

**In data 6 dicembre 2016 è stato firmato l'ipotesi accordo sul contratto integrativo aziendale** tra la Direct Line Insurance S.p.A. e le organizzazioni sindacali Fisac-Cgil, First-Cisl e Fna . L'intesa avrà **efficacia fino al 30 giugno 2019 ed è stata sottoscritta** al termine di una trattativa durata diversi mesi, rappresentando un innovativo contributo nella ricerca di soluzioni sostenibili per il rilancio futuro della compagnia assicurativa. Controllata dal gruppo spagnolo Mapfre dal 2015, l'azienda con sede a Cologno Monzese, è attualmente la terza compagnia assicurativa on line su scala nazionale e conta circa 847 lavoratori sul territorio nazionale. Complice la complicata congiuntura economica che ha comportato un generico aumento dei costi ed un conseguente calo dei profitti rispetto agli altri competitors, lo scorso 10 giugno il colosso assicurativo aveva dato disdetta degli accordi collettivi aziendali annunciando inoltre più di duecento esuberi in tutta Italia.

Questo è dunque il contesto che ha spinto la compagnia assicurativa ad avviare un confronto costruttivo mirato alla **salvaguardia occupazionale, ritenuta «valore essenziale sia sul piano umano che professionale nonché patrimonio fondamentale per l'affermazione e lo sviluppo dell'impresa»**. L'accordo prevede il ricorso a misure di flessibilità nell'organizzazione del lavoro, intese ad agevolare sia l'azienda che i dipendenti conciliando i tempi di vita e di lavoro e misure di fungibilità nelle attività del personale addetto al contact center al fine di riacquisire maggiore competitività nel mercato assicurativo italiano, garantendo altresì ai lavoratori interessati specifici programmi di formazione.

#### *Relazioni sindacali*

Nella prima parte dell'intesa, **nello specifico intento di disciplinare le relazioni sindacali**, viene garantito un sistema di informazione a livello aziendale il quale prevede che sia comunicato alle RSA oltre a quanto espressamente previsto dal CCNL, anche un prospetto semestrale con dettagliate informazioni sull'organico inerenti a corsi professionali, cambiamenti di mansioni, assunzioni, mobilità e trasferimenti, nonché un prospetto di tutte le attività appaltate.

#### *Formazione*

**Alla formazione e riqualificazione professionale le parti affidano un ruolo strategico per lo sviluppo organizzativo dell'impresa, nonché per i processi di mobilità professionale.**

Strumentale al perseguimento dei suddetti obiettivi è l'istituzione di una commissione paritetica tra impresa ed RSA la quale avvalendosi dei fondi paritetici interprofessionali avrà lo specifico compito di definire e promuovere i bisogni formativi garantendo una cultura assicurativa di base al personale neoassunto e realizzando corsi di aggiornamento. Un'ulteriore previsione riguarda la possibilità di colmare eventuali lacune formative dei dipendenti per un monte ore annuale di 5 ore e trenta minuti. L'eventuale lavoro supplementare prestato, che non dovrà superare le 130 ore annue o le 50 ore per i neoassunti, sarà compensato con la normale retribuzione oraria.

*Sistema di tutele*

**Ampio spazio è dedicato al sistema di tutele a garanzia dei lavoratori.** A tal proposito le parti si sono impegnate a sostenere una continua sensibilizzazione sulle problematiche relative alla privacy. Inoltre, nel tentativo di rafforzare il sistema di relazioni industriali, è assicurato, come previsto dalla legge 300 del 1970 (statuto dei lavoratori), un monte ore annuo relativo alla partecipazione alle assemblee per un totale 10 ore ed alle RSA sono garantite adeguate strumentazioni e mezzi informatici all'interno di un'adeguata sala sindacale per l'espletamento delle loro funzioni. Quanto alla **tutela della salute e sicurezza dei lavoratori**, le parti sottoscrittrici integrano in esame convergono sulla «fondamentale funzione della medicina preventiva quale strumento di tutela della salute». In tal senso l'impresa si fa carico di supportare il costo di visite mediche nello specifico oltre alla visita oculistica prevista per legge, per i lavoratori/lavoratrici che operano prevalentemente con attività telefonica è prevista una visita audiometrica ed una visita otorinolaringoiatrica. Attenzione è stata rivolta anche alla **prevenzione del mobbing lavorativo**, infatti, per assicurare «un ambiente di lavoro ispirato alla tutela della libertà della dignità e dell'inviolabilità della persona» è stata istituita un'organismo aziendale paritetico tra azienda e RSA con specifici obiettivi di prevenzione e monitoraggio del fenomeno.

