

SPERIMENTAZIONE FILIALI SENZA CASSE: OPERAZIONE RIUSCITA, IL PAZIENTE E' IN COMA

A cavallo tra novembre e dicembre in alcune filiali di Torino (la 4 e la 12), ma non solo (la sperimentazione ha riguardato anche Alessandria, Novi Ligure, Settimo Torinese, Pinerolo), le casse sono state chiuse ed i clienti accompagnati ai Tarm per le loro operazioni. L'esperimento "provvisorio" è stato poi prorogato, fornendo ai sindacati "trattanti" un'informativa postuma di cui non si è neanche avuta notizia. Ma questo ormai viene considerato normale: l'azienda fa quello che vuole, i sindacati firmatutto incassano senza commenti, i lavoratori subiscono.

Entrando nel merito, e detto per paradosso, non possiamo che compiacerci di questa trovata: probabilmente qualcuno pensava che, chiudendo le casse, il lavoro delle stesse sarebbe magicamente evaporato. **Invece, il marasma e l'emergenza costante**, che prima gravavano su un paio di malcapitati cassieri (o anche di uno soltanto, in certe situazioni), **sono stati semplicemente redistribuiti** su un ampio numero di figure professionali, riconvertite in badanti di clienti anziani e/o poco inclini all'uso della tecnologia.

Questa situazione, nella mente degli illuminati ideatori della pensata, dovrebbe comunque essere temporanea e propedeutica: peccato che a costoro sfugga il fatto che lo zoccolo duro della clientela, che non si è fatto intimorire da anni di code e vessazioni per raggiungere le casse, non riuscirà mai ad operare in autonomia, **ma dovrà essere accompagnato ed istruito al Tarm per gli anni a venire**, almeno finché ognuno di questi clienti sarà in grado di trascinarsi nelle filiali.

Un ottimo alibi per i gestori, che potranno giustificare il calo di appuntamenti, di risultati e di pezzi venduti, mettendo nelle caselle la nota che il loro tempo è stato occupato a fare assistenza alle "casse veloci". Un grande miglioramento di intensità di relazione (il principale criterio di classificazione della clientela nel futuro nuovo modello di servizio), ma di qualità non proprio eccelsa, visto che di programmato c'è solo il nervosismo dell'utenza...

Un'utenza infuriata che ha ovviamente espresso una percezione negativa del cambiamento e non ha mancato di scatenare risse qua e là, sebbene nel

complesso abbia probabilmente risparmiato tempo e code in virtù dell'eccezionale sforzo profuso dai colleghi, distolti da attività commerciali ed utilizzati in mansioni di basso livello, con effetti controproducenti rispetto al dichiarato.

E c'è da chiedersi cosa accadrà quando lo straordinario dispiegamento di forze verrà meno (abbiamo visto precettati in accoglienza capi area, direttori, consulenti, assistenti di rete, persino addetti imprese) e si ritornerà alla normale situazione ordinaria, con vuoti di organico, turni scoperti, macchine rotte, latitanza dei responsabili...

Peraltro bisogna anche fare attenzione ai rischi che questa operatività presenta. I gestori dovranno evitare l'operatività propria dei cassieri, come il cambio assegni (dopo qualche discussione iniziale la questione è stata chiarita) e comunque usare sempre le cautele del caso quando si vanno a movimentare i conti. **E che dire della segretezza del Pin in fase di operatività al bancomat?**

In questo marasma aumentano i rischi per il tesoriere, che deve spesso intervenire a rifornire i Tarm, **manovrando contanti con i clienti in putiferio che lo assediano da vicino** (davvero una genialata, dal punto di vista della sicurezza, che l'operatore debba intervenire sul Tarm dallo stesso lato dei clienti).

Un'altra cosa da rilevare (sulla quale speriamo che gli RLS più avveduti vorranno intervenire) è che questa operatività costringe i colleghi a passare numerose ore in piedi. Devono essere previste pause e rotazioni, in ogni caso **l'azienda ha l'obbligo di verificare la ricaduta, sulla salute dei colleghi, di queste forme nuove di organizzazione del lavoro.**

Insomma, lasciamo pure lavorare gli apprendisti stregoni, ma prestiamo massima attenzione alle regole e alla normativa, rispettiamo orari e pause, tuteliamo la nostra salute.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. INTESA SANPAOLO

www.sallcacub.org
<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 20.12.2018