

Incontro Semestrale ROMAGNA – MARCHE

Carenze di organico, assunzioni ferme al palo, incremento delle ore di straordinario: urgente un cambio di rotta

Il 19 luglio 2024 si è tenuto a Rimini l'Incontro Semestrale tra delegazione aziendale e le OOS. secondo le previsioni dell'articolo 14 del CCNL 19/12/2019.

Per l'azienda erano presenti all'incontro il Responsabile della Direzione Regionale, i colleghi delle Relazioni Industriali e gli HR della DR.

L'Azienda in apertura di incontro, a proposito della DR Romagna-Marche, ha evidenziato il lavoro svolto per la crescita che ha consentito di raggiungere quota 240.000 clienti con un prodotto bancario lordo di oltre 10 mld, con quote di mercato in aumento in tutti i territori. Il tutto, in una Direzione che presenta situazioni molto eterogenee, estendendosi da Castel Bolognese a Porto S.Elpidio.

La stessa delegazione aziendale ha anche sottolineato l'ottimo lavoro svolto e i risultati prodotti dalle colleghe e dai colleghi nel corso del 2023, nonostante le difficoltà oggettive causate dalle calamità naturali che si sono abbattute sul territorio nello stesso anno.

Come **OOS** siamo intervenuti evidenziando che la clientela è in aumento ma i colleghi sono in diminuzione, due aspetti che collidono fra loro e che testimoniano la pesantezza della situazione, presente e in divenire.

L'Azienda ha poi richiamato l'attenzione in merito all'ultimo provvedimento assunto in fatto di organici, che vede anche la nostra DR procedere alla chiusura estiva al pubblico di alcune filiali.

Il provvedimento adottato dalla DR, anche sollecitato dalle OOS, non ha soddisfatto riguardo alle tempistiche e nemmeno riguardo ai numeri delle filiali interessate. Come **OOS**, pur consapevoli che non è questa una soluzione al problema di organico, auspichiamo che in futuro, in previsione della stagione estiva, il suddetto provvedimento venga adottato con congruo anticipo, fin dal mese di giugno, e con un approccio di più ampio respiro.

A proposito delle difficoltà di organico che si registrano giornalmente si è segnalato che risultano filiali che, con un organico che sulla carta va ordinariamente dalle 5 alle 8 persone, sono costrette, il lunedì mattina, ad aprire al pubblico con tre o persino due sole persone. È stato evidenziato come a noi risulti impossibile, in detti casi, immaginare come si possa riuscire a gestire l'operatività della filiale, garantire il servizio al cliente gestire le chiamate perse. Abbiamo quindi specificatamente chiesto come si devono organizzare le filiali che si trovano in queste situazioni.

Di seguito, per punti, riepiloghiamo le singole problematiche evidenziate su cui restiamo in attesa di ragguagli:

- **CARENZA DI ORGANICO:** questo è il punto che a nostro avviso determina buona parte delle difficoltà che si avvertono quotidianamente.

Già nel 2021, prima dell'ingresso di Creval, avevamo segnalato formalmente la situazione di ritmi e carichi di lavoro particolarmente elevati determinati dalla carenza di organico. Già allora registravamo difficoltà

a fruire dei giustificativi di assenza con impatto specifico sulla condizione di genere femminile rendendo difficoltosa la conciliazione dei tempi vita/lavoro. Chiedemmo di cogliere le necessità di interventi sull'organico come fattore di opportunità, mirato a creare occupazione sul territorio, con particolare riguardo anche all'occupazione al femminile.

Nulla di tutto questo è stato fatto!!!

La DR Romagna-Marche non ha beneficiato di nuove assunzioni significative a partire dalla fusione di Creval in avanti. **Nonostante l'ingresso del Creval e delle nuove filiali il personale a tempo pieno (FTE), a livello di Direzione Regionale, è cresciuto solo di 4,66 modestissimi FTE dal 2020 al 2024.**

Purtroppo, la situazione odierna vede un continuo perpetuarsi di situazioni di emergenza nelle quali risulta evidente il problema delle carenze degli organici con ripercussioni su tutti i canali distributivi ed amministrativi presenti nella direzione regionale. Come OO.SS. non comprendiamo la ratio degli algoritmi che determinano il dimensionamento delle filiali. A tal proposito abbiamo chiesto chiarezza su questi criteri a noi ignoti. In tal senso, l'Azienda ha accettato la nostra richiesta di una "illustrazione dell'aggiornamento dei criteri" all'interno di un tavolo di Gruppo presso il quale vorremmo prossimamente avviare un confronto.

Dimissioni in aumento: Infine, non possiamo che guardare con preoccupazione anche al fenomeno delle dimissioni in crescita anche nella nostra DR, che continua e proprio in questi ultimi giorni ha registrato ulteriori defezioni.

- **CARENZA DI ORGANICO E CARICHI DI LAVORO - Lavoro aggiuntivo/banca ore:** I numeri che ci sono stati illustrati hanno evidenziato un ricorso massiccio al lavoro straordinario confermando quanto sopra esposto in materia di carenza di organico. Il persistente accumulo di banca ore non godute e la difficoltà nel recuperarle sono un chiaro segnale della carenza di organico e richiedono interventi organizzativi immediati. Ad oggi, siamo di fronte a un totale di circa 43.000 ore accumulate che si traduce in un notevole quantitativo medio pro-capite pari a 94 ore.

