

rsacgileura@gmail.com



**Rsa Fisac Cgil Europ Assistance
Luglio 2012**

**Il sindacato di chi lavora, di chi ha perso il lavoro,
di chi lo cerca, di chi ha già lavorato, di chi lo vuole difendere.**

VERSO IL RINNOVO DEL CCNL AISA

La piattaforma per il rinnovo del nostro CCNL, scaduto il 31 dicembre 2010, è stata approvata all'unanimità dalle assemblee delle lavoratrici e dei lavoratori svoltesi nel mese di maggio in tutte le aziende Aisa. Il 13 luglio è previsto l'incontro tra la delegazione delle aziende Aisa e le Organizzazioni Sindacali per la presentazione della piattaforma alla parte imprenditoriale.

La piattaforma di rinnovo è il risultato di un percorso unitario che le Organizzazioni Sindacali hanno compiuto nel ventennale della nascita del CCNL Aisa, con l'intento di rafforzare ulteriormente il settore dell'assistenza assicurativa e avvicinarsi sempre più al mondo delle assicurazioni.

La struttura della piattaforma si sostanzia nelle seguenti linee guida: potenziamento dell'area contrattuale, maggiore attenzione alle informative che le aziende devono fornire al sindacato, progressivo consolidamento del welfare di categoria, stabilizzazione dell'occupazione nel settore, tutela delle situazioni di maggiore debolezza e disagio, adeguamento dei tabellari per garantire un salario dignitoso e al passo con il costo della vita.

Si tratta di una piattaforma ambiziosa, soprattutto in un momento di crisi generalizzata come quello che stiamo vivendo dal 2008. Abbiamo tenuto conto delle difficoltà contingenti, prevedendo l'introduzione di una procedura definita nel caso si verificassero eccedenze di personale e integrando la piattaforma con la richiesta di poter aderire al Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente delle Imprese Assicuratrici, richiesta approvata da tutte le assemblee con una sola astensione.

Le assemblee sono state vivaci e le lavoratrici e i lavoratori molto interessati alle proposte pur consapevoli del momento non facile che stiamo attraversando. Il dato della partecipazione alle assemblee è in linea con quello dei passati rinnovi contrattuali ma in un momento come questo ci aspettavamo una partecipazione maggiore. La crisi eccezionale che stiamo vivendo richiede un appoggio e una vicinanza straordinari da parte di coloro che rappresentiamo. Il percorso del rinnovo contrattuale sarà, con tutta probabilità, complesso e articolato e nel caso fosse necessaria la mobilitazione del settore Aisa, la partecipazione dovrà essere molto convinta e numericamente consistente.

Le Organizzazioni Sindacali riescono a portare a termine con dignità un rinnovo contrattuale soltanto se sostenute dalla determinazione dei propri rappresentati; non bastano le buone proposte e una dialettica convincente: serve la forza delle lavoratrici e dei lavoratori.

Vi ricordiamo che chi fosse interessato a conoscere in dettaglio le proposte, si può rivolgere alla RSA Fisac CGIL e richiedere una copia della piattaforma.

PANEM ET CIRCENSES NELL'ERA DELLA COMUNICAZIONE

Queste righe sono una riflessione sugli stili e i modelli comunicativi che stanno cambiando nella società contemporanea e anche nel nostro microcosmo aziendale.

La nostra è l'era della comunicazione sempre più veloce e onnipresente, l'era della reperibilità assoluta, dei social network: la tecnologia ci consente di essere ovunque e di venire a conoscenza di tutto. Tempo e spazio sono stati quasi completamente annullati.

E' cambiato anche il modo di comunicare e di conoscere, non c'è tempo a sufficienza per approfondire tutti gli argomenti: si fa un po' di "surfing" tra le informazioni, con il rischio di non sapere più che cosa è prioritario e trattare allo stesso modo tutti gli argomenti. Siamo circondati da una quantità così elevata di informazioni da rimanerne quasi prigionieri.

Europ Assistance ha introdotto in azienda, con lo scopo dichiarato di migliorare la comunicazione, un nuovo applicativo che si chiama Lync, una sorta di social network aziendale, con tanto di chat e file audio e video. Al di

l'aspetto del potenziale rischio di controllo a distanza, del quale ci stiamo occupando come sindacato, vale la pena di spendere qualche parola sulle caratteristiche di questo tipo di comunicazione. Innovativa, efficiente, moderna, ma anche con un tratto di spiccata informalità, soprattutto per quanto riguarda la chat, eppure, non va dimenticato, strumento di lavoro.

