

MOZIONE

Dalla crisi al cambiamento: creazione di un fondo per la promozione in Ticino del lavoro a casa e il suo consolidamento sia per il settore pubblico sia per quello privato

del 20 aprile 2020

Premessa

In queste settimane il nostro Paese sta affrontando una straordinaria e inedita emergenza sanitaria¹ con conseguenze per la vita sociale, il vivere comune e, non meno importante, l'economia. A causa del covid19 molti e profondi sono i cambiamenti comportamentali, sia sul piano personale, sia sul piano professionale. In particolare, la chiusura fisica delle attività, l'obbligo di rispettare la distanza sociale e le altre prescrizioni igienico-sanitarie hanno imposto al mondo del lavoro una forte accelerazione nella transizione verso alcune modalità lavorative che non sono nuove ma – a ben guardare – in Ticino fino ad ora sono state davvero poco implementate. **L'home office, ossia il lavoro a casa, da realtà per pochi si è trasformato nella quotidianità di tutti, o quasi.** Come si dice: di necessità virtù.

Da anni si conoscono le opportunità del telelavoro (con una postazione fissa e con alcune prestazioni da remoto grazie alle nuove tecnologie), del lavoro agile (senza una postazione fissa), dell'*home office*², e via discorrendo. Purtroppo, però, già le banali conferenze telefoniche, per non doversi recare tutti in un luogo determinato magari per una sola ora di riunione, sono state fino ad ora per lo più snobbate, rinviate sempre ad un prossimo futuro. Se non che, a volte, il futuro, come ampiamente dimostrato in queste ultime settimane di emergenza, può arrivare prima di quanto ci si aspetti.

L'obiettivo di questo atto parlamentare è di provare ad imparare da questo ritardo, recuperarlo e saper fare meglio in futuro. L'idea è di non tornare "dopo" a ripetere esattamente tutti gli stili di vita – personale e professionale – del "prima". Uno dei punti centrali riguarda proprio l'organizzazione dei modi e dei flussi lavorativi, in un certo senso, della logistica del lavoro stesso.

Il ritardo da colmare

Se sul sito del Parlamento ticinese cerchiamo "lavoro" troveremo decine, per non dire centinaia di atti, se consideriamo interpellanze e interrogazioni. Se invece cerchiamo "telelavoro", le risposte sono solo un paio negli ultimi 20 anni. Nel 2016, al proposito, una mozione³ aveva cercato di smuovere le acque e, se possibile, anticipare i tempi. Primo firmatario Nicola Pini, seconda Natalia Ferrara e ben altri 19 fra colleghe e colleghi di tutto lo spettro politico, con l'atto "*Meno traffico e costi, più sviluppo, qualità di vita e migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia grazie al telelavoro*" evidenziavano i **vantaggi del telelavoro**.

In breve:

- conciliabilità tra vita professionale e vita familiare;

¹ Mappa dei contagi in tempo reale:

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

² Il telelavoro è solo un aspetto; quando si intende che la persona a tutti gli effetti usa la propria casa come un ufficio e dal domicilio riesce a svolgere la gran parte delle attività come se, appunto, fosse sul luogo di lavoro, è più corretto parlare di "home office" o, in lingua italiana, "lavoro a casa"

³ Mozione n. 1152 del 21 marzo 2016 Pini, Ferrara e cofirmatari:

[https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=89894&user_gcparlamento_pi8\[ricerca\]=telelavoro](https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=89894&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=telelavoro)

- diminuzione di traffico e inquinamento;
- opportunità di sviluppo per le regioni periferiche;
- diminuzione dei costi per aziende e Stato;
- benefici per i datori di lavoro;
- miglioramento delle condizioni di lavoro e della qualità di vita per i dipendenti.

Già quattro anni orsono si segnalava l'esigenza (ove possibile) di promuovere e sostenere con forza il diffondersi di una nuova cultura aziendale, partendo dalle amministrazioni pubbliche per dare il buon esempio almeno con dei progetti pilota, che andassero nella direzione prospettata e che la Confederazione – almeno parzialmente – aveva per altro già iniziato ad attuare.

