campagne sulla digitalizzazione?

In media, **oltre il 95% dei partecipanti concordava con l'affermazione secondo cui i sindacati devono portare avanti campagne più attive riguardo agli aspetti della digitalizzazione e del futuro del lavoro**.

Tuttavia, come mostrato dalla figura, vi sono anche risposte significative nei vari paesi, con percentuali che rasentano il 100% a favore in paesi come Danimarca, Italia, Svezia, Germania, Austria, Spagna, nonché Francia o Polonia, in cui una percentuale significativa di partecipanti è risultata maggiormente critica rispetto a tale quesito. Dai commenti e dalle risposte qualitative a questa domanda, due sono le ragioni che possono spiegare l'esitazione dei partecipanti: In primo luogo, come nel caso della Polonia, un

numero elevato di partecipanti ha affermato che nella propria azienda o settore la digitalizzazione non è ancora emersa come “problema della vita reale”. Inoltre, come nel caso della Francia, la percentuale di partecipanti che considerano principalmente la “digitalizzazione” come una parola alla moda per la flessibilizzazione dell’orario di lavoro e dei contratti di lavoro dipendente, che richiedono forti azioni sindacali a livello aziendale o settoriale, ma non necessariamente nuove campagne, è relativamente alta.

Cambiamenti nelle pratiche di assunzione e organizzazione

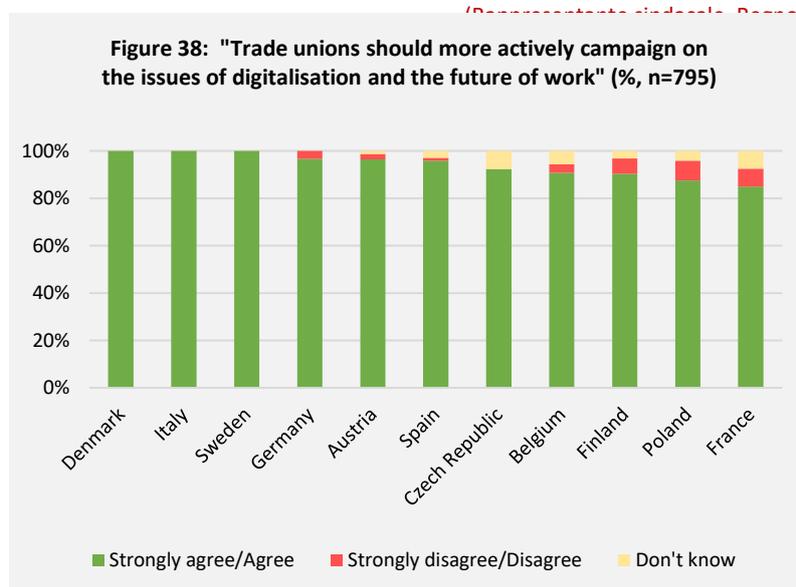
Alla domanda sulla necessità di cambiare i principi e le pratiche di assunzione e organizzazione, così da avere una maggiore attrattiva per i dipendenti nella digital economy (lavoratori mobili ICT, lavoratori su

I sindacati devono modificare le strategie di assunzione e le strutture organizzative, così da diventare maggiormente attrattivi per i lavoratori nella Digital Economy, ad es. crowdworker e lavoratori IT mobili.

(Rappresentante sindacale, Austria)

L'Advanced Technology coinvolgerà anche noi, che ci piaccia o meno. È inutile promuovere campagne a favore o contro di essa. È piuttosto necessaria una visione a lungo termine, unitamente a informazioni sulle tempistiche dei cambiamenti futuri.

(Rappresentante sindacale, Polonia)

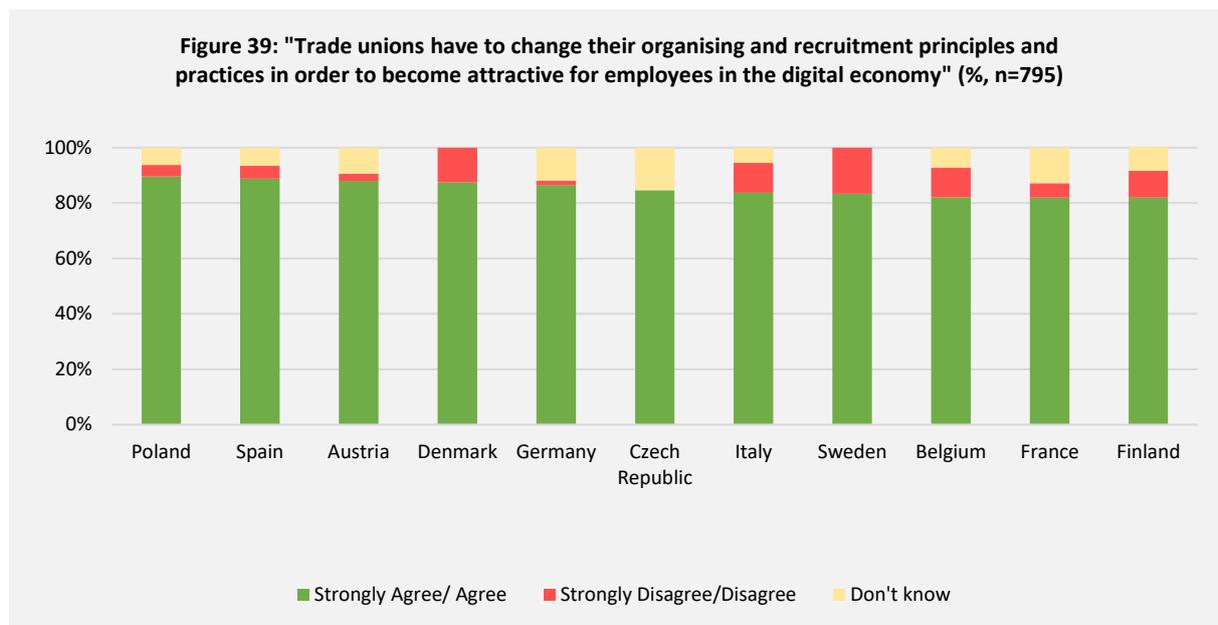


I processi di digitalizzazione devono essere inclusivi; non è possibile aspettarsi di creare sistemi avanzati senza avere prima la certezza che tutti i lavoratori siano in grado di accedervi.

(Rappresentante sindacale, Italia)

⁸ (a) I sindacati devono intraprendere campagne più attive riguardo agli aspetti della digitalizzazione e del futuro del lavoro; (b) I sindacati devono modificare i principi e le pratiche di assunzione e organizzazione, così da diventare attrattivi per i dipendenti nella digital economy, ad es. lavoratori mobili ICT, lavoratori tramite piattaforme online; (c) I sindacati devono sviluppare nuove competenze per utilizzare meglio tecnologie digitali, ad es. nelle comunicazioni o nel lobbying.

piattaforme online ecc.), la **stragrande maggioranza dei partecipanti risultava fortemente concorde**. Vi sono inoltre differenze minime tra i vari paesi e i problemi delle pratiche di assunzione e organizzazione; in particolare, i lavoratori tramite piattaforme online, i lavoratori dell'economia delle app e i lavoratori autonomi dipendenti hanno ricevuto il numero più alto di commenti qualitativi, dalla creazione di piattaforme digitali proprie per le pratiche di assunzione e organizzazione fino al ripensamento delle tariffe di affiliazione ai sindacati. Alcuni commenti sono risultati inoltre molto contraddittori, attestando così l'ampio spettro delle posizioni all'interno dei movimenti sindacali europei: mentre per alcuni l'attrattività e le nuove pratiche di assunzione e organizzazione dei sindacati sono un aspetto essenziale per la futura sopravvivenza dei sindacati stessi, in altri commenti si affermava che i digital worker e i lavoratori mobili ICT sono anch'essi lavoratori; di conseguenza, non è necessario elaborare strategie ad hoc di assunzione e organizzazione.

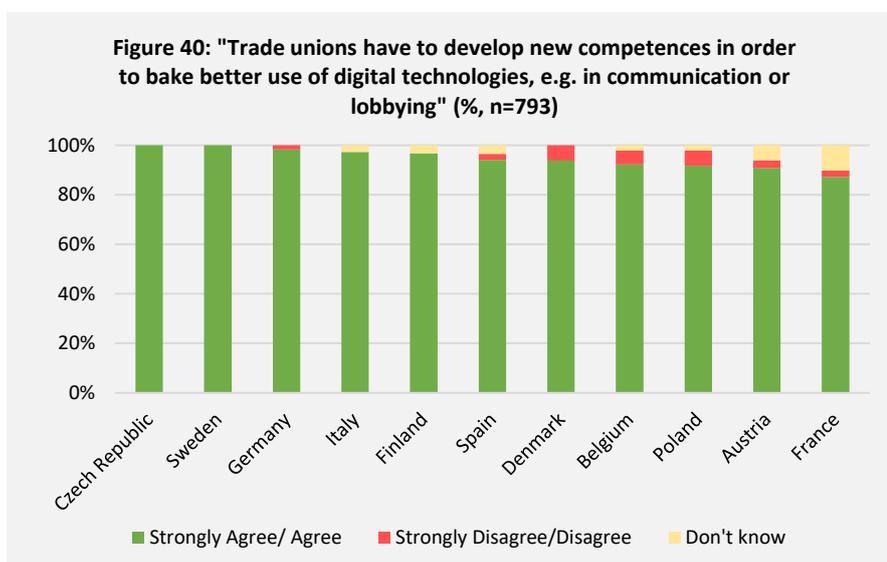


Costruire nuove competenze e fare un migliore uso delle tecnologie digitali

Per quanto concerne la necessità che i sindacati sviluppino nuove competenze e facciano un migliore uso delle tecnologie digitali nel contesto dell'opera di lobbying e di comunicazione, un'ampia maggioranza dei partecipanti si trova concorde su questa necessità, come mostrato dalla figura seguente. In media, circa il 95% dei partecipanti

reputa necessario adottare forme di comunicazione digitali più solide, ad es. siti web interattivi, piattaforme online o altre forme di comunicazione elettronica.

Le nuove forme di attività di pubbliche relazioni, lobbying e comunicazione sono state altrettanto evidenziate dai



partecipanti di tutti i cluster di paesi come buone pratiche: gli esempi sono i siti web ad hoc, che offrono

informazioni, consulenza, esempi di buone pratiche nel campo del crowdwork/lavoro su piattaforme online; tali siti sono stati sviluppati dai sindacati in Austria, Germania, Svezia (<http://faircrowd.work/>). Contestualmente a questo studio, altre iniziative analoghe sono state segnalate dai sindacati in Danimarca, Italia, Spagna.

