

✘ Lo scorso 21 marzo si è svolto a Pisa un incontro tra le scriventi OOSS e l'Azienda, per fare il punto sulla sperimentazione del nuovo modello di Filiali ("Banca 2020") in corso presso la nostra DTM. Erano presenti il D.O.R. Paolo Calosi, il DTM Steve Hammoud, la GRU Linda Querci e la Responsabile Risorse Umane dell'Area Sabrina Miniati. In attesa che a livello sia centrale che periferico Azienda e Sindacato possano portare avanti un confronto più sistematico sugli impatti organizzativi e gestionali del Progetto, come previsto dall'accordo del 12.06.2015 sulla sperimentazione, l'incontro svolto a Pisa è stato un'opportunità di confronto più generale tanto sui temi della sperimentazione che sulle modalità attraverso le quali questa viene interpretata sul nostro territorio.

L'Azienda ha esordito puntando l'attenzione sugli importanti e positivi risultati commerciali raggiunti nella DTM di Pisa in questi mesi di sperimentazione. Rispetto alle criticità evidenziate invece dalle scriventi OOSS, in particolare rispetto al negativo clima di pressione percepito dai lavoratori e dalle lavoratrici, registriamo come, diversamente da alcuni passati incontri, in cui l'Azienda aveva provato talvolta a negare l'evidenza di un clima fortemente deteriorato (almeno nella percezione dei lavoratori), in questa sede sia il Dir. Calosi, che il Dir. Hammoud hanno riconosciuto importanti criticità nel clima aziendale, riscontrate nel corso dei loro periodici confronti con i colleghi. Entrando nel merito delle cause di tale clima, da un lato l'Azienda, tanto nella figura del Direttore Operativo che del DTM, attribuisce il malessere diffuso dei lavoratori alle difficoltà congiunturali del mercato e alla "scarsa abitudine dei lavoratori a misurarsi con obiettivi importanti e ad essere misurati e valutati sulla base di questi". Oltre a ciò, il Direttore Operativo ha ribadito come, a parer suo, il contesto sia tale per cui non ci sono alternative al modello di Banca che viene declinato oggi nella nostra Azienda, derubricando tale clima negativo ad un "effetto collaterale".

A nostro modesto parere, fondato sulla quotidianità del rapporto con i lavoratori di questa Banca, le cose non stanno esattamente così. Il clima dipende, quasi totalmente, dallo "stile" di conduzione. Ma per riconoscere questo dato di fatto occorre che l'infermeria aumenti sensibilmente le sue degenze medie'.

Il disagio e il malessere diffuso tra i colleghi, hanno motivi profondi, le cui responsabilità non sono così difficili da individuare: lavoriamo in un contesto in cui obiettivi e priorità enunciati oggi vengono stravolti e rivisti domani, se non oggi pomeriggio; i lavoratori vivono quotidianamente la contraddizione di essere chiamati a "lavorare per obiettivi" in un'ottica quasi manageriale, valorizzando il ruolo di responsabilità di alcune figure chiave come i Titolari o i Preposti di Linea, e allo stesso tempo la loro professionalità viene mortificata nel momento in cui viene controllato e monitorato ogni singolo "atto" o "mansione" svolta; lavoratori che venivano esaltati il mese precedente per le ottime performance raggiunte vengono pubblicamente vilipesi il mese successivo perché scivolati nella "parte bassa della classifica"; graduatorie più o meno "legali" (normativa della Banca alla mano che vieta tali comportamenti) vengono usate per colpevolizzare singoli lavoratori o intere Filiali, fino a sfiorare il ridicolo di attribuire loro la colpa dell'erosione della raccolta di questi ultimi mesi, o del mancato recupero della stessa; le politiche di budget vengono declinate ormai in modo sempre più individualizzante, se non sul piano formale, su quello di fatto; la valutazione delle performance sconfinava spesso in un giudizio sulle persone, che vengono fatte sentire inadeguate rispetto al ruolo ricoperto e in alcuni casi minacciati, nemmeno troppo velatamente, di essere collocate altrove se non adeguano i propri comportamenti al "passo" richiesto. Tutto questo senza parlare delle inefficienze organizzative attribuibili alla Banca o alle palesi disfunzioni software e hardware delle nostre strumentazioni tecniche che però, se citate dai colleghi come criticità, vengono declassate a

“giustificazioni non ammissibili” per il mancato raggiungimento dei risultati. Rispetto infine al delicato tema dei Rischi operativi, spesso l’Azienda, anziché preoccuparsi di verificare se le modalità con cui vengono declinate le politiche commerciali rispondano o meno all’esigenza di presidiare al meglio i rischi stessi, preferisce ricordare ai lavoratori, a mo’ di minaccia, come tali Rischi siano solo in capo ai singoli colleghi.

