

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 16 luglio 2009

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UIL-POST, FAILP-CISAL,
SAILP-CONFSAL e UGL-COMUNICAZIONI

Premesso che

- Il significativo rallentamento della crescita economica e dei consumi che caratterizza l'attuale scenario sia in Italia che a livello internazionale, presenta elementi di criticità di non breve periodo e costituisce l'inevitabile contesto di riferimento nel quale Poste Italiane si trova a dover operare; l'attuale fase di incertezza mostra elementi di durata non contingenti ed il cui superamento si prevede non essere immediato;
- la nuova dinamica del mercato di riferimento, è resa ancora più sfidante dal significativo riposizionamento dei principali *competitor*,

che hanno adottato strategie caratterizzate da forti elementi di innovazione tecnologica e di processo, dalla disponibilità di nuovi prodotti e servizi e da interventi significativi di ottimizzazione della propria rete con la necessaria attenzione ai costi operativi;

- all'interno di tale scenario, Poste Italiane S.p.A. si pone l'obiettivo di sviluppare i propri *asset* puntando, sia sulle attività c.d. tradizionali sia sull'ampliamento della propria offerta verso servizi innovativi, integrati e a valore aggiunto;
- in tal senso, è necessario consolidare il ruolo strategico di Poste Italiane S.p.A., valorizzandone la funzione di:
 - ramificata infrastruttura a servizio dello sviluppo del Sistema Paese;
 - piattaforma tecnologica di servizi al cittadino, all'impresa e alla Pubblica Amministrazione capace di integrare i contenuti di information technology con la propria offerta capillare sul territorio;
 - operatore per la commercializzazione e vendita dei servizi "core";
 - soggetto *leader* nei sistemi di pagamento;
 - erogatore di servizi assicurativi;
- l'Azienda, pertanto, dovrà porre in essere un complesso di azioni necessarie a perseguire maggiore efficienza ed efficacia dei processi organizzativi, nonché attuare strategie di sviluppo basate sulla qualità dei servizi e sull'economicità dell'offerta per raggiungere migliori livelli di customer satisfaction;
- coerentemente, inoltre, dovranno essere realizzati progetti in grado di assicurare una maggiore integrazione dei processi ausiliari, di supporto e trasversali al *business*, in ottica di messa a fattor comune

delle attività trasversali, per incrementare il valore aggiunto verso le attività di *front-end*, con particolare riferimento alla valorizzazione del ruolo degli Uffici Postali;

- nel corso degli incontri del 22 e del 23 aprile u.s., l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali i seguenti progetti di sviluppo ed efficientamento delle attività:

- 1) Competence Center Amministrativo; Competence Center Finanziario; Competence Center Postale;
- 2) Programmazione e Controllo di Gestione di Filiale;
- 3) Razionalizzazione Geografica delle Filiali;
- 4) Post-Vendita;
- 5) Evoluzione del modello organizzativo delle funzioni Commerciale e Operazioni di Filiale e Area Territoriale
- 6) Specializzazione di Canali (es. Conversione Sportello Poste Business; Corsie Postamat; sperimentazione Uffici Postali No Cash);
- 7) Abilitazione della rete alla normativa ISVAP;
- 8) Rimodulazione dei Doppi Turni degli Uffici Postali;
- 9) Orari Uffici Postali.

- Le Parti, infine, nel confermare la centralità del ruolo delle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e di riorganizzazione dell'Azienda, riconoscono la necessità di realizzare specifici piani formativi per accompagnare le azioni di riorganizzazione previste nella presente intesa.

Tali piani sono finalizzati da un lato, a salvaguardare ed accrescere le professionalità esistenti, dall'altro a favorire la riqualificazione delle professionalità in coerenza con le nuove esigenze organizzative e di mercato.

In tal senso, le Parti riconoscono la centralità dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale per la predisposizione di piani formativi specifici erogabili anche attraverso l'accesso a fonti di finanziamento quali il Fondo di solidarietà per il sostegno al reddito, dell'occupazione, della riconversione e della riqualificazione professionale del personale di Poste Italiane S.p.A., nonché a "Fondimpresa" e ad ulteriori opportunità di accesso a finanziamenti per le attività di formazione.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

La premessa costituisce parte integrante del presente accordo.

