

AREA EMILIA OVEST: CLIMA “ROVENTE” ...SERVONO RISPOSTE “FRESCHE”!

Siamo arrivati all’inizio del periodo estivo e il clima, anche da un punto di vista lavorativo, ha iniziato fin da subito ad essere rovente. Già, negli ultimi comunicati sindacali, abbiamo denunciato con forza come l’azienda stia gestendo in modo disorganizzato, con ricadute negative su operatività quotidiana e servizio alla clientela, una riorganizzazione complessa che avrebbe dovuto essere affrontata in ben altro modo.



La scelta aziendale di far coincidere la fusione per incorporazione di Carisbo in Intesa Sanpaolo (ISP) del febbraio scorso, un’operazione societaria della quale si andava parlando da più di 7 anni, fin dal momento dell’ingresso nel Gruppo ISP di Banca Monte Parma nel 2012, con una serie di ulteriori iniziative riorganizzative (e non solo), il tutto concentrato nello stesso momento, ha prodotto un mix deleterio che ha portato, e sta portando, forti disagi alla clientela e problemi quotidiani che stanno pesando, ben oltre la misura tollerabile, sulle spalle delle colleghe e dei colleghi che lavorano nell’Area Emilia Ovest.

A più di 4 mesi da quel momento la situazione non è migliorata, anzi, il livello di stress lavorativo è ulteriormente cresciuto e fa sentire, pericolosamente, i suoi effetti... con ulteriori scelte aziendali che hanno aggravato le difficoltà.

La situazione è molto grave in tutta l’Area.

Il territorio di Parma risulta particolarmente martoriato ed è l’epicentro di una serie di iniziative aziendali che stanno determinando forti ripercussioni negative e crescenti disagi.

Ai numerosi problemi già segnalati, tra i quali anche quello dei Poli estero, dei vari

Portafogli di dimensioni spropositate per un qualsiasi essere umano, delle difficoltà dei Poli Imprese, dei cambi di mansione stravolgenti non accompagnati dalla formazione necessaria, dei trasferimenti incessanti e senza un apparente filo logico, temi che stiamo affrontando quotidianamente come Sindacato in un difficile confronto con l'azienda, se ne aggiungono giorno per giorno dei nuovi, a peggiorare lo stato di cose e ad affliggere sempre di più chi è in prima linea e ci mette, ogni giorno, la propria faccia.

Evidenziamo alcune tra le situazioni più significative:

Il “collasso della rete”

Spostare, di punto in bianco, circa 50 colleghe e colleghi, alcuni con evidenti forzature, dalle “filiali fisiche” alla Filiale on line (FOL) di Parma, di nuova costituzione, nonostante organici già ridotti all'osso prima della fusione, e in presenza di uscite per esodi e pensionamenti, ha provocato un vero e proprio “collasso della rete”, emergenza pura (e ovvia...) con l'estate in arrivo.

Ogni giorno è un'avventura ...si arriva in una filiale e non si sa se si rimarrà lì o se si verrà mandati altrove, in missione, per affrontare l'imprevisto di turno ... chilometri e chilometri percorsi con il cuore in gola anche solo per aprire la cassa per qualche decina di minuti... e poi di ritorno, sempre di corsa, nella propria filiale per finire il lavoro iniziato la mattina... con buona pace della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, della mobilità sostenibile e della riduzione degli spostamenti casa-lavoro, tanto decantati dall'Azienda.

Un'emergenza peggiore di quella vissuta in passato che, oltre a sovraesporre a carichi di lavoro oggettivamente insopportabili, sta intaccando anche gli aspetti professionali, oltre alla tenuta psico-fisica; ci si sente “usati” all'occorrenza per tappare i buchi come ci si trovasse in una sorta di “menu à la carte”.

Non è più procrastinabile rimandare le necessarie assunzioni di personale operativo per le unità produttive di rete!

