

Verbale di Accordo Fondo Nuove Competenze

Oggi 23 dicembre 2022, si sono riunite, in modalità videoconferenza:

la Covisian S.p.A., con l'assistenza di Unindustria Roma (di seguito anche "la Società")

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente alle RSU di Covisian S.p.A. (di seguito "le Organizzazioni Sindacali"; la Società e le Organizzazioni Sindacali di seguito congiuntamente "le Parti")

Premesso che

- 1) Covisian S.p.A. opera nel settore delle Telecomunicazione, proponendo servizi BPO (*Business Process Outsourcing*) di nuova generazione, multicanale e *data driven*, ed occupa, alla data odierna, ben 5.290 dipendenti dislocati sull'intero territorio nazionale;
- 2) la Società, a seguito della stipula in data 10 dicembre 2021 di un accordo sindacale ai sensi del Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, propedeutico all'accesso al Fondo Nuove Competenze, a partire dal mese di febbraio 2021, dava inizio all'erogazione della formazione in modalità sincrona e asincrona del Progetto formativo «*Digital Transformation per rendere la mente abile con il lavoro agile*»;
- 3) dopo aver registrato la volontà comune con le OO.SS. territoriali e le rappresentanze sindacali aziendali di chiedere all'ANPAL un'estensione del termine previsto per l'esecuzione del progetto formativo per garantire a tutti i dipendenti uguali opportunità di apprendimento e sviluppo professionale, in data 30 aprile 2021 la Società presentava la relativa istanza all'ANPAL, ottenendo una proroga del termine di esecuzione del progetto formativo dal 19 maggio 2021 al 30 luglio 2021, data in cui Covisian S.p.A. portava a termine il progetto di «*Digital Transformation per rendere la mente abile con il lavoro agile*». Il progetto comprendeva 68 percorsi formativi personalizzati, con un monte ore formativo pari a 426.325. Questo progetto mirava ad accrescere il complesso delle abilità digitali, utili ad affrontare i processi di trasformazione del settore;
- 4) è volontà delle Parti dare continuità al rapporto proficuo e collaborativo con le rappresentanze sindacali intercorso nel corso del 2021 con la prima Wave del progetto Fondo Nuove Competenze e perseguire le medesime modalità partecipative anche nel 2023;
- 5) il Gruppo Covisian, inoltre, riconoscendo la rilevanza del Learning e, consapevole della complessità delle sfide che si prospettano per il settore del BPO, ha deciso di implementare – in linea con gli obiettivi strategici aziendali – la propria struttura aziendale attraverso la costituzione di una funzione dedicata esclusivamente alla formazione ed alla pianificazione delle azioni correlate "Funzione L";
- 6) in considerazione dell'alto livello di gradimento del progetto formativo promosso dalla Società nel 2021, nonché alla luce della sempre attuale esigenza di garantire un assetto organizzativo in grado di valorizzare a pieno le risorse umane disponibili e continuare a sviluppare le competenze richieste nell'attuale fase storica, le Parti, con il presente Accordo, intendono realizzare una nuova intesa – per il 2023 – di rimodulazione dell'orario di lavoro mediante l'attivazione del Fondo Nuove Competenze;
- 7) il Piano formativo 2023 avrà come titolo «*Inoltre, non invece: formazione e competenze, nel contesto digitale*»; e vedrà la realizzazione di pluralità di progetti formativi sulla base dei quali avviare nuovi percorsi personalizzati di sviluppo delle competenze dei lavoratori, coerenti con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali emersi, finalizzati all'ulteriore professionalizzazione del "capitale umano" all'interno del perimetro occupazionale di Covisian, progettati al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento;
- 8) in particolare, in relazione al Piano FNC 2023, sono stati utilizzati diversi metodi per mappare in modo efficace le competenze possedute dai dipendenti e determinare il divario esistente tra le abilità

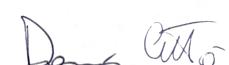


possedute rispetto a quelle desiderate, per effettuare un'analisi approfondita e definire con precisione gli ambiti di intervento. In quest'ottica è stato attivato all'inizio del 2022 il "progetto ascolto" che ha posto il Lavoratore al centro della relazione azienda-lavoratore attraverso diverse azioni, poste in essere, quali assessment, survey e colloqui individuali;

