



ANALISI PROBLEMATICHE POST RIORGANIZZAZIONE B2B LE INIZIATIVE AZIENDALI E "COSA NE PENSIAMO"

Nell'assemblea sulla riorganizzazione della [Rete B2B](#) vi avevamo spiegato che l'accordo sindacale prevedeva *"un momento di confronto, entro il primo semestre del 2024 per consentire una analisi degli impatti che la revisione delle aree ha comportato e della segmentazione prevista dal modello di servizio (gestione ibrida del dealer, maggiore remotizzazione, account dedicati ai TOP dealer etc), evidenziando eventuali criticità e possibili soluzioni dirette ad attenuare tali impatti."*

Ovviamente non siamo rimasti ad aspettare passivamente il corso degli eventi ma ci siamo confrontati con i colleghi coinvolti sia singolarmente che tramite un questionario specifico. Quindi a seguito della nostra presentazione [dell'esito del suddetto questionario post riorganizzazione](#).

Dopo le nostre segnalazioni la direzione del personale ha coinvolto le altre strutture aziendali (compresa la direzione "Rete B2B") al fine dichiarato di intervenire sulle problematiche riscontrate dai lavoratori.

Oggi l'azienda ci ha illustrato le prime risultanze delle loro analisi, che qui vogliamo condividere con voi. Si tratta di prime analisi e primissimi interventi. Da parte nostra: se da una parte siamo soddisfatti di essere riusciti ad ingaggiare l'azienda in riflessioni a posteriori su una loro riorganizzazione, abbiamo però presente che il lavoro è appena iniziato e c'è tanto ancora da fare, iniziando proprio da mantenere la giusta attenzione dell'azienda sui problemi dei colleghi al fine di farglieli risolvere (e prevenirli nelle future riorganizzazioni).

PRESENZE PRESSO I CONVENZIONATI

Abbiamo sollevato la problematica di un sovraccarico di lavoro e/o di kilometraggi importanti, così come evidenziato dalla rilevazione tramite questionario ai lavoratori.

L'Azienda ci risposto che, come anche ribadito durante la plenaria della BU dal direttore, tante di queste casistiche potrebbero essere parzialmente risolte con un mero cambio di mentalità da parte dei lavoratori. Lavoratori che devono interiorizzare il fatto che non è fondamentale recarsi in presenza presso il convenzionato, ma è importante far sentire la nostra vicinanza e il nostro servizio soprattutto da remoto.

Cosa ne pensiamo:

- > abbiamo evidenziato che ciò che si deve modificare non è certo la mentalità o le consuetudini dei lavoratori, ma una differente impostazione aziendale
 - ci sono ad esempio tutta una serie di attività, non prettamente commerciali che sono ancora in capo agli account e che prevedono la necessità (non la volontà) di recarsi presso il dealer, necessità quali: controlli in loco dai dealer; raccolta doc propedeutica a TCM; pdl e integrazione al Pdl; piani di lavoro nel comparto leasing; ecc...
 - Una svolta potrebbe arrivare dalla remotizzazione delle stesse o dallo spostamento in capo ad altri uffici (che

dovrebbero però essere correttamente staffati, se no il problema dei sovraccarichi di lavoro sarebbero solo spostati e da una struttura all'altra).

REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ CON MARCO POLO

Avevamo illustrato alla direzione HR la problematicità della richiesta giunta ai lavoratori di compilare puntualmente le proprie attività in Marco Polo (applicativo aziendale con scopo di registrazione agenda attività). Segnalando l'impossibilità tecnica di un suo aggiornamento quotidiano, anche per l'impossibilità di conciliazione di tale carico di lavoro burocratico (non banale) con le attività di visita presso i dealer.

L'azienda ha ribadito che non c'è alcun obbligo alla sua compilazione quotidiana, dichiarando che le finalità dello strumento non sono quelle di controllo delle attività del singolo lavoratore giorno per giorno, ma di mera acquisizione statistica delle attività svolte sui dealer, sostenendo quindi che sarebbe sufficiente una sua compilazione con cadenza quindicinale/mensile.

Cosa ne pensiamo:

> Essendo Marco Polo uno strumento di Agenda Giornaliera non comprendiamo come possa essere usato a tale scopo ed in tale modalità senza che questo configuri qualche mancanza in capo al lavoratore.

SUPPORTO TELEFONICO AI DEALER FUORI DALL'ORARIO DI LAVORO

Oltre 3 lavoratori su 4 ci hanno segnalato di dover essere reperibili telefonicamente o connessi alla rete aziendali oltre l'orario di lavoro.

L'Azienda ha dichiarato che non esiste alcun obbligo, in capo agli account, di rispondere oltre gli orari di lavoro, ribadendo che le telefonate vanno convogliate alle strutture preposte.

Cosa ne pensiamo:

> Ci siamo detti disponibili ad aiutare l'azienda nell'auspicato cambio di mentalità dei lavoratori, abbiamo quindi chiesto all'azienda di ufficializzare quanto affermato dandone comunicazione e effettuando specifica formazione ai lavoratori ed ai loro manager.

■ Ovviamente richiamiamo fin da ora l'azienda a gestire in modo corretto e rispettoso dei diritti previsti dal contratto gli orari dei lavoratori che debbono farsi carico di tali attività.

SCARSA FORMAZIONE DEI LAVORATORI

L'azienda ci ha presentato un proprio elaborato sui corsi effettuati, da cui ricavano che tale formazione è stata ben eseguita.

Cosa ne pensiamo:

> Abbiamo evidenziato che la formazione era stata reputata scarsa non tanto in termini di quantità, bensì in qualità. E questo non per mancanza di professionalità dei formatori, ma perché i contenuti dei corsi si sono rivelati trappo generici. Quello che è mancato è stato soprattutto "l'addestramento", sono mancate sessioni tecniche che entrassero più nel dettaglio dei processi, procedure, sistemi e prodotti.

■ Inoltre, avrebbe aiutato ad ottenere una formazione reale e concreta prevedere platee di partecipanti più ristrette, in cui i colleghi avrebbero potuto interagire tra loro e colmare le proprie lacune reciprocamente (visto che eravamo in una situazione di fusione di due canali).

CARICHI ECCESSIVI DI LAVORO E STRESS DEI LAVORATORI

Abbiamo quindi evidenziato che attendiamo risposte circa il principale problema di questa riorganizzazione, cioè quello dei carichi di lavoro.

L'azienda ci ha detto che stanno ancora attendendo delle rilevazioni di dati empirici (soprattutto il Kilometraggio percorso dai colleghi account).

Cosa ne pensiamo:

> Abbiamo tenuto a specificare che quello dei carichi di lavoro è un tema che non è a stretto appannaggio degli account ma riguarda anche molti comparti del supporto operativo che oltre a far lavorare i colleghi coinvolti in condizione continue di stress porta anche ad un circolo vizioso che rende i servizi erogati dall'azienda molto poco performanti rispetto ai competitors.

Attendiamo quindi ancora molte risposte da parte dell'azienda ma, non appena avremo un quadro più esaustivo, ci vedremo in assemblea per darvi ancora una volta la possibilità di dire la vostra.

13 maggio 2024

IL NUOVO TAVOLO SINDACALE UNITARIO FISAC-UILCA