



CREDIT AGRICOLE ITALIA - DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

## INCONTRO SEMESTRALE STRAORDINARI, MALATTIE, DIMISSIONI, EVIDENZIANO UNA SITUAZIONE DA MONITORARE

Venerdì 10 ottobre si è tenuto a Cesena l'incontro semestrale richiesto dalle OOSS per fare una valutazione della situazione nella nostra DR.

Ha aperto l'incontro il Dir. Reg. Massimo Tripuzzi che ha evidenziato come il percorso fatto sino ad oggi sia da ascrivere alla professionalità, al coinvolgimento e all'impegno profuso da tutti i colleghi della DR facendo il suo punto rispetto a tre aspetti ritenuti in questo momento sostanziali:

1. Metodologia, pianificazione ed efficacia commerciale che procedono molto bene con un trend di costante miglioramento e che evidenziano un salto di qualità
2. Il miglioramento nell'organizzazione e nella qualità complessiva del lavoro in ambito di gestione sia del rischio operativo che di quello creditizio. A questo proposito il sostegno alla rete è passato da un supporto di tipo generalista a un supporto di tipo specifico, operato dai colleghi che in precedenza erano impiegati nell'unità di "Help Desk" e che ora stanno già procedendo ad attuare interventi mirati in filiale partendo dalle zone a maggiore difficoltà. A parere della DR i citati colleghi stanno compiendo un lavoro di estrema importanza. A questo si affianca l'intervento dedicato ai Poli Affari e Filiali per attivare un presidio, già entro il corrente mese, dell'attività di revisione e rinnovo degli affidamenti, con fasi di coaching presso le filiali.
3. Crescente coinvolgimento e responsabilizzazione dei titolari di filiale con un percorso di affiancamento e sostegno agli stessi dedicato.

Da parte nostra abbiamo evidenziato il fatto che la situazione non è certo "rosea", in particolare sui seguenti aspetti:

**STRAORDINARIO:** la nostra DR, in base ad una nostra comparazione, è la prima a livello nazionale per la quantità di lavoro aggiuntivo effettuato, sia come rilevazione puntuale mensile che come aggregato dei primi sei mesi dell'anno (siamo già a 23.529 ore complessive di cui 4734 oltre il limite della banca ore e in pagamento) con ritmi non ulteriormente sostenibili. A questo proposito abbiamo evidenziato che già in occasione del precedente incontro, a fine 2018, l'azienda si era presa l'impegno a perseguire il contenimento del lavoro straordinario mediante interventi organizzativi ma questo impegno è stato evidentemente privo di effetti. A proposito dello straordinario abbiamo anche evidenziato come, a nostro avviso, tanta parte di questo non sia dovuta a esigenze particolari ma ad una errata pianificazione indotta dalle metodologie commerciali. Si tende infatti a riempire la normale giornata di lavoro con attività commerciali spostando l'attività amministrativa (peraltro crescente in proporzione all'attività commerciale) al termine dell'orario. A tale proposito abbiamo chiesto alla DR una specifica riflessione in quanto non vorremmo che ciò portasse a prassi deviate di ricorso al lavoro straordinario. **Sul tema dello straordinario inoltre ricordiamo a tutti i colleghi di segnare puntualmente tutto in quanto è per noi l'unico strumento per verificare i ritmi e carichi di lavoro;**

**MALATTIE:** la nostra DR continua a riportare dati estremamente allarmanti sulle malattie. 2633 giornate

già al 30 giugno 2019, in aumento esponenziale rispetto al dato già preoccupante delle 2286 giornate registrate a fine 2018. Inoltre il fenomeno di malattia/infortuni interessa già oggi 380 colleghi, pari al 53% dell'organico in carico alla DR Romagna. La salute dei colleghi per noi viene al primo posto e, come avevamo già scritto in occasione dell'incontro precedente. **Si tratta di numeri che mai erano stati rilevati nelle nostre realtà e che evidenziano, a nostro parere, un probabile notevole disagio dei colleghi;**

**DIMISSIONI:** da inizio del corrente anno al 30 giugno si sono già registrate 10 dimissioni volontarie. **Anche su questo abbiamo messo in evidenza come il dato denoti, a nostro avviso, una situazione di malessere visto che mai, in precedenza, nemmeno in situazioni di estrema difficoltà come quelle affrontate dalle ex Casse di Rimini e Cesena, si erano registrati numeri di questa portata.** Tra l'altro le numerose dimissioni aggravano ulteriormente il problema degli organici e il problema dei ritmi e carichi di lavoro che già oggi particolarmente gravosi.