Più recente, e nella stessa direzione, la mozione “*Spazi decentralizzati sul territorio per dipendenti dell'Amministrazione cantonale*”⁴, sempre di Nicola Pini, questa volta con il collega Omar Terraneo, evasa con il Messaggio governativo n. 7741 di pochi mesi orsono⁵ e di poche parole... Eccole:

Nell'ambito del progetto di “telelavoro”, il Consiglio di Stato sta già attuando quanto richiesto dalla mozione. A decorrere dal mese di novembre 2018 si sta infatti testando la possibilità di svolgere una parte delle attività non solo da casa ma anche in spazi decentralizzati e condivisi in cui i dipendenti cantonali possano svolgere le loro mansioni in modo individuale, di gruppo e con la possibilità di interagire con l'utenza senza che quest'ultima debba recarsi appositamente in una località discosta rispetto al suo domicilio privato. Questo nuovo approccio permette di evitare le trasferte per recarsi in un luogo fisso e nel contempo di utilizzare più efficacemente gli spazi che possono essere utilizzati da più persone, il tutto se compatibile con le misure di sicurezza inerenti il compito svolto. Il test, che tocca una sessantina di collaboratori (40 da casa e 16 da postazioni decentralizzate), terminerà nel corso del corrente anno.

Purtroppo, la situazione dell'Amministrazione cantonale in questo periodo di lockdown sembra dirci che ancora non ci siamo neanche avvicinati ad una modalità di lavoro smart. Da qui la necessità del presente atto parlamentare.

Amministrazione pubblica: dall'eccezione alla regola al più presto

Con Messaggio n. 7217 del 7 settembre 2016⁶, dopo una serie di perplessità sollevate e rinvii a studi e confronti con le realtà di altri Cantoni e della Confederazione (la quale quantomeno ha disciplinato il telelavoro⁷), il Consiglio di Stato concludeva che:

(...) cosciente dell'evoluzione in atto e della diffusione del telelavoro testimoniata anche dalle esperienze della Confederazione e degli altri Cantoni, il Consiglio di Stato ritiene che questo tema meriti un serio approfondimento. Il Governo accoglie pertanto nel principio i contenuti della mozione, riservandosi di sviluppare nel merito le modalità operative più appropriate. A tal proposito intende istituire un gruppo di lavoro interdipartimentale, coordinato dalla Sezione delle risorse umane, che si occupi di attuare una valutazione approfondita sulla fattibilità del progetto, in particolare attraverso l'identificazione dei servizi più idonei e successivamente una fase di

⁴ Mozione 1370 del 20 febbraio 2019:

[https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=99700&user_gcparlamento_pi8\[ricerca\]=terraneo](https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=99700&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=terraneo)

⁵ Messaggio 7741 del 6 novembre 2019:

[https://www4.ti.ch/index.php?id=83064&user_gcparlamento_pi8\[attid\]=102514&user_gcparlamento_pi8\[tatid\]=100&i=1&user_gcparlamento_pi8\[ricerca\]=terraneo](https://www4.ti.ch/index.php?id=83064&user_gcparlamento_pi8[attid]=102514&user_gcparlamento_pi8[tatid]=100&i=1&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=terraneo)

⁶ Messaggio del Consiglio di Stato 2016:

[https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=91554&user_gcparlamento_pi8\[ricerca\]=telelavoro](https://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=91554&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=telelavoro)

⁷ art. 33 O-OPers; RS 172.220.111.31

test. Ciò sia attraverso l'analisi delle funzioni sia attraverso una valutazione approfondita dei vari ambiti tecnici toccati dall'implementazione del telelavoro. In questo gruppo di lavoro verrà pure coinvolta, per il tramite della Divisione della giustizia, la Magistratura ticinese.

Il Messaggio governativo stabiliva infine che “*Sulla base dell'esperienza effettuata sarà possibile valutare l'effettiva realizzabilità del concetto e l'estensione ad altri settori, le modalità operative, l'adeguamento delle basi legali e gli strumenti necessari all'eventuale implementazione del telelavoro*”.

Finalmente, nel giugno del 2018, ossia a oltre 2 anni dalla presentazione dell'atto parlamentare, il Consiglio di Stato faceva un passo nella direzione della sperimentazione, che doveva iniziare per la fine di quello stesso anno⁸. Secondo le indicazioni fornite dal Cantone a suo tempo, la fase di test – che coinvolgeva una cinquantina di collaboratori – doveva durare 1 anno e sarebbe poi stata seguita da una valutazione. Solo a quel momento la decisione finale sull'implementazione del telelavoro e anche l'estensione dello stesso.

