



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI INTESASANPAOLO NOVARA E V.C.O.

DON'T WORRY BE HAPPY !!!



Abbiamo una squadra manageriale esperta, coesa e motivata ...

... e ogni persona con il proprio Piano di Impresa da conseguire ... (parola di Piano Impresa)

SERIETA' E COERENZA ? ALCUNE PERSONE RESTANO SEMPRE ANCORATE AI LORO STILI...

A UN MESE DALLA PARTENZA DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO, SONO MOLTEPLICI LE GRIDA D'ALLARME DA PARTE DEI SINDACATI TERRITORIALI E DELLE SEGRETERIE!!!

E' destabilizzante credere nei principi dell'azienda (vedi CODICE ETICO INTESASANPAOLO, peraltro riportato anche nell'intranet pagina "gestione dirigenti, ruolo e responsabilità" e menzionato come principio fondante nel "codice di comportamento di gruppo") **e vedere azioni di capi che vanno in direzione opposta.**

Visionare i corsi a catalogo nell'ambito dei comportamenti manageriali, alcuni fruibili "pronti all'uso"; basti citare, pensando ai comportamenti dei ns manager, i corsi "fare servizio – cuore, cervello, mani", "ascolto empatico e attivo", CMA00421 "accendi l'ascolto", CMA00133 "io e i miei collaboratori", ecc. ecc.. **e vedere capi che forse hanno partecipato ma non hanno recepito.**

Nel **PIANO INDUSTRIALE** è ricorrente l'affermazione "persone e investimenti come fattori abilitanti" e si parla di "sviluppo capitale umano" con il "senso di appartenenza e orgoglio" ma forse si parla del solo management, esperto coeso e motivato....

Anche "**Performer**" dice che l'obiettivo del nuovo sistema sarà rispondere ai cambiamenti legati al piano impresa 2014/2017 andando a garantire "maggiore concretezza e vicinanza alle persone" ...

E IL MANAGEMENT COSA FA ?

Pensa solo ai risultati commerciali, non importa come si raggiungono, l'importante è il metodo commerciale - definito da consulenti - e il risultato economico per gli incentivi del management e gli azionisti !! Ed ecco che i criteri "meritocratici" di promozione rispondono **solo alla capacità di vendere** e non alla conoscenza, competenza, professionalità capacità di gestire, qualificare rapporti umani interni ed esterni all'azienda, attenzione e lungimiranza nella gestione del rapporto volto più ad un risultato costante e duraturo che ad un risultato immediato senza prospettiva.

Il ns.management sembra **rifiutare l'ascolto e il dialogo, magari critico ma costruttivo, con colleghi e con i loro rappresentanti sindacali.**

Il Sindacato, nel ns.settore, è un osservatore privilegiato del reale clima aziendale, delle effettive problematiche operative e organizzative del territorio, grazie a un dialogo con i colleghi che si fonda sulla reciproca fiducia e sulla libertà d'espressione, ben differente da quanto accade da molti anni nel rapporto collaboratori/capi (come possiamo noi, cappuccetti rosso, fidarci del lupo ?)

I Sindacalisti e tutti i colleghi dimostrano di avere come obiettivo il bene aziendale, visto anche che gli insuccessi e le scelte sbagliate sono a carico esclusivamente della "manovalanza": **un management che ha a cuore il bene aziendale**, il senso di appartenenza, l'orgoglio dei dipendenti, **cercherebbe**, anziché rifuggire, **il confronto e il dialogo con i Sindacalisti**, anche e in **particolare quelli "di base" che sono quotidianamente a contatto con i colleghi.**

Le problematiche del NMS (nuovo modello di servizio) sono ormai quotidianamente evidenziate più volte su tutto il territorio nazionale (e il nostro territorio non è isola felice) a livello unitario o singolarmente dai Sindacati: possibile che non ci siano segnali di attenzione/intervento a livello aziendale? Tutto tace: cosa possiamo pensare? Che questo è il sistema per raggiungere l'obiettivo dell'orgoglio e dello spirito di appartenenza ?

Qualcuno ha detto "dovete gestire le priorità e non le emergenze" ... Ma le priorità restano sempre più prive di ascolto e di riscontro! Proviamo ad elencarne qualcuna:

- **la carenza di organici !!!** (*v/turni filiali flexi, v/perdite di operazioni perché non ce la facciamo.... v/I VOLANTINI !!!*);
- **pressioni commerciali, continue, ripetute** affiancate, in alcuni casi, da richieste di **report individuali**, al di là di ogni limite normativo, che rischiano di alterare il regolare rapporto commerciale con il cliente e la tenuta a medio-lungo termine della relazione;
- criteri di valutazione e **promozione "meritocratica" basati quasi esclusivamente sui risultati raggiunti a prescindere dal contesto**, dalla professionalità e competenza dei collaboratori che hanno contribuito a produrli, dalla sostenibilità dei risultati stessi nel medio-lungo periodo;
- una perdita di tempo che genera stress e alienazione legata **ai continui monitoraggi, di ogni tipo**, richiesti: **ABC, riunioni, telefonate, report...** come se fossimo delle macchinette, dei contatori che devono, assolutamente e a prescindere, collocare certi prodotti a certi clienti decisi da qualcuno a tavolino, qualcuno che non ha mai lavorato in una filiale e che probabilmente non conosce nemmeno le ricadute che tali approcci commerciali generano;
- la necessità di **formarsi non solo partecipando a corsi in aula ma anche affiancandosi** a chi conosce il lavoro e ci trasmette l'esperienza e le conoscenze che non stanno in nessun file. La consapevolezza del tempo che ci vuole per poter apprendere e/o cambiare il proprio modo di lavorare;
- la mancanza di organizzazione sui molteplici aspetti pratici ed operativi previsti dal NMS si evidenzia anche in alcuni aspetti oltremodo concreti quali, ad esempio, i seguenti:
 - a) la documentazione dalle filiali retail a quelle imprese che non viene trasmessa (non è stato previsto?);

