

CARING

L'azienda ha illustrato l'integrazione fisso-mobile:

da novembre 2020 a Bologna un gruppo è diventato "convergente" cioè gestisce sia i clienti 119 che 187 e altri 3 gruppi sono di supporto al servizio 187: per dar la possibilità a questi ultimi di partecipare ai programmi d'incentivazione risponderanno nelle 2 settimane centrali del mese al 119.

L'azienda, inoltre, mette a disposizione un Tutor del 187 a sostegno dei colleghi del 119 per "...aumentare la performance della gestione telefonica...".

L'azienda riporta un riscontro estremamente positivo di questa gestione sia da parte dei clienti che dei colleghi...

...è così soddisfatta che i clienti VIP integrati sono gestiti dal 25.1.21 da un outsourcing !!!

MICROMODULI: sono stati costituiti per aumentare la qualità, la composizione è stata fatta in maniera del tutto casuale da un algoritmo, gruppo minimo di 3 unità con uniformità di reparto fisso e/o mobile analizzando q.tà chiamate ora, tempo medio (TMS) e sondaggio (IVR).

SNATER ha EVIDENZIATO:

- Sistemi inefficienti ed inefficaci per le finalità richieste.
- MICROMODULI:
 - L'algoritmo NON rispetta i criterio di OMOGENEITA' previsto dall'accordo:
I GRUPPI NON SONO OMOGENEI perché all'interno i partecipanti hanno differenti skillature !
 - La MODALITA' CASUALE della creazione dei GRUPPI segnerà l'inefficacia del gruppo stesso, in quanto l'azienda stessa afferma che "...nulla è statico...".
Pertanto è da ritenere che le successive modificazioni della composizione del gruppo di lavoro in un processo di continua ricomposizione spingerà di fatto al controllo individuale (il famoso gioco delle 3 carte !) utilizzando i Canvass come alibi/motivazione.
 - il Canvass NON essendo figlio di nessun accordo, trattandosi di una scelta aziendale d'incentivazione, per poter utilizzare i dati del micromodulo, necessiterebbe del consenso informato del lavoratore.

SNATER RIVENDICA:

- Il 6° LIV per il gruppo integrato 187-119 come previsto nell'accordo 2014.
- I passaggi al 5°LIV. per gli operatori Caring che già da anni svolgono le mansioni richieste da tale inquadramento.
- Gli incrementi degli orari di lavoro e invitiamo l'azienda a superare il limite minimo presente negli accordi
- Il rimborso delle spese sostenute da quando abbiamo l'ufficio in casa oltre al rimborso dei Buoni Pasto NON erogati fino a Novembre
- Una FORMAZIONE, che deve essere erogata in orario di servizio, che non sia "intrattenimento" ma mirata ad aumentare le competenze.

RIENTRO in SEDE:

L'azienda afferma che si rientrerà nella propria sede, verranno riaperte tutte le sedi, MA QUANDO?

SNATER vigilerà che per il rientro dovranno essere soddisfatti tutti i requisiti di sicurezza.



!!! ATTENZIONE !!!

Per recuperare un po' di salario "SCIPPATO" in questi ultimi 10 anni,
NON FACCIAMOCI "INCIUCIARE" DA UN CONTROLLO INDIVIDUALE TRAVESTITO da CANVASS !!!

IN TIM dalla QUALITA' SI FINISCE alla STERILE QUANTITA' !!!

Segreteria SNATER Emilia Romagna e proprie RSU



SNATER.ER@GMAIL.COM

EMILIA ROMAGNA

11 feb '21: INCONTRO RSU - AZIENDA

RESPONSABILITA' e ASCOLTO !!! L'azienda focalizza su queste 2 parole l'incontro.

Abbiamo dato evidenza di come l'azienda ABBA DISATTESO il significato di QUESTE due PAROLE !!!

E' un anno che i lavoratori operano sotto pressione a causa anche della situazione pandemica che stiamo vivendo nell'intero paese.

L'incontro si è aperto come un: "...QUANTO SIAMO STATI BRAVI, QUANTO SIAMO STATI BELLI a FIRMARE TUTTO..."

Per alcune sigle sindacali paiono delle conquiste:

- LA BLINDATURA di FERIE e PERMESSI perfino in peggio rispetto al CCNL,
- ACCORDI PDR sottoscritti LASCIANDO ONERI NON RICORRENTI: multe, isopensioni, ecc...
- INCREMENTO di LIVELLI e F.T.->P.T. insufficienti,
- LA FRANCHIGIA giudicata in moltissime sentenze come ILLEGITTIMA,
- ACCORDI su CARING che hanno introdotto, tra le altre cose, la possibilità da parte aziendale, del controllo individuale

**I lavoratori, in questo anno di pandemia, hanno contribuito ad aumentare gli utili del 38%:
QUESTA RICCHEZZA va REDISTRIBUITA !!!**

SEDI di LAVORO: Riteniamo che si debba cominciare la discussione dei rientri in sede dei lavoratori nella massima sicurezza, ottemperando a quanto previsto nel "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" e iniziare a fare i sopralluoghi assieme agli RLS per redigere "il documento di Palazzo".

STRESS : evidenziamo quanto i lavoratori siano sotto stress a causa delle varie pressioni (rischio contaminazione, cambi continui di procedure, sistemazioni provvisorie, centrali non idonee, "overdose" di formazione, ESS, ammanchi in busta paga, CCC).

ESIGIAMO RISPETTO & SICUREZZA PER I LAVORATORI !!!

- Centrali pulite e riscaldate dove potersi ristorare per chi lavora all'esterno!
- Visite di sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori a casa in lavoro domiciliare
- Rimborso delle spese sostenute a chi lavora da casa da inizio pandemia e che ancora dovrà sostenere oltre al rimborso dei Buoni Pasto NON erogati fino a Novembre
- Applicazione del principio di massima precauzione sulla salute dei lavoratori, cercando di evitare ogni possibile e probabile contagio
- Chiarezza sull'apertura delle sedi di lavoro
- UNA TANTUM di 1.500€ a riconoscimento del lavoro svolto nell'emergenza della prima fase pandemica, come erogato da tante altre aziende

**Percepriamo con favore la dichiarazione dei SempreSuperFirmatari
che gli accordi sono migliorabili, COME SNATER SOSTIENE DA TEMPO;**

ad esempio i numeri di passaggio di livello, per noi sono da intendersi come NUMERI MINIMI, mentre l'azienda si trincerava dietro il fatto che quelli sono i numeri massimi e neanche uno di più.

Fare accordi che accontentano 1 lavoratore su 5 non è sufficiente !

Segreteria SNATER Emilia Romagna e proprie RSU