Un altro rappresentante sindacale ha segnalato la necessità di utilizzare i social network, le piattaforme o i servizi di messaggistica istantanea in modo più proattivo, ad es. “change.org” per campagne e lobbying. Le piattaforme online sono state a loro volta menzionate come strumento utile per il networking tra gli organi di rappresentanza degli interessi dei dipendenti a livello aziendale.

Le forme elettroniche di comunicazione e Internet sono stati altrettanto segnalati dai sindacati dei Paesi nordici e del Belgio come importanti per lo scambio di buone pratiche, per l’aggiornamento su contratti collettivi innovativi e per la condivisione di suggerimenti e informazioni su attività e campagne.

Al contempo, i partecipanti al sondaggio hanno sottolineato come le nuove forme di comunicazione digitale non debbano essere considerate come un’alternativa alle riunioni fisiche e agli scambi di persona o alle comunicazioni dirette, faccia a faccia.

I sindacati devono aumentare la consapevolezza pubblica circa le nuove tecnologie. Devono compiere un’opera di sensibilizzazione attraverso i social network, sviluppando inoltre nuovi metodi di comunicazione all’interno dei sindacati stessi, modernizzando e sforzandosi di sottoscrivere contratti collettivi aziendali che rispondano ai cambiamenti in atto.

**(Rappresentante sindacale,
Paesi Bassi)**

7 Quello che pensano i lavoratori su piattaforme online e i crowd-worker – messaggi forti per le organizzazioni sindacali

“Non è un business che svolgiamo per conto nostro, è un posto di lavoro”.

(Un partecipante al sondaggio, che lavora per una piattaforma che offre servizi locali da più di 2-3 anni)

Nel 2017 e 2018, durante lo svolgimento del sondaggio CES, la questione del lavoro nelle piattaforme online, il lavoro nell'economia delle app o nella cosiddetta “gig economy”, o semplicemente il crowd-work, è risultata uno dei temi principali del dibattito in Europa. Questo dibattito è stato avviato dalle pratiche di business di aziende globali, come Uber, Amazon Mechanical Turk, la comparsa di provider di servizi basati su piattaforme per le abitazioni private (ad es. pulizia) o per la consegna di pasti a domicilio. Nel 2017 e 2018 è inoltre emerso il dibattito sulle precarie condizioni lavorative dei lavoratori tramite piattaforme online; oltre ai problemi legati ai pagamenti, la totale mancanza di soluzioni di previdenza sociale e altri meccanismi di tutela legati al lavoro sono stati segnalati in particolare dai sindacati o tramite azioni di protesta auto-gestite da parte dei lavoratori. Molti di essi avevano come obiettivo battersi per i diritti di base dei lavoratori, costringendo la piattaforma ad accettare lo status di datore di lavoro (con determinati obblighi e responsabilità).

Durante la realizzazione del progetto CES, sono emerse anche diverse iniziative guidate dai sindacati o sono state presentate in occasione dei seminari sul progetto; tra esse, le iniziative per organizzare i crowdworker in Danimarca, l'iniziativa dei sindacati tedeschi-austriaci-svedesi per un crowdwork equo e per la firma di un codice etico dei provider di piattaforme o per sondaggi di proporzioni maggiori, condotti ad esempio dal sindacato CCOO, circa la portata del lavoro su piattaforma in Catalogna.⁹ Nel mese di aprile 2018, è stato sottoscritto uno dei primi contratti collettivi della storia tra una piattaforma online e un'organizzazione sindacale: l'accordo tra una piattaforma di servizi di pulizia danese, “Hilfr”, e 3F, la Confederazione unitaria dei lavoratori danesi.¹⁰

Una parte speciale del sondaggio CES è stata dedicata ai lavoratori sulle piattaforme online, a cui è stato sottoposto un breve questionario. Lo scopo principale era conoscere più a fondo le motivazioni e le ragioni alla base del lavoro tramite le piattaforme online, i punti di vista sulle condizioni di lavoro e sulle possibilità di miglioramento di queste ultime, relativamente al lavoro sulle piattaforme online. Riguardo a queste ultime, il sondaggio comprendeva anche alcune domande riguardanti le aspettative dei lavoratori tramite piattaforme online, in relazione all'organizzazione collettiva e alla rappresentanza sindacale.

I lavoratori sulle piattaforme online che hanno partecipato al sondaggio

Al sondaggio CES hanno preso parte in totale **54 lavoratori tramite piattaforme online**. Questo numero alquanto esiguo deriva dal fatto che non sono state svolte attività specifiche per raggiungere tale gruppo target. La maggior parte dei partecipanti è stata invitata o direttamente dalle unioni dei membri CES nei diversi paesi o è venuta a conoscenza del sondaggio attraverso siti web, incontri pubblici e seminari sul tema.

Per quanto concerne il profilo e il background dei partecipanti al sondaggio, è importante analizzare il tipo di lavoro tramite piattaforma online a cui si dedicano. Si tratta di un aspetto essenziale, in quanto il lavoro tramite piattaforme online rientra sostanzialmente in gruppi alquanto diversi:

⁹ Vedere: CCOO: *La dimensió de l'economia de plataforma a Catalunya. Enquesta sobre treball mitjançant plataformes digitals*, pubblicato il 18 giugno 2018.

¹⁰ Per ulteriori informazioni, consultare il sito web di LO Danimarca: <https://lo.dk/en/historic-agreement-digital-platform-concludes-collective-agreement/>.

- piattaforme che forniscono lavori fisici nell'area locale, ad es. guida di un'auto, consegna di pasti, servizi di pulizia, manutenzione e riparazioni per le abitazioni private;
- piattaforme che organizzano lavoro da remoto ("su cloud"), ad esempio trascrizione di audio snippet, descrizione di foto ecc.;
- inoltre, vi sono piattaforme che forniscono o raccolgono lavoro più specializzato e qualificato, spesso nelle aree classiche delle occupazioni indipendenti (ad es. design, fotografia, agenzie di casting ecc.)

Come mostrato dalla figura seguente, più di tre quarti (76%) dei partecipanti al sondaggio lavora per piattaforme nell'area locale, mentre solo il 17% svolge lavori da remoto "su cloud". Per quanto concerne gli "altri" gruppi, i partecipanti hanno indicato attività quali servizi di ristorazione su richiesta (ristoranti, abitazioni private), lavoro in diversi magazzini o giornalismo.

Per quanto concerne i paesi di residenza, la maggior parte dei lavoratori tramite piattaforma che hanno preso parte al sondaggio proveniva da Francia (30%), Germania (17%) e Belgio (15%). Gli altri partecipanti risiedono in Spagna, Italia, Paesi Bassi, Austria, Danimarca e Polonia.

Quasi la metà dei lavoratori tramite piattaforme online rientrava nella fascia di età compresa tra 20 e 29 anni (46%), mentre circa un quarto (26%) apparteneva a un gruppo di età leggermente superiore, tra 30 e 39 anni. Solo il 5% dei lavoratori online risultava avere meno di 20 anni; circa il 20% aveva più di 40 anni, incluso un 5% di età superiore ai 60 anni.

Circa il 40% dei partecipanti lavora per una piattaforma online da meno di un anno (40%); una percentuale simile (39%) risulta coinvolta nei lavori su piattaforma da uno a tre anni, mentre solo il 20% svolge lavori su piattaforme online da più di tre anni. La maggior parte dei partecipanti al sondaggio (63%) sta lavorando solo per una singola piattaforma, mentre un terzo lavora per varie piattaforme.

Per quanto concerne la media delle ore di lavoro mensili sulle piattaforme online, la situazione è alquanto diversificata: circa il 33% dei partecipanti ha dichiarato di lavorarci solo 11-40 ore al mese, mentre l'11% affermava di lavorarci per un monte ore mensile ancora inferiore. Allo stesso tempo, il 31% dei partecipanti ha dichiarato di lavorare sulle piattaforme tra le 41 e le 100 ore al mese, mentre il 25% ha affermato di lavorarci per oltre 100 ore al mese. Tuttavia, i risultati mostrano chiaramente che, per la maggioranza complessiva dei partecipanti al sondaggio, il lavoro tramite piattaforme online non è l'unica né la sola fonte di reddito.

Figure 41: "Which type of platform work are you involved in?" (% , n=54)

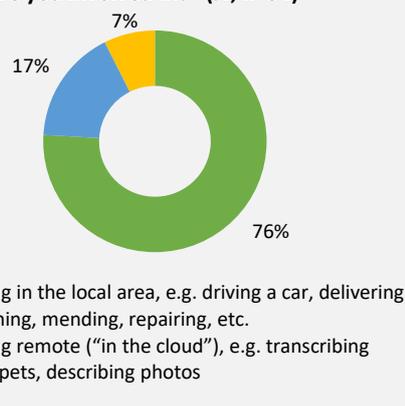


Figure 42: Country of residence (% , n=53)

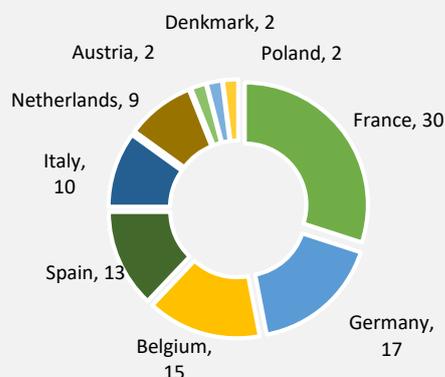
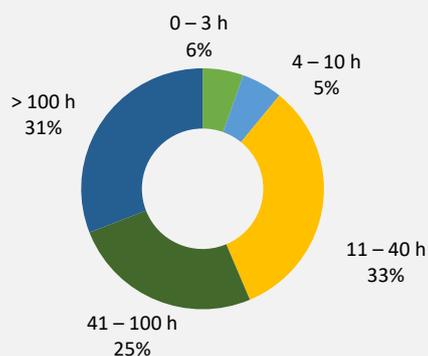
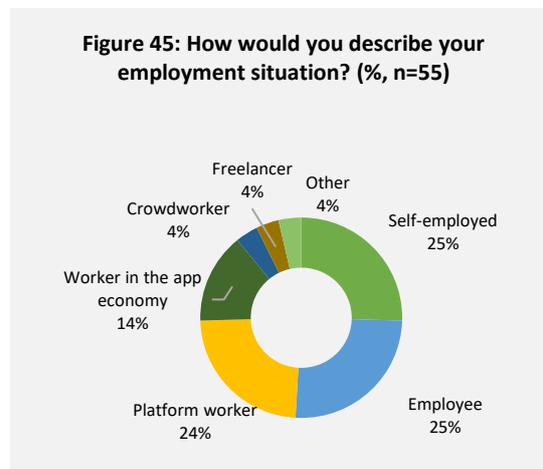
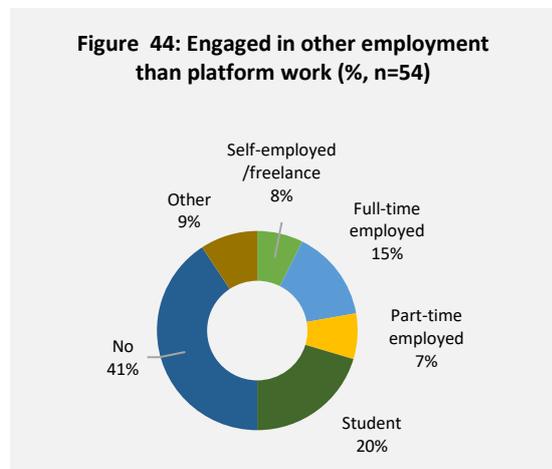


