



## Coordinamenti Area Torino e provincia

# Area Torino, incontro trimestrale

La concomitanza con le trattative sul Piano industriale non ha permesso un confronto di merito sui temi della riorganizzazione: occorrerà però aprirlo al più presto. Nel frattempo abbiamo affrontato vari temi, alcuni con connotazioni positive (part time, percorsi professionali, sicurezza) altri con rilevanti criticità (ferie, sistemi incentivanti, pressioni commerciali). Emerge una forte necessità di un ripensamento aziendale sull'approccio ai problemi e sulle forme di comunicazione con i colleghi.

Il 12 luglio si è tenuto l'incontro trimestrale dell'Area Torino e Provincia, previsto dal nuovo Protocollo delle Relazioni Sindacali del 23 dicembre scorso.

Erano presenti all'incontro: il Direttore d'Area Teolis; il Responsabile del Personale della Direzione Regionale Zingaretti; Vozza, Carone e Capogreco per le Relazioni Sindacali; il Responsabile del Personale dell'Area Bastaroli; Bollani per la Sicurezza.

Come consuetudine, vi forniamo una sintesi dei dati forniti insieme alle valutazioni delle Organizzazioni Sindacali.

## ORGANICI

L'organico effettivo dell'Area (composto dal personale in servizio, dai distaccati da altre società, dalle assegnazioni temporanee, meno le cessazioni ed i distacchi verso altre società) è al 31/05/2011 pari a 2.794 persone (1.882 delle quali sono donne, pari al 67,36% e 912 uomini pari al 32,64%), ovvero invariato rispetto alla precedente rilevazione.

**Part time:** le persone a part time sono complessivamente 367, pari al 13,13% del personale effettivo (percentuale costante rispetto all'incontro precedente).

Da inizio anno sono stati concessi 8 nuovi part time, altrettanti verranno attivati entro settembre. Non ci sono domande inevase, per cui anche i part time in scadenza sono stati tutti rinnovati, anche se spesso i rinnovi sono stati concessi dopo una rimodulazione dell'orario (da part time orizzontale a verticale, oppure contraendo le ore a part time), ovviamente concordando le variazioni con il personale interessato.

**Tipologia di contratto:** al 31/05/2011 i tipi di contratto presenti nell'Area, erano così suddivisi:

- 2.639 a tempo indeterminato (pari al 94,45%);
- 141 contratti di apprendistato (5,05%);
- 14 contratti a tempo determinato (0,5%).

*Dopo nostra richiesta, l'Area ci ha confermato l'attuale blocco del turn over: le ricadute di questa decisione saranno a carico dell'Area, per cui a titolo di esempio, le maternità verranno coperte con sostituzioni interne al territorio.*

*Questa decisione è già di per sé preoccupante. Si renderà quindi necessario un immediato confronto di merito non appena si dovranno realizzare concretamente sul territorio le previsioni di uscite e riconversioni derivanti dalla fase applicativa del Piano industriale, confronto che al momento l'Area non è stata disponibile ad avviare poiché sono ancora in corso (fino al 19 luglio) le procedure nazionali di gruppo.*

## **PERCORSI PROFESSIONALI**

Nei primi 6 mesi dell'anno sono stati attivati 75 percorsi professionali derivanti dall'accordo sindacale dell'inizio del 2009. Non ci sono però stati forniti i dati disaggregati rispetto alla tipologia del percorso professionale, né quanti percorsi sono stati conclusi nello stesso periodo, né tantomeno quanti si prevede verranno portati a termine nel breve periodo.

Dopo richiesta sindacale sull'esistenza di eventuali interruzioni di percorsi, l'Area ci ha comunicato che c'è stato un solo caso di interruzione di percorso professionale, su specifica richiesta dell'interessato; nessuna interruzione è occorsa per volontà aziendale.

Nel periodo preso in riferimento sono stati nominati 6 nuovi direttori, mentre altri 18 sono stati spostati.

## **STRAORDINARI, BANCA DELLE ORE E FERIE**

Per quanto riguarda gli straordinari, ci sono stati forniti i dati, aggiornati a fine giugno, relativi al numero totale di ore, al numero di percettori ed alle ore medie del periodo.

Dai dati forniti in sede nazionale, si può evidenziare come per la regione Piemonte in questo periodo vi sia stata una diminuzione pari al 7% del montante ore rispetto all'anno precedente (percentuale inferiore rispetto alla diminuzione avvenuta in altri territori); le OOSS hanno richiesto i dati disaggregati relativi alla nostra Area, ma l'azienda al momento non è in grado di fornirli.

I dati relativi alle giornate di ferie da usufruire sono state aggiornate al 30 giugno, quindi sostanzialmente prima del periodo di maggiore fruizione delle stesse (luglio ed agosto), mentre è molto più preoccupante il dato relativo alla mancata fruizione della banca delle ore: il 74,93% delle ore maturate non viene goduta dal personale dell'Area!

