

Handimatica 2014 – Convegno Welfare Aziendale

***Telelavoro:
l'esperienza di Poste Italiane***

Bologna, 27 novembre 2014



Telelavoro: la dimensione sociale, economica e organizzativa

Il Telelavoro consente di conciliare le esigenze dei dipendenti con gli **obiettivi** dell'azienda integrando opportunità di carattere **organizzativo, economico e sociale**.

Sfruttare le possibilità di "diffusione" attraverso **processi di delocalizzazione** produttiva basati sulla **redistribuzione** del lavoro.

Sociale

Favorire fenomeni inclusivi di categorie che vivono particolari disagi personali

OPPORTUNITA'

Economica

Organizzativa

Rimodulare le **mansioni**; ripensare i sistemi di **controllo** e di **responsabilizzazione** professionale basandosi sui **risultati**; cogliere le **opportunità** offerte dalle innovazioni **tecnologiche** anticipando i cambiamenti.



RUO-RI

- ❏ **Conciliare** le esigenze dei dipendenti con le esigenze dell'azienda
- ❏ **Gestire situazioni di disagio familiare** con effetti positivi sulla quantità e la qualità del lavoro incidendo anche nel sistema sociale
- ❏ Razionalizzare le risorse umane incrementando la metodologia di lavoro per obiettivi verso la **“cultura del risultato”**
- ❏ **Organizzazione più efficace** del tempo di lavoro
- ❏ **Non disperdere** le professionalità acquisite
- ❏ Maggiore **flessibilità** organizzativa
- ❏ **Minore assenteismo**
- ❏ **Personale più motivato**, che svolge un lavoro con maggiore responsabilizzazione e autogestione



il punto di vista del lavoratore

Benefici

Più tempo da dedicare alla famiglia

Risparmio dei costi e dei tempi di spostamento

Maggiore motivazione connessa all'esercizio di un lavoro più responsabilizzato

Flessibilità spaziale e temporale nello svolgimento del lavoro

Rischi

Ritardi nell'avanzamento di carriera come effetto della minore visibilità

Possibile "isolamento" dalle relazioni con responsabili e colleghi

Perdita delle forme tradizionali di apprendimento in azienda

Spese aggiuntive

le risposte dell'azienda

Tutele

Il CCNL e i sistemi di gestione e sviluppo sono orientati al rispetto delle pari opportunità

Ricorso a meccanismi di comunicazione e di collaboration nonché rientri programmati. Formazione mirata sui capi.

Utilizzo di formule innovative di formazione e ricerca di occasioni di rientro

Nell'applicazione del telelavoro l'azienda riconosce un forfait a copertura delle spese aggiuntive.



Le sperimentazioni pilota in azienda

- ❏ Progetto Mercato Privati Servizi al Cliente (Contact Center)
- ❏ Progetto Tecnologie dell'Informazione (Sistemisti e Capi progetto)
- ❏ Progetto Servizi Postali (Area Video Codifica)
- ❏ Progetto "Inclusione Sociale" a favore di persone disabili, con gravi disagi personali e familiari o rientrati dalla maternità (*circa l'85% delle attivazioni*)
- ❏ Progetto Telelavoro per brevi periodi per far fronte ad esigenze di cura temporanee (es. malattie o ricoveri di anziani e bambini) oppure per problematiche di natura personale (es. riabilitazione dopo periodo di malattia o infortunio)

Sono attivi 120 Telelavoratori ai quali si aggiungono circa 20 telelavoratori che utilizzano il telelavoro per periodi inferiori all'anno



Focus Progetto Telelavoro Inclusione Sociale

In una logica di maggiore attenzione alle esigenze personali e familiari delle persone, il **progetto avviato a settembre 2009 promuove l'inclusione sociale di alcune categorie di dipendenti** che, in un determinato momento temporale, abbiano difficoltà a conciliare i tempi della vita personale con gli impegni di lavoro.

