



Venerdì 26 gennaio 2024 si è tenuto a Pordenone l'incontro semestrale previsto dal CCNL tra le scriventi OO.SS. e la delegazione aziendale (Direttrice Regionale FVG, HR Manager, Servizio Relazioni Industriali del Gruppo C.A.I.).

Nell'intervento introduttivo, l'Azienda ha rappresentato una serie di dati demografici e macroeconomici riguardanti i territori regionale e nazionale, anche in funzione degli aspetti di contesto in cui sono maturati, focalizzando in seguito l'attenzione sul posizionamento di C.A.I. nel settore creditizio del FVG. La DR FVG ha conseguito nel 2023 risultati di rilievo in virtù di molteplici fattori tra i quali: l'incremento significativo degli impieghi, l'aumento della raccolta gestita, l'acquisizione di un considerevole numero di nuovi clienti, un elevato IRC.

È stato mantenuto anche il presidio, già presente prima dell'incorporazione societaria, del territorio storico di insediamento, con la promozione di iniziative in tema di sostenibilità, attenzione al sociale e consolidamento dei rapporti a livello istituzionale.

ORGANICI, RITMI E CARICHI DI LAVORO

L'Azienda ha proseguito fornendo un insieme di dati riguardanti la composizione degli organici

presenti in regione (ad esclusione dei colleghi del CAGS e dei "distaccati CAI" in CAGS a cui è riservato un apposito incontro):

STRUTTURA	NUMERO	DIPENDENTI	DONNE	UOMINI
DR FVG	447	253	194	
BANCA D'IMPRESA	33	13	20	
PRIVATE BANKING	21	11	10	
CONSULENTI FINANZIARI	8	2	6	
DIREZIONE CENTRALE	118	56	62	

In riferimento alla DR FVG si è verificato un decremento dell'organico complessivo, su base annua, di 23 persone dovuto principalmente all'accesso di colleghi al Fondo di Solidarietà. L'età media si attesta a 49 anni, rispetto ai 47 a livello di Gruppo. La percentuale di persone con contratto part-time risulta pari al 16,37% (a livello di Gruppo la percentuale è del 13,96%). Le promozioni complessive hanno interessato 35 persone, 26 in applicazione del Contratto Integrativo Aziendale e 9 per merito (3 donne e 6 uomini); in relazione a quest'ultimo dato, ma anche come considerazione generale, è stata richiamata l'azienda ad impegnarsi concretamente a garantire e promuovere le stesse opportunità con riguardo alla diversità di genere e non solo. Durante l'anno 2023 la mobilità territoriale ha interessato circa il 22% del personale.

Analizzando i dati, le OO.SS. hanno manifestato preoccupazione relativamente alla distribuzione per fasce d'età, riscontrando una situazione di gap generazionale in riferimento alla numerosità di colleghi con un'età inferiore a

41 anni (17%) ed alla percentuale di persone con **anzianità di servizio** compresa tra i 5 e 10 anni (0,9 %).

Le Organizzazioni Sindacali hanno proseguito evidenziando l'**aumento dei carichi e ritmi di lavoro** dovuti a **carenze nelle dimensioni degli organici**. A tal proposito, hanno manifestato anche una forte preoccupazione in relazione all'incremento del **fenomeno delle dimissioni** emerso nell'arco del 2023, che ha interessato colleghe e colleghi adibiti a ruoli commerciali con importanti bagagli di professionalità ed esperienze, nonché personale neoassunto. L'Azienda ha replicato dichiarando che il fenomeno suddetto è in linea con l'andamento a livello di Gruppo.

Posto che alle OO.SS. sono state riportate ripetute situazioni di difficoltà nell'assicurare il servizio di cassa alla clientela, è stato chiesto all'Azienda di valutare un incremento del personale adibito a garantire tale servizio ed anche la ricostituzione di un team di addetti alle sostituzioni ("massa manovra"). A fronte della diminuzione della numerosità degli organici, è stata inoltre evidenziata l'assenza di una adeguata contestuale rimodulazione degli obiettivi assegnati.

Un'ulteriore tematica rispetto alla quale le OO.SS. hanno chiesto all'Azienda di focalizzare massimamente l'attenzione per l'impatto che avrà sulla qualità di vita lavorativa delle colleghe e dei colleghi è costituita dalla messa in opera della **revisione organizzativa** attivata recentemente, la quale ha previsto l'introduzione di nuovi ruoli, mobilità professionale e territoriale ed una importante riportafoagliazione nel mondo affari con conseguente incremento dei carichi di lavoro nelle filiali. Le Organizzazioni Sindacali hanno anche sottolineato l'importanza di mantenere in ottica presente e futura una presenza di sportelli e di condizioni operative adeguate sul territorio regionale per contrastare il fenomeno della **"desertificazione bancaria"**, evidenziando la necessità sociale di mantenere servizi essenziali soprattutto per le comunità più disagiate.

