

L'inchiesta

Indagine tra i lavoratori del Monte dei Paschi di Siena



RR.SS.AA. BMPS TORINO

Premessa

*L'esigenza di procedere con la rilevazione ambientale in oggetto nasce dalla necessità di misurarci con dati oggettivi, per poter effettuare una disanima, il più possibile dettagliata, delle **condizioni di lavoro in Banca MPS**.*

Il questionario in oggetto, in particolare, tenta di far emergere i rapporti dei colleghi con ciascuna delle seguenti 6 aree tematiche:

- 1. Posto di lavoro/mansione**
- 2. Salute e sicurezza**
- 3. Professionalità**
- 4. Salario**
- 5. Gradi di libertà**
- 6. Rapporto dei lavoratori con l'organizzazione aziendale e con le organizzazioni sindacali.**

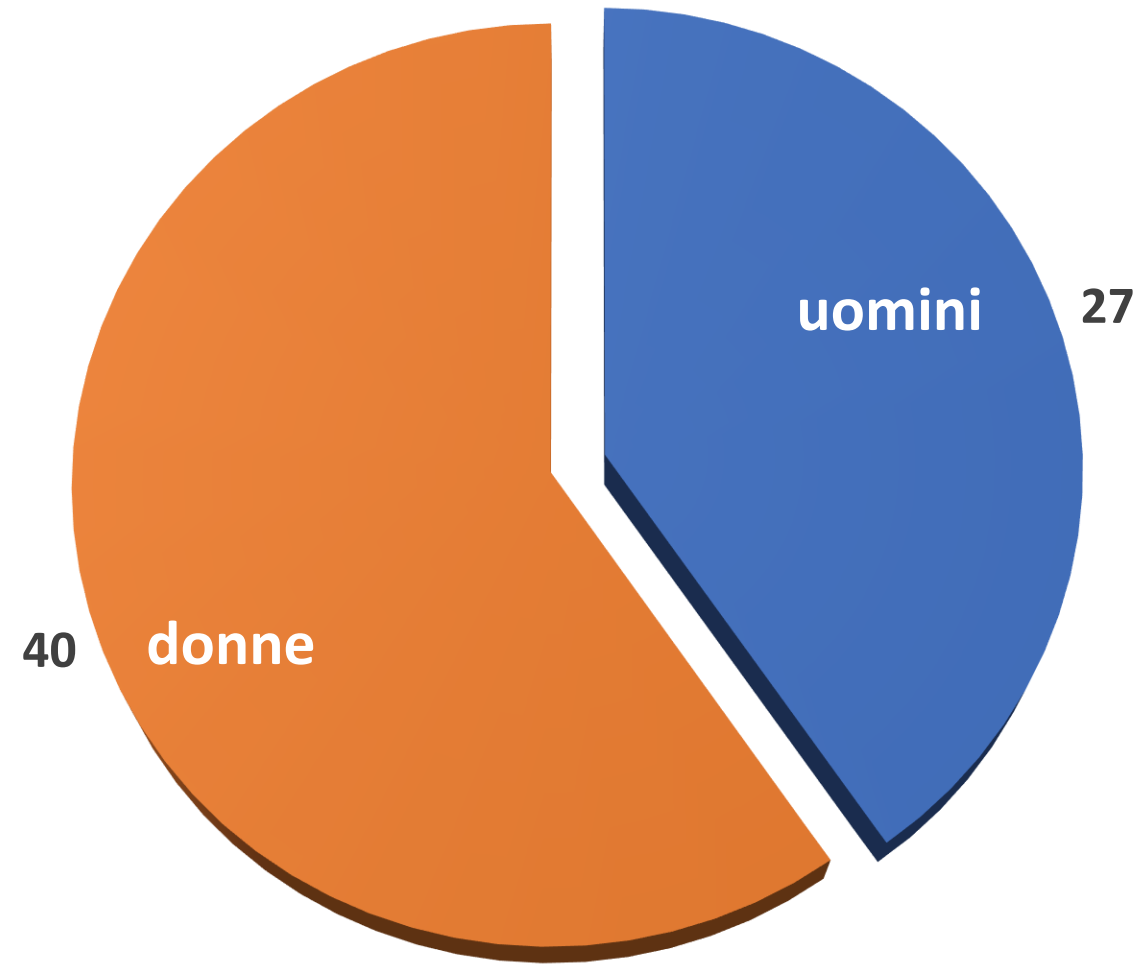
Sulla base delle risposte e delle proposte ricevute, abbiamo tentato di avanzare delle istanze utili ad apportare miglioramenti al clima e all'organizzazione dell'azienda, che sottoponiamo alla vostra valutazione, riservandoci di discuterne insieme nel corso della prossima assemblea.

N.B. I colleghi hanno liberamente risposto ai quesiti di loro interesse, pertanto non tutte le domande hanno ricevuto riscontro nelle varie sezioni del questionario. Inoltre, alcuni dei quesiti proposti, prevedevano la possibilità di inserire risposte multiple.

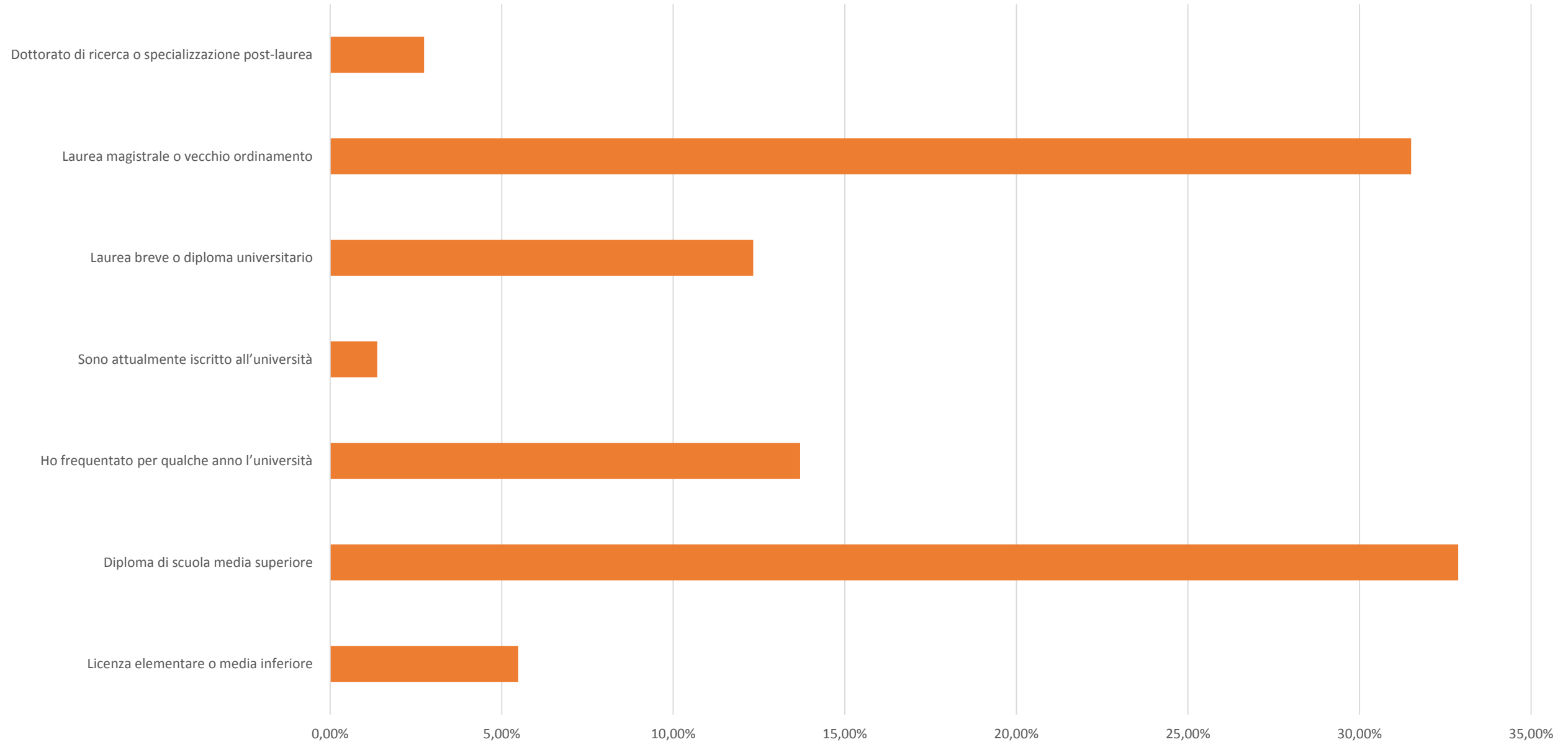
Il profilo personale

Di seguito trovate alcuni dati generali utili ad inquadrare la platea lavorativa che ha risposto al questionario.

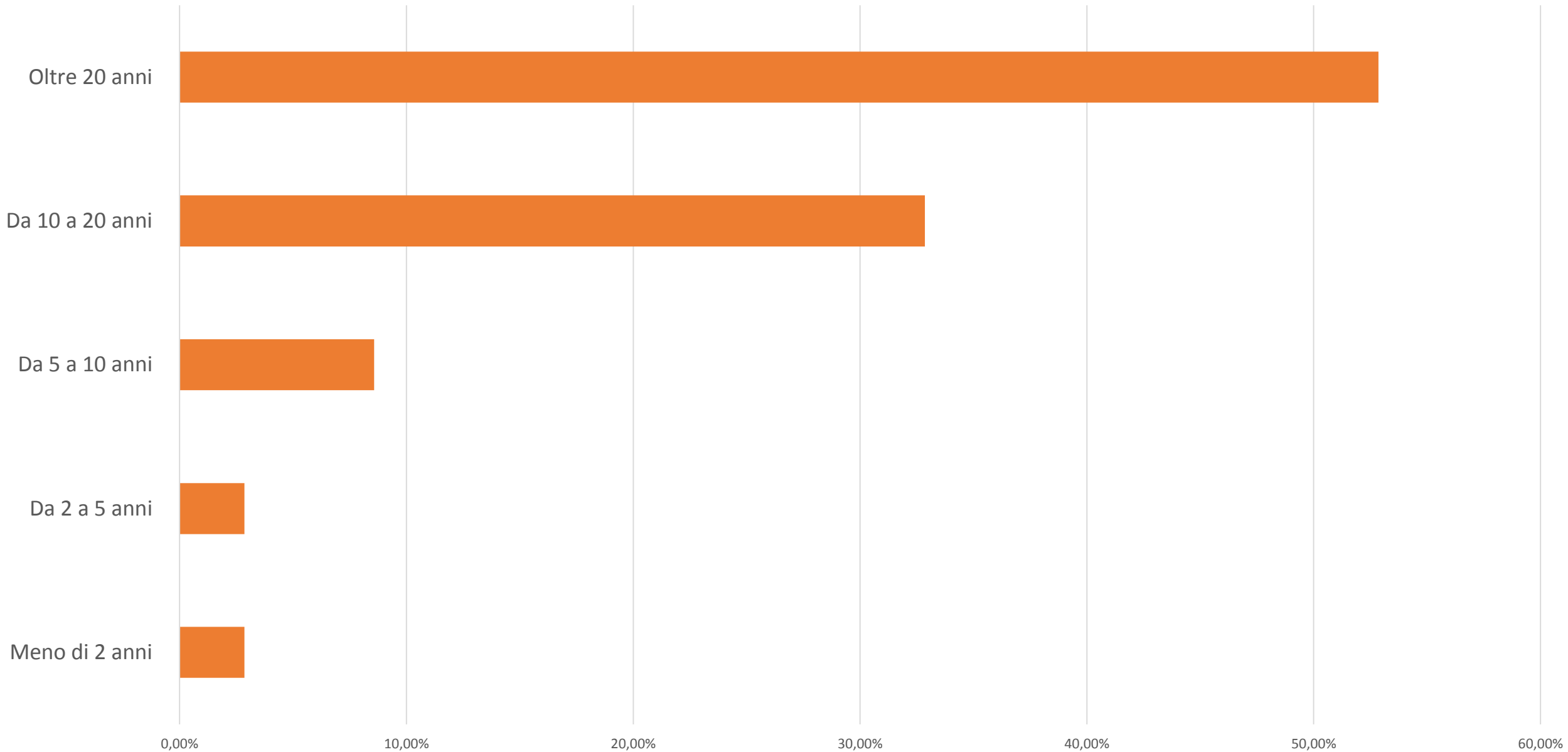
Il sesso



Titolo di studio



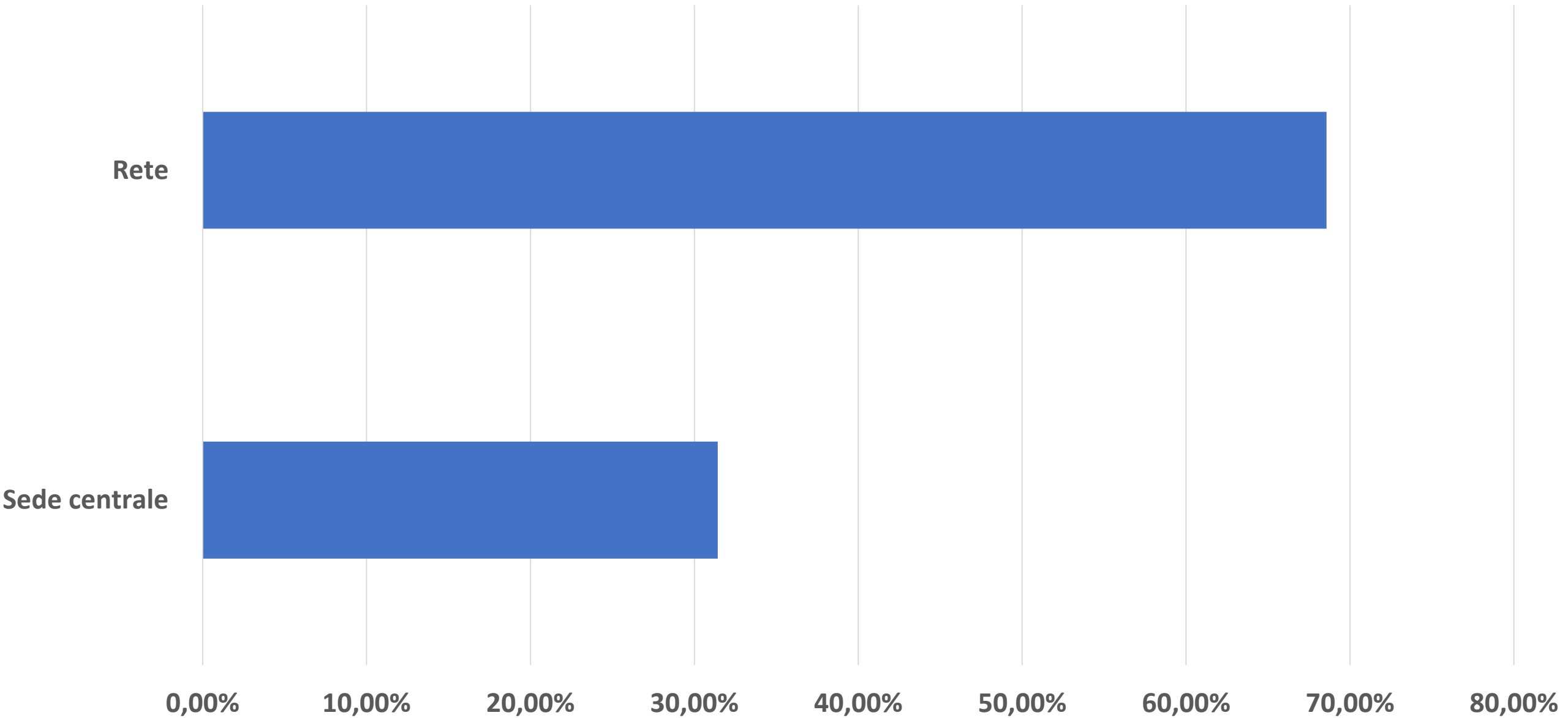
Da quanto tempo lavori in questa Banca?



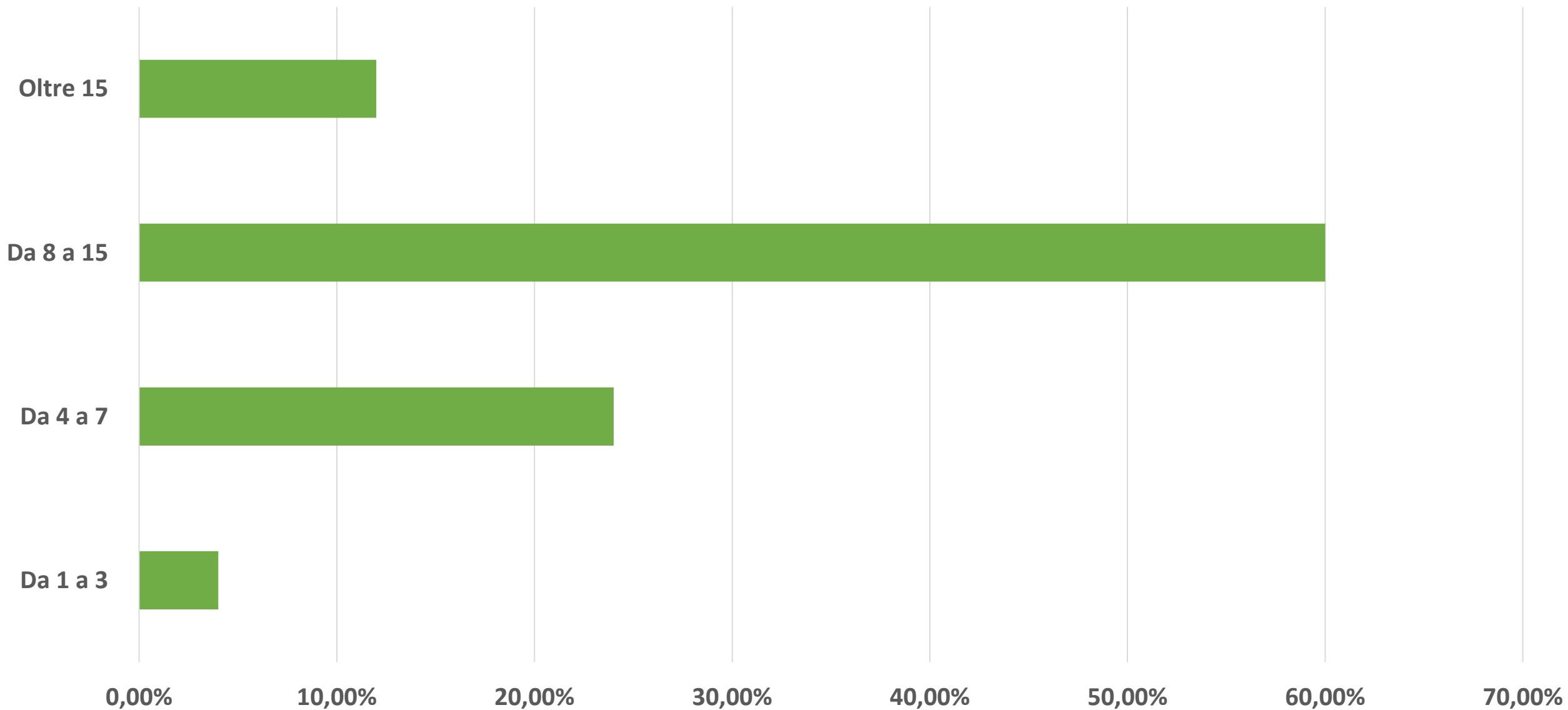
Lavoro

Come occupazione, orario, prestazione

Collocazione lavorativa



Dipendenti che compongono la propria unità operativa



Orario di lavoro

Full-time



Part-time



0,00%

10,00%

20,00%

30,00%

40,00%

50,00%

60,00%

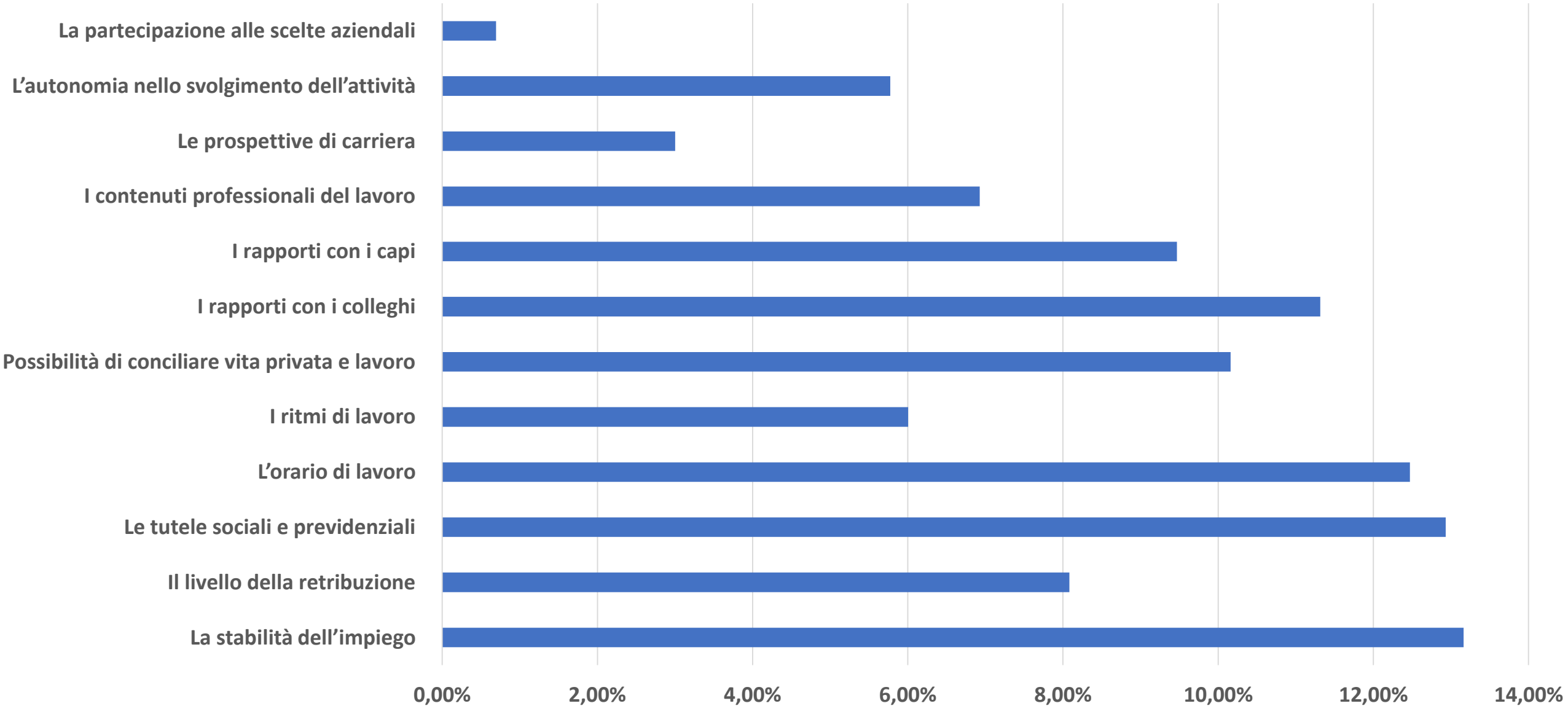
70,00%

80,00%

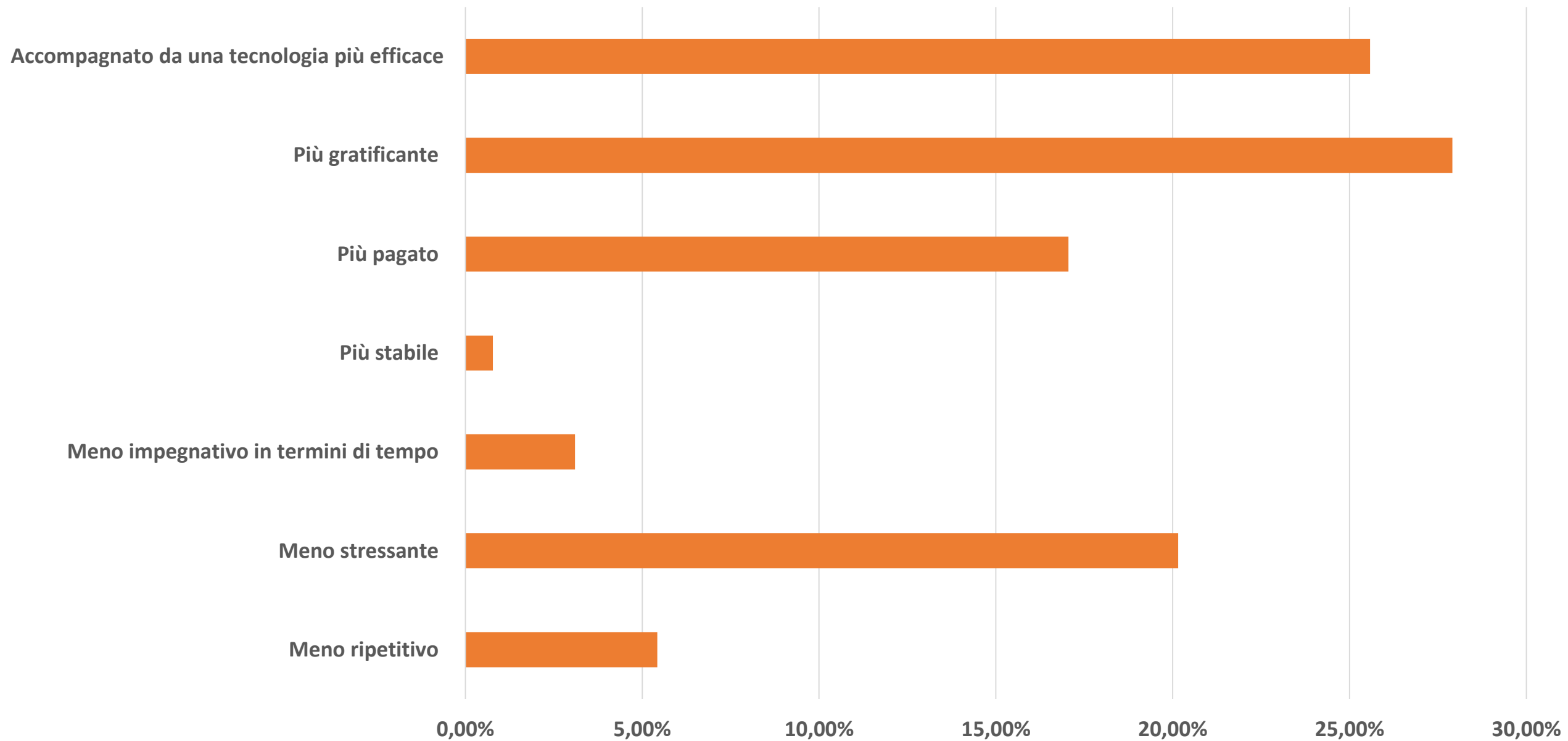
90,00%

100,00%

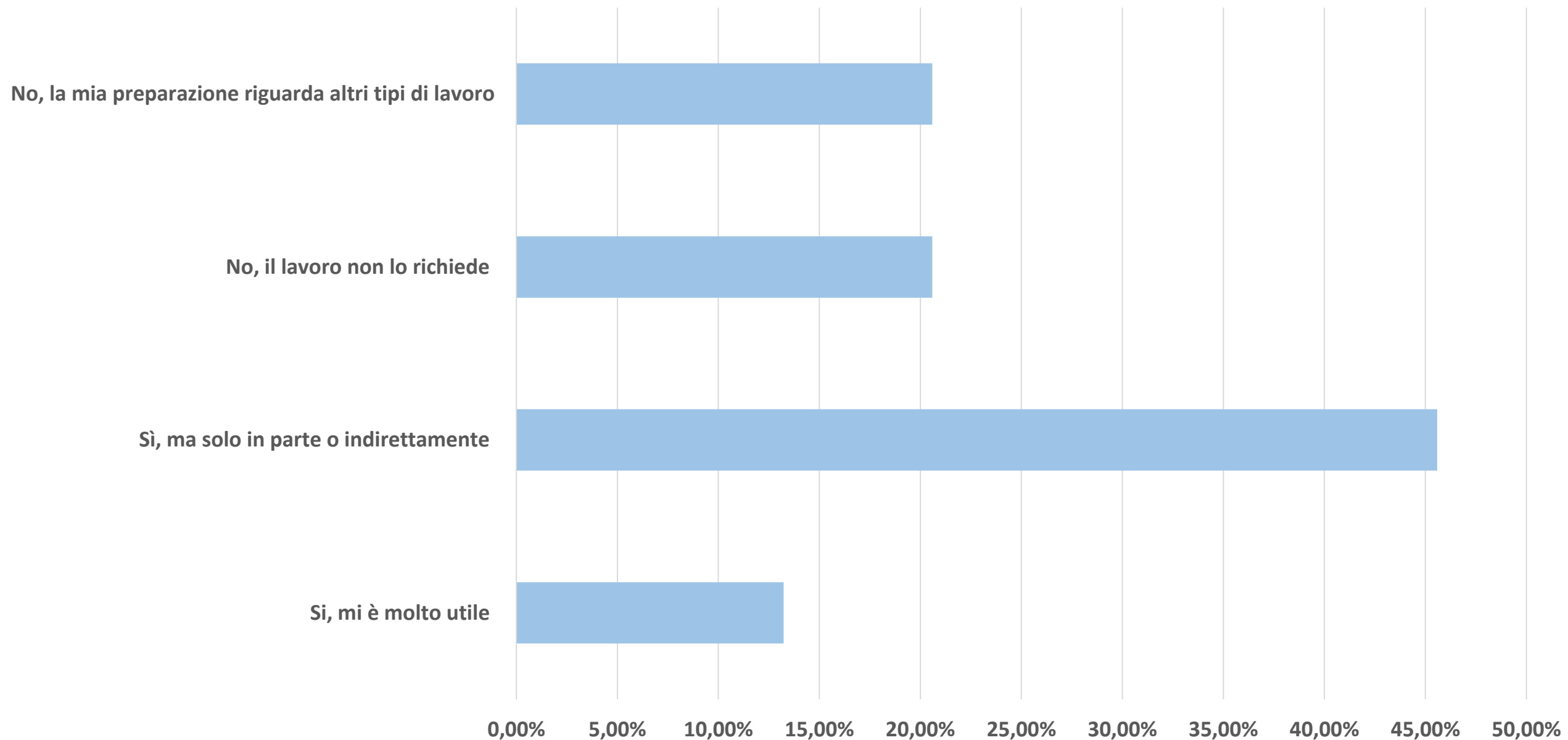
Aspetti del lavoro che attualmente soddisfano maggiormente



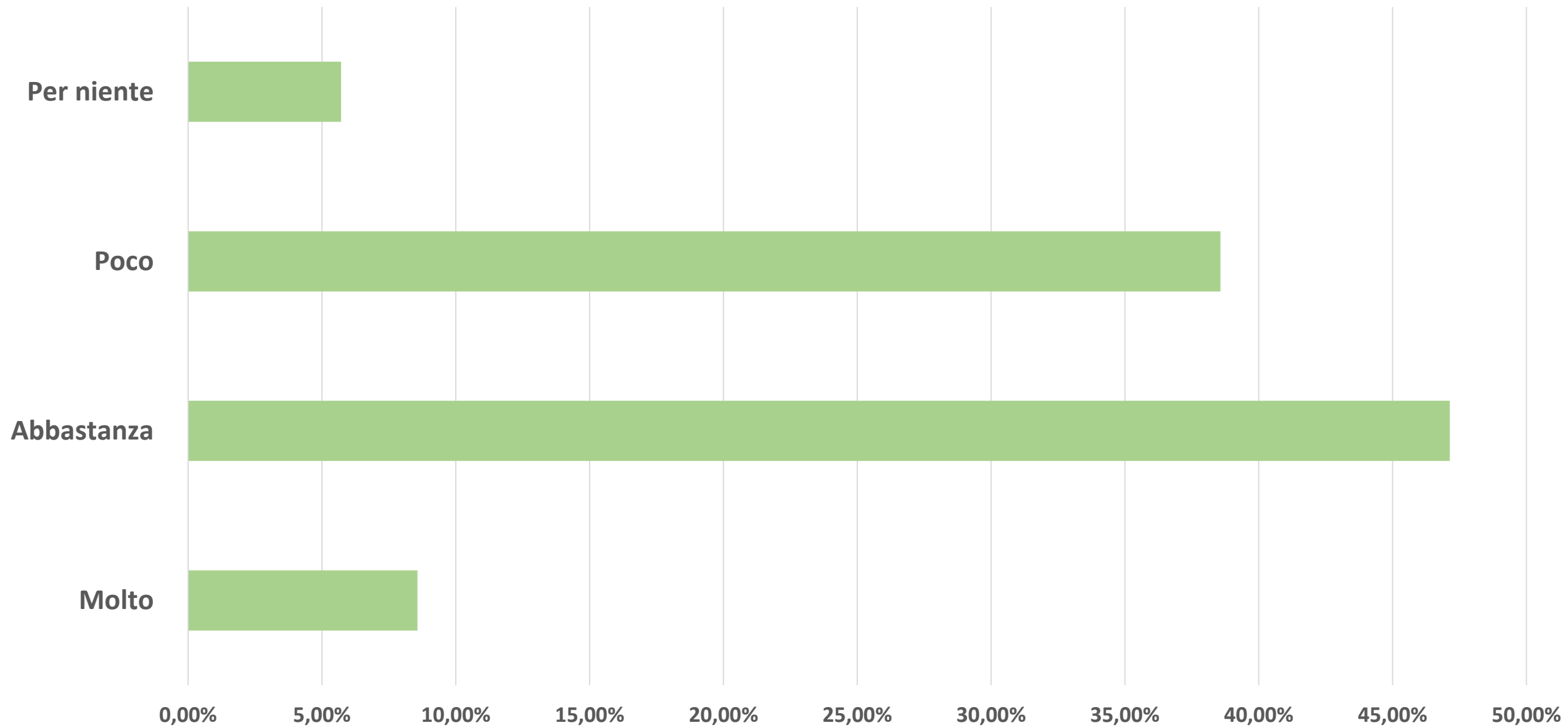
Vorresti che il lavoro fosse



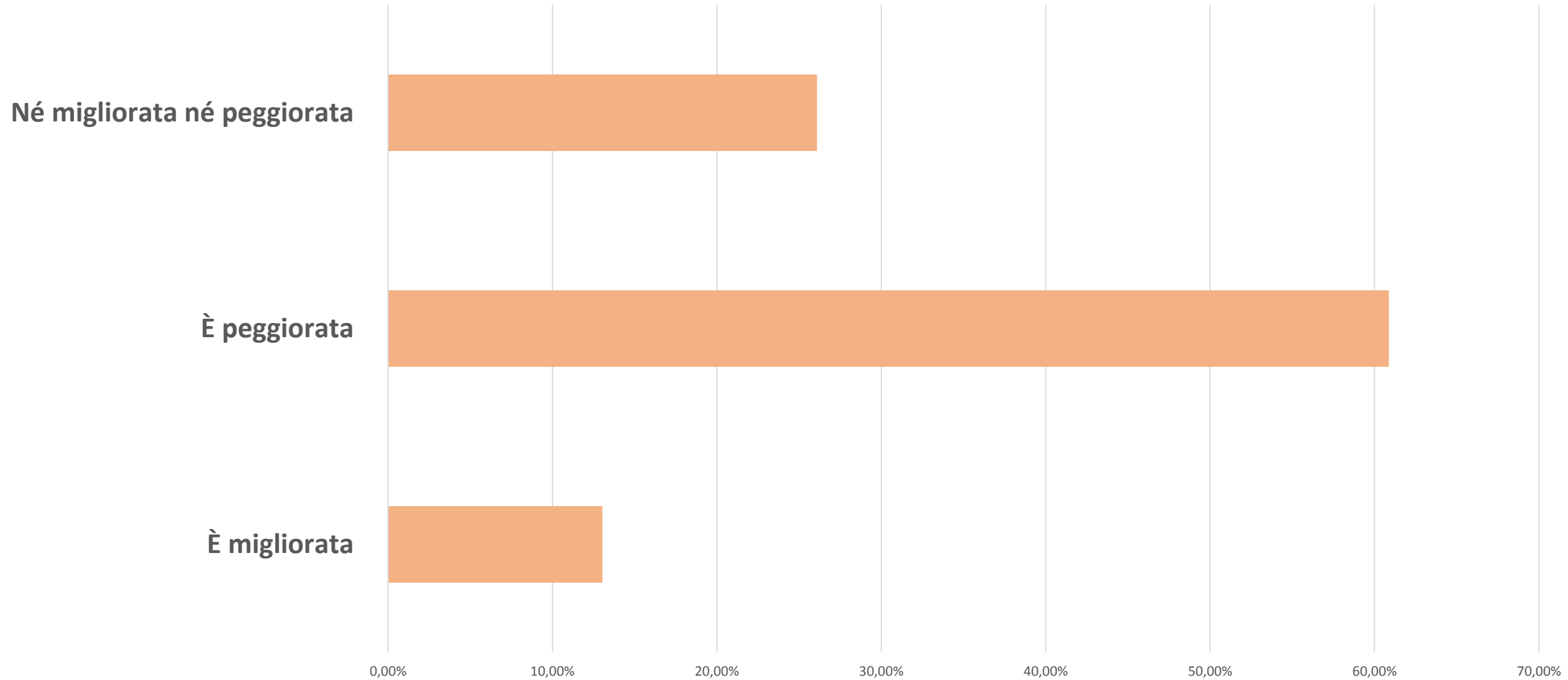
Utilizzo della formazione scolastica nello svolgimento del lavoro



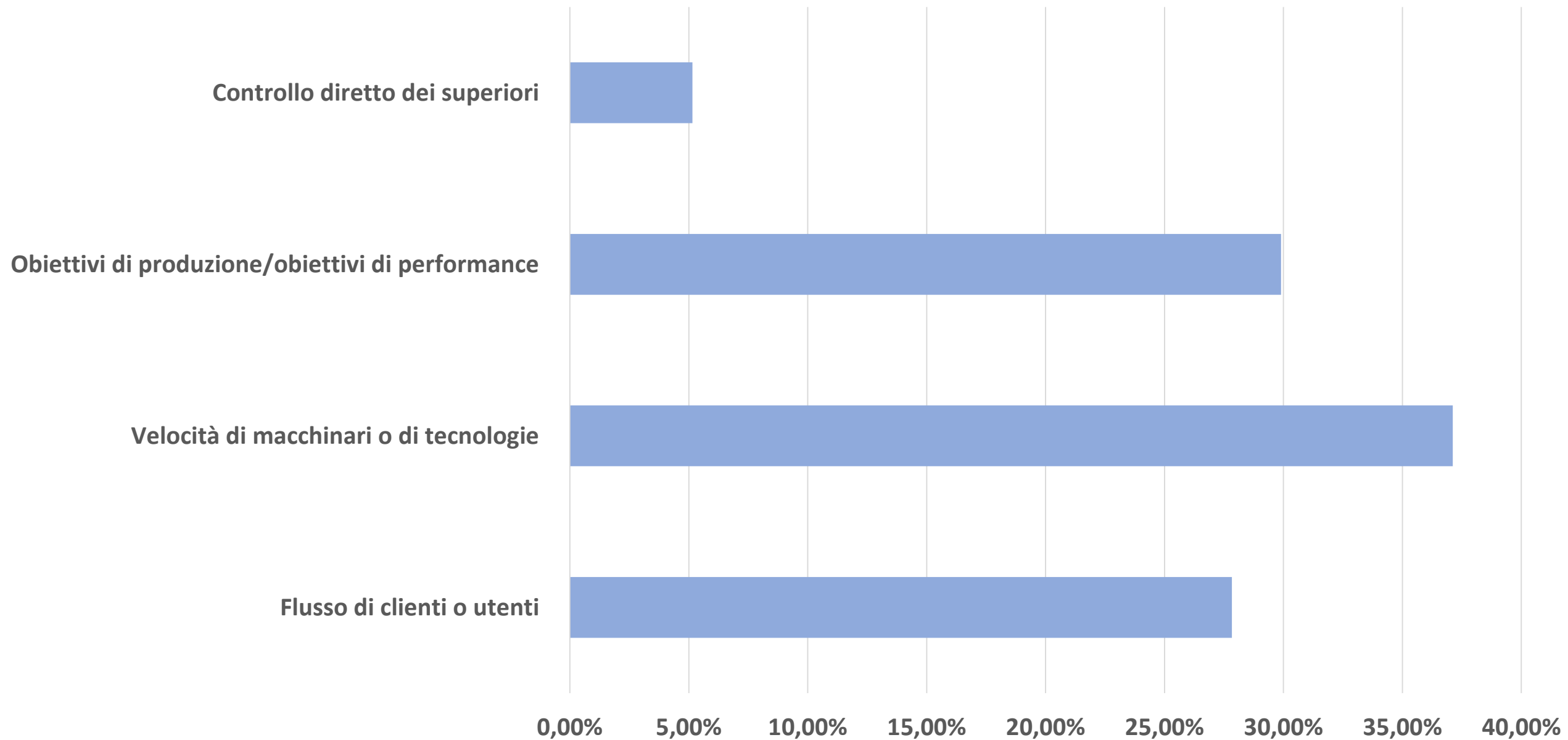
Grado di soddisfazione per il proprio lavoro



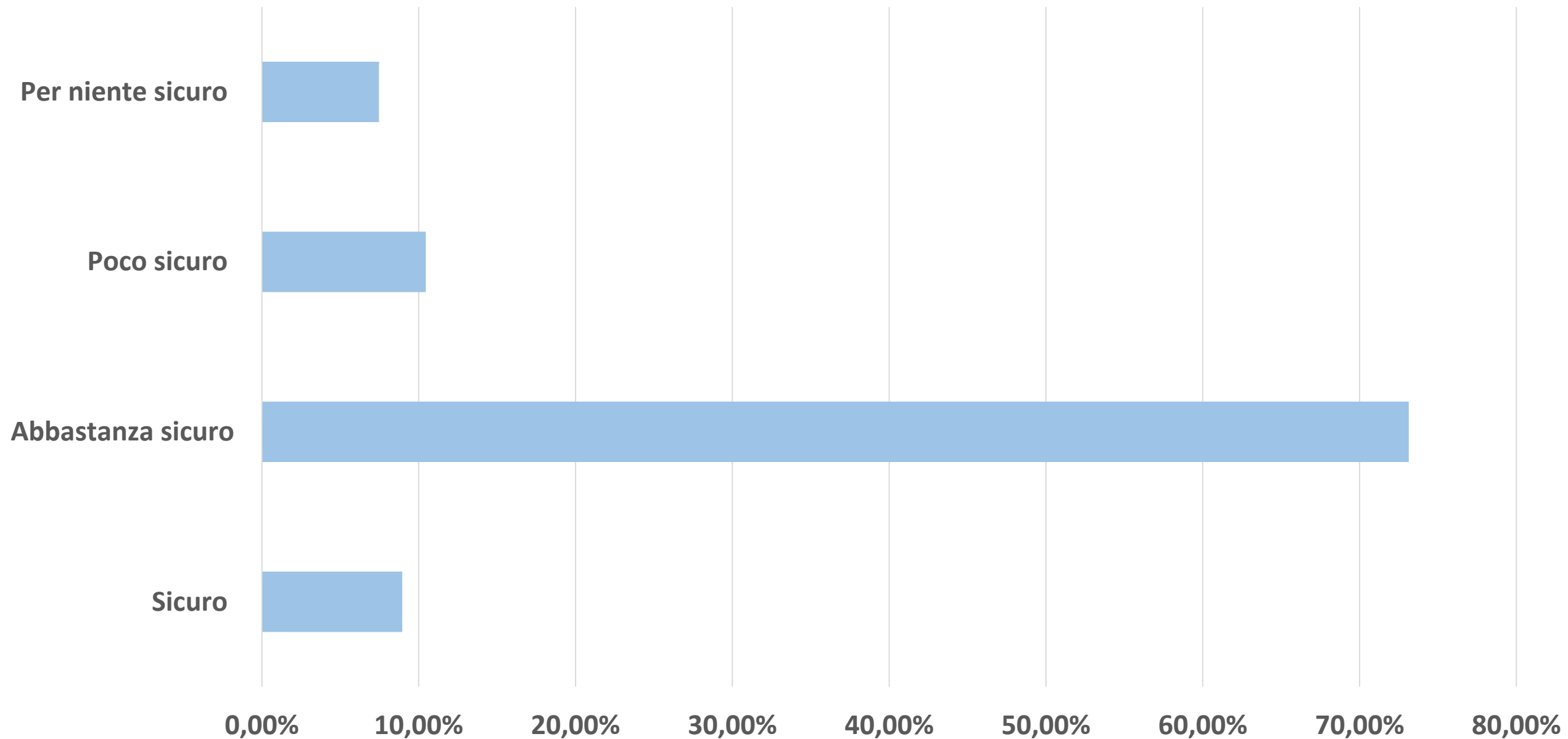
Impatto dei cambiamenti tecnici e organizzativi sulla condizione lavorativa



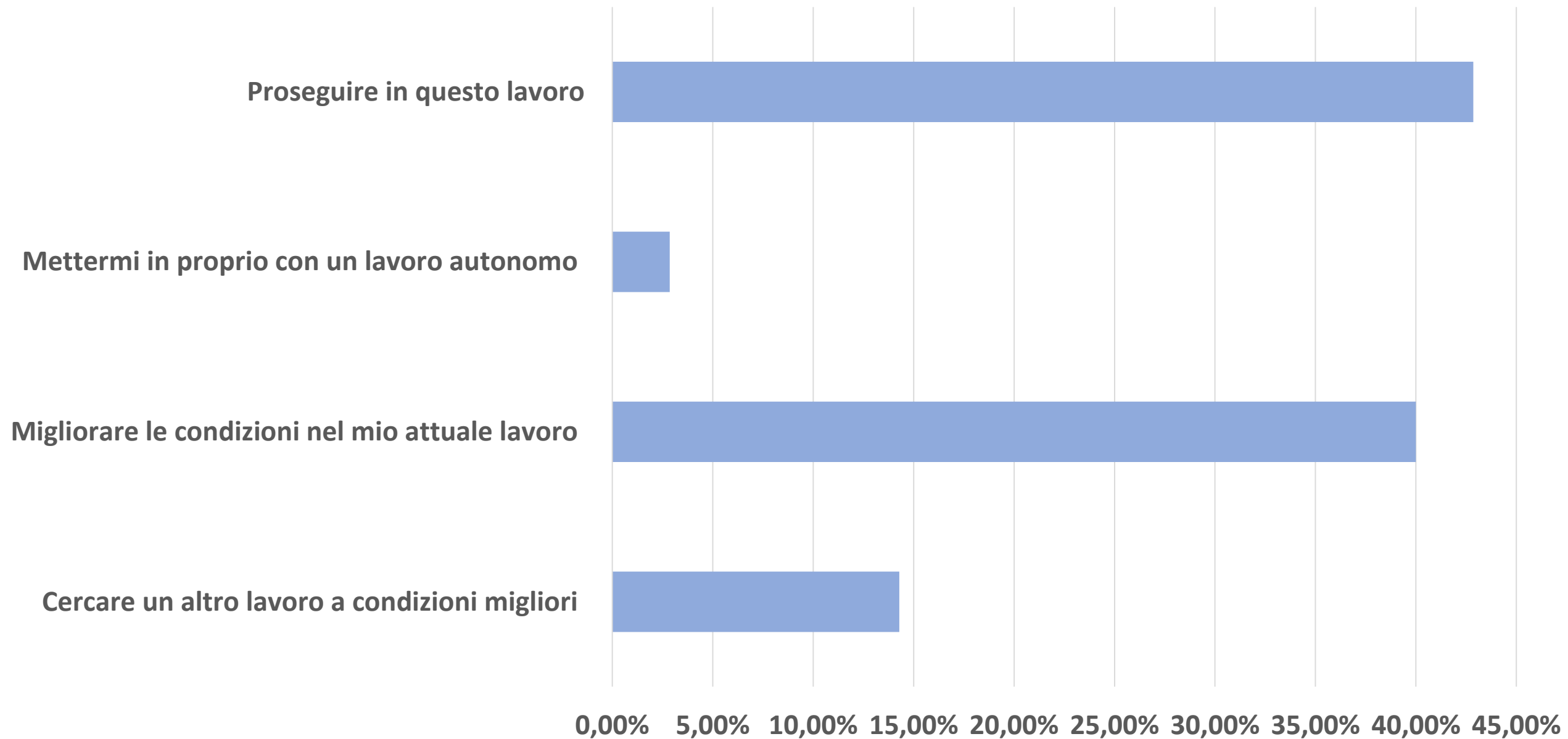
Il tuo ritmo di lavoro dipende da



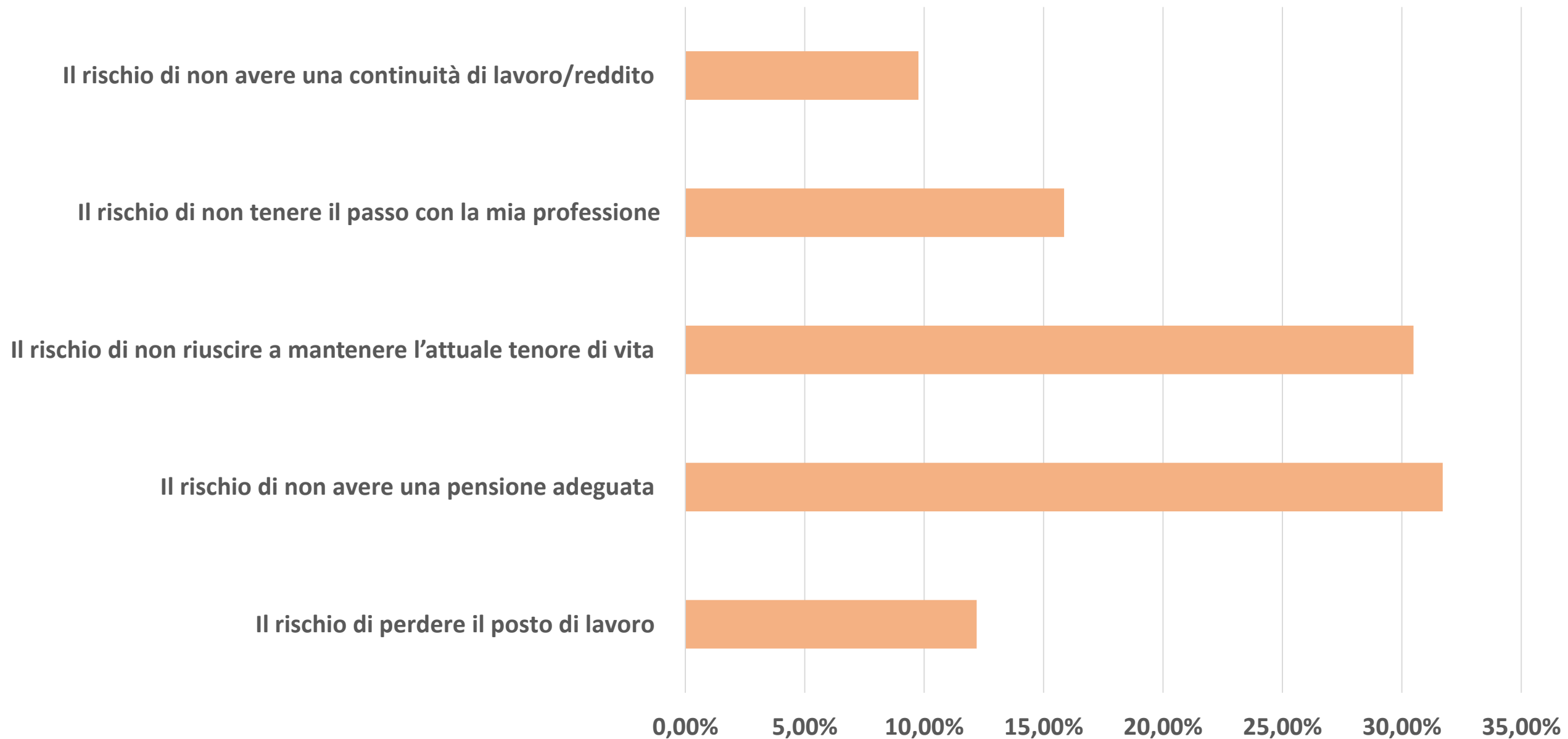
Percezione della stabilità del posto di lavoro



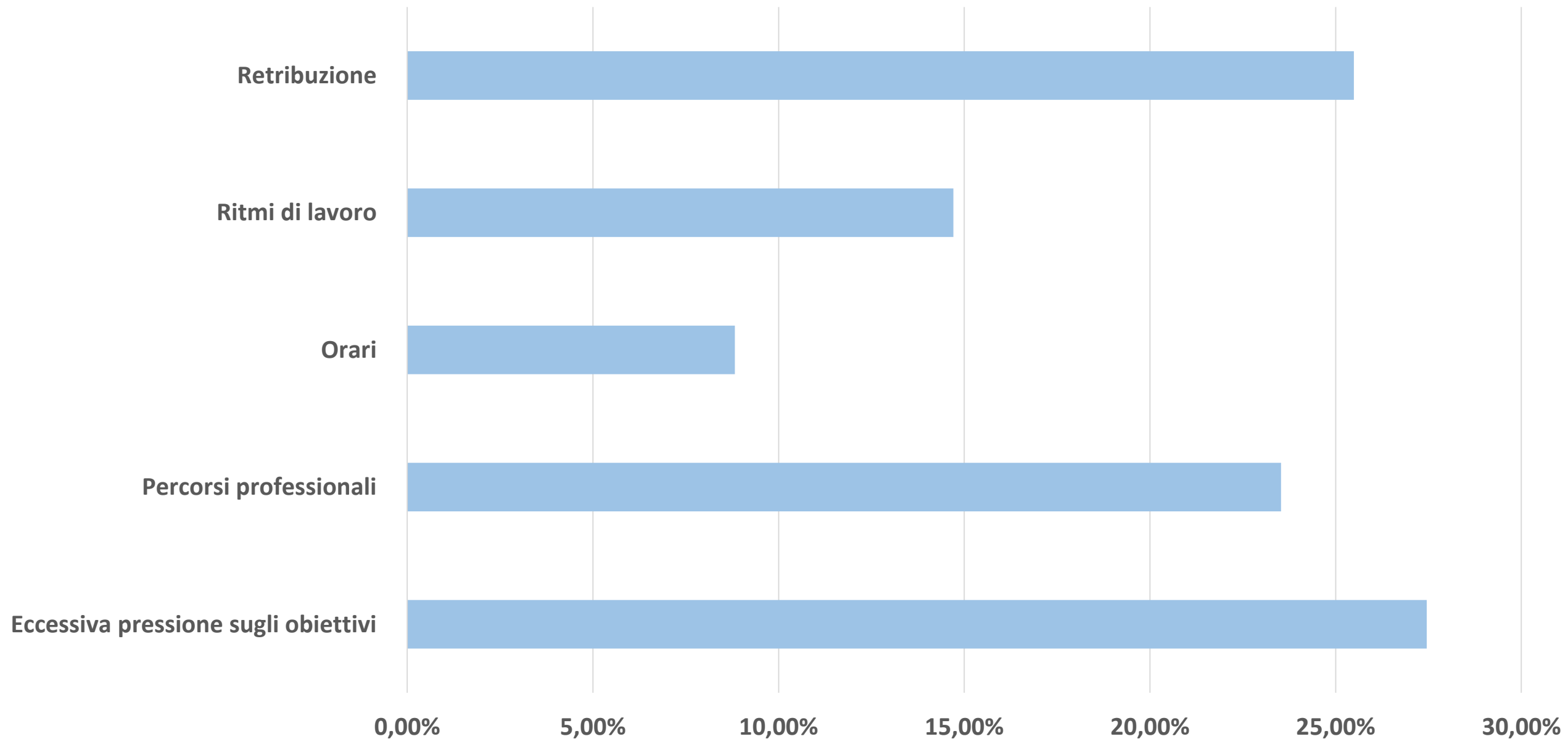
Progetti lavorativi per il futuro



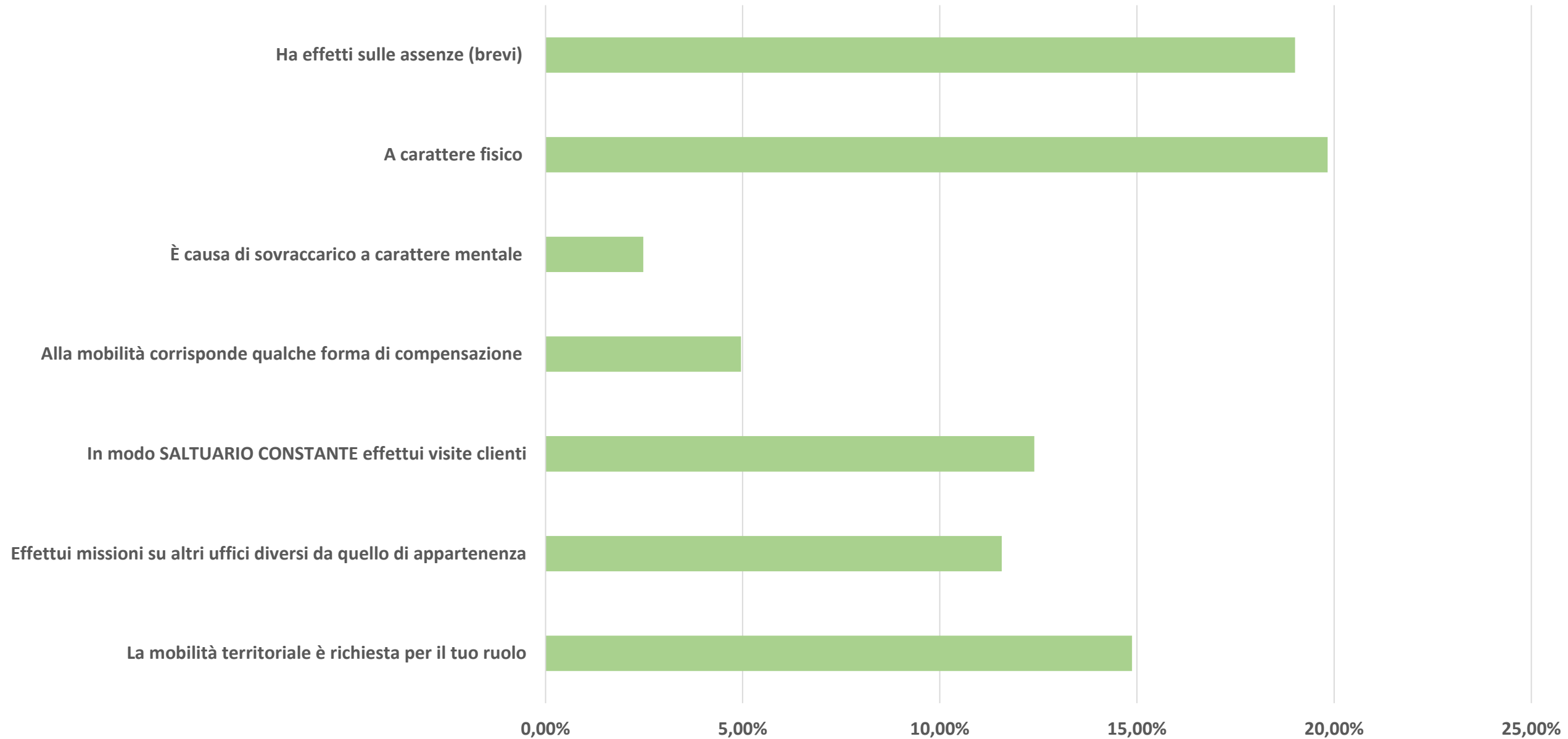
Elementi di maggiore preoccupazione per il futuro lavorativo



Aspetti del proprio lavoro da migliorare



Lavoro come mobilità territoriale



Considerazioni delle Organizzazioni Sindacali

- Criticità rilevate: scarsa partecipazione alle scelte aziendali, scarse possibilità di carriera ed autonomia, ritmi di lavoro eccessivi.
- Aspetti giudicati positivamente: orario di lavoro, tutele e stabilità.
- Il lavoro dovrebbe essere: più gratificante e meglio retribuito, accompagnato da tecnologia più efficace, meno stressante.
- In molti casi la formazione scolastica e/o extraprofessionale non è utilizzata.
- Quasi la metà dei colleghi esprime insoddisfazione per la propria mansione.
- In larga maggioranza i colleghi rilevano che le proprie condizioni di lavoro sono peggiorate in relazione ai cambiamenti organizzativi/tecnologici, tanto che, nella risposta successiva, la prima causa di difficoltà operativa risulta essere di natura tecnologica/procedurale.
- Rimane prevalente la percezione che il proprio posto di lavoro sia abbastanza sicuro, anche se, gli anni di crisi aziendale, hanno insinuato più di un dubbio sulla certezza della stabilità dell'impiego.
- Progetti lavorativi per il futuro: è meritevole di approfondimento che il 17% dei colleghi stia valutando la possibilità di trovare altro impiego.
- Le preoccupazioni maggiori sul futuro: possibilità che il proprio reddito subisca eccessive contrazioni sia in attività che in quiescenza.
- Insoddisfazione per eccessiva pressione su obiettivi e su scarse possibilità di crescita professionale e retributiva.
- Sul fronte della mobilità territoriale emerge che la stessa è causa di aggravio mentale/fisico, e che solo in pochissimi casi dà luogo ad un riconoscimento economico.

Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Mobilità territoriale richiesta solo ad alcuni (discrezionalità imperante).
- Semplificazione procedura notule e di autorizzazione missioni, anche in vista di ottenere più velocemente i rimborsi.
- Ruoli assegnati sulla base di “emergenze”, spesso senza tenere conto delle professionalità.
- Richiesta di indennizzo per mobilità territoriale.
- Richiesta di maggiore possibilità di lavoro agile.
- Ricostituzione nucleo per sopperire alle scoperture.
- Visite clienti incompatibili con l’organizzazione del lavoro di filiale.

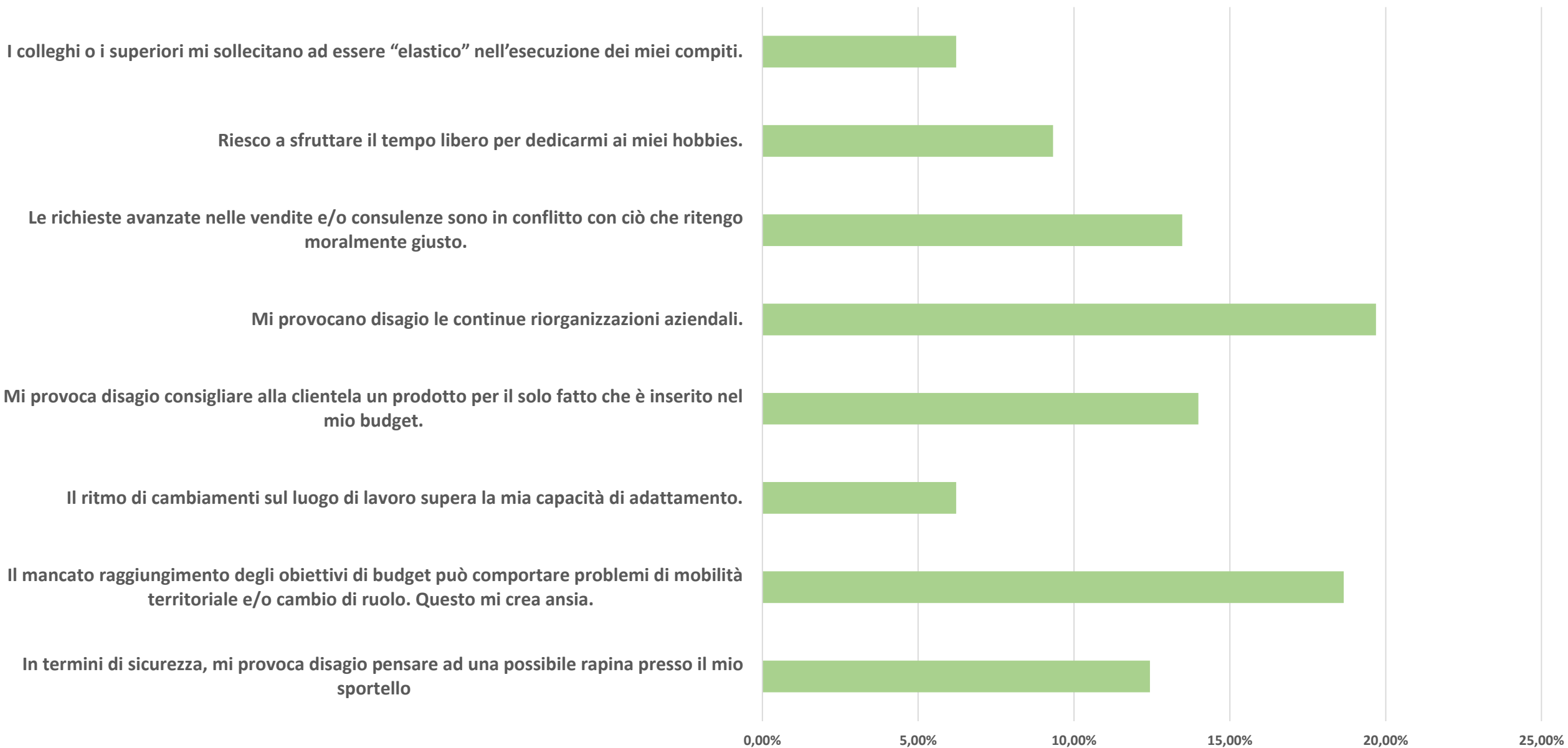
Proposte delle Organizzazioni Sindacali

1. Aumentare livelli di autonomia sia operativa (tempi, orario, ordine delle attività) sia in relazione alla scelta dei metodi per realizzare i propri compiti.
2. Mobilità territoriale: in caso sostituzioni temporanee e/o missioni ripristino dei trattamenti economici previsti da CCNL, con annesso snellimento procedure di richiesta rimborsi.
3. Prevedere meccanismi di rotazione trasparenti e normati per richieste di mobilità territoriale.
4. Ricostituzione del nucleo a disposizione.
5. Riattivazione dei percorsi professionali.
6. Trovare soluzioni organizzative idonee ad incentivare il LAVORO AGILE, con riconoscimento del BUONO PASTO per chi ne fruisce. Obiettivo minimo: 4 giornate lavorative al mese per tutti i colleghi di tutti gli uffici/dipendenze, tramite idonee soluzioni organizzative.