I destinatari

- ▣ Persone in condizione disagiata sul piano personale e familiare (es.: disabili, lunga malattia, esercizio di ruoli genitoriali, gravi motivi personali ecc.)
- ▣ Neo-mamme
- ▣ Risorse che manifestino delle difficoltà e/o oggettivi disagi, per un periodo determinato, ad espletare la prestazione lavorativa presso la propria sede di lavoro
- ▣ Risorse con necessità di adempiere ad esigenze di assistenza/cura personale o per i familiari solo in alcuni giorni alla settimana (es. genitori, disabili, assistenza familiari o anziani etc.)

Il progetto **prevede un canale privilegiato d'accesso al telelavoro** con l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale e la piena integrazione facilitando lo svolgimento dell'attività lavorativa.



Il livello medio di motivazione è cresciuto ed è stato espresso apprezzamento per la formula prescelta del telelavoro “alternato” che consente alle persone di sentirsi partecipi della vita d’ufficio con dei rientri mensili, pur guadagnando in autonomia e concentrazione quando si lavora da casa.

I telelavoratori hanno dichiarato, in sede di analisi di clima e interviste mirate, di imparare a distinguere il proprio lavoro da quello che può essere svolto in ufficio, pianificando meglio le proprie attività.

Viene previsto ogni sei mesi un questionario per il capo e il telelavoratore di follow up per verificare il buon andamento del telelavoro sul piano motivazione , dell’integrazione con i colleghi e degli obiettivi professionali assegnati



Poste e l'integrazione: le principali dorsali di intervento



Le dorsali rappresentano le principali aree di intervento aziendale per realizzare un approccio integrato rispetto ad attese e a servizi inclusivi interne ed esterne (dipendenti con disabilità ed in generale iniziative di tutela delle fasce deboli).

Sviluppo - Formazione - Gestione

Sviluppare percorsi formativi con 'attenzioni e modalità' diversificate attraverso la costituzione di "Navi Scuola" formative
Sostenere azioni di adeguamento al ruolo, sviluppo conoscenze e livelli motivazionali

Flessibilità organizzativa

Favorire l'introduzione di soluzioni di flessibilità spaziale e temporale a favore dei disabili (es. telelavoro, modulazione orari, part - time ecc.)

Logistica - Tecnologica

Adeguare le strutture lavorative e di front end per migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro ed agevolare l'accessibilità

Minimizzare i "disagi" operativi e sociali attraverso la diffusione di ausili tecnici e l'implementazione di soluzioni di innovazione tecnologica e sociale





Azioni di formazione e/o addestramento mirato per migliorare l'inclusione professionale attraverso corsi di alfabetizzazione informatica e comportamentali per non udenti

La modalità utilizzata è quella della costituzione di "Nave Scuola" attraverso delle sperimentazioni diversificate di corsi di formazione replicabili a livello nazionale.

Esperienze di successo "Nave Scuola Sud 1 e Nord Ovest": iniziativa di sostegno comportamentale abbinata ad una di addestramento tecnico a favore del personale non udente realizzata in collaborazione con la Fondazione ASPHI Onlus

Corso Comportamentale:

Motivazione individuale e dinamiche comportamentali sul posto di lavoro;
Miglioramento della comunicazione fra colleghi e con il proprio capo.

Corso di alfabetizzazione Informatica:

Illustrazione delle modalità per accedere ai contenuti di 4 moduli ECDL nella versione rivolta alle persone sorde per la diffusione di conoscenza informatiche "standard".

Responsabilizzazione autodidattica:

Opportunità per i singoli partecipanti di poter richiedere il completamento dei moduli rispetto alla formula standard proposta ai fini della preparazione agli esami di certificazione informatica.

