



snfia



COMUNICATO NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

Care colleghe e cari colleghi,

come illustrato nelle assemblee, l'Azienda ha comunicato alle OO.SS. la volontà di porre alla base del Piano Industriale 2022 – 2024 una profonda rivisitazione delle modalità di relazione con il cliente mediante l'utilizzo di canali digitali, nuove tecnologie e di voler perseguire una riduzione dei costi.

Il Piano Industriale viene supportato da significativi investimenti informatici il cui costo è parzialmente a carico di Genertel e parzialmente a carico della Country (18,9 milioni di euro – 22,4 milioni di euro per il triennio 2020 – 2022).

Su questa base le Parti hanno avviato una trattativa per gestire le potenziali risultanze dell'efficientamento tecnologico (stimate dall'Azienda in 150fte per gli anni 2022 - 2024), in conformità alle previsioni inserite nell'Accordo Quadro delle Tutele Occupazionali del Gruppo Generali.

Vista la necessità contingente del Gruppo di ricorrere a personale di contact center operation per alcune nascenti funzioni, le Parti hanno convenuto di intervenire in maniera preventiva rispetto alle potenziali eccedenze stimate.

Genertel ha inoltre individuato in alcune proposte di flessibilità indirizzate all'area vendite (part-time ciclico e potenziamento della copertura del turno serale) gli strumenti più idonei per modificare il modello dell'organizzazione del lavoro e per garantire l'evoluzione e la sostenibilità della Compagnia stessa.

L'Azienda prevede che il nuovo modello organizzativo non porterà ad una variazione della media provvigionale di area vendite, ma nel caso in cui dovessero manifestarsi degli squilibri nella componente variabile della retribuzione, le Parti si incontreranno per ricercare soluzioni.

Dopo una lunga e complessa trattativa le OO.SS. e l'Azienda sono addivenute ad una serie di intese che fanno parte di un unico pacchetto: l'accordo cornice che disciplina i distacchi e lo smart working e i già richiamati di flessibilità e fungibilità. Pertanto, qualora non si raggiungessero gli obiettivi di adesione su base volontaria previsti dall'Azienda, per efficientare Genertel, le Parti dovranno incontrarsi per trovare soluzioni equivalenti.

Al termine di una lunga e complessa trattativa, le Parti hanno concordato i seguenti punti:

EFFICIENTAMENTO

Genertel si impegna a ridurre progressivamente nel triennio 2022 -2024 l'utilizzo dei contratti a termine al fine di riassorbire circa 75 fte.

Vista l'uscita preventiva dei colleghi in distacco, nell'anno 2021 potrà esserci un rafforzamento dei contratti a termine e l'estensione volontaria e temporanea dell'orario di lavoro dei consulenti a tempo indeterminato a 5 e 6 ore.

DISTACCHI

A partire da Giugno 2021 e con il termine di Settembre 2021 nell'ambito degli operatori di CCV verranno distaccati:

- circa 40 fte presso una struttura dedicata di Generali Italia/GBS inquadrati come addetti di contact center operation e adibiti ad attività di assistenza telefonica e contatto post-vendita con la clientela (NPS) con servizio dalle 9 alle 19 dal lunedì al venerdì.
- circa 10 fte presso una struttura dedicata di Generali Italia/GBS inquadrati come addetti di contact center operation e adibiti ad attività di assistenza telefonica e contatto post-vendita con la clientela (a supporto delle reti agenziali) con servizio dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì.
- Gli operatori di CCV distaccati, saranno inquadrati con il profilo di addetti al contact center operation con il relativo trattamento economico All. 4/A del CCNL e con i relativi istituti correlati del CIA 29.12.2015 (indennità annua - da riproporzionare al part time - 1.375euro, PRV, etc.). Qualora detto trattamento risultasse inferiore alla retribuzione di partenza in area vendite comprensiva delle provvigioni, verrà erogata l'ulteriore differenza economica per 4 mesi.
- Le risorse opereranno con sede di lavoro a Trieste; pur mantenendo la fascia oraria di provenienza, questa potrà essere modificata con accordo individuale per adeguarla agli orari di copertura del servizio.
- Rimarranno impiegate all'interno della compagnia 25 fte nell'ottica di verificare, entro il secondo semestre del 2022, l'effettivo andamento del business del nuovo modello operativo.

