



CON...FUSIONE

Integrazione Creval: uno scenario carente e inadeguato

Sono bastate poche giornate lavorative dopo il Conversion Weekend di migrazione informatica di Creval in CA Italia per registrare sul campo uno scenario estremamente preoccupante e lacunoso.

Nonostante l'azienda abbia presentato un piano organizzativo a suo parere consistente, le criticità emerse sono tali da aver reso necessario un incontro urgente al tavolo sindacale per cercare di trovare soluzioni organizzative quantomai necessarie per invertire la direzione di marcia.

Le migrazioni precedenti (che fra l'altro non sono certo state poche) lasciavano temere difficoltà anche in questa occasione, anche per la portata numerica della stessa, ma **quanto sta accadendo nella quotidianità va oltre le previsioni più pessimistiche.**

I colleghi sono in una situazione di profondo disorientamento, sottoposti a carichi di lavoro prolungati e pesantissimi ed esposti all'impazienza dei clienti che, in diversi casi, si è palesata verbalmente e fisicamente (anche con minacce dirette ai colleghi), e con pesanti commenti negativi sui social network e su alcuni media, a testimonianza della serietà della situazione.

In ogni migrazione informatica che ha coinvolto il Gruppo in questi anni si è auspicato di far tesoro dell'esperienze vissute per migliorare nel futuro (concetto peraltro espresso dall'azienda in occasione della procedura di confronto delle scorse settimane), ma anche questa occasione sembra essere stata una opportunità persa.

Gli organici dei Sistemi Informativi e delle Strutture Centrali, chiaramente sottopotenziati rispetto ai carichi "extra" dovuti all'aggiornamento dei processi informativi, sono stati esposti a ritmi e ad una mole di lavoro non sostenibili, costretti ad orari continuativi, stressanti e proibitivi, senza nemmeno poter recuperare energie in quanto non hanno potuto fruire del riposo compensativo previsto. Questo deficit organizzativo si è accumulato per poi riversarsi inevitabilmente sulla rete una volta arrivato il CWE.

Evidentemente **il processo di migrazione è stato ancora una volta sottovalutato** sotto tanti aspetti, a partire da quelli più pratici e concreti, che avrebbero dovuto essere considerati meglio.

CARICHI DI LAVORO

Dal 26 aprile i colleghi lavorano quotidianamente ogni giorno fino all'ora di cena quasi esclusivamente per distribuire bancomat, attivare carte prepagate, aiutare i clienti ad accedere a internet banking cercare di offrire, al meglio delle possibilità che la situazione concede, l'operatività di base, e per fare le quadrature. Sicuramente è stato necessario affrontare un passaggio complesso da un sistema informatico ad un altro, da un modello organizzativo e di servizio ad un altro, ma pare evidente come ci siano state gravi mancanze sia di tipo informatico che organizzativo.

La pressione sugli sportelli è continua, con file in strada incessanti che si formano sin dalla prima mattinata, anche alla luce del fatto che, com'era noto, la clientela Creval ha abitudini profondamente diverse rispetto a quelle CAI.

A questo si sono aggiunti i disagi informatici (attivazione del bancomat, ATM che funzionano a singhiozzo, disagi carte ricaricabili, operazioni ricorrenti e servizi alle aziende disallineate, problemi sul Nowbanking, apertura dei mezzi forti non allineati con temporizzazioni e chiavi diverse, rifornimenti di valori fuori orario, ecc. ecc.).

La lista presentata all'azienda nel corso dell'incontro è molto più lunga e dettagliata di quanto qui riassunto, essendo alimentata anche da criticità organizzative che hanno ulteriormente aggravato la situazione.

CRITICITÀ ORGANIZZATIVE ED INTERVENTI NECESSARI

È mancata una comunicazione efficace ai clienti sui nuovi orari di sportello ed è tardata quella agli Avviatori per la gestione delle timbrature oltre che per il trattamento su diarie e missioni, con informazioni lacunose o addirittura contraddittorie da una DR all'altra.

