

ACCORDO EUROPEO QUADRO DEL COMITATO UE PER IL DIALOGO SOCIALE NELLE AMMINISTRAZIONI DEL GOVERNO CENTRALE (SDC CGA)

*LE PARTI SOCIALI TUNED ED EUPAE, NEL COMITATO UE DI DIALOGO SOCIALE PER LE AMMINISTRAZIONI DEL
GOVERNO CENTRALE*

VISTI

- il Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) e, in particolare gli articoli 153, 154, 155
- la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea,
- il Pilastro europeo dei diritti sociali
- la Direttiva 89/391/CEE del Consiglio, del 12 giugno 1989, concernente l'attuazione di misure volte a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro
- la Direttiva 2000/43/CE del 29 giugno 2000, che attua il principio della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine
- la Direttiva 2003/88/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 novembre 2003, concernente taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro
- la Direttiva 2006/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006 , riguardante l'attuazione del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego
- la Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea
- la Direttiva (UE) 2019/1158 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, sull'equilibrio tra lavoro e vita privata per i genitori e i prestatori di assistenza e che abroga la direttiva 2010/18/UE del Consiglio
- le Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), in particolare la Convenzione sull'orario di lavoro (industria) del 1919 (n. 1), la Convenzione sull'orario di lavoro (commercio e uffici) del 1930 (n. 30), la Convenzione sui lavoratori con responsabilità familiari del 1981 (n. 156)
- la Carta sociale europea riveduta del Consiglio d'Europa del 3 maggio 1996, in particolare gli articoli 2, 3, 6 e 27
- la Dichiarazione universale dei diritti umani,
- le Raccomandazioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), ed in particolare la Raccomandazione n. 163 sulla contrattazione collettiva del 1981, e la relativa Raccomandazione n. 165, nonché la Dichiarazione del Centenario dell'OIL del 2019 sul futuro del lavoro
- le Conclusioni del Consiglio del 26 novembre 2019 sull'economia del benessere, le conclusioni del Consiglio dell'8 giugno 2020 sul rafforzamento del benessere sul lavoro e le conclusioni del Consiglio del 10 dicembre 2019 su un nuovo quadro strategico dell'UE in materia di salute e sicurezza sul lavoro, che invitano a definire un nuovo quadro strategico dell'UE in materia di salute e sicurezza sul lavoro per gli anni dal 2021 al 2027,

- le Conclusioni del Consiglio del 14 giugno 2021 sul telelavoro
- la Risoluzione del Parlamento europeo del 21 gennaio 2021 sul diritto alla disconnessione
- la Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni intitolata "*Bussola digitale 2030: la via europea per il decennio digitale*"
- gli Accordi quadro delle parti sociali europee sul telelavoro (2002) e sulla digitalizzazione (2021)
- l'Accordo SDC CGA per un'Amministrazione di qualità del 12 dicembre 2012
- la Guida SDC CGA per una lista di controllo sulla digitalizzazione e la conciliazione vita-lavoro
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE

HANNO CONCORDATO QUANTO SEGUE:

1. Oggetto

Il presente accordo stabilisce requisiti minimi comuni volti a regolamentare l'uso della digitalizzazione sul lavoro e in particolare a:

- garantire che la digitalizzazione vada di pari passo con il progresso sociale, con benefici tangibili e condivisi per i lavoratori, i dirigenti e gli utenti dei servizi;
- migliorare e sostenere la parità di opportunità e di trattamento, l'equilibrio tra lavoro e vita privata, l'organizzazione del lavoro e posti di lavoro utili;
- incoraggiare e sostenere un dialogo sociale efficace e i diritti sindacali a livello nazionale (settoriale e nei luoghi di lavoro) e garantire buoni livelli di efficacia dell'azione amministrativa;
- prevenire e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro;
- sviluppare una digitalizzazione controllata dall'uomo, compresa l'intelligenza artificiale.

L'accordo prevede una valutazione, un processo e un risultato condivisi in cui la digitalizzazione diventi parte del dialogo sociale e/o della contrattazione collettiva, in modo che i lavoratori e i loro rappresentanti sindacali abbiano voce in capitolo nella progettazione e nell'attuazione dei processi di digitalizzazione.