FORMAZIONE

Relativamente al tema della formazione, le OO.SS. hanno rimarcato l'importanza che assumono la predisposizione e l'**attuazione di idonee misure organizzative** per consentire una proficua programmazione e fruizione dei corsi nel perimetro degli orari di lavoro. Esse risultano particolarmente importanti nel caso di inserimento del personale neoassunto o di cambiamento di ruolo. Premesso che ad avviso delle OO.SS. la formazione in presenza rimane la modalità più efficace e che quindi deve essere sostenuta e valorizzata, è stato anche richiesto all'Azienda di promuovere specifiche azioni per supportare la diffusa **pianificazione dell'easy learning** al fine di facilitarne la fruizione, come previsto dagli accordi stipulati.

RAZIONALIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

Le Organizzazioni Sindacali hanno segnalato all'Azienda la necessità di porre in essere misure di sensibilizzazione rivolte alle diverse strutture, mirate alla **razionalizzazione delle riunioni e dell'invio delle comunicazioni**. La numerosità delle riunioni indette periodicamente e la mole di mail inviate con cadenza giornaliera risultano eccessive e spesso ridondanti, comportando dispendio di energie e di risorse.

PRESSIONI COMMERCIALI

Uno dei temi su cui si è sviluppato estesamente l'intervento delle OO.SS. riguarda il fenomeno delle **pressioni**

commerciali, frutto dell'attuazione di **comportamenti organizzativi distonici** rispetto ai principi ed ai valori contenuti negli **accordi nazionale e di Gruppo sulle politiche commerciali**. Tali comportamenti organizzativi si estrinsecano attraverso molteplici forme, tra le quali a titolo esemplificativo: assegnazione di obiettivi commerciali giornalieri ed individuali; richieste di dati consuntivi comunque disponibili attraverso gli strumenti di rilevazione automatizzata approntati centralmente; divulgazione di elenchi contenenti i dati relativi alle prestazioni quantitative delle diverse strutture, indistintamente visibili all'intera platea dei destinatari; direttive di formulare forecast. Le Organizzazioni Sindacali hanno manifestato la loro assoluta contrarietà nei confronti dell'utilizzo di modalità manageriali che, facendo leva sull'autostima e sull'immagine delle persone, enfatizzano il pubblico confronto delle prestazioni, producendo pressioni psicologiche per condizionare i comportamenti in funzione del perseguimento esclusivo degli obiettivi assegnati. Tali modalità si riflettono in modo negativo sul benessere individuale ed organizzativo, e a parere delle scriventi possono contribuire ad alimentare il rischio stress lavoro-correlato ed il rischio di non conformità, con connesse eventuali ripercussioni in termini reputazionali e sanzionatori. Per quanto attiene ai forecast, le OO.SS. hanno espresso all'Azienda la richiesta di disporre la cessazione delle direttive di fornire predizioni quantitative sulle operazioni che la clientela deciderà di attuare in orizzonti temporali futuri. La disposizione di produrre stime di tale fattispecie, in assenza della disponibilità aziendale di appositi algoritmi statistici predittivi scientificamente validati per produrle, costituisce una modalità manageriale per l'esercizio di una indebita pressione psicologica. Tale pressione viene messa in atto attraverso l'imposizione di restituire una sorta di certificazione, nella forma di tabella predittiva, che attesta l'impegno a garantire obiettivi quantitativi puntuali autovincolanti. Si tratta di una modalità manageriale anche incoerente con le previsioni contrattuali in riferimento alla natura della prestazione di lavoro subordinato, la quale contempla una prestazione di mezzi e non di risultati. È stato anche evidenziato l'incremento dei c.d. "crash day" sui singoli prodotti e servizi. Le OO.SS. ritengono che questo tipo di pratica commerciale non sia coerente con i contenuti degli accordi sulle politiche commerciali e che possa determinare un aumento del rischio di non conformità.

IMMOBILI ED ATTREZZATURE

Le OO.SS. hanno riportato dettagliatamente **le problematiche** riguardanti gli immobili e l'arredamento dislocati sul territorio regionale (pulizie, manutenzione, riscaldamento e climatizzazione, sostituzione podi non a norma, ecc.) e le attrezzature a disposizione del personale e della clientela (ATM, stampanti, ecc.) chiedendo l'intervento aziendale per la risoluzione delle stesse.

Le **Organizzazioni Sindacali**, auspicando di ricevere quanto prima risposte adeguate da parte dell'**Azienda** per la risoluzione delle diverse problematiche evidenziate, continueranno a monitorare la situazione ed a rimanere a disposizione delle colleghe e dei colleghi per ricevere segnalazioni. **Nella consapevolezza che la centralità delle risorse umane costituisce un elemento imprescindibile per qualsiasi organizzazione, le OO.SS. sottolineano il ruolo prioritario che hanno la tutela della qualità di vita nei contesti di lavoro, il perseguimento del benessere delle persone ed il supporto alla crescita professionale nel promuovere uno sviluppo sostenibile e socialmente responsabile.**

Le OO.SS. della DR FVG di Crédit Agricole Italia