Idea lampante ... abbandonare i Portafogli per tenere aperte le Filiali

Questa la soluzione che ha pensato l'azienda per sopperire alle difficoltà operative che stanno attanagliando le filiali... da una parte si esalta il "modello commerciale" basato sul presidio attento e puntuale della clientela, si fanno riunioni su riunioni, Lync e briefing quasi quotidiani per riaffermare la necessità di prendere appuntamenti (almeno 5, 6 o chissà quanti...), per raggiungere la massima "estensività di contatto" con la clientela portafogliata ed agguantare gli obiettivi commerciali... dall'altra, contemporaneamente, si spiega, agli stessi colleghi, che dovranno occuparsi della gestione della cassa per rendere possibile l'apertura della filiale...e quindi, di fatto, abbandonare i loro portafogli in attesa di tempi migliori... "gestori par" a cui si chiede di fare i cassieri in barba agli appuntamenti, alla consulenza e alla vendita dei prodotti.

Collegi "multitasking" che dovrebbero ricoprire contemporaneamente diversi ruoli, magari catapultati "in trincea" senza formazione o affiancamenti, saltando di qua e di là per cercare di tappare le falle che continuano ad aprirsi, con il rischio elevato di commettere errori e poi essere chiamati a risponderne, affrontando una clientela sempre più infuriata per un servizio che peggiora, anche a causa di procedure che paiono mediocri e che spesso non funzionano.

Ribadiamo che ruoli professionali ed inquadramenti devono essere rispettati e riaffermiamo che prima di assegnare ad altra mansione/funzione il lavoratore l'Azienda ha il dovere di provvedere a formarlo in modo adeguato, come contrattualmente previsto, rispettando l'impegno assunto, negli accordi firmati, a valorizzarne le professionalità e le competenze acquisite.

Improvvisazione e disorganizzazione sono generate da scelte aziendali che, evidentemente, non si curano più di tanto degli effetti che provocano... i modelli teorici tanto propagandati si dimostrano inattuabili nella realtà del vissuto quotidiano... e in più, se non si raggiungono i risultati attesi?

Pressioni commerciali e clima aziendale

Eh, certo... le strutture funzionano solo grazie all'impegno e alle competenze di chi tutti i giorni si fa carico di sopperire alle palesi mancanze aziendali, anche "gratis" attraverso le tante prestazioni non riconosciute (NRI)... che se non sono prestazioni lavorative non riusciamo a capire cosa siano sicuramente, terminato l'orario di lavoro, è bene uscire "rapidamente" dai locali aziendali.

Mentre la ricerca spasmodica di riduzione dei costi porta all'apnea le unità produttive, che arrivano faticosamente alla fine della giornata, immancabili, con un iniziale sorriso che man mano si trasforma in un ghigno aggressivo ecco, le pressioni commerciali.

Nuovi arrivi, vecchi metodi... **non si può accettare, così si deteriora il clima aziendale!**

Dall'azienda, che pare incurante dello stato agonizzante delle strutture e dell'affanno psicofisico di chi giorno dopo giorno le tiene in vita, arrivano messaggi tutt'altro che motivanti, tesi ad incutere timore mettendo i colleghi al centro "del bersaglio", con richieste ridondanti, basate sull'assillo del risultato ad ogni costo senza tener conto del contesto economico-finanziario e dei problemi organizzativi.

New concept, vecchi problemi

Se il layout è ammaliante, comodi divanetti, design moderno e all'ultimo grido, profumi aromatici e luci soffuse che danno un tocco di orientale tra le "orecchiabili" musiche che vengono abilmente diffuse negli ambienti di lavoro ... ecco che va in onda il caos quotidiano delle filiali "new concept", anche qui nonostante l'impegno straordinario di chi vi lavora.

Organici ben al di sotto della norma, la scelta di fondere più filiali e contemporaneamente togliere personale, mantenendo la stessa quantità di clienti, per "stressare" la produttività del lavoro, la corsa ai salottini da conquistare a suon

di appuntamenti, i “co-working” affollati, perché ogni vendita ha i suoi aspetti amministrativi da perfezionare per poter essere ascritta ai numeri del budget.