Figure 43: Hours of platform work per month (% , n=54)



Questo dato risulta leggermente in contrasto con la situazione lavorativa dei partecipanti al sondaggio (figura 43): alla domanda su altri lavori dipendenti da affiancare alle piattaforme online, il 41% dei partecipanti ha affermato di non avere alcun altro tipo di reddito. Il secondo gruppo più grande è risultato composto da studenti (20%), mentre solo poco più del 20% ha dichiarato di svolgere un altro lavoro part-time (7%) o full-time (15%).



Come mostrato nella figura 44, la maggior parte dei partecipanti al sondaggio si considera come dipendenti (25%) o come lavoratori tramite piattaforme (24%). Solo il 14% si descriverebbe come lavoratore della App Economy, mentre un piccolo gruppo, pari al 4%, accetterebbe la classificazione di “crowdworkeer”.

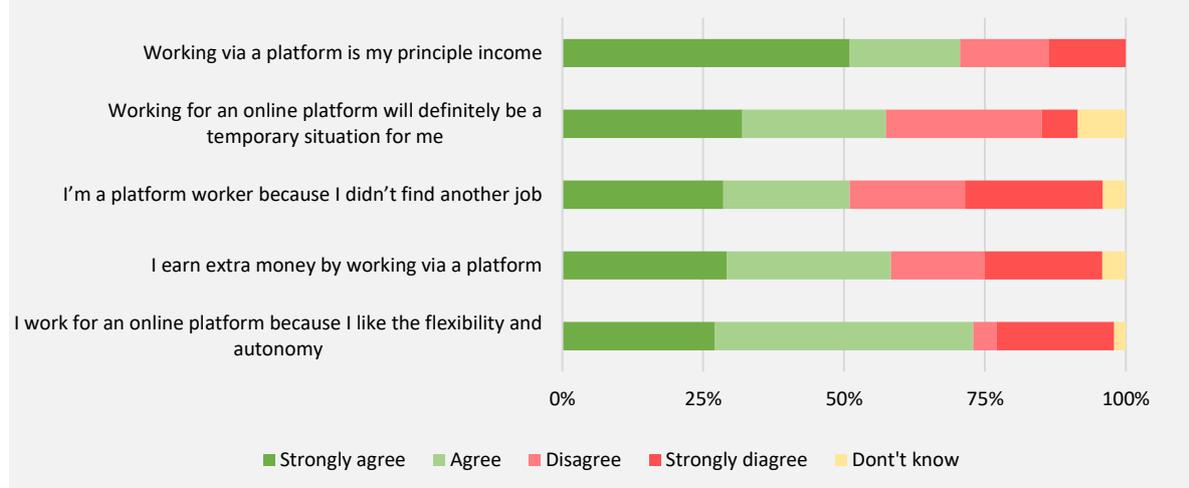
Contrariamente all'auto-percezione come lavoratori o dipendenti, solo un quarto dei partecipanti al sondaggio si considera come lavoratore autonomo, mentre un ulteriore 4% si definisce freelance. Una piccola percentuale di partecipanti al sondaggio ha selezionato la categoria “Altro”, indicando lo stato di lavoro tramite agenzia interinale e di lavoro autonomo “falso” o “dipendente”.

Motivazioni per lavorare tramite piattaforme online

I risultati del sondaggio CES riguardo alla motivazione che ha portato i lavoratori tramite piattaforme online ad avviare o impegnarsi in questo tipo di lavoro sono alquanto interessanti; inoltre, offrono **spunti di riflessione per le organizzazioni sindacali e per altri protagonisti chiave nel mercato del lavoro**.

Un primo risultato del sondaggio indica che, per la maggior parte dei partecipanti che lavorano tramite piattaforme, si tratta della fonte principale di reddito, ma non l'unica. Una percentuale elevata analoga, pari a circa il 75%, indica che lavora tramite piattaforme in quanto si tratta di un'opportunità per guadagni extra.

Figure 46: Motivation to work with online platforms (% , n=47)



Circa il 60% dei partecipanti al sondaggio è del parere che lavorare per una piattaforma online sia una situazione temporanea. È verosimile che ciò sia anche correlato al fatto che lavorare tramite piattaforme online non sia stata una scelta volontaria: **il 50% dei partecipanti indica di lavorare tramite piattaforma perché non è riuscito a trovare altre tipologie di lavori.**

Uno dei risultati più sorprendenti riguardanti le motivazioni è il seguente: **circa il 75% dei partecipanti indica di lavorare per una piattaforma online per via della flessibilità e dell'autonomia di questa tipologia di lavoro.** Si tratta di un dato interessante, in quanto la popolazione partecipante al sondaggio è stata coinvolta tramite i canali dei sindacati e, come verrà mostrato di seguito, ben consapevole delle condizioni critiche di lavoro. Al contrario, l'elevata percentuale che apprezza la flessibilità e l'autonomia del lavoro è alquanto considerevole.

Condizioni di lavoro

I lavoratori tramite piattaforme online sono decisamente consapevoli degli aspetti positivi e negativi riguardanti le condizioni di questo tipo di lavoro: in generale, più della metà dei partecipanti apprezza aspetti quali la comunicazione con altri lavoratori tramite i social media (quasi il 75%) nonché nel mondo reale (più del 50%). Inoltre, quasi il 50% di tutti i partecipanti ritiene, tutto sommato, che il lavoro tramite piattaforme presenti più vantaggi che svantaggi.

È temporaneo perché è molto difficile resistere a questi ritmi di lavoro. Alla fine, non ti reggi in piedi. Non appena possibile, cercherò un altro lavoro.

(Lavoratore tramite piattaforme da meno di un anno, età 20-29 anni, Belgio)

Al momento, lavoro per tre piattaforme, in attesa di trovare qualcosa di meglio. Non vedo l'ora di abbandonare la bicicletta.

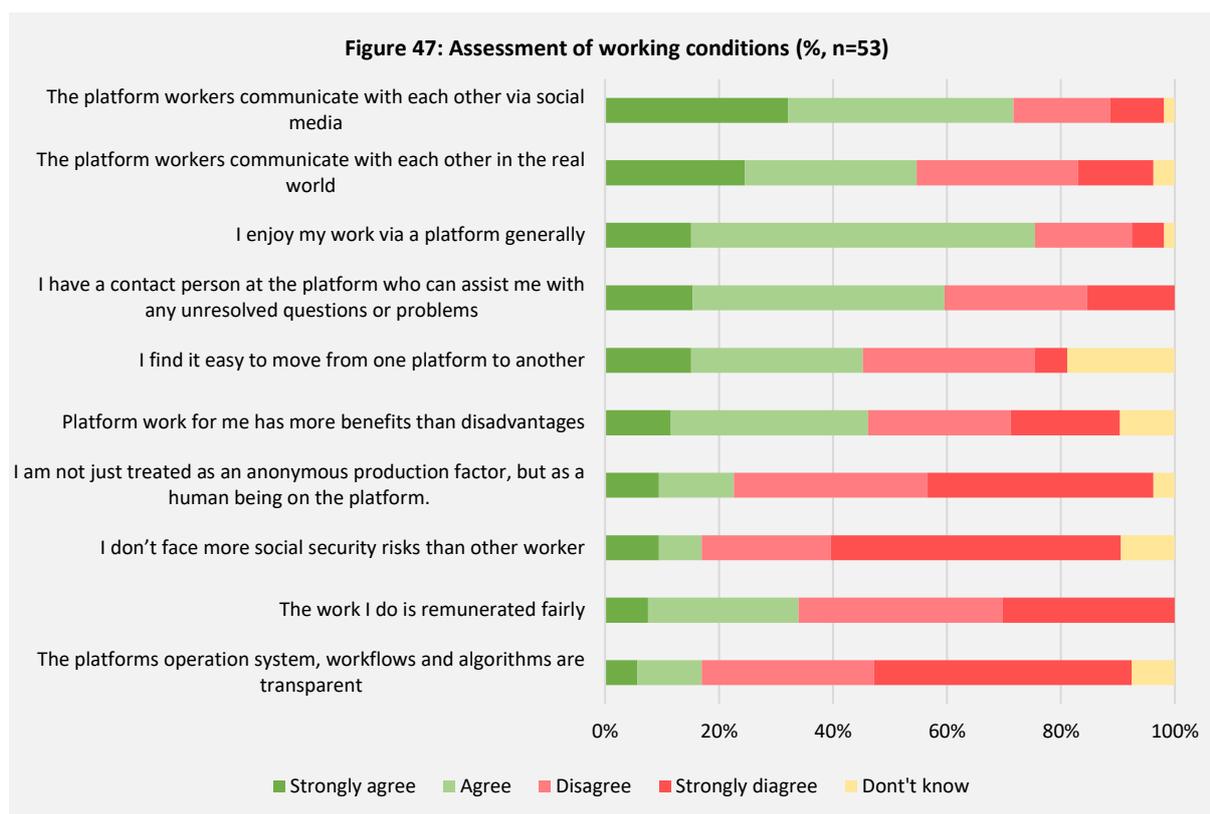
(Lavoratore tramite piattaforme da meno di un anno, età 20-29 anni, Spagna)

Mentre mi occupavo della regolarizzazione del mio stato di immigrato (e quindi non avevo la documentazione necessaria), sono riuscito a utilizzare un account su una piattaforma digitale. Questa situazione mi ha permesso di generare un reddito BASE (cibo, mobile income, assicurazione sanitaria)

(Lavoratore tramite piattaforme da meno di un anno, età 30-39, Spagna)

Andare in bicicletta e guadagnare per farlo può essere bello, se tutte le aziende sul mercato che offrono questa mansione non fossero totalmente inaffidabili e sfruttatrici.

