

VIRGILIO



Quid me alta silentia cogis rumpere?

(Perché mi costringi a rompere il mio profondo silenzio?)



OGNI STAGIONE HA LA SUA PENA

Questo il titolo di questo numero di luglio del giornalino, perché ci può essere tormento non solo per il caldo, ma anche per tutte quelle cose che a livello lavorativo , tendono a complicare il lavoro più che a semplificarlo, a rendere le cose più faticose del dovuto, e a creare ingiustizie.

Con l'occasione dell'uscita di questo nuovo numero, vogliamo dare il benvenuto a Giorgio Norza, nuovo responsabile del personale di Europ Assistance , a cui facciamo anche i migliori auguri di buon lavoro.



Oltre i numeri c'è solodesolazione!

La nostra attività lavorativa è sempre più misurata.

Ci misurano con i KPI per riconoscerci un premio, ci misurano per darci un livello, ci misurano per valutare se siamo bravi o meno bravi.

È evidente a tutti che questo insistente e continuo misurarci sta peggiorando la qualità della nostra vita lavorativa.

L'ansia aumenta, il guadagno scende e tutto questo accresce solo la frustrazione di chi lavora in Europ Assistance.

L'origine di questo ha la sua radice, il suo peccato originale nell'accordo sull'incentive in centrale operativa firmato da FISAC CGIL- UILCA- FNA.

Le tre sigle hanno pensato di curare un "male" con una cura ben peggiore, con uno spregiudicato meccanismo, che a fronte di uno sforzo certo fa corrispondere un guadagno incerto.

Rimane un mistero come le stesse sigle che qui hanno firmato, in Generali si siano invece fortissimamente opposte ad un meccanismo basato su una base di calcolo individuale identico a quello utilizzato in Europ Assistance.

A questo punto, per i colleghi di FISAC CGIL UILCA ed FNA si pone un problema di coerenza. Si usano pesi e misure diverse a convenienza.

I firmatari non hanno mai chiesto la ratifica dell'accordo all'assemblea dei lavoratori.

Sono tanti i colleghi che si lamentano, ma se dai lamenti si iniziasse a prendere qualche iniziativa?

In verità basterebbe evitare di lavorare in funzione dei kpi facendo il proprio dovere avendo come obiettivo la propria salute ed il proprio benessere psicofisico, rinunciando a quel premio che è diventato al pari un frutto avvelenato, un controllo svilente della propria attività lavorativa secondo per secondo.

QUESTO È L'UNICO RISULTATO.

La prassi di controllare l'attività del lavoratore in modo sempre più invasivo è oramai costume in tutta l'azienda. Si riconoscono, per esempio, i livelli di inquadramento in base alle performance e non più in base alle mansioni svolte, in violazione del nostro contratto CCNL, e così gli stessi riconoscimenti di aumenti e bonus.

L'elemento umano, che le politiche aziendali vorrebbero mettere al centro dell'attenzione, e che effettivamente sono il cuore pulsante dell'azienda stessa, in verità, è mortificato e offeso, prova ne è l'alto numero di dimissioni che si sono avute in questi anni.

Europ Assistance sta diventando ora un'azienda da cui la gente non vede l'ora di scappare, la qualità della vita lavorativa è peggiorata, con stipendi sempre meno appetibili e condizioni di lavoro sempre più pesanti.

Ci sono colleghi che si sono dimessi, senza avere pronto un altro posto di lavoro, tanta era la disperazione generata dal lavorare in un luogo dove si è costantemente controllati a vista in ogni momento della giornata lavorativa e dove l'organizzazione del lavoro passa sopra alle più essenziali esigenze quali quelle di consentire ai lavoratori di usufruire delle **DOVUTE** ferie.

Ma non è arrivato il momento di dire **BASTA?**



You Live We Care

Ciao, sono una collega di Rende e lavoro in Eura da circa 10 anni. Scrivo a questo giornale perché in passato me ne è giunta una copia e mi era piaciuto per come lasciasse spazio alla voce dei lavoratori. Dare spazio ad una voce, alla mia voce, così come a quella di altri 25 colleghi che in questo momento si sentono traditi ed abbandonati da un'azienda a cui hanno dato passione, dedizione andando incontro ad ogni necessità aziendale come quando bisognava aggredire i volumi delle telefonate e non si voleva assumere altre persone: eccoci pronti agli straordinari e/o aumentare per poi ridiminuire le percentuali di lavoro.

