da:fisacgruppointesasanpaolo.it

Il giorno 1° ottobre l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali i risultati dell'indagine di clima 2025, pubblicati sulla intranet di Gruppo il giorno successivo (link per l'analisi).

Le persone (sia perimetro Italia che banche estere) invitate tramite mail a partecipare al questionario "Analisi di Clima 2025" sono state **89.971**. Hanno risposto però in **59.031** (il **65,6%**), un tasso di adesione considerato sufficiente dall'Azienda ma che non ha raggiunto il 72,3% della precedente indagine datata 2023.

Come accaduto in passato la survey conteneva anche una seconda parte volta a raccogliere idee e orientamenti per il futuro Piano di Impresa 2026-2029.

Cominciamo con la Analisi di Clima. La azienda ci dice che tutti i risultati, presentati in forma aggregata, sono stati confrontati con gli esiti di analoghe inchieste svoltesi in altre 7 banche italiane con più di 5.000 dipendenti, con risposte che evidenziano sempre una maggiore soddisfazione nel nostro Gruppo rispetto al benchmark. Affermazione che recepiamo come tale senza poterla però effettivamente raffrontare.

I risultati mostrano dati sostanzialmente stabili rispetto alla soddisfazione lavorativa (82%), con un trend in crescita progressiva dal 2013, soddisfazione che risulta più alta fra i dipendenti italiani rispetto a quelli esteri.

Tuttavia alle domande focalizzate sulle motivazioni della soddisfazione e della insoddisfazione del proprio lavoro libero rivolta solo al perimetro **Italia** (**43.739** persone) ha risposto solo il **37,4%**.

Interessante evidenziare che tra i principali motivi di soddisfazione ci sono al primo posto "il senso di appartenenza ad un'azienda solida", seguito da "un clima positivo delle relazioni all'interno del posto di lavoro" e solo all'ultimo posto tra questi drivers positivi compare chi pensa di fare " un lavoro appagante e di servizio utile alla comunità" mentre invece tra le ragioni della insoddisfazione prevale la "insufficiente crescita professionale", "l'eccesso di carichi di lavoro" ed il "clima e relazioni aziendali inteso come rapporto con i capi "

Le domande attinenti alla percezione della **sicurezza del posto di lavoro** evidenziano risposte più o meno stabili rispetto al 2023, con l'inserimento di un nuovo quesito che non era presente nelle domande di due anni fa ("voglio cercare un nuovo lavoro all'esterno del Gruppo") che ha un'adesione del 27%.

Relativamente all'utilizzo del **lavoro flessibile**, che non era presente come quesito nel 2023, da notare che la maggioranza delle risposte valuta positivamente lo strumento e la connessa possibilità di gestire meglio le esigenze personali. Da rilevare il minor apprezzamento per lo strumento fra i colleghi del perimetro estero dove però è meno diffuso.

Il **clima fra colleghi** risulta leggermente meno "sereno" rispetto al 2023 e, se è vero che c'è un sostanziale apprezzamento come nel 2023, e un buon giudizio sui **vertici dell'Azienda** in termini di competenze, rappresentatività, capacità di leadership, relativamente invece al giudizio sull'**inclusività** dell'ambiente di lavoro, cioè le politiche di assunzione e crescita dei lavoratori più giovani, ci sono molti più colleghi che ritengono non sufficiente la politica interna del Gruppo.

Il giudizio sull'impatto del Gruppo nell'ambito dei **temi ESG** rileva una minore attenzione (o minore capacità di incidere)

sulla sfera del cambiamento climatico.

Interessante notare che le opinioni di colleghi e colleghe sulla **soddisfazione del cliente** dal loro punto di vista, evidenziano un calo di giudizi positivi e sottolineano criticità sulle “tecnologie innovative”, insufficienti “spazi accoglienti” e “privacy e sicurezza dei medesimi spazi”.

Si conferma la preoccupazione dei colleghi sul tema **dell’intelligenza artificiale**; i dati raccolti evidenziano critiche e preoccupazioni (timore della cancellazione di posti di lavoro) ma c’è un gruppo di persone che nutre anche aspettative positive (idea che le persone ne possano beneficiare).

Infine si notano, nel focus dedicato alle **caratteristiche più attrattive per i giovani**, differenze nelle risposte dei dipendenti perimetro Italia rispetto a quelli della banche estere. Mentre i primi privilegiano la sicurezza del posto di lavoro, la solidità economica, l’attrattiva di lavorare in quello che è il più grande datore di lavoro privato italiano, i secondi si concentrano su aspetti più legati alla crescita e alla retribuzione. Tutti concordano che primariamente il lavoro attrae i giovani se riesce a garantire loro equilibrio vita-lavoro.