(Lavoratore tramite piattaforme da meno di un anno, età 20-29 anni, Germania)



Allo stesso tempo, i lavoratori tramite piattaforme di tutti i paesi hanno sottolineato, con commenti simili, condizioni di lavoro critiche, ad esempio il fatto di essere trattati non come esseri umani ma come un fattore di produzione anonimo (oltre il 75%), oppure di dover affrontare maggiori rischi legati alla previdenza sociale rispetto ad altri lavoratori (oltre l'80%). Inoltre, più dell'80% dei partecipanti ritiene che il sistema operativo, i flussi di lavoro e gli algoritmi utilizzati non siano trasparenti. Solo un terzo dei partecipanti ritiene inoltre che le remunerazioni siano eque.

Un aspetto centrale, evidenziato in molti commenti, riguarda lo status di lavoro dipendente per i lavoratori sulle piattaforme online. Al di là di un numero esiguo di eccezioni (tutte che indicavano di lavorare da remoto, via Internet e in attività di libera professione, quali servizi di traduzione o gestione di servizi locali), i partecipanti evidenziavano la contraddizione tra il proprio status giuridico di lavoratori autonomi e l'esperienza come lavoratori dipendenti. Alcuni partecipanti commentavano inoltre di sentirsi come lavoratori indipendenti, ma di non godere degli stessi diritti di un lavoratore autonomo, ad es. poter fissare le proprie tariffe, scaricare le spese professionali, decidere liberamente l'orario di lavoro. Tutti questi aspetti vengono decisi dalla piattaforma con cui lavorano.

Lavoro da più di un anno per XY Amsterdam. Ho iniziato questo lavoro perché non ne ho trovato un altro. Al momento, abbiamo un contratto flessibile e siamo pagati a ore. Entro i limiti di questo lavoro, le condizioni e lo stipendio sono alquanto vantaggiosi. Il problema principale è ottenere un contratto a tempo indeterminato dopo due anni. Ad agosto dello scorso anno, XY ha cambiato la propria politica, decidendo di lavorare solo con liberi professionisti. Per questo motivo, sono passato a un'altra piattaforma.

(Lavoratore tramite piattaforme da 2-3 anni, età 20-29 anni, Paesi Bassi)

Lavoro molto di più di cento ore, o meglio sono reperibile, per strada, per più di cento ore in attesa di evadere un ordine. Questo è un problema perché vengo pagato a ordine; tuttavia, gli ordini vengono assegnati da un'applicazione e da un presunto algoritmo, quindi questo non dipende da me. Questo algoritmo può essere modificato manualmente se si è amici dei capi, che decidono poi di affidarti gli ordini migliori.

(Lavoratore tramite piattaforme full-time da 2-3 anni, età 20-29 anni, Spagna)

Aspettative nei confronti dei sindacati

Un risultato alquanto sorprendente tra i lavoratori tramite piattaforme online riguarda le aspettative dei partecipanti al sondaggio relativamente ai sindacati. Non ha sorpreso, quindi, che i partecipanti al sondaggio abbiano generalmente un'opinione positiva sulle organizzazioni di tutela degli interessi collettivi. Come ricordato in precedenza, il coinvolgimento della maggior parte dei partecipanti al sondaggio è avvenuto tramite eventi promossi dai sindacati, tramite social network e altre iniziative. Tuttavia, emerge che i **partecipanti al sondaggio hanno aspettative decisamente forti e chiare in relazione al (potenziale) valore aggiunto dei sindacati**, in relazione al lavoro tramite piattaforme online e ai servizi di supporto concreti per i lavoratori su piattaforma.

Io mi sento ancora un dipendente, ma la situazione mi sta obbligando a licenziarmi o a diventare un (presunto) libero professionista.

(Lavoratore su piattaforme da 2-3 anni, età 20-29 anni, Paesi Bassi)

Il mio status legale è di imprenditore autonomo, ma non svolgo nulla di imprenditoriale; al contrario, tutte le mie mansioni sono di lavoratore dipendente, devo recarmi al lavoro vestito con il completo, sono sottoposto a pressione e controllo di altri, la retribuzione mi viene

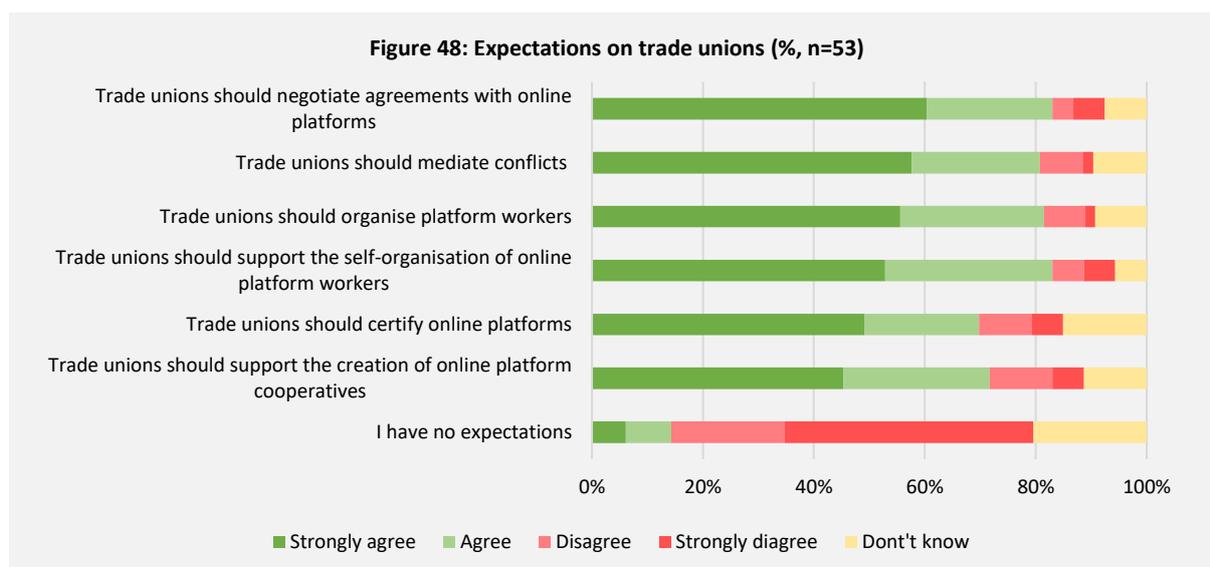
Come mostrato nella figura 48 seguente:

- l'83% dei partecipanti (di cui, il 60% in modo più accentuato) afferma che i sindacati devono intraprendere trattative con le piattaforme online;
- circa l'80% dei partecipanti ritiene che i sindacati debbano mediare i conflitti tra i lavoratori tramite piattaforme e i proprietari delle piattaforme stesse;
- oltre l'80% dei partecipanti ritiene che i sindacati debbano organizzare i lavoratori tramite piattaforme; una percentuale simile di partecipanti è a favore dell'idea secondo cui i sindacati devono supportare l'organizzazione autonoma dei lavoratori tramite piattaforme online.

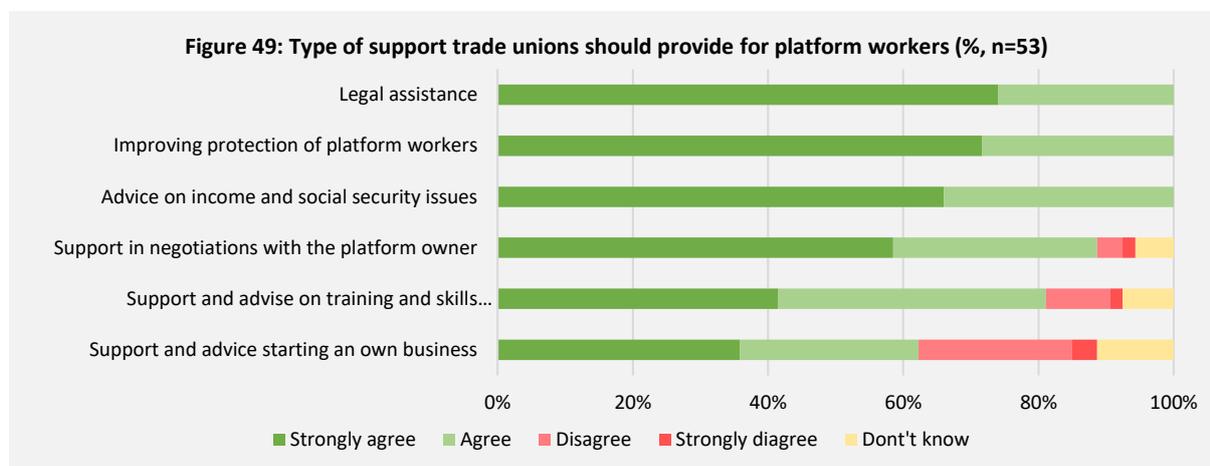
Queste percentuali elevate delle risposte al sondaggio, in relazione al ruolo dei sindacati, sono considerevoli e attestano un forte senso di fiducia nei confronti dell'integrità e della legittimità dei sindacati.

Tali percezioni positive sulle organizzazioni sindacali sono inoltre confermate dalle percentuali elevate di risposta, a supporto dell'idea che i sindacati debbano certificare le piattaforme online (70%) e addirittura la creazione di piattaforme online (70%), come illustrato nella figura 48. Quest'ultima indicazione deve inoltre essere interpretata tenendo presente che molti partecipanti al sondaggio sono a favore delle cooperative e di altre forme di organizzazione tra lavoratori indipendenti (ad esempio, in Belgio, i partecipanti hanno menzionato la cooperativa SMartBe, che organizza i pagamenti e offre tutela a un costo sostenibile a lavoratori autonomi e liberi professionisti).¹¹

¹¹ SMartBe – *Societe Mutuelle pour artistes* – è stata fondata nel 1998. Si tratta di una cooperativa di liberi professionisti che sostiene i propri membri offrendo coperture assicurative sulla salute e contributi per la pensione, a costi ragionevoli, assistenza con le formalità burocratiche e pagamenti puntuali garantiti. Numerosi lavoratori tramite piattaforme, impegnati in servizi di imprese locali, si sono organizzati con SMartBE. Sulla base dei dati dell'estate 2018, SMart annoverava membri provenienti da nove Paesi europei (Belgio, Francia, Italia, Spagna, Germania, Regno Unito, Ungheria, Austria, Svezia). Vedere: <https://smartbe.be/fr/>



Le preoccupazioni principali dei lavoratori su piattaforme online riguardano la tutela legale e gli aspetti di previdenza sociale (questi ultimi possono inoltre spiegare il forte interesse verso le cooperative): come mostrato nella figura 49 seguente, il 100% dei partecipanti al sondaggio sarebbe del favorevole al fatto che i sindacati supportassero i lavoratori tramite piattaforme, prestando loro assistenza legale nelle questioni legate al lavoro. Inoltre, il 100% dei partecipanti ritiene che i sindacati debbano operare per una migliore tutela dei lavoratori su piattaforme e fornire consulenza sugli aspetti legati al reddito e alla previdenza sociale. Inoltre, circa il 90% dei lavoratori online partecipanti al medesimo sondaggio auspica che i sindacati offrano supporto durante le trattative tra lavoratori e proprietari delle piattaforme. Un altro aspetto interessante è la formazione e lo sviluppo di skill. L'80% ritiene che i sindacati debbano supportare e fornire consulenza sulla formazione e sullo sviluppo di skill.



