

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Caring Services: Opportunità o Costo

Documento delle OO.SS relativo alla verifica

prevista dall'accordo del 27 marzo 2013

Durante l'incontro del Coordinamento delle RSU di Telecom tenutosi il 16 e 17 luglio, l'azienda, in ottemperanza a quanto previsto dagli accordi sottoscritti il 27 marzo 2013, ha avviato un confronto finalizzato a definire le strategie inerenti il futuro di Caring Service con particolare riferimento alla decisione di procedere alla societizzazione della divisione.

L'accordo del 27 marzo oltre ad aver previsto l'azzeramento degli esuberi alla scadenza del periodo di solidarietà, stabiliva una moratoria della decisione di procedere alla societizzazione per un anno, con una serie di interventi finalizzati a recuperare produttività, misurati i quali l'azienda avrebbe definito la sua posizione sul futuro della divisione.

In tale incontro l'azienda ha evidenziato come gli interventi realizzati abbiano consentito un ingente recupero di produttività (misurabile in oltre 60 milioni di euro) pur lamentando un costo eccessivo rispetto al mercato esterno.

In tale ambito ha presentato un progetto per "industrializzare" e qualificare l'attività, chiamato "caring competence center" realizzato il quale avrebbe consentito di archiviare il progetto di societizzare la divisione, attraverso la cessione del ramo aziendale.

Su tali temi si sono tenute le assemblee dei lavoratori grazie alle quali le Segreterie Nazionali, hanno costruito una propria piattaforma per affrontare il confronto con l'azienda.

L'Attività di call-center è considerata "*job-intensive*" o più semplicemente un'attività stressante. A seguito di ben due diverse valutazioni, la seconda delle quali molto dettagliata ed approfondita (anche grazie all'intervento di soggetti terzi), è emerso con chiarezza che il rischio di stress lavoro correlato è dovuto al contenuto stesso dell'attività svolta dai lavoratori: lo sforzo di intrattenere una relazione con il cliente (spesso complicata e conflittuale); contemporaneamente la difficoltà di dover subire i tempi di lavoro imposti dalle macchine (che subiscono rallentamenti e malfunzionamenti, e su cui non si investe sufficientemente, anzi le novità introdotte negli anni hanno reso meno fruibile l'attività); la necessità di rispettare procedure ed indicazioni aziendali modificate di continuo, spesso farraginose se non contraddittorie tra loro; tutto ciò genera nei lavoratori una situazione di forte sollecitazione, di forte stress appunto.

In questo meccanismo s'inseriscono i rapporti gerarchici, ovvero le pressioni più o meno dirette, da parte delle funzioni aziendali perché tutto questo lavoro avvenga entro certi tempi e che produca i risultati stabiliti dall'azienda in tema di soddisfazione della clientela, di vendita e quant'altro. Ritmi di lavoro incalzanti, forti pressioni per il raggiungimento di risultati 'sempre più sfidanti' (esasperati dalla malsana pratica dei CANVASS, le pressioni per raggiungere i quali spesso sono degenerata in comportamenti scorretti e manomissione dei dati) hanno prodotto all'interno dei call-center di Telecom una situazione di grande disagio.

A ciò va aggiunto un generale malessere dovuto alla percezione di precarietà e insicurezza del proprio futuro lavorativo in azienda, esasperati in ambito Caring dalla creazione della divisione prima e dalla costante minaccia di societizzazione poi, con l'aggravante di sentirsi intrappolati in un settore aziendale da cui non si può uscire in nessun caso.

I lavoratori del Caring, a seguito degli interventi seguiti agli accordi del 27 marzo, hanno raggiunto il punto limite di pressione sostenibile. Un nuovo aumento delle pressioni, oltretutto non più collettive, sul modulo, ma individuali, segnerebbe il punto di non ritorno. Invece è ormai necessario creare le condizioni per un incremento della produttività complessiva del caring, intervenendo su tutti gli elementi che rendono farraginosa la prestazione ed eliminando tutti gli elementi di indebite pressioni individuali che vengono esercitate, causa di un peggioramento complessivo del clima aziendale.