Ora, i riscontri di questo progetto interno all'Amministrazione non sono noti, ciò che è però sotto gli occhi di tutti e che – nel 2020 e a prescindere dal covid19 – in quasi tutti gli ambiti della gestione della cosa pubblica e nel rapporto con l'utenza, vincono la carta, lo sportello, l'ufficio, la trasferta. E, purtroppo, un apparato così grande ed importante non si riorganizza con l'agilità di un'azienda privata. Infatti, dopo la dichiarazione dello stato di necessità in Ticino (11 marzo 2020), dal 16 marzo 2020 l'Amministrazione – salvo rare eccezioni – è stata addirittura chiusa al pubblico. Mentre banche e altri servizi finanziari, poiché essenziali, sono rimasti aperti e hanno cercato e trovato il modo di garantire l'attività nonostante la pandemia, in particolare permettendo al proprio personale di lavorare da casa, **la nostra Amministrazione cantonale non solo ha chiuso le porte, ma anche i pc. E con lei la politica.** L'ultima riunione della Commissione della gestione, solo per fare un esempio, risale al 10 marzo scorso. Da quel momento non è stato possibile riunirsi via *Skype, Zoom, Teams* o con qualsiasi altra modalità. È trascorso 1 mese, e ancora siamo fermi, fatta eccezione per alcuni scambi di e-mail, quelli sì. Questa situazione ha invero dell'incredibile e con effetti negativi sulla stessa qualità della nostra vita democratica, particolarmente in un periodo così delicato.

È indispensabile che il nostro Cantone cambi marcia e che si allinei quanto prima agli auspici comunicati dalla Confederazione lo scorso 3 aprile 2020:

- nuova organizzazione della trasformazione digitale e della *governance* delle TIC⁹;
- rafforzamento della collaborazione tra Confederazione, Cantoni e Comuni nel campo dell'«amministrazione digitale»¹⁰.

In effetti, da anni, il Consiglio federale sostiene gli obiettivi dell'iniziativa "Work Smart"¹¹.

Dal 2015 si ripensano sia gli spazi, sia i principi di un lavorare insieme con maggiore scambio, condivisione, incontro di competenze e rafforzando l'attrattività anche attraverso le nuove forme di lavoro fuori ufficio. Il Consiglio federale ha infatti adottato (già dal novembre 2015) una strategia per il personale con telelavoro parziale e diverse misure per promuoverlo. L'articolo 33 dell'ordinanza del DFF concernente l'ordinanza sul personale federale, già citata in precedenza, crea le basi legali necessarie per attuare le forme di telelavoro. Dal punto di vista tecnico, da anni, la Confederazione si avvale di "Skype for Business", niente di più semplice. L'Amministrazione federale, anche di recente¹², ha confermato che l'adozione del telelavoro

⁸ <https://www.rsi.ch/news/ticino-e-grigioni-e-insubria/OK-al-telelavoro-in-Cantone-10605942.html>

⁹ <https://www.admin.ch/gov/it/pagina-iniziale/documentazione/comunicati-stampa.msg-id-78691.html>

¹⁰ <https://www.admin.ch/gov/it/pagina-iniziale/documentazione/comunicati-stampa.msg-id-78688.html>

¹¹ In particolare con l'ordinanza sulla gestione immobiliare e la logistica della Confederazione (OILC; RS 172.010.21)

¹² Si veda ad esempio la risposta del CF del 21 febbraio 2018 alla mozione relativa alle nuove forme di lavoro: <https://www.parlament.ch/it/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20174233>

rappresenta un contributo importante a più livelli, in particolare per quanto riguarda la possibilità di conciliare la vita lavorativa con quella privata e, in generale, aumentare la soddisfazione professionale.

Per altro, il primo gennaio di quest'anno, sono state aggiornate le Direttive¹³ relative alle forme di lavoro mobile nell'Amministrazione federale, integrando, ad esempio, il tragitto nel tempo di lavoro, se, naturalmente, durante lo spostamento si lavora in modalità *smart*. Notizia proprio di questi giorni, in aiuto alla gestione della cosa pubblica, anche le Commissioni delle Camere federali si avvalgono di "Skype for Business" per riunirsi senza correre rischi e garantendo l'operatività in favore della collettività¹⁴.

Di conseguenza, nel nostro Cantone occorre non solo rendere noti i risultati del progetto pre-pandemia, ma, soprattutto, quali sono gli insegnamenti tratti da questo periodo, affinché quanto prima possa essere attuato un piano ordinato ed efficace per permettere sempre quando e dove possibile il lavoro in modalità *home office*. Dall'eccezione alla regola, al più presto.

È fondamentale che non solo vengano adottate misure organizzative adeguate per l'attuazione del lavoro a casa, del lavoro agile, ma anche la fissazione di obiettivi, la garanzia che questa modalità non comporti penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera. Una proficua implementazione del lavoro a casa permetterebbe, per altro, non solo una migliore conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, ma anche un contenimento dei costi delle strutture pubbliche.