La via dell'informalità è perseguita da qualche tempo in maniera sistematica in Eura e sta diventando un vero e proprio metodo di comunicazione esteso su più livelli. Forse tutto è iniziato dall'abbigliamento: il nostro attuale amministratore delegato ha modificato (intenzionalmente?) il dress code in EA, dando per primo l'esempio, che –ovviamente– tutti o quasi i dirigenti hanno subito seguito, cosa che poi a cascata hanno condiviso tutti i dipendenti, anche grazie all'iniziativa "At lunch with...". Iniziativa pensata per conoscerli meglio i dirigenti, così in maniera conviviale, potendo essere tutti (?) più liberi, più informali.

Il nuovo dress code, ovviamente, incontra il nostro apprezzamento; lo avevamo richiesto da tempo, visto che impatta sulla miglior vivibilità e, in estate, sull'ambiente.

Poi ancora, il tradizionale "Christmas Party", rivisitato e reso meno rigido, meno formale. Poi l'idea di organizzare l'Happy Hour, evento inedito, informale, da (sempre) giovani: un successone. Infine (ma solo per il momento, mentre sto scrivendo, è appena stata annunciata la prossima iniziativa per il 9 luglio) la splendida iniziativa dedicata ai bimbi dei dipendenti il 19 giugno, cosa che era stata fatta anche in passato ma mai con un risultato di partecipazione tanto spettacolare. L'obiettivo dichiarato dall'azienda è di creare momenti di aggregazione per ritrovare uno spirito di squadra e un senso di appartenenza che nel corso del tempo è venuto meno e che sono importanti sempre, in particolare modo quando il periodo è più difficile e teso, come quello attuale di gravissima crisi economica e valoriale.

Tutte le iniziative aziendali fanno riferimento a un concetto elevato: la libertà di scegliere se partecipare all'evento (addirittura si potrà scegliere se utilizzare o no Lync). E' vero che ciascuno può decidere (e le motivazioni sono le più diverse e tutte legittime) se prendere parte o meno a ciò che l'azienda propone, ma tutti sanno che esserci significa condividere l'impostazione aziendale, mentre non esserci, significa per lo meno una minor condivisione. E poi l'azienda ti vede se ci sei e anche se non ci sei. Insomma esercita un vero e proprio controllo sociale, lesivo della libertà e della privacy individuale, altro che libertà!

Quello che ci deve far riflettere è che l'informalità nei rapporti lavorativi che diventano quasi amicali può nascondere qualche rischio. Il principale è il venir meno della formalità nel rapporto tra l'azienda e i rappresentanti delle lavoratrici e dei lavoratori. Come RSA abbiamo rilevato un forte cambiamento nelle relazioni sindacali: l'azienda è molto più sfuggente di un tempo, gli incontri sono rimandati o annullati all'improvviso e troppo spesso i dirigenti preposti non vi partecipano in prima persona, per tacere di quanto sia inavvicinabile il nostro amministratore delegato. L'azienda viene anche meno ai suoi obblighi di comunicazione preventiva nei confronti delle RSA: ci limitiamo a citare l'ultima inadempienza circa l'installazione dell'applicativo Lync. Si tenta di sostituire le relazioni sindacali con le relazioni informali con il singolo dipendente: in questo modo però, senza la tutela fornita dal sindacato, il dipendente è ancora più inerme e solo di fronte all'azienda: per ora si festeggia qualcosa, che cosa succederà nel caso si dovesse affrontare un qualche serio problema? Non credo che in un momento davvero difficile senza drink e lustrini l'azienda si rivelerà tanto amica.

Troppa filosofia potrebbe dire qualcuno. E allora eccovi anche un po' di storia e di sociologia: siamo passati dal senso del collettivo degli anni '70, al disimpegno degli anni '80, poi sono arrivati gli anni '90 con il loro individualismo sfrenato e di lì a poco è iniziato il ventennio berlusconiano che ha portato l'informalità (e anche di peggio) fin dentro le istituzioni, ora nel Paese e in tutta Europa siamo al rigore e alla sobrietà. Qui in Eura si parla di rigore solo nei confronti dei dipendenti: tutti sanno quanto è stato difficile ottenere il premio di produzione quest'anno: la posizione iniziale dell'azienda era di non dare alcun premio. Tutte queste feste che l'azienda organizza mi fanno pensare ai balli sulla prua del Titanic: un po' di sobrietà farebbe bene anche al top management qualche volta. A mio avviso bisognerebbe fare entrambe le cose: mantenere e migliorare le relazioni sindacali e tentare di ricostruire, anche attraverso un po' di informalità, il perduto spirito di squadra. Sono vent'anni che la RSA Fisac CGIL avra in quest'azienda e tante cose sono cambiate in meglio in questo ventennio. Siamo pronti ad affrontare il domani incerto con coraggio e impegno insieme alle persone che rappresentiamo, persone che sono l'azienda stessa: sono queste le persone in cui credere davvero, persone da valorizzare professionalmente, con le quali comunicare in primo luogo attraverso l'ascolto e soprattutto da rispettare in modo sincero: è questa la sola vera via per ritrovare il legame profondo con la propria gente e andare avanti.