Risulta evidente che un sostanziale miglioramento del clima aziendale associato ad interventi in nuova tecnologia (software e hardware) e da una semplificazione delle procedure risultano gli unici strumenti in grado di avviare in percorso virtuoso in grado di incrementare la produttività complessiva del settore migliorandone efficienza ed efficacia.

Per perseguire tali obiettivi, che devono essere in grado di mettere in evidenza la reale volontà aziendale di voler procedere verso l'industrializzazione dell'attività con una valorizzazione delle professionalità e competenze presenti è indispensabile che il confronto porti a un'intesa complessiva che contenga le seguenti condizioni:

Progetto di societizzazione: l'azienda deve ritirare il progetto approvato dal consiglio di amministrazione e prevedere, in linea con quanto già fatto all'interno del settore, un arco temporale medio lungo in cui ci sia l'impegno a non avviare ulteriori progetti di societizzazione di attività ricomprese nell'attuale perimetro del caring.

Chiusura sedi: in considerazione dei risultati economici conseguiti, si può procedere al superamento della chiusura delle sedi individuate nell'accordo del 27 marzo. L'eventuale chiusura dovrà riguardare solamente le sedi in cui sia possibile offrire una ricollocazione in altro ambito operativo al personale ferma restando la sede di lavoro, lasciando l'opportunità del telelavoro alla volontarietà delle persone coinvolte.

Opportunità professionali e mobilità aziendale: il superamento del progetto di societizzazione deve portare a un reale superamento delle barriere poste ai lavoratori che operano nel caring. Pertanto sarà necessario garantire pari opportunità di sviluppo professionale a tutti gli addetti; inoltre, come già previsto dall'accordo del 27 marzo u.s., è necessario individuare un numero di lavoratori da trasferire dal caring al settore Open Access (viste le evidenti carenze di organico presenti in quella struttura) entro l'anno. Per facilitare il progetto complessivo potrebbe essere utile effettuare una mappatura delle competenze e delle conoscenze di tutto il personale e una analisi dei fabbisogni professionali presenti in tutta l'azienda, favorendo in questo modo percorsi di crescita e/o arricchimento professionale.

Inquadramento professionale: nell'ambito della richiesta aziendale di individuare un nuovo profilo di operatore "specialista esperto di customer care" è necessario definire percorsi certi di carriera che consentano una opportunità di accesso rivolta all'insieme degli operatori. In tale ambito andranno rivisti i contingenti definiti nell'accordo del 3 dicembre 2005 superando l'inquadramento al 3 livello e definendo le nuove percentuali di popolazione da collocare al 4, 5 e 6 livello. Infine, andrà uniformato il livello 6° per la figura del team leader.

Part – time: Anche con l'obiettivo di procedere a un'ulteriore internalizzazione delle attività è necessario prevedere, su base volontaria, la possibilità per il personale con orario part time di incrementare il proprio orario di lavoro sino al raggiungimento del tempo pieno. In tale contesto l'azienda accoglierà anche tutte le domande avanzate dal personale per trasformare la propria prestazione da contratto a tempo pieno a contratto a tempo parziale.

DAC: l'esperienza del Dac ha consentito di internalizzare numerose attività che hanno consentito un ingente recupero economico. Dopo la fase di avvio appare necessario immaginare lo sviluppo di ulteriori attività da internalizzare per evitare che il tutto si concentri sulla "tipizzazione" di documenti con il rischio che tale attività risulti, per effetto dell'evoluzione tecnologica, già obsoleta nei prossimi anni. In quest'ambito e con questa prospettiva è necessario effettuare una rivisitazione degli skill presenti con l'obiettivo di individuare le migliori attività da internalizzare.

Cloud delle competenze: il progetto avanzato dall'azienda dovrà necessariamente essere rivisto per rimuovere le attuali forme di pressione che vengono esercitate sui singoli lavoratori e contribuire a ridurre lo stress correlato misurato. Quindi, ferma restando l'estrapolazione a livello aggregato dei dati, come previsto dal vigente ccnl, l'accordo dovrà prevedere il divieto esplicito:

- di esercitare pressioni sulla performance del lavoratore;
- di consentire la visione dei dati già prodotti dai sistemi in uso ai Team Leder;
- di consentire la visualizzazione ai colleghi se non in ambito di performance media;
- di essere utilizzati per il riconoscimento di integrazioni salariali.