*Sull'argomento ferie in particolare, le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato all'Area, per l'ennesima volta e con forza la propria posizione: l'obiettivo della sensibile diminuzione del numero di ferie arretrate è un traguardo condiviso dalle OO.SS. a patto che per la sua realizzazione non si adottino metodi indiscriminatamente coercitivi. Come già ribadito più volte non si può esigere in maniera pressante la programmazione di tutti i giorni di ferie da parte di coloro che hanno un residuo fisiologico di 5-10 giorni, mentre non si affronta seriamente il problema di coloro che hanno un residuo di ferie molto alto; non si può affermare con durezza che una volta programmate le ferie, queste devono essere necessariamente essere fruiti, quando molto spesso è la stessa Azienda a chiederne lo slittamento.*

*Pretendiamo, a questo punto, che alle parole di rassicurazione da parte dell'Area seguano fatti concreti.*

## **SICUREZZA**

Nel periodo 01/07/2010 30/06/2011 nella nostra Area sono avvenute 10 rapine, contro le 31 dell'anno precedente, ottenendo così una diminuzione pari al 68% di eventi criminosi, attestando il tasso di rapine ogni 100 sportelli al 4,2 (nell'anno precedente era del 13,1), ora in linea con il tasso di gruppo e di settore. Anche il numero di tentate rapine è notevolmente diminuito: 2 negli ultimi dodici mesi, contro 7 dell'anno precedente (-71,43%). Questo trend dimostra inequivocabilmente che le rapine non sono un fatto ineluttabile e interventi mirati e condivisi hanno una precisa e documentabile efficacia. Il miglioramento infatti è stato possibile grazie:

- all'adozione di nuovi sistemi di deterrenza (al fine di rendere ancora meno appetibili le filiali ai malviventi, la Direzione Immobili e Acquisti ha pianificato interventi di varia natura in 213 filiali dell'Area da realizzarsi entro il 2011)
- alla formazione messa in campo per questo argomento specifico (fino ad oggi sono state eseguite 13 aule di formazione per i direttori di filiale e 7 per gli assistenti alla clientela; er il prossimo anno, sono già state previste ulteriori aule di formazione per gli assistenti alla clientela)
- ai comportamenti virtuosi da parte dei colleghi: conservazione dei valori, rispetto dei massimali, etc..

*Le OOSS giudicano ovviamente in maniera positiva i risultati ottenuti: abbiamo sempre sostenuto, ed i dati ci danno ragione, che la prevenzione e la formazione sono elementi assolutamente indispensabili per migliorare la sicurezza nei punti operativi.*

*Il tema della sicurezza è molto delicato ed importante, ma i dati forniti sono la riprova che anche in questo campo per ottenere il raggiungimento di buoni risultati sono indispensabili la chiarezza e la buona comunicazione. Ovviamente il percorso fatto è stato importante, ma in tema di sicurezza non si può mai dare nulla per acquisito o definitivo: per questo continueremo a vigilare costantemente e puntualmente su ogni aspetto relativo alla sicurezza e a chiedere ulteriori investimenti sia in formazione che in interventi di messa in sicurezza delle filiali.*

## **TESORERIE**

Nel prossimo futuro ci saranno spinte per lo spostamento delle attività di tesoreria verso i back office; a tal fine sono già in corso contatti con i vari enti per portare entro la fine dell'estate le lavorazioni fuori dalle filiali. Questo processo non implicherà alcuno spostamento di personale di filiale verso i back office.

## **DOMUS**

Non ci sono ancora indicazioni specifiche su come sarà il nuovo modello organizzativo. Forse (!) dati più precisi ci saranno alla fine dell'anno.

Comunque la tendenza ormai chiara è quella di rendere autonome nel ciclo dell'istruttoria e delibera più filiali possibile. A questo proposito, ulteriori 10 filiali verranno rese autonome in aggiunta alle 21 dello scorso anno. Complessivamente sono circa 70 le filiali autonome nel nostro territorio.

## **ON AIR**

La nostra Area è stata una delle 3 Aree pilota (insieme alla Sicilia e a Firenze) per l'introduzione di questo nuovo strumento, su cui l'Azienda ripone molte aspettative. La risposta da parte dei colleghi è stata positiva: oltre il 50% (che corrispondono a più di 1.000 persone della nostra Area) hanno risposto al questionario e da poco sono iniziate le fasi successive.

