



COSI' SI LAVORA MALE... CON LA FATICA DEL CAMBIAMENTO E IL DISORDINE!

Il 2 aprile scorso abbiamo incontrato, nella riunione annuale della Direzione ERMAM, il Direttore Regionale Tito Nocentini, e i Direttori Commerciali, Laura Vessichelli (Personal), Stefania Bergamaschi (Imprese) e Lorenzo Piatti (Retail); all'incontro erano presenti, oltre ai rappresentanti aziendali delle Relazioni Industriali di Gruppo che seguono il nostro territorio, il Responsabile del Personale di DR, Stefano Zingaretti, ed una folta rappresentanza della sua struttura.

NOCENTINI ILLUSTRA L'ANDAMENTO DELLA DIREZIONE REGIONALE

Il Direttore Regionale Nocentini ha iniziato il suo intervento con un'ampia disamina dei dati della nostra DR, rappresentandoci un 2018 che, pur risentendo nella seconda parte dell'anno della situazione congiunturale negativa che ha interessato l'intero Paese, si è chiuso con una conferma dei ricavi 2017 (un -7% rispetto al budget previsto che però è stato compensato dal presidio di tutti gli elementi economici di Bilancio). Ha poi evidenziando che il 2019, mantenendo la tendenza di fine 2018, sta confermando un contesto difficile, dovuto alla situazione dei mercati finanziari e alla tendenza recessiva del nostro Paese, con la presenza di competitor di settore molto agguerriti.

Ha sottolineato, tra i vari aspetti, l'importanza del costante accrescimento delle competenze di colleghe e colleghi e del lavoro corale ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali, rispetto ai quali la "Tutela" rappresenta uno dei pilastri centrali del Piano Industriale.

Dopo l'illustrazione del DR sono intervenuti i tre Direttori Commerciali che hanno fornito, a loro volta, un contributo sul lavoro dei primi mesi del 2019 delle rispettive filiere e sugli obiettivi strategici da perseguire, soffermandosi brevemente sulle iniziative messe in atto per affrontare questo specifico contesto economico.

Tutti gli interventi dei vari Responsabili hanno fatto emergere con chiarezza quanto le difficoltà del momento abbiano inciso ed incidano ancora sull'andamento dei risultati, nonostante l'impegno profuso quotidianamente da colleghe e colleghi ...**ma certamente i problemi che le lavoratrici ed i lavoratori del Gruppo devono affrontare tutti i giorni non sono solo quelli legati alla fase economica...**

ZINGARETTI SPIEGA IL PUNTO DI VISTA DELL'AZIENDA SU RIPORTAFOGLIAZIONE, MODELLO ESTERO ECC...

Il Responsabile del Personale, Stefano Zingaretti, ha fornito, una serie di dati aziendali in merito ai principali aspetti che hanno recentemente caratterizzato la Direzione Regionale ERMAM. In sintesi:

RIPORTAFOGLIAZIONE: sono stati costituiti ex novo n. 82 poli aziende retail, di cui 1/3 con un solo portafoglio, e permangono n. 160 filiali "isolate". Sul totale dei portafogli presenti in queste 2 tipologie di filiale, pari a n. 239, ve ne sono, in base ai dati aziendali, n. 35 che hanno più di n. 300 clienti, con un dimensionamento che può arrivare anche a 400 clienti per gestore.

A parere dell'Azienda, se n. 300 clienti, nel mondo Imprese, sarebbero tantissimi, nel mondo Retail, invece, esistendo una sotto segmentazione della clientela che ricomprenderebbe clienti a complessità di gestione inferiore, potrebbero essere gestibili; Zingaretti ha fatto presente che verrà aggiunto un gestore in quelle situazioni che, ad oggi, non hanno una massa critica sufficiente per un secondo portafoglio nelle quali emergerà, dalle analisi aziendali, una difficoltà di gestione.

Eventuali gestori senza portafoglio, potranno essere impiegati, quindi, nel ruolo in un secondo momento.

MODELLO DI SVILUPPO ESTERO: sono stati costituiti n. 7 poli operativi estero, con n. 60 risorse dedicate (a parere dell'Azienda n. 10 risorse in più rispetto a quanto sarebbe stato previsto dal target di dimensionamento indicato da BdT, con l'obiettivo di fare un investimento in termini di acquisizione

di competenze specifiche), limitando dove possibile la distanza fisica dalla filiale e la mobilità dei colleghi.

Rispetto al nucleo iniziale, costituito da colleghi che già si occupavano di Estero, sono stati fatti n. 14 nuovi inserimenti, che possono disporre di formazione utilizzando Apprendo, training on the job e "simulatore".

Per quanto riguarda gli Specialisti Estero, la maggior parte sono ex gestori imprese che hanno potuto fruire di 3-4 settimane di affiancamento, gli altri facevano già attività di estero in filiale.

Ciò non significa che non vi siano problematiche che l'Azienda ha dichiarato di analizzare con cadenza settimanale in modo da poter intervenire con opportuni adeguamenti.

FUSIONE: Si sono determinate perdite di ruolo, in particolare rispetto all'incarico di Direttore di Filiale in caso di chiusure di filiali, a seguito della fusione, con attivazione dei percorsi di riconversione professionale; l'Azienda ha affermato che essendo previsti consistenti uscite per esodi anche nei prossimi mesi, la "riserva" che si è determinata sui vari ruoli consentirà di avere maggiori margini anche rispetto alle prossime uscite, con possibile riacquisizione di ruolo, laddove possibile.

Per quanto riguarda l'introduzione della nuova figura del COORDINATORE DI RELAZIONE, sono state individuate n. 8 filiali, non tutte new concept, nelle quali gli stessi sono già stati o saranno inseriti.

CLIMA AZIENDALE: l'Azienda ha dichiarato che sta ancora lavorando per sviluppare approcci manageriali improntati sulla correttezza dei rapporti tra collaboratori e "capi".

PART TIME: secondo i dati aziendali, il numero delle domande in giacenza è rimasto immutato, così come il numero dei Part Time concessi, pur essendosi ridotti gli organici; per questo la DR cercherà di introdurre un principio di rotazione, valutando le posizioni che hanno il Part Time da diversi anni e non rientrano più tra coloro che si trovano nelle situazioni di esigenza prioritaria previste dalle normative, per concedere nuovi Part Time sostituendo quelli esistenti; sui rinnovi l'indirizzo è di procedere con la proroga annuale.

IL PUNTO DI VISTA DEL SINDACATO ...CI SONO TROPPE COSE CHE NON VANNO!

Le carenze dell'organizzazione aziendale, acuite dal riassetto del modello, sono state interamente scaricate sulle spalle di Colleghe e Colleghi che vivono quotidianamente una situazione che via via si fa sempre più insostenibile. La realtà dei fatti è differente dalla rappresentazione "edulcorata" dell'Azienda.

I problemi sono di carattere generale e ricadono pesantemente su colleghe e colleghi con condizioni di lavoro che sono in netto e costante peggioramento: il vissuto di chi, ogni giorno, si trova a gestire le varie problematiche che si generano nelle filiali e negli uffici è ben diversa e corrisponde a quanto segue:

IMPRESE: l'operatività, gestionale e amministrativa, non è diminuita anzi, si è aggiunta la difficoltà di operare in un contesto organizzativo molto caotico; i portafogli sono stati tutti rimescolati e i passaggi di consegna tra vecchi e nuovi **Gestori** si riescono se possono effettuare solo per alcuni clienti; in più, agli **Addetti** viene richiesto di valutare ed indirizzare le operazioni al polo estero transazionale, attività che prima era svolta dai colleghi che in filiale si occupavano di estero, senza che siano stati fatti i necessari passaggi di "competenze".

Coloro che sono stati scelti per il ruolo di **Gestore Sviluppo Estero**, vengono da esperienze differenti: c'è chi si occupava di estero ma ora si trova inserito in un ruolo commerciale per cui deve sviluppare attitudini nuove e chi, senza una conoscenza del prodotto estero, è stato adibito allo sviluppo commerciale del comparto, con le ovvie difficoltà che tale situazione rappresenta.

POLO ESTERO: la situazione dei POLI ESTERO risulta paradossale, composti da persone con esperienza e "neofiti" da formare per i quali ci era stato rappresentato un **piano formativo imponente**, un training on the job di affiancamento strutturato di cui però **non vi è traccia**; in realtà i colleghi che dovrebbero anche formare gli altri sono oberati dalla necessità di adempiere alle richieste, tutte urgenti, che arrivano dalle filiali, mentre quelli da formare debbono necessariamente cimentarsi nelle attività di estero a rischio di errore; non vi è alcuna continuità di apprendimento, la formazione non è assolutamente lineare e completa, ed anzi viene effettuata a spizzichi ritagliando brevi spazi all'interno di un flusso di lavoro necessariamente articolato e non lineare.

RETAIL: la riportafogliazione ha determinato portafogli sovradimensionati in tutta la DR, la media del portafoglio GAR è di 350 clienti con picchi oltre 400, **numeri oggettivamente ingestibili**.

In generale i portafogli sono stati rimescolati senza fare alcun passaggio di consegne rispetto ai clienti, con effetti conseguenti sulla qualità del lavoro e sulla gestione della clientela; inoltre, ci sono gestori che prima avevano in carico un portafoglio composto essenzialmente da aziende che ora gestiscono privati, gestori ai quali è stato tolto il portafoglio – nonostante siano stati creati portafogli dinamici non presidiati in capo ai Direttori di Filiale con migliaia di clienti - e "lavorano a supporto" dei gestori GAR, senza avere le abilitazioni necessarie e, sempre più numerosi sono i casi di gestori PAR ai quali viene richiesto di imparare l'attività di cassa per sopperire alle carenze di organico sempre più evidenti nell'ambito dell'operatività allo sportello... in barba agli esuberi dichiarati e alla valorizzazione delle competenze acquisite.

PIANIFICAZIONE delle FERIE e della SVL: riscontriamo la tendenza diffusa, e già messa in atto nella nostra DR lo scorso anno, a dare indicazioni **non rispettose degli Accordi CC2L sottoscritti il 3 agosto 2018 (e persino difformi dalle stesse "policy" aziendali)** relativamente alla pianificazione di ferie - "tre settimane obbligatorie tra giugno e settembre" - e SVL - "le SVL si fanno dopo le ferie e non si possono prendere nelle giornate di chiusura obbligatoria" -. Ciò risulta contraddittorio anche rispetto a quanto affermato da parte aziendale a livello di Gruppo con effetti negativi sulla fruizione di tali previsioni contrattuali: prova ne è che la fruizione delle giornate di SVL in ERMAM, già nel 2018, si è ridotta, un dato in assoluta controtendenza rispetto alla dinamica del Gruppo che vede una fruizione di 3.100 gg in più nel 2018 rispetto all'anno precedente.

FORMAZIONE: la formazione rimane una nota dolente e come già abbiamo avuto modo di ribadire più volte, i colleghi non sono nelle condizioni di poterne fruire adeguatamente. La formazione da casa di fatto non esiste e, ciò che accade nella realtà, è che non può essere effettuata perché non viene consentito ai colleghi di programmarla; prevalgono sempre le priorità commerciali e organizzative, anche laddove si promettono interventi formativi importanti.

CLIMA AZIENDALE: abbiamo rimarcato come permanga ed **aumenti un malessere diffuso. Ad un'organizzazione del lavoro sempre più caotica, nella quale l'Azienda scarica sul singolo la responsabilità di incappare in errori**, si aggiungono anomalie tecniche, problemi procedurali e tempi di risposta lunghi, oltre gli inevitabili strascichi post fusione. La pressione esercitata per raggiungere risultati irrealizzabili, dato il contesto economico negativo del Paese, produce inevitabilmente delle forzature, che determinano **frustrazione, svilimento professionale, demotivazione a tutti i livelli e sempre più numerosi problemi di salute tra i colleghi**; una situazione preoccupante e pericolosa che non può rimanere sotto silenzio e che deve trovare subito una drastica inversione di tendenza.

PART TIME: se condividiamo, Sindacato e Azienda, che le esigenze di conciliazione tra vita e lavoro di colleghe e colleghi debbano trovare soddisfazione, non solo non sono accettabili rinnovi/concessioni di breve durata (3-6 mesi), che determinano instabilità e incertezza nelle persone, ma **è necessario dare concretezza** (soprattutto in un momento e su un territorio nel quale l'Azienda afferma la presenza di eccedenze di personale) **e maggiore trasparenza al processo di accoglimento delle richieste**, facendo in modo che rimanga traccia del percorso effettuato per arrivare all'accoglimento della domanda, nel momento in cui si modifica la richiesta iniziale del collega.