Al fine di garantire corrispondenza tra quanto definito nell'accordo e quanto applicato sarà necessario prevedere che il mancato rispetto di tali principi costituirà condotta antisindacale ai sensi dell'articolo 28 della legge 300/70 e conseguente mancato rispetto dell'Art. 4 Legge 300/70.

In tutti i casi i dati dei sistemi non potranno essere utilizzati, né da soli né a sostegno di ulteriori elementi di riscontro, per effettuare contestazioni disciplinari.

Per quanto attiene i sistemi di speech recognition e speech to text, il loro utilizzo dovrà prevedere l'anonimato delle registrazioni, con una percentuale massima di riascolti da effettuarsi con la presenza delle RSU, attraverso sistemi di morphing della voce con conseguente contestuale distruzione dei master con le registrazioni in chiaro e con la cancellazione di ogni riferimento a lavoratori e/o clienti, così come già realizzato in altri accordi di aziende del settore.

Al fine di elaborare e aggiornare gli skill dei lavoratori e sviluppare permanentemente le competenze e le capacità potranno essere svolti incontri formali tra lavoratore, eventualmente assistito dalla RSU cui conferirà mandato e il proprio area manager con il coinvolgimento della funzione people value. Gli incontri, se richiesti dall'azienda, non potranno essere ripetuti più di 1 volta a trimestre e dovranno essere finalizzati esclusivamente per predisporre congiuntamente piani di formazione, affiancamento e di aggiornamento degli skill posseduti. Il lavoratore, analogamente, potrà chiedere un confronto con i propri responsabili al fine di segnalare eventuali lacune o deficit di conoscenze. Al fine di garantire corrispondenza tra quanto definito nell'accordo e quanto applicato sarà necessario prevedere che il mancato rispetto di tali principi costituirà condotta antisindacale ai sensi dell'articolo 28 della legge 300/70 e individuare, ai sensi del T.U. sulla rappresentanza, idonee forme di sanzione per le violazioni. Per consentire un monitoraggio costante occorrerà predisporre poi degli osservatori paritetici, anche a livello territoriale, che seguano con assiduità lo svilupparsi del nuovo modello organizzativo e siano messi nelle condizioni di verificare le segnalazioni di eventuali difformità operative rispetto a quanto pattuito così da poter permettere un rapido intervento volto, da un lato, a sanzionare atteggiamenti illeciti, dall'altro a ripristinare le procedure secondo quanto concordato dalle parti.

IT: lo sviluppo dell'IT nel caring rappresenta la leva più importante su cui intervenire per ottenere un recupero di produttività elevato. Semplificare gli applicativi, snellire procedure farraginose, rimuovere tutti gli elementi che rallentano e complicano l'attività dell'operatore sono le vere priorità su cui intervenire. Pertanto va individuata una sede permanente composta da RSU e rappresentanti aziendali in cui discutere i problemi sollevati e individuare soluzioni e tempi certi con cui intervenire. In tale ambito sarà programmato anche l'intervento sui sistemi hardware garantendo in questo modo la funzionalità delle macchine.

Ferie ed istituti per la conciliazione dei tempi "lavoro/vita": occorre giungere ad una armonizzazione che porti tutto l'ambito caring services ad avere chiare e condivise regole in materia di fruizione delle ferie e dei permessi. La migliore vivibilità del caring passa anche attraverso regole che diano certezza e trasparenza nell'assegnazione delle ferie pur riconoscendo le difficoltà legate all'operatività del settore e al conseguente obbligo di presidio costante.

Canvass e premio di risultato: per migliorare il clima aziendale è necessario produrre una modifica culturale dei sistemi di gestione, abbandonando le pressioni sulle performance individuali del lavoratore a favore della produttività collettiva del caring. Strumento idoneo a sostenere tale risultato è la politica retributiva. Pertanto si ritiene necessario sostituire la politica delle canvass individuali o di modulo con la definizione di un accordo, integrativo dell'attuale premio di risultato, che individui una pista specifica, in aggiunta all'attuale struttura del premio di risultato, che retribuisca gli scostamenti della produttività collettiva.

Roma, 14 Ottobre 2014

Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL