

Un'altra giornata di confronto sul tavolo sindacale è trascorsa evidenziando ancora una volta la distanza tra quanto viene progettato a livello teorico (e che a prima vista sembra anche avere una logica), rispetto a quanto poi viene calato sul campo nella pratica quotidiana.

Una distanza che appare sempre più incolmabile se le continue osservazioni sindacali vengono considerate come fastidiosi contrattempi ai progetti, anziché fattiva partecipazione mirata a correggere evidenti errori o mancanze. Ignorare i segnali di allarme, non apportare i correttivi indispensabili, sta stressando inevitabilmente i colleghi coinvolti nei più disparati processi organizzativi messi in campo, trasformando i già complicati cantieri del piano industriale in una sorta "frullatore" privo di controllo dove i lavoratori sono sballottati e utilizzati come cavie per esperimenti di dubbia riuscita.

Ascoltare e correggere diviene fondamentale per chi gestisce i progetti, senza pretendere di avere la verità in tasca. Occorre sollecitare e stimolare la partecipazione dei lavoratori, che continuano a denunciare e subire ricadute troppo pesanti in termini di carichi di lavoro e disorganizzazione aziendale, per decretare il successo dei progetti di riorganizzazione.

Fraasi come quelle pronunciate dalla Delegazione Datoriale quali "non viene più fatta da tempo nessuna richiesta di report in questo Gruppo" o "si tratta di cose appartenenti al passato perché non viene più fatta alcuna vendita con riferimento al singolo prodotto" risultano del tutto fuori luogo, ancor di più perché appena siglato in ABI l'accordo nazionale sulle politiche commerciali. Si tratta di rispetto, che i lavoratori meritano e le Organizzazioni Sindacali esigono perché la realtà vissuta nelle filiali e negli uffici è molto, molto diversa rispetto a quanto l'Azienda dichiara di conoscere.

L'agenda dell'incontro di Gruppo del 9 febbraio prevedeva l'illustrazione di tre nuovi progetti (Ottimizzazione Territoriale 2017 - Banca Telefonica - Riorganizzazione Banca d'Impresa) e un aggiornamento del progetto di riportafogliazione Clienti. Abbiamo chiesto all'Azienda di attivare le procedure previste dall'art. 17 del CCNL al fine di verificare le ricadute giuridiche, economiche, sociali e professionali dei tre nuovi progetti sui lavoratori/lavoratrici, e di astenersi da qualsiasi iniziativa unilaterale e/o da azioni dirette e indirette nei confronti dei colleghi potenzialmente coinvolti. Seppur inserita nella convocazione, vista la complessità e grande delicatezza degli argomenti trattati, il confronto per lo Smart Working è stato ovviamente rinviato.

#### OTTIMIZZAZIONE TERRITORIALE 2017.

Il nuovo intervento organizzativo, programmato per il 6/7 maggio p.v, prevede la chiusura di 33 filiali e 19 trasformazioni in recapito con la ricollocazione di 64 lavoratori/lavoratrici presso strutture di Rete o di Direzione Centrale.

Le filiali interessate sono riportate nella tabella presente nell'allegato.

#### BANCA TELEFONICA.

A seguito delle nostre sollecitazioni, ci è stato finalmente illustrato in maniera più ampia, il progetto di estensione dell'attività di Banca Telefonica, che dovrebbe diventare una piattaforma in grado di gestire in maniera completa la relazione con il cliente (assistenza, completamento e gestione vendite, gestione dei contatti derivanti da siti e social, gestione lamentele, supporto alla filiale virtuale, ecc). La B.T. sarà implementata passando dagli attuali 42 a circa 80 addetti, con il potenziamento dei Poli di Milano e Napoli a cui si aggiungeranno nuovi Poli in sedi ancora da stabilire. Secondo la Delegazione Datoriale non si tratterà di un call center, ma di unità in cui coinvolgere a rotazione il personale secondo una logica di turnazione. Gli addetti avrebbero una formazione specifica. Abbiamo sottolineato come nei colloqui

gestionali l'azienda debba essere più chiara sia sul progetto che sulle sedi operative di lavoro nei confronti dei colleghi coinvolti.

#### NUOVA PORTAFOGLIAZIONE.

Secondo l'Azienda la prima fase del progetto è completata e ora ci sarebbero gli strumenti adeguati per la prosecuzione. Starebbero provvedendo a coprire le situazioni più critiche dei portafogli scoperti. E' stato confermato che il progetto andrà a regime a febbraio, tranne che nelle DT Parma, Piacenza Pavia e Lombardia Est, dove la nuova portafogliazione slitterà a giugno, come già annunciato. Contemporaneamente proseguirà l'evoluzione dell'Assistente alla Clientela in ottica commerciale (vendita di prodotti singoli e supporto alla gestione del portafoglio di team).

RIBADIAMO LA NOSTRA INSODDISFAZIONE PER COME E' STATA E VIENE ANCORA GESTITA LA RIPORTAFOGLIAZIONE, CREANDO DISAGI AI COLLEGHI DELLA RETE, CHIARAMENTE SOTTO ORGANICO, E CHE IN DIVERSI CASI VEDONO INTERROTTO IL LORO PERCORSO DI CARRIERA, GENERANDO INOLTRE DISORIENTAMENTO NELLA CLIENTELA.

