

DICHIARAZIONE CONGIUNTA
SULLA NUOVA MODALITÀ DI LAVORO SOSTENIBILE
IN UNO SCENARIO *NEXT NORMAL*

Preambolo e contesto

Il processo di trasformazione tecnologica e digitale ha certamente subito un'improvvisa accelerazione che ha portato a un massiccio ricorso al lavoro da remoto. Quest'ultimo ha garantito livelli occupazionali sostenibili che hanno consentito la continuità del *business* affrontando le sfide dell'emergenza del Covid-19. Tale trasformazione complessiva e profonda, che ha avuto un impatto sulle persone, sui consumatori e sulle comunità nel loro insieme, offre l'occasione di elaborare un nuovo paradigma di lavoro.

È il momento di ripartire per trarre le migliori esperienze da questa emergenza e fare tesoro della lezione appresa. Le misure adottate da istituzioni come l'Unione europea e i suoi Stati membri mirano a rilanciare le economie con l'obiettivo di entrare in una nuova fase, nota come "*next normal*" (riferita in generale all'era post-pandemica).

Questa è la strada giusta per raggiungere uno sviluppo sostenibile rafforzato, tramite il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* e convogliando tutti gli sforzi in questa direzione. Il Gruppo Generali è fiducioso che le misure e le iniziative adottate ai più alti livelli istituzionali, internazionali e nazionali, siano quelle giuste per arrivare alla normalizzazione della situazione.

Già da anni le Generali hanno avviato una profonda trasformazione culturale per realizzare, tra altri obiettivi, l'ambizione strategica di Gruppo Lifetime Partner. Fare leva sul coinvolgimento dei dipendenti e sul loro *empowerment*, supportati da un solido sistema di gestione delle *performance*, sostenere un approccio centrato sul cliente e promuovere un ambiente aperto, diversificato e inclusivo che favorisca l'equità sono fattori di importanza fondamentale.

Generali pone al centro del proprio impegno i dipendenti, *the Generali people*, mostrando un approccio socialmente responsabile, efficiente e sostenibile, riconosciuto dagli *stakeholder* e dalla comunità in cui viviamo.

Il Gruppo Generali, forte dei suoi 190 anni di storia e della solidità derivante dall'esperienza consolidata in quasi due secoli di esistenza, alla quale hanno contribuito i dipendenti Generali di tutto il mondo, intende mettere a frutto la propria predisposizione per intraprendere un nuovo percorso di sviluppo, attraverso l'innovazione continua, la trasformazione supportata dalla tecnologia, anticipando i cambiamenti e affrontando le sfide future con un approccio visionario, in piena armonia con gli *stakeholder*.

I cambiamenti intercorsi a livello di modelli economici e delle nostre professioni e competenze si traducono in un mutato rapporto con il lavoro e in differenti aspettative dei dipendenti nei confronti del Gruppo.

Tali aspettative sono eterogenee sia per la convivenza generazionale sia per l'emergere di nuovi ruoli professionali. Di conseguenza, la compagnia promuove il miglioramento di metodi e percorsi volti ad accrescere il benessere, la soddisfazione e la motivazione dei dipendenti anche al fine di rimanere attrattivi sul mercato del lavoro.

Inoltre, l'industria, compreso il settore assicurativo, vive scenari economici difficili che possono mettere in difficoltà la disponibilità e la volontà dei dipendenti di partecipare con regolarità ai piani riguardanti le nuove modalità di lavoro sviluppati a livello locale. Pertanto, ci si aspetta che, attraverso il dialogo sociale locale, le parti locali possano sostenere i dipendenti nell'attuazione sostenibile delle nuove modalità di lavoro descritte nella presente DC.

Avvalendosi dell'osservatorio transnazionale del Forum permanente per il Dialogo Sociale Europeo istituito nel 1997 tra Assicurazioni Generali, la Capogruppo del Gruppo Generali, e l'unico soggetto europeo di rappresentanza dei lavoratori del Gruppo, il Comitato Aziendale Europeo Generali, le parti firmatarie intendono trovare una visione condivisa su come sperimentare la transizione verso la nuova normalità, dando sempre priorità all'attenzione per i dipendenti Generali e alla sostenibilità del *business*.

Per rispondere al meglio alle aspettative dei dipendenti del Gruppo, preservandone l'autonomia e rafforzando l'integrazione della vita professionale e personale nell'ambito del *work-life balance*, le parti convengono sui seguenti principi:

Scopo

le Parti

Assicurazioni Generali S.p.A. nelle persone del Group Chief HR & Organization Officer Monica Alessandra Possa e di Juan José Maillo Villa, Marco Perrelli, Antonio Lo Iacono in rappresentanza di *EWC Relations & Labour Network*

e

il **Comitato Aziendale Europeo del Gruppo Generali**, rappresentato dal suo Comitato Ristretto, nelle persone di Carole Bourner (Segretario del CAE), Wilfried Pecka (Vice-Segretario del CAE), Patrizia Sushmel, Christian Klinger, Antonin Havlík, Carlos Andreu, Luis Pimentel, Theodor Flamaropol

intendono continuare a sostenere, nel pieno rispetto dei diversi ruoli, la trasformazione culturale e tecnologica che il Gruppo ha intrapreso e intraprenderà per una *leadership* duratura e sostenibile nel settore assicurativo.

In linea con il modello del Gruppo e in conformità all'accordo CAE, la presente Dichiarazione congiunta (DC) mira a fornire alcuni principi per le entità giuridiche e le *business unit* nonché fornire una base di discussione a livello locale. Tutto ciò andrà a costituire un quadro generale a cui le parti sociali sono invitate a fare riferimento a livello locale.

Fatte salve le normative e le prassi locali, le parti riconoscono la capacità dei rispettivi interlocutori locali di discutere e raggiungere accordi sulle questioni evidenziate nella presente DC. Il presente documento non può in alcun modo essere interpretato come un istituto inteso a scavalcare l'autonomo dibattito delle parti sociali locali sui temi qui delineati.

Le parti firmatarie del presente documento sono consapevoli che in alcuni Paesi le rispettive parti sociali locali hanno già raggiunto accordi su questioni in qualche modo correlate ai contenuti della presente dichiarazione, in conformità al quadro giuridico, alle normative e alle prassi.

Inoltre, le parti firmatarie concordano sul fatto che la presente Dichiarazione congiunta non modifica gli accordi già raggiunti a livello locale. Tuttavia, le parti sociali delle entità locali sono libere di adattare al meglio gli accordi esistenti e di allinearli alla presente dichiarazione congiunta.

Le parti riconoscono le sfide che ci attendono nelle fasi di valutazione e implementazione di questo nuovo modello; pertanto, concordano sul fatto che la sperimentazione sia la chiave del successo del modello e incoraggiano le entità locali ad adottare tale approccio.

Le parti riconoscono e rispettano il valore fondamentale dei seguenti documenti di partenza:

1. Dichiarazione congiunta sugli effetti sociali della digitalizzazione del 12 ottobre 2016 e relativo *follow-up* del 15 febbraio 2019 delle parti sociali europee del settore assicurativo;
2. Dichiarazione congiunta sul telelavoro sottoscritta con il CAE il 16 maggio 2017;
3. Dichiarazione congiunta su Diversità e Inclusione sottoscritta con il CAE il 26 giugno 2019;
4. Accordo quadro delle parti sociali europee sulla digitalizzazione, sottoscritto il 22 giugno 2020;
5. Dichiarazione congiunta sulla crisi emergenziale sottoscritta con il CAE il 10 maggio 2021.

