

Oltre i Coordinatori: QD, Account e Addetti.

In questi giorni si prosegue con le trattative in Azienda sulla questione Inquadramenti e Percorsi Professionali e ci teniamo a ribadire alcune questioni affinché la nostra posizione sia estremamente chiara e, speriamo, condivisibile da tutti i colleghi ai quali rivolgiamo l'invito di contattarci per qualsiasi suggerimento e/o commento.

Dopo la diffusione della "lettera aperta di un Coordinatore" (che ha riscontrato il favore e l'attenzione di diversi colleghi) vorremmo specificare che i problemi, purtroppo, non riguardano solo i colleghi che ricoprono (o ricoprivano) tale ruolo. È di fondamentale importanza comprendere come ogni ruolo, in Sede o in Rete, sia interconnesso con tutti gli altri, nonostante l'atteggiamento di Findomestic spinga a dividere i lavoratori, portando ognuno a guardare al proprio "orticello", piuttosto che a pensare che le fortune o le disgrazie altrui siano un problema generale e che, direttamente o indirettamente, prima o poi, hanno conseguenze su tutti.

Nel cercare un accordo con Findomestic proveremo a seguire criteri di merito piuttosto che automatismi, senza però dimenticare che parametri quali il numero di risorse impiegate in una struttura non può essere totalmente ignorato, come non può essere ignorato quanto fatto finora da coloro che avevano un ruolo che ora gli è stato trasformato in "altro".

Possiamo condividere che il piano su Inquadramenti e Percorsi Professionali sia relativo a tutto il personale, sia di Sede che di Rete, ma bisogna riconoscere adeguatamente ogni ruolo, con particolare riferimento a coloro i quali hanno delle specificità. Le peculiarità devono essere chiare in modo da non creare ambiguità che spesso portano a sottoinquinare certe strutture, condannandole per tanto tempo in un limbo poco chiaro dove i problemi e la gestione dell'imprevisto sono la normale operatività, mentre scarsi o nulli sono i riconoscimenti. Come esempio citiamo il **Web Credit**, il **Telemarketing**, le varie strutture **Flexi**: cosa sono questi uffici e chi vi lavora? Call Center o Commerciali? Per non parlare di svariati uffici di Sede dove si chiede molto in termini di professionalità, di competenza e di responsabilità nello svolgere il proprio lavoro, ma senza alcun riconoscimento se non come forma di regalia.

Aggiungiamo, inoltre, che se ad un lavoratore viene assegnato un ruolo (come pure il ricoprire un ruolo per tanto tempo) ciò accade per precisa ed autonoma scelta aziendale, non per cause divine incomprensibili. Questo, inevitabilmente, deve permettere al collega di accedere al percorso di carriera previsto (se verrà definito) e di maturare al contempo l'esperienza necessaria per la propria crescita professionale.

La difficoltà maggiore consisterà nell'armonizzare il passaggio dall'azienda che eravamo a quella che saremo. Abbiamo già percepito certe resistenze da parte di Findomestic che non vuol riconoscere (specialmente per gli **Account**) quanto fatto fino ad oggi da certi colleghi, non considerando la loro anzianità e costringendo tali colleghi a dover dimostrare nuovamente tutto da capo.

Prima di passare a fare una disamina più specifica per le singole categorie di lavoratori, ci teniamo a sottolineare come per queste Sigle Sindacali sia importante che il determinare un percorso professionale basato sul merito deve necessariamente passare attraverso l'individuazione chiara, trasparente, misurabile e verificabile dei criteri che lo attestano. **Questi parametri, qualunque essi siano ed indipendentemente dal numero, se sono soddisfatti devono indiscutibilmente dare luogo alla promozione prevista: non ci può essere un ulteriore grado di discrezionalità altrimenti ciò vuol dire che quanto individuato è inutile e diventa solo una presa in giro per chi si è impegnato seguendo le regole del gioco che però gli vengono cambiate continuamente e discrezionalmente!**

Quadri Direttivi. Questa è la categoria che agli occhi dei più può sembrare privilegiata, ma vi ricordiamo che anche i QD sono dipendenti come gli altri ed anche loro hanno obblighi e doveri, né più e né meno degli altri lavoratori. Riuscire a garantire un equo inquadramento ed un percorso professionale significa trovare gli spazi di crescita anche per i "sottoposti". L'area dei QD è quella alla quale l'Azienda chiede molto in termini di risultati, ma spesso non è propensa a riconoscere loro un giusto inquadramento. Se pensiamo che in Rete si chiede ad un Account Manager o ad un Team Manager di essere responsabile di un gruppo con non meno di 10 colleghi, nonostante vogliamo cercare di seguire l'impostazione meritocratica che Findomestic vorrebbe introdurre, non riusciamo a non tenere in adeguata considerazione anche il numero di persone gestite. Stesso dicasi per i Responsabili di Centro con numeri di colleghi gestiti ben più alti. Secondo noi si tende a schiacciare verso il basso tutte le componenti una volta specifiche di ruoli elevati. Anche la nostra richiesta di rivedere i Ruoli Chiave (nel numero e nell'importo di ruolo) serve proprio per dare dignità ed opportunità ad una categoria di persone che oggi devono garantire risultati, professionalità e trasformare in azioni le scelte aziendali, spesso lasciati soli ad affrontare i problemi quotidiani.

Account e Coordinatori. Sui **Coordinatori** ci siamo già espressi, ma non possiamo che ribadire la nostra volontà nel cercare di rendere giustizia a tutti coloro cui fino a ieri veniva richiesto molto in cambio di promesse allettanti, salvo oggi sentirsi dire da Findomestic: "abbiamo scherzato e sicuramente avevate capito male in passato".

segue...

