



NON SERVONO SUPEREROI

In data 26 giugno si è tenuto il previsto incontro trimestrale tra le Organizzazioni Sindacali e le funzioni aziendali della Direzione Regionale Milano, Monza e Brianza. Presenti all'incontro la funzione RR.UU. presieduta dal capo del personale e alcuni esponenti della Direzione Immobili, mentre il Direttore Regionale si è collegato solo da remoto, a metà mattinata. Un'assenza fisica che ha reso più complicato e meno efficace il confronto sulle tante problematiche che interessano la stessa Direzione Regionale. Considerato che la data dell'incontro era stata concordata da tempo auspicavamo la partecipazione in presenza.

Di seguito i temi affrontati.

IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE INADEGUATI: SALUTE DEI LAVORATORI A RISCHIO

Nonostante le raccomandazioni già espresse negli incontri con gli RLS di primavera, in cui era stata sollecitata l'esecuzione puntuale dei collaudi e delle necessarie riparazioni agli impianti di climatizzazione, anche quest'anno, come purtroppo accade sistematicamente, molte unità operative stanno registrando gravi malfunzionamenti, con blocchi totali degli impianti proprio all'arrivo del caldo estivo.

In alcune filiali, la situazione ha raggiunto livelli critici, al punto che alcuni colleghi hanno accusato malori a causa delle temperature elevate, in ambienti privi delle condizioni minime di salubrità e microclima previste dalla normativa vigente.

Ricordiamo a tutte e a tutti che:

- Il ticket di segnalazione dei guasti può essere inviato direttamente da ogni dipendente, senza necessità di autorizzazioni o intermediari.
- In assenza delle condizioni adeguate di microclima, il preposto ha la facoltà – e la responsabilità – di disporre la chiusura temporanea della filiale, a tutela della salute delle persone presenti. Se questo non avviene e le condizioni di lavoro risultano proibitive ogni lavoratore può chiedere di proseguire la propria attività in smart working.

Durante i confronti con le Organizzazioni Sindacali, il responsabile del personale della DR ha ribadito che la salute dei lavoratori rappresenta una priorità assoluta per l'Azienda. Lo stesso principio è stato richiamato anche per quanto riguarda le problematiche strutturali, laddove è stato assicurato che la sicurezza di dipendenti e clientela viene prima di ogni altra valutazione.

Invitiamo tutte le colleghe e i colleghi a segnalare tempestivamente situazioni non conformi o comportamenti difformi rispetto a queste indicazioni, anche per il tramite delle rappresentanze sindacali.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E STRUMENTI DI CONCILIAZIONE

In relazione agli strumenti di conciliazione vita – lavoro abbiamo apprezzato lo sforzo svolto dal capo del personale e dai suoi collaboratori che stanno sollecitando con regolarità la pianificazione dello smart learning sulla rete; nella pratica riscontriamo un maggiore utilizzo della formazione flessibile.

Registriamo invece ancora notevoli resistenze sulla concessione di smart working e 4X9 e abbiamo chiesto una maggiore sensibilizzazione culturale nei confronti dei Responsabili di filiale. Il maggiore onere legato alla predisposizione dei turni non può essere una giustificazione per ostacolare nel mondo filiali la conciliazione vita – lavoro e considerare ancora come straordinaria una modalità di lavoro che nelle altre Strutture del Gruppo è ormai normalità.

INTERVENTO DEL DIRETTORE REGIONALE

Con l'intervento del Direttore Regionale si è passati all'analisi dei dati commerciali e organizzativi dei territori. Abbiamo rappresentato preoccupazione sulle politiche commerciali e pratiche scorrette che compromettono il benessere dei colleghi della rete e comportano una crescente disaffezione verso i ruoli commerciali.

CLIMA AZIENDALE IN PEGGIORAMENTO

Le Organizzazioni Sindacali hanno nuovamente denunciato un clima lavorativo in netto deterioramento, con un budget che continua ad aumentare nei mesi estivi nonostante le croniche carenze di organico!

Chi non raggiunge gli obiettivi è soggetto a :

pressioni indebite sui risultati – toni aggressivi e minacce velate – indisponibilità a concedere strumenti di conciliazione vita e lavoro – valutazioni negative.

Il Direttore regionale si è messo a disposizione per (ri)valutare i budget di quelle filiali che presentano difficoltà evidenti di varia natura e che realisticamente non sono in condizione di perseguire gli obiettivi economici assegnati.

Le OO.SS. sono a disposizione per eventuali confronti.

STRESS DA LAVORO E MOBILITÀ INTERNA

Abbiamo chiesto al Direttore Regionale se fosse consapevole dell'alto numero di richieste di uscita dai ruoli commerciali, causate da stress da lavoro correlato.

La risposta: "In città come Milano e Torino ci sono molte opportunità, segno che la Governance attrae i colleghi".

