



Le notizie che ci risalgono dai lavoratori e dalle lavoratrici del Canale Diretto sono sempre più preoccupanti: **il Canale evidentemente non riesce a trasmettere ai propri collaboratori la direzione e le priorità, come se mancasse strategia e visione e si vive il lavoro in maniera totalmente distonica rispetto alla narrazione che i vertici aziendali ci raccontano nelle convention...**

Il "BAC Italia" ne è l'ultima evidenza: messaggi su messaggi che tutti devono leggere dove si sollecitano pratiche e clienti di altre agenzie (esiste già la gecatura di sollecito esito che eviterebbe tutto questo senza doverlo scrivere a tutta l'Italia) Sono tantissime le chat teams già attive: quelle di area, quelle di zona, quelle di agenzia, quelle dei coordinatori, quella di Gefin, e molte altre.... Questo dovrebbe facilitare il lavoro? A detta dei colleghi complica e non risolve.

Ci vuole lucidità e sangue freddo, in un periodo di tante, forse troppe, trasformazioni e novità: basta con le soluzioni improvvisate, frutto di eccessiva agitazione, che complicano invece di sostenere gli sforzi di chi da sempre lavora con professionalità e passione, ma che da troppo tempo è inascoltato e subisce condizioni lavorative stressogene per carichi di lavoro ed organici inadeguati.

Maggio da sempre è un mese strategico importantissimo per gli obiettivi aziendali, ma a causa del sottorganico e dei nuovi strumenti che rallentano le lavorazioni, i risultati della direzione B2C in tutta Italia segnano un rosso fuoco. La cosa che fa rabbia è che tutto questo non è determinato da mancanza di lavoro o clienti ma da stock di lavorazioni che si accumulano e che i vertici del mercato non riescono ad organizzare e gestire.

Troppo comodo far passare il messaggio che sono gli strumenti che non funzionano dando la colpa del non raggiungimento degli obiettivi all'IT che, da sempre invece, fa sforzi incredibili per sostenere il business nonostante sia in pesante sotto organico! La formazione è poca, superficiale e non performante non per incapacità dei formatori ma perché non si dedica il giusto tempo per farla e non ci sono sufficienti persone che possano poi rispondere alle tante domande e situazioni particolari che giustamente accadono nella normale giornata lavorativa.

La verità è che in un momento di transizione invece di fare pressione sui lavoratori e sulle lavoratrici ci sarebbe bisogno di chiarezza e di spiegazioni per portare a bordo tutti invece di **continuare il pericoloso gioco di lanciare la palla nel campo altrui chiamandosi fuori dalle responsabilità!**

Ci piacerebbe davvero che l'ambiente nelle agenzie fosse "frizzante e accogliente" come si legge nell'ultimo job posting pubblicato su Echonet ma gli aggettivi che caratterizzano le condizioni di lavoro al diretto in questo momento sono davvero, purtroppo, altri! Basterebbe anche "solo" un luogo di lavoro più umano!!

Analogamente, allo Studio, si affronta, sempre in maniera estemporanea, la gestione degli stock delle pratiche con deroghe al metodo e con il cambio dei criteri di accettazione, con il pericolo di "imbarcare" nuova produzione a rischio, come già avvenuto negli ultimi anni, con impatti rilevanti sui risultati aziendali. Si continua a non credere al progetto ONE DOS ed

invece di far studiare le pratiche a chi lo sa fare, si chiede ad altri che svolgono mestieri diversi di fare queste attività, creando task force improvvisate di colleghi di altri settori aziendali.

Ma non sarebbe più semplice far fare il lavoro alle persone che sono già formate per farlo? Giriamo la domanda al nuovo direttore Operations, invitandolo a non andare in continuità con le scelte precedenti che tanti guai hanno generato e che ci stiamo trascinando!

Chiediamo ai colleghi di tutte le direzioni che hanno dato disponibilità allo straordinario lo scorso sabato di riflettere sul fatto che con la loro adesione hanno contribuito ad alimentare la convinzione che questo modello aziendale basato sull'improvvisazione sia la soluzione, che si possa continuare ad andare avanti così, rendendo ordinario quello che invece dovrebbe essere eccezionale e che tutto sia, in questi termini, sostenibile; che non occorra assumere perché tanto c'è sempre qualcuno che si rende disponibile e che non è vero che le persone sono stressate e scontente ma che va tutto benissimo!

Rinnoviamo l'invito a dire no per dare un segnale forte e chiaro!

DOV'È LA DIREZIONE B2B?

Nella giornata di mercoledì scorso si è svolto il secondo confronto dopo la formale apertura della procedura Account: 14 colleghi, 7 per ciascun mercato, destinati a svolgere un "nuovo ruolo" commerciale a distanza e quindi non più in movimento. Un cambiamento necessario, secondo l'azienda, per adeguarsi alle esigenze dei mercati.

Non si tratta di esuberi, **le persone servono, eccome!**

La trasformazione è della Banca, alla ricerca di un'organizzazione più economica per i costi, ma non sempre spendere meno significa essere ugualmente efficaci.

Allo stato attuale restano solo scelte aziendali non chiare e soprattutto non crediamo rispondano a criteri reali di efficienza organizzativa ma possano essere solo un apripista di ulteriori future riorganizzazioni del settore commerciale.

In questo frangente registriamo, la **totale assenza di disponibilità da parte dell'azienda e della direzione B2B ad aprirsi all'ascolto delle preoccupazioni che emergono da tutto il mondo degli account** che hanno vissuto come uno shock, non solo l'apertura della procedura, ma anche le modalità comunicative che hanno caratterizzato la gestione della stessa, in primis nei confronti dei lavoratori coinvolti. **È stato scelto il silenzio facendo finta che nulla stia accadendo! È questa l'attenzione che meritano collaboratori e collaboratrici che da decenni lavorano in azienda?**

Le modalità di gestione di un cambiamento fanno la differenza e purtroppo, anche in questo caso, il risultato è negativo!

Come Sindacato, siamo vicini ai nostri colleghi, ascoltandoli, tenendoli informati e, attraverso gli strumenti contrattuali, stiamo ricercando, all'interno della procedura, le migliori soluzioni e la gestione delle ricadute.

Il confronto si è spostato su una bozza di testo che descrive il "Nuovo Ruolo" che è tutt'altro che chiaro e definito, il

relativo percorso professionale, la sede di lavoro e la compensazione economica relativa al venir meno di uno strumento di lavoro in uso promiscuo come l'auto aziendale, la gestione di richieste volontarie verso il "nuovo ruolo", in prima battuta e con particolare attenzione, sia collettiva che individuale, alle caratteristiche delle colleghe e dei colleghi coinvolti.

Continuiamo a non comprendere quale vantaggio possa avere l'azienda nel diminuire di 14 unità la propria forza commerciale, lasciando a chi rimane zone troppo ampie da gestire, se non quello di **risparmiare**. Auspichiamo di poter portare l'azienda a ripensare all'intero assetto organizzativo descritto nella procedura riducendo anche il numero delle persone coinvolte.

Faremo una assemblea non appena avremo un quadro più chiaro.

REPERIBILITÀ: È UN PROBLEMA DI SOSTENIBILITÀ I LAVORATORI MERITANO RISPOSTE ADEGUATE

Mesi fa abbiamo rappresentato alla Direzione HR le **criticità che vivono da anni i lavoratori dell'IT nel conciliare i propri tempi di vita e di lavoro con l'istituto della reperibilità**; infatti in particolar modo in alcuni settori, i reperibili sono sottoposti a settimane continuative di lavoro giornaliero e notturno, senza limiti nella frequenza e senza neanche adeguati riconoscimenti economici per il disagio.

Abbiamo quindi presentato una proposta di accordo che prevedeva dei limiti alla reperibilità mensile, riposi compensativi e riconoscimenti economici adeguati al disagio vissuto: **dopo mesi di riflessione l'azienda ci ha risposto che i limiti legati agli organici non permettono una revisione dell'organizzazione dei turni per come sono attualmente organizzati ed il contenimento dei costi non permette risposte adeguate neanche alle nostre proposte economiche**.

Riteniamo queste risposte uno schiaffo in faccia a tanti colleghi che da anni con le loro disponibilità straordinarie, svolgono un'attività cruciale ed indispensabile per il funzionamento di tutta la macchina aziendale. Senza il servizio della reperibilità, tutte le operatività dell'azienda rischiano di andare in tilt, ma questo sembrerebbe sfuggire a chi governa l'azienda che invece è tutto concentrato a tenere sotto controllo esclusivamente la contabilità più spiccia!

Peraltro, **nei prossimi mesi, i servizi di reperibilità saranno prevedibilmente stressati da un aumento delle necessità conseguenza della delocalizzazione del Command Center in Romania: altra iniziativa di risparmio ottuso imposto dal Gruppo che già prefigura un netto peggioramento dei servizi**. Da notare che, anche nella vertenza del Command Center le disponibilità aziendali volte a mantenere ingaggiati i colleghi che saranno riassorbiti in altri uffici IT, restano ampiamente insoddisfacenti, contraddicono l'interesse generale di tenere tutti a bordo..."

Ci confronteremo con i lavoratori coinvolti per individuare come riportare l'azienda ad una riflessione ed a risposte più adeguate al problema posto.