



RIORGANIZZAZIONI: PIU' ASCOLTO PER FRONTEGGIARE I PROBLEMI REALI

CAGS/DC

Nell'incontro del 29 luglio u.s., la delegazione aziendale ha presentato alle OO.SS. un progetto di revisione organizzativa di C.A. Group Solutions il cui avvio è programmato per il prossimo mese di settembre.

Tale progetto prevede il **trasferimento dell'Area Demand Management e dell'Area Qualità e Processi da CAGS a C.A. Italia**, a diretto riporto della Direzione Organizzazione e Funzionamento-Deputy COO. Le attività svolte dalle due strutture coinvolte nella riorganizzazione ed i relativi ambiti di responsabilità non subiranno variazioni.

Nello specifico intervento saranno **coinvolte 18 persone** (11 dell'Area Demand Management e 7 dell'Area Qualità e Processi), per **15** delle quali è previsto il **distacco in C.A.I.**, mentre per le altre **3**, essendo già dipendenti di C.A.I., è prevista la **cessazione del distacco attualmente in essere presso il CAGS**.

La delegazione aziendale ha dichiarato che tale intervento **non genererà ricadute dal punto di vista della mobilità territoriale e delle mansioni per le risorse coinvolte**.

La seconda revisione presentataci nell'ambito del Consorzio prevede l'**esternalizzazione** presso una società fornitrice, che da tempo collabora col Gruppo e che applica il CCNL del Credito, delle **attività amministrativo/operative riguardanti le lavorazioni di portafoglio commerciale e di anticipo fatture** finora svolte dal Serv. Supp. Operativo Crediti e Gestione Contante (es. inserimento e controllo di presentazioni di portafoglio, carico e scarico degli anticipi fatture). Questo intervento interesserà **13 persone**, delle quali: **4 rimarranno a presidio del processo** all'interno del Servizio Supporto Operativo Crediti e Gestione del Contante del **Polo di Pordenone**, **6 resteranno** all'interno dell'**Area Supporto Operativo di Rete del Polo di Pordenone**, **3 saranno assegnate** all'**Area Supporto Operativo Estero ed Enti del Polo di Mantova**. Anche in relazione a questo intervento **non è prevista mobilità territoriale**.

Sarà inoltre rafforzato il Servizio IT Governance tramite la **costituzione di una nuova Area IT Governance**, con funzioni di monitoraggio dell'adeguatezza e qualità dei processi IT, a cui riporteranno i nuovi Servizio IT Project Management, Servizio IT Sourcing Management, Servizio IT Process and Data Governance. Sarà anche **creato il Servizio Sistemi Cross Canale**, a riporto dell'Area Multicanalità, che si occuperà delle evoluzioni tecnologiche in termini di automazione e robotizzazione delle applicazioni. Per le persone che entreranno a fare parte delle nuove strutture **non è prevista alcuna mobilità territoriale**, le **mansioni continueranno ad essere pertinenti alle tipologie di attività finora svolte**, e sarà approntata apposita formazione.

Le OO.SS., nel confermare la loro massima attenzione a qualsiasi progetto di esternalizzazione di attività al fine di escludere rischi occupazionali, hanno sottolineato la rilevanza di un confronto relativo al mondo CAGS/DC che risulti continuo ed approfondito nel futuro prossimo, vista anche l'importante momento riorganizzativo che il Gruppo si appresta ad affrontare.

PORTAFOGLIAZIONE

L'azienda ha fornito alcune informazioni aggiuntive nell'ambito della procedura di confronto relativa al progetto di **razionalizzazione dei portafogli** dei Gestori presentato durante l'incontro del 24 giugno scorso, che ha in programma di avviare nel mese di settembre p.v.

Al momento tali informazioni non risultano esaustive e quindi dovranno essere oggetto di ulteriori approfondimenti e di confronto con le scriventi OO.SS., che hanno richiesto dati più dettagliati che permettano di comprendere meglio la portata del progetto.

I Gestori privati (Family e Premium) interessati dall'impatto gestionale della razionalizzazione dovrebbero essere circa 60, di cui 10 sono in procinto di maturare i requisiti pensionistici. Pertanto, la platea potrebbe ridursi a **50 persone**, delle quali secondo le stime aziendali circa **30** continueranno a svolgere la loro attività sulla **stessa piazza** in cui operano attualmente o saranno **avvicinate a casa**, mentre **circa la metà delle rimanenti** saranno coinvolte in una **mobilità inferiore ai 30 Km** e l'altra metà in una **mobilità superiore ai 30 km** (si tratta di colleghi che lavorano prevalentemente nelle DR Romagna e Toscana). L'**80% dei colleghi** continuerà a svolgere il **ruolo attuale**, mentre il **20%** potrebbe essere interessato da un **cambiamento di mansione**, con accoglimento di richieste di uscita dal ruolo, alcuni avanzamenti di carriera, prevalentemente da Gestore Family a Gestore Premium, 4/5 possibili interruzioni dei percorsi professionali, riguardo le quali le OO.SS hanno esortato l'azienda a effettuare un ragionamento improntato al riconoscimento del lavoro svolto.