*Organizzazione del lavoro e sistemi di flessibilità*

**L'accordo interviene in merito all'organizzazione del lavoro**, nella ricerca di un contemperamento tra le esigenze produttive e organizzative dell'azienda e le necessità dei lavoratori. Dopo aver definito l'orario di lavoro di 37 ore settimanali ripartito in cinque giorni settimanali, le parti hanno garantito per il personale non soggetto a turni **buone prassi di flessibilità oraria** per tutta la vigenza del contratto integrativo aziendale. Tale flessibilità si realizza in termini di orari di ingresso ed uscita e per la pausa pranzo - da usufruire per un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora e mezza - con la possibilità di accumulare un monte ore in positivo e in negativo utilizzabile anche per permessi retribuiti. In linea con le esigenze organizzative aziendali per il personale dell'area liquidativa, in caso di picchi di lavoro e in misura non eccedente il 30% del personale della struttura è prevista la possibilità di prolungamento dell'orario di lavoro e la richiesta della prestazione lavorativa nelle giornate festive e prefestive per i dipendenti dell'area contact center front line. Il tentativo di conciliare i tempi vita-lavoro emerge anche dalla possibilità per i dipendenti, di usufruire del **turno fisso orizzontale** nei casi di maternità, paternità ed adozione fino al compimento del terzo anno di vita del figlio, nonché nei casi di lavoratori invalidi e/o con figli disabili a carico e di lavoratrici oltre il terzo mese di gravidanza.

#### *Gestione dei turni*

**Ulteriore elemento caratterizzante l'intesa riguarda la fungibilità delle mansioni per il personale turnista.** Al fine di «comportare il minor impatto sulla vita dei dipendenti» è garantito un numero illimitato di cambi di turno e cambi della giornata di riposo per un massimo di 3 volte per matrice di turni con la previsione di indennità di turno per i lavoratori full time per un importo pari ad 8 euro lordi e una maggiorazione del 30% per le giornate festive. Mentre il lavoro straordinario prestato con frazioni minime di 30 minuti, come condizione di miglior favore per i dipendenti amministrativi e gli operatori del call center verrà retribuito con una maggiorazione del 25 % .

#### *Reperibilità*

Al fine di garantire e mantenere un adeguato livello di efficienza in termini organizzativi,

garantendo «la gestione di improvvise anomalie di funzionamento dei sistemi legati alla produzione» **l'intesa disciplina l'istituto della reperibilità**. Più precisamente, le parti dopo aver elencato i criteri a cui è vincolata la reperibilità strutturale riconoscono un'indennità giornaliera pari a 65 euro lordi per prestazioni svolte durante l'orario di apertura della compagnia e 80 euro lordi per la reperibilità al di fuori dell'orario di lavoro. Gli interventi effettuati dopo le ore 24 danno diritto al riposo compensativo per una durata massima non superiore alle 11 ore consecutive.

### *Il part time*

In tema di part time nella modalità orizzontale o verticale, le parti con una percentuale di contingentamento corrispondente al 10 % del personale full time che potrà eccedere in caso di comprovate esigenze organizzative e produttive, stabiliscono una casistica indicativa per la richiesta di riduzione di orario in 32 ore settimanali che riguarderà dipendenti con almeno due anni di anzianità inquadrati fino al sesto livello. Le parti stabiliscono inoltre che la durata non potrà essere inferiore a 3 mesi per personale soggetto a turni e 6 mesi per il restante organico.

### *Permessi e ponti*

Cospicue le disposizioni in materia di permessi retribuiti da usufruire nella misura massima di 32 ore annue a cui si sommano ulteriori 5 giorni l'anno di permessi non retribuiti per visite mediche, nascite e lutti familiari, per assistenza a malati nonché per lavoratori studenti

L'intesa ha posto particolare attenzione alle potenziali esigenze di vita personale, familiare e sociale dei lavoratori, prevedendo disposizioni specifiche riguardo lo spostamento di ferie, e festività soppresse fruibili entro l'anno di competenza e con frazioni massime pari al 50% dell'inquadramento orario. Le ferie e i permessi andranno smaltiti entro il mese di marzo dell'anno successivo a quello di maturazione.

### *Interventi in materia di welfare aziendale*

**Rilevanti le disposizioni in tema di welfare aziendale intese ad assicurare ai lavoratori maggiori garanzie rispetto a quanto previsto dalla contrattazione di settore.** Molti ad esempio gli interventi riguardanti le politiche sociali volte a rendere efficiente la previdenza complementare nonché le coperture di assistenza e previdenza complementari a quelle previste dal servizio pubblico nazionale. In tema di **assistenza sanitaria, è stata estesa a tutti i componenti del nucleo familiare**, i quali potranno beneficiare di un indennizzo che copre un'ampia gamma di spese sanitarie connesse a ricoveri o interventi oltre che per apparecchiature medico oculistiche per un importo pari a 390 euro.

**Altri istituti includono** l'erogazione di buoni pasto per un importo pari ad 8 euro, convenzioni con asili nido e abbonamenti per i mezzi pubblici. Da evidenziare la messa a disposizione per la forza lavoro di vantaggiose polizze infortuni, per le auto e per la casa, nonché di forme agevolate di mutui e prestiti. Inoltre, quanto all'anticipazione del TFR ferma restando la normativa vigente in materia, i dipendenti in forza da almeno 7 anni possono avanzare richiesta in casi di rinegoziazione del mutuo e ristrutturazione della prima casa. L'accordo stabilisce infine che entro marzo del 2017 saranno individuati i criteri per il premio di produzione.

**Giulia Marcari**

ADAPT Junior Fellow

 @giu\_marcari

Scarica il **PDF** 