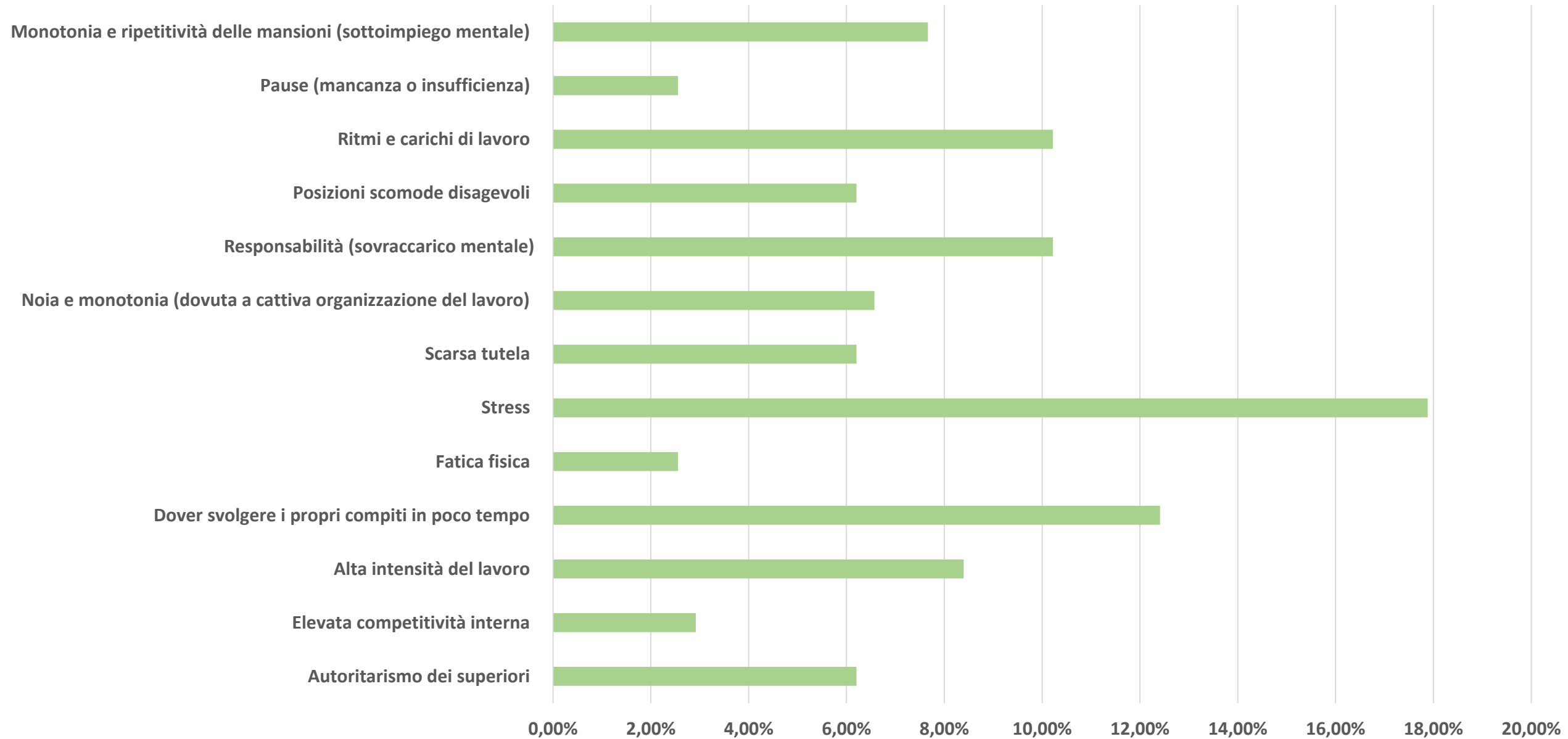
La Salute

Come rischi da lavoro, come stato di salute

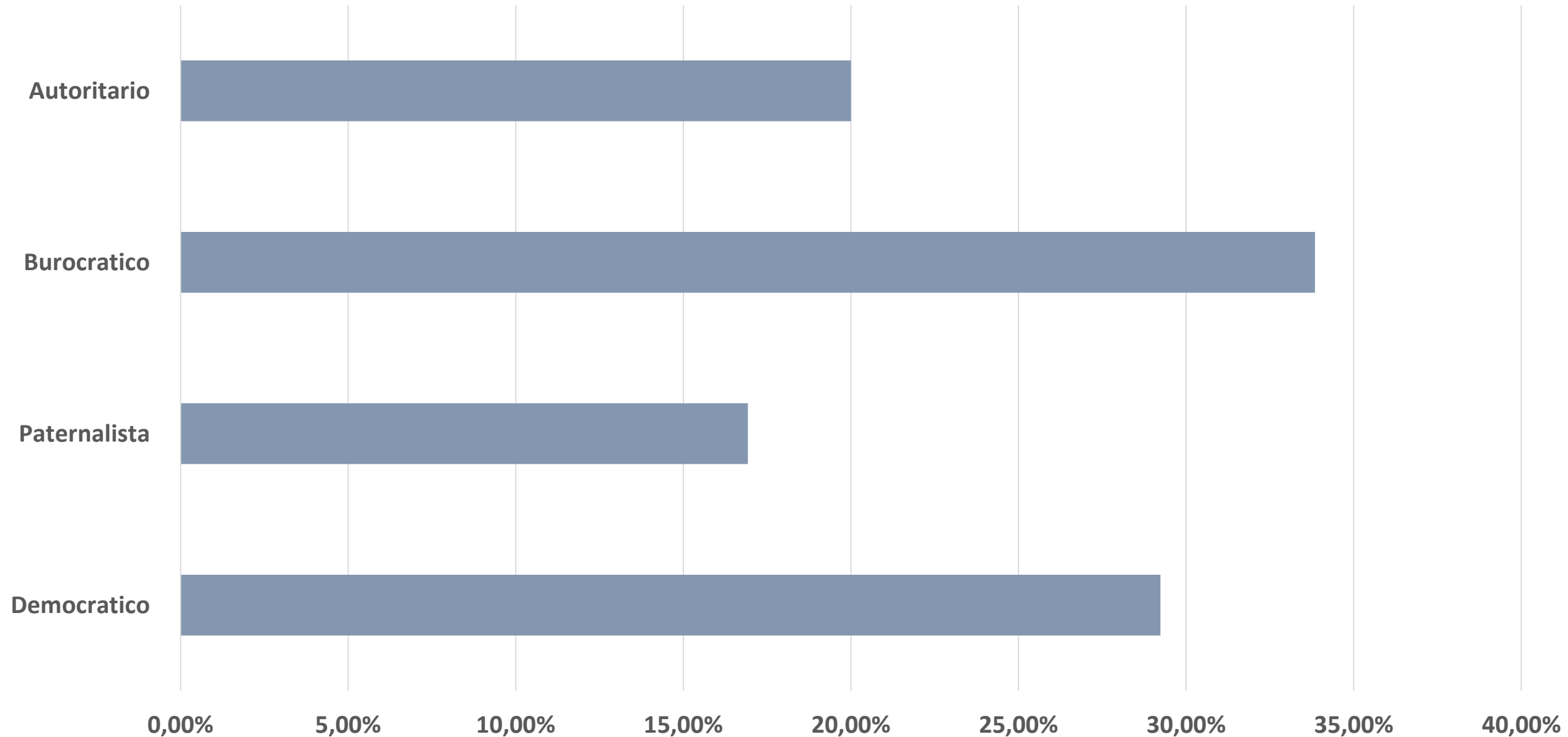
Fattori di criticità maggiormente condivisi dai colleghi



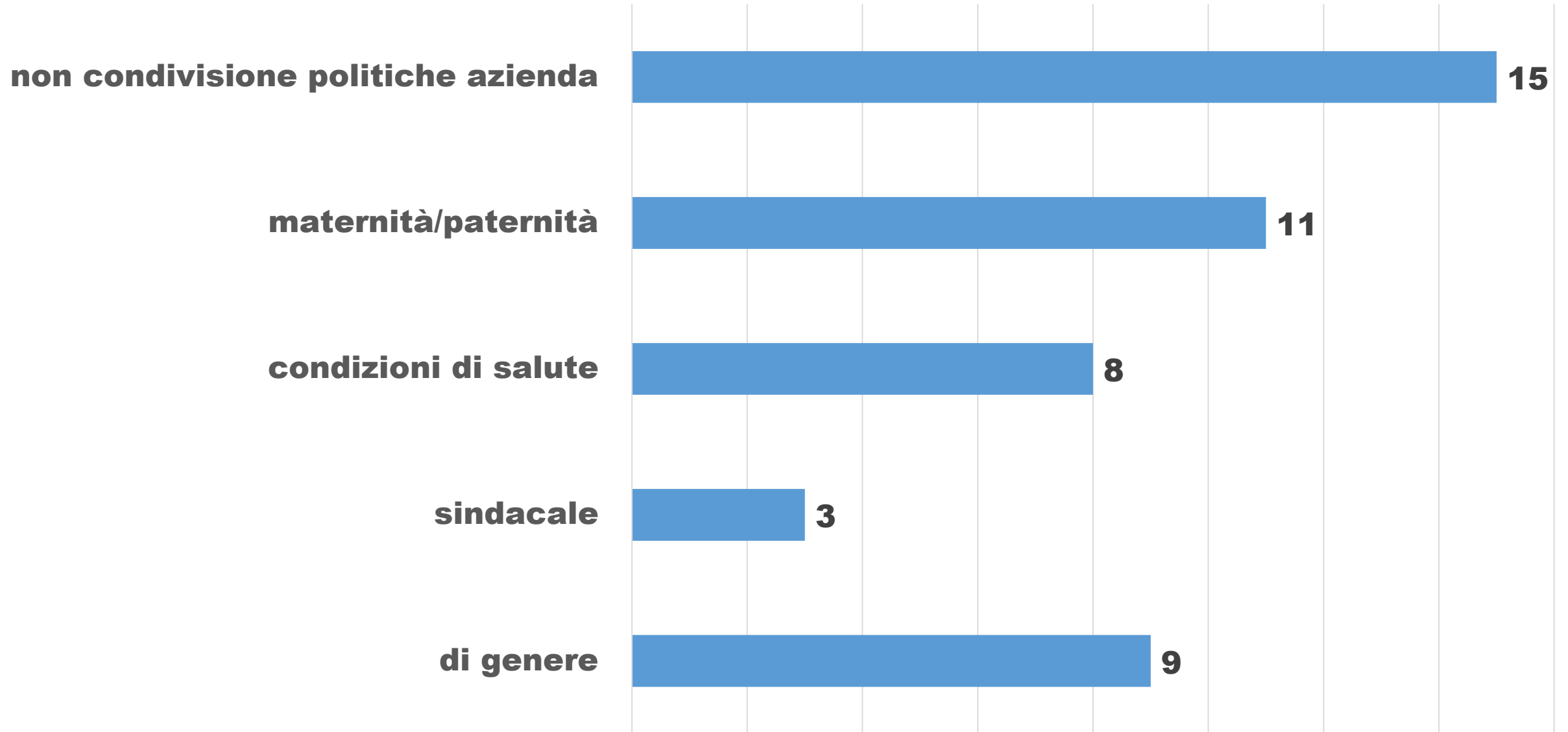
Caratteristiche del proprio lavoro



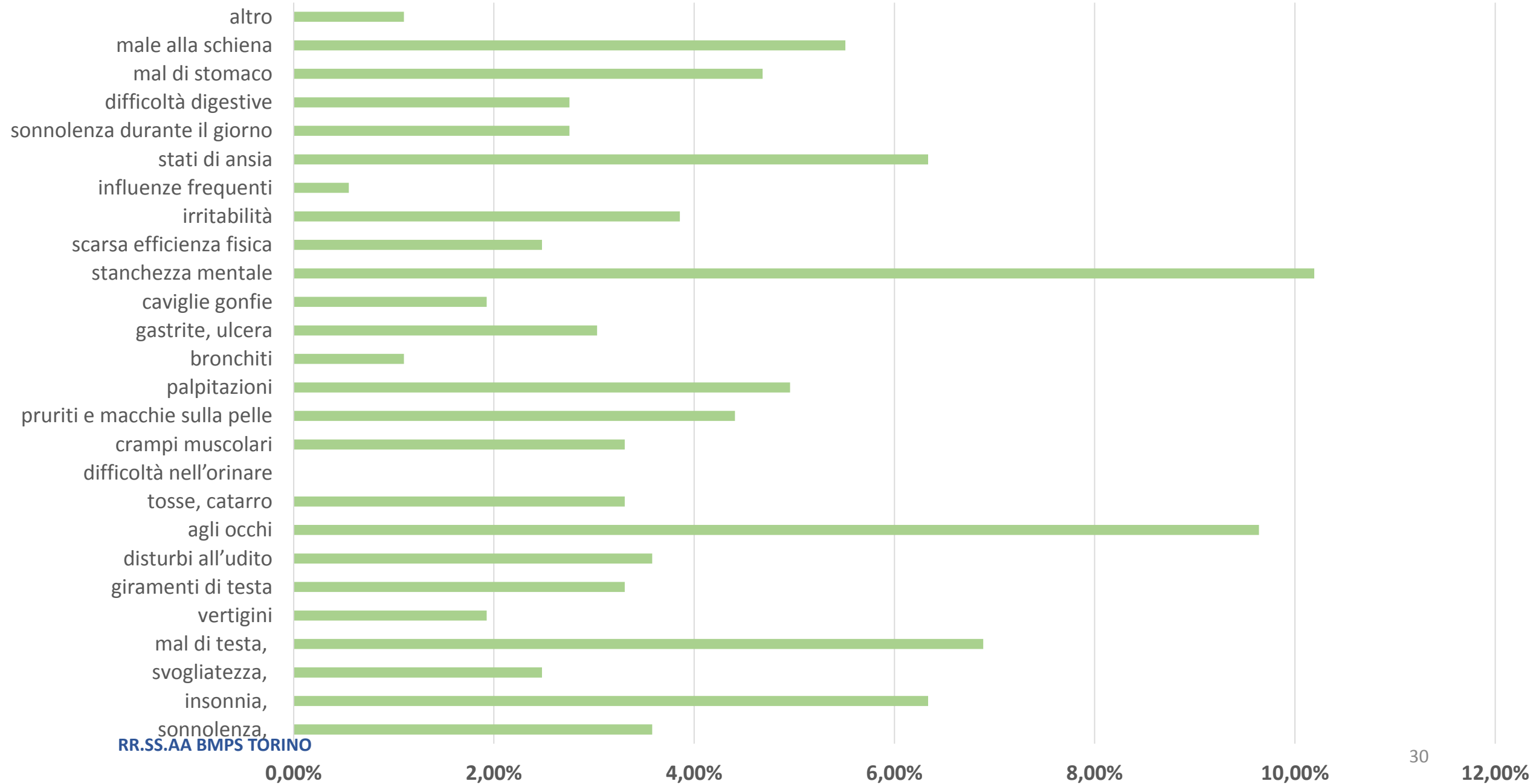
Comportamento dei capi



Episodi di discriminazione



Principali disturbi di salute



Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Migliorare micro-clima.
- Migliorare la pulizia degli uffici.
- Migliorare ergonomia.
- Migliorare polizza sanitaria.
- Corsi che migliorino la coesione tra colleghi valorizzando l'identità aziendale.
- Ampliamento della platea di lavoratori classificati come videoterminalisti.
- In tema di welfare aziendale: prevedere istituzione di asili aziendali e palestre, o in alternativa, la stipula convenzioni a tali fini.

Considerazioni/proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Rileviamo come fattori di maggiore criticità le continue riorganizzazioni e la pressione al raggiungimento degli obiettivi, che spesso confliggono con ciò che i lavoratori ritengono moralmente/professionalmente corretto.
- Permane la percezione di un'elevata possibilità di subire un evento criminoso.
- Il lavoro si caratterizza principalmente per essere stressante e con ritmi e carichi di lavoro eccessivi.
- Solo in alcuni casi il comportamento dei capi risulta autoritario.
- Tuttavia rileviamo che un numero consistente di colleghi afferma di aver subito o assistito ad una discriminazione di vario tipo.
- I principali disturbi fisici risultano riferiti alla stanchezza mentale, alla vista, ansia e mal di schiena.

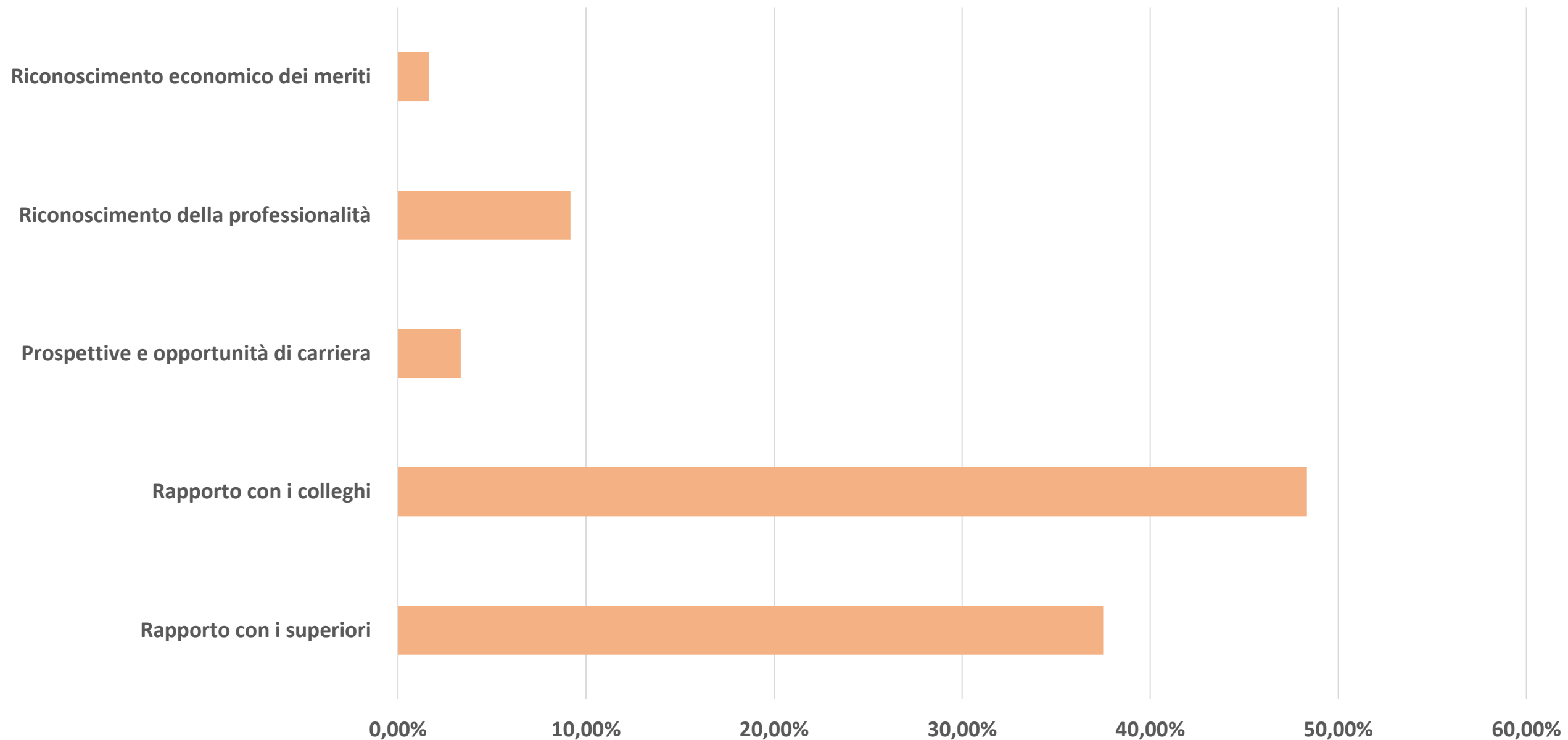
Proposte delle Organizzazioni Sindacali

1. Abbattere tutte le forme di nocività conosciute, liberare i colleghi da ogni forma di gravosità e costrizione, che incidono in negativo, in primis sulla salute, ma allo stesso modo sulla produttività.
2. A tal fine, attivazione di un percorso partecipato RLS-RR.SS.AA.-LAVORATORI-AZIENDA per proposte di bonifica, per tramite di una maggiore disponibilità dei DVR di ogni singola realtà e di un più puntuale esame dei rischi derivanti dall'organizzazione del lavoro e dell'impatto di questi ultimi sullo stress lavoro correlato.
3. Verifica preventiva, anche da parte sindacale, che le aziende dell'appalto rispettino le leggi e i contratti.