La compagnia ha, inoltre, affrontato e promosso con le realtà locali presenti nei territori dell'Unione europea i "Principi Generali per il *next normal*", presentati anche al CAE, che rappresentano la visione del Gruppo riguardo al *next normal*:

In Generali:

- *Siamo titolari dei risultati con flessibilità, non importa dove o quando*
- *Otteniamo il meglio dalle modalità di lavoro fisiche e digitali*
- *adottiamo abitudini intelligenti ed efficaci per una produttività sostenibile*

- *Ci sentiamo responsabilizzati da manager che imprimono un impulso alla performance e guidano attraverso l'esempio*
- *Viviamo l'ufficio per vivere la "Generali Community"*
- *Utilizziamo processi semplificati e piattaforme comuni per lavorare e collaborare in modo digitale*
- *Abbiamo le competenze, il supporto e gli strumenti giusti per lavorare da qualsiasi luogo.*

In questo contesto, le parti esprimono il loro impegno a promuovere, con le entità locali presenti nei territori dell'Unione europea, i seguenti principi ispiratori, favorendone la più ampia adozione:

1. La nuova modalità di lavoro sostenibile nel Next Normal

Come indicato nel titolo della presente DC, la "Nuova modalità di lavoro sostenibile nel *Next Normal*" prevede l'applicazione del cosiddetto modello di lavoro in *smart working* e in presenza, inteso come la possibilità per i dipendenti di scegliere di lavorare in modo flessibile alternando giorni in ufficio e giorni di lavoro da remoto in accordo con il rispettivo *manager* locale.

Tutto ciò è da considerarsi come l'evoluzione del modello di lavoro da remoto e di *smart-working* applicato massicciamente durante la Crisi emergenziale del Covid-19.

Il mondo del lavoro si trova ora ad affrontare una nuova sfida. Sarà fondamentale capitalizzare l'esperienza e l'esperimento dello *Smart Working*, applicabile su base volontaria come descritto negli accordi e/o regolamenti locali, come metodo per raggiungere la giusta flessibilità e il giusto equilibrio tra lavoro in presenza e lavoro da remoto nel quadro del concetto più ampio noto come modello di lavoro ibrido.

La "Nuova modalità di lavoro sostenibile nel *Next Normal*" sarà infatti possibile grazie all'innovazione tecnologica e alle nuove frontiere della digitalizzazione, che la pandemia ha accelerato, e potrà supportare lo sviluppo sostenibile del Gruppo, ad esempio tutelando l'ambiente attraverso la riduzione del pendolarismo e delle emissioni di CO2.

In questo modo, si integrerà con altre iniziative aziendali volte all'elaborazione di piani di sviluppo sostenibile per la salvaguardia del pianeta. Questi principi vanno oltre il semplice investimento in questo ambito e si concentrano specificamente sulla cura dell'ambiente di lavoro e dei dipendenti delle diverse sedi del Gruppo, con l'intento di sostenere al meglio l'attuazione della "Nuova modalità di lavoro sostenibile nello scenario del *Next Normal*".

Il lavoro in presenza resta essenziale per sviluppare il lavoro di squadra e relazioni efficienti.

Grazie alla nuova modalità di lavoro prevista in questo capitolo, l'obiettivo è trovare un giusto equilibrio tra lavoro da remoto e lavoro in presenza, al fine di evitare

l'isolamento causato dalla digitalizzazione nonché i rischi legati alla salute e alla sicurezza.

Nel pieno rispetto delle normative locali e dell'autonomia delle parti locali nel raggiungere accordi, le parti firmatarie e le entità locali favoriranno e garantiranno la volontarietà dei dipendenti ad aderire alla nuova modalità di lavoro qui richiamata. Inoltre, è ampiamente suggerito che il lavoratore che non aderisca al *next normal* lavorerà esclusivamente in presenza, secondo quanto in suo diritto.

Lavorando in questa modalità, il dipendente gode degli stessi diritti ed è soggetto agli stessi doveri inerenti al proprio rapporto di lavoro.