Stesso discorso per gli **Account**. Oggi gli Account sono in balia di se stessi, i nuovi "zingari del credito", esseri erranti che non hanno più un luogo dove lavorare né orari di lavoro. In passato anche a questa categoria venivano attribuiti vantaggi che oggi, crediamo, non siano più tanto invidiati. Questi colleghi vivono in macchina cercando con il pc portatile di mantenere un contatto con l'Azienda, ma spesso il collegamento non funziona. Devono arginare tutti i problemi che si sono presentati con la ristrutturazione, spendendosi personalmente (nei confronti dei partner sono il volto dell'azienda) senza certezza di essere supportati dalla struttura. Devono garantire qualità, quantità, efficienza, efficacia, disponibilità e, se possibile, raggiungere il budget (imposto), ovviamente senza avere in cambio un sistema incentivante. Hanno però il telefonino aziendale che usano continuamente, ma con un plafond di 100 € mensili di spesa (solo per ottobre, novembre e dicembre aumentato per far fronte alla ristrutturazione), superato il limite pagano di tasca propria le telefonate di lavoro. Hanno la macchina aziendale, sicuramente un vantaggio, ma con l'altra faccia della medaglia dell'essere costretti a viverci dentro, per le strade, nel traffico, correndo per cercare di fare una visita in più, con tutti i relativi rischi di salute e sicurezza. Non ci sono più orari: grazie al pc portatile collegato (se funziona) si può lavorare in pausa pranzo, oppure - tramite l'ADSL installata a casa - la sera dopo cena o nei fine settimana. Grazie ancora al telefonino si può rispondere in qualsiasi momento al convenzionato di turno che ha orari lavorativi che arrivano fino alla sera e sono aperti la domenica (il sabato lo sono da sempre).

A queste persone l'Azienda dice che non è certo che diventeranno QD, devono dimostrare di meritarlo, però non si fa scrupoli di chiedere loro di lavorare con disponibilità e responsabilità da QD, ma retribuendoli come Addetti.

Per qualsiasi domanda, commento e consiglio, tutti noi siamo a vostra disposizione e potrete anche contattare **Raffaele Palma cell.335.1865116** come nostro referente per gli Account.

Addetti. Ultimi, ma non per questo meno importanti. Oggi stanno lavorando sempre più in condizioni difficili stentando a riconoscersi quali impiegati. Il lavoro quotidiano viene sempre più impoverito di contenuti e lasciato decidere da "sistemi esperti". In molti uffici ormai i lavoratori sono tutti allineati ed ammassati dove anche il ricircolo dell'aria spesso è problematico con la possibilità di formare cattivo odore, ognuno con la propria cuffietta e 2 (due) monitor: con uno solo i danni alla vista erano ancora limitati! (Ci domandiamo a quando il secondo microfono: visto che abbiamo due orecchie e due lobi temporali, potremmo prendere due telefonate, siamo fiduciosi in merito)

Si deve fare quantità, la qualità alle volte sembra un limite che ci fa perdere tempo. Ci siamo trasformati in "videoterminalisti", ma l'Azienda lo nega e con essa tutte le problematiche di salute e sicurezza. Meno male che la legge in merito costringerà Findomestic ad effettuare una verifica di tutti i posti di lavoro e dichiarare quali ruoli sono da videoterminalista e quali no. Certo chi si occuperà della verifica è chiamato dall'Azienda... speriamo bene.

In passato c'era la sensazione di far parte di un progetto e di essere una persona, oggi siamo sempre più "numeri" che se non funzionano verranno sostituiti da altri "numeri". Se in passato la prospettiva era diventare Coordinatore o Incaricato Commerciale, oggi questi ruoli perdono il proprio appeal in quanto a queste figure (ormai mitologiche) si sono sostituiti ruoli ingrati per cui non si sa più se il gioco valga la candela. Quotidianamente bisogna garantire performance delle quali non è chiaro il fine, visto che il possesso di determinate skills non porta benefici reali e diretti: essere formato (ma non si fa formazione), fare risultato (ma quando lo fai dovevi fare qualità), fare qualità (ma dovevi fare risultato), essere disponibile alla mobilità (ma senza alcuna garanzia), formare i colleghi (ma non ti insegnano come fare e non è un titolo di merito riconosciuto ufficialmente), essere "proattivo" (ma che vuol dire?). Tutto questo possibilmente con buon umore, quasi con allegria, disponibilità, prontezza, professionalità e con rendimento performante (quasi fossimo automobili). Poi quando viene assegnato un compito che non spetterebbe, è perché stanno offrendo una possibilità. Nonostante tutto ciò non si parla di sistema incentivante, anche se continuano a valutare il personale sul rendimento (obiettivi).

Noi stiamo lavorando affinché un Addetto, di Sede o di Rete, possa riuscire ad avere una progressione di carriera che, quanto meno, gli consenta di arrivare in tempi accettabili al livello di 3A3: c'è un possibile percorso che, come detto, si vuol basare sul merito, ma il problema insiste sui criteri che l'Azienda vuol adottare e sul riconoscimento (secondo noi dovuto, secondo l'Azienda ancora discrezionale) dei livelli al raggiungimento dei requisiti.

Crediamo di avervi detto quello che è il nostro punto di vista circa le cose in Azienda e che ci servono da base per tutte le trattative, ma se credete che ci siamo dimenticati qualcosa o volete darci un contributo sapete dove trovarci, siamo a vostra disposizione. Domani proseguiremo con il confronto su Inquadramenti e Percorsi di Carriera, vi terremo aggiornati sugli sviluppi.

Le Segreterie Aziendali
FALCRI - SILCEA