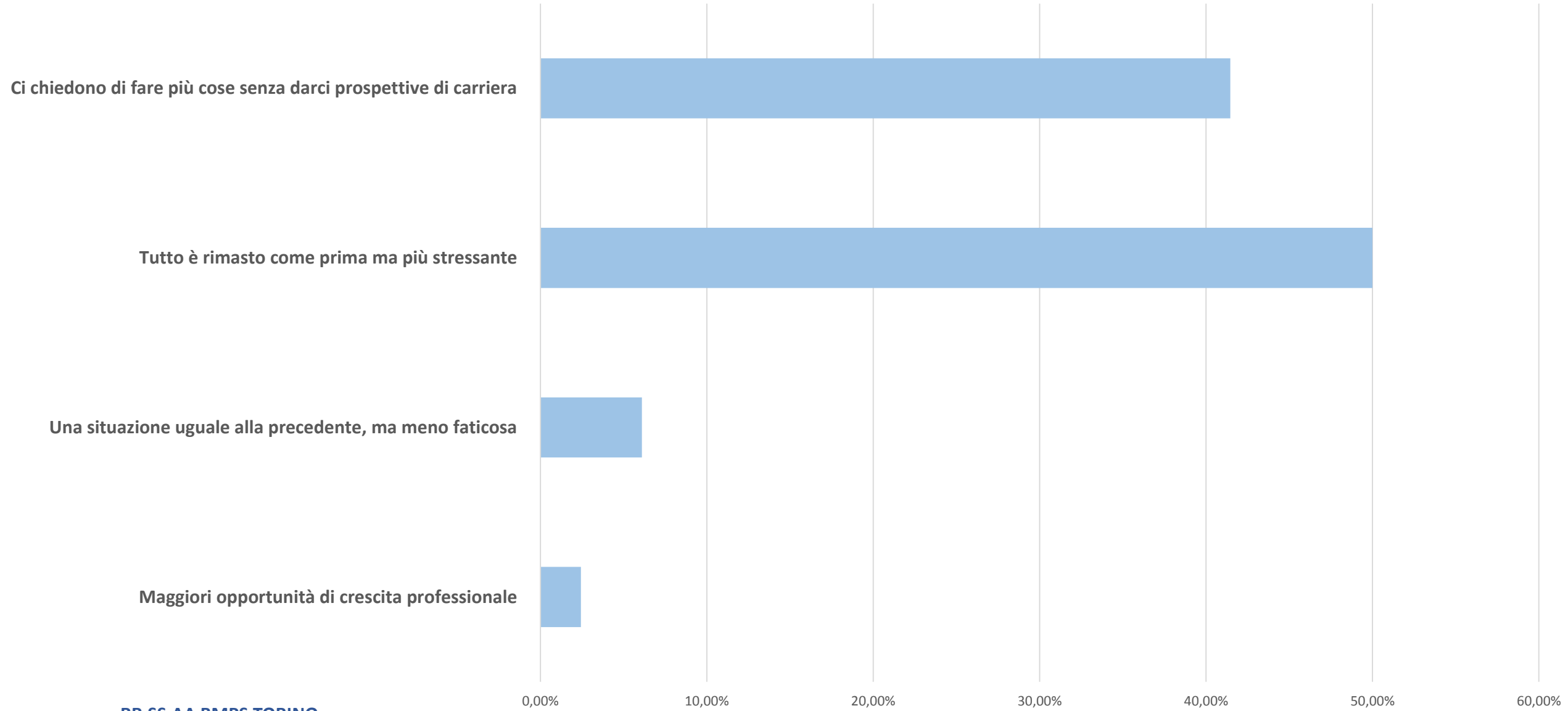
La Professionalità

Come mansione, competenze.

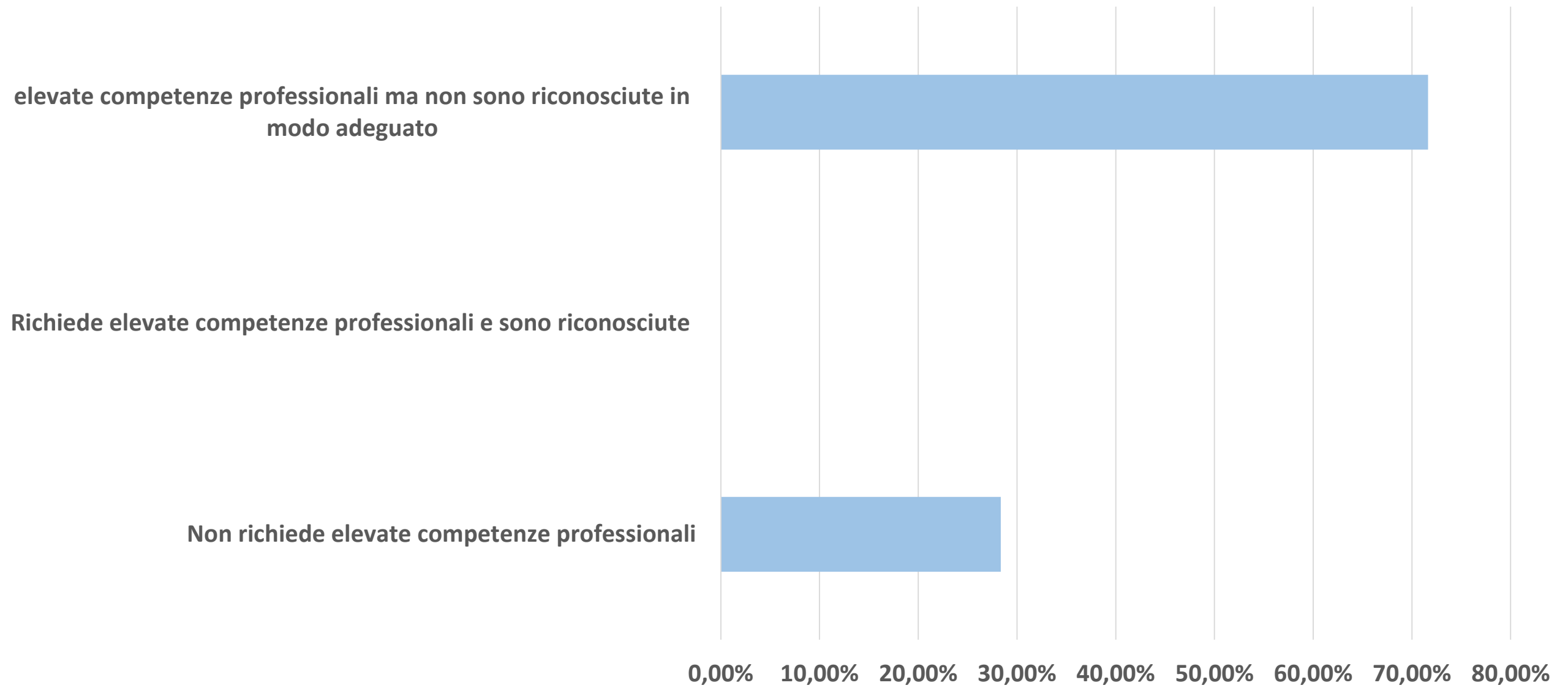
Giudizi positivi espressi sui seguenti aspetti del tuo lavoro



Prospettive professionali a seguito dei cambiamenti tecnici/organizzativi

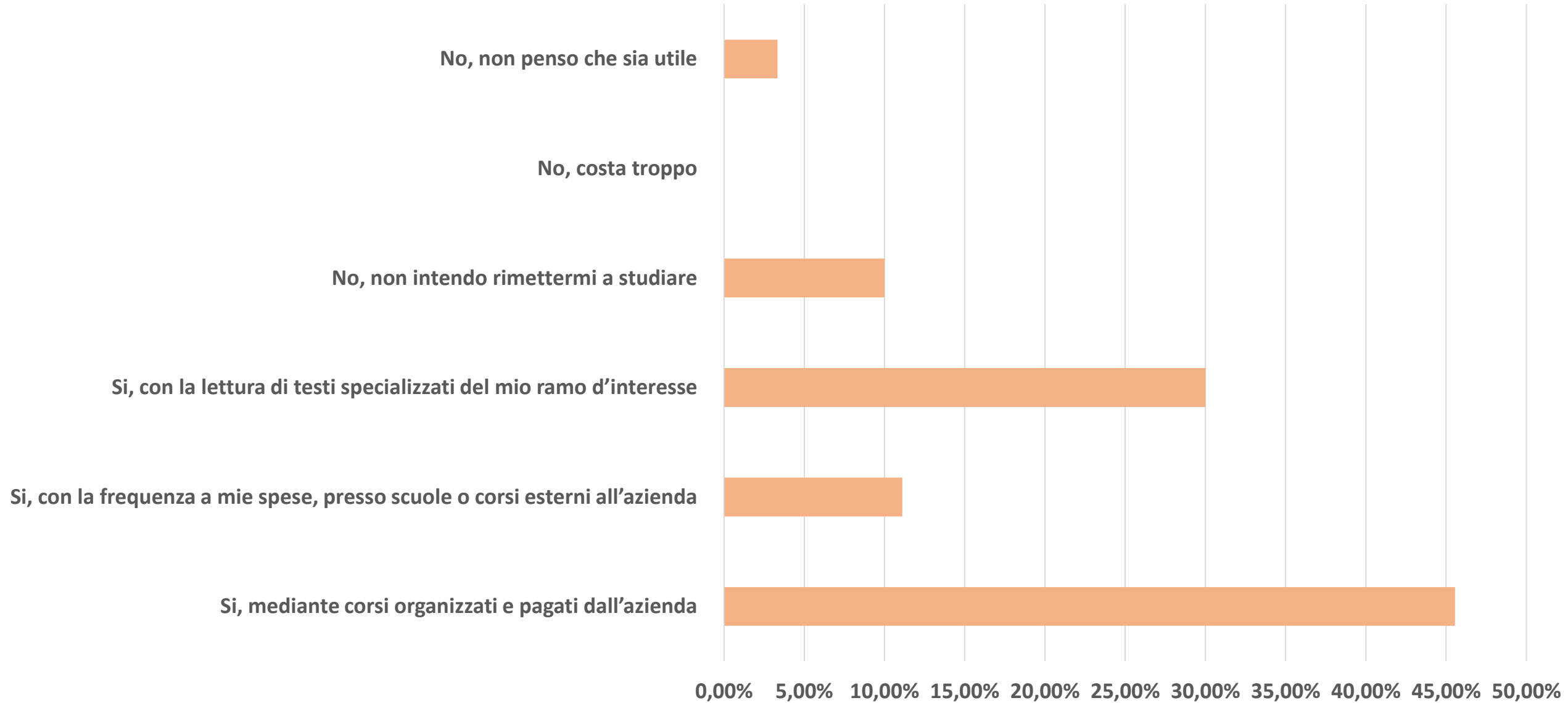


Il lavoro richiede competenze professionali che sono riconosciute / non riconosciute:

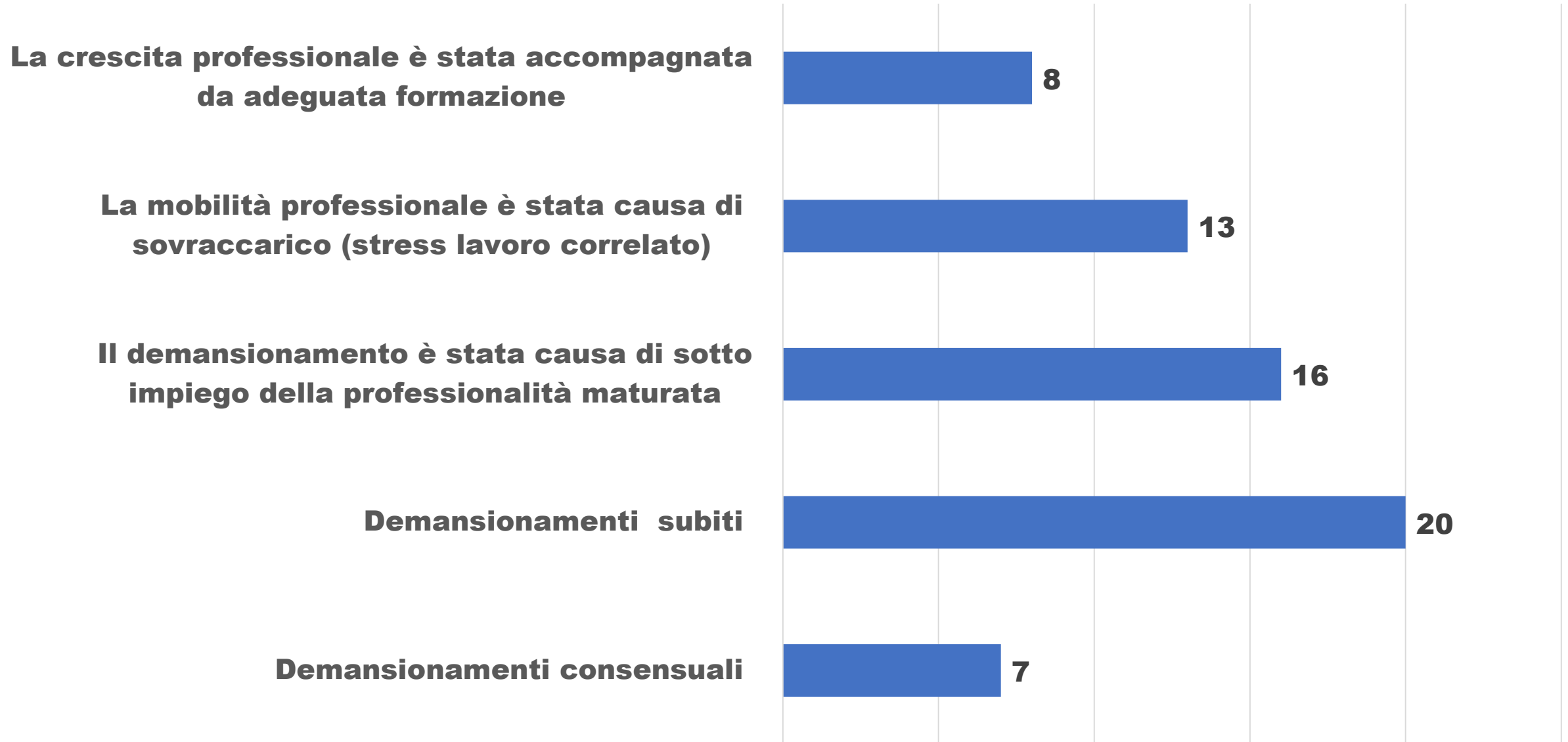


Formazione continua

Titolo del grafico



Lavoro come mobilità professionale (numeri assoluti)



Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Gestione del personale che tenga maggiormente conto delle peculiarità dei singoli colleghi.
- Formazione volta a far crescere la professionalità e non erogata solo per adempiere ad obblighi normativi e/o di legge.
- Formazione da svolgersi in ambiente protetto.
- Necessaria rotazione fra lavoratori della rete e degli uffici centrali.
- Limitare cambiamenti di mansione/ufficio onde evitare continui avvicendamenti di personale.
- Maggiore periodo di affiancamento all'atto dell'ingresso nel nuovo ruolo.

Considerazioni/proposte delle Organizzazioni Sindacali

- In generale possiamo affermare, sulla scorta dei dati raccolti, che i rapporti tra i colleghi e dei singoli con la gerarchia si mantengono su livelli adeguati. È altresì evidente una netta insoddisfazione in tema di riconoscimento da parte dell'azienda dei meriti e della professionalità dei colleghi, stante la mancanza di prospettive di crescita professionale.
- Rileviamo come le riorganizzazioni che si sono succedute abbiano reso più stressante il contesto lavorativo, senza peraltro riconoscimenti di carriera/economici. Ciò dimostra come l'azienda intenda recuperare margini di produttività per il tramite, quasi esclusivo, di un maggiore sfruttamento della prestazione lavorativa dei singoli colleghi.
- Quanto alla formazione, rileviamo che rimane delegata, per la maggior parte dei casi, agli strumenti forniti dall'azienda. Tuttavia risulta insoddisfacente sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.
- Nel contempo emergono numerosi episodi di demansionamento.

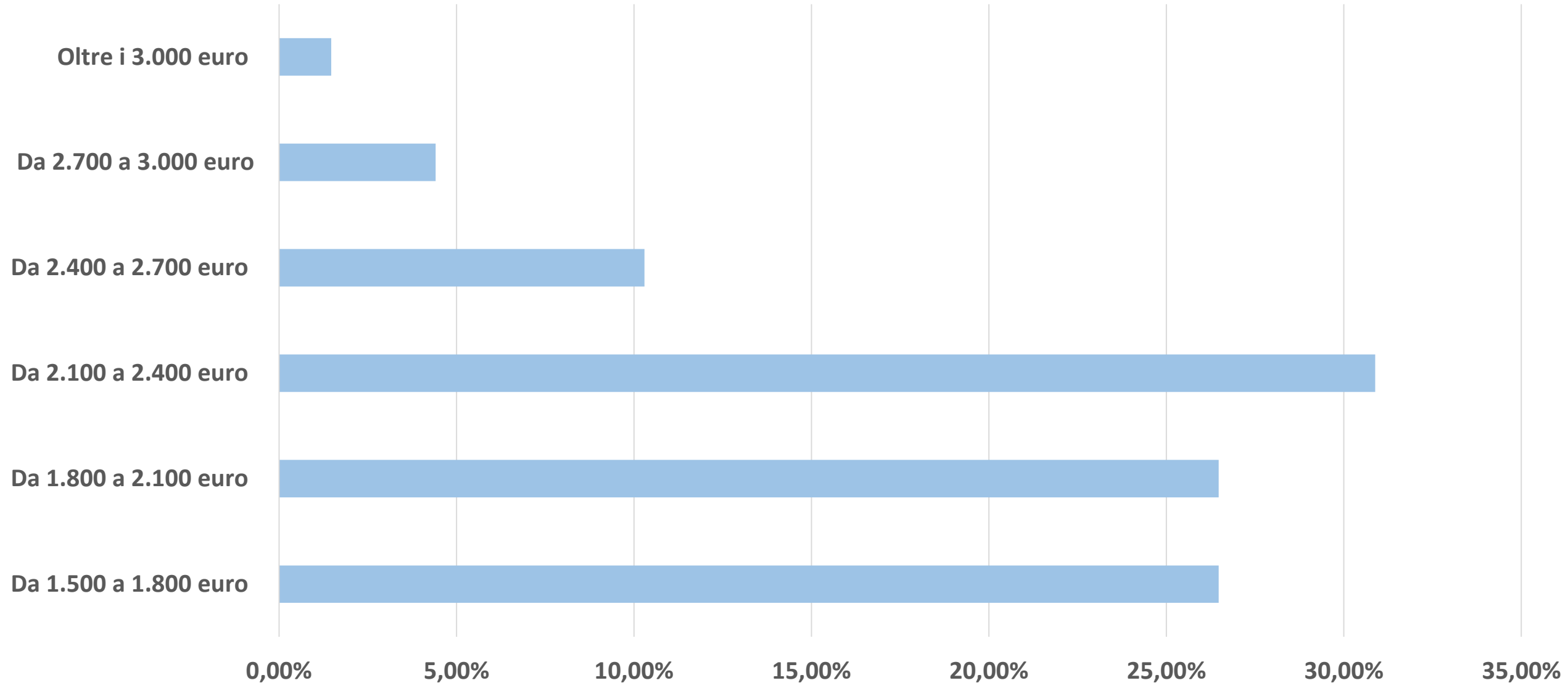
Proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Occorre ripartire dalla questione del lavoro come fonte di autorealizzazione.
- Affiancamenti con le funzioni apicali disponibili per tutti.
- Mansionari precisi ruolo per ruolo, associati a competenze precise e possibilmente certificate, che vanno adeguatamente retribuite per il tramite di un inquadramento.
- Favorire azioni di arricchimento e di rotazione professionale, a partire dalla propria «linea» / ufficio, ed anche in tema di possibilità di avvicendamenti da uffici interni a rete e viceversa.
- In tema di Organizzazione del Lavoro: rendere esigibile il ruolo negoziale delle RR.SS.AA periferiche in tema di valutazione degli organici, dei carichi di lavoro, e della loro congruità rispetto agli obiettivi commerciali/aziendali assegnati, anche degli uffici interni.