È quindi in costante crescita il numero di forti messaggi indirizzati ai sindacati europei, provenienti dal sondaggio svolto tra i lavoratori tramite piattaforme online. Oltre a indicare una **grande fiducia nel valore aggiunto delle organizzazioni sindacali e delle organizzazioni collettive di tipo sindacale**, dalle risposte emerge anche che vi sono aspettative concrete sul supporto da offrire per aspetti specifici correlati a questa nuova tipologia di lavoro. In particolare, è necessario garantire la tutela dei diritti di base dei lavoratori, condizioni di lavoro idonee ed eque, nonché la tutela in termini di previdenza sociale. È altrettanto importante notare che tali richieste vanno ben al di là del problema di una futura regolamentazione giuridica del lavoro tramite piattaforme online.

Conclusioni

Il progetto CES sulla partecipazione e l'equa digitalizzazione e il sondaggio sono arrivati al momento giusto: nel 2017 e 2018, alcune tematiche, quali il lavoro tramite piattaforme, la cosiddetta economia collaborativa o della condivisione, la rete G5, la protezione dei dati, la tassazione dei giganti di Internet e altre questioni legate alla digitalizzazione avevano la massima priorità nelle agende delle politiche europee, per poi essere sottoposte alla Commissione Europea e al Parlamento Europeo. Anche a livello nazionale, la digitalizzazione è un argomento di rilievo tra le iniziative governative; il focus principale riguarda le opportunità previste di digitalizzazione, in linea con le priorità attuali della Commissione UE, al fine di creare un mercato unico digitale, già lanciato nel 2015.

Tuttavia, a livello UE e a livello nazionale, le strategie si basano su aree e iniziative politiche decisamente guidate dal business: un miglior accesso ai mercati, la promozione della crescita del business e la creazione delle condizioni idonee per garantire la crescita della Digital Economy nell'UE. Come prima giustificazione per la strategia, la Commissione si è incentrata sui vantaggi per i consumatori e le imprese derivanti dalla creazione di un mercato unico digitale.

E i lavoratori? A livello europeo, il punto di vista dei lavoratori e le rappresentanze dei loro interessi sono stati finora decisamente ignorati nel dibattito sulla digitalizzazione. Inoltre, a livello nazionale, la conoscenza delle politiche dei sindacati a livello nazionale, delle posizioni sulla digitalizzazione, dell'impatto dei processi di cambiamento digitale sul mercato di lavoro, del lavoro dipendente e autonomo, è risultata alquanto scarsa nel 2015.

Al contrario, la risoluzione sul lavoro digitale equo¹², concordata durante il Consiglio Esecutivo della CES del 2016, era finalizzata a offrire linee guida e orientamenti per gli affiliati a livello nazionale, e per le federazioni industriali europee, così da impegnarsi in modo più proattivo nei dibattiti sulle politiche in materia di digitalizzazione, lo sviluppo di posizioni proprie, prestando inoltre attenzione a quanto accade in vari settori, a seguito dell'implementazione delle nuove tecnologie digitali e di modelli imprenditoriali che spesso sono (o sembrano essere) "distruttivi" rispetto al modo tradizionale di lavorare e fare business.

Il fatto lampante che più di 1.500 partecipanti abbiano preso parte al sondaggio CES attesta che ***i sindacati e gli organi di rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale, in tutta Europa, sono quantomai consapevoli del fatto che la digitalizzazione sia un aspetto importante, con impatto sul modo in cui lavoreremo e vivremo domani.*** Il sondaggio ha inoltre messo in luce che la digitalizzazione è percepita dai sindacati in Europa settentrionale, meridionale, occidentale, orientale, in modo simile come questione riguardante non solo le nuove - e talvolta distruttive - tecnologie, ma anche i processi di ristrutturazione e cambiamento, con un impatto sui livelli del lavoro dipendente, sulle condizioni di lavoro e su aspetti quali organizzazione lavorativa, orario di lavoro e rapporti di lavoro dipendente. In breve: il futuro del lavoro.

Un risultato importante del sondaggio CES è che ***i sindacati e gli organi di rappresentanza dei lavoratori in Europa non sono contro la digitalizzazione.*** Le risposte dei partecipanti provenienti dall'Europa settentrionale, meridionale, occidentale e orientale evidenziano che i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori sono ben consapevoli del potenziale, in termini di business e di occupazione, correlato alle nuove tecnologie e ai nuovi modelli imprenditoriali digitali. Tuttavia, contrariamente a quanto affermato dalle politiche governative, i sindacati in tutta Europa riflettono e affrontano i rischi della digitalizzazione, ad esempio, per ciò che riguarda le condizioni sul luogo di lavoro, la sorveglianza dei lavoratori, l'intensificazione del lavoro, l'equilibrio fra vita professionale e vita privata, i nuovi tipi di stress e la perdita di posti di lavoro dovuta all'automatizzazione e all'informatizzazione.

Il sondaggio ha permesso di raccogliere innumerevoli informazioni sui sindacati, da un ampio spettro di paesi. In tal senso, sono state avviate attività diversificate riguardanti l'impatto della digitalizzazione sul

¹² <https://www.etuc.org/en/document/etuc-resolution-digitalisation-towards-fair-digital-work>

mercato del lavoro, sui settori e sulle aziende. Queste attività vanno dallo scambio di informazioni all'organizzazione di seminari, dalla creazione di piattaforme di risorse online all'organizzazione di incontri con esperti. Tali attività hanno contribuito ad alimentare conoscenze reciproche e collettive, oltre a costruire competenze e un proprio know-how in materia.

La necessità di dare forma al cambiamento digitale equo: un risultato importante del sondaggio e del progetto CES è che le opportunità della digitalizzazione, tra cui flessibilità dell'orario di lavoro, una maggiore autonomia, carichi di lavoro inferiori e meno ripetitivi, la creazione di nuove opportunità di lavoro dipendente, non sono un automatismo ma richiedono di contribuire proattivamente a dar loro forma. A livello aziendale, la digitalizzazione ha accelerato i processi di razionalizzazione e ristrutturazione, la scomposizione delle attività (il cosiddetto "nuovo Taylorismo"), l'esternalizzazione (anche su piattaforme), la riorganizzazione e i processi di riorganizzazione del business. Questo produce effetti considerevoli sui luoghi di lavoro e sulle condizioni di lavoro, nonché sulle (in)sicurezze lavorative.

La necessità di dare congiuntamente forma a un cambiamento digitale equo, per guadagnare dalle potenziali opportunità ed evitare i rischi, è illustrata molto bene dal problema dell'orario di lavoro: In base alle informazioni fornite sulle pratiche informative e consultive, i contratti collettivi a diversi livelli, nonché le esperienze sulle buone e cattive pratiche, risulta particolarmente evidente che, stando a quanto espresso da sindacati e organi di rappresentanza aziendale, l'impatto della digitalizzazione sull'**orario lavorativo** può offrire opportunità e un valore aggiunto per i lavoratori, purché vengano adottate condizioni-quadro facilitanti e norme opportune a livello aziendale e oltre. Allo stesso tempo, il sondaggio CES ha raccolto numerose evidenze ed esperienze, dimostrando che la digitalizzazione può peggiorare le condizioni dei lavoratori in relazione all'orario di lavoro e all'equilibrio vita lavorativa-vita privata, nel caso in cui tali regolamentazioni non vengano adottate o che non vengano definite nuove norme. In particolare, per quanto concerne il telelavoro mobile o da casa, molti dei commenti nel sondaggio hanno evidenziato una serie di **norme e criteri sul telelavoro** definiti nei contratti collettivi o negli accordi quadro aziendali, incluso il **diritto a disconnettersi**.

Questi esempi mostrano che la **partecipazione dei lavoratori e il coinvolgimento nel prevedere e gestire i processi di cambiamento devono essere condizioni garantite e ben salde**. Tuttavia, la realtà attuale è fortemente polarizzata e gli esempi positivi di soluzioni per una digitalizzazione equa sono in contrasto con le esperienze negative.

Le buone pratiche sulla partecipazione dei lavoratori, tra cui iniziative congiunte con datori di lavoro a livello settoriale o aziendale, accordi di cambiamenti a livello aziendale, accordi quadro sull'introduzione di nuove tecnologie, sono ampiamente concentrate nei paesi dell'Europa settentrionale e occidentale; le iniziative che riguardano le grandi multinazionali si concentrano nell'Europa occidentale. I risultati del sondaggio e, in particolare, i tanti commenti ricevuti dai partecipanti indicano che i sindacati in Europa centrale e orientale trovano particolarmente difficile impegnarsi in modo attivo nel dar forma ai processi di cambiamento digitale. Questa non è solo la conseguenza della mancanza di know-how proprio, di risorse e capacità, ma anche della mancanza di pratiche informative e consultive. Molti partecipanti al sondaggio, in particolare tramite i rappresentanti aziendali provenienti dall'Europa centrale e orientale, ma anche da paesi quali Francia, Spagna e Regno Unito, hanno segnalato la totale mancanza di pratiche informative e consultive previe da parte della direzione, contestualmente all'introduzione delle nuove tecnologie. La digitalizzazione non porta automaticamente a una maggiore trasparenza, a un migliore dialogo sociale e a un coinvolgimento più intenso dei lavoratori.

Un elemento che influenza fortemente la partecipazione dei lavoratori riguardo alla digitalizzazione è il **processo decisionale a livello aziendale**: gli esempi di case study e di buone pratiche di accordi aziendali dimostrano che i processi di cambiamento digitale, le decisioni sugli investimenti nelle nuove tecnologie, l'automatizzazione e il ri-orientamento del business sono tutti aspetti gestiti esclusivamente a livello di alta dirigenza. Di conseguenza, un dialogo sociale ben funzionante, i processi informativi e consultivi, la

partecipazione presso il paese nativo e a livello di comitati aziendali del gruppo e di comitati di supervisione devono essere considerati come un'importante condizione previa per influenzare i processi di ristrutturazione e di cambiamento.

Inoltre, la **valutazione delle attività dei CAE e le pratiche informative e consultive europee risultano alquanto difformi tra i vari paesi e rappresentanti dei lavoratori aziendali**. Questo è ampiamente dimostrato dalle valutazioni degli oltre 360 delegati CAE che hanno preso parte al sondaggio: nonostante in alcuni CAE siano state descritte pratiche positive, con un impatto favorevole anche sui paesi in cui i diritti locali sulla partecipazione dei lavoratori sono alquanto deboli, le pratiche di altri CAE sono state descritte come totalmente insufficienti. I problemi non derivano solo dall'incuria o dal disinteresse mostrato dalla dirigenza, ma anche dalla mancanza di risorse e know-how dei rappresentanti dei lavoratori locali.

In questo contesto, un risultato preoccupante derivante dal sondaggio è che **quasi un terzo dei partecipanti, ossia i sindacati e gli organi di rappresentanza dei lavoratori prevedono, come uno tra i più importanti rischi della digitalizzazione, un indebolimento della partecipazione dei lavoratori e l'erosione dei contratti collettivi, a livello sia aziendale sia nazionale**. Questa sensazione di rischio è particolarmente diffusa nella regione dell'Europa centro-orientale.

Un problema evidenziato in questo contesto da molti partecipanti è prodotto dalle **nuove tecnologie che possono controllare o controllano il comportamento e le prestazioni dei lavoratori**. Questo tema della supervisione / del controllo è stato indicato come estremamente importante dalla stragrande maggioranza dei partecipanti al sondaggio. Tuttavia, come ribadito in particolare dai partecipanti dell'Europa meridionale e orientale, il necessario know-how spesso manca all'interno degli organi di rappresentanza dei lavoratori a livello aziendale. Di conseguenza, per poter negoziare accordi a livello aziendale con la dirigenza / il datore di lavoro, i rappresentanti dei lavoratori e/o i comitati sindacali a livello aziendale necessitano del supporto delle organizzazioni sindacali settoriali o cross-settoriali.

I sindacati devono costruire nuove competenze. Il sondaggio CES mostra che anche i sindacati devono adattarsi: oltre il 95% dei partecipanti concordava con l'affermazione secondo cui I sindacati devono attuare campagne più attive riguardo agli aspetti della digitalizzazione e del futuro del lavoro. Per quanto concerne la necessità per i sindacati di sviluppare nuove competenze e fare un migliore uso delle tecnologie digitali nel contesto della comunicazione e del lobbying, circa il 95% dei partecipanti reputa necessario adottare forme di comunicazione digitali più solide, ad esempio sito web interattivi, piattaforme online o altre forme di comunicazione elettronica. Al contempo, i partecipanti al sondaggio hanno sottolineato come le nuove forme di comunicazione digitale non debbano essere considerate come alternativa alle riunioni fisiche e agli scambi di persona o alle comunicazioni dirette, faccia a faccia.

I lavoratori su piattaforme online hanno fiducia nelle organizzazioni sindacali: nonostante l'ambito limitato per numero di partecipanti e tipo di lavoro tramite piattaforme online svolto, il sondaggio CES condotto tra i lavoratori tramite piattaforme online, anche denominati "crowd-worker", ha prodotto una serie di risultati e analisi interessanti. Un risultato importante è stato che la maggior parte dei lavoratori online si considera alla stregua di lavoratori dipendenti; pertanto, richiede condizioni di lavoro idonee, ad es. in termini di tutela legale, orario di lavoro, condizioni lavorative di base e, in particolare, tutela sanitaria e di previdenza sociale. Sebbene gran parte dei lavoratori tramite piattaforme online indichi che essi godono di flessibilità e autonomia per questo tipo di lavoro, vi è anche coscienza dei rischi e della problematicità delle condizioni di lavoro: l'80% ritiene che questo tipo di lavoro implichi maggiori rischi correlati alla previdenza sociale, rispetto ad altre forme di lavoro. Inoltre, solo un terzo dei partecipanti ritiene che la remunerazione sia equa.

Un **risultato notevole** del sondaggio CES tra i lavoratori tramite piattaforme riguarda la percezione sulle organizzazioni sindacali: nonostante tutto quanto si dica sull'autonomia individuale e sulla scelta dei digital worker o dei crowd-worker, il sondaggio mostra che i lavoratori tramite piattaforme online sono a favore e convinti della necessità di organizzazioni collettive e di azioni tramite sindacati. Oltre l'80% dei platform worker partecipanti ritiene che i sindacati debbano organizzare i lavoratori tramite piattaforme e negoziare

le condizioni di lavoro con i proprietari delle piattaforme. Il tasso di fiducia è ragguardevole: più dell'80% dei platform worker ritiene che i sindacati debbano mediare in caso di conflitti con i proprietari delle piattaforme; la maggioranza, inoltre, sostiene che i sindacati dovrebbero certificare le piattaforme online. Queste percentuali elevate delle risposte al sondaggio, in relazione al ruolo dei sindacati, sono considerevoli e attestano un forte senso di fiducia nei confronti dell'integrità e la legittimità dei sindacati.

Il sondaggio tra i lavoratori tramite piattaforme online conferma il risultato più importante della CES nel suo insieme: **è necessario impegnarsi attivamente per dare forma alla digitalizzazione e per elaborare soluzioni e buone pratiche che possano bilanciare gli interessi economico-sociali e garantire condizione eque per tutti i lavoratori.** Senza tale equilibrio, la digitalizzazione può offrire opportunità (economiche) per alcuni, ma inasprire le diseguaglianze sociali, aumentare i livelli di stress e i rischi per la maggior parte dei lavoratori.

La chiave per tale processo di equa digitalizzazione è la partecipazione dei lavoratori e un intenso coinvolgimento dei sindacati.

Allegato:



Welcome to the ETUC Survey on FAIR Digital Work

This survey is available in different languages. To switch from English to your language of choice please select it in the header above.

Who are you?

- I am a representative of a trade union affiliated to the ETUC or a European Trade Union Federation*
- I am a workers representative in a company, including an EWC or SE representation body*
- I am a worker of an online platform / crowdworker*



This survey is part of an EU funded project of the ETUC

QUESTIONARI PER I SINDACATI E PER I RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI AZIENDALI

Gentili colleghi,

Vi siamo grati per aver partecipato a questo sondaggio svolto nel contesto del progetto “Partecipazione dei lavoratori: fattore chiave per una digitalizzazione equa” attualmente svolto dalla [Confederazione europea dei sindacati](#) in collaborazione con i propri affiliati settoriali a livello UE. Questo sondaggio è finalizzato a raccogliere le vostre valutazioni, conoscenze ed esperienze pratiche su sfide e cambiamenti correlati al lavoro e alle tecnologie digitali.

Per ulteriori quesiti sul sondaggio o sul progetto, non esitate a contattare Wolfgang Kowalsky, Consulente CES, WKOWALSK@ETUC.ORG

Nota sulla riservatezza: le risposte verranno trattate in modo strettamente confidenziale. Le informazioni personali e sull'organizzazione raccolte tramite questo sondaggio verranno usate unicamente per finalità di analisi; nessun commento o risposta “attribuibile” ai singoli individui sarà inserito nel rapporto sul sondaggio. Inoltre, le risposte alle domande non verranno trasferite nella risposta ufficiale dell'organizzazione. I partecipanti avranno tuttavia la libertà di discutere delle proprie risposte con altri all'interno delle rispettive organizzazioni.

Nota tecnica importante: *la compilazione del questionario richiederà circa 5-15 minuti. Attenzione: è necessario compilare il questionario online, completandolo in un'unica sessione per poi effettuare l'invio al termine. In caso di chiusura del sondaggio senza effettuare l'invio, i contenuti andranno perduti e sarà necessario ricominciare.*

Informazioni sul partecipante

RAPPRESENTANTI SINDACALI

NOME (opzionale)	
MANSIONE (opzionale)	
PAESE	
ORGANIZZAZIONE	

AFFILIATA A

<input type="checkbox"/> CES	<input type="checkbox"/> industriAll	<input type="checkbox"/> ETF
	<input type="checkbox"/> UNI Europa	<input type="checkbox"/> EFBWW
	<input type="checkbox"/> EPSU	<input type="checkbox"/> ETUCE
	<input type="checkbox"/> EFFAT	<input type="checkbox"/> Altro:

Se accetta di essere contattato per ulteriori informazioni, inserisca il suo indirizzo e-mail e/o il numero di telefono qui:

E-mail	
Numero di telefono	

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI AZIENDALI

NOME (opzionale)	
MANSIONE (opzionale)	
PAESE	
AZIENDA	

Lei è un membro di

<input type="checkbox"/> Comitato aziendale europeo	<input type="checkbox"/> Comitato aziendale	<input type="checkbox"/> Comitato sindacale	<input type="checkbox"/> Consiglio di amministrazione/di supervisione aziendale
--	--	--	--

Se accetta di essere contattato per ulteriori informazioni, inserisca il suo indirizzo e-mail e/o il numero di telefono qui:

E-mail	
Numero di telefono	

Sezione A: [Rappresentanti sindacali e aziendali]

Digitalizzazione e lavoro, così come vengono gestiti dalla rappresentanza a livello di comitato aziendale, consultazioni e informazioni

In questa sezione, ci interessano le esperienze pratiche, con particolare attenzione sulle nuove mansioni della rappresentanza a livello di comitato aziendale, consultazioni e informazioni, nel contesto di previsione, introduzione e gestione di processi di cambiamento innescati dalle tecnologie digitali. Inoltre, ci interessano esempi pratici sulla formulazione di soluzioni di lavoro digitale eque a livello aziendale, settoriale e nazionale.

A.1 All'interno dell'organizzazione o dell'organo di rappresentanza dei lavoratori, quali tra i seguenti argomenti sono stati affrontati ad oggi? Se sì, con quale metodo/strumento?