Abbiamo dato molto ed abbiamo anche noi contribuito affinché questa azienda potesse raggiungere i risultati che ha sin qui ottenuto e che l'hanno vista ogni anno superare se stessa. Di questo ne siamo orgogliosi. Con il nostro impegno e la nostra dedizione abbiamo fatto sì che Europ Assistance fosse considerata un polo di eccellenza per tutto il Cosentino e forse anche per gran parte della Calabria ed anche di questo ne siamo orgogliosi.

Oggi però, viene meno la commessa BMW ed eccoci qui, tutti e 25 messi alla porta, invitati ad offrire la nostra professionalità a Covisian.

Chi è Covisian? È un Call Center e basta leggerne le recensioni per evitarlo.

Mi sento tradita, è questa la sensazione. L'azienda è sana, sforna utili anno dopo anno (quasi 20 milioni Eura e circa 2,3 miliardi Generali e Donnet afferma di essere addirittura riuscito a superare i target del piano 2018).

Ma ecco, appena arriva un problema sceglie la strada più semplice scaricando sugli ultimi il problema. E gli ultimi siamo noi. Ci siamo sentiti dire che hanno fatto di tutto per garantire l'occupazione. Sì ma come? Scaricandoci come un vuoto a perdere a Covisian.

You Live We Care!!!

Quante parole inutili, quante frasi dette così per dire o solo perché fa "figo" pronunciarle.

Ci siamo sentiti dire che facciamo parte di un grande Gruppo, che apparteniamo alla grande famiglia di Generali. Ma dov'è questo Gruppo che conta decine di migliaia di collaboratori e che non riesce a tenerne con sé 25?

Però è vero. Sciocchi noi a crederci, così come sciocchi noi a fidarci quando nel Town Hall ci siamo sentiti rassicurare che l'azienda aveva a cuore il problema e che avrebbe operato cercando un modo per garantire l'occupazione (*You live We Care*). Ecco la soluzione: andate tutti da Covisian che ha dichiarato di prendervi tutti anche se non ha precisato con che percentuale di lavoro, con che livello e con che retribuzione. E non siete venuti, da Milano, neanche a dircelo personalmente.

Comunque noi non molliamo, noi terremo duro sino alla fine, lotteremo con ogni mezzo e daremo voce e risalto alla nostra lotta non avendo nessuna intenzione di andare in Covisian.

Per voi che leggete, invece, oltre ad un saluto anche l'augurio di non trovarvi mai in una situazione come questa. *Lettera firmata*

Come Firstcisl siamo solidali con i colleghi di Rende ed è nostra intenzione confrontarci con l'azienda per meglio capire l'impatto occupazionale.

ASSEGNI NUCLEO FAMILIARE

(ANF)

Facciamo un breve “ripasso “ per quel che riguarda gli Assegni Nucleo Familiare (ANF) .

Precisiamo prima di tutto che è una prestazione economica riconosciuta dall’ INPS, per contribuire alle spese che il lavoratore dipendente deve sostenere per mantenere i componenti del proprio nucleo familiare.

Questi assegni vengono riconosciuti solo se viene fatta apposita domanda, quindi non sono erogati automaticamente per il solo fatto che siamo lavoratori dipendenti e che abbiamo un nucleo familiare.

La domanda ha validità di 1 anno per cui deve essere rinnovata ogni anno finché sussistono le condizioni.

Per ottenerli è necessario :

- Presenza di nucleo familiare con minorenni a carico
- Rispettare precisi requisiti di reddito
- Assenza di un altro assegno familiare o trattamento di famiglia che coinvolga gli stessi soggetti presi a riferimento per ANF .

L’importo dell’assegno varia in base al nucleo familiare e al reddito complessivo della famiglia; il reddito complessivo tiene conto dei redditi prodotti da tutti coloro che vengono inseriti nel nucleo familiare .

Per aver diritto all’Anf il reddito complessivo deve essere composto per almeno il 70% da reddito di lavoro dipendente o ad esso assimilato ed essere compreso nei limiti indicati annualmente dall’Inps.

L’anno preso in considerazione per AnF va dal 1° luglio al 30 giugno dell’anno successivo (es. 1°luglio 2019/30 giugno 2020) e per il calcolo si fa riferimento ai redditi dell’anno precedente (es. 2018).

Il diritto agli Anf si prescrive in 5 anni.

Ogni anno l’Inps rivaluta le tabelle di riferimento per il calcolo .

Non è facile condensare in poche righe tutte le informazioni per l’argomento , essendo vario e complesso; queste sono solo le prime e più semplici indicazioni .