Le Parti hanno effettuato approfondimenti in relazione ai modelli organizzativi di seguito elencati.

1. Competence Center

L'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali il Progetto Competence Center, relativo all'ulteriore fase di riorganizzazione dei processi e delle attività trasversali di supporto al business.

Con particolare riferimento ai **Competence Center Amministrativi**, l'Azienda, nel ribadire la necessità di procedere ad una razionalizzazione dei processi finalizzata a garantire il miglioramento della qualità del dato contabile, intende realizzare l'accentramento delle attività oggi svolte presso 53 Centri Contabili, all'interno di 27 Competence Center Amministrativi descritti nel documento allegato

(cfr. all.1). Entro il mese di dicembre 2009, si procederà ad una specifica verifica del progetto.

2. Funzione Programmazione e Controllo di Gestione di Filiale

Le Parti hanno proceduto ad effettuare una approfondita analisi del modello organizzativo della funzione Programmazione e Controllo di Gestione di Filiale, secondo il progetto presentato negli incontri precedenti. Con tale progetto l'Azienda si prefigge di realizzare maggiore specializzazione ed efficienza, attraverso l'accentramento organizzativo su 35 sedi, la revisione delle attività svolte dalla funzione PCG di Filiale e la riconduzione gerarchica della stessa alla funzione Amministrazione e Controllo dell'Area Territoriale Mercato Privati, secondo quanto riportato nel documento allegato (cfr all. 2).

3. Razionalizzazione Geografica delle Filiali

Le Parti hanno effettuato un approfondimento sul nuovo assetto organizzativo delle Filiali, per il tramite del quale l'Azienda, in coerenza con un più efficiente presidio e coordinamento degli Uffici Postali, prevede, attraverso un piano di accorpamenti, la costituzione di otto nuove Filiali secondo quanto riportato nel documento allegato (cfr. all. 3).

4. Riorganizzazione del Post-Vendita

Le Parti hanno effettuato un approfondimento sul modello organizzativo del Post-Vendita. Attraverso la specializzazione, la revisione dei processi e l'accentramento delle attività di gestione del post-vendita e dei reclami dalle Filiali (funzione Operazioni), l'Azienda prevede la costituzione, nelle 9 Aree Territoriali, di strutture focalizzate sulle citate attività, al fine di offrire maggiore

assistenza agli Uffici Postali ed al Cliente, riqualificando l'attuale funzione di Supporto Operativo secondo quanto riportato nel documento allegato (cfr. all. 4).

Linee guida di ricollocazione delle risorse e Sistema di Relazioni Industriali

Il processo di ricollocazione delle risorse interessate dalla riorganizzazione di cui ai progetti indicati nei punti 1, 2, 3 e 4 sopra descritti, verrà definito dalle Parti a livello regionale entro il 31 luglio 2009 ed implementato, nelle sue realizzazioni, tenendo conto della specificità dei singoli progetti, entro il 31 ottobre 2009 secondo i criteri di carattere generale di seguito indicati, fermo restando il rispetto dei requisiti di idoneità al ruolo da ricoprire nelle eventuali ipotesi di sviluppo professionale.

In coerenza con quanto sopra specificato, le risorse già operanti nei Comuni ove insistono le sedi delle nuove funzioni secondo i modelli organizzativi indicati nella presente intesa saranno ricollocate:

- all'interno delle nuove funzioni, garantendo in tal modo il funzionamento delle stesse, in coerenza con i dimensionamenti previsti;
- nelle situazioni in cui il numero delle risorse assegnate presso le nuove funzioni non consenta la totale ricollocazione delle risorse sopra indicate, le stesse saranno riallocate all'interno del Comune ove insiste la sede di lavoro, prioritariamente negli Uffici Postali.

