

INDAGINE SULLE FILIALI FLEXI DI TORINO E PROVINCIA

Nel mese di giugno abbiamo iniziato, per quanto riguarda l'Area Torino e Provincia, un'indagine rivolta alle colleghe e ai colleghi che lavorano nelle filiali che hanno adottato l'orario esteso meglio conosciuto come "flexi".

Grazie alla disponibilità delle lavoratrici e dei lavoratori intervistati, siamo riusciti a raccogliere i dati relativi alle 37 filiali partite con questo nuovo orario.

Naturalmente non abbiamo dimenticato di seguire e monitorare le condizioni di lavoro delle colleghe e dei colleghi di tutte le altre filiali, medie e piccole, Retail e Imprese, che quotidianamente con impegno e notevole dosi di pazienza affrontano una clientela sempre più insoddisfatta. Tuttavia ci è sembrato indispensabile ragionare nel merito e nel dettaglio su questo nuovo orario di lavoro e sulle sue ricadute in termini di reale opportunità di sviluppo per questa Banca. Per fare ciò dovevamo partire da dati il più possibile oggettivi e raccolti in modo capillare.

Terminata questa prima fase abbiamo avviato il lavoro di analisi. Ovviamente questo lavoro richiederà un po' di tempo, ma possiamo fin da subito dire che quattro elementi critici spiccano sopra gli altri:

- la carenza di organico (già denunciata più volte), soprattutto tra assistenti alla clientela e gestori famiglia;
- la reale utilità di un orario di apertura al pubblico così lungo negli orari serali;
- il vero grado di interesse e soddisfazione della clientela: malgrado le dichiarazioni aziendali, riscontriamo come le lamentele siano sempre più numerose, vuoi per le lunghe attese in cassa, vuoi perché i clienti si sentono "costretti" a prendere appuntamenti nei nuovi orari, anche se non su loro richiesta;
- la difficoltà da parte dei colleghi e delle colleghe di interagire tra loro, e la necessità di avere una preparazione professionale più ampia.

Non si tratta certo di una sorpresa, tutt'altro. Ma poter disporre di dati analitici, documentati e non riconducibili a una generica "percezione" sarà un elemento molto importante nel proseguo dei confronti con l'azienda che avremo, unitariamente con le altre organizzazioni sindacali, su questo argomento.

Appena verranno elaborati i dati raccolti nella loro completezza ve ne daremo ampia informativa. E, ovviamente, continueremo con il monitoraggio dell'evoluzione delle questioni collegate agli orari "flexi".

Torino, 22 luglio 2013