A tal fine, l'accordo prevede diritti individuali e collettivi.

2. Ambito di applicazione

Il presente accordo si applica a tutti i lavoratori e ai dipendenti pubblici che hanno un contratto di lavoro o un rapporto di lavoro nelle amministrazioni centrali o federali, e che attualmente utilizzano o utilizzeranno la tecnologia digitale per svolgere la propria attività lavorativa.

3. Definizioni

Ai fini del presente accordo, si applicano le seguenti definizioni:

- 1) lavoratore: dipendente che lavora per le amministrazioni del governo centrale secondo la legislazione nazionale, sia esso dipendente pubblico o dipendente a contratto.
- 2) amministrazioni centrali dello Stato: amministrazioni sotto l'autorità dei governi a livello federale o centrale.
- 3) i rappresentanti dei lavoratori sono (a meno che non siano specificati negli articoli): a) i rappresentanti sindacali, vale a dire i rappresentanti designati o eletti dai sindacati o dai membri di tali sindacati in conformità con la legislazione e la prassi nazionale; b) rappresentanti eletti, ossia rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori dell'organizzazione, non sottoposti al dominio o al controllo del datore di lavoro in conformità alle disposizioni delle leggi o dei regolamenti nazionali o dei contratti collettivi e le cui funzioni non comprendono attività che sono prerogativa esclusiva dei sindacati; c) qualora nella stessa organizzazione esistano (in conformità alle leggi e alle prassi nazionali) sia rappresentanti sindacali che rappresentanti eletti, si adotteranno misure appropriate per garantire che l'esistenza di rappresentanti eletti non venga utilizzata per indebolire la posizione dei sindacati interessati o dei loro rappresentanti e per garantire il mantenimento delle prerogative esclusive dei sindacati, in particolare il diritto alla contrattazione collettiva e alla conclusione di un contratto collettivo e l'accesso (digitale) ai lavoratori.
- 4) Il dialogo sociale, a livello di UE o di OIL, si riferisce a un dialogo tra i rappresentanti dei lavoratori e dei datori di lavoro che consiste nell'informazione, nella consultazione e nella negoziazione (detta anche contrattazione collettiva), che può portare, se il datore di lavoro e i lavoratori lo desiderano, a contratti collettivi alle condizioni stabilite dalla legislazione e dalle prassi nazionali.
- 5) digitalizzazione: l'uso delle tecnologie digitali per cambiare un modello organizzativo; ci si riferisce alla sua attuazione o al miglioramento dei processi facendo leva sulle tecnologie digitali e sui dati digitalizzati.
- 6) intelligenza artificiale (IA): non esiste una definizione universalmente accettata di IA, che è un termine generico per una serie di applicazioni informatiche; tuttavia, nel suo Libro bianco sull'IA, la Commissione europea utilizza la definizione "*insieme di tecnologie che combinano dati, algoritmi e potenza di calcolo*". I dati e gli algoritmi sono i principali elementi trattati da questo accordo.
- 7) telelavoro: una forma di organizzazione e/o esecuzione del lavoro, utilizzando le tecnologie dell'informazione, nel contesto di un contratto/rapporto di lavoro, in cui il lavoro, che potrebbe anche essere svolto presso i locali del datore di lavoro, viene svolto regolarmente fuori da tali locali.

4. Telelavoro

- 1) Per quanto riguarda la retribuzione e le condizioni di lavoro, la tutela della maternità, i congedi parentali e di cura, la formazione e lo sviluppo della carriera, la protezione contro le molestie o qualsiasi altra forma di discriminazione, i telelavoratori godono degli stessi diritti individuali e collettivi, garantiti dalla legislazione e dai contratti collettivi, previsti nei locali dei datori di lavoro.
- 2) Questi diritti includono i diritti sindacali all'informazione, alla consultazione e alla negoziazione per definire il nuovo ambiente di lavoro. I sindacati sono coinvolti nella definizione delle condizioni di lavoro, le cui

modalità sono definite in conformità alla legge e alle prassi nazionali. L'amministrazione facilita la comunicazione tra sindacati e lavoratori.