Inoltre, è comprovato che sia sul piano del team sia individuale, grazie all'*home office*, anche in forma parziale, è possibile incrementare la produttività sia individuale che organizzativa.

L'amministrazione pubblica è chiamata ad adeguare i propri sistemi di misurazione e valutazione della performance, per verificare l'impatto sull'efficacia e sull'efficienza dell'azione amministrativa, nonché sulla qualità dei servizi erogati, delle misure organizzative adottate in tema di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative. Allo stesso tempo, lo Stato non può e non deve dimenticare la protezione del personale. Un approccio all'organizzazione del lavoro basato su una combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione, che non richiede necessariamente al lavoratore di essere presente sul posto di lavoro o in un altro luogo predeterminato, che consenta di gestire il proprio orario di lavoro, garantendo comunque il rispetto del limite massimo di ore lavorative giornaliere e settimanali stabilito dalla legge.

Il senso non è affatto quello di imporre un onere supplementare ai lavoratori. Al contrario, l'obiettivo è anche quello di raggiungere un sano equilibrio tra vita privata e vita professionale e aumentare il benessere del personale in generale. È dunque necessario scongiurare l'abuso di queste nuove forme di lavoro, **non si tratta di agevolare la transizione da una cultura della presenza fisica limitata a una cultura della disponibilità permanente**, non si mira alla reperibilità incondizionata, alla prestazione a casa diffusa e ben oltre l'orario di lavoro. Per contro, lo Stato è tenuto a mettere il piede sull'acceleratore delle tecnologie: internet ad alta velocità, tecnologia audio e video per l'organizzazione del (tele)lavoro agile, protezione dei dati digitali e via di seguito.

Economia privata: home office anche dopo la pandemia

Ovviamente l'emergenza covid19 non tocca solo l'amministrazione. Imprenditori e lavoratori, multinazionali e PMI sono, siamo, tutti confrontati con un mercato mondiale già fortemente

¹³ https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8Fx9kKWhl-4J:https://www.epa.admin.ch/dam/epa/it/dokumente/themen/vereinbarkeit/260_mobile_arbeitsformen_richtlinien.pdf.download.pdf/260_mobile_arbeitsformen_richtlinien_i.pdf+&cd=1&hl=it&ct=clnk&gl=ch

¹⁴ <https://www.swissinfo.ch/ita/tutte-le-notizie-in-breve/coronavirus--sessione-speciale-camere--noti-i-primi-argomenti/45672248>

digitalizzato, interconnesso e globalizzato nella fase precedente la pandemia. Ora, a causa del covid19, tutti questi attori hanno dovuto trovare soluzioni immediate per reagire alle molteplici perturbazioni dei flussi produttivi causate dall'emergenza sanitaria. Molte le aziende, piccole o grandi, che in pochi giorni hanno dovuto riorganizzarsi totalmente.

A nostro avviso – anche grazie ad un intervento mirato dello Stato – **si tratta ora di sviluppare in maniera ottimale e durevole l'home office**, anche tenendo conto proprio di quanto emerso, in questo ambito, nella fase pandemica

Gli aspetti informatici, amministrativi, burocratici, legali e molti altri richiedono decisioni, regole e investimenti. Si tratta di temi di società, non della singola azienda: compiti che richiedono l'intervento dello Stato. **Pure il lavoro a casa, in sostanza, necessita della creazione di condizioni quadro ottimali per svilupparsi davvero.** La registrazione del tempo di lavoro, le forme di controllo, ma anche la rete e i programmi per lavorare da remoto e, ancora, la sicurezza della trasmissione dei dati e molti altri aspetti, richiedono anche risorse che – soprattutto in un periodo di crisi – rischiano di mancare anche alle aziende più performanti e solide.

Tocca al Ticino politico dare l'impulso, come per altro già fatto nella vicina Lombardia. La regione più ricca d'Italia, ma anche più colpita dalla pandemia, proprio in questo momento cruciale, spinge sullo *smart working*. Sul sito della Regione è stato recentemente pubblicato un bando da EUR 4.5 milioni per promuovere nelle imprese lombarde un modello organizzativo che consenta una maggiore flessibilità per quanto riguarda il luogo e i tempi di lavoro¹⁵.

Fondo per il lavoro a casa: come il fondo per la mobilità aziendale

Se proviamo ad analizzare pragmaticamente la situazione, ci accorgiamo come in Ticino¹⁶ esista già un riferimento simile in relazione alla promozione della mobilità aziendale e alle aziende che presentano dei piani di mobilità aziendale rispettando determinati requisiti, segnatamente:

- decreto esecutivo concernente la concessione di contributi per la mobilità aziendale del 15 marzo 2016¹⁷;
- decreto legislativo concernente la costituzione di un fondo di fr. 2'000'000.- per il finanziamento di provvedimenti a favore della mobilità aziendale ed altri progetti del 14 dicembre 2015¹⁸.

