

Editoriale

Fino a poco tempo fa il settore pubblico era piuttosto restio a concedere il telelavoro ai propri collaboratori e collaboratrici. Ma è bastato solo un anno per assistere a cambiamenti importanti. A giugno dell'anno scorso il Consiglio di Stato ha avviato un progetto pilota per l'introduzione del telelavoro nell'amministrazione cantonale. Lo scorso marzo la Città di Lugano si è dotata di un'ordinanza specifica che regola il lavoro a distanza del proprio personale.

Come scopriamo nella prima intervista con Stéphane Pellegrini, Responsabile Risorse Umane della Città di Lugano, lo scopo principale di questa modalità di lavoro è una miglior conciliazione tra la vita professionale e quella familiare. Lo sanno bene alla Sintetica SA, azienda farmaceutica di Mendrisio, dove lo smart working, come preferiscono chiamarlo, è una realtà da ben tre anni. Nella seconda intervista, Daniele Fontana, Sustainability & HR Corporate Director di Sintetica SA, traccia un bilancio di questa esperienza.

Nella rubrica "A gentile richiesta" il nostro esperto si china sulla problematica di un datore di lavoro che riceve da una collaboratrice un certificato di inabilità lavorativa durante il periodo di disdetta. Licenziamento annullato? Vi invitiamo a leggere l'articolo per scoprire la risposta a questa domanda.

Infine nella rubrica "Giurisprudenza" viene commentata la sentenza relativa al caso di un rappresentante che, a distanza di anni dalla fine del rapporto di lavoro, contesta vecchi conteggi delle provvigioni. A torto, secondo il Tribunale federale chiamato a esprimersi sulla vicenda.

Elisabetta Bacchetta

All'interno:

- **Smart working à la carte**
- **Disdetta sospesa per malattia?**
A gentile richiesta
- **Provvigioni contestate**
Giurisprudenza

Smartworking

Il telelavoro sbarca in città

Intervista a Stéphane Pellegrini, Direttore Risorse Umane della Città di Lugano

Lugano è il primo comune in Ticino ad essersi dotato lo scorso marzo di un'ordinanza che regola il telelavoro. Come mai è stata presa questa decisione?

La misura è stata introdotta principalmente per permettere una miglior conciliazione tra il lavoro e la vita privata, con particolare riferimento agli impegni famigliari. A Lugano è in atto una revisione del regolamento organico dei dipendenti nel quale sono stati inseriti principi che modernizzano la gestione del personale e che facilitano l'introduzione del telelavoro. Ne è un esempio la conduzione per obiettivi, nella quale il responsabile stabilisce degli obiettivi di lavoro concreti che devono essere raggiunti entro una determinata data. Dal 2017 abbiamo inoltre, laddove è possibile, concesso l'orario flessibile.

Ci siamo ispirati a ciò che sta avvenendo nell'amministrazione cantonale, dove è stato introdotto un progetto pilota di telelavoro, e ad altre città come Ginevra. Abbiamo riscontrato che laddove è stato introdotto, il telelavoro non è mai a tempo pieno, ma ci si orienta piuttosto su una forma mista. Vi sono infatti dei rischi per il collaboratore che svolge tutta la sua attività professionale a domicilio, come l'isolamento, la mancanza di comunicazione con i colleghi, fino ad arrivare all'esser "dimenticato".

Che cosa intendete esattamente con telelavoro?

Con telelavoro si intende l'attività lavorativa svolta al di fuori degli spazi abituali dell'amministrazione comunale, resa possibile attraverso tecnologie di informazione e comunicazione.

Tutti i collaboratori e le collaboratrici

ci potranno svolgere una parte delle loro mansioni in modalità telelavoro?

No. Non tutte le funzioni possono essere svolte in modalità telelavoro. Ne sono a priori esclusi per ovvi motivi i docenti, i poliziotti, i pompieri, il personale di cura e il personale che lavora a turni. Inoltre, vi sono delle condizioni da rispettare affinché possa essere introdotto il telelavoro. Non vi è un diritto al telelavoro, ma ogni caso va analizzato singolarmente. La Città di Lugano conta circa duemila collaboratori attivi in realtà molto diverse una dall'altra ed è essenziale che il telelavoro venga attivato considerando le specificità della singola posizione lavorativa.