3) Ai telelavoratori si applicano le stesse condizioni per la partecipazione e la candidatura alle elezioni degli organi di rappresentanza dei lavoratori.

4) In linea con il principio UE della parità di trattamento, ogni lavoratore ha diritto a richiedere il telelavoro. L'idoneità al telelavoro è determinata dalle attività/compiti che possono essere telelavorati, non dalla professione in sé. La valutazione si basa su criteri trasparenti definiti in consultazione o in negoziazione con i sindacati al livello pertinente.

5) Il rifiuto da parte del datore di lavoro della richiesta di telelavoro deve essere giustificato da motivi chiari, trasparenti e oggettivi (comprese le condizioni organizzative), comunicato al lavoratore per iscritto, e in modo tempestivo.

6) Il lavoratore ha il diritto di essere ascoltato in un procedimento in contraddittorio secondo le procedure nazionali o interne dell'amministrazione.

7) Inoltre, gli apprendisti e i tirocinanti sono tutelati da queste disposizioni e devono essere particolarmente sostenuti. Il loro accesso al telelavoro deve essere organizzato e le modalità devono essere specificate.

8) Il telelavoro non influisce sullo *status* occupazionale del lavoratore. Il rifiuto di un lavoratore di optare per il telelavoro non è, di per sé, un motivo per interrompere il rapporto di lavoro o modificare i termini e le condizioni di impiego di quel lavoratore.

9) [Il telelavoro n.d.t.] È volontario sia per il lavoratore che per il dirigente interessato ed è reversibile. La reversibilità implica il ritorno nei locali del datore di lavoro, in cui il lavoratore si trova principalmente, su richiesta del lavoratore o del datore di lavoro. Le modalità di reversibilità sono stabilite a livello nazionale.

10) Al fine di mantenere la coesione sociale e prevenire l'isolamento individuale, il numero di giorni di telelavoro a settimana o la percentuale di ore di lavoro telelavorate sono determinati al livello pertinente dell'amministrazione mediante disposizioni o decisione amministrativa e/o contrattazione collettiva in base alle valutazioni delle attività e alla buona organizzazione dei servizi.

11) I lavoratori hanno il diritto alla disconnessione, ovvero hanno il diritto di spegnere i propri strumenti digitali al di fuori dell'orario di lavoro, senza incorrere in conseguenze per non aver risposto a e-mail, telefonate o qualsiasi altra comunicazione.

12) Il diritto alla disconnessione deve essere concordato con i sindacati a tutti i livelli pertinenti per garantirne l'efficacia, il rispetto dell'orario di lavoro, delle pause e dei tempi di riposo (11 ore al giorno come requisito minimo dell'UE), delle disposizioni sulla conciliazione vita- lavoro e sulle ferie annuali, le quali sono fondamentali per buone condizioni di lavoro, ma anche per il buon funzionamento dei servizi. Il telelavoro richiede una particolare vigilanza da parte della dirigenza e dei lavoratori, tenendo conto delle condizioni di lavoro e dei carichi di lavoro, sul rischio di orari di lavoro eccessivi e di sconfinamento del lavoro nella vita privata. Ciò comporta l'obbligo per i datori di lavoro di garantire l'attuazione del diritto dei lavoratori alla disconnessione, e di informare adeguatamente i lavoratori sulle normative e i contratti collettivi applicabili e sulle regole relative alla reperibilità e ai tempi di risposta previsti.

13) Le deroghe al diritto alla disconnessione sono limitate a circostanze eccezionali, basate su criteri trasparenti ben definiti e oggettivi, limitate a determinate attività e per un periodo di tempo definito, e negoziate con i sindacati al livello pertinente.

14) Di norma, tutte le attrezzature tecnologiche necessarie per il telelavoro sono fornite dall'amministrazione ai telelavoratori, a meno che questi non richiedano di utilizzare le proprie attrezzature. Questa e altre

disposizioni sono previste attraverso una regolamentazione a livello nazionale o la contrattazione collettiva, ivi compresa la possibilità di compensare le spese aggiuntive legate all'attività di lavoro.

