

Direzione Territoriale Roma: SI LAVORA MALE

Nelle giornate di venerdì 12 e lunedì 15 ottobre si sono tenute le assemblee indette dalla scriventi OO.SS. aperte ai colleghi della piazza di Roma. E' stata l'occasione, sollecitata dalla base di lavoratori iscritti e non, per confrontarci sul clima aziendale all'interno nella Direzione Territoriale di Roma: un importante momento di verifica che **ha evidenziato forti criticità organizzative e di sistema.**

Passiamo all'esame delle principali problematiche emerse.

Carichi di lavoro

Come già denunciato nel volantino relativo all'incontro semestrale, assistiamo ad un **progressivo impoverimento degli organici delle filiali** (a causa di esodi e trasferimenti presso altre Direzioni Territoriali) e ad un aumento del numero degli addetti nella Direzione Territoriale con il conseguente peggioramento del rapporto tra controllati e controllori.

Il dimensionamento delle filiali sconta le risultanze di un modello organizzativo che tiene conto di alcuni efficientamenti operativi che in realtà sono ancora lontani dall'essere conseguiti.

La **NPF (Nuova Piattaforma di Filiale)** non riesce a decollare a causa degli inevitabili problemi di gioventù che ne limitano (impediscono in alcuni casi) un reale utilizzo e che stanno ritardando i vari step di implementazione; la migrazione di parte dell'operatività quotidiana verso il **BOC non permette i recuperi di tempo stimati** a causa di un processo ancora macchinoso che rende necessario, nei numerosi casi di errore, tornare sulla stessa operazione più volte.

Permangono le **difficoltà comunicative con l'Help Desk** che si rivela funzionale solo per la risoluzione di problematiche semplici/lieve entità; negli altri casi c'è solo da sperare di essere fortunati nel contattare l'addetto competente oppure, in caso contrario, segnalare il problema ed attendere di essere ricontattati; spesso la risposta arriva solo nei giorni successivi quand'è evidente che potrà essere di nessuna o scarsissima utilità.

La **normativa continua ad essere frammentata e confusionaria**; nei casi peggiori è completamente assente. Alcuni processi continuano ad essere regolati dal *"passaparola"* con la conseguenza che, in relazione ad una stessa lavorazione, in funzione dell'interlocutore che ha fornito le indicazioni, vengono applicati processi lavorativi differenti.

Altra tegola è rappresentata dalla **necessità di soddisfare i capricci dei vari "commerciali"** (responsabili di mercato ovvero specialisti) che, anziché utilizzare gli strumenti messi a disposizione dell'azienda (ovvero non utilizzano il metodo) distolgono i colleghi dal loro *"core business"* costringendoli, nel bel mezzo dell'attività lavorativa, a rendicontare tutta una serie di numeri che potrebbero più agevolmente ricavare (peraltro in modo molto più organico) dall'analisi dei dati forniti dal controllo di gestione. (il concetto verrà ripreso ed esteso ad altre implicazione nel capitolo riguardante le pressioni commerciali).

Organizzazione del lavoro

Nonostante le rassicurazioni ricevute in occasione dell'incontro semestrale dello scorso luglio, continuano le numerosissime email - talvolta anche con indicazioni contraddittorie - dirette ognuna ad imporre una priorità diversa. Come abbiamo sottolineato in passato, questo genera confusione e produce gli stessi effetti della assoluta mancanza di priorità (affermare che tutto è prioritario equivale ad affermare che niente è prioritario).

Pressioni Commerciali

Si evidenziano forti perplessità sull'attività svolta da una serie di figure.

In primis, ci risulta che i **responsabili commerciali**, anziché adoperarsi nel loro ruolo istituzionale di supporto ed indirizzo della rete sono quasi esclusivamente relegati ad un'attività di controllo e pungolo dell'attività commerciale dei colleghi. Tali funzioni dovrebbero fornire più esplicita assistenza alle filiali

(anche in termini relazionali con la clientela), fornire linee guida generali e assumere atteggiamenti formativi e di sostegno.

Proprio nei confronti dei **responsabili commerciali** sono piovute nel corso delle assemblee una serie di critiche dirette a lamentare da una parte i modi (l'utilizzo sistematico di *"toni da caserma"*, atteggiamenti presuntuosi, irrisorie del lavoro dei colleghi probabilmente fondate sulla convinzione che essi siano i soli a lavorare e portare risultati) e dall'altra la loro preparazione professionale. Infatti, di fronte a legittimi quesiti dei colleghi gestori, sono soliti non rispondere, rispondere con colpevole ritardo (proprio loro che sono così attenti a pretendere l'invio dei dati da parte dei colleghi) oppure non rispondere per nulla rinviando alle circolari. E non sembra trattarsi di un problema legato ai carichi di lavoro perché se riescono a tenere medie eccellenti con riferimento alla numerosità di email inviate giornalmente ai colleghi (alcune farebbero meglio a non farle partire) evidentemente dispongono di *"tempo in abbondanza"*.

Con riferimento all'imposizione ai colleghi di mail rendicontative dei risultati commerciali (argomento già affrontato nel capitolo relativo ai carichi di lavoro al quale rinviamo), stigmatizziamo la pratica di **perseguire con "email pubbliche di reprimenda" i colleghi definiti "ritardatari"** nell'invio dei dati.

Ci ripetiamo sul punto: i numeri possono essere agevolmente consultati negli applicativi che l'Azienda mette loro a disposizione, basterebbe un po' di impegno.