Per quanto attiene la prossima introduzione della figura del **c.d. "Gestore condiviso"**, ossia di un Gestore Affari a cui sarà assegnato un portafoglio composto da clienti di più filiali limitrofe a quella "madre" (nei casi in cui la numerosità dei clienti affari del portafoglio delle filiali limitrofe in base al modello organizzativo dell'Azienda non preveda la presenza del Gestore Affari) la stima aziendale prevede il coinvolgimento di **circa 125 persone**, di cui **90** dovranno gestire un portafoglio risultante dall'**accorpamento dei portafogli di due filiali** (filiale "madre" + un'altra filiale), **30** gestiranno un portafoglio composto da quelli di **tre filiali**, ed alle **rimanenti** sarà attribuito un portafoglio risultante dalla somma dei portafogli di **quattro filiali**. Sotto l'aspetto contrattuale la sede di lavoro sarà quella della filiale "madre" ed i colleghi potranno operare fisicamente dai terminali di ogni filiale di competenza su tutto il portafoglio.

Le OO.SS. hanno ribadito le loro forti perplessità su diversi punti del progetto, a partire dalla riduzione del numero dei Gestori, il quale appare decisamente distonico rispetto a dati oggettivi che suggeriscono interventi di potenziamento anziché tagli, quali ad esempio il numero delle ore di lavoro straordinario, che indipendentemente dai riflessi della crisi pandemica non ha finora messo in luce segnali di un'inversione del trend di crescita, ed anche rispetto ad un molto verosimile ulteriore aumento dei carichi di lavoro, in tempi brevi, in relazione ad un quadro economico generale in ripresa. Per quanto riguarda l'introduzione del "Gestore condiviso" destano preoccupazione i possibili impatti derivanti da una presumibile accresciuta mobilità operativa che riguarderà un'ampia platea di persone, e rimangono da chiarire diversi punti attualmente oscuri, ad esempio in relazione alle modalità di misurazione delle performances in riferimento al sistema di incentivazione. Le OO.SS hanno altresì fatto presente che particolare attenzione dovrà essere prestata alla conseguente normativa inerente la salute e sicurezza e la prevenzione da contagio anti Covid-19 riguardante la mobilità derivante dalle attività del Gestore Condiviso.

La centralità del cliente non può prescindere dalla centralità delle persone che lavorano sul campo.

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro è necessario adottare un approccio che non si limiti a stabilire gli interventi organizzativi meramente sulla base di numeriche asettiche, peraltro risultanti da "algoritmi" a cui l'azienda afferma di fare ricorso per attuare le politiche organizzative, che però finora non sono mai stati esplicitati, nonostante molteplici richieste da parte delle Organizzazioni Sindacali. I "numeri sulla carta", oltre ad essere illustrati rispetto agli elementi ed alle modalità di calcolo che conducono alla loro definizione, dovrebbero essere contestualizzati attraverso l'ausilio di un'analisi puntuale che tenga adeguatamente in considerazione le peculiarità e le differenze delle diverse realtà, anche tramite la promozione di processi di maggior ascolto e coinvolgimento e la valorizzazione dei contributi da essi derivanti. Ciò risulta indispensabile per realizzare uno sviluppo organizzativo in un'ottica socialmente responsabile e sostenibile, che possa coniugare le aspettative relative alle performances con la sostenibilità delle risorse umane.

SMART WORKING DI RETE

Il progetto è stato avviato a fine del mese di marzo 2021, rivolto a circa 200 persone che lavorano in 20 Agenzie e 3 Poli Affari della D.R. Piacenza-Lombardia Sud. L'obiettivo dichiarato del progetto è quello di aumentare il valore aggiunto fornito al cliente nella relazione a distanza, cercando nel contempo di trovare elementi valorizzanti per l'equilibrio personale e professionale dei colleghi. Esso mira a rafforzare la capacità di lavorare a distanza con il cliente ed a incrementare l'utilizzo degli strumenti digitali. L'adesione media dei colleghi, nel periodo 22/3 – 18/6 è stata del 62%, ed ha interessato Responsabili di filiale, Gestori Affari, Gestori Premium, Gestori Family, Gestori Clientela, Assistenti Poli Affari. Gli ultimi due ruoli citati hanno fatto registrare un accesso allo strumento medio-basso, soprattutto per quel che riguarda i GC. Al termine della prima fase della sperimentazione sono stati effettuati anche dei focus group da cui è risultato che lo strumento dello smart working è apprezzato in quanto consente di conciliare le esigenze casa-lavoro mantenendo buoni rapporti di collaborazione e sinergia tra colleghi. L'intenzione aziendale è quella di prorogare il progetto fino al 31/12/2021 nello stesso perimetro della sperimentazione finora attuata e di estenderlo ad altre D.R. a partire dal prossimo anno.

Le OO.SS. hanno richiesto dati più estesi riguardante l'accesso al progetto da parte dei lavoratori, a partire dalle giornate totali di fruizione, ed un passo in avanti sul piano organizzativo che sfrutti maggiormente la tecnologia, portando processi e procedure ad una fluidità che risulti al passo coi tempi e che incida concretamente sull'alleggerimento dei carichi di lavoro.

Parma, 3 agosto 2021

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CREDIT AGRICOLE ITALIA
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin