Lo scorso 29 giugno le Organizzazioni Sindacali hanno consegnato all'azienda un elenco di temi organizzativi da monitorare con attenzione.

Nel frattempo, al già pesante impatto della recente campagna mutui si è aggiunto un ulteriore problema organizzativo, in quanto in sede di rinnovo e sostituzione delle carte Easycash sono state spedite alla clientela tessere non correttamente funzionanti.

Il tutto procede scaricando sulla rete (Filiali, Canali, Poli) tutte le incombenze sia organizzative che di relazione con la clientela nel disinteresse sulle ricadute di chi dovrebbe supportare i colleghi.

Lo scorso 29 giugno le Organizzazioni Sindacali hanno consegnato all'azienda un elenco di temi organizzativi da monitorare con attenzione.

Di questi l'impatto della recente campagna mutui è diventato il principale argomento della giornata lavorativa, motivo di tensione fra colleghi che si trovano a gestire la relazione con il cliente in situazioni di difficoltà operativa, sommando mancanza di programmazione a riduzione di organici per risorse all'improvviso distratte dalle filiali per svolgere emergenziale attività di istruttoria.

Non bastasse ciò, la settimana scorsa si è aggiunto un ulteriore problema organizzativo, in quanto in sede di rinnovo e sostituzione delle carte Easycash sono state spedite alla clientela tessere non correttamente funzionanti,

Da subito la modalità operativa prospettata è stata quella di sempre: mettere in contatto il cliente con il proprio gestore, con un pesantissimo impatto gestionale tra l'altro in concomitanza con il normale periodo di fruizione delle ferie.

A fronte di tutto questo ci si aspetterebbe che i vari responsabili delle DR e gli RCZ tenessero conto di quanto sta accadendo.

Purtroppo non è così, le richieste di produzione e le pressioni commerciali stanno continuando come fossimo in piena normalità e guai a far notare le difficoltà in cui ci si trova.

È comprensibile l'errore ed è anche comprensibile che si invitino i gestori a seguire il profilo del rapporto con il cliente, è meno comprensibile che queste difficoltà vengano prima scaricate su RDF e Gestori e poi ignorate.

Citiamo a tal proposito RDF e Gestori della DR maggiormente impattata dal problema, che, prima ancora di riuscire a pianificare come affrontare questa ulteriore difficoltà, sono stati coinvolti in varie call dal responsabile WM, non per comprendere come affrontare e risolvere le difficoltà del periodo ma solo per "motivare" a spingere sull'attività commerciale, sollecitando obiettivi che già di per sé, in normali condizioni, sarebbero fuori budget e portata (qualche centinaio di migliaia di euro di polizze di investimento, qualche decina di migliaia di euro di gestione separata, oltre a qualche PAC, giusto per fare volume…).

E, come se quanto sopra non fosse bastato, sempre nella stessa DR un RCZ non ha trovato migliore soluzione per impegnare il tempo delle filiali, che sono allo stremo, che fissare un paio di call giornaliere.

Si potrebbe pensare che le call servono come supporto nel trattare le problematiche e come affrontarle ma, purtroppo, l'oggetto, già indicato da prima, ha riguardato esclusivamente l'attività commerciale dove al WM si aggiungono forecast di Agos, le date di stipula, nuove delibere, ecc……

Tra l'altro, nel caso specifico, questo accade nella DR che è recentemente stata interessata dall'alluvione con non pochi problemi ancora irrisolti come clientela in condizioni disagiate, filiali con sedi operative provvisorie o ancora in seria difficoltà.

Purtroppo la stesso approccio ci viene segnalato anche in altre DR. Si tratta di una situazione che evidenzia lo scollamento fra chi, da un lato e per ruolo, dovrebbe sostenere la struttura di rete, e i colleghi di rete (Filiali, Canali, Poli) che si devono adoperare giornalmente per rincorrere le emergenze, impossibilitati per questo ad una reale programmazione della loro attività e nel contempo senza supporto e condivisione.

Come Organizzazioni Sindacali continuiamo ad evidenziare le difficoltà dei processi organizzativi.

Questo modo di procedere che ignora le difficoltà comuni a tutta la rete, con colleghe e colleghi sempre più sfiancati dalle ricadute dell'attuale modello organizzativo, che somma alla riduzione degli organici i comportamenti di singoli responsabili, necessita di una valutazione accurata da parte aziendale.

Per tutto quanto segnalato i colleghi vivono un profondo senso di disagio e di inadeguatezza.

Tralasciando l'impatto sui clienti e su IRC (ci torneremo in seguito), quando si chiedono risultati e impegno, quando si spinge sulla produttività, occorre tenere presente il benessere professionale dei colleghi, che non riguarda solo la salute e sicurezza, ma l'intera sfera psicologica e relazionale delle persone.

Per creare un buon clima in ambito professionale occorre lavorare sulla cultura organizzativa, che è l'insieme dei valori che l'azienda trasmette all'esterno ed al suo interno (work – life balance)

Un azienda come Credit Agricole Italia, che non perde occasione per pubblicizzare sui media le proprie iniziative volte al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie dovrebbe prendere atto di tali segnali e sviluppare contromisure per garantire il miglioramento dell'ambiente lavorativo, partendo proprio con l'evitare comportamenti che negano le difficoltà e stimolando comportamenti tesi, razionalmente, a fornire un reale supporto ed una reale collaborazione alla rete per superare le difficoltà con soluzioni condivise.