In base ai rispettivi accordi e/o normative locali, un *mix* equilibrato e personalizzato di orario di lavoro suddiviso tra modalità da remoto e in presenza potrebbe agevolare l'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa nonché soddisfare le esigenze organizzative e produttive.

Secondo le prassi, gli accordi e le normative locali, il lavoro da remoto sarà svolto presso il luogo definito a livello locale, in condizioni operative adeguate e con attrezzature informatiche appropriate fornite e/o finanziate dall'azienda, nel rispetto degli orari di lavoro stabiliti a livello locale. Possono essere previste e definite misure compensative a livello locale volte a sostenere l'impatto economico a carico dei dipendenti.

2. Diritto alla disconnessione, equilibrio tra vita lavorativa e vita privata, benessere

Quando i dipendenti lavorano da remoto, soprattutto da casa, il confine tra lavoro e vita privata può diventare labile.

Pertanto, i principi stabiliti nel precedente capitolo 1 devono essere rispettosi degli orari di lavoro previsti dai contratti, dei congedi e di qualsiasi altro tipo di interruzione del lavoro, come stabilito dalla legge e dai contratti, in base ai rispettivi quadri giuridici nazionali applicabili. In generale, nel pieno rispetto della legislazione, delle norme e degli accordi locali, i dirigenti, i componenti del *team* e tutti i dipendenti devono rispettare l'applicazione dell'orario di lavoro, fatta salva la necessaria flessibilità per gestire le circostanze eccezionali che possano influire sul corretto svolgimento delle attività aziendali.

Riguardo a quanto già previsto dai quadri giuridici, dalle normative e dai contratti locali, le parti incoraggiano pertanto le entità locali a promuovere l'equilibrio vita lavorativa e vita privata (*work-life balance*) garantendo quanto segue:

- il rispetto del limite dell'orario di lavoro previsto dai rispettivi contratti
- il diritto del dipendente a disconnettersi completamente dal sistema aziendale e dagli strumenti di lavoro al termine della giornata lavorativa
- il diritto di non accettare e non rispondere alle comunicazioni aziendali al di fuori dell'orario di lavoro o durante i periodi di riposo (ad esempio: assenze o ferie).

All'interno di questo modello, i dirigenti svolgono un ruolo importante nella condivisione delle buone pratiche e nel garantire il rispetto delle regole.

Inoltre, le parti intendono promuovere l'inclusione, l'uguaglianza e la non discriminazione, indipendentemente dalla scelta di lavorare da remoto o in presenza. Infatti, al fine di promuovere e migliorare l'inclusione, le parti firmatarie incoraggiano a prestare particolare attenzione, a livello locale, alle situazioni personali dei dipendenti, che possano potenzialmente avere un impatto significativo sulla loro vita, e di conseguenza sul loro lavoro, come, ad esempio, essere genitori, lavoratori con fragilità e disabilità, *caregiver*, avere situazioni personali particolari.

Tutto ciò premesso, l'obiettivo è perseguire l'integrale benessere dei dipendenti Generali come parte dello sviluppo sostenibile complessivo del nostro Gruppo, prestando attenzione all'impatto psicologico e alla salute mentale.

3. Formazione

Il cambiamento dei comportamenti, della cultura aziendale e dell'organizzazione del lavoro porta a nuove esigenze di formazione specifica sulle *soft skill* che servono ad adattarsi al nuovo ambiente di lavoro in tutti i suoi aspetti, come quelli personali, professionali e psicologici.

Allo stesso tempo, la trasformazione tecnologica e digitale va affrontata con qualità e con attività di formazione e apprendimento tempestive per far sì che i dipendenti possano acquisire le competenze necessarie a gestire al meglio le proprie mansioni professionali, nell'ambito del modello di lavoro previsto dall'attuale DC, migliorando altresì le prestazioni individuali e a livello di *team*.