15) Nei limiti delle sue funzioni, il dirigente facilita la coesione sociale e un buon rapporto con i lavoratori, i quali hanno anche un ruolo da svolgere come membri del *team*. Vengono predisposte attività di supporto e formazione per dirigenti e lavoratori. Il sostegno ai dirigenti può riguardare l'adattamento del loro stile di *leadership*, il modo in cui essere chiari e trasparenti per mantenere la necessaria fiducia tra dirigenza e personale, anche in caso di forme di lavoro più complesse come il telelavoro o in situazioni lavorative particolari come quelle relative ai nuovi assunti, i tirocinanti, o i lavoratori in una situazione lavorativa meno stabile. I telelavoratori possono beneficiare di una formazione specifica sugli strumenti digitali, sul supporto per una migliore gestione delle interazioni professionali, sulle modalità di telelavoro, ecc..

16) Il lavoro viene valutato in base ai suoi risultati, sulla base di obiettivi chiari, trasparenti, equi e regolarmente rivisti con i dipendenti. Un rapporto di fiducia si basa su un'organizzazione del lavoro che sia soggetta a un dialogo regolare tra dirigenza e lavoratori. Il datore di lavoro deve comunicare e spiegare come gli obiettivi individuali siano integrati in quelli collettivi, e stanziare risorse adeguate per svolgere le attività individuali e collettive.

17) Il datore di lavoro garantisce che siano adottate misure per evitare che i telelavoratori siano isolati dal resto della comunità lavorativa, ad esempio fornendo opportunità di incontro e contatti regolari e sufficienti con i colleghi e la direzione, sia a distanza che in loco. Questi contatti sono previsti per mantenere la coesione collettiva e sociale, e per organizzare in modo efficiente ed equo il lavoro di squadra e i carichi di lavoro.

18) Esiste un supporto per aiutare i lavoratori ad affrontare questioni come la gestione dei carichi di lavoro, l'equilibrio tra lavoro e vita privata o i sistemi informatici.

19) I datori di lavoro, i lavoratori e i rappresentanti sindacali o dei lavoratori, valutano regolarmente l'accesso al telelavoro in termini di parità.

20) Il datore di lavoro adotta le misure appropriate, in particolare per quanto riguarda il *software*, per garantire la protezione dei dati utilizzati ed elaborati dal telelavoratore per scopi professionali. Il datore di lavoro informa e aggiorna il telelavoratore su tutta la legislazione e le norme pertinenti in materia di protezione dei dati. È responsabilità del telelavoratore rispettare queste regole ed evitare qualsiasi accesso non autorizzato ai dati o alle applicazioni professionali. Il datore di lavoro informa il telelavoratore, in particolare, di eventuali restrizioni all'uso di apparecchiature o strumenti informatici e delle sanzioni previste in caso di mancata osservanza.

21) L'utilizzo dello strumento del telelavoro non impedisce il diritto degli utenti di contattare e parlare *online* o in presenza con un funzionario competente che si occupi della loro pratica.

5. Salute e sicurezza

1) Quale che sia l'organizzazione e il luogo di lavoro, il datore di lavoro ha gli stessi obblighi in termini di prevenzione dei rischi professionali, ed è tenuto ad adottare le misure necessarie e regolamentari per garantire la sicurezza dei lavoratori e proteggere la loro salute fisica, mentale e cognitiva.

2) La digitalizzazione può potenzialmente aumentare l'autonomia dei lavoratori, la flessibilità dell'orario di lavoro, l'equilibrio tra lavoro e vita privata, e migliorare la qualità del lavoro, liberando più tempo per compiti più complessi e gratificanti.

3) Può anche aumentare l'intensificazione del lavoro, i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, come quelli legati ai rischi psicosociali, alle condizioni materiali di lavoro, all'inattività fisica, all'esposizione ai campi

elettromagnetici, al materiale informatico non idoneo dal punto di vista ergonomico, agli orari di lavoro prolungati, all'isolamento e alla confusione tra lavoro e vita privata, e alla mancanza reale o percepita di protezione dei dati personali.