LA GATA CAROGNA

Alcuni giorni fa è passato, non so bene se solo in centrale operativa, un singolare questionario da compilare in un tempo medio di circa 10 minuti (cost containment, innanzitutto!) attraverso il quale ci veniva chiesto di paragonare Europ Assistance, rispetto ad alcuni elementi caratterizzanti dell'attività, dell'immagine, dell'organizzazione, di volta in volta ad animali, elementi architettonici, piante o altro. Credo che questa iniziativa sia passata tra le lavoratrici e i lavoratori con la sufficienza che in effetti sembrava meritare data la velocità di esecuzione e la consapevolezza di una sicura mancanza di feedback associata all'iniziativa stessa.

Si sa, soprattutto da un paio di anni, siamo sempre più “tutti americani”.

Un elemento però merita una riflessione più approfondita: a quale animale associare la comunicazione in Europ Assistance?

Stiamo assistendo negli ultimi anni ad un deterioramento dei rapporti con i responsabili, a gravi carenze nella comunicazione, ad un atteggiamento acritico e non empatico nei confronti delle esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori in generale ma persino nei confronti di gravi problematiche personali.

E dunque l'azienda che un tempo non così lontano aveva attenzione e rispetto per le lavoratrici e i lavoratori, si è trasformata oggi nella “Gata Carogna”, animale mitologico della tradizione bergamasca che attacca i bambini per rubar loro l'anima ...



Citiamo alcuni episodi che meglio possono chiarire:

- È accaduto in centrale operativa che un noleggio Eura Rent abbia informato la collega che richiedeva un dettaglio sull'auto che stava prenotando, del suo potere di procedere con una segnalazione personale a suo carico. Gli operatori quindi, secondo questa procedura sarebbero passibili di segnalazioni disciplinari da parte di un fornitore esterno semplicemente se cercano di fare al meglio il proprio lavoro, non agendo come automi. Questa curiosa circostanza segue una comunicazione interna rispetto alla procedura di prenotazione di auto sostitutiva per cui l'operatore è indotto a glissare con il cliente persino rispetto alla categoria di auto da prenotare. Cito testualmente: “sarà il noleggio a tentare di “convincere” il cliente “ ad accettare una tipologia che non gradisce e che non gli spetta contrattualmente.
- Sabato 30 giugno agli operatori che si sono recati in auto al lavoro è stato comunicato, la mattina stessa, il divieto di parcheggio nell'area destinata a questo scopo il sabato, la domenica e la sera. Tutto questo senza una minima comunicazione preventiva, sottoponendo i colleghi al rischio di contravvenzione visto che tutti i parcheggi nella zona sono destinati ai residenti. Persino l'addetto alla vigilanza è stato indottrinato alla mancanza di rispetto tanto che la sua risposta alla richiesta di spiegazioni è stata pronta: la possibilità di parcheggiare all'interno è una magnanima concessione, se provate a lamentarvi ve la tolgono del tutto. Da notare che nell'area in oggetto non è accaduto assolutamente nulla almeno fino alle 14h00.
- E' stata richiesta, attraverso una sorta di sondaggio, la disponibilità ad accettare per i mesi di luglio ed agosto un incremento dell'orario di lavoro da part time a full time. Se non ci fossero state richieste specifiche di chiarimenti (devo dire anche da parte di alcuni responsabili), non si sarebbe mai appreso che le ore di ferie, inserite già da tempo e per elevato numero nei periodi citati, sarebbero state decurtate con orario full time e non con l'orario esistente al momento della richiesta. In questo modo per molti ci sarebbe stato un inaspettato residuo ferie addirittura negativo. Non è detto che alcuni colleghi abbiano compiuto questa scelta in modo consapevole perché l'informazione non è stata mai data in forma ufficiale. Tra l'altro ad alcuni è stato proposto anche un semplice incremento di percentuale mentre ad altri solo il full time.
- Troppo numerosi sarebbero da citare i casi in cui colleghi, soprattutto apprendisti, vengono trattati dai responsabili di riferimento, in modo poco coerente con il rispetto sempre dovuto alla persona umana ed in particolare ai subordinati. Il fatto che si tratti di ragazzi giovani (ma spesso e speriamo proprio per questo con una ben chiara consapevolezza dei propri diritti e della propria dignità ...) non autorizza ad alimentare insicurezze e a demotivarli professionalmente. Che non abbiano il diritto di chiedere

chiarimenti (civilmente!) o esprimere disagi rispetto a segnalazioni ricevute, se non al massimo ringraziando, è assioma decisamente falso e fuorviante. Risposte come “noi non siamo badanti ...”, sono indirettamente un'accusa di mancanza di autonomia e capacità produttiva, di incapacità gestionale e di insofferenza verso il ruolo ricoperto. Ce ne sono tanti di job posting in azienda e se non si è più in grado di svolgere una funzione aziendale di responsabilità, si può sempre tentare di cambiare lavoro.