*Da parte nostra abbiamo però fatto notare che talvolta i colloqui della seconda fase vengono gestiti con modalità che per la "crudezza" delle forme e l'insufficiente chiarezza dei contenuti possono risultare addirittura demotivanti per i colleghi.*

*Se davvero l'Azienda pone molte aspettative su questo strumento, francamente non se comprende un utilizzo di questo genere. Anche in questo caso la comunicazione gioca un ruolo fondamentale: non si riusciranno ad ottenere i risultati sperati se i metodi di comunicazione sono improntati all'esclusione anziché alla motivazione delle persone.*

## **SISTEMA INCENTIVANTE 2010**

L'Area ci ha comunicato che l'Azienda ha deciso l'erogazione, alla fine del mese di luglio, di "interventi di merito" per le filiali che "hanno dato un contributo significativo al raggiungimento del budget"; la comunicazione per il personale coinvolto avverrà in forma scritta.

*Non è dato sapere in base a quale criterio vengano individuate le filiali che hanno dato questo "particolare" contributo. Insomma l'Azienda, non contenta di aver completamente scentrato gli obiettivi di budget, pensa di rimediare erogando quote di salario non solo discrezionale, ma addirittura svincolato dai criteri che essa stessa si era data in perfetta autonomia e che, per quanto non condivisibili, avevano almeno la caratteristica della conoscibilità.*

*Interventi di questo genere pongono l'Azienda davvero molto, molto lontana dall'obiettivo di trasparenza e chiarezza enunciato nel suo piano industriale! Per non parlare poi dell'abissale distanza che segnano con le richieste in merito ai sistemi incentivanti contenute nella nostra piattaforma per il rinnovo del CCNL che così ampio consenso ha avuto tra i colleghi. Scelte come quelle di questi "interventi di merito" rafforzano le nostre richieste di un radicale e completo ripensamento dell'intero sistema delle incentivazioni.*

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

*Il particolare e delicato momento che stiamo vivendo, caratterizzato da fortissime tensioni sui mercati, dove si parla ripetutamente del possibile default di Stati sovrani (non gli ormai tristemente noti PIGS, ma l'Italia e gli stessi USA), vede i cittadini ovviamente e giustamente preoccupati per il destino dei proprio risparmi. I colleghi gestori, in questo momento più che mai, devono poter contare nell'attenzione e supporto dell'Azienda e non possono essere preoccupati costantemente dalla pratica inaccettabile della richiesta di report individuali giornalieri sul venduto, dalle minacce di trasferimenti in caso di prestazioni "non soddisfacenti" e così via.*

*Ciò che abbiamo sempre sostenuto, e le vicende delle ultime settimane ne sono testimonianza, è che, per ottenere risultati, bisogna condividere gli obiettivi e non imporli; il contenuto e la forma della comunicazione verso i dipendenti deve essere chiara, corretta e coerente.*

Su questo punto il Direttore di Area ha voluto personalmente ribadire che le pressioni commerciali non sono contemplate all'interno delle linee guida dell'Area e che i gestori fanno parte di una rete di consulenza e non di vendita. In particolare ha voluto chiarire questo aspetto precisando che gli inviti dell'Area sono rivolti a stimolare un sempre maggiore "contatto" della clientela da svolgersi con la professionalità e le competenze che vengono riconosciute ai colleghi, in modo che la collocazione dei prodotti sia la "naturale" conseguenza di questo lavoro.

*Come non essere d'accordo con questa impostazione? Tuttavia se realmente le pressioni fossero "solo" iniziative estemporanee di qualche soggetto troppo "zelante" oppure "cattive interpretazioni" di input aziendali i responsabili di questi comportamenti "non coerenti con le linee guida dell'Area" non dovrebbero essere richiamati all'ordine? E quindi tali comportamenti non avrebbero dovuto cessare ormai da tempo?*

*Ci aspettiamo, a questo punto davvero, che tutte le funzioni di Area divengano parti attive per evitare quegli atteggiamenti inaccettabili da noi più volte denunciati. Questi ultimi devono essere sostituiti da comportamenti realmente manageriali, ovvero:*

- *identificazione e ammissione dei problemi oggettivi e non loro negazione o, peggio, "scarico" sui collaboratori,*
- *lavoro delle funzioni di coordinamento con (e non contro!) i colleghi in prima linea,*
- *definizione di soluzioni condivise,*
- *offerta di appoggio e supporto e non di stress o controlli fine a sé stessi.*

*In attesa che gli auspici diventino fatti, invitiamo i colleghi a continuare a segnalarci ogni forzatura che dovessero subire, per consentirci di intervenire celermente e concretamente.*

**Riassumendo l'intero incontro, possiamo affermare che, visti gli impegni presi dall'Area, d'ora in poi ci aspettiamo un vero e sostanziale cambiamento nei metodi di comunicazione tra l'Azienda ed i lavoratori e di complessivo approccio ai problemi, anche perché i prossimi mesi saranno determinanti per le ripercussioni che il piano industriale porterà anche nel nostro territorio.**

La prossima occasione di confronto si svolgerà a settembre.

Torino, 15/7/11