Target operativo: sperimentazione n. 94 colleghi disabili



➔ **Moduli di informazione / sensibilizzazione realizzati in collaborazione con ASPHI a favore dei capi dei disabili utilizzando la modalità e-learning.**

Obiettivi:

- ▣ avere consapevolezza sul disagio che vive una persona con “difficoltà aggiuntive” per apprendere regole di comportamento ed elevare la maturità professionale e sociale dei contesti di riferimento in ottica di gestione responsabile;
- ▣ sostenere il ruolo del sistema aziendale come facilitatore di processo nella sua capacità di fare “comunità”, attraverso l’ambiente di lavoro, i luoghi relazionali e di servizio.

Il piano di sensibilizzazione per capi e referenti delle Risorse Umane ha offerto conoscenze sulle diverse tipologia di disabilità, sugli ausili disponibili, sulle percezioni proiettate e su simulazioni di situazioni gestionali quotidiane.

Al piano è stato associato anche il modulo “**RelazionAbili**”, una guida agile dedicata ai capi volta alla promozione di modalità preferenziali attraverso le quali rapportarsi con le persone con disabilità in funzione delle diversa tipologia (visiva, uditiva, motoria, cognitiva) per favorire una loro migliore integrazione nei luoghi di lavoro e per facilitare il contatto.

Target operativo: sperimentazione oltre 450 capi e Referenti RU



Focus Welfare aziendale a favore delle fasce deboli (segue)

➔ *Soggiorni estivi per figli disabili a sostegno dell'inclusione e della conciliazione tempi di vita professionale e privata a favore delle famiglie con esigenze speciali.*

- Nell'ambito delle iniziative che favoriscano l'inclusione delle persone con disabilità e supportino le famiglie con particolari carichi di cura, nell'estate 2014 sono stati organizzati, per il terzo anno consecutivo, soggiorni per figli disabili dei dipendenti.
- **I soggiorni, sostenuti interamente dall'Azienda, durano 15 giorni ciascuno e si svolgono a giugno e settembre in strutture turistiche accessibili.**
- Negli ultimi tre anni hanno visto la **partecipazione di oltre 95 ragazzi e bambini disabili assistiti individualmente da un team di operatori specializzati.**
- Il valore distintivo dell'iniziativa è proprio quello di offrire ai ragazzi disabili attività ed esperienze di autentica "indipendenza", grazie ad un'assistenza individuale e totale nell'arco della giornata.

Il ritorno dell'iniziativa, unica nel suo genere, apprezzata dalle famiglie e dai loro ragazzi, testimonia la **concretezza dell'impegno di Poste Italiane sui temi dell'integrazione e della conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro.**





Poste Italiane ha partecipato nel 2012 ad un **Bando di finanziamento indetto della Regione Lazio** “Lavoro formato famiglia” risultando vincitrice con il **progetto “Noi Siamo Qui”**

Obiettivi : realizzare azioni integrate a sostegno del personale con figli disabili operante nella Regione Lazio, introducendo formule e servizi organizzativi, sociali e di flessibilità “abilitanti” per le famiglie

- 📖 **Azioni di flessibilità prestazionale** rispetto alle esigenze peculiari delle famiglie più svantaggiate (es. telelavoro, part-time, ecc.)
- 📖 **Azioni di integrazione nel contesto lavorativo** per favorire lo scambio di esperienze, introdurre momenti di maggiore vicinanza azienda – dipendente e relative famiglie (es. workshop, tavole rotonde, «Vuoi essere mio ospite», ecc.)
- 📖 **Azioni di informazione, sensibilizzazione** e diffusione di comportamenti idonei alla gestione dei lavoratori con esigenze di cura legate alla disabilità
- 📖 **Azioni di sostegno educativo: iniziativa già avviata a dicembre 2013** per le 10 famiglie che hanno aderito al progetto, con positivi riscontri in termini di efficacia e qualità del servizio personalizzato in base alle caratteristiche dei bambini
- 📖 **Centri estivi:** offerti dall’azienda in strutture balneari accessibili nel mese di giugno e luglio giornate “assistite” di intrattenimento diurno per le famiglie con bambini disabili.