La Retribuzione

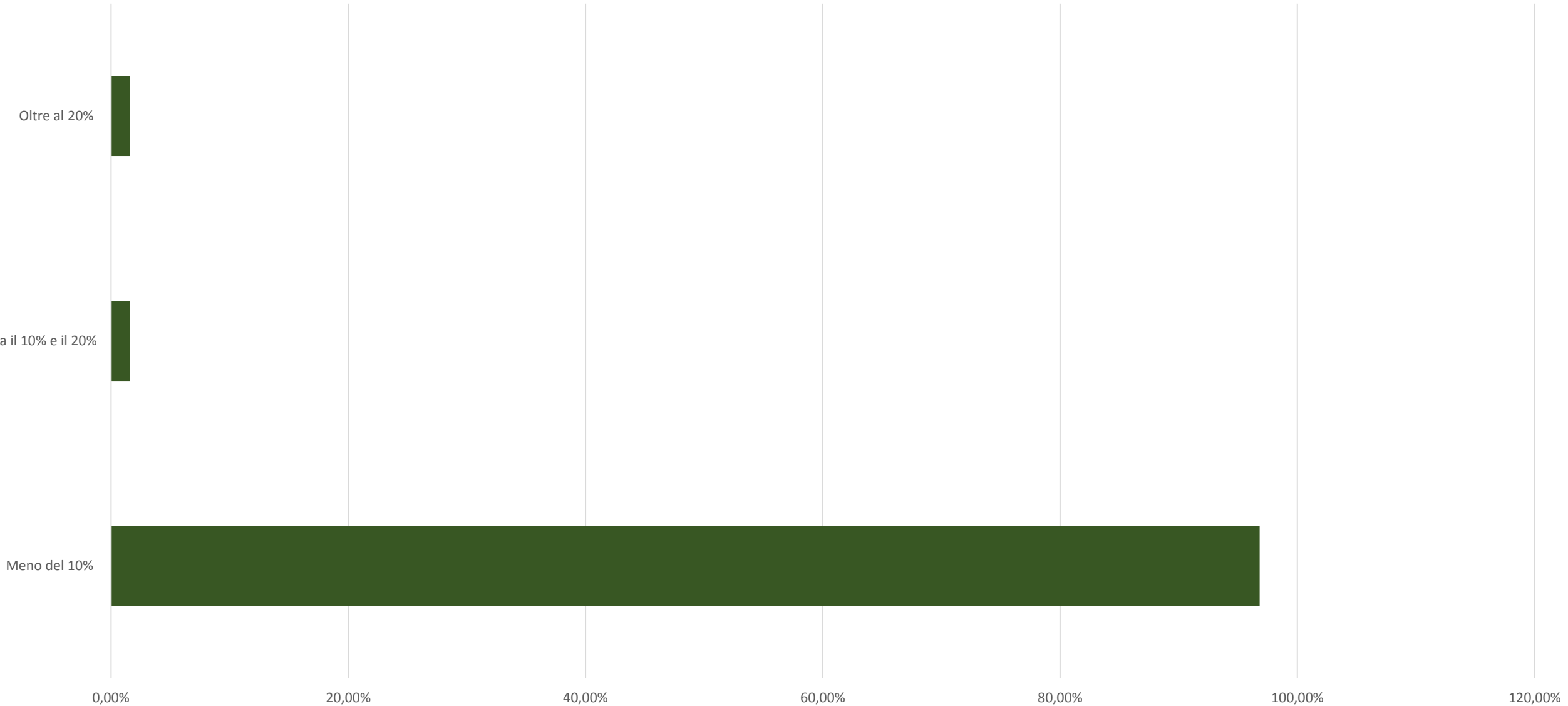
Diretta, indiretta, differita, variabile, incentivante.

Retribuzione media netta mensile



Quota della retribuzione legata al raggiungimento dei budget

Titolo del grafico



Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Maggiore correlazione tra responsabilità e retribuzione.
- Introduzione indennità di ruolo.
- Re-instituire percorsi professionali e adeguati inquadramenti.
- Rendere automatiche le rilevazioni di lavoro straordinario.
- Rendere trasparenti le erogazioni di premi.

Considerazioni/proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Certifichiamo che la quota della retribuzione legata ai risultati è data in via esclusiva da erogazioni individuali, e che la quasi totalità del campione intervistato non ne beneficia.

Proposte delle Organizzazioni Sindacali

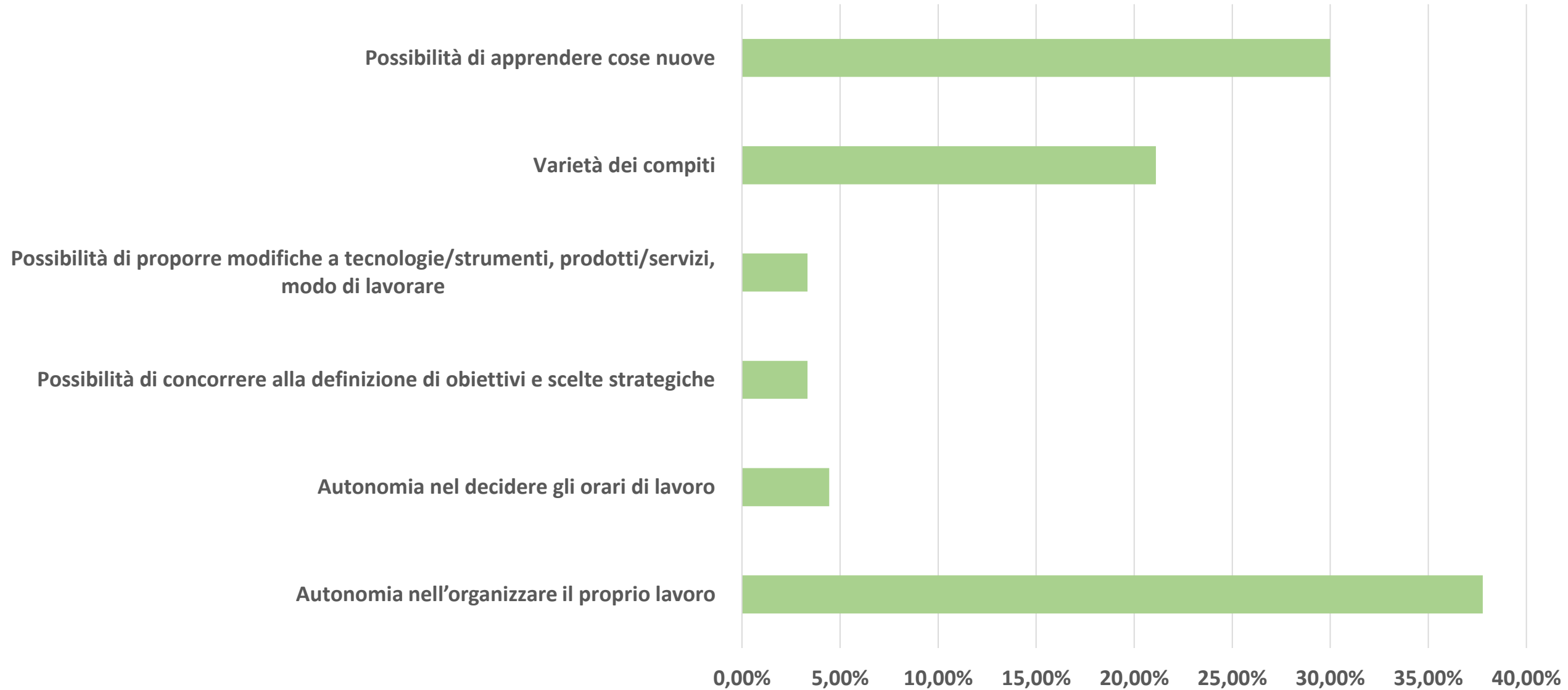
- Rendere automatiche le rilevazioni di lavoro straordinario.
- Rendere trasparenti e condivisi tutti i meccanismi di erogazioni incentivanti.
- Re-instituire percorsi professionali ed adeguati inquadramenti.

Gradi di libertà

Il modello aziendale

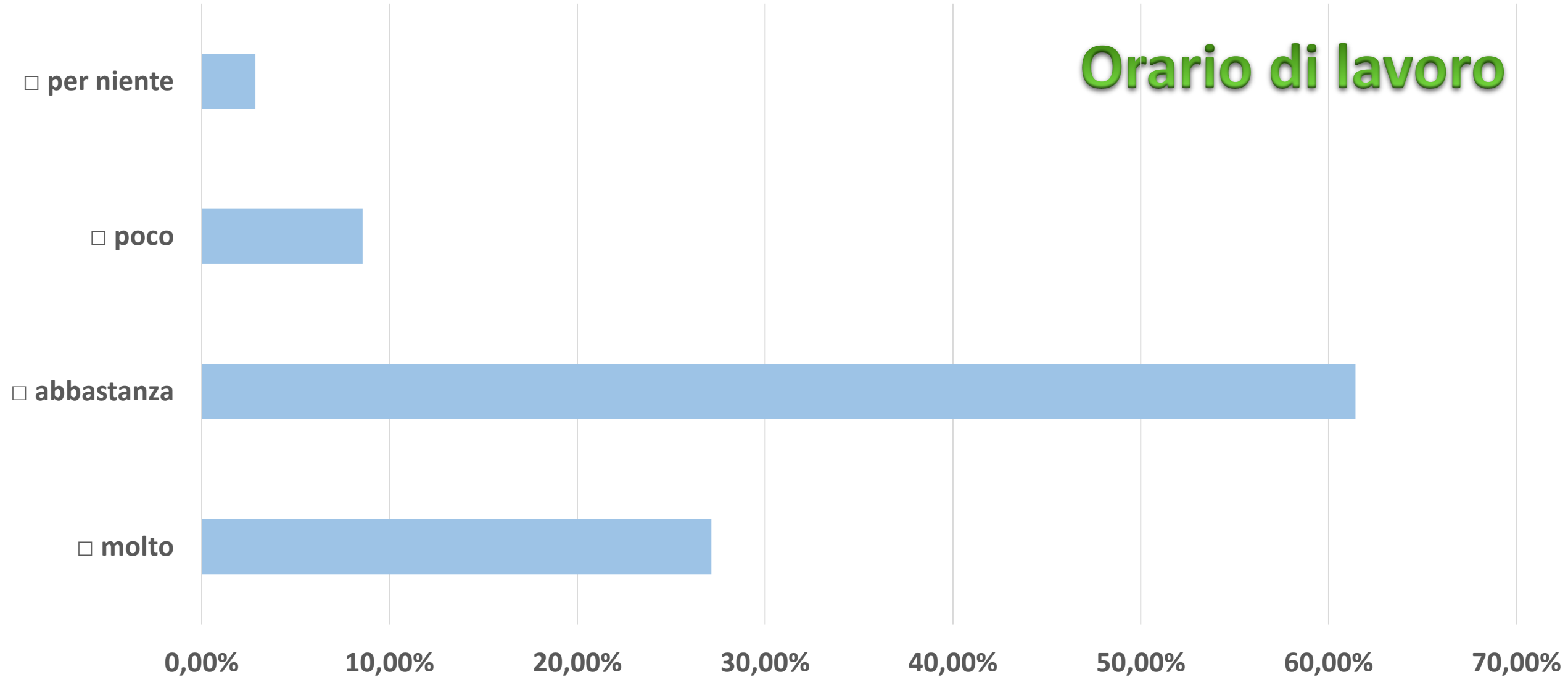
Giudizi su alcuni degli aspetti del proprio lavoro

Titolo del grafico

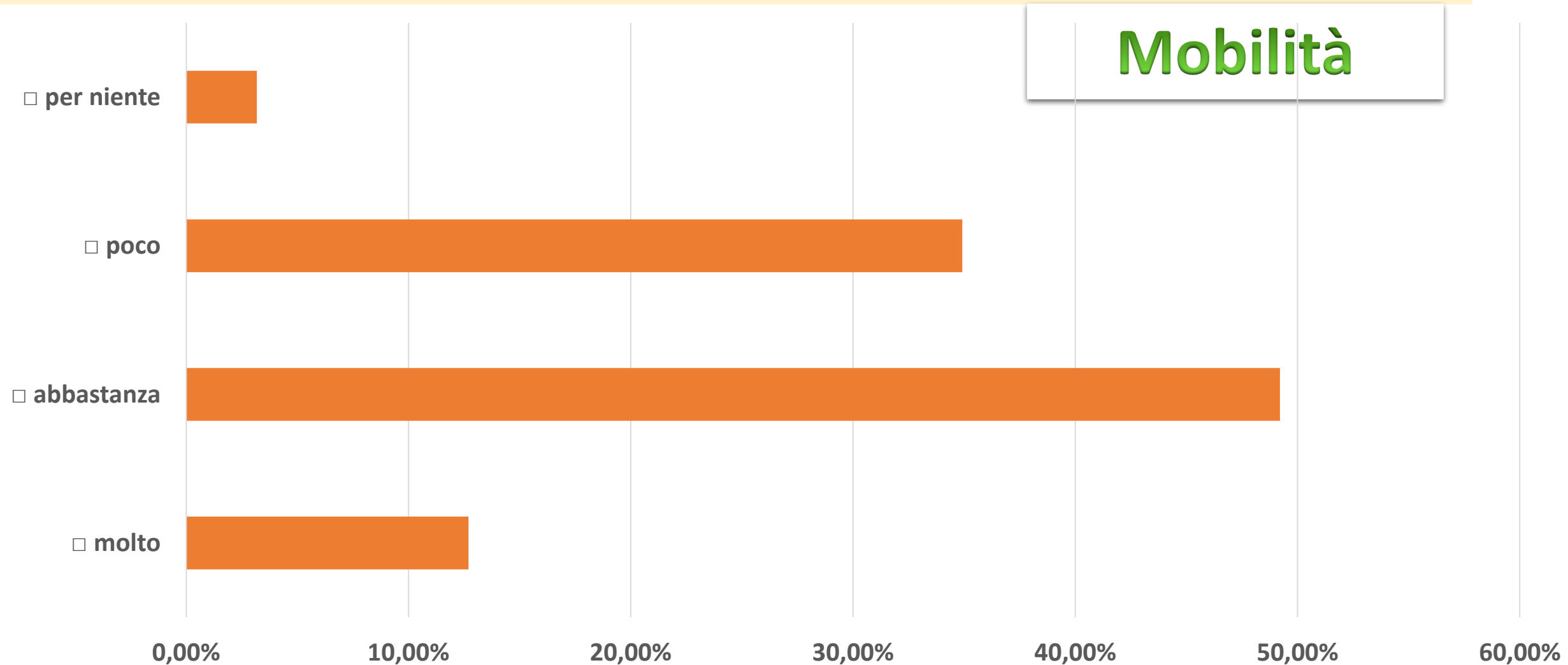


All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?

Orario di lavoro

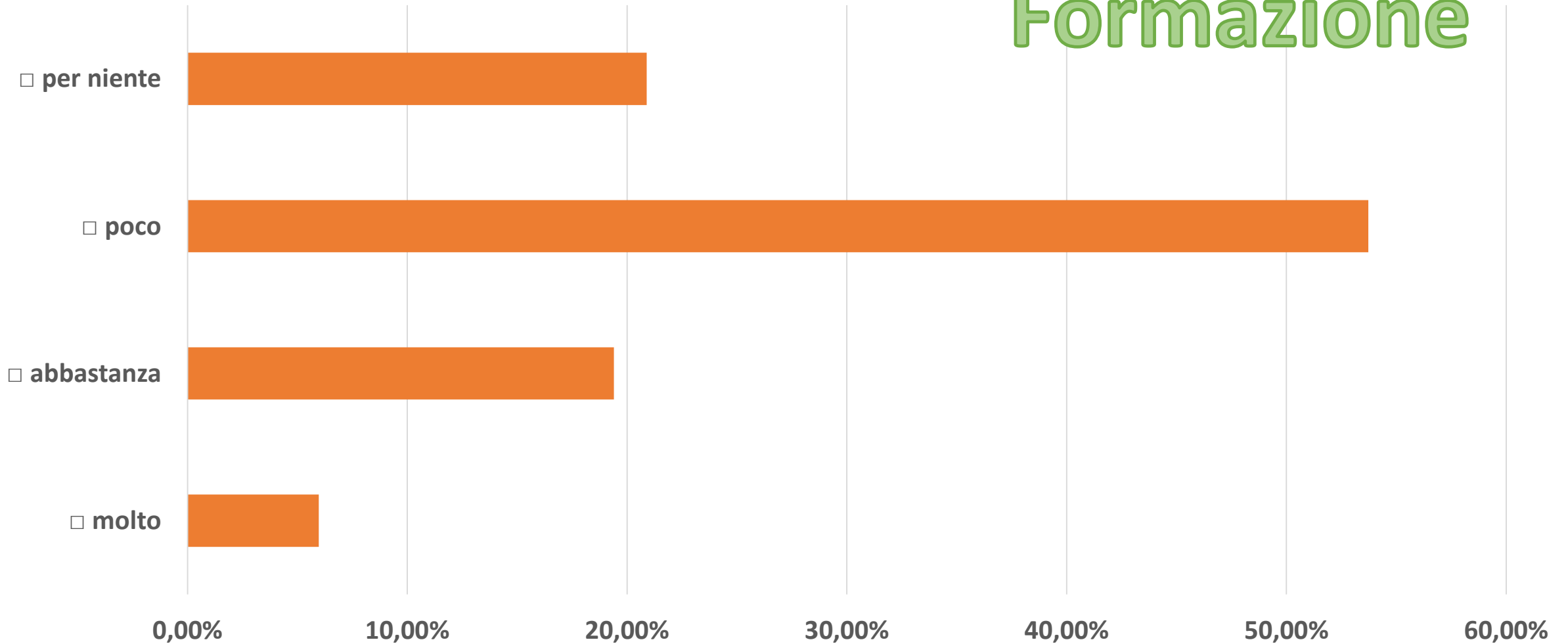


All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?

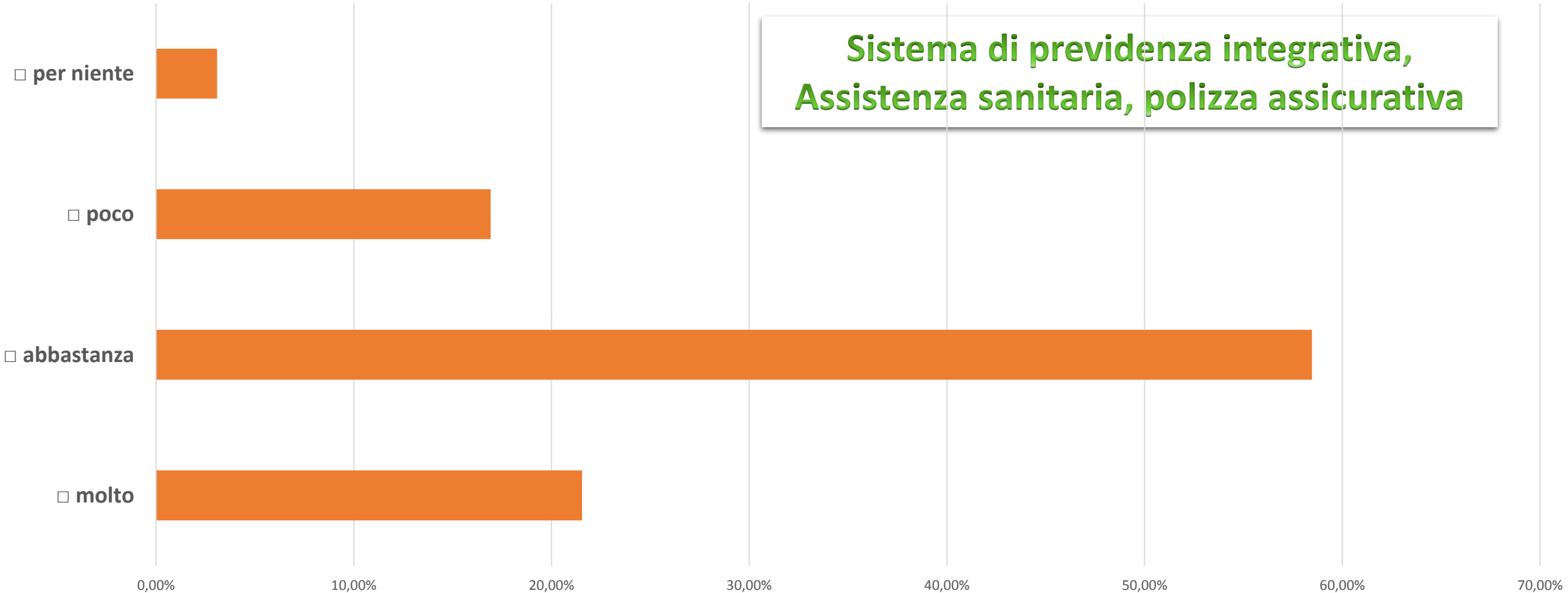


All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?

