Per una storia della contrattazione collettiva in Italia/27 – Tra tutela dell'occupazione e valorizzazione delle risorse umane: il ruolo delle relazioni industriali in Poste Italiane

La presente analisi si inserisce nei lavori della Scuola di alta formazione di ADAPT per la elaborazione del Rapporto sulla contrattazione collettiva in Italia. Per informazioni sul rapporto - e anche per l'invio di casistiche e accordi da commentare - potete contattare il coordinatore scientifico del rapporto al seguente indirizzo: tiraboschi@unimore.it

Per una storia della contrattazione collettiva in Italia/27 – Tra tutela dell'occupazione e valorizzazione delle risorse umane: il ruolo delle relazioni industriali in Poste Italiane

Bollettino ADAPT 12 aprile 2021, n. 14

Parti firmatarie

L'accordo siglato in data 24 marzo 2021 tra Poste Italiane S.p.A. e le OO.SS. SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Comunicazioni e FNC UGL Comunicazioni, che ben dimostra la tendenza appena evidenziata, porterà ad un intervento straordinario su Mercato Privati con una consistenza di 1400 interventi urgenti di sostegno agli organici tra sportellizzazioni, conversioni e assunzioni.

Tra le righe del comunicato stampa unitario si può leggere la soddisfazione delle OO.SS. firmatarie che ribadiscono fin da subito l'importanza dell'intesa come risposta alle difficoltà dovute ai processi di *turn* over e come anticipazione della strutturazione dell'impianto di politiche attive. L'accordo, infatti, è stato raggiunto in seguito alla richiesta delle OO.SS. di rafforzare il livello di presidio di *front end* di Mercato Privati, che comprende – appunto – la rete territoriale che gestisce il *front end* commerciale per i segmenti di clientela Privati e Piccole imprese e governa una rete di Uffici Postali, Aree e Filiali che copre tutto il territorio nazionale. La soddisfazione delle Parti Sociali è emersa anche da un banner presente sul sito di SLC-CGIL che indica l'ottenimento di 750 assunzioni, 300 progressioni di carriera e 350 trasformazioni di contratti part-time in full-time.

Oggetto e tipologia dell'accordo

Il presente accordo di secondo livello si inserisce in un percorso di confronto tra le Parti sociali sulle politiche per l'occupazione in azienda (cfr. *infra*) e rappresenta un'ulteriore anticipazione rispetto alle azioni già definite con l'accordo del 14 gennaio 2021, le quali a loro volta anticipano il quadro complessivo degli interventi sulle politiche attive per il triennio 2021-2023 che sarà definito nei prossimi mesi. L'intesa ha ad oggetto la definizione di azioni ("leve") da attivare immediatamente con l'obiettivo di garantire il necessario sostegno all'operatività del front end, in particolare su quei territori dove si registrano più significative

criticità.

Contesto

La problematica legata al livello di presidio della clientela da parte del *front end* di Mercato Privati era già stata al centro del precedente accordo siglato in data 14 gennaio 2021, in cui l'azienda aveva già confermato il completamento di 50 sportellizzazioni e di 200 assunzioni part-time, oltre che l'attivazione di ulteriori leve per rispondere a tale esigenza quali l'attivazione dell'istituto contrattuale della clausola elastica speciale per 300 dipendenti e 100 assunzioni part-time anticipate rispetto agli interventi che saranno definiti per il 2021. Nonostante che l'intesa raggiunta a gennaio 2021 prevedesse già una prima risposta alle esigenze delle strutture di *front end* di Mercato Privati, **le OO.SS. hanno manifestato l'esigenza di rafforzare ulteriormente il livello di presidio "*su quei territori dove si registrano più significative criticità*" per "*continuare a garantire livelli ottimali di servizio e, al contempo, assicurare adeguate condizioni di lavoro*".**

L'accordo del 24 marzo 2021 rappresenta un'ulteriore risposta delle relazioni industriali alla necessità di garantire una copertura sufficiente di personale a fronte delle politiche di *turn over* aziendali e alla potenziale rilevante adesione da parte dei dipendenti all'opzione "quota 100", anticipando alcune azioni rispetto al complessivo quadro di interventi sull'occupazione che sarà definito per gli anni 2021-2023. E' interessante soffermarsi sull'utilizzo del termine **"Politiche Attive del Lavoro"** in riferimento agli interventi che prevedono assunzioni, trasformazioni in full-time piuttosto che sportellizzazioni: **l'apposito protocollo siglato dalle Parti sociali il 30 novembre 2017 – allegato al rinnovo del CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane – si è posto l'obiettivo di "*definire precise occasioni d'incontro finalizzate all'illustrazione delle linee di sviluppo strategiche individuate per l'impresa*" in relazione alle nuove sfide per l'occupazione.**

"*Politiche per l'ingresso nel mondo del lavoro*", "*politiche per favorire modalità flessibili di gestione della prestazione lavorativa*" e "*politiche atte a favorire la gestione intergenerazionale ed il turn over aziendale*" rappresentano gli orientamenti programmatici individuati dalle Parti per

coniugare, da un lato, efficienza e sviluppo aziendale, e dall'altro crescita e valorizzazione delle professionalità delle risorse umane. Non solo: tale protocollo, alla base di tutti i successivi accordi riguardanti il medesimo tema, ha recepito le indicazioni contenute nella *Joint Declaration on Demographic change in the European Postal Sector* siglato nel luglio 2015 dai Partners sociali europei per il settore postale, documento che ha individuato politiche attive del lavoro sostenibili e gestione dell'età come strategie di lungo periodo nella vita delle aziende. In quest'ottica il termine "politiche attive" sarebbe rivolto – da una parte – agli interventi finalizzati a valorizzare le potenzialità delle risorse interne a Poste Italiane e – dall'altra – alle risposte dell'azienda, in termini di politiche per l'occupazione, alle difficoltà del mercato del lavoro italiano.

Punti qualificanti

L'accordo raggiunto il 24 marzo 2021 ha rappresentato per le Parti un esempio concreto di incidenza delle relazioni industriali non soltanto nelle dinamiche interne a Poste Italiane, ma anche sul mercato del lavoro italiano a partire da esigenze di gestione del personale connesse alla qualità dei servizi erogati e a condizioni di lavoro adeguate. Le leve attivate dall'accordo insistono su tre azioni principali che andranno ad anticipare i prossimi sviluppi in materia di politiche per l'occupazione di Poste italiane con il fine di rafforzare la presenza di personale presso gli sportelli postali: in primis, sono stati **previsti inserimenti dal mercato esterno con contratto a tempo indeterminato in regime *part-time* per attività di operatore di sportello**. Tale azione, appunto, porterà a nuove assunzioni che risponderanno all'obiettivo del Protocollo in materia di Politiche attive del lavoro di migliorare la qualità occupazionale grazie ad un impiego lavorativo stabile.

La seconda misura individuata dall'accordo riguarderà **progressioni di carriera mediante sportellizzazione del personale disponibile dai *job posting* precedenti**, ossia processi di selezione interni che, in base a test attitudinali, individuano dipendenti idonei a sostenere un colloquio per l'adibizione ad una nuova mansione.

La terza azione coinvolgerà gli sportellisti *part-time* – assunti alla data del 31 dicembre 2020 e secondo determinate numeriche – per una **conversione *full-time* del rapporto di lavoro**

secondo le condizioni fissate dall'accordo sindacale del 13 giugno 2018 in materia di politiche attive del lavoro, e cioè in base ad una graduatoria provinciale di lavoratori pienamente idonei all'espletamento della mansione e con priorità ai dipendenti con maggiore anzianità lavorativa alla data di assunzione e, in caso di parità, con maggiore anzianità anagrafica. Sarà poi compito dell'azienda fornire alle OO.SS. Nazionali la ripartizione su base territoriali degli interventi previsti.

Oltre alle tre "leve" concordate dalle Parti**, l'accordo ha previsto ulteriori inserimenti dal mercato esterno con riferimento all'esigenza di copertura dei ruoli di carattere specialistico e, nell'ambito delle progressioni di carriera, sarà avviato uno specifico *job posting* per valorizzare candidature interne provinciali** da pate di personale appartenente alla Funzione di Mercato Privati con inquadramento nel livello C o D. Infine, l'intesa ha stabilito l'avvio tempestivo del confronto relativo alla **"Mobilità Volontaria Nazionale"** per valorizzare – alla stregua di quanto avverrà con l'intesa in materia di politiche attive del lavoro – le istanze dei cittadini interessati.

Valutazione d'insieme

Le Parti sociali possono svolgere un ruolo da validi interlocutori nella gestione delle risorse umane in azienda e nella pianificazione di nuovi ingressi per garantire adeguate condizioni di lavoro e, al tempo stesso, valorizzare la propria essenza di corpo intermedio attento alle esigenze aziendali e ai livelli occupazionali.

L'accordo raggiunto in Poste Italiane si pone nel solco di un'attenzione costante e strategica alle politiche per l'occupazione e alla valorizzazione delle risorse interne ad opera delle Parti sociali coinvolte. Le relazioni industriali coinvolte nel tavolo nazionale hanno svolto il delicato compito di **raccogliere le istanze del territorio per poter arrivare ad intese che riescano a garantire la qualità dei servizi erogati e adeguate condizioni di lavoro** a fronte di *turn over* del personale attraverso progressioni di carriera e trasformazioni da *part-time* a *full time*. Non solo: come già previsto dal Protocollo in materia di politiche attive del 30 novembre 2017 – e come poi sottolineato dal comunicato stampa unitario delle OO.SS sull'accordo in

questione – **le Parti sociali di Poste Italiane hanno saputo volgere lo sguardo anche al di fuori dell'azienda definendo numericamente le nuove assunzioni nell'accordo sindacale e rispondendo consapevolmente alle difficoltà del mercato del lavoro e alle sfide per l'occupazione.**

Lorenzo Citterio

Scuola di dottorato in Apprendimento e innovazione nei contesti sociali e di lavoro

ADAPT, Università degli Studi di Siena

@CitterioLorenzo