4) Si concorda di promuovere una cultura della prevenzione basata sulla partecipazione attiva di datori di lavoro, lavoratori, sindacati, organismi per la salute e la sicurezza e ispettorati del lavoro, attraverso un sistema di diritti, responsabilità e doveri definiti.

5) Si ribadisce che la violenza - sia essa verbale, fisica, *online* o di genere, e qualsiasi forma di molestia, compreso il bullismo e le molestie sessuali, da parte di dirigenti, dipendenti o terzi - è bandita dal luogo di lavoro, e soggetta a una procedura specifica facilmente attivabile. In vista dell'aumento del telelavoro, l'amministrazione tiene conto della prevenzione, e delle conseguenze della violenza domestica.

6) I telelavoratori beneficiano delle stesse misure protettive e di genere previste nei locali del datore di lavoro.

7) L'introduzione o l'approfondimento di qualsiasi forma di digitalizzazione deve rispettare tutte le procedure e le politiche pertinenti che riguardano la salute e la sicurezza, come previsto dalla legislazione nazionale e dell'UE, come la direttiva quadro sulla salute e la sicurezza (89/391/CE) e la direttiva su taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro (2003/88/CE), nonché i contratti collettivi pertinenti.

8) La digitalizzazione sarà introdotta o portata avanti solo tenendo conto delle questioni relative alla salute e alla sicurezza dei lavoratori sulla base di valutazioni dei rischi.

9) Le valutazioni dei rischi sono organizzate dai datori di lavoro in stretta consultazione con i sindacati. Esse devono mirare a garantire la salute fisica, mentale e cognitiva e a prevenire l'impatto negativo della digitalizzazione, compresa l'intelligenza artificiale, sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori. Possono includere, come minimo, i fattori di rischio associati a:

- livelli di personale, carichi di lavoro, cambiamenti dell'organizzazione o della gestione del lavoro, contenuti del lavoro;

- fattori discriminatori;

- qualsiasi impatto potenziale o effetto collaterale degli strumenti connessi *online*; lavoro notturno, da soli o a casa;

- accesso e qualità del servizio.

10) In un contesto di telelavoro, l'amministrazione fornisce ai telelavoratori attrezzature tecnologiche ergonomicamente idonee, in linea con le disposizioni nazionali, a meno che il telelavoratore non richieda di utilizzare le proprie attrezzature. Prima dell'inizio del telelavoro, l'amministrazione forma i lavoratori all'uso di questi strumenti, alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati, nonché alle principali misure di sicurezza e di salute di cui devono tenere conto nello svolgimento dei loro compiti.

11) La digitalizzazione è una possibile leva per l'assunzione e il mantenimento in servizio di alcune categorie di personale, come il personale con disabilità. Più in generale, la digitalizzazione è un ulteriore strumento per integrare e mantenere al lavoro coloro che ne sono più lontani, qualunque sia il motivo. Per i dipendenti che si trovano in queste particolari situazioni, il telelavoro e le altre organizzazioni di lavoro non sostituiscono in nessun caso le disposizioni di legge relative ai congedi per malattia, maternità, parentali o di carriera.

12) La digitalizzazione richiede la collaborazione e la comunicazione con i rappresentanti sindacali e con tutti i dipendenti.

13) Il datore di lavoro prevede un carico di lavoro ragionevole ed equo in consultazione con i lavoratori interessati. Il lavoratore ha l'obbligo di collaborare, in conformità alle prassi nazionali, con il datore di lavoro, e/o con i lavoratori con responsabilità specifiche per la sicurezza e la salute dei lavoratori.

14) Gli ispettori per la sicurezza e la salute sono formati sulle questioni relative alla digitalizzazione.

15) Ai lavoratori e ai rappresentanti sindacali viene fornito un tempo sufficiente per partecipare alla formazione sindacale in materia di salute e sicurezza legata alla digitalizzazione.

6. Sviluppo delle competenze, formazione e qualifiche

1) La formazione è essenziale per l'adattamento e il successo della digitalizzazione e per la sicurezza del futuro professionale e dello sviluppo personale dei lavoratori.

2) La formazione e l'apprendimento permanente sono organizzati durante l'orario di lavoro, massimizzando le possibilità di utilizzare l'*e-learning*, adattati alle esigenze dei lavoratori e pagati dal datore di lavoro.

3) Una forza lavoro ben formata è garanzia di una buona qualità dell'amministrazione.

4) La formazione va mirata tenendo conto dei cambiamenti necessari a causa della digitalizzazione e considerando le necessarie riqualificazioni dei lavoratori per garantire il futuro del loro lavoro o per sostenere la transizione verso un altro lavoro nell'amministrazione.

5) I lavoratori che hanno difficoltà con il lavoro digitalizzato o il cui lavoro è minacciato dalla digitalizzazione, hanno diritto a un sostegno aggiuntivo specifico.

6) Gli obiettivi quantitativi del *budget* per la formazione si basano su una valutazione preventiva dei bisogni formativi effettuata in consultazione con i rappresentanti dei lavoratori. Gli obiettivi quantitativi possono essere, ad esempio, l'assegnazione di una certa percentuale del monte salari alla formazione e all'apprendimento permanente.

7) La formazione va a beneficio di tutti i lavoratori ed è distribuita in modo equo tra i lavoratori, in linea con la Carta dei diritti fondamentali dell'uomo dell'UE e con le Direttive UE in materia di uguaglianza, che vietano la discriminazione diretta e indiretta basata sul genere, l'origine sociale, l'appartenenza reale o presunta a un gruppo etnico, una nazione o una razza, la disabilità, l'orientamento sessuale, l'età e la religione o le convinzioni personali.

8) Viene inoltre prevista una formazione mirata per aiutare i dirigenti ad adattare le loro competenze al nuovo stile e alle nuove relazioni indotte dalla digitalizzazione.

7. Gestione e protezione dei dati

1) La gestione dei dati personali dei lavoratori (raccolta, analisi, archiviazione, disbrigo delle pratiche), è soggetta a norme specifiche di legge o di contratto collettivo, organizzata e controllata in modo rigoroso e trasparente; il principio è che tali dati non possono essere condivisi con terzi, e devono essere conformi al Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, GDPR).

2) In ogni caso, i lavoratori devono sapere cosa succede ai propri dati personali, essere posti in condizione di prendere decisioni in merito e, se necessario, poter rivedere o rettificare i dati.

3) I lavoratori, in linea con il GDPR, hanno il diritto di non essere sottoposti a una decisione che sia basata esclusivamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, e hanno il diritto ad accedere

facilmente alle informazioni sulle decisioni prese con mezzi automatizzati che abbiano un impatto su di loro, diritto a proporre ricorsi che vengano esaminati da una persona, e a rimedi efficaci.

4) Le responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori, sono chiaramente definite per quanto riguarda il rispetto e la protezione dei dati dei dipendenti e degli utenti.

5) L'accesso ai dati analitici è limitato ad un numero ristretto di dipendenti, per evitare usi impropri di dati personali.

6) La raccolta dei dati viene effettuata solo per uno scopo concreto e trasparente, non per un possibile scopo futuro indefinito.

7) La fiducia reciproca è il principio guida di ogni rapporto di lavoro. Le procedure di controllo del personale per motivi di sicurezza sulla gestione e la protezione dei dati, sono consentite solo se definite e concordate con i sindacati.

8) Il monitoraggio delle prestazioni dei dipendenti dev'essere trasparente e nei limiti previsti dalla legge e dai contratti collettivi. Il datore di lavoro deve informare il dipendente di qualsiasi disposizione di monitoraggio, e rispettare i diritti e le libertà fondamentali dei dipendenti.

9) Si ritiene sia incompatibile con la dignità umana, l'idea che i computer possano misurare le emozioni dei dipendenti od istruirli riguardo a come sentirsi.

8. Intelligenza artificiale

1) L'intelligenza artificiale (IA), ivi compresi il *"deep learning"* e il *"machine learning"*, è uno strumento, un mezzo per raggiungere un fine, che dovrebbe servire il bene comune, migliorare la qualità delle condizioni di lavoro e dei servizi pubblici, e sostenere attività di lavoro utili.

2) I rappresentanti dei lavoratori sono strettamente coinvolti in una fase tempestiva prima dell'introduzione o dell'attuazione dei sistemi di IA, al fine di garantire che i sistemi siano di facile utilizzo, rispettino i diritti dei lavoratori e buone condizioni di lavoro, e tengano conto dei possibili impatti sull'autonomia dei lavoratori, sulle loro competenze, e sulla soddisfazione lavorativa.

3) Le amministrazioni devono mantenere la loro piena autonomia decisionale e di controllo nell'implementazione dell'IA, predisponendo i necessari investimenti in competenze e in capacità informatiche delle amministrazioni pubbliche.

4) I sistemi di IA possono contribuire a una migliore ripartizione dei compiti tra uomini e macchine, non possono sostituire l'esperienza e la capacità degli uomini, né loro intelligenza sociale ed emotiva.

5) L'IA è governata da un approccio *"a comando umano"* e *"a controllo umano"*, in modo che il processo decisionale rimanga trasparente, spiegabile, comprensibile e reversibile. Si applicano principi di trasparenza per i processi di IA, per i meccanismi funzionali, e per i processi decisionali completi dei relativi parametri. Sono previsti controlli per prevenire o correggere i risultati errati dell'IA. L'opzione di non accettare affatto un determinato tipo di IA è sempre mantenuta aperta. A tal fine, l'amministrazione assicura di avere accesso al *"codice sorgente"* degli algoritmi.

6) I sistemi di IA sono progettati e gestiti in modo da rispettare la normativa vigente, compreso il GDPR che garantisce la *privacy* e la dignità del lavoratore. A tal fine, le responsabilità sono definite senza ambiguità.

7) L'inclusività dell'IA è garantita, in quanto l'amministrazione affronta e corregge i pregiudizi di genere e di altro tipo nell'intelligenza artificiale.

8) I datori di lavoro e i rappresentanti sindacali o dei lavoratori valutano regolarmente la sicurezza e l'inclusività dell'IA, tenendo conto di genere, età, disabilità, origine sociale, appartenenza reale o presunta a un gruppo etnico, a una nazione o a una razza, orientamento sessuale, e degli altri aspetti legati all'uguaglianza; i dipendenti sono debitamente informati.

9) In nessun caso l'IA può essere utilizzata per discriminare sulla base dell'appartenenza sindacale e minare i diritti sindacali fondamentali.

10) Le nuove mansioni e i nuovi posti di lavoro sono progettati con il supporto del dialogo sociale e/o della contrattazione collettiva. Nello sviluppo dei sistemi di IA vengono effettuate valutazioni dell'impatto occupazionale in consultazione con i sindacati, per valutare in fase precoce se e quali attività saranno sostituite, nonché come i dipendenti colpiti dovranno essere preparati per le nuove mansioni.

11) Per limitare i licenziamenti, si provvede alla riqualificazione di coloro il cui posto di lavoro è minacciato dall'IA.

12) Vengono elaborate linee guida etiche in stretta consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti, rivolte a sviluppatori, programmatori, decisori e dipendenti coinvolti nei sistemi di IA.

9. Accesso per gli utenti

1) È garantita la qualità dell'accesso degli utenti all'amministrazione per gli utenti.

2) Viene attuata una combinazione di servizi fisici e *online*.

3) Viene mantenuta la possibilità per l'utente di avere un contatto personale (digitalizzato o in presenza). Si evita di limitare l'accesso ai servizi esclusivamente per via digitale per mantenere i contatti umani e la consulenza personalizzata per gli utenti.

4) I dati degli utenti sono protetti dal GDPR in termini di diritti all'informazione, all'accesso, alla cancellazione, alla limitazione del trattamento, alla portabilità dei dati, all'opposizione e all'impossibilità di prendere decisioni automatizzate.

10. Clausole aggiuntive: Esternalizzazione, tutela del lavoro e lavoro agile

1) Data la necessità di garantire la sicurezza e la protezione dei dati e delle transazioni, l'*outsourcing* nella digitalizzazione deve essere giustificato dal punto di vista strategico e tecnico e deve essere rigorosamente monitorato. Prima di procedere all'esternalizzazione, è necessario riflettere attentamente su valide alternative a tale ipotesi.

2) Lo sviluppo delle competenze è molto importante per garantire che i lavoratori siano pienamente equipaggiati e che il settore pubblico non debba affidarsi a fornitori privati.

3) I contratti di *outsourcing* sono in ogni caso trasparenti e accessibili a tutti, prevedono l'applicazione di contratti collettivi e condizioni di lavoro dignitose nelle aziende esternalizzate.

4) La tutela delle retribuzioni e delle condizioni di lavoro è garantita in caso di trasferimento di attività di valore inferiore, in linea con la direttiva UE sul trasferimento di imprese.

5) L'impatto della digitalizzazione viene anticipato e gestito, al fine di evitare perdite di posti di lavoro e impatti sproporzionati e non voluti su gruppi specifici di lavoratori, di sostenere il mantenimento e la

creazione di posti di lavoro, nonché la riprogettazione dei posti di lavoro per rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e alla coesione sociale. Gli strumenti da utilizzare sono la formazione per nuove mansioni, il miglioramento delle competenze, la riprogettazione dei posti di lavoro. Una valutazione d'impatto sarà effettuata regolarmente in stretta consultazione con i sindacati.

6) È fondamentale che i lavoratori e i loro rappresentanti sindacali siano consultati per tempo in merito alle conseguenze dell'introduzione o dell'approfondimento degli strumenti digitali, in modo da creare fiducia nel processo.

7) La cessazione del rapporto di lavoro è una misura di ultima istanza, dopo l'eventuale riduzione dell'orario di lavoro e la garanzia di un sostegno per la transizione con un altro datore di lavoro, e in ogni caso è soggetta a indennità di licenziamento.

8) Negli Stati membri in cui il lavoro agile è definito da leggi e contratti collettivi, il presente accordo si applica alle questioni non disciplinate da tali leggi e contratti collettivi.

11. Attuazione

1) Gli Stati membri e/o le parti sociali possono mantenere o introdurre disposizioni più favorevoli di quelle previste dal presente accordo.

2) L'attuazione delle disposizioni del presente accordo non costituisce un motivo valido per ridurre il livello generale di protezione dei lavoratori.

3) In conformità alle leggi e alle prassi nazionali, gli Stati membri incoraggiano e garantiscono che le parti sociali possano mantenere, negoziare, concludere e applicare contratti collettivi che stabiliscono accordi sulla digitalizzazione del lavoro, a condizione che i principi e i risultati perseguiti dal presente accordo siano garantiti in ogni momento.

4) Il presente accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, al livello appropriato, accordi che adattino e/o integrino le disposizioni del presente accordo al fine di tenere conto di circostanze particolari.

5) Gli Stati membri adottano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative, necessarie per conformarsi alla Decisione del Consiglio entro un periodo di due anni dalla sua adozione, o garantiscono che le parti sociali introducano le misure necessarie mediante accordo entro la fine di tale periodo.

6) La prevenzione e la risoluzione delle controversie e dei reclami derivanti dall'applicazione del presente accordo, saranno trattate in conformità con la legge nazionale, i contratti collettivi, e le relative prassi.

7) Fatto salvo il ruolo rispettivo della Commissione europea, dei tribunali nazionali e della Corte di giustizia UE, qualsiasi questione relativa all'interpretazione del presente accordo a livello europeo, deve essere rappresentata, in prima istanza, dalla Commissione europea alle parti firmatarie, le quali esprimeranno un parere.

8) La Commissione europea, previa consultazione degli Stati membri e delle parti sociali a livello dell'Unione, presenterà al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione, tre anni dopo la pubblicazione nella pertinente Gazzetta ufficiale.

9) Le parti firmatarie riesamineranno il presente accordo tre anni dopo la Decisione del Consiglio, su richiesta di una delle stesse parti.

Bruxelles, 6 ottobre 2022