Una replica che nega il malessere diffuso e ignora i segnali di disagio che provengono dal territorio; un "arrampicarsi sugli specchi" in risposta al ben noto desiderio di molti gestori di abbandonare il ruolo commerciale e non perché non sia più di proprio gradimento, ma perché è diventato il ruolo più esposto a pressioni di risultato quotidiane, a continue mortificazioni personali e professionali, a impossibilità di svolgere con programmata periodicità lo smart working al pari dei colleghi di Governance e quindi una maggiore difficoltà a conciliare la vita lavorativa e quella familiare.

REPORTISTICA E INIZIATIVA GESTORI AZIENDE RETAIL, TIME OUT, CORALITA' E EMAIL DI CARING.

Abbiamo chiesto delucidazioni sull'iniziativa nei confronti dei GAR visto che non sembra esserci alcuna direttiva in tal senso da parte di BDT. Il Direttore Regionale ha specificato che si tratta di uno strumento di supporto ad

uso libero dei gestori, per aiutarli ad analizzare meglio il proprio portafoglio. Non si tratta di uno strumento di monitoraggio e pertanto non dovrà essere usato a tale scopo.

Anche i TIME OUT, così come chiarito per l'ennesima volta dal Direttore Regionale, non devono rappresentare un mero strumento di controllo e richiesta dati ma occasione di confronto costruttivo per la crescita professionale dei colleghi.

Qualora non si riscontrasse la presenza di questi elementi dichiarati dall'azienda e trasmessi in modo chiaro a tutto il management le OO.SS., a seguito di segnalazione da parte del collega, chiederanno che l'utilizzo di questo strumento venga immediatamente interrotto.

Anche le diverse interpretazioni del driver della corallità stanno diventando un ulteriore strumento di pressione sulla rete soprattutto in assenza da parte di BDT di indicazioni chiare e dettagliate sul suo meccanismo e applicazione.

Per quanto riguarda le email di ringraziamento che ogni gestore aziende retail e imprese invia al cliente a seguito di una visita effettuata, le OO.SS. hanno chiesto l'immediata cessazione della procedura in atto secondo la quale tali email devono essere indirizzate per conoscenza al direttore di filiale che a sua volta gira al direttore d'area. Reputiamo tale prassi contraria al divieto di controllo e mortificante della professionalità e dignità del gestore, cioè di colui che in prima persona gestisce la relazione col cliente. Chiediamo a tutti i gestori imprese di segnalarci ulteriori richieste in tal senso.

FILIALE DIGITALE

Abbiamo sollecitato l'azienda in merito ai recenti aumenti di code delle chiamate: ci conferma che, in base alle necessità organizzative e nel rispetto dei contratti previsti, gli outsourcers vengono regolarmente utilizzati al loro massimo potenziale.

Segnaliamo che in alcuni casi le modalità utilizzate per chiedere la riduzione del tempo di gestione della chiamata non sempre permettono una risposta alla clientela in linea al servizio che si vuole offrire.

L'azienda ribadisce che gli affiancamenti da parte dei coordinatori sono previsti e sono utilizzati come strumento di crescita professionale, senza nessuna volontà di controllo o giudizio fine a sé stessa.

Con la rimodulazione dell'orario dei colleghi PT si è ridotta la frequenza dei turni serali dopo le 20 (un turno ogni 2 mesi) e il sabato pomeriggio (1 ogni 3/4 mesi).

Si ribadisce che i corsi di formazione non devono essere fruiti tra una chiamata e l'altra, ricordiamo che sono previsti slot temporali protetti dedicati.

Continuiamo a mantenere alta l'attenzione sul tema delle pressioni commerciali, specialmente per la Filiale Remota: invitiamo a segnalare al proprio referente sindacale ogni comunicazione o comportamento difforme a quanto sopra indicato.

LE OO.SS. SONO SEMPRE ATTIVE E PRONTE AD INTERVENIRE PER IL RISPETTO DEI DIRITTI DI TUTTE LE LAVORATRICI E LAVORATORI.

Condividiamo con l'azienda la frase "Non cerchiamo Supereroi" e ricordiamo a tutti che strafare non è sinonimo di raggiungimento degli obiettivi aziendali anzi spesso ci espone al rischio di provvedimenti disciplinari.

Le Organizzazioni Sindacali continueranno a vigilare, ascoltare e intervenire con fermezza.



Il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori non può essere sacrificato sull'altare del dato commerciale.

Se hai vissuto situazioni simili o vuoi segnalare un problema puoi contattare la tua rappresentanza sindacale e avvalerti dello strumento "IO SEGNALO".

Insieme, possiamo cambiare il clima aziendale.

Milano, 15/07/2025

**RSA Fabi - First/Cisl - Fisac/Cgil - Uilca/Uil - Unisin
Intesa Sanpaolo DR Milano, Monza e Brianza**