#### POLI AFFARI.

Abbiamo provveduto a segnalare i comportamenti del Responsabile del progetto, che più volte si è sbizzarrito in iniziative al di fuori delle regole contrattuali, pretendendo dai dipendenti assegnati ai Poli nuovi orari di lavoro personalizzati, o invitandoli a dedicarsi esclusivamente alle visite clienti. A questo dipendente ricordiamo il rispetto del CCNL e che i subalterni hanno la necessità di presidiare l'ufficio in quanto, rispetto ad altri modelli cui si ispira il progetto, non sono previsti assistenti, anche se sarebbero necessari oltre ogni evidenza, dati i carichi di lavoro che paiono spropositati. Abbiamo segnalato anche l'ennesima falsa partenza, con dotazioni tecnologiche malfunzionanti. La Delegazione Datoriale ha preso l'impegno di intervenire rapidamente per correggere gli errori commessi, e ci ha informato di aver preso in considerazione dotazioni tecnologiche aggiuntive per i colleghi dei Poli.

#### RIORGANIZZAZIONE BANCA D'IMPRESA.

Secondo l'Azienda dall'avvio del progetto è emersa la necessità dei seguenti interventi correttivi:

- Area Large: spostamento dei 2 portafogli Mid da AT Centro Sud a AT Large e formalizzazione del terzo polo con copertura su Firenze e Roma.
- Area Centro Sud: spostamento del mercato Firenze da AT Centro Nord a AT Centro Sud.
- Lombardia: trasformazione dell'attuale mercato Lodi e Pavia in mercato Milano (che comprenderà i distaccamenti di Lodi/Pavia e quello di Vigevano che assorbe a sua volta le risorse del distacco di Novara in chiusura). Trasformazione dell'attuale mercato Milano in mercato Varese (che comprenderà i distaccamenti di Monza e Como).

#### POLITICHE COMMERCIALI.

Visto l'accordo raggiunto a livello nazionale si è ricordata la necessità di adeguare i comportamenti a quanto firmato in ABI e di riprendere il confronto sul clima nel Gruppo.

#### POLIZZA SANITARIA CARIPARMA CARISPEZIA CAGS CALIT.

Abbiamo richiesto l'avvio urgente del confronto per poter discutere le modalità di rinnovo della polizza sanitaria in scadenza a fine anno. L'Azienda ha confermato che il confronto sarà avviato rapidamente.

#### FORMAZIONE.

E' stata sottolineata la necessità di affrontare urgentemente un piano formativo che dia risposte concrete ai bisogni impellenti derivanti da tutti i processi riorganizzativi in essere, che spesso prevedono cambi di ruolo o nuove attività. A questo proposito sarà riattivata l'apposita Commissione a breve.

#### ASSUNZIONI & APPRENDISTATO.

Abbiamo richiesto un aggiornamento sul piano di assunzioni previsto, soprattutto in vista dei problemi che potrebbero coinvolgere rete e uffici per le uscite programmate tramite il Fondo di Solidarietà. Inoltre abbiamo richiesto di conoscere i dati relativi ai colleghi in apprendistato, di cui non si è più avuto alcun riscontro ufficiale. L'Azienda ha garantito una risposta a stretto giro.

#### USCITE INCENTIVATE.

Dopo il nostro sollecito, ci è stata consegnata la lettera che conferma il riconoscimento degli incentivi ai colleghi che andranno in pensione nel 2017, esattamente come previsto per coloro che sono usciti nel 2016.

#### CALCOLI CHILOMETRICI.

Abbiamo chiesto chiarimenti in merito a quale nuova teoria geografica venga applicata alle modalità di calcolo delle distanze chilometriche nei rimborsi, che risultano inferiori alle precedenti. L'Azienda ha dichiarato che sono stati adottati i parametri "ISTAT" e che necessita di qualche giorno per capire meglio un sistema che a noi fa sorgere il sospetto sia stato importato dalle Isole Britanniche e forse calcoli le miglia al posto dei chilometri.

Come già detto in apertura, riteniamo sia assolutamente necessario cambiare rotta e adottare modalità di confronto dove la partecipazione dei lavoratori diventi un contributo reale al piano industriale, che invece somiglia sempre meno ad una opportunità e sempre di più a un incubo per chi è coinvolto.

I progetti vanno approfonditi, gestiti e provati con un altro tipo di approccio, altrimenti i disagi per il personale coinvolto diventeranno intollerabili, se già non lo sono.

Il tavolo sindacale ritiene indispensabile affiancare ai progetti aziendali, una negoziazione su quegli argomenti complementari degli stessi, come ad esempio la mobilità, il parttime, gli orari di lavoro e di sportello.

Diventa inoltre indifferibile rivedere i percorsi professionali, che per effetto dei cambi di mansione, dei nuovi ruoli, dei nuovi canali e delle continue interruzioni degli stessi derivanti dai "travasi progettuali", diventano un tema quanto mai urgente. E' inoltre indispensabile avviare il percorso per il rinnovo delle cariche degli RLS, che da troppo tempo sono in regime di ultravigenza.

Non si può più procedere a farsi spenti nella nebbia, senza avere una visione complessiva dei cambiamenti in atto.

E' indispensabile invertire la rotta, che ci ha già trascinato troppo in là, oltre i confini della realtà.

La Delegazione Datoriale si è riservata una riflessione sulle proposte, in attesa dei prossimi incontri da calendarizzare.

*Nel documento allegato troverete anche la TABELLA FILIALI*

Parma, 13 febbraio 2017



Gruppo Crédit Agricole: oltre i confini della realtà.

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE  
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca - Unisin

[- scarica il documento allegato](#)