In sintesi, analizzando i numeri, si conferma il panorama che avevamo già delineato in precedenza che ci porta a evidenziare che la nostra DR sta certamente ottenendo risultati commerciali importanti e si colloca ai vertici delle classifiche aziendali ma con ricadute molto pesanti sui colleghi che lasciano intravedere uno scenario di dubbia tenuta nel medio-lungo periodo.

**Abbiamo anche evidenziato i casi di quelle che a nostro avviso possono definirsi come indebite pressioni commerciali, peraltro già richiamati in un recente comunicato,** evidenziando come varie call e riunioni risultino, quanto meno, per toni e modalità, in contrasto agli accordi nazionali e di gruppo sulle politiche commerciali e aggiungendo fra le casistiche che spesso i gestori ricevono gli stessi input da diverse fonti e, dovendo rendicontare a tutte, accumulano stress a una enorme perdita di tempo. A questo proposito è anche emblematica la richiesta, di relazionare a mezzo mail su clienti contattati e prodotti che

I NUMERI AL 30 GIUGNO	
716	DIPENDENTI COMPLESSIVI IN DR ROMAGNA
23.529,58	ORE ECCEDENTI IL NORMALE ORARIO DI LAVORO
2633	GIORNATE DI MALATTIA/INFORTUNIO
380	LAVORATORI INTERESSATI DA MALATTIA/INFORTUNIO
10	DIMISSIONI IN RETE COMMERCIALE

si andranno a proporre.

Detta prassi oltre a destare perplessità sulle modalità di controllo dell'attività commerciale appare anche come una inutile perdita di tempo visto che quegli incontri vengono già segnalati in now desk (rammentiamo la già citata "esplosione" delle ore di lavoro aggiuntivo).

**Da queste considerazioni generali siamo poi entrati in temi più specifici che riassumiamo di seguito:**

ORGANICO: dei 10 tempi determinati che hanno prestato servizio in Dr durante i mesi estivi solo 2 proseguiranno il loro percorso nel gruppo ma alle dipendenze di altre DR. Nella nostra DR sono invece arrivati 4 nuovi tempi determinati che hanno svolto un mese di formazione presso altre DR. Altri 2 colleghi con contratto a termine sono in arrivo ed è attiva una ricerca per l'assunzione di ulteriori 4 risorse sempre con contratto a termine. Purtroppo l'assunzione di questi colleghi non può certo essere sostitutiva dei colleghi che nel frattempo hanno presentato le dimissioni, e non parliamo solo da un punto di vista numerico ma in particolare anche dal punto di vista professionale dato che si tratta di risorse da formare a fronte di "perdita" di risorse già formate.

VICE-TITOLARI DI FILIALE: abbiamo sollecitato la nomina dei Vice Titolari ancora in sospeso, situazione che riguarda complessivamente 49 filiali. Di queste, in 18 casi, laddove i Vice Titolari hanno già superato il test Unicat si procederà già entro fine mese alla comunicazione della nomina. Altri 24 colleghi hanno ricevuto la documentazione al fine di preparare il test (che da policy aziendale è necessario avere superato per ricoprire il ruolo) e verranno chiamati a sostenerlo nelle prossime edizioni di ottobre e novembre. Per altri 5 colleghi che invece non avevano superato il test Unicat in precedenza verrà organizzata una edizione di recupero. La nomina verrà prima comunicata in sede di incontro con HR alla quale seguirà comunicazione formale con lettera di incarico.

FERIE: in merito a presunte voci di revoca ferie già programmate e autorizzate, opportunamente da noi riportate alla DR, l'azienda ha fornito ampia smentita affermando che nessuno ha mai revocato le ferie a nessuno ricordando che le stesse sono un diritto.