Il telelavoro è un concetto nuovo che per i più andrà spiegato. Teme malintesi?

Come tutte le novità necessita di tempo per entrare nella routine e nella cultura aziendale. Il telelavoro non va confuso con il poter svolgere lavoro da casa ad esempio nel congedo maternità. Questo infatti è illegale. Eventualmente, in questo caso specifico, potrebbe essere introdotto, ma solo al rientro della collaboratrice, con forma mista. Non è possibile inoltre svolgere il telelavoro durante la malattia o a seguito di un infortunio, o durante le vacanze o i recuperi. Il telelavoro sostituisce infatti il lavoro svolto nel luogo ordinario.

Quale percentuale di lavoro può essere svolta a domicilio?

Come detto dipende dai singoli casi. Riteniamo comunque ideale iniziare gradualmente e mantenere una parte del lavoro svolta in ufficio.

In seguito a questa ordinanza i dipendenti della Città di segue a pag. 2 →

segue da pag. 1 →

Il telelavoro sbarca in città

Lugano non acquisiscono dunque un diritto al telelavoro né possono essere obbligati ad adottare questa modalità di lavoro.

Confermo. Il telelavoro ha carattere volontario, non fa parte della descrizione iniziale della posizione, né è menzionato nel mansionario del collaboratore. Non vi è alcun diritto o obbligo al telelavoro.

Vi aspettate un'accoglienza positiva di questo nuovo modo di svolgere il proprio lavoro?

Sì, ma ci attendiamo anche delle resistenze sia tra i collaboratori che tra i dirigenti. Anche se, grazie all'introduzione della conduzione per obiettivi, l'applicazione del telelavoro sarà più agevole. Pian piano ne emergeranno anche le caratteristiche oggettivamente positive. Se pensiamo ai lavori progettuali o di concetto, è facile intuire che poter svolgere una parte del lavoro da casa, porta dei vantaggi, ad esempio una maggior concentrazione.

Il settore delle Risorse Umane come accompagnerà dirigenti e collaboratori in questa fase di cambiamento?

L'ordinanza è entrata in vigore da poco. In questa fase iniziale ho chiesto a tutti/e i dirigenti di informarmi in modo tempestivo qualora un collaboratore esprima il desiderio di svolgere parte delle sue attività con il telelavoro, di modo che potremo accompagnarli nella transizione e fare le prime esperienze. Al momento vi sarebbero una quindicina di persone interessate. Sottolineo che il collaboratore dovrà inizialmente accordarsi con il proprio dirigente con il supporto della Divisione Risorse Umane. In seconda battuta la richiesta verrà sottoposta al Municipio. Se entrambe le istanze danno parere positivo, verrà elaborata una specifica convenzione.

Stéphane Pellegrini

Stéphane Pellegrini, classe 1969, è laureato in Scienze economiche e sociali all'Università di Friburgo. Dal 1993 al 2016 è stato attivo presso importanti istituti bancari del Cantone prevalentemente in ambito Risorse Umane. Dal 2016 è Direttore della Divisione Risorse Umane della Città di Lugano. Nel 2009 ha conseguito alla SUPSI il Master in Human Capital Management. Dal 2013 è membro di comitato dell'Associazione HR Ticino, di cui è Presidente dal mese di gennaio 2014.

Telelavoro anche nell'amministrazione cantonale

Lo scorso giugno il Consiglio di Stato ticinese ha approvato l'avvio della fase sperimentale del progetto "Telelavoro in amministrazione cantonale"

In seguito alla mozione "Meno traffico e costi, più sviluppo, qualità di vita e migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia grazie al telelavoro" presentata da Nicola Pini e Natalia Ferrara, nel 2017 è stato creato un apposito gruppo di lavoro per definire le condizioni quadro e le modalità d'implementazione. La prima tappa durerà un anno e coinvolgerà una cinquantina di collaboratori, che potranno lavorare dal proprio domicilio, o nelle vicinanze, da mezza giornata fino a un giorno intero alla settimana. Se il progetto pilota avrà un riscontro positivo, in futuro si potrà introdurre questo nuovo modello di lavoro che, come si può leggere in un comunicato inviato dal Dipartimento delle finanze e dell'economia, "tenga in considerazione anche il tema della conciliabilità tra lavoro e famiglia, così come quello della mobilità".