Sono emerse anomalie nei Poli ex Creval privi di lettori badge e con presenze registrate in maniera differente rispetto a tutto il resto del Gruppo, situazione che potrebbe essere sanata, secondo quanto riscontrato dall'azienda, con l'introduzione di una flessibilità ad hoc, sono mancate indicazioni organizzative e pratiche per il passaggio di consegne tra i direttori delle filiali accorpate ed accorpanti, istruzioni non chiare per la gestione di enti e tesorerie. Anche le figure professionali degli Avviatori, assolutamente apprezzabili per competenza e impegno, si sono spesso trovate ad operare in contesti poco aderenti rispetto a quelli ipotizzati: in diverse filiali con organici da 5 a 7 addetti è stato fornito un unico Avviatore con competenze di Gestore alla clientela.

In questo contesto di con..FUSIONE i colleghi si sentono ogni giorno abbandonati, privi di un supporto e di una guida centrale che in un Gruppo da 13.000 persone dovrebbe essere salda e forte, non con indicazioni locali diverse, imprecise, tardive e talvolta contraddittorie, che generano una sensazione di disorientamento ed abbandono.

Va immediatamente risolta la questione organizzativa: capire a chi rivolgersi, avere risposte, mettere ordine in maniera uniforme e strutturata a questo caos organizzativo è l'unico modo per far percepire ai lavoratori che si sta lavorando in maniera coordinata per la risoluzione dei problemi, e che faccia sentire a chi è sul campo il supporto, pratico e morale, da parte del datore di lavoro.

Abbiamo richiesto di prolungare ed aumentare la presenza degli Avviatori, anche con figure professionali commerciali (family, affari e premium) in tutte le zone interessate, oltre quanto sembra stia disponendo l'Azienda, dato che alla fine del periodo di presenza, stimato con il termine di questa settimana, non avranno avuto modo, per ragioni ovviamente non imputabili ad essi, di portare a terminare il loro compito se non quello limitato della stretta operatività di sportello, naturalmente sostituendo coloro che desiderano rientrare alle proprie famiglie.

Riteniamo sia urgente un'accelerata sul fronte assunzioni per rimpolpare gli organici delle filiali coinvolte dalla migrazione e per colmare l'assenza di Avviatori nelle filiali storiche e le già previste uscite anticipate (Fondo di Solidarietà e Pensionamenti) in un momento dove tutto il Gruppo è in forte stress organizzativo. Senza inserire forza lavoro diventa insostenibile far fronte agli affiancamenti, al caos organizzativo, alle assenze programmate, ai riposi compensativi e pretendere anche risultati commerciali.

Il **piano formativo**, già oggetto di forti divergenze tra le parti, come temevamo si è dimostrato difficilmente attuabile. Corsi incentrati in gran parte su una fruizione on-line sembravano sin dalla loro presentazione non compatibili con i tempi e i carichi di lavoro in prevedibile aumento esponenziale. Questa impostazione oggi lascia intravedere tutta la sua "debolezza" ed inefficacia, per cui aule fisiche e virtuali, la creazione di ambienti protetti e ambienti di prova avrebbero potuto evitare questa ulteriore inefficienza.

Riteniamo necessario anche un **ripensamento dei 300 efficientamenti di Personale da Ottimizzazione Territoriale**, sia a riguardo alle tempistiche che alle numeriche, **va ulteriormente potenziato l'Help Desk**, anch'esso sottoposto ad un gravosissimo stress organizzativo, visto che la situazione generale ha finito col proporre tempi di risposta dilatati, grandi difficoltà sull'interazione telefonica, con la modalità-ticket che non offre quello scambio diretto più efficace ed immediato nella ricerca delle soluzioni.

RICHIESTE INOPPORTUNE

Mentre la con..FUSIONE organizzativa vive il suo peggior momento, riprendono rapidamente le richieste e le pretese di dati commerciali come se nulla fosse, con indagini sui numeri del venduto o reprimende rispetto alla gestione delle tantissime chiamate non risposte della clientela, solo perché possono incidere sul sistema incentivante.

Non solo la riduzione promessa delle richieste commerciali non sembra essere stata attuata, ma si richiede addirittura uno sforzo ulteriore a recupero di risultati che di certo non mancano, dai dati illustrati in questi giorni alla stampa.

Non è il momento di alzare l'asticella delle pressioni commerciali!

Riteniamo indispensabile che il Retail, opportunamente sensibilizzato dall'alto, dia prova di una presa di coscienza lucida delle situazioni di difficoltà in cui i colleghi stanno operando e pratici concretamente la calmierazione degli obiettivi commerciali per il periodo in corso, che era stata anticipata al tavolo ed alla Commissione Politiche Commerciali.

SICUREZZA

È urgente un intervento sulle code ininterrotte che in tante filiali continuano a presentarsi ogni giorno, con persone anziane in piedi, situazioni di criticità in strada già sfociate in momenti di tensione tra clienti e tra clienti e colleghi.

Soluzioni semplici e banali come **codometri, sedie ai clienti, presenza di una guardia sono tutti interventi utili a ridurre tensione e stress dell'attesa, dando ai colleghi un minimo di serenità in più** e che possono essere gestite anche dalle DR a seconda della situazione locale che va monitorata giorno per giorno in maniera più attiva e presente da parte di chi ha la responsabilità sul territorio.

Va risolta anche la gestione delle cassette di sicurezza, che in diversi casi sono rimaste operative nelle filiali accorpate e chiuse, e costringono i colleghi ad accompagnare il cliente in locali non presidiati con le intuibili difficoltà oggettive.

Nella con..FUSIONE aumentano i rischi per tutti i colleghi e, stante la situazione descritta, abbiamo ritenuto ancora più opportuno reiterare la richiesta di una manleva sia sul piano operativo che su quello legato alla sicurezza, che rappresenterebbe anche una assunzione di responsabilità da parte dell'azienda di fronte a questa situazione.

Il quadro di queste prime giornate lavorative post migrazione dimostra come sia sempre più importante e stringente affiancare alla discussione svolta al tavolo, l'avvio di un percorso che vada ad intervenire su processi, procedure ed organizzazione del lavoro. È un percorso che deve avere contenuti politici, ma che deve essere anche molto pragmatico e tecnico tramite la Commissione Paritetica sull'Organizzazione del Lavoro, istituita da mesi, ma oggi ancora mai convocata e che avrebbe potuto contribuire a ridurre l'impatto di questa migrazione.

I primi riscontri che ci sono stati rassegnati sono stati contraddistinti da una logica troppo concentrata "sul numero", che denota uno scollamento tra il mero dato e la realtà oggettiva vissuta in prima linea.

Resta quindi urgente che l'azienda si faccia carico di intervenire rapidamente per invertire la situazione e mitigare le difficoltà, dando prova di un coordinamento forte e centralizzato che possa rappresentare anche un segnale di vicinanza a tutti i colleghi, che finora è mancato.

Ci riferiamo a lavoratori che a suo tempo avevano accolto con favore, se non con entusiasmo, la “nuova avventura” societaria che il perfezionamento dell’OPA aveva creato, ma che nel giro di poco tempo sono stati travolti, loro malgrado, da un contesto ingovernabile, che nonostante il senso del dovere e l’impegno messi in campo ha portato a situazioni di disagio psico-fisico causato dai carichi di lavoro e dal senso di impotenza rispetto alla massiccia mole di problematiche che stanno condizionando il rapporto con la clientela.

Vista la situazione il tema non potrà che essere ripreso al tavolo a breve: **le questioni aperte sono tante, e c’è una forte necessità di risposte rispetto ad una situazione estremamente delicata.**

Parma, 13 maggio 2022

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