Vediamo ora la seconda parte intitolata “Insieme per il Piano di Impresa 2026-2029”

Questa ultimo capitolo della survey mira a far emergere idee e spunti relativamente al prossimo piano di impresa, in termini di **sfide** (tecnologia, situazione geopolitica internazionale, nuovi competitor) **direttrici** di rilevanza strategica (gestione del rischio, cybersicurezza, incremento dei ricavi, contenimento dei costi anche grazie all’utilizzo dell’intelligenza artificiale), **asset distintivi del Gruppo** (persone e solidità), **strategie per le future sfide di mercato** (competenze interne, attrattività per i giovani, intelligenza artificiale)

Notiamo come i colleghi che hanno risposto alle domande sulle sfide che il Gruppo deve affrontare per il futuro, dicano espressamente che la tecnologia non basta se non accompagnata da una valorizzazione delle persone e delle competenze che possiedono, che bisogna essere attrattivi per i più giovani, sapere gestire i rischi aziendali puntando alla crescita dei ricavi piuttosto che ad un drastico calo dei costi. Ma tutto questo già lo sapevamo. Nella nostra survey quotidiana quando incontriamo le lavoratrici e lavoratori nei loro posti di lavoro e ci dicono cose diverse da quelle registrate nell’indagine di clima.

Come Fisac Cgil, facciamo alcune osservazioni. Riteniamo sempre apprezzabile la scelta di coinvolgere tutti i dipendenti del Gruppo attraverso strumenti come survey, questionari, focus group, community etc,: tuttavia in questo caso dobbiamo registrare i limiti (sia tecnici che di contenuto) che emergono dalla lettura dei risultati e che non consentono di fare una valutazione appropriata e complessiva.

Dal punto di vista tecnico, non avere dati divisi trasversalmente per enti di appartenenza (banche estere o perimetro Italia, Centri Direzionali o Filiali), per inquadramento e ruolo, per età, per genere impedisce un’analisi mirata e più volta verso la base dei lavoratori e non consente nemmeno di costruire soluzioni concrete per ridurre le differenze e ampliare la sfera di soddisfazione.

Il Gruppo, che dichiara come l’inclusività e la valorizzazione delle differenze siano punti valoriali fondamentali, si limita invece alla rilevazione di dati non suddivisi per tipologia di lavoratori e lavoratrici, distribuzione e mansione come

evidenziato al tavolo dalla Fisac. Il mondo lavorativo dentro l'Azienda (in Italia e all'estero) è sempre meno omogeneo e richiede attenzioni specifiche alle diverse voci. Il dato, se distinto, probabilmente darebbe risultati più vicini al vissuto quotidiano delle singole persone.

Per fare un ulteriore esempio Il dato disaggregato infatti potrebbe anche fornire qualche indicazione sul **34%** circa che non ha partecipato al questionario e che rappresenta comunque una buona percentuale dei lavoratori. E abbiamo il sospetto che la maggior parte di questi si trovi nelle filiali. Riteniamo infatti che in molti casi, carichi e ritmi di lavoro eccessivi, abbiano fatto sì che si preferisse non sottrarre tempo all'attività lavorativa per rispondere al questionario. Inoltre, proprio le colleghe e i colleghi che vivono una condizione di malessere (ma non si sentono nelle condizioni di esprimersi liberamente) potrebbero essersi sottratti alla rilevazione. Se queste ipotesi fossero fondate, l'esito dell'indagine risulterebbe dunque edulcorato e parziale.

Allo stesso tempo non possiamo non evidenziare come alcune domande contenessero solo risposte chiuse e guidate (tutte quelle ad esempio sul Piano di Impresa) e quindi dal nostro punto di vista non idonee a raccogliere tutti gli spunti e i suggerimenti.

Sul piano generale, le risposte di colleghi e colleghe, in particolare del perimetro Italia, ci dicono che il tema della sicurezza del posto di lavoro, della remunerazione e della solidità del nostro Gruppo, anche in relazione alle incertezze geopolitiche del momento e all'innovazione tecnologica che talvolta tranquillizza ma più spesso incute soggezione, restano fortemente alla base dei motivi di soddisfazione del lavoro della maggioranza delle persone intervistate.

Le indagini di clima vengono effettuate solo dall'Azienda, il sindacato non viene coinvolto. Pensiamo invece di avere delle idee anche noi su come costruire una survey e quali domande vanno rivolte a colleghi e colleghe, magari mirate al "microclima" sul posto di lavoro, che specialmente nelle filiali è fatto di tensioni, pressioni, ritmi spesso esasperati che evidentemente sfuggono ad un'analisi "macro" che non indaga l'organizzazione del lavoro aziendale e le sue evidenti torsioni e sovente contraddizioni.

Ci piacerebbe perciò che l'Azienda ci coinvolgesse in momenti di riflessione per definire/sviluppare insieme soluzioni formative (grandi assenti come tema in questa analisi di clima) o attività che possano migliorare quelle aree dell'azienda (non pochissime) le cui persone esprimono un giudizio critico e che magari, proprio per questo, rinunciano al rispondere alle domande.

La Segreteria di Gruppo Fisac Cgil