COMUNICATO AI LAVORATORI

Ascolto remoto Alitalia: qualche chiarimento

Al termine di una settimana calda, per i lavoratori della commessa Alitalia, preme dar seguito alle domande di tanti colleghi **con qualche considerazione e con i dovuti chiarimenti**, circa la mancata firma della scrivente RSU sull'accordo di ascolto delle chiamate del servizio AZ Loyalty.

In breve, accade quanto di seguito elencato:

- il 30 agosto l'azienda presenta l'accordo, come richiesta del committente e come prassi consolidata sul sito di Palermo per il servizio AZ Vendite, invitando le RSU alla firma. Ci si riserva di presentare l'accordo ai lavoratori, prima di decidere se procedere;
- nelle assemblee che hanno luogo il 4 settembre la proposta di accordo incontra i dubbi e le rimostranze di grossa parte dei partecipanti, per vari motivi che ci si impegna a riportare come feedback al successivo incontro con l'azienda;
- l'azienda, senza convocare un incontro apposito, in data 19 settembre raggiunge telefonicamente il sottoscritto, avvisandomi che sta per iniziare una riunione con le RSU (le altre due sono già lì sedute), e invitandomi a partecipare per telefono, visto che nel pomeriggio ci sarà un incontro con i rappresentanti Alitalia;
- a fine l'incontro l'azienda si impegna a recepire alcuni dei suggerimenti, invitandoci alla firma, preso atto della mia intenzione esplicitata di verificarne la fattibilità sempre e comunque con i lavoratori, e non al loro posto;
- nella stessa giornata del 19, ricevuta la nuova bozza per mail, due RSU decidono di firmare, io ne prendo atto esprimendo disappunto, ma accettando che a quel punto l'accordo sarà validato con o senza il consenso esplicito dei lavoratori.

Non è mio dovere (né mia intenzione) discutere in questo documento il merito dell'accordo, né il comportamento degli altri; reputo importante però sottolineare che le parole spese in assemblea, **l'impegno ad agire "per mandato", "per rappresentanza" e non "per sostituzione" dei lavoratori**, sono state la motivazione della scelta di non firmare.
La responsabilità di questa scelta significa anche accettare di essere tagliati fuori dalle comunicazioni aziendali (cosa che subito è accaduta) sull'attivazione delle procedure di ascolto, dal ruolo attivo nelle sessioni di ascolto remoto, dal tavolo di verifica finale della sperimentazione semestrale: ma è la stessa scelta che personalmente ho fatto scegliendo fin dall'inizio la linea di un sindacato autonomo, in cui il tentativo di affiancare i lavoratori, e non di diventarne alle volte quasi una controparte, mi ha portato a dover essere assente da certi "tavoli di potere". Non è mai stato l'esercizio del potere, a far da criterio nelle mie scelte, ma l'etica, la coerenza, l'onestà di rappresentare chi non ha altro modo di far sentire formalmente la propria voce, e di decidere del proprio lavoro.

---

em@il: francesco@cisalcomunicazione.org - URL : www.cisalcomalmaviva.org

---

Chiarito ciò, qualcuno mi ha fatto notare che avrei potuto avere **due buone motivazioni per firmare comunque**, disinteressandomi del parere dei colleghi:

1. "*perchè potremmo perdere la commessa Alitalia, non firmando*"
   Premesso che l'azienda non ha mai seriamente messo questa argomentazione sul tavolo, e che se anche l'avesse fatto, sarebbe stato importante che lo si facesse per iscritto, non sarebbe stata, questa, *una motivazione in più*, per affrontare la cosa con i lavoratori, e non decidendo al loro posto?

2. "*perchè l'azienda aveva fretta, dovendo incontrare Alitalia quello stesso giorno*"
   Mi sono chiesto, e vi chiedo... è un'azienda che ha fretta e premura, quella che dal 30 agosto al 19 settembre non convoca alcun incontro, non spende una mail per comunicare alcunchè, indice un incontro "al volo" per alzare la tensione il mattino stesso dell'incontro con Alitalia?
   È un'azienda che ha fretta, quella che richiede una firma al volo, ma che dalla data del 2 agosto (email di convocazione dell'incontro del 30/8) a quella "urgente" del 19 settembre non ha avuto premura di preparare i documenti necessari a corredo dell'accordo, e che ne dovrebbero essere parte integrante?
   Scheda di autovalutazione? *Scheda di affiancamento*? Non pervenuti.
   Anche qui, motivazioni in più per temporeggiare e poter visionare i documenti di cui sopra, "prima" di firmare.
   Script del cliente? *Divisione dei lavoratori in gruppi*? Non pervenuti.
   Si può valutare la qualità dell'attinenza delle telefonate ad un nuovo script che viene dato ai lavoratori due giorni prima? Non si necessita di mesi, per imparare ad attenersi a delle procedure in maniera eccellente, prima di valutare tale eccellenza?

Non sorprende, in definitiva, che **alla prima sessione programmata di ascolto l'azienda abbia prepotentemente disatteso diversi punti dell'accordo**, non dando il dovuto preavviso, non consegnando i questionari di autovalutazione, non pubblicando (se non parzialmente) il calendario mensile di ottobre, e procedendo al primo ascolto senza la presenza obbligatoria della parte RSU.

Come **CISAL Comunicazione** invitiamo infine i lavoratori a segnalare qualsiasi futura violazione dell'accordo (chiunque può riceverne copia integrale, su richiesta), disponibili a difendere qualsiasi contestazione legata all'eventuale rifiuto a sottoporsi ad ascolto remoto non condotto secondo accordo.
Sempre che l'accordo del 19 settembre resti valido, dopo che le due RSU si sono impegnate a revocarne la rispettiva firma...

8 Ottobre 2017

CISAL Comunicazione
Francesco Visca
RSU Almaviva Contact Rende

---

em@il: francesco@cisalcomunicazione.org - URL : www.cisalcomalmaviva.org