

Venezia 14 gennaio 2015

TRATTATIVA CARING SERVICES

Variazioni testo ipotesi accordo del 18 dicembre rispetto al documento finale del 1 dicembre 2014

Societarizzazione

- Superamento del progetto per la vigenza del piano industriale 2015 - 2017.

Chiusura sedi

- **VARIAZIONE: è prevista la chiusura di 10 presidi anziché 12, poiché la chiusura delle sedi di Cremona e Pesaro, avrebbero comportato trasferimenti interregionali.**
- Per la gestione delle restanti 10 sedi in chiusura, è previsto un confronto con la RSU Territoriale per verificare la possibilità di riallocazione professionale in ASO e CNA.

Sistema professionale – Inquadramento

- Passaggio da 3° a 4° livello di tutto il personale che ha maturato i diritti entro Marzo 2015.
- Ripartizione 70% livelli 5°/6° e 30% liv 3°/4° nel triennio.
- Nuovo profilo professionale di “Specialista Senior di Customer Care” al 6° livello inquadramentale con funzioni operative e di coordinamento.

Passaggi Part Time – Full Time

- 100 passaggi, presentazione domande entro 04/2015.
- Criterio di anzianità di servizio in Part Time.

Mobilità professionale

- Possibilità di ingresso/uscita dal Caring verso altre strutture, anche nel reperimento di personale tecnico (nel corso degli ultimi 2 anni realizzati 195 spostamenti).

Una Tantum

- Erogazione di 200 euro, non riparametrati, come riconoscimento dell'aumento di produttività del Caring.

Premio di Risultato in via sperimentale per il 2015

- Il parametro dei ricavi (peso 40%) viene modificato con 20% ricavi e 20% parametro dedicato al Caring.

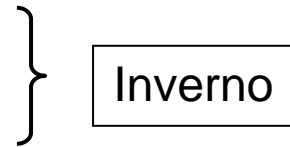
Piano Ferie

- **VARIAZIONE: è stato tolto il riferimento al netto delle assenze da rotativo (Lavorativo Libero, Riposo, Festività e Solidarietà) inoltre, è stata chiarita e fissata la percentuale per il periodo giugno-settembre nella misura del 25% del personale (massimo 2 settimane per dipendente) complessivo per ogni mese distribuita in maniera omogenea nell'arco del mese.**

- Comunicazione aliquote entro il 15 Marzo
- Periodo Giugno/Settembre misura minima 50%
- Minimo 25% Giugno/Luglio 25% Agosto/Settembre

Estate

- Richieste entro 7/04, conferma entro 30/04
- Comunicazione aliquote entro il 30 Settembre
- Minimo 14% nelle 2 settimane natalizie
- Richieste entro 15/10, conferma entro 30/10



Cloud delle competenze e formazione mirata

- **VARIAZIONE:** è stato chiarito che i dati del singolo operatore saranno visibili in tempo quasi reale dal diretto interessato e dalla sala di Regia (prima strutture di governo), e dopo sette giorni dalle strutture preposte a predisporre la formazione e la skillatura del personale. Inoltre, è stato aggiunto che l'utilizzo dei dati è vietato oltre che per effettuare richiami anche per appunti.
- Speech Recognition per cluster (minimo 6 persone).
- Eliminazione dati personali dipendente e cliente, Morphing della voce, distruzione registrazioni in chiaro senza possibilità di ripristino. Distruzione file con elementi riconoscibili.
- **E' VIETATO:**
 - utilizzo dei dati per effettuare richiami con riferimento alla performance lavorativa e contestazioni disciplinari.
 - visualizzazione agli altri colleghi del modulo/skill/cluster se non in ambito di performance media;
 - utilizzo di dati disaggregati per riconoscere premi.
"Il mancato rispetto di tali principi costituirà condotta antisindacale ai sensi dell'art.28 L.300/70 e mancato rispetto dell'art.4 L.300/70"
- Incontri massimo 1 volta al mese con Responsabile e People Value, per piani formativi/informativi e skill. **A richiesta del lavoratore presenza di un Rappresentante Sindacale.**
- Osservatori territoriali bilaterali (3 Azienda, 3 Sindacato) per prevenire e gestire nei primi sei mesi, eventuali criticità nella gestione dello stesso.

Timbratura in postazione

- Estesa a tutto il Caring, operatori e coordinatori.

Turno Jolly

- Introduzione di un nuovo turno, purché compreso nell'arco orario di presidio, preavviso alle RSU di 1 mese, coinvolti massimo 8,3% del personale.

Telelavoro

- **VARIAZIONE:** è stata posticipata dal 31 gennaio al 28 febbraio 2015, la data prevista per la definizione per tutto il personale telelavoratore del Caring delle ulteriori modalità operative previste dall'accordo del 27 marzo 2013.
- A far data dal 1° febbraio 2015, a tutto il personale di Caring Services sarà applicato quanto definito nell'accordo del 27 marzo 2013, ed entro il mese di dicembre 2014, verranno definite ulteriori modalità operative della prestazione resa in telelavoro.
- L'azienda è disponibile a valutare su base volontaria l'estensione del telelavoro anche in realtà di Front End non interessate dalla chiusura delle sedi.

Turni 187

- **VARIAZIONE:** è stata posticipata dal mese di dicembre 2014, al 26 gennaio 2015, la data prevista per il completamento dell'esame congiunto sulla turnistica del 187.

La Segreteria Regionale FISTel CISL Veneto