



ERI – QUESTIONARIO DI CLIMA
Anno nuovo Problemi vecchi

Il Gruppo Crédit Agricole ha avviato nel 2015 un'analisi volta a misurare il livello di soddisfazione del cliente interno; per questo è stato elaborato un **indice di Engagement (IER)** ed è stata avviata una collaborazione con la società specializzata Willis Towers Watson, con lo scopo di garantire la stessa misurazione a tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole.

Recentemente l'Azienda ha presentato alle OO.SS. i risultati dell'indagine 2021 proposta da Crédit Agricole a tutto il personale dipendente del Gruppo.

ASPETTI POSITIVI: lo spirito di partecipazione del personale – Dalla lettura dei risultati, che anche quest'anno registra una percentuale di partecipazione ampia (86% di partecipanti), emerge il forte senso di appartenenza all'azienda ed una spiccata fiducia nel futuro dell'azienda e nelle decisioni del Top Management unitamente ad una buona conoscenza dei progetti e dei risultati dell'azienda e ad un diffuso apprezzamento dei pilastri del PMT.

Riscontri positivi anche per tutti gli aspetti riguardanti il lavoro di squadra dove emerge un clima positivo e collaborativo nel rapporto tra colleghi ed un ampio apprezzamento nel rapporto con il proprio responsabile diretto.

ASPETTI CHE AUSPICANO PUNTI DI SOSTANZIALE MIGLIORAMENTO: A nostro vedere permangono però, seppur con lievi miglioramenti, le criticità che sistematicamente vengono segnalate fin dalla prima edizione del questionario.

Benessere dei dipendenti: Solo il 56% dei partecipanti ritiene che il management dell'azienda sia interessato al benessere dei dipendenti.

Pressioni: Il 53% si dichiara raramente infastidito dalla pressione eccessiva imposta sul lavoro, evidentemente è possibile ritenere che il restante 47% risulta infastidito.

Organizzazione aziendale: Il 57% ritiene che la struttura organizzativa faciliti l'efficienza delle operazioni. Il 58% ritiene che le recenti riorganizzazioni siano state ben pianificate e ben condotte. Sono percentuali che si ripetono dal 2015.

Clima di collaborazione: Il 58% afferma che esiste una buona collaborazione fra la sede centrale e gli uffici periferici.

Percorsi professionali: Solo il 59% ritiene di ricevere informazioni e risorse necessarie per gestire efficacemente la propria carriera mentre solo il 50% afferma che l'azienda fa un buon lavoro per trattenere le

persone di maggior talento, solo il 69% dichiara che ci vorrebbe molto per convincersi a cercare un'altro posto di lavoro.

Sistema Premiante: Il 40% ritiene che l'azienda faccia un buon uso di ricompense e riconoscimenti non in denaro per incoraggiare buone prestazioni lavorative, ma il 40% ritiene che non sia così, solo il 33% ritiene di essere pagato adeguatamente rispetto alle prestazioni fornite.

CONSIDERAZIONI: Scarso benessere sul luogo di lavoro e pressioni eccessive si pongono in antitesi ai premi che da anni l'azienda riceve e che la inseriscono nel novero delle migliori aziende in cui lavorare definendola attenta al worklife balance e alle esigenze delle proprie persone.

Valori aziendali e riconoscimento di codice etico e di comportamento, che nel questionario risultano ben conosciuti dagli intervistati con risposte positive prossime al 100%, faticano a trovare applicazione in alcuni ambiti dove il rispetto, un linguaggio adeguato ed un comportamento che generi motivazione sono concetti ancora lontani dall'essere applicati.

Difficoltà a reperire le informazioni ed una struttura organizzativa che non facilita l'efficienza delle operazioni e le incombenze quotidiane, generando stress che ricade sulle lavoratrici ed i lavoratori chiamati sempre ad arginare le mancanze con la propria iniziativa e con un impegno che va oltre il dovuto.

Prospettive di carriera non definite da percorsi chiari e certi, budget particolarmente ambiziosi ed un sistema incentivante complesso e farcito di ostacoli, modificato in corso d'opera, che richiede sforzi che la maggior parte degli intervistati fatica a vedere ricompensati in termini economici, aggiungiamo anche il diffuso mancato ascolto delle ambizioni personali, generano insoddisfazioni che si pagano con la perdita di risorse su cui l'azienda ha investito e non poco.

Tutte criticità che faticano a raggiungere una percentuale di risposte positive soddisfacente e che sono la dimostrazione che quanto da tempo segnalato dalle OO.SS. necessita di una rapida inversione di tendenza, anche se con il passare dei questionari ormai facciamo fatica a credere ad un'azienda che dichiara impegno nel migliorare questi aspetti.

Come tutti gli anni i colleghi si sono espressi in modo chiaro ed inequivocabile sulle criticità che chiedono di risolvere e su cui il Gruppo è sempre stato chiamato a lavorare. Fin dall'avvio dell'indagine, nel 2015, era emersa la necessità di migliorare l'efficacia operativa attraverso un incremento ed efficientamento degli strumenti tecnologici a disposizione e uno snellimento della burocrazia. Questo aspetto si è ripetuto tutti gli anni, dal 2015 ad oggi, senza particolari risposte.

Purtroppo non siamo stupiti dalle risposte, non ci stupisce che i miglioramenti siano irrilevanti, ma non possiamo che tornare a stimolare l'azienda a considerare realmente i risultati dell'indagine ponendo in essere interventi urgenti ed ormai improcrastinabili a promozione di una migliore qualità di vita lavorativa, aggiornando i percorsi professionali che vedono tutte le nuove figure professionali create negli anni escluse.

Occorre coniugare il perseguimento degli obiettivi di business, in un'ottica sostenibile, con lo sviluppo del benessere e della soddisfazione delle persone che lavorano in Azienda.

Vorremmo poi stimolare per il 2022 un'ultima analisi che riguarda la percentuale di colleghe e colleghi che, pur partecipando, non hanno espresso la propria opinione. È una percentuale variabile, a seconda dell'argomento trattato, che va da pochi punti percentuali fino a percentuali più corpose. A nostro vedere in questa **"zona grigia"** sono racchiusi tutti quei colleghi che magari sono stati **"molto stimolati"** a partecipare e che, astenendosi dal rispondere hanno di fatto dimostrato che sono ancora in molti a non credere nell'utilità dello strumento, non vedendo miglioramenti sostanziali ai problemi evidenziati.