Le risorse operanti in Comuni ove non è più prevista la permanenza di una sede delle nuove funzioni secondo i modelli organizzativi indicati nella presente intesa, verranno:

- trasferite presso il Comune ove è attestata la sede della nuova funzione accentrante (sempre nei limiti dei previsti criteri di

dimensionamento dello stesso e in presenza di disponibilità al trasferimento, salvaguardando la continuità professionale delle risorse);

- ovvero, ricollocate negli Uffici Postali all'interno del Comune ove attualmente operano;

- in coerenza con le disposizioni contrattuali, per tutte le risorse interessate dai processi di ricollocazione professionale sopra descritti, saranno mantenuti i trattamenti normativi ed economici in essere ovvero saranno riconosciuti eventuali trattamenti più favorevoli in relazione ai ruoli ricoperti;

- in relazione al personale Quadro, l'Azienda si impegna ad individuare ogni opportuna soluzione di ricollocazione di tali risorse, sia all'interno delle nuove funzioni/modelli organizzativi definiti con la presente intesa, sia in altri ambiti organizzativi, tenuto conto delle eventuali istanze di carattere volontario coerenti con le esigenze organizzative dell'Azienda.

In ogni caso, le Parti convengono sull'opportunità di individuare ambiti di ricollocazione professionale in ambienti organizzativi/attività coerenti con la categoria professionale di appartenenza nell'ambito della provincia dove insiste la sede di lavoro.

Fermo restando il mantenimento dei trattamenti normativi ed economici in essere, le Parti convengono che il processo di ricollocazione del personale quadro sarà oggetto di verifica semestrale a livello sia nazionale che territoriale.

- In coerenza con i processi gestionali che verranno attivati per accompagnare il percorso di implementazione del progetto, le Parti si danno atto che per le risorse interessate saranno attivati opportuni percorsi di riqualificazione professionale, con la predisposizione di specifici piani di formazione volti a consentire l'acquisizione delle necessarie conoscenze e professionalità, in relazione all'ambito organizzativo di reimpiego delle stesse.

In particolare, per il personale Quadro, l'Azienda procederà ai necessari interventi formativi rivolti sia a salvaguardare i contenuti professionali riferiti a tale specifico ambito di popolazione aziendale, sia a facilitare percorsi di ricollocazione professionale.

- Le Parti si danno atto che a livello regionale verrà operata una verifica dei dati numerici delle risorse interessate suddivisi per livello, funzioni e sedi nei singoli territori. Potranno altresì essere individuati oltre al front-end, che resta l'ambito prioritario di inserimento delle risorse, ulteriori ambiti utili alla ricollocazione del personale, al fine di consentire la positiva conclusione dei processi di riorganizzazione.

- nell'ambito dei lavori della Commissione Paritetica per la Classificazione del Personale, le Parti procederanno, in un incontro da tenersi entro il mese di settembre 2009, ad una verifica dell'implementazione delle figure professionali Quadro, definite dalla Commissione stessa, rispetto al dimensionamento previsto.

- A livello nazionale le Parti, entro il 30 novembre 2009, effettueranno un incontro di verifica sullo stato di realizzazione del processo di riorganizzazione definito con la presente intesa. In tale occasione, particolare attenzione sarà rivolta all'analisi e verifica delle azioni di ricollocazione professionale del personale.

* * *

L'Azienda, inoltre, in coerenza con gli obiettivi di efficientamento ed ottimizzazione dei processi e dei modelli organizzativi secondo le logiche descritte nella presente intesa, procederà ad implementare i progetti già approfonditi nei precedenti incontri ed, in particolare:

5. Evoluzione del modello organizzativo delle funzioni Commerciale e Operazioni di Filiale e Area Territoriale che prevede la revisione del modello Commerciale ed Operazioni di Filiale e di Area Territoriale, secondo quanto già illustrato in data 23/04/2009, con l'obiettivo di incrementare l'efficacia di interlocuzione e supporto al front-end, anche attraverso la rivisitazione del presidio dei Canali/Comparti ed il trasferimento diretto delle politiche commerciali per gli Uffici Postali non complessi. A tal proposito la ricollocazione dei responsabili sviluppo PMI si realizzerà nell'ambito della propria provincia di lavoro.

6. Specializzazione di Canali: che prevede la realizzazione di azioni finalizzate a conseguire una maggiore specializzazione dei canali di contatto finalizzata a perseguire una maggiore relazione tra i servizi offerti ed il target della clientela di riferimento (es. conversione Sportelli Poste Business negli Uffici tradizionali in sportelli finanziari e postali; realizzazione all'interno di alcuni Uffici di corsie dedicate alla clientela con Conto Corrente Banco Posta; sperimentazione Uffici Postali No Cash).