Ecco, forse per individuare le motivazioni del pessimo clima vissuto dai lavoratori in Azienda nel contesto attuale, non bisogna fare poi tanti sforzi ...

Dal momento, inoltre, che ci è stato inopinatamente chiesto dal Direttore Operativo se avessimo da proporre modelli/metodi o “piani” alternativi rispetto a quelli da noi criticati, non possiamo esimerci dal ricordare al Dir. Calosi che il Sindacato, a meno che non ci sia sfuggito qualcosa, non ha dalla sua in MPS il ruolo di “pianificare” la Strategia aziendale. Almeno non in questa fase. Saremmo già contenti se ci fossero forniti i dati relativi alla sperimentazione, così come previsto dall’Accordo del 12.06.2015 e come siamo certi che sia condiviso tra i firmatari dell’Accordo medesimo, in un’ottica di reale confronto e collaborazione dalle Parti.

Ad ogni modo, come OOSS, riteniamo che di alternative a questo modello di Banca, o almeno a come esso viene declinato sul nostro Territorio, ce ne siano eccome. Non mancano in effetti esempi di contesti aziendali virtuosi, specie nell’ambito dei servizi, nei quali la professionalità dei lavoratori viene valorizzata, si investe nella formazione, si esalta il gioco di squadra frenando la competizione individuale e il senso critico viene esaltato anziché represso, contesti in cui si punta l’accento sulla qualità e sul valore creato, più che sui risultati di breve o brevissimo periodo.

Non aspiriamo però a tanto! Ci accontenteremmo di molto meno: nell’attesa che i Vertici della nostra Azienda e della nostra Direzione Territoriale si convertano a un modello di Banca che persegua il successo ponendo al centro l’Etica e i Valori costituzionali che in teoria gli Istituti di Credito sarebbero chiamati a incarnare, ci accontenteremmo di un minimo di “Etichetta”, ovvero di un’Azienda che attua ciò che sulla carta da un lato declama e quotidianamente dall’altro disattende nei fatti: centralità del cliente; obiettivi commerciali raggiungibili e sostenibili; nessuna richiesta inutile di dati laddove questi sono già disponibili per le funzioni preposte al monitoraggio e controllo; presidio del rischio attuato con controlli sistemici e non solo demandato e “scaricato” sulla responsabilità individuale dei lavoratori; attenzione alla qualità del lavoro e non solo ai risultati quantitativi; valorizzazione del confronto con i lavoratori e un argine alla pessima abitudine di denigrare e criticare i colleghi a fronte di risultati ritenuti non in linea, critiche peraltro esposte spesso pubblicamente e con modalità inaccettabili.

Rispetto al confronto con l’Azienda, riteniamo che la sperimentazione dovrebbe essere un’occasione per verificare se il modello organizzativo proposto sia coerente o meno con gli obiettivi qualitativi che l’Azienda si è posta (maggior presidio del Territorio, sviluppo commerciale, maggior presidio dei Rischi, efficientamento della Filiera commerciale e semplificazione degli iter procedurali ...) specie in un contesto di crisi e ristrettezza delle Risorse come quello attuale. Se da un lato è certamente positivo che la Direzione riconosca finalmente che i risultati quantitativi da soli non bastano, se nel frattempo i lavoratori che devono raggiungerli stanno sempre peggio, ci aspettiamo nei prossimi incontri un atteggiamento effettivamente finalizzato a rimuovere le cause di quel malessere ormai insostenibile e che rischia di vanificare lo sforzo immane che tutti i lavoratori e le lavoratrici di quest’Azienda hanno finora profuso per la salvaguardia del comune interesse aziendale. Nel frattempo, non esiteremo a chiamare in causa, nelle



sedi opportune, chiunque si renda direttamente responsabile di azioni che inveleniscano ulteriormente un clima già altamente compromesso.

Pisa, 30 marzo 2016

Fabi First-Cisl FISAC/Cgil Uilca