Le attività operative, compresse in pochi ed affollatissimi sportelli, nei quali operano pochi e sovraccaricati colleghi, e in numerose casse automatiche assistite ... appunto, assistite... cioè servono colleghi per caricarle e scaricarle più volte al giorno, con evidenti problemi gestionali, e colleghi che devono fare la spola, dalla postazione d'accoglienza, per accompagnare fisicamente i perplessi clienti in una frustrante opera di illustrazione del funzionamento di tali macchine (se funzionanti...)

Oltre a ciò, il malfunzionamento dei sistemi di climatizzazione che rendono torride le sale d'attesa e gli uffici, come nelle vecchie filiali del secolo scorso, con colleghi e clienti a boccheggiare.

Per coprire gli orari e le attività previste ci vuole un organico adeguato che sia tale da garantire la qualità del lavoro e la sicurezza nell'operatività e nella gestione quotidiana dei valori, che è sempre più complessa.

La Filiale on Line

Dopo i primi mesi di formazione, la FOL sta andando a regime operativo e inizia a presentare problemi di rigidità gestionale e disagi connessi all'organizzazione che l'azienda sta utilizzando in questa tipologia di unità produttiva, tra i quali le turnazioni non equilibrate che rischiano di essere sbilanciate verso gli orari più disagiati ed estremi.

Per quanto riguarda i Gestori On Line (GOL) ancora non si sa bene, nel dettaglio, come si svolgerà la loro attività e come saranno regolamentate le loro funzioni e il loro ruolo professionale.

Ad aggravare una situazione che, purtroppo, con il frettoloso avvio estivo delle turnazioni più estese potrebbe rapidamente peggiorare in termini di qualità del lavoro (e della vita), sta contribuendo anche la scelta di non tenere conto, per

alcune situazioni, delle migliori pratiche ed esperienze gestionali già maturate in altre strutture analoghe per agevolare il clima interno e di utilizzare modalità di accesso che, giustificate da ragioni di sicurezza, fanno percepire ai colleghi un controllo spietato in ogni loro azione o movimento... **vigileremo sulla gestione della FOL e continueremo ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni problema che dovesse presentarsi.**

Orari di lavoro, part time ecc ...

Tutta questa situazione che abbiamo esposto ha un conseguente riverbero anche sulla gestione degli orari di lavoro sui quali registriamo un notevole irrigidimento da parte aziendale, nell'applicazione della flessibilità intermeridiana, nell'attribuzione della SVL e nella concessione / rinnovo dei Part time.

Si sta riducendo sempre di più, aldilà delle affermazioni aziendali, la reale possibilità di utilizzare questi strumenti di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Sul tema "Part time", nel censurare ancora una volta la reticenza aziendale nel soddisfare le tante richieste ancora in attesa, stiamo registrando che i rinnovi vengono preliminarmente condizionati da richieste aziendali vincolanti che, se non soddisfatte, arrivano a mettere in discussione il rinnovo stesso, con una riduzione dei tempi di scadenza del Part time che tiene in scacco la possibilità di programmare da parte dei colleghi rispetto alle loro problematiche di natura personale/familiare.

Chiediamo il rispetto degli accordi firmati per realizzare una reale conciliazione tra vita lavorativa e vita privata.

-/-/-/-

Invitiamo tutte le colleghe e colleghi a segnalarci tempestivamente le situazioni anomale, le storture, ogni dubbia applicazione contrattuale e qualsiasi problematica che si dovesse verificare nella quotidiana attività di lavoro in modo tale che sia possibile, da parte nostra, intervenire prontamente per affrontare le

diverse situazioni e ricercare adeguate soluzioni.

Parma, 12 luglio 2019

COORDINAMENTO R.S.A. FISAC CGIL

Intesa Sanpaolo Area Emilia Ovest