LAVORO AGILE

Questa disciplina specifica viene normata esclusivamente per il personale del contact center vendite, contact center sinistri e back office e confluirà nell'accordo di Gruppo sul lavoro agile che definirà le altre norme non ancora specificate.

L'Azienda non ha accolto le richieste delle RSA di normare la disciplina anche per il personale amministrativo, demandando questa specifica, assieme ai ristori, alla trattativa di Gruppo.

Schemi possibili:

- Nessuna adesione e lavoro 100% in azienda
- Lavoro agile per 3 giorni settimanali
- Lavoro agile per 4 giorni settimanali

Fermo restando che il lavoro in presenza deve essere sempre garantito per legge, se l'adesione volontaria non permettesse la liberazione dello stabile di via Filzi, l'Azienda ha richiesto che le Parti si incontrino per ricercare soluzioni che permettano di raggiungere l'obiettivo.

FLESSIBILITÀ

Part time ciclico per gli operatori di CCV:

part time a 20 ore settimanali

- novembre – febbraio 2 ore al giorno
- maggio – agosto 6 ore al giorno
- marzo, aprile, settembre, ottobre 4 ore al giorno

part time a 30 ore settimanali

- novembre – febbraio 4 ore al giorno
- maggio – agosto 8 ore al giorno
- marzo, aprile, settembre, ottobre 6 ore al giorno

Con l'attività a 8 ore al giorno, si prevede l'erogazione del buono pasto e la pausa pranzo di 1 ora. Viene previsto un massimo del 75% di attività di vendita telefonica.

Nello schema sottostante vengono riportati i moduli orari di provenienza e i possibili moduli di impiego ridotto ed ampliato che verranno proposti agli operatori che potranno aderire con accordo individuale e volontario.

Modulo orario da contratto	Modulo orario dei mesi ad impiego ridotto			Modulo orario dei mesi ad impiego ampliato		
8-12	9-11	10-12	8-10	8-14	9-15	
8-14	8-12	9-13	10-14	9-13 14-18	10-14 15-19	
8.30- 12.30	8.30-10.30	9-11	10-12	8.30-14.30	9-15	
9-13	9-11	10-12	11-13	9-15		
9-15	9-13	10-14	11-15	9-13 14-18	10-14 15-19	
10-14	10-12	11-13	12-14	9-15	10-16	
12-16	12-14	13-15	14-16	12-18		
13-19	13-17	14-18	15-19	10-14 15-19	11-14 15-20	
14-18	14-16	15-17	16-18	13-19	14-20	
14-20	16-20	14-18	15-19	11-14 15-20		
15-19	17-19	15-17	16-18	13-19	14-20	
16-20	16-18	17-19	18-20	14-20		

Il Part Time ciclico:

- Prevede la sottoscrizione volontaria di un accordo individuale con un orario prefissato
- Coloro che svolgono moduli orari da contratto non previsti nella tabella sopra riportata potranno aderire al part-time ciclico chiedendo il cambio di orario nell'ambito della fascia oraria di appartenenza
- Preavviso aziendale di accettazione di 1 mese

- Prevede l'adesione di almeno 100 risorse per essere applicabile
- E' prevista un'indennità di 150 euro lordi mensili per ogni mese lavorato con orario diverso dal proprio
- Per 24 mesi non ci potrà essere adibizione ad attività mista per chi vi aderisce
- La retribuzione tabellare verrà erogata in ugual misura per tutti i mesi
- Garanzia di accredito di contributi utili al diritto pensionistico per 52 settimane annue (l'Azienda sosterrà i costi di eventuali periodi di riscatto)
- Le ferie vengono maturate e utilizzate a ore
- Viene previsto un tavolo tecnico per individuare il modo corretto di retribuire ferie, malattia e maternità

Copertura turno serale:

Dato che l'Azienda necessita di adibire 35 persone in più al turno serale del CCV è possibile aderire ad una delle 2 proposte seguenti:

Turno a rotazione – passaggio volontario da fascia 8-15 a fascia 13-20

- 3 settimane alla mattina e 1 alla sera – indennità 100€ lordi al mese
- 2 settimane alla mattina e 2 alla sera - indennità 200€ lordi al mese
- Preavviso al dipendente di 30 giorni

Definitivo - passaggio da fascia 8-15 a fascia 13-20

- Passaggio volontario definitivo alla fascia serale
- Indennità una tantum di 4.000€ lordi
- Preavviso al dipendente di 30 giorni

NB: i lavoratori che aderiscono al part-time ciclico non potranno aderire anche alla copertura del turno serale e viceversa

FUNGIBILITÀ

L'attività mista viene normata dall'Art. 157 del CCNL Ania:

“I dipendenti addetti al contact center [...] (CCV, CCS e BO) potranno, a fronte di esigenze aziendali dovute all'organizzazione del lavoro e/o all'andamento dell'attività, essere contestualmente adibiti [...] ad attività di vendita, ad attività sinistri, back office [...]. Durante i periodi di assegnazione alla suddetta attività mista, al personale coinvolto, sarà riconosciuto il trattamento economico corrispondente, in misura proporzionale, alle tipologie di attività di volta in volta spletate.”

Sempre il CCNL introduce delle garanzie economiche per i dipendenti in forza alla data di sottoscrizione del CCNL 22.02.2017:

- In caso di adibizione di un addetto del contact center operation alla vendita, dovrà essere almeno garantito il trattamento economico fino ad allora percepito.
- Per gli addetti al CCV, adibiti ad attività di contact center operation, si è specificato nel presente accordo che la garanzia di 4 mesi prevista dal CCNL (mantenimento del trattamento economico complessivo formato dal tabellare di CCV più media provvigionale,

se detto trattamento risulti superiore al tabellare degli addetti del contact center operation) verrà erogata per 4 mesi di effettiva attività di contact center operation.

- Si è inoltre concordato che nel caso in cui un addetto al CCV svolga attività di contact center operation per un periodo pari o superiore a 4 mesi e successivamente torni a svolgere attività di vendita, ad esso sarà riconosciuto per il primo mese una garanzia economica data dalla media pura individuale oraria (provvigioni divise per le ore lavorate) degli ultimi 12 mesi antecedenti l'avvio dell'attività mista.
- È stato concordato che l'attività mista verrà effettuata per frazioni minime di durata mensile e multipli del mese salvo casi eccezionali di esigenze organizzative e produttive, nel qual caso il frazionamento potrà diventare settimanale.
- È stato previsto un tavolo tecnico per individuare il modo corretto di retribuire ferie e malattia.

Il Responsabile delle Relazioni Sindacali di Gruppo, intervenuto nel corso della trattativa nella giornata del 25 maggio, ha ribadito la disponibilità del Gruppo, a fronte dell'adesione richiesta da parte dei lavoratori di Genertel al progetto di riorganizzazione del modello interno, a riconoscere dei miglioramenti per la Ex Parte Terza sul tavolo di trattativa del contratto integrativo di Gruppo, possibilità che era stata esclusa fino a quel momento.

Il suddetto Responsabile ha inoltre ribadito la volontà del Gruppo a riconoscere dei ristori per il lavoro agile a tutti i lavoratori del Gruppo nell'accordo sul new-normal, la cui trattativa partirà a breve nell'ambito dei Coordinamenti, e ha sottolineato che i ristori saranno proporzionali alle giornate di adesione al lavoro agile su base settimanale.

Le OO.SS. evidenziano che fermo l'Accordo Quadro sulle Tutele Occupazionali tempo per tempo vigente a livello di Gruppo, nell'ipotesi in cui l'adesione dei lavoratori fosse quella richiesta dall'Azienda, verrà garantita eccezionalmente da Genertel la tenuta dei livelli occupazionali aziendali fino al 30.06.2024.

Trieste, 03 giugno 2021

Le RSA di Genertel S.p.A.