		No	Non so	Sì, all'interno dell'organizzazione sindacale	Sì, informazioni e consultazioni	Sì, accordo aziendale	Sì, accordo collettivo settoriale
a	Variazioni al modello imprenditoriale/strategia aziendale/ settore a causa della digitalizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Introduzione di nuove tecnologie digitali, ad es. automazione, robot, dispositivi digitali, quali palmari, tablet, occhiali e guanti intelligenti ecc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Variazioni all'organizzazione del lavoro e alle procedure collegate all'applicazione delle tecnologie digitali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d	Esternalizzazione o offshoring di lavori/mansioni alle piattaforme online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e	Equilibrio vita lavorativa - vita privata o orario lavorativo, questioni legate alla digitalizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f	Telelavoro e lavoro mobile ICT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g	Diritto a disconnettersi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h	Variazioni a qualifiche e profili occupazionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i	Ulteriore formazione e acquisizione di nuove abilità, attraverso la digitalizzazione di produzioni o servizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j	Introduzione di nuove tecnologie per monitorare le prestazioni e i comportamenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k	Protezione dei dati personali, ad es. raccolti nel contesto del lavoro ICT, processi di automazione ecc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l	Salute e sicurezza, stress, rischi psicosociali, ad es. correlati al lavoro mobile ICT, strumenti e dispositivi digitali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m	Competenze dei rappresentanti degli interessi dei dipendenti, per gestire e rappresentare gli interessi dei lavoratori "periferici", ad es. freelance, lavoratori autonomi dipendenti, lavoratori subappaltatori ecc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

n	Altro:	
---	--------	--

A.2 Delineamento di un lavoro digitale equo

a) Il cambiamento digitale è emerso come argomento di informazioni e consultazioni o di rappresentanza dei lavoratori presso i sindacati / gli organi di rappresentanza dei lavoratori?

<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Non so
--------------------------	--------------------------	------------------------------

(In caso affermativo) Fornire ulteriori dati sull'argomento/obiettivi

(In caso negativo) Quali sono le principali ragioni dal suo punto di vista (ad es. l'argomento non è rilevante, i datori di lavoro sono contrari ad accordi vincolanti ecc.)?

b) All'interno del suo sindacato o organo di rappresentanza dei lavoratori, è stato creato un gruppo di lavoro sulla digitalizzazione, sul lavoro digitale o aspetti simili?

<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Non so
--------------------------	--------------------------	------------------------------

(In caso affermativo) Fornire ulteriori dati sull'argomento/obiettivi

(In caso negativo) Quali sono le principali ragioni dal suo punto di vista (ad es. l'argomento non è rilevante, i datori di lavoro sono contrari ad accordi vincolanti ecc.)?

c)

È a conoscenza di casi concreti di aziende o settori in cui sono stati siglati contratti collettivi sulle questioni relative alla digitalizzazione?

<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Non so
--------------------------	--------------------------	------------------------------

(In caso affermativo) Si prega di fornire informazioni sul nome dell'azienda o sul settore specifico, oltre a un breve riepilogo del contratto

(In caso negativo) Quali sono le principali ragioni dal suo punto di vista (ad es. l'argomento non è rilevante, i datori di lavoro sono contrari ad accordi vincolanti ecc.)?

d) Per quanto concerne i contratti collettivi a livello settoriale o cross-settoriale, quali questioni dovrebbero essere affrontate con la massima urgenza in relazione alla formulazione di soluzioni di "lavoro digitale equo"?

e) Per quanto concerne gli accordi a livello aziendale, quali questioni dovrebbero essere affrontate con la massima urgenza in relazione alla formulazione di soluzioni di "lavoro digitale equo"?

A.3 Principali sfide che i sindacati devono affrontare

Si prega di indicare la propria valutazione

		Assolutament e d'accordo	D'accordo	Non d'accordo	Assolutament e non	Non so
a	I sindacati devono attuare campagne più attive riguardo agli aspetti della digitalizzazione e del futuro del lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	I sindacati devono modificare i principi e le pratiche di assunzione e organizzazione, così da diventare attrattivi per i dipendenti nella digital economy, ad es. lavoratori mobili ICT, lavoratori tramite piattaforme online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c	I sindacati devono sviluppare nuove competenze per compiere un uso migliore delle tecnologie digitali, ad es. nella comunicazione o nel lobbying	<input type="radio"/>				
---	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Spazio per inserire liberamente commenti sulle ulteriori sfide ritenute importanti (150 parole massimo)

Sezione B: [solo rappresentanti sindacali]

Politiche pubbliche di gestione della digitalizzazione e coinvolgimento dei sindacati

Molti Stati Membri hanno intrapreso iniziative per l'elaborazione di politiche volte a supportare la trasformazione digitale dell'economia, per incoraggiare l'applicazione delle tecnologie digitali e per rendere sia le aziende sia i lavoratori "adatti al futuro digitale". In questa sezione, ci interessa la sua valutazione su tali iniziative e sul ruolo dei sindacati.

B.1 Iniziative su politiche pubbliche di gestione della digitalizzazione

Specificare se esistono politiche o iniziative per gestire i seguenti argomenti/temi. Se pertinente, indicare anche il coinvolgimento/ruolo dei sindacati.

		No	Non so	Sì
a	Programmi e iniziative di ampio respiro e generali, come l'agenda digitale nazionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Iniziative nel campo delle politiche sull'istruzione e sulla formazione, e apprendimento continuo per potenziare le skill e competenze digitali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Ammodernamento delle occupazioni esistenti e creazione di nuovi profili occupazionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d	Politiche industriali e pratiche o strategie orientate al settore a supporto dell'introduzione di nuove tecnologie e della trasformazione digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e	Iniziative o tentativi di regolamentazione del crowd-work, del lavoro tramite piattaforme online o dell'app economy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f) Altro – se vi sono altre iniziative o programmi ritenuti pertinenti, menzionarli qui, indicando anche il coinvolgimento dei sindacati

(se a) è Sì) *Qual è il coinvolgimento/ruolo dei sindacati nei programmi e iniziative di ampio respiro e generali, tra cui l'agenda digitale nazionale?*

<input type="radio"/> I sindacati sono coinvolti come soggetto importante	<input type="radio"/> I sindacati sono uno dei tanti stakeholder	<input type="radio"/> I sindacati non sono assolutamente coinvolti
--	---	---

(se b) è Sì) *Qual è il coinvolgimento/ruolo dei sindacati nelle iniziative nel campo delle politiche sull'istruzione e sulla formazione, e apprendimento continuo per potenziare le skill e competenze digitali?*

<input type="radio"/> I sindacati sono coinvolti come soggetto importante	<input type="radio"/> I sindacati sono uno dei tanti stakeholder	<input type="radio"/> I sindacati non sono assolutamente coinvolti
--	---	---

(se c) è Sì) *Qual è il coinvolgimento/ruolo dei sindacati nell'ammodernamento delle occupazioni esistenti e nella definizione di nuovi profili occupazionali?*

<input type="radio"/> I sindacati sono coinvolti come soggetto importante	<input type="radio"/> I sindacati sono uno dei tanti stakeholder	<input type="radio"/> I sindacati non sono assolutamente coinvolti
--	---	---

(se d) è Sì) *Qual è il coinvolgimento/ruolo dei sindacati nelle politiche industriali e pratiche o strategie orientate al settore a supporto dell'introduzione di nuove tecnologie e della trasformazione digitale?*

<input type="radio"/> I sindacati sono coinvolti come soggetto importante	<input type="radio"/> I sindacati sono uno dei tanti stakeholder	<input type="radio"/> I sindacati non sono assolutamente coinvolti
--	---	---

(se e) è Sì) *Qual è il coinvolgimento/ruolo dei sindacati nelle iniziative o tentativi di regolamentazione del crowd-work, del lavoro basato su piattaforme online o dell'app economy?*

○ I sindacati sono coinvolti come soggetto importante	○ I sindacati sono uno dei tanti stakeholder	○ I sindacati non sono assolutamente coinvolti
---	--	--

B.2 La sua valutazione sulle iniziative riguardanti politiche pubbliche

Si prega di indicare la propria valutazione riguardante la qualità delle iniziative sulle politiche pubbliche.

		Assolutamente d'accordo	D'accordo	Non d'accordo	Assolutamente non d'accordo	Non so
a	Gli effetti della digitalizzazione, automazione e informatizzazione sulle attività e sul lavoro dipendente sono stati affrontati adeguatamente tramite iniziative sulle politiche pubbliche	○	○	○	○	○
b	Tutti gli stakeholder interessati sono coinvolti nelle iniziative del governo correlate alla trasformazione digitale	○	○	○	○	○
c	I lavoratori e i sindacati sono attivamente coinvolti nelle iniziative sulle politiche pubbliche come partner attivi	○	○	○	○	○

d **Ulteriori valutazioni da lei ritenute importanti:**

Sezione C: [Rappresentanti sindacali e aziendali]

Esempi di buone e cattive pratiche

In questa sezione, desideriamo porle delle domande su casi concreti di buone pratiche finalizzate ad affrontare le questioni di previsione o gestione dell'impatto della digitalizzazione. Le buone pratiche possono essere contratti collettivi, accordi aziendali transnazionali, iniziative settoriali o iniziative a livello locale/regionale/nazionale, in cui i sindacati e/o i rappresentanti dei lavoratori svolgono un ruolo importante nel dar forma al cambiamento digitale.

Per poter inoltre evidenziare problemi, rischi, necessità di miglioramento delle politiche pubbliche, nonché contesti di partecipazione dei lavoratori o normative legali, desideriamo invitarla a segnalare anche i casi di cattive pratiche. Tali esempi possono riguardare un'eccessiva flessibilità dell'orario lavorativo, forme precarie di lavoro dipendente, distruzione di posti di lavoro, esternalizzazione del lavoro tramite piattaforme online ecc. In ogni caso, deve essere presente un collegamento con la digitalizzazione.

Si prega di descrivere sinteticamente qui i casi. lei Potremmo essere interessati a ricontattarla per saperne di più sulle pratiche, così da inserire le informazioni nel rapporto del progetto e/o invitare i soggetti coinvolti a uno dei seminari in programma.

C.1 Caso/i di buone pratiche

Si prega di inserire informazioni sintetiche sul/i caso/i.

Se preferisce parlare al telefono di un caso specifico, può indicarlo qui.

C.2 Caso/i di cattive pratiche

Si prega di inserire informazioni sintetiche sul/i caso/i.

Se preferisce parlare al telefono di un caso specifico, può indicarlo qui.

Sezione D: [Rappresentanti sindacali e aziendali]

La sua valutazione generale sull'impatto della digitalizzazione

In questa sezione finale del sondaggio, ci interessa la sua comprensione sulla "digitalizzazione" e la sua valutazione circa la rilevanza per le attività e il lavoro dipendente.

D.1 Cosa significa, per lei, il termine "digitalizzazione"? Quali sono le principali opportunità e rischi?

Si prega di indicare la propria valutazione personale

		Assolutamente d'accordo	D'accordo	Non d'accordo	Assolutamente non d'accordo	Non so
a	È solo una bella espressione per le nuove tecnologie e i cambiamenti guidati da queste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Per il mio paese/azienda/posto di lavoro, la digitalizzazione offrirà più opportunità che rischi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) *Quando pensa alla digitalizzazione e al suo impatto (su luoghi di lavoro, economia, mercato del lavoro, società), quali sono le principali **opportunità** dal suo punto di vista?*

*Si prega di indicare le **due opportunità più importanti** spuntando le caselle seguenti.*

- Creazione di nuovi posti di lavoro (ingegneri informatici, scienziati, esperti di rete ecc.)
- Stabilimenti smart/intelligenti - ripristino dei lavori precedentemente soggetti a offshoring in paesi a basso costo
- Riduzione dell'orario di lavoro e maggiore autonomia lavorativa
- Migliore ergonomia, dato il supporto nello svolgimento di lavori pesanti, pericolosi e, complessi
- Nuove forme di collaborazione e cooperazione tra lavoratori e macchine
- Nuove forme di redditività nella sharing economy
- Nuove opportunità per le donne, maggior parità di genere
- Altro:

d) *Quando pensa alla digitalizzazione e al suo impatto (su luoghi di lavoro, economia, mercato del lavoro, società), quali sono i principali **rischi** dal suo punto di vista?*

*Si prega di indicare i **due rischi più importanti** spuntando le caselle seguenti.*

- Distruzione di posti di lavoro, nuove forme di "Taylorismo digitale" e aumento del precariato
- Maggiore competizione tra i lavoratori per ridurre i costi, ad es. attraverso il lavoro tramite piattaforme online
- Maggiore disuguaglianza tra i lavoratori
- Prolungamento dell'orario lavorativo – aumento del lavoro "in qualsiasi momento, dovunque"
- Intensificazione del lavoro, dipendenza dai "data masters" e sorveglianza
- Indebolimento della rappresentanza dei lavoratori, erosione dell'azione collettiva e della copertura contrattuale
- Erosione della base fiscale e del finanziamento della previdenza sociale
- Altro:

QUESTIONARIO PER I LAVORATORI TRAMITE PIATTAFORME ONLINE

Gentile partecipante,

Siamo lieti che abbia deciso di prendere parte a questo sondaggio della Confederazione europea dei sindacati.

Desideriamo conoscere più a fondo le motivazioni e le ragioni alla base del lavoro tramite le piattaforme online, i suoi punti di vista sulle condizioni di lavoro e sulle possibilità di miglioramento di queste, relativamente al lavoro tramite piattaforme online.

Per compilare questo questionario non ci vorranno più di 10 minuti.

Le garantiamo che le sue risposte saranno trattate in forma strettamente riservata.

Per qualsiasi domanda sul presente sondaggio e sui risultati, la invitiamo a contattare:

WKOWALSK@ETUC.ORG

1) Quale è il suo paese di residenza?

2) Quanti anni ha?

<input type="radio"/> meno di 20 anni	<input type="radio"/> 20-29 anni	<input type="radio"/> 30-39 anni	<input type="radio"/> 40-49 anni	<input type="radio"/> 50-59 anni	<input type="radio"/> Più di 60 anni
--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---

3) Da quanto lavora per una piattaforma online?

<input type="radio"/> Meno di un anno	<input type="radio"/> 2 – 3 anni	<input type="radio"/> Più di tre anni
--	-------------------------------------	--

4) Come descriverebbe la sua tipologia d'impiego?

- Sono un platform worker
- Sono un crowdworker
- Sono un lavoratore dell'app economy
- Sono un dipendente
- Sono un freelance
- Sono un lavoratore autonomo
- Altro:

Spazio riservato per inserire liberamente commenti sulla sua valutazione:

5) Quanto tempo al mese lavora per una piattaforma online?

- 0 – 3 ore
- 4 – 10 ore
- 11 – 40 ore
- 41 – 100 ore
- Più di 100 ore

6) A che tipo di lavoro tramite piattaforma si dedica?

- Lavoro nell'area locale, ad es. guida veicoli, consegna pasti a domicilio, pulizia, manutenzione, riparazione ecc.
- Lavoro da remoto ("su cloud"), ad es. trascrizione di audio snippet, descrizione di foto
- Altro:

7) Al momento lavora per più di una piattaforma?

- Sì
- No

Spazio riservato per inserire liberamente commenti

8) Ha un'altra occupazione, oltre al lavoro tramite piattaforma online?

- Lavoratore autonomo/freelance
 Dipendente a tempo pieno
 Dipendente part-time
 Studente
 No
 Altro:

9) Per quale motivo ha iniziato a lavorare per una piattaforma online?

La preghiamo di indicare se è d'accordo con le seguenti affermazioni

		Assolutamente d'accordo	D'accordo	Non d'accordo	Assolutamente non d'accordo	Non so
a	Il lavoro tramite piattaforma è la mia principale fonte di reddito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Il lavoro tramite piattaforma è per me una fonte di guadagno extra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Sono un lavoratore tramite piattaforme perché non ho trovato un altro lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d	Lavoro per una piattaforma online perché mi piacciono la flessibilità e l'autonomia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e	Lavorare per una piattaforma online sarà sicuramente una situazione temporanea per me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f	Altre ragioni:					

10) Come valuta le sue condizioni di lavoro?

La preghiamo di indicare se è d'accordo con le seguenti affermazioni

		Assolutamente	D'accordo	Non d'accordo	Assolutamente	Non so
a	Il lavoro tramite piattaforma per me ha più vantaggi che svantaggi	<input type="radio"/>				
b	Mi piace lavorare tramite piattaforma in generale	<input type="radio"/>				
c	Il sistema operativo, i flussi di lavoro e gli algoritmi delle piattaforme sono trasparenti	<input type="radio"/>				
d	Non vengo solo trattato con un fattore produttivo anonimo, ma come essere umano sulla piattaforma	<input type="radio"/>				
e	Il lavoro che svolgo è equamente remunerato	<input type="radio"/>				
f	Ho un referente sulla piattaforma in grado di prestarmi assistenza per qualsiasi problema o questione irrisolta	<input type="radio"/>				

g	I lavoratori tramite piattaforma comunicano fra loro nel mondo reale	<input type="radio"/>				
h	I lavoratori tramite piattaforma comunicano fra loro tramite i social media	<input type="radio"/>				
i	Non devo affrontare rischi maggiori relativi alla previdenza sociale rispetto agli altri lavoratori	<input type="radio"/>				
J	Mi risulta facile passare da una piattaforma all'altra	<input type="radio"/>				

11) Quali sono le sue aspettative nei confronti dei sindacati?

La preghiamo di indicare se è d'accordo con le seguenti affermazioni

		Assolutamente	D'accordo	Non d'accordo	Assolutamente	Non so
a	I sindacati devono organizzare i lavoratori tramite piattaforme	<input type="radio"/>				
b	I sindacati devono supportare la creazione di cooperative di piattaforme online	<input type="radio"/>				
c	I sindacati devono negoziare accordi con le piattaforme online	<input type="radio"/>				
d	I sindacati devono supportare l'organizzazione autonoma dei lavoratori tramite piattaforme online	<input type="radio"/>				
e	I sindacati devono certificare le piattaforme online	<input type="radio"/>				
f	I sindacati devono mediare i conflitti	<input type="radio"/>				
g	Non ho aspettative	<input type="radio"/>				

I sindacati devono fornire consulenza/supporto ai lavoratori tramite piattaforme sui seguenti aspetti:

h	Assistenza legale	<input type="radio"/>				
i	Consulenza sulle questioni legate al reddito e alla previdenza sociale	<input type="radio"/>				
j	Supporto e consulenza sulla formazione e sullo sviluppo delle competenze	<input type="radio"/>				
k	Supporto e consulenza quando avviano un'attività in proprio	<input type="radio"/>				
l	Supporto durante le trattative con il proprietario della piattaforma	<input type="radio"/>				
m	Miglioramento della tutela dei lavoratori tramite piattaforme	<input type="radio"/>				
n	Altro:					

Grazie!

Nel caso in cui lei abbia inserito i suoi recapiti, la terremo informata sui risultati di questo sondaggio e sulle attività future nel contesto del progetto CES sul lavoro digitale equo.

Presentazione dei cluster seminar

Nel contesto del progetto "Partecipazione dei lavoratori: un fattore chiave per una digitalizzazione equa", la CES, in collaborazione con gli affiliati nazionali in Danimarca, Estonia, Spagna e Germania, ha organizzato una serie di quattro cluster seminar.

I seminari da una giornata seguivano una struttura simile, inclusi input dalle organizzazioni sindacali ospitanti e dai rappresentanti dei governi nazionali nei paesi ospitanti, sugli sviluppi concernenti la digitalizzazione. Inoltre, i seminari hanno offerto lo spazio per ulteriori input da parte dei sindacati e dei rappresentanti dei lavoratori aziendali, da sei a sette ulteriori Stati Membri dell'UE sugli sviluppi recenti, sulle buone pratiche e su altri aspetti riguardanti la partecipazione dei lavoratori nel contesto della gestione del cambiamento digitale a livello aziendale e oltre.

I risultati ad interim del sondaggio CES sono stati presentati durante tutti i quattro cluster seminar.

La tabella seguente riassume le località, i periodi e il focus dei paesi partecipanti ai cluster seminar.

Cluster seminar nel contesto del progetto "Partecipazione dei lavoratori: Un fattore chiave per una digitalizzazione equa"

Cluster seminar 1	22.06.2017	Copenaghen/DK	Danimarca, Norvegia, Francia, Irlanda, Lettonia, Croazia, Polonia
Cluster seminar 2	19.09.2017	Tallinn/EE	Estonia, Svezia, Lussemburgo, Italia, Malta, Romania, Lituania
Cluster seminar 3	15.02.2018	Madrid/ES	Spagna, Finlandia, Belgio, Grecia, Cipro, Slovacchia, Bulgaria
Cluster seminar 3	04.06.2018	Berlino/DE	Germania, Paesi Bassi, Austria, Portogallo, Regno Unito, Ungheria, Repubblica Ceca, Slovenia