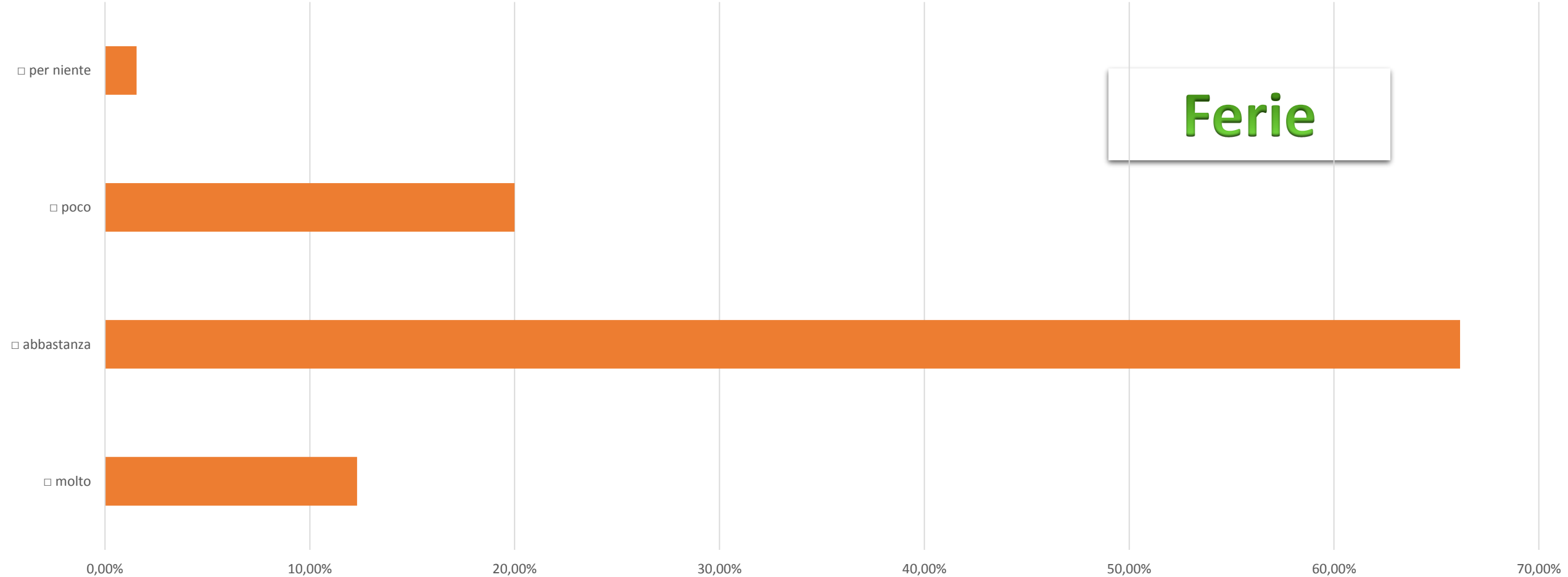
Formazione



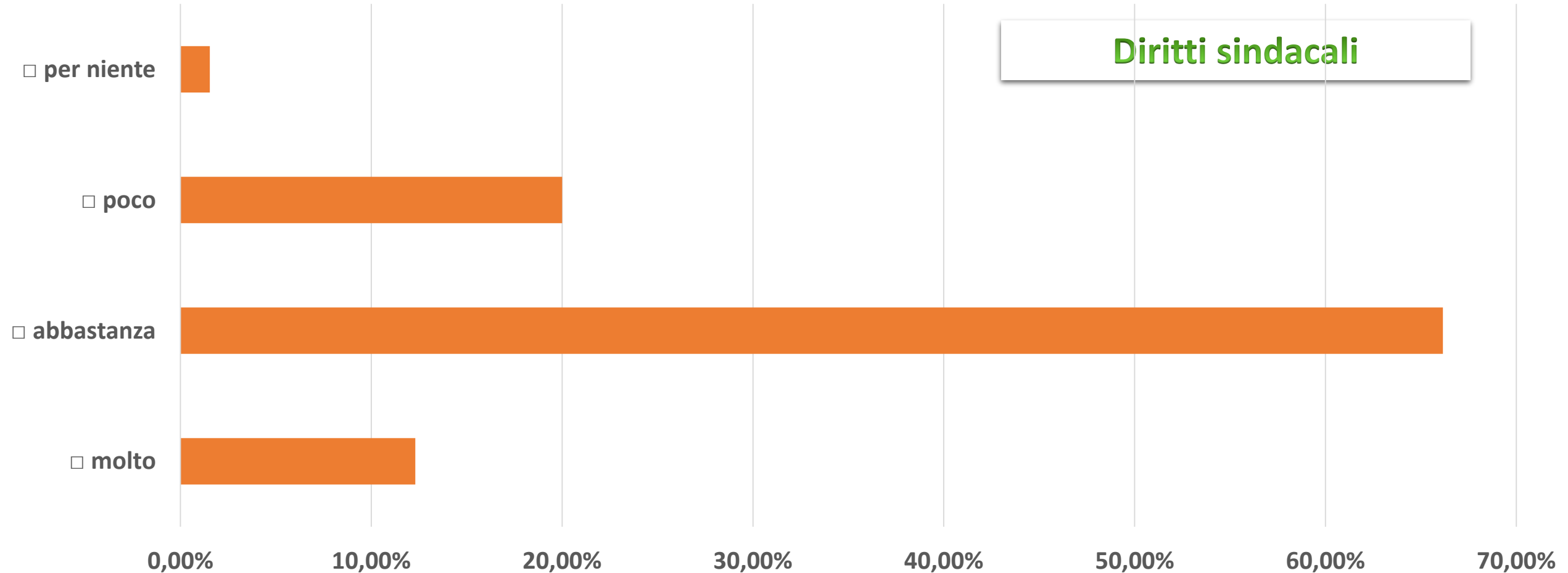
All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?



All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?



All'interno del tuo attuale luogo di lavoro, quanto sei soddisfatto della tutela dei seguenti diritti dei lavoratori?



Pressioni dei superiori rispetto alla vendita di specifici prodotti

Non lavoro in rete

No

Si,

0,00%

10,00%

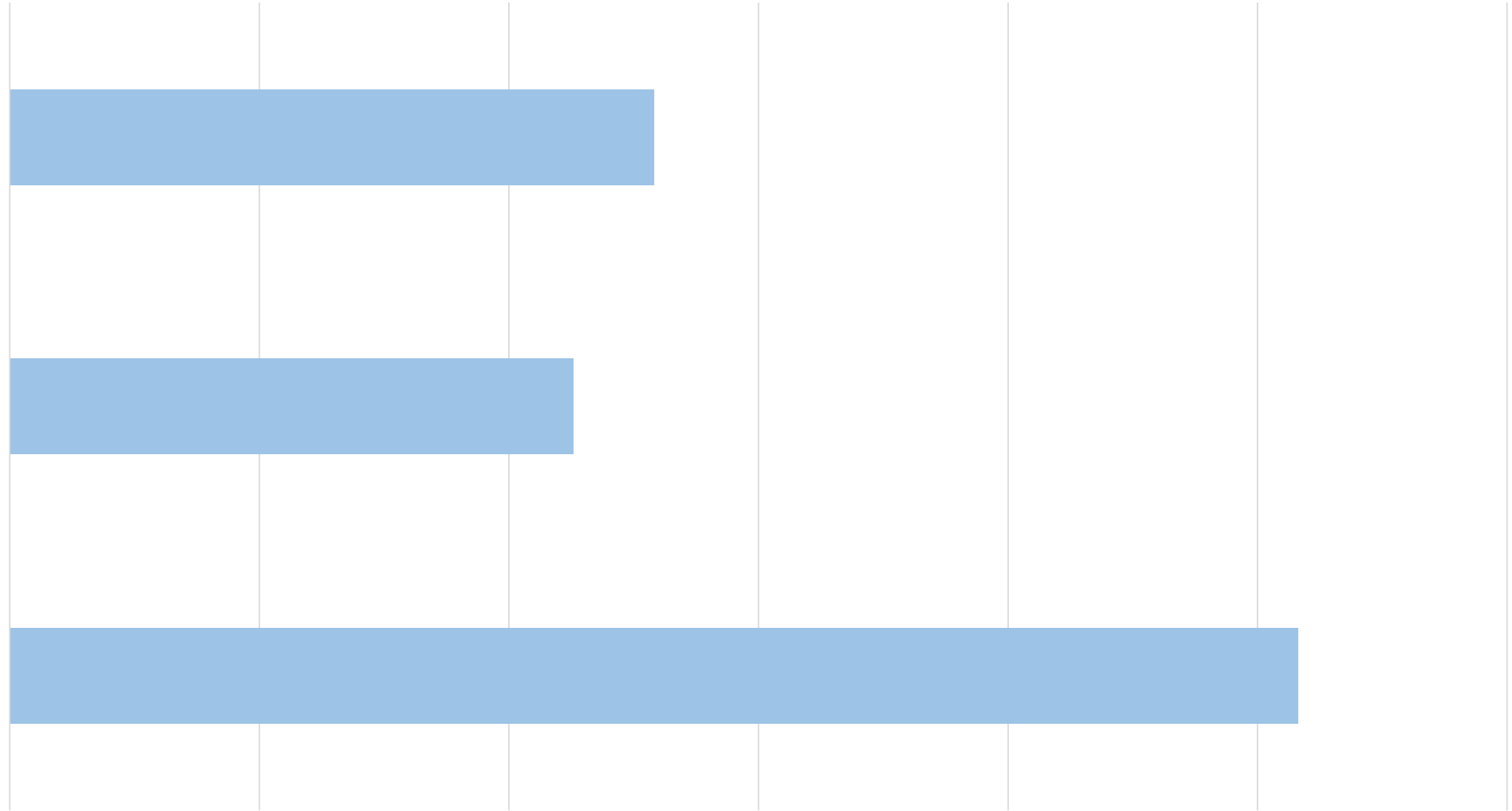
20,00%

30,00%

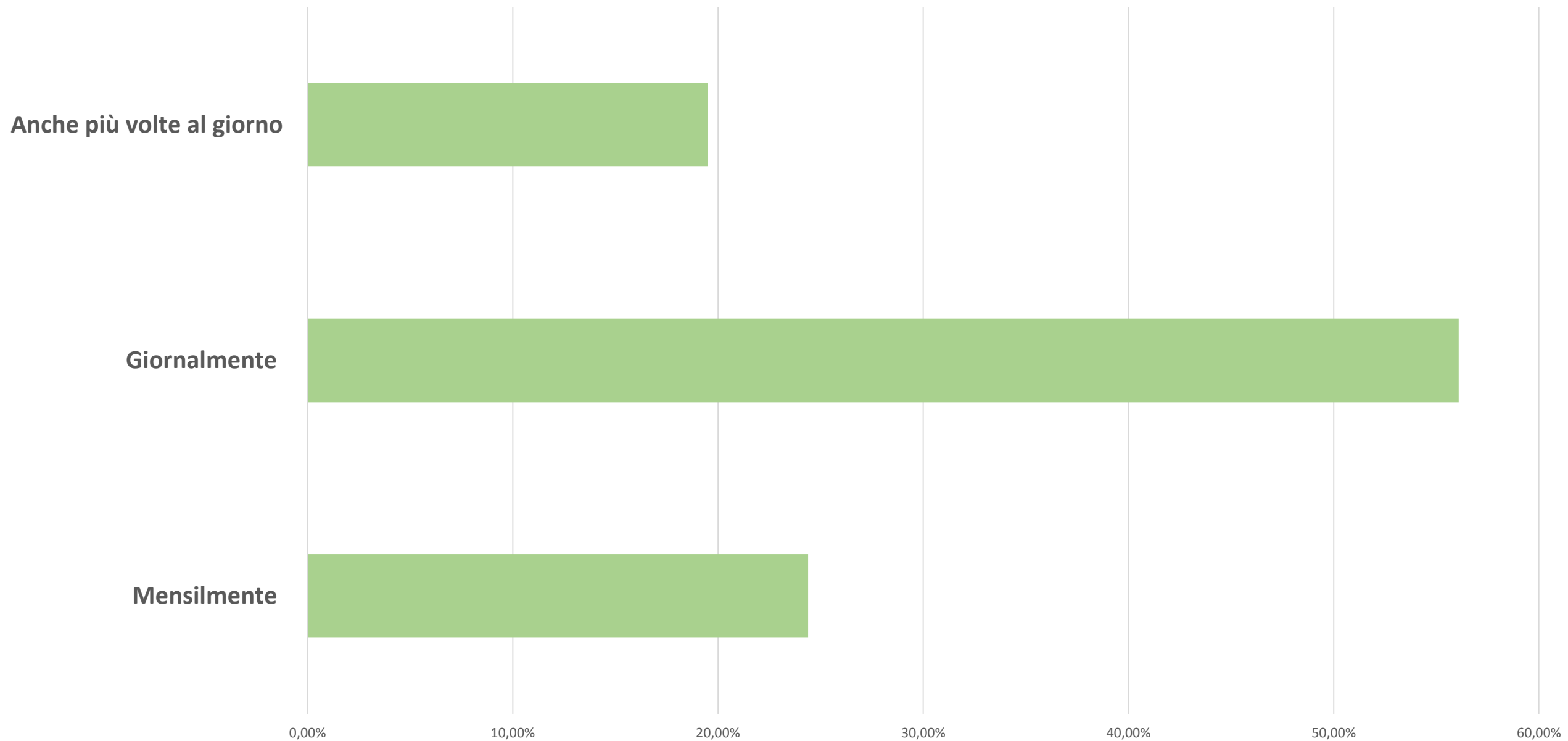
40,00%

50,00%

60,00%



Frequenza dei monitoraggi e dei solleciti



Prodotti per i quali si ricevono maggiori pressioni alla vendita

Vendita di prodotti commerciali (computer, elettrodomestici ecc.) di lavoro

Vendita i prodotti assicurativi

Collocamento di prodotti finanziari (azioni, obbligazioni, ccc)

Erogazione di mutui

Erogazione di finanziamenti

0,00% 5,00% 10,00% 15,00% 20,00% 25,00% 30,00% 35,00% 40,00% 45,00%

Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Razionalizzazione della reportistica
- Razionalizzazione software e strumentazione informatica, contestuale implementazione alert che riducano i rischi operativi).
- Maggiori possibilità di uscita da ruoli di front/office.
- Scarsa consapevolezza dei segment sulle varie realtà e pressioni commerciali slegate da un attenta analisi delle dipendenze.
- Riduzione del numero di “controllori”, aumento dei «produttori».
- Abbandono delle logiche a cortissimo termine e impostazione del lavoro su un programma realistico e sostenibile nel lungo periodo.
- I budget devono essere logici, condivisi e raggiungibili.

Considerazioni/proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Assodato che risultano scarsissime le possibilità per il singolo lavoratore di intervenire sull'organizzazione del lavoro, anche solo in tema di orario, rileviamo che un buon numero di colleghi ritengono di disporre di un adeguato livello di autonomia nell'organizzazione degli impegni giornalieri.
- Ciononostante, in molti casi, il lavoro risulta strettamente vincolato da costanti pressioni alla vendita e/o monitoraggi sul proprio operato.

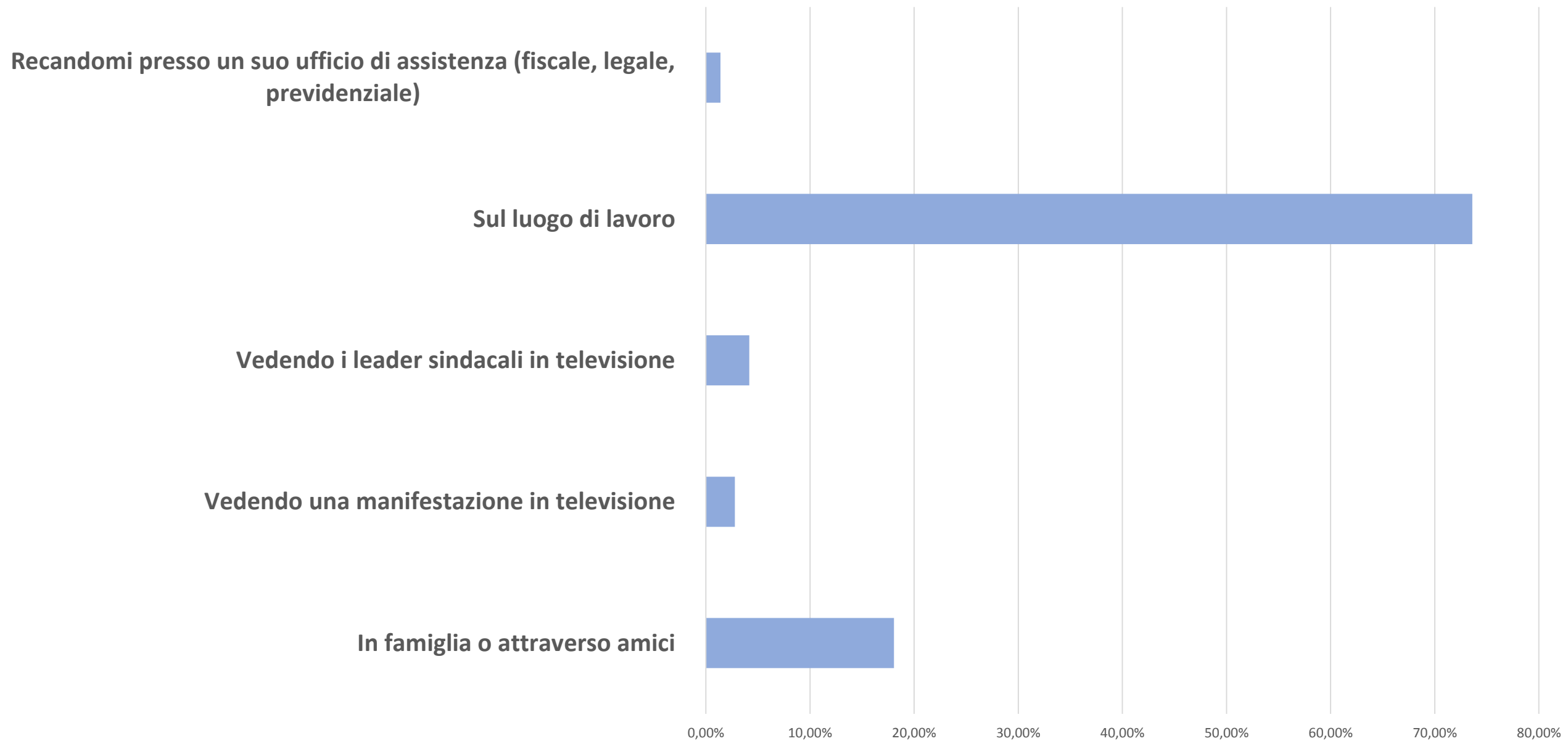
Proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Razionalizzazione della reportistica.
- Razionalizzazione software (anche in termini di alert che riducano i rischi operativi) e strumentazione informatica.
- Maggiori possibilità di uscita da ruoli di front/office.
- Ricondurre il ruolo dei segment a supporto delle filiali.
- Riduzione del numero di “controllori”, aumento dei «produttori».
- Abbandono delle logiche a cortissimo termine e impostazione del lavoro su un programma realistico e sostenibile nel lungo periodo.
- I budget devono essere logici, condivisi e raggiungibili.