L'ordinanza municipale per il personale con la regolamentazione sul telelavoro contiene anche un questionario. Qual è il suo scopo?

Il questionario è uno strumento che permette ai responsabili di stabilire se è possibile mettere in pratica il telelavoro per una determinata posizione lavorativa. Si raccomanda di effettuare le verifiche richieste in collaborazione con il collaboratore. Se tutte le domande poste ottengono risposta affermativa il telelavoro ha buone probabilità di essere attuato. Se invece vi sono delle risposte negative va valutata la possibilità di apporre correttivi in grado di instaurare i prerequisiti per il telelavoro. Anche questa analisi va fatta insieme al collaboratore. Una volta implementato, il telelavoro prevede una fase iniziale di prova. La convenzione avrà una validità massima di tre mesi prorogabili previo rapporto positivo redatto dal direttore o responsabile di divisione.

A livello di applicazione, quali sono i principi cardine del telelavoro per la Città di Lugano?

Deve essere garantita la reperibilità telefonica che non per forza deve corrispondere all'orario di lavoro, altrimenti verrebbe a meno il concetto di flessibilità alla base della conciliabilità famiglia e lavoro. L'importante è che la persona sia raggiungibile. L'orario di lavoro deve essere rilevato quotidianamente e validato mensilmente dal superiore diretto. Il telelavoro si basa sulla fiducia e sulla responsabilizzazione della persona. L'ordinanza spiega anche come verrà supportato tecnicamente il collaboratore che intende lavorare da casa. I costi relativi alla tecnologia e al suo uti-

lizzo sono a carico della Città di Lugano. Se il collaboratore deve avere accesso a determinati documenti, gli verrà fornito un pc portatile. L'obiettivo primario non è risparmiare. Sul lungo termine possiamo prevedere uno sgravio a livello logistico, perché tendenzialmente vi saranno complessivamente meno persone presenti in ufficio. Ma, come detto, l'obiettivo è permettere ai collaboratori una miglior conciliabilità degli impegni professionali con quelli privati. Sono a carico del collaboratore invece i costi relativi allo spazio dove si svolge il telelavoro come il riscaldamento, l'elettricità e le connessioni internet e telefoniche.

Come viene garantito il segreto professionale al domicilio del collaboratore?

Il collaboratore si impegna a rispettare il segreto d'ufficio e la confidenzialità di dati e documenti che dovranno essere riposti in un luogo solo a lui accessibile, ad esempio un armadio chiuso a chiave.

Che succede in caso di infortunio durante il telelavoro?

Si tratta a tutti gli effetti di un infortunio professionale. Se dovesse verificarsi un tale evento, il collaboratore è tenuto ad avvisare immediatamente il suo superiore. Il personale che effettua telelavoro è inoltre tenuto a rispettare le esigenze ergonomiche e le disposizioni legali in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. È possibile richiedere al Servizio sicurezza e salute sul posto di lavoro una consulenza in merito.

Stéphane Pellegrini è personalmente interessato a svolgere il telelavoro?

No. Da un lato la funzione che ricopro prevede una serie di sollecitazioni quotidiane che prevedono la mia presenza. Inoltre, subentrano anche aspetti caratteriali. A me piace essere presente di persona e lavorare a contatto con il mio staff.

Tutte le edizioni di **Newsletter Lavoro** sono consultabili nell'area riservata ai clienti sul sito: **www.boss-editore.ch**.

Diversi indici facilitano la ricerca per parola chiave.

*La flessibilità del rapporto di lavoro dall'ottica HR: Manuale 1FLE 2
Telelavoro: Manuale 1FLE 2.2.6*