7. Abilitazione della rete alla normativa ISVAP tramite il potenziamento della rete di vendita dei prodotti assicurativi e l'estensione degli Uffici Postali abilitati alla normativa ISVAP. La formazione di abilitazione del personale interessato si realizzerà prevalentemente in aula.

* * *

8. Uffici Postali - Piano di rimodulazione dei Doppi Turni.

In considerazione della crescente pressione competitiva, l'Azienda evidenzia la necessità di adeguare l'offerta alla domanda in una logica di efficienza, miglioramento della qualità ed ottimizzazione della rete.

A tal riguardo, è stato presentato un piano di ottimizzazione dei Doppi Turni degli Uffici Postali (cfr. all. 5) che dovrà essere definito ed implementato a livello regionale, entro il mese di ottobre 2009.

Sempre a livello territoriale, le Parti individueranno le soluzioni per accompagnare in modo coerente il riequilibrio delle risorse interessate.

9. Riclassificazione Uffici Postali.

A valle dell'implementazione del piano di rimodulazione dei Doppi Turni, le Parti si incontreranno, entro il 15 novembre 2009, per procedere alla verifica dell'aggiornamento complessivo della classificazione degli Uffici Postali, avendo riferimento ai criteri indicati nelle intese del 15 settembre e del 15 novembre 2006 e del 26 gennaio 2007 e allegato tecnico all'intesa del 2006.

10. Orari Uffici Postali.

Sempre con riferimento agli Uffici Postali ed al documento presentato in data 31 luglio 2008 ed ai successivi incontri di approfondimento, le Parti si danno atto della necessità di effettuare, entro il mese di ottobre 2009, specifici approfondimenti a livello nazionale.

11. Sicurezza

Le Parti confermano l'importanza degli interventi in materia di sicurezza all'interno degli Uffici Postali e ribadiscono la necessità di porre in essere tutte le iniziative finalizzate a salvaguardare la sicurezza dei dipendenti e dei clienti.

A tal fine l'Azienda ha richiamato le iniziative di carattere formativo realizzate nel 2008/2009 finalizzate ad illustrare ai dipendenti specifici modelli di comportamento per la gestione delle situazioni di crisi e a far conoscere ai dipendenti stessi le dotazioni anticrimine presenti negli Uffici.

Nel 2008 si conferma il trend di diminuzione degli attacchi negli uffici postali. Nel 2009 si prevedono interventi in materia di sicurezza attiva (impianti di allarme e telesorveglianza), sicurezza passiva (ritardatori di apertura, cassette antirapina, mezzi forti, ecc, ecc,) per un importo pari a circa € 15 mln (cfr all. 6); su tali temi si terranno specifici approfondimenti a livello nazionale.

Con riferimento alle tematiche relative alla security and safety degli U.P., le parti convengono, infine, sulla opportunità di convocare, entro settembre 2009, sia uno specifico incontro nazionale sia l'Organismo Paritetico Nazionale per affrontare le tematiche relative: all'avvio della formazione per gli RLS, manuale sulla sicurezza, problematiche connesse alle attività ai videoterminali.

12. Incentivazioni Commerciali

Fermo restando quanto previsto dall'art. 67 del vigente CCNL, l'Azienda fornirà alle Organizzazioni Sindacali, nel corso di uno specifico incontro, entro il mese di settembre 2009, un'informativa relativa allo stato di realizzazione dei diversi progetti di incentivazione in essere, con particolare riferimento alle caratteristiche dei sistemi incentivanti in applicazione nel corrente anno, per un suo approfondimento.

* * *

L'Azienda ha fornito alle OOSS la consistenza, al mese di luglio 2009, degli operatori di sportelleria pari a 38.239 risorse per le quali l'Azienda conferma il proprio impegno a ripristinare il turn-over, fermo restando l'attuale perimetro organizzativo.

In aggiunta a quanto sopra e alle risorse che verranno inserite nel settore della sportelleria a seguito dei processi di ricollocazione precedentemente descritti, si darà corso al piano straordinario di mobilità professionale verso il settore della sportelleria di seguito indicato.

L'Azienda procederà, entro il 31 maggio 2010, a completare l'inserimento attraverso l'edizione di uno specifico *job posting*, di 1.000 risorse (FTE) provenienti dal settore del recapito e delle lavorazioni interne di Servizi Postali.