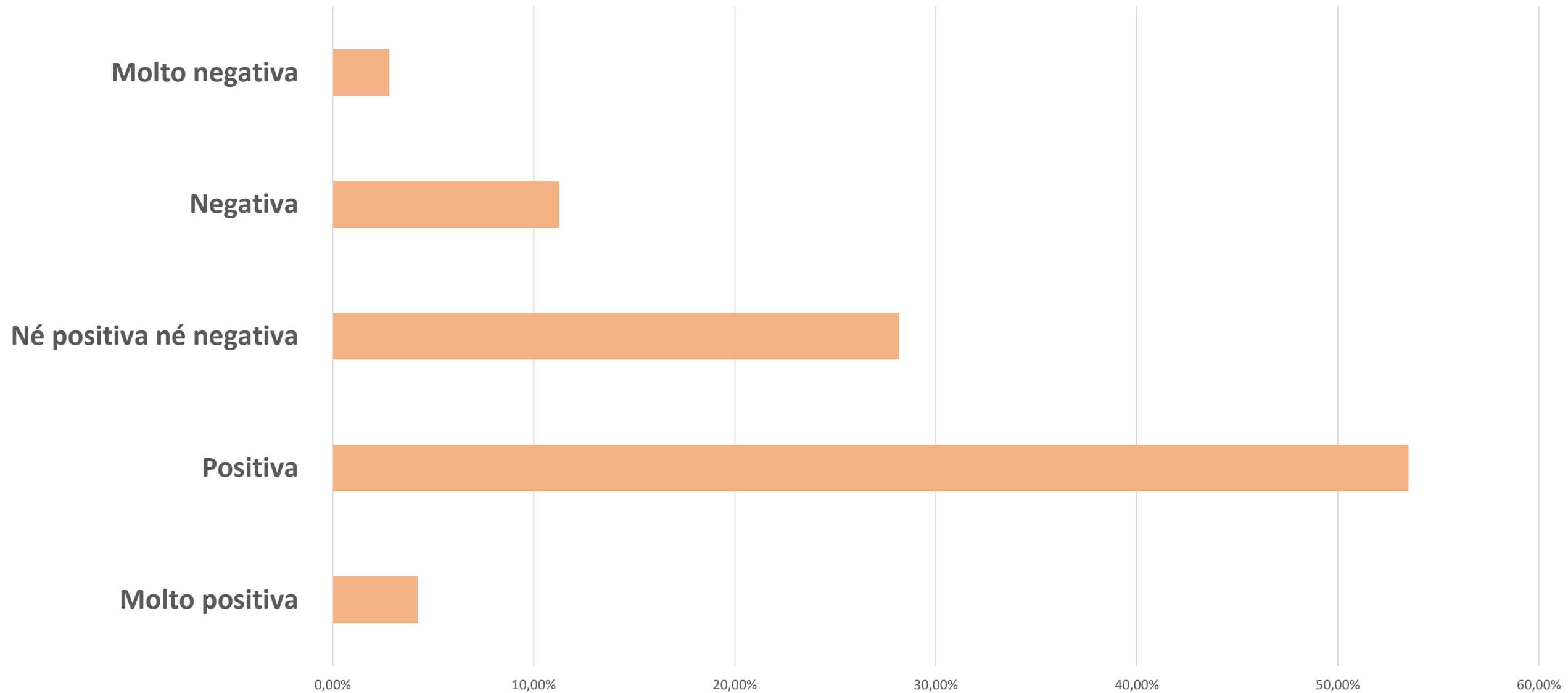
Gradi di libertà

Il modello sindacale

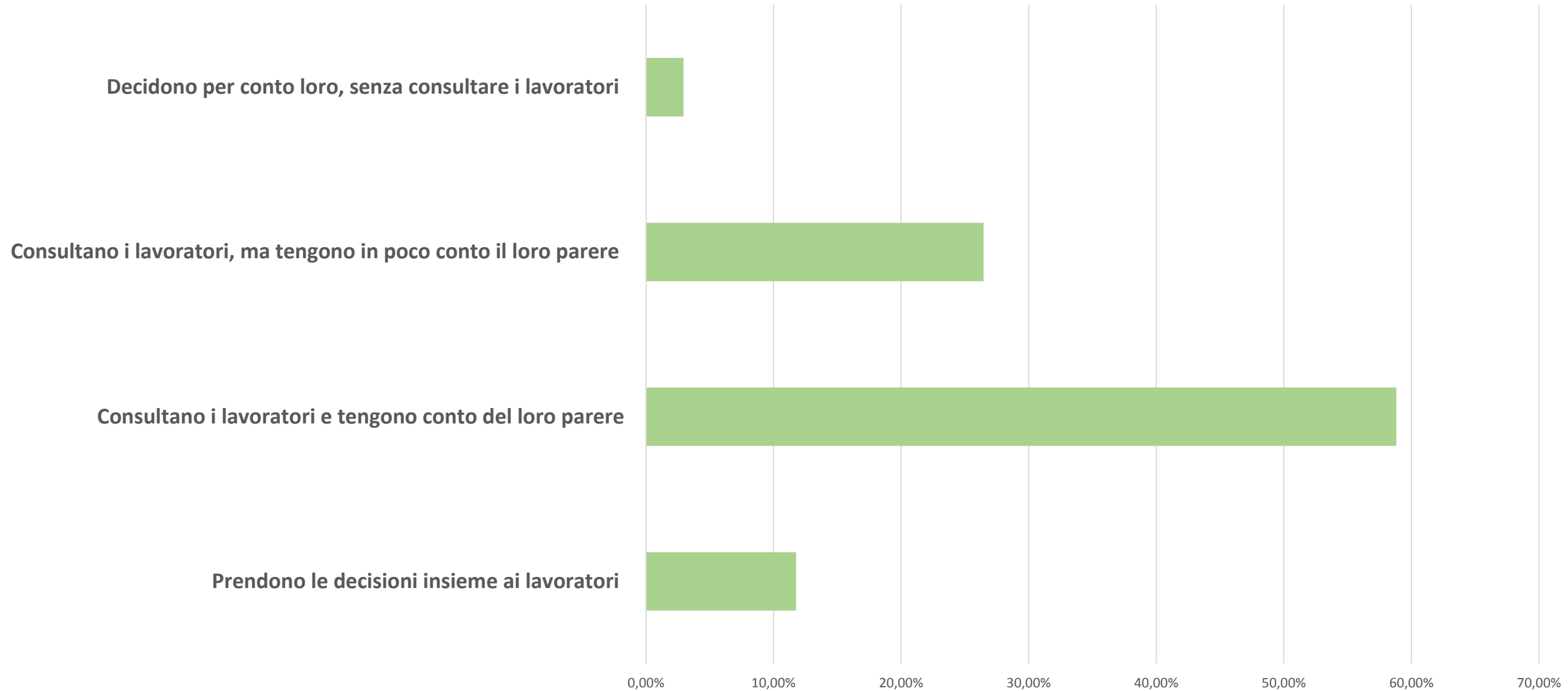
Primo contatto con il sindacato



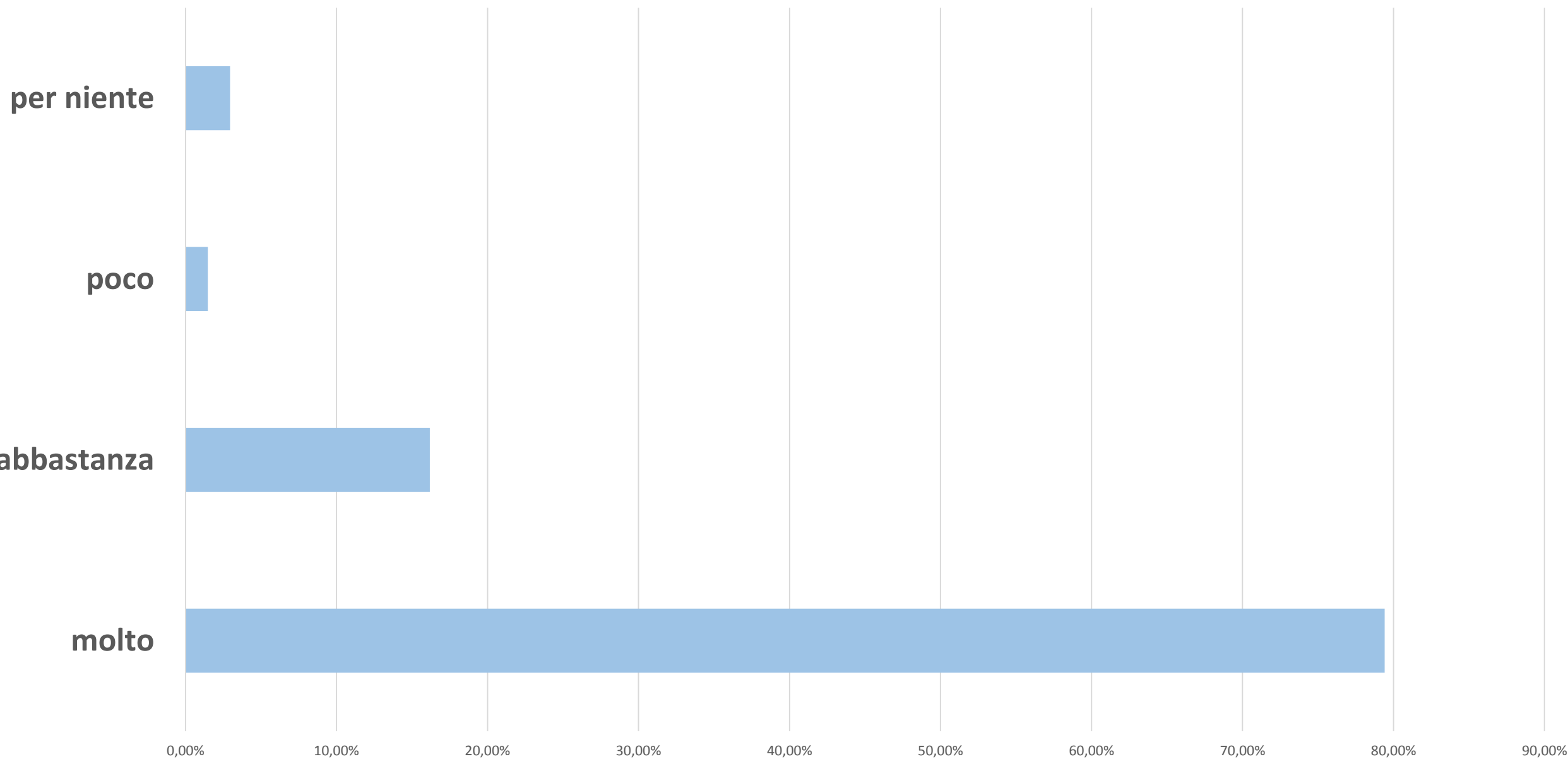
Valutazione sull'operato dei sindacati rispetto alle ultime riorganizzazioni aziendali



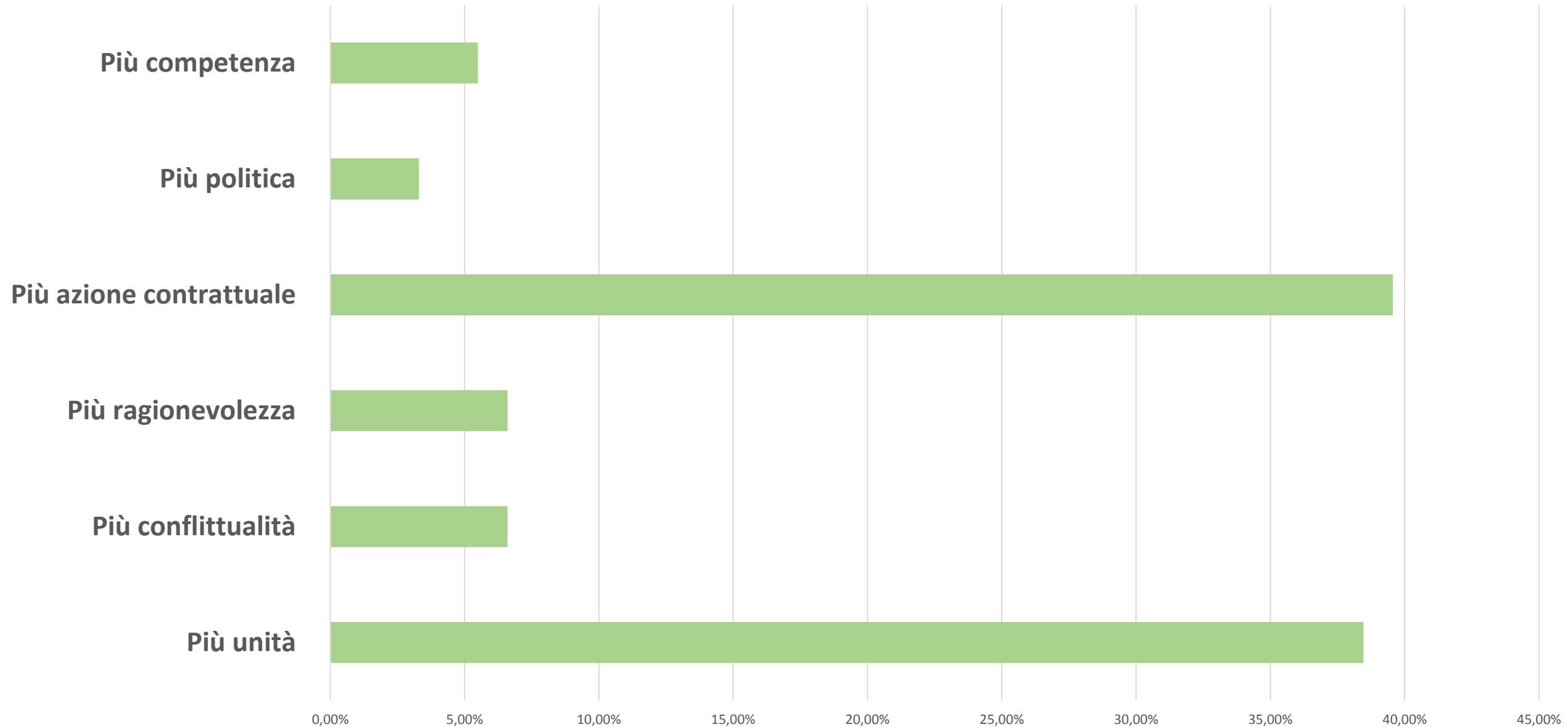
Percezione del grado di coinvolgimento delle Lavoratrici e dei Lavoratori relativamente alle scelte sindacali



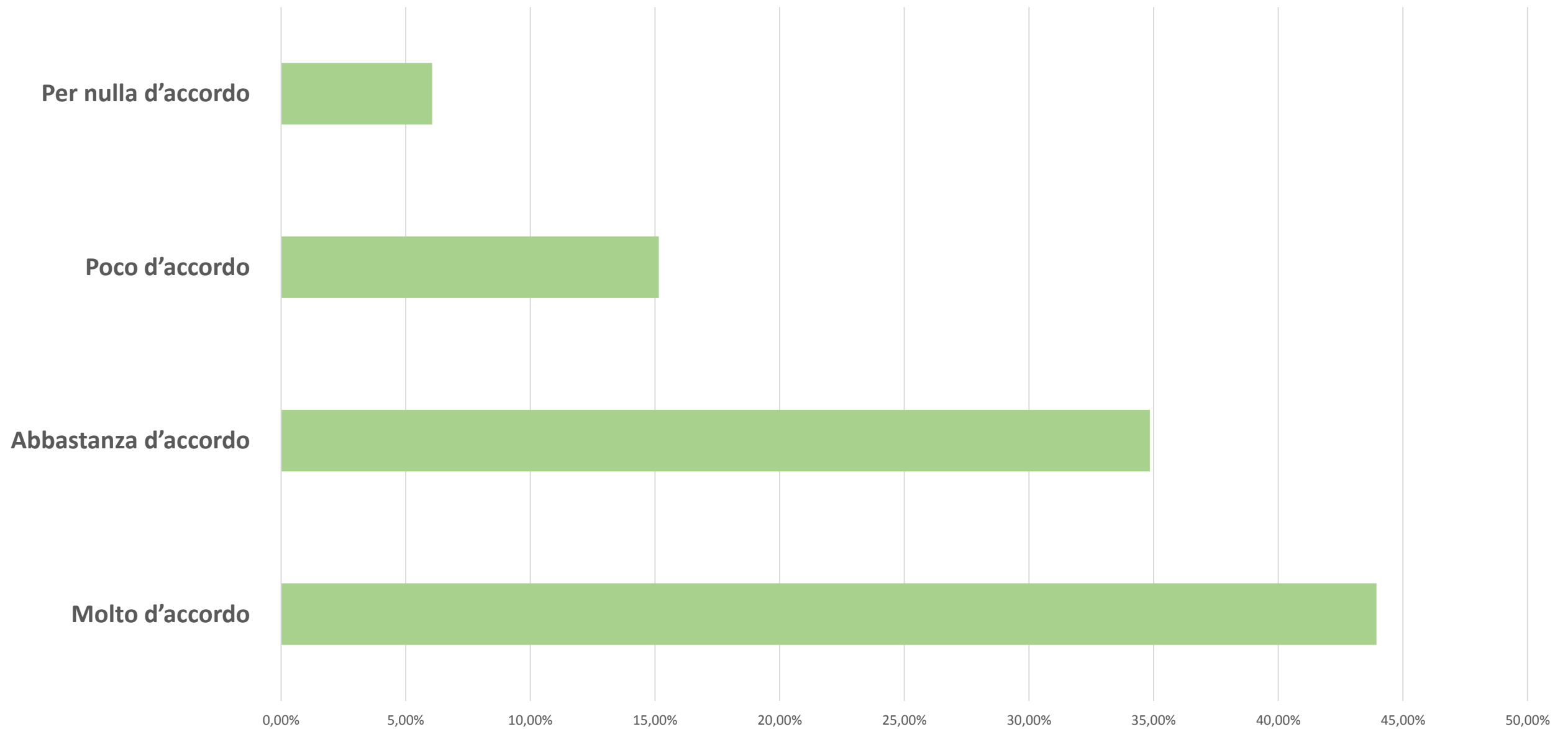
Importanza dell'unità sindacale



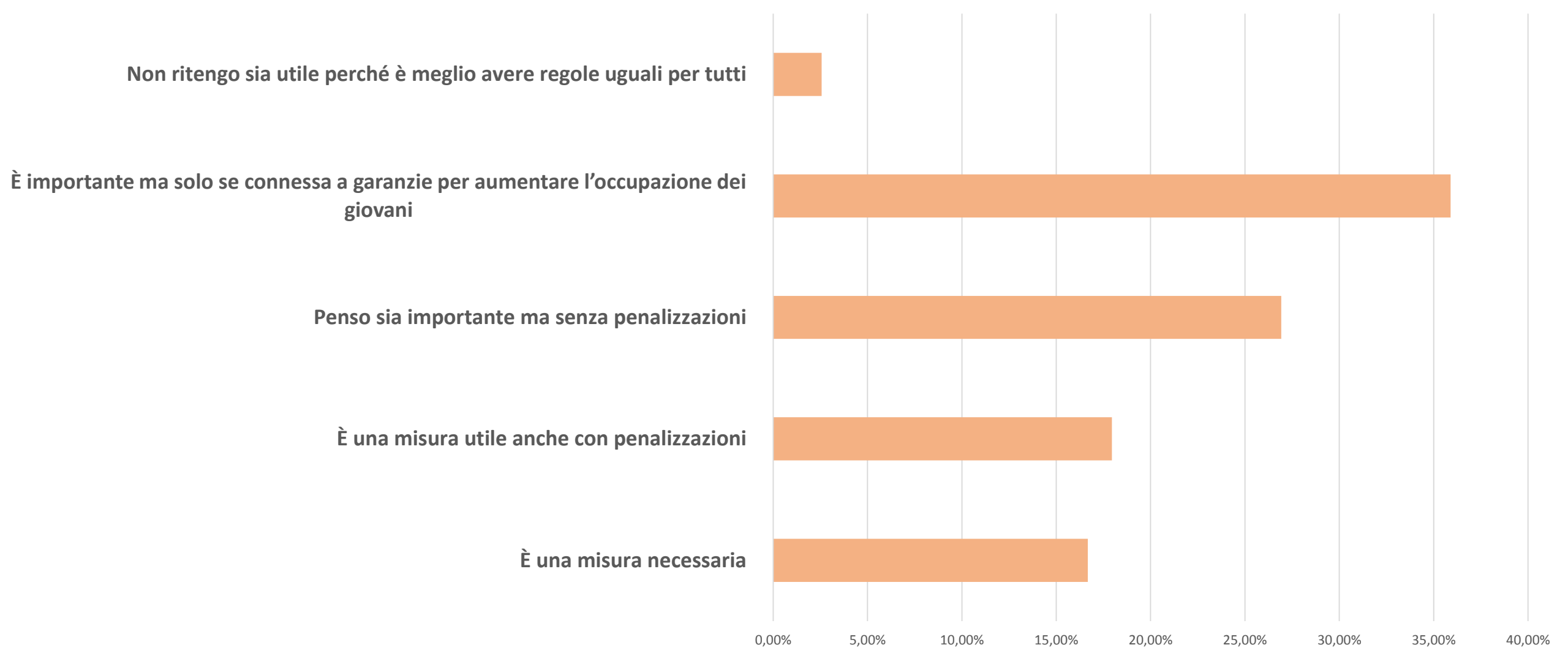
Dai sindacati vorrei



Propensione all'inserimento di lavoratori immigrati nel nostro settore



Opinioni sulla possibilità di introdurre una maggiore flessibilità per l'età pensionabile, consentendo di anticiparla anche se con qualche penalizzazione economica



Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Prevedere incontri di informazione e approfondimenti su temi sindacali. *(oltre alle assemblee?)*
- Piena flessibilità in uscita (pensione) con corresponsione di quanto versato.
- Maggiore coesione fra le sigle sindacali.
- Più questionari o simili (come questo) per avere sempre il “polso della situazione” e stimolare la partecipazione attiva dei colleghi.

Proposte/commenti delle Lavoratrici e dei Lavoratori

- Si rileva che il contatto con il sindacato avviene in via prevalente sul luogo di lavoro, che l'operato svolto dalle OO.SS. viene giudicato positivamente e che vi è un'adeguata possibilità di partecipazione alle decisioni sindacali da parte dei lavoratori, e l'auspicio di una prospettiva di unitarietà.
- Rileviamo altresì che, su uno dei temi di maggiore rilevanza mediatica, ovvero la questione dell'immigrazione, i colleghi si sono dichiarati largamente favorevoli ad un processo di integrazione dei lavoratori di origine straniera in categoria. Valutiamo positivamente il dato emerso, che risulta essere in evidente controtendenza rispetto a quello che sembrerebbe essere il sentimento prevalente nell'opinione pubblica.
- Sull'altro tema all'ordine del giorno dell'agenda politica italiana, evidenziamo, in termini generali, la necessità di consentire maggiore flessibilità in uscita, legata per lo più a politiche attive di occupazione giovanile.

Proposte delle Organizzazioni Sindacali

- Maggiore utilizzo-frequenza riunioni RSA-colleghi, in vista di costituire comitati direttivi/gruppi di lavoro unitari.
- Lavoro di sensibilizzazione volto a diminuire discriminazioni di ogni genere. Chiedere contributo positivo da parte dell'azienda in tema di diffusione di un clima di apertura ed integrazione.

Prime conclusioni

1. Aumentare livelli di autonomia sia operativa (tempi, orario, ordine delle attività) sia in relazione alla scelta dei metodi per realizzare i propri compiti.
2. Mobilità territoriale: in caso di sostituzioni temporanee e/o missioni ripristino dei trattamenti economici previsti da CCNL, con annesso snellimento procedure di richiesta rimborsi.
3. Trovare soluzioni organizzative idonee ad incentivare il LAVORO AGILE, con riconoscimento del BUONO PASTO per chi ne fruisce. Obiettivo minimo: 4 giornate lavorative al mese per tutti i colleghi di tutti gli uffici/dipendenze.
4. Abbattere tutte le forme di nocività conosciute, liberare i colleghi da ogni forma di gravosità e costrizione, che incidono in negativo, in primis sulla salute, ma allo stesso modo sulla produttività.
5. Percorso partecipato RLS-RSA-LAVORATORI-AZIENDA per proposte di bonifica, per tramite di una maggiore disponibilità dei DVR di ogni singola realtà e di un più puntuale esame dei rischi derivanti dall'organizzazione del lavoro e dell'impatto di questi ultimi sullo stress lavoro correlato.
6. Affiancamenti con le funzioni apicali disponibili per tutti.
7. Mansionari precisi ruolo per ruolo, associati a competenze precise e possibilmente certificate, che vanno adeguatamente retribuite per tramite di un congruo inquadramento.
8. Favorire meccanismi di rotazione e arricchimento professionale, per tramite di formazione strutturata ed affiancamenti, all'interno della propria «linea» e/o ufficio, ed incentivare la possibilità di avvicendamenti da uffici interni a rete e viceversa.
9. Razionalizzazione della reportistica.
10. Razionalizzazione dei software (contestuale implementazione in termini di alert che riducano i rischi operativi) e della strumentazione informatica.
11. Riduzione del numero di “controllori”, aumento dei «produttori».
12. Focus sulla consulenza dei ruoli di responsabilità nelle Direzioni Territoriali.
13. Maggiore utilizzo-frequenza riunioni RSA-colleghi, anche fuori orario di lavoro, in vista di costituire comitati direttivi/gruppi di lavoro unitari.
14. Promozione di «azioni positive», da parte del sindacato e dell'azienda, finalizzate a rimuovere pregiudizi su diversità ed impedimenti a pari opportunità.
15. Necessità di ripartire dalla questione del lavoro come fonte di autorealizzazione.