L'obiettivo di questa formazione sarà quello di facilitare il cambiamento nell'organizzazione, sia a livello individuale che collettivo, nonché aiutare *manager* e dipendenti ad adottare i nuovi modelli di lavoro.

4. Ruolo del management

Durante tale cambiamento, il ruolo centrale dei manager nel guidare la transizione verso il Next Normal assume un'importanza ancora maggiore.

Pertanto, le parti incoraggiano a sostenere i *manager* a livello locale attraverso una formazione specifica sulle competenze tecniche e sulle *soft skill* per offrire sostegno ai dipendenti nelle diverse circostanze in cui si troveranno a operare, in ufficio o nella nuova modalità di lavoro sostenibile nello scenario di Next Normal. Tali iniziative dirette ai manager hanno lo scopo di aiutarli ad accompagnare i dipendenti nella trasformazione culturale e tecnologica.

5. Dialogo sociale e monitoraggio

Il ruolo del dialogo sociale è fondamentale per rendere fluido il processo di trasformazione senza precedenti e per far sì che questa diventi un'opportunità per i dipendenti. Il confronto costruttivo e collaborativo delle parti firmatarie della presente Dichiarazione congiunta può contribuire a far sì che ciò avvenga nel pieno rispetto dell'Accordo CAE e della Carta Sociale Europea del Gruppo. A tal proposito saranno programmate, concordando un'agenda condivisa, sessioni di monitoraggio durante le riunioni del Comitato ristretto o della plenaria del CAE sull'applicazione e l'implementazione sperimentale di tale dichiarazione, focalizzandosi, in base ai dati disponibili, sulle possibili conseguenze per i lavoratori, ad esempio: stress legato al lavoro, sviluppo delle professioni / competenze, carriera dei dipendenti, posti di lavoro e occupabilità.

Per quanto riguarda le disposizioni già previste dai quadri giuridici, dai regolamenti e dai contratti locali, nonché dalla Carta sociale europea del Gruppo, le parti incoraggiano anche le entità locali a garantire ciò che costituisce la base fondamentale verso lo scenario *Next Normal*:

- la priorità del tema salute e sicurezza
- la *privacy*
- la protezione dei dati
- il pieno rispetto e riconoscimento dei diritti sindacali dei lavoratori e la loro applicazione
- il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori
- l'adeguato dialogo sociale e il rispetto dei ruoli delle diverse parti coinvolte.

Clausole finali

Traduzioni e comunicazione

La presente dichiarazione sarà tradotta in tutte le lingue dei Paesi appartenenti al perimetro del CAE, successivamente sarà inoltrata ai territori per essere adeguatamente comunicata e diffusa dalle entità locali, secondo le regole e le prassi locali.

Applicabilità

La presente Dichiarazione congiunta definisce la promozione di un insieme di principi ispiratori di cui le entità con sede nei territori europei possono avvalersi per sviluppare autonomamente le proprie iniziative ed elaborare eventuali normative con le parti sociali locali, secondo il rispettivo quadro giuridico, le norme e le prassi nazionali.

Concetto sperimentale

Considerando il difficile periodo che si sta attraversando e la contemporanea accelerazione della trasformazione tecnologica che sta cambiando il modo di vivere e lavorare dall'inizio del 2020, in Generali si sperimenta la transizione verso la nuova fase generalmente nota come *Next Normal*, specificamente denominata nella presente Dichiarazione congiunta "Nuova modalità di lavoro sostenibile in uno scenario *Next Normal*". Trattandosi di una transizione importante ancora agli inizi e sviluppandosi trasversalmente all'interno del Gruppo, i contenuti della presente Dichiarazione congiunta e la relativa applicazione sono da intendersi come sperimentali.

Le parti valuteranno la sua applicazione permanente a un anno dalla firma odierna.

Milano, 16 febbraio 2023

Assicurazioni Generali S.p.A.

Comitato Ristretto del CAE

La presente Dichiarazione Congiunta viene anche firmata dal General Manager Marco Sesana