A partire dalla data della presente intesa ed entro il mese di dicembre 2009, verrà inserita nel settore della sportelleria una prima tranche di 400 risorse; entro febbraio 2010 verrà inserita una seconda tranche pari a 300 risorse; le restanti 300 risorse verranno inserite entro il 31 maggio 2010.

L'azienda realizzerà 200 dei 400 inserimenti della prima tranche, entro agosto 2009, attingendo dalle risorse risultate idonee a seguito del processo di selezione definito con l'intesa del 13 febbraio 2008.

Nel confermare l'applicazione dei principi generali di trasparenza, imparzialità e non discriminazione, il nuovo processo di sportellizzazione sarà basato su una selezione il cui bacino di riferimento sarà costituito da risorse che abbiano manifestato la propria volontà di svolgere l'attività di operatore di sportello. Potranno partecipare alla selezione le risorse con contratto a tempo indeterminato di livello F, E e D. Tale processo prenderà avvio dal mese di settembre 2009 e sarà accompagnato da specifica campagna informativa.

Le Parti concordano che i requisiti minimi per la presentazione delle domande sono: a) 50 anni di età massima; b) possesso del diploma di scuola media superiore.

Il percorso di selezione si articolerà attraverso la somministrazione di un test scritto attitudinale, erogato da selezionatori certificati, ed un colloquio individuale effettuato da rappresentanti delle funzioni di Risorse Umane Regionali e delle Aree Territoriali di Mercato Privati. Tra gli altri elementi di valutazione, saranno presi in considerazione i comportamenti organizzativi espressi dai candidati, l'esperienza e la maturità professionale acquisita, l'eventuale possesso di un diploma di laurea.

Alla conclusione dell'intero processo, verrà fornito riscontro sull'esito della complessiva valutazione della selezione a tutti i candidati.

Al processo di sportellizzazione sopra riportato potrà partecipare anche il personale di livello C, previo superamento di un apposito colloquio attitudinale.

Le idoneità accertate attraverso il processo di selezione interna sopra descritto saranno tenute in considerazione per le mobilità professionali verso il settore della sportelleria per tutto l'anno 2010.

Alle risorse che risulteranno idonee e per le quali si procederà all'assegnazione presso un Ufficio Postale, sarà assicurato un percorso di formazione finalizzato a favorire l'acquisizione della necessaria professionalità allo svolgimento di tale mansione.

Al processo di sportellizzazione definito con la presente intesa parteciperanno anche le risorse che siano risultate idonee a seguito del processo di selezione definito con l'intesa del 13 febbraio 2008 e successive intese.

Le Parti si danno atto che quanto definito nel presente verbale assorbe e supera tutte le pattuizioni nazionali precedentemente

intervenute sulle medesime tematiche in materia di sportellizzazione e che gli elementi di valutazione della presente intesa costituiranno i criteri guida anche per i processi di sportellizzazione in via di definizione.

* * *

Le parti concordano sull'opportunità di procedere a verifiche con cadenza quadrimestrale, a livello nazionale e regionale, per monitorare lo stato di avanzamento dei progetti e relativi processi.

In data 13 luglio u.s. le Parti hanno sottoscritto un avviso comune, attraverso il quale intendono promuovere, presso le competenti sedi istituzionali, l'adozione di uno specifico provvedimento volto ad escludere Poste Italiane S.p.A. dal campo di applicazione dell'art. 19, comma 1, del DL n. 78/2009.

A tal riguardo, Poste Italiane conferma il proprio impegno a procedere, ove chiarita l'esclusione della Società dal campo di applicazione della norma citata, all'inserimento a tempo indeterminato delle risorse presenti nella graduatoria nazionale di cui al punto 2) dell'Accordo del 13 gennaio 2006 e successive intese in materia, anche in sostituzione del personale, proveniente dai Centri di Recapito, "sportellizzato" per effetto del processo di *job posting* di cui al presente Accordo, sussistendone la necessità organizzativa della relativa sostituzione.

* * *

Le parti, con la presente intesa, convengono di superare ogni altra pattuizione precedentemente sottoscritta in materia.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

per le **OO.SS.:**

SLC- CGIL _____

SLP - CISL _____

UIL - POST _____

FAILP - CISAL _____

SAILP - CONFSAL _____

UGL - COM _____