Inoltre, è doveroso ricordare alle *"figure commerciali"* quanto segue: i colleghi operativi nella rete subiscono, nel corso della giornata, i ritmi imposti dalla clientela; intimare loro (senza averne l'autorità peraltro) un adempimento così gravoso (adempimento completamente inutile in quanto ripetitivo di altra attività già istituzionalmente affidata ad altri soggetti) nel bel mezzo della giornata lavorativa, rischia di distoglierli dal loro lavoro, comportando così perdite patrimoniali legate a minori ricavi.

Queste segnalazioni vogliono rappresentare da un lato un monito affinché si ponga immediatamente fine ad ogni comportamento lesivo della dignità personale e dall'altro uno stimolo affinché **parte del loro tempo venga destinato al miglioramento della propria formazione e qualificazione professionale.**

Anche le altre figure in carico alla Direzione Territoriale e di supporto alla funzione commerciale - eccetto poche eccezioni che si distaccano dal coro e che **dimostrano come si potrebbe fare molto meglio** - sono costrette a snaturare il proprio ruolo, trasformandosi a loro volta in strumenti di controllo.

Il risultato è che giornalmente i colleghi sono visitati da qualcuno che **rendiconta esclusivamente il risultato del loro lavoro**: questo impegno giornaliero sta causando forti tensioni, rilevandosi - vista l'insistenza - anche completamente **controproducente ai fini del raggiungimento del risultato complessivo.**

Ribadiamo, ancora una volta, la necessità di un intervento che metta fine ad una serie di vere e proprie vessazioni quali:

- 1) elevato numero di mail giornaliere;
- 2) telefonate (o sms) rivolti ai singoli gestori;
- 3) griglie sul venduto (inutili perché i dati possono essere ricavati dal controllo di gestione);
- 4) griglie forecast (che costringono i colleghi ad inopportuni sforzi di preveggenza);
- 5) con riferimento alle email rendicontative dei risultati commerciali delle varie filiali, chiediamo l'immediata interruzione del layout attuale (tendente ad esaltare i primi della classe imbarazzando gli ultimi) e l'interruzione della pratica di utilizzare, all'interno delle stesse email, toni irridenti nei confronti di coloro che non si dimostrano in linea con le aspettative commerciali della Direzione Territoriale. Sarebbe auspicabile, e rappresenterebbe un reale segno di discontinuità, una nuova prassi che utilizzi email avente quale unico contenuto l'allegata tabella con i risultati commerciali, rinviando i commenti ad un confronto individuale sempre e solo inteso in un'ottica di costruttivo supporto ed indirizzo.

Abbiamo fiducia in un **intervento deciso che coinvolga l'assetto commerciale della Direzione Territoriale** e che porti da un lato ad una **maggiore fattiva collaborazione con la rete** (preludio per un'effettiva attività di supporto all'operatività quotidiana dei colleghi) e dall'altro ad un **corretto dimensionamento del numero delle risorse dedicate a questa attività, individuando le duplicazioni di ruoli e impiegando le risorse in eccesso all'interno della rete.**

Procedimenti Disciplinari

Le esasperazioni continue derivanti da un iniquo ed aberrante Sistema Incentivante non sembrano compatibili con una corretta interpretazione ed esecuzione di quanto dice il Legislatore attraverso l'emanazione di nuove e più stringenti normative.

E' evidente che il primo obiettivo da centrare per i colleghi è quello della propria tutela. Tutti gli altri obiettivi reddituali seppur importanti, diventano subordinati a quelli di conformità e correttezza operativa.

Raccomandiamo quindi ai colleghi di porre la massima attenzione ad evitare errori operativi lavorando nel rispetto delle Legge e delle normative; qualsiasi comportamento, più o meno esplicito, che tenda a sovvertire queste priorità deve essere segnalato alle OO.SS. Ricordiamo che, esponendosi personalmente a rischi di sanzioni interne ed esterne, si può pregiudicare il rapporto fiduciario tra Impresa e Lavoratore.

La salvaguardia della propria dignità lavorativa deve essere sempre la priorità assoluta, da anteporre ad ogni richiesta di risultati commerciali non compatibili con essa.

Formazione

Altra nota dolente: la formazione erogata è insufficiente e quasi esclusivamente diretta a sviluppare la proposizione e l'addestramento commerciale.

Purtroppo (e questo è gravissimo) anche la formazione istituzionale (ci riferiamo in particolare alla formazione obbligatoria prevista dai regolamenti Isvap) viene di fatto snaturata. Sono infatti, stati denunciati episodi nei quali, in occasione di giornate di formazione erogate per assolvere gli obblighi derivanti dai regolamenti Isvap, parte della giornata è stata monopolizzata dai responsabili commerciali privati della DT Roma che l'hanno utilizzata per uno *show personale*, interrogando i colleghi allo scopo di testare la loro conoscenza su alcune delle modalità sottostanti il piano incentivi.

Sul punto, nel pretendere il rispetto delle regole, richiederemo alla Direzione Territoriale di Roma un'attività volta all'individuazione delle giornate incriminate al fine di effettuare la ripetizione delle stesse i cui obiettivi formativi sono stati vanificati.

Per concludere, chiediamo l'avvio di una fase di **cambiamento della metodologia di comunicazione**, improntata al **rispetto ed alla correttezza** ed un'azione di omogeneizzazione dei comportamenti nell'ambito dell'iniziativa commerciale, secondo le indicazioni della Direzione, nel **rispetto della compliance e senza interpretazioni personali.**

Per questo motivo è nostra intenzione richiedere al più presto un incontro con il responsabile della Direzione Territoriale che nelle nostre intenzioni dovrà avere non solo lo scopo di rappresentare il malcontento della rete ma anche quello di condividere le misure atte a modificare, nel senso di migliorare, la situazione attuale. Vi terremo aggiornati sugli sviluppi.

Roma, 12 Novembre 2012

**FABI – FIBA/CISL – UILCA
RSA Cariparma Roma**