NB: invitiamo i colleghi a continuare a registrare con puntualità tutto lo straordinario che viene effettuato, poiché questo dato è uno degli strumenti di base per evidenziare all'azienda la criticità della situazione.

- **POLI AFFARI:** è stato segnalato che nei Poli Affari vengono chiesti continuamente *Forecast* di aggiornamento e che si programmano le *call* senza rispettare i termini di preavviso previsti dalla normativa: comportamenti non coerenti con le previsioni in materia di Politiche Commerciali.
- **POLITICHE COMMERCIALI:**

Gran parte delle ultime segnalazioni avanzate dalla Commissione Politiche Commerciali di Gruppo riguardano la nostra DR., un aspetto che evidenzia il clima che si respira in DR.

Abbiamo sollecitato, quindi, un'attenzione costante sul tema delle politiche commerciali, con particolare riguardo all'utilizzo di comunicazioni e/o comportamenti non coerenti con il quadro di regole di cui l'azienda si è dotata in questi anni. Tra queste, le convocazioni di *call* e riunioni con scarso preavviso o programmate a ridosso del termine dell'orario di lavoro, nonché la loro frequente duplicazione, l'utilizzo di *forecast* e la pubblicazione di classifiche comparative.

A tale proposito sono state richiamate le due nuove circolari emanate dall'azienda: l'aggiornamento delle regole della **Carta del Rispetto** e della **Gestione delle Riunioni** che spesso non trovano una loro applicazione nella realtà.

- **STAGIONE ESTIVA:** con riferimento al periodo estivo, le OOSS hanno ribadito la non procrastinabile esigenza di un piano di potenziamento adeguato delle risorse, assunte anche con contratto a tempo determinato, per il periodo contingente al picco stagionale.
- **GESTORI PART-TIME:** i gestori part-time hanno portafogli con numeriche di clienti che non si distinguono dai full-time, incidendo pesantemente su carichi e ritmi di lavoro che spesso pregiudicano una corretta ed effettiva fruizione del tempo ridotto con un pesante impatto sulle dinamiche di genere.

Chiediamo che gli obiettivi commerciali delle colleghe/colleghi a tempo parziale vengano calibrati e proporzionati in funzione delle ore effettivamente svolte anche in ragione del rispetto delle suddette dinamiche di genere.

- **BACK OFFICE MUTUI:** sono state segnalate criticità legate all'operatività del BOM in merito ai tempi estremamente ridotti per la predisposizione delle minute che devono tenere conto delle "ragioni" di natura commerciale e delle tempistiche previste dalla normativa vigente.
- **GESTIONE AREE DI SERVIZIO DELLA CLIENTELA:** le difficoltà nell'area operativa di servizio alla clientela, costringono spesso i dipendenti, soprattutto i part-time, a lavorare oltre l'orario previsto, anche durante la pausa pranzo.

Pur ritenendo la carenza di personale la causa principale delle criticità, abbiamo richiesto un intervento organizzativo locale per verificare la funzionalità dei processi lavorativi.

- **ETÀ MEDIA DEL PERSONALE E RICAMBIO GENERAZIONALE:** L'età media del personale nella DR vede 140 colleghi di età oltre i 57 anni (19,8% dei colleghi in DR), e stimiamo che nelle Marche, a causa di un'anzianità media piuttosto elevata, una percentuale di colleghe e colleghi intorno al 20% potrebbe lasciare il lavoro nei prossimi 2/3 anni. Il Responsabile della Direzione Regionale su questo punto ha assunto l'impegno di attivarsi da subito per ricercare delle soluzioni adeguate.
- **FORMAZIONE:** i colleghi ci segnalano difficoltà nella fruizione della Formazione in orario di ufficio. Abbiamo evidenziato queste difficoltà e chiesto il dato della formazione fruita in modalità *easy-learning*, sottolineando l'importanza di garantire ambienti adeguati alla fruizione della Formazione anche all'interno delle filiali, evitando di fruire della Formazione a Distanza (FAD) in concomitanza con il normale lavoro di ufficio.
- **SMART WORKING:** abbiamo chiesto all'Azienda di favorire lo sviluppo e la fruizione dello Smart Working anche tra i colleghi della rete come espresso dal recente aggiornamento della normativa aziendale.

In conclusione di incontro si è trattato anche delle Condizioni Igienico Ambientali degli Immobili, argomento su cui abbiamo espresso serie preoccupazioni in merito alla mancanza di informazioni su un piano pluriennale di investimenti per garantire l'efficienza degli impianti di condizionamento.

Alcuni di questi impianti sono decisamente obsoleti e, durante il periodo estivo di temperature torride, subiscono frequenti malfunzionamenti che creano notevoli disagi al personale ed alla clientela. In particolar modo alcune filiali impattate direttamente dalle catastrofi naturali del 2023 ancora oggi hanno degli impianti che non funzionano o che si trovano in uno stato al limite del fatiscente.

In materia di condizioni Igienico Ambientali abbiamo anche segnalato che la pulizia dei locali lascia molto a desiderare aggiungendo ulteriore disagio negli ambienti di lavoro.

Torneremo ad incalzare l'Azienda già ad inizio del prossimo anno per verificare quali passi concreti

siano stati fatti sugli argomenti sopra elencati. Ringraziamo tutti i colleghi e le colleghe per le segnalazioni pervenute, invitandoli a rappresentarci puntualmente la situazione.

Romagna - Marche, 10 settembre 2024



CRÉDIT AGRICOLE *Non Ti lasciamo solo*