Questo apparato legislativo e il fondo creato appositamente per la mobilità aziendale, perseguendo il telelavoro e anche – ma non solo – obiettivi di riduzione del traffico, potrebbe e dovrebbe, secondo gli auspici dei mozionanti, essere replicato, *mutatis mutandis*, in relazione al lavoro a casa. Utile sarebbe sapere se – già grazie a questo primo fondo – sono state finanziate delle misure legate al telelavoro. Uno dei requisiti era però l'ottica della mobilità aziendale; oggi ci accorgiamo che si tratta solo di un aspetto, ma non evidentemente l'unico, e di conseguenza il margine di intervento va ampliato.

Si chiede dunque al Consiglio di Stato di ampliare la sua strategia digitale, includendo espressamente l'home office, completando così quanto già previsto ai capitoli 4 e 5, ossia Ticino digitale e Ticino sostenibile¹⁹. In effetti, molte delle misure proposte dal Tavolo di lavoro

¹⁵ “Adottare piani di smart working consente di incrementare la produttività e aumentare il benessere di lavoratori e lavoratrici”, si legge. L'iniziativa è finanziata con risorse di un Fondo (Por Fse 2014-2020). L'agevolazione viene concessa a fondo perduto sotto forma di voucher aziendale. (cfr. <https://www.corrierecomunicazioni.it/lavoro-carriere/smart-working/smart-working-in-lombardia-bando-da-45-milioni/>)

¹⁶ <https://www4.ti.ch/dt/dstm/sm/temi/mobilita-aziendale-portale/basi-legali/basi-legali/>

¹⁷ RL 753.110

¹⁸ RL 753.100

¹⁹ Documento del Tavolo di lavoro dell'economia:

dell'economia (2015–2017) sono già state messe in atto, si pensi in particolare alla Greater Zurich Area, Start uP, a Ticino ticket, ma anche alle riforme fiscali e via di seguito.

Si tratta in fondo di allinearsi alla strategia della Confederazione, ampliare ed accelerare quella promossa in Ticino negli ultimi anni con l'importante tassello dello smart working, mettendo a disposizione sufficienti fondi per realizzarla.

Alla luce di queste considerazioni, si chiede al Governo di:

1. presentare entro il 2021 un progetto di *telelavoro / home office / smart working* nell'Amministrazione, in ogni suo ambito, compresa la magistratura: dalla base legale all'operatività;
2. riferire, entro la fine del corrente anno, circa lo stato dei lavori del gruppo interdipartimentale a cui è stato demandato l'approfondimento del telelavoro e la sperimentazione nel corso del 2019;
3. investire le risorse necessarie affinché sia possibile in tutto il Cantone garantire internet ad alta velocità, tecnologia audio e video per l'organizzazione del (tele)lavoro agile, ma anche quanto occorre in relazione alla protezione dei dati digitali;
4. costituire un fondo urgente, pari ad almeno 2 milioni di franchi, per la concessione, in tempi rapidi e con modalità semplici, di contributi a favore delle aziende che presenteranno un piano per il telelavoro entro un anno e dimostreranno gli investimenti fatti per la relativa implementazione. Una parte della somma dovrebbe essere destinata a servizi di consulenza e formazione finalizzati all'adozione di un piano di smart working con relativo accordo aziendale o regolamento aziendale approvato – ad esempio dalla commissione interna del personale – e reso noto a tutto il personale; un'altra parte dovrebbe riguardare l'acquisto di strumenti tecnologici per l'attuazione del piano di smart working;
5. prevedere la possibilità di un ampliamento del suddetto fondo, da 2 a 4 milioni di franchi, laddove nel primo periodo le richieste delle aziende superassero la somma messa a disposizione;
6. stabilire che sia l'attività di consulenza sia l'acquisto di infrastrutture debbano essere attuate garantendo il coinvolgimento prioritario di aziende locali, comprovando eventuali eccezioni;
7. affiancare le aziende e le associazioni professionali di riferimento – grazie ai servizi dell'amministrazione – affinché soprattutto le PMI più piccole e/o in difficoltà per la situazione contingente possano a loro volta attuare questa transizione e continuare a dare il loro prezioso contributo al tessuto economico e sociale del nostro Cantone.

Natalia Ferrara
Ortelli - Quadranti