FILIALI NEW CONCEPT: quelle ad ora operanti presentano problematiche che impattano pesantemente sia sui colleghi sia sulla clientela. È evidente che l'obiettivo aziendale è quello di indirizzare la clientela ad operare autonomamente, obiettivo che però non può essere applicato pedissequamente, considerando che determinate tipologie di clientela non sono facilmente convertibili all'automazione. Questa situazione si riversa nel settore accoglienza e successivamente in cassa e presso i gestori. Il numero di casse fisiche non è sufficiente come non bastano i gestori a disposizione (andrebbero potenziati entrambi). Oltre ad assistere a continue lamentele da parte della clientela per colpe non imputabili ai Lavoratori che si stanno prodigando senza fine. Chiediamo che si intervenga per risolvere tali pesanti problematiche e che se ne tenga conto per l'organizzazione delle nuove Filiali new concept che verranno aperte a breve e in futuro.

FILIALI ON LINE (FOL)

Al margine dell'incontro ci siamo collegati via Skype con LAURA BUCCIARELLI, della gestione del personale della FOL, che ci ha illustrato lo stato dell'arte rispetto alla recente apertura della FOL di Parma, i cui uffici sono stati collocati con ingresso "protetto" nel Palazzo ex Archivio alla quale è

garantito l'accesso a **RLS e Rappresentanti Sindacali Aziendali (RSA)**, che si stanno adoperando per risolvere le varie problematiche logistiche e organizzative che stanno emergendo.

Attualmente sono presenti n. 25 risorse (tra le quali n. 5 Part Time) di cui n. 19 di provenienza Rete (Parma e zone limitrofe), e n. 5 provenienti dalla FOL di Bologna, che avevano richiesto l'avvicinamento a casa dopo anni di pendolarismo; i colleghi più esperti si stanno occupando dell'affiancamento di quelli appena inseriti nel contesto lavorativo della FOL e tutto il percorso formativo si dovrebbe concludere entro il 15 aprile.

Purtroppo alcune assegnazioni sono state effettuate in modo forzato senza una reale condivisione con i colleghi; **ci aspettiamo che l'Azienda risolva positivamente le situazioni critiche attualmente esistenti, con reciproca soddisfazione, e che per il futuro abbia un atteggiamento più lungimirante.**

Infatti, entro fine maggio, sono previste altre n. 10 assegnazioni alla FOL di Parma provenienti dalla Rete con l'obiettivo di strutturare un nucleo sul modello "Gestore Remoto"; l'attività, per ora, si svolge in orario standard, con l'aumento delle risorse sarà possibile coprire altre fasce orarie ma, in questa prima fase, non verranno pianificati i turni estremi.

Per quanto riguarda la FOL di Bologna, non è previsto, allo stato attuale, l'inserimento di nuove risorse a sostituzione dei colleghi trasferiti alla FOL di Parma.

IN CONCLUSIONE... LA FATICA E' GIA' TANTA MA STA DIVENTANDO INSOSTENIBILE

La narrazione dell'Azienda è ancora distante dalla realtà e questa situazione non può andare avanti così ancora per molto; i segnali di criticità che arrivano sempre più drammaticamente da Filiali e Uffici, e ai quali l'Azienda sembra essere sorda (o poco attenta...), devono trovare risposta positiva, con un significativo miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro: **RICHIEDIAMO SOLUZIONI IMMEDIATE!**

Stanchezza fisica e psicologica, demoralizzazione umana e professionale, colleghe e colleghi che sono sempre più sfiancati dalle ricadute che derivano da un modello di servizio che stressa la ricerca spasmodica di risultati che vengono richiesti senza tenere conto della situazione congiunturale del momento e incuranti delle conseguenze sulle persone. La fatica, che può diventare umanamente insostenibile, di essere sottoposti a cambiamenti continui che comportano disordine e caos organizzativo, spesso senza i necessari supporti formativi...la necessità di garantire, nonostante tutte le difficoltà, il servizio e la buona relazione con i clienti...

Abbiamo sottolineato come la responsabilità di questa disorganizzazione non deve ricadere sulle colleghe e i colleghi!

Fino a quando i Colleghi saranno in grado di sostenere questa situazione?

IL RISCHIO (O FORSE LA CERTEZZA...) è che se l'Azienda continuerà a tirare la corda questa si spezzerà.

Bologna, 17 aprile 2019

**COORDINATORI DIREZIONE ERMAM
FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA/UIL, UNISIN**