- b) le auto per i colleghi che devono essere itineranti nel territorio che sono state richieste ma non arrivano;
 - c) il passaggio di grado ai colleghi che hanno assunto responsabilità e rischi senza alcun riconoscimento in cambio;
 - d) i pc portatili dei gestori non supportati dal fisso che continuano a generare problemi e perdite di tempo;
- la chiusura del **distaccamento imprese di Borgosesia**, che non abbiamo condiviso e che ci ha scaricato problematiche complesse nella gestione dei rapporti e nella stessa logistica degli spostamenti in un territorio vasto e difficoltoso perché montuoso e soggetto ad alluvioni;
 - la necessità di fare le opportune **valutazioni sul peso dei singoli portafogli** che vedono situazioni con carichi insostenibili.

Aggiungiamo che il modello prevede **una divisione assurda delle filiali in personal/retail** che produce perdite di tempo, disservizi alla clientela, rigidità e disagi nella gestione dei turni nelle filiali flexi, criticità organizzative che ricadono su colleghi e anche clienti data la separazione informativa attuata.

Lo stesso modello imprese che accoglie il cliente ex-SB e quello ex-Corporate, con conseguenti necessità operative e di supporto molto diverse impatta, invece, con lo schema operativo di servizio rigido e uniforme.

INOLTRE, SPESSO CI TROVIAMO DI FRONTE A TELEFONATE O MAIL DI CAPI CHE IN MODO COSTANTE EVIDENZIANO INCAPACITA' DI FORNIRE VALORE AGGIUNTO: QUESTI CAPI, COSA CI STANNO A FARE ?

Nel DNA di ogni lavoratore, capi inclusi, dovrebbe essere presente l'abitudine a pensare: cosa ci sto a fare? Che valore aggiunto sto fornendo in questo momento ?

Non ci sembra di vedere tale ossessione presente in **tanti capi che invece sono ossessionati dal metodo commerciale, inteso come controllo ossessivo del numero degli appuntamenti in agenda e di dichiarazioni fuori da ogni realtà operativa e quotidiana.**

D'altronde, le minacce ai nuovi capi ci sono già state... LA SCADENZA 31.03.2015 !!! Lo stress del metodo/risultato ma in particolare le minacce ai nuovi capi per poi a cascata a cosa ci porterà ?

Se non si interviene, il risultato è che è stata tolta forza lavoro alla Rete con il rischio di avere più gente che legge statistiche e che si limita a dire "devi fare di più" altrimenti...

Un esempio. Noi rileviamo ancora, e siamo preoccupati, perché abbiamo seri dubbi che un Capo Area Personal – mc – interpreti correttamente il proprio ruolo: vuole dimostrare (più realista del RE) che tutto funziona subito a meraviglia e, come sua consuetudine, "perfettamente il linea con le direttive aziendali" sulla accoglienza, cordialità, sul sorriso e fare squadra, quando si reca nelle filiali a "volte" riesce persino a salutare, poi a passo spedito e a testa bassa si ritira nel primo ufficio libero per iniziare la sua classica telefonata che consiste nello sbraitare classifiche e dati motivando o meglio **DEMOTIVANDO** i direttori (e a scendere i gestori) i quali a loro volta dovranno filtrare e poi filtrare i suoi "indirizzi commerciali" così chiamati dall'azienda e le sue costruttive e-mail cercando di focalizzarsi sugli obiettivi calati. Costruttive e-mail perché non danno valore aggiunto: si limitano a comunicare la percentuale giornaliera di

raggiungimento del budget da parte dell'Area e aggiungendo, quale indirizzo strategico e valore aggiunto, *"ma cosa stiamo facendo ?" ... "lascio a voi ogni considerazione"... ecc. ecc..*

Questa fotografia, pur con tutti i limiti della campionatura e dell'analisi, mostra una realtà aziendale che dovrebbe essere gestita senza oppressione, con più accuratezza, con maggior attenzione alla produttività generata dalla motivazione, piuttosto che ricercare i risultati incutendo timore e imponendo una cadenza ritmica di tempi e metodi di lavoro a cottimo, magari senza considerare le incombenze di carattere "amministrativo" che ci fanno perdere tempo e che comunque sono poi un problema del collega - **v/guide operative che però esplicitano sempre "sanzioni" o "rischi a carico"** - e non perlomeno nell'immediato dell'azienda.

Per quanto sopra illustrato attendiamo risposte concrete dall'azienda, in merito anche alla prevenzione e al monitoraggio relativo allo **"STRESS LAVORO CORRELATO"!!!**

RSA di Novara e del V.C.O. Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Uilca

Novara, 27 febbraio 2015