- Il passaggio di molti colleghi dalla società Service alla società Italia ha creato non pochi problemi. Anche in questo caso la comunicazione è stata carente o meglio addirittura fuorviante. Era stato garantito dall'Azienda che nessuna conseguenza negativa ci sarebbe stata. In occasione del primo cedolino post passaggio molti di noi si sono visti costretti ad anticipare in un'unica soluzione l'addizionale regionale irpef normalmente rateizzata mensilmente. Paradossalmente solo chi non aveva maturato nel mese precedente competenze oltre il tabellare normalmente dovuto (e quindi avrebbe avuto una busta paga Service negativa) ha potuto usufruire della rateizzazione completa degli importi della addizionale regionale irpef. Anche in questo caso non c'è stata alcuna informazione preventiva. Disagi notevoli hanno avuto anche colleghi che stavano effettuando la cessione del quinto o richieste di mutui o finanziamenti.
- Ci preme anche far emergere l'episodio dei buoni pasto per i dipendenti dei negozi. In forza di una norma contrattuale il loro orario di lavoro può essere trasformato (si intendeva per limitati periodi durante la stagione). Dai cinque giorni lavorativi full time (lunedì/venerdì) sono passati a dover lavorare 6 giorni (quattro full time e due mezzogiornate: sabato mattina e lunedì pomeriggio). Ebbene, per questi colleghi l'azienda ha ben pensato di non indicare un limite temporale (potrebbe essere per sempre) e soprattutto di continuare a corrispondere 5 buoni pasto e di non corrispondere il buono pasto il sabato. L'azienda sostiene che la legge consenta questo tipo di azione ma il punto è che davvero si rasenta il limite della decenza; si tratta di circa quattro lavoratori a settimana in tutto (circa 22 euro) a cui si impone di lavorare 6 giorni su 7 e che dovranno restare da soli in negozio per periodi prolungati. La RSA Fisac CGIL sta effettuando approfondimenti sulle questioni di legittimità ma resta l'amara consapevolezza che i lavoratori (a meno che non abbiano un drink tra le mani) siano considerati come matricole o ancor più come costi da ridurre.

Ultima considerazione da fare è relativa alla presentazione del piano industriale cui abbiamo assistito il 28 giugno scorso. Attendevamo da tempo questo incontro e l'esito è stato per nulla soddisfacente, secondo noi.

Abbiamo avuto la rappresentazione di un piano di marketing (lo stesso presentato agli azionisti), interessante ma basato soprattutto sullo status quo. Le strategie di penetrazione dei mercati appena accennate, gli obiettivi di crescita e di investimento neanche citati, i dati sull'occupazione ben illustrati ma al solito carenti rispetto all'ammontare delle retribuzioni elargite arbitrariamente al management – dato da sempre richiesto dalle OOSS ed utile alla costruzione di un coerente premio di produttività aziendale.

Insomma non è per niente facile cercare di capire cosa stiamo facendo e dove stiamo andando, ma, comunque, ci levano un fiorino!

La RSA della Fisac CGIL è presente in Europ Assistance dal 1992 ed è al fianco di tutte le lavoratrici e lavoratori, a tempo indeterminato, apprendisti, a tempo determinato, stagionali e stagisti.

I componenti della RSA Fisac CGIL sono:

*CLAUDIO BONAVERA	(Servizi Specialistici)	claudio.bonavera@europassistance.it
*PATRIZIA CASA	(Back Office Operativo)	cell: 339.3827949
*MANUELA MAZZELLA	(Centrale Operativa)	cell: 339.3638116
*FABRIZIO SANDRI	(Centrale Operativa)	cell: 3929913997
*SIMONA TISI	(Gest. Portafoglio Contratti)	cell: 348.3156747

La RSA della Fisac CGIL è rintracciabile sempre, in Eura c'è sempre un Rappresentante presente, inoltre sia telefonicamente sia via email puoi entrare in contatto con noi.

EMAIL: rsacgileura@gmail.com

BLOG: www.fisaceura.wordpress.com