- 9) al termine dell'analisi dei need formativi e del bilancio delle competenze, i dipendenti sono stati suddivisi all'interno di aree professionali con individuazioni di differenti e specifici progetti formativi redatti in base alle esigenze delle singole funzioni. Rispetto al primo progetto presentato, che riguardava la totalità dell'organico aziendale, per quanto riguarda il progetto Fondo Nuove Competenze 2023, considerando la rimodulazione del rimborso a carico di ANPAL delle ore non lavorate, l'Azienda ha deciso di indirizzare i propri investimenti in modo orizzontale sulla struttura di Governance (personale di STAFF compresi i Team Leader e gli operatori di supporto), infatti in questa fase, non verranno coinvolti gli operatori di customer care;
- 10) il rapporto di lavoro dei dipendenti Covisian S.p.A. è disciplinato in larga misura dal C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione, mentre per il personale Dirigente viene applicato il C.C.N.L. Dirigenti Industria e anche il C.C.N.L. Dirigenti Commercio;
- 11) di conseguenza l'aggiornamento delle professionalità dei lavoratori si rende necessario in funzione del seguente processo, fra quelli individuati dal decreto interministeriale 22 settembre 2022 art. 3, co. 1, lett. a):
 - a) *Innovazioni nella produzione e commercializzazione di beni e servizi che richiedono un aggiornamento delle competenze digitali;*
- 12) alla luce di quanto precede, è pertanto intenzione delle Parti sottoscrivere l'accordo sindacale ai sensi del Decreto interministeriale del 22 settembre 2022 (Rifinanziamento del Fnc), dell'Avviso Pubblico ANPAL 2022, del Decreto interministeriale integrativo del 22 gennaio 2021, del Decreto interministeriale del 9 ottobre 2020 e del Decreto legge "Rilancio" 2020 (ex art. 88, co. 1, del decreto-legge n. 34 del 2020 e art. 4 del decreto-legge n. 104 del 2020).

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:

1. Le Premesse formano parte integrante del presente accordo.
2. Le Parti, al fine di consentire lo svolgimento di piani formativi efficaci in ambito digitale, atti a garantire ai lavoratori il consolidamento di competenze coerenti con il piano di trasformazione in corso, nonché l'innalzamento del capitale umano all'interno del perimetro di Covisian, concordano sull'esigenza di proseguire con le iniziative formative come in premessa specificate.
3. Per la realizzazione del percorso formativo (All.1, di seguito anche "il Piano"), le Parti concordano sulla rimodulazione dell'orario di lavoro applicato dall'Azienda nel periodo 1° marzo 2023 – 31 luglio 2023, compatibilmente con la data di approvazione dell'istanza da parte di ANPAL e comunque nel rispetto dei limiti temporali indicati nell'avviso Fondo Nuove Competenze 2022. Le attività formative, unitamente alla relativa rendicontazione, dovranno concludersi entro 150 giorni dalla data di comunicazione di approvazione dell'istanza, sempre nel rispetto del limite massimo di 150 giorni dalla data di comunicazione di approvazione dell'istanza da parte di ANPAL, come previsto dall'Avviso FNC 2022 di ANPAL, approvato con Decreto del Commissario Straordinario 320 del 10/11/2022.
4. Nello Specifico, nel periodo interessato l'orario di lavoro mensile dei profili professionali interessati dal presente Piano verrà rimodulato, senza alcun effetto sugli istituti retributivi diretti ed indiretti, al fine di dedicare, un massimo di 200 ore pro-capite ed un minimo di 40 ore pro capite in base ai percorsi formativi individuati per singola categoria professionale.
5. L'Azienda garantisce che il Piano, in linea con le previsioni del D.lgs. n.13/2013 e del DM 30 giugno 2015, conterà di percorsi costruiti sull'analisi del gap tra le competenze possedute e/o acquisite a seguito dei vari percorsi formativi posti in essere e quelle richieste per svolgere i ruoli ricompresi nella famiglia professionale di appartenenza o di destinazione. I percorsi formativi consentiranno nel loro



complesso l'acquisizione di competenze referenziate in modo coerente e conforme a quanto indicato modelli europei per la catalogazione delle competenze digitali di base (DigComp 2.1) o per le competenze digitali specialistiche (UNI EN 16234-1 «e-Competence Framework 3.0»), e comunque in linea con quelle richieste per il conseguimento di una qualificazione al minimo di livello EQF 3 in coerenza con la Raccomandazione Europea sui percorsi di miglioramento delle competenze del 19 dicembre 2016 e può contribuire all'acquisizione delle qualifiche stesse, così come descritto nel dettaglio nell'All.1.

6. Con il presente Piano, in linea con i requisiti espressi dal decreto per la messa in trasparenza delle competenze acquisite, si vuole consolidare il panel di competenze ritenute essenziali per ogni famiglia professionale. Per realizzare ciò i percorsi formativi saranno declinati in relazione ad una precisa segmentazione della popolazione aziendale. Si rimanda all'All. 1 per la descrizione delle famiglie professionali interessate.
7. Il Piano poggia le sue basi sul seguente ambito principale di intervento:

Competenze digitali che includono: informatica del contact center, offering digitale, Metaverso, cybersecurity;

Tutti i corsi previsti all'interno degli ambiti sopra descritti sono quindi riconducibili a macro-obiettivi formativi e di sviluppo delle persone così sintetizzabili:

- Accrescere le competenze dei dipendenti al fine di sviluppare un mindset digitale necessario per poter interagire, condividere le informazioni, nonché collaborare attraverso le tecnologie digitali e sviluppare la necessaria sensibilità nella gestione e protezione dei dati sia on site che da remoto.
- sviluppare competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro legate al processo di digitalizzazione che sta interessando l'Azienda, sia rispetto ai processi interni sia in termini di relazione con i clienti.
- acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche e funzionali, in relazione al profilo professionale o all'area di competenza.

8. La formazione prevista nel periodo indicato al punto 3, che precede, verrà erogata esclusivamente con modalità a distanza sincrona e asincrona, avvalendosi per alcuni corsi specifici anche del training on the job, i cui requisiti tecnici di idoneità sono descritti nell'All. 1.
9. La formazione prevista verrà erogata da Enti di formazione esterni (Tack Tmi, Bridge Partners e Cegos Italia) che rispettano i requisiti di idoneità previsti dall'art. 7 dell'Avviso Anpal FNC 2022, elencati nell'All.1.
10. Le competenze acquisite da parte dei discenti verranno attestate e messe in trasparenza dall'ente che erogherà la formazione secondo le modalità descritte nell'All.1, in conformità al D.lgs. 16 gennaio 2013, n. 13 e in linea con le indicazioni contenute nell'Avviso ANPAL FNC 2022.
11. I dipendenti interessati dal Piano sono n. 544 per un totale complessivo di 44.718 ore di formazione da realizzare in 150 giorni dalla data di comunicazione di approvazione dell'istanza. La durata media dei corsi previsti all'interno del progetto è pari a 80 ore. Si specifica che il presente Piano non interesserà personale Dirigente.
12. Le Parti concordano che l'andamento del processo formativo di cui al presente Accordo sarà oggetto di monitoraggio e verifiche congiunte, con cadenza almeno mensile, sia da parte della Commissione Formazione, sia a livello nazionale, che a livello territoriale con le Rsu. Le Parti convengono che le sessioni di verifica avranno luogo in caso di comprovate discrasie fra quanto concordato e quanto effettivamente in corso di realizzazione al fine di ricondurre le attività in atto al piano condiviso.

13. L'Azienda intende attivare il Fondo Interprofessionale Fondimpresa a cui aderisce, per il finanziamento delle iniziative formative previste dal presente accordo, secondo le procedure definite dal Fondo medesimo.
14. Le Parti si danno atto che l'operatività della presente intesa è subordinata all'approvazione da parte di ANPAL per l'accesso al Fondo Nuove Competenze e da parte del Fondo Interprofessionale per l'accesso al finanziamento del progetto ivi presentato. Le Parti effettueranno con periodicità da convenire momenti di verifica per monitorare lo stato di avanzamento dei progetti formativi previsti e la loro efficacia in un quadro complessivo di valorizzazione del capitale umano e sviluppo delle competenze. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, le Parti rinviano alla normativa di legge e all'Avviso Anpal sopraindicati.

Tutti gli Allegati al presente Accordo formano parte integrale ed essenziale della presente intesa.

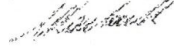
Le Parti confermano la presente intesa, comprensiva degli allegati, in via telematica.

Allegati

1. Piano Formativo

Letto, confermato e sottoscritto.


p. Covisian S.p.a.



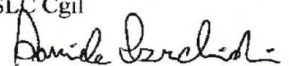
p. UNINDUSTRIA ROMA



p. FISTEL Cisl



p. SLC Cgil



p. UILCOM Uil



p. UGL Telecomunicazioni



p. RSU Covisian