BOM E TOOL MUTUI: partendo dal fatto che la Dr Romagna è quella che utilizza maggiormente il Tool Mutui (95%) abbiamo segnalato che spesso, gli elevati ritmi di lavoro del BOM, impongono ai colleghi di lavorare le pratiche al di fuori del Tool (che paradossalmente allunga i tempi di lavorazione) fronte di richieste di pratiche da evadere che, specie nel fine mese, esorbitano dai ragionevoli limiti. Questo tipo di operatività, da un lato, oltre a vanificare l'utilizzo di un applicativo già utilizzato per l'inserimento da parte delle filiali, dall'altro comporta un numero di stampe elevatissimo (migliaia di pagine al giorno) ed elevati livelli di emissione di polveri del toner (non "propriamente salutari"). Abbiamo chiesto una revisione organizzativa che consenta di risolvere queste problematiche.

SALUTE E SICUREZZA: partendo dai recenti eventi criminosi che hanno interessato la nostra DR (sui quali di seguito facciamo una disamina puntuale) siamo poi tornati ad evidenziare l'elevatissimo numero delle giornate di malattie di cui abbiamo scritto sopra e infine ad esaminare lo stato di difficoltà in cui si trovano numerosi immobili della nostra direzione effettuando specifiche segnalazioni a partire dalla situazione in cui si è trovata la Sede di Lugo durante il periodo estivo, per settimane senza climatizzazione o solo parzialmente climatizzata, con gruppi autogeni esterni i cui fumi si riversavano all'interno della filiale. Abbiamo anche segnalato come spesso nelle filiali si registra la presenza di un solo collega senza che sia stato predisposto il dispositivo di allarme in caso di malore del collega.

EVENTI CRIMINOSI: nell'ultimo periodo il nostro territorio è stato interessato da una recrudescenza degli eventi criminosi. Sono stati perpetrati:

Nel 1° semestre: 1 attacco alle apparecchiature bancomat (Torre del Moro) e 1 rapina alla filiale di Rimini 4;

Nel 2° semestre (in corso): 1 rapina alla Filiale di Cerasolo (drammatica per dinamica e durata) a fronte della quale abbiamo sollecitato l'azienda a proseguire nell'attività di ricognizione e potenziamento dei sistemi di sicurezza, a partire proprio dalle filiali più esposte come quella di Cerasolo; - 1 tentativo di furto alla filiale di Pievesestina.

EASY LEARNING: da quest'anno, come noto, anche la nostra direzione è stata interessata dall'avvio del Easy learning, al momento a valere, come per il resto del gruppo, solo su un gruppo di "filiali pilota" (15 filiali complessivamente interessate in DR).

Su 136 dipendenti complessivamente interessati da questo importante strumento che consente di assentarsi dal luogo di lavoro per dedicarsi esclusivamente alla formazione, solo 12 dipendenti (pari al 9%) lo hanno utilizzato e per di più per sole 50 ore complessive: evidentemente occorre un impegno organizzativo al fine di rendere più fruibile lo strumento. Da parte nostra vogliamo fare un richiamo all'utilizzo dello strumento e segnalarci quali fossero eventuali difficoltà in proposito.

PART TIME: i dati al 30 giugno 2019 vedono 105 part time in essere di cui il 77% con orario fra le 29 e le 32 ore. Al momento risultano 60 domande non accolte e 120 richieste in corso di valutazione. A questo proposito in CA la concessione del part time va di trimestre in trimestre; nella nostra DR stante la precedente situazione la maggior parte delle richieste è orientata verso la fine dell'anno.

SMART WORKING: i dati a riferimento della nostra DR rilevano 29 richieste ricevute di cui: -21 già in essere in attesa di essere prorogate al 2020 - 5 sono nuove autorizzazioni che restano solamente da attivare - 3 richieste fuori dal perimetro in quanto figure di gestore che non prevedono l'adibizione in SW.

**RR.SS.AA. Direzione Romagna, 14 ottobre 2019**