Come FIRST CISL siamo a disposizione per ulteriori e più approfonditi chiarimenti sui vari argomenti e autorizzazioni inerenti e soprattutto per l’INSERIMENTO ON LINE delle domande , essendo autorizzati alla trasmissione tramite Inas , e visto che dal primo Aprile 2019 la richiesta per gli assegni familiari può essere effettuata solo via web con le credenziali rilasciate da INPS o via patronato .





OGNI PERIODO HA IL SUO FRUTTO

La vita è fatta di periodi, c'è un periodo per poter fare delle attività e uno per poterne fare delle altre.

Esistono delle tappe come l'infanzia, l'adolescenza, la gioventù, l'età adulta, la maturità e la vecchiaia o ancora meglio l'autunno, l'inverno, la primavera e l'estate.

Una frase ricorrente oggi è : " le stagioni non ci sono più". Insomma c'è un po' di confusione ma, a mio modesto parere, non puoi fare in inverno quello che fai in estate o ancora meglio non puoi fare nella vecchiaia quello che facevi durante l'adolescenza (anche se ci sono delle eccezioni).

Insomma tutto cambia, la vita cambia, tutto si trasforma e, anche se usiamo delle MASCHERE, il tempo **NON SI INGANNA, CI PIEGHEREMO TUTTI AL TEMPO CHE PASSA! NON E' SEMPRE ESTATE !**

L'eternità purtroppo non esiste

Anche i migliori atleti a un certo punto della loro carriera sono costretti a ritirarsi, dobbiamo arrenderci.

Per citare una canzone di Marco Mengoni: "ogni mattina mi sveglio e il mio più grande nemico mi sorride allo specchio, il tempo che passa ..."

In concreto vorrei far notare la difficoltà ad affrontare turni serali e notturni a una certa età.

Vorrei far presente, a chi pare non voglia rendersene conto, che alcune attività lavorative devono essere svolte con moderazione a una certa età. Chiederei quindi di rivalutare alcune posizioni e di rendersi conto che, il voler essere esonerati dalle notti o avere turni meno stressanti, è una esigenza fisica vera e propria e **NON** un capriccio.

Io vorrei ritirarmi prima di rischiare di non poter più combattere. Si tratta di una fragilità' fisica ed emotiva. Occorre nobiltà d'animo e umanità per mettersi nei "panni" degli altri. Ripeto la vita è fatta di capitoli che si aprono e che si chiudono. Non siamo immortali, ad un certo punto ti rendi conto che si vince o si perde in un attimo

Ci sarà anche un motivo se l'uscita dai turni notturni era concessa dopo 10 anni di servizio e il raggiungimento dei 40 anni di anzianità ' anagrafica .

Insomma : " ogni stagione ha il suo frutto ".

NON E' CHE FACCIA PROPRIO TUTTO SCHIFO...

Molte volte, nel corso degli anni, le pagine di questo notiziario sono servite per denunciare i tanti problemi che caratterizzano la nostra vita in azienda, difficoltà causate da politiche e decisioni aziendali che abbiamo spesso denunciato come inique, talvolta addirittura irrispettose della dignità del lavoratore.

I problemi ci sono sempre stati e continueranno ad esserci, Europ Assistance non è certo perfetta, perché qualunque azienda è fatta di uomini e gli uomini non sono perfetti.

Ciò nonostante negli ultimi tempi, accanto alle consuete e radicate criticità, abbiamo potuto apprezzare alcuni aspetti e politiche innovative se non addirittura encomiabili.

Siamo stati una delle prime aziende nel settore ad introdurre lo Smart Working e lo abbiamo fatto in maniera valida, efficiente e soprattutto aperta a tutti i lavoratori. E' innegabile che la qualità della vita di tutti noi ne abbia risentito positivamente. L'auspicio è che si possa continuare su questa strada e che non si finisca per arenarsi contro pregiudizi e diffidenze.

Stiamo puntando con decisione verso l'innovazione tecnica dei nostri strumenti di lavoro. La nuova piattaforma Core entro la fine dell'anno dovrebbe essere operativa in tutta la centrale, si tratta di uno strumento efficiente ed innovativo che agevolerà considerevolmente il lavoro dei nostri colleghi. Vedremo finalmente andare in pensione NCO2, sistema obsoleto che nel corso degli anni ha reso un vero incubo l'attività lavorativa. Il sistema di filtro automatico delle chiamate introdotto da qualche tempo ha sollevato gli operatori da quello che era un incarico alienante e degradante della professionalità. Nell'attuale mercato del lavoro l'innovazione tecnologica è alla base della competitività e non possiamo che valutare in modo positivo l'impegno di Eura in tal senso.

I corsi tenuti in azienda per i dipendenti si stanno evolvendo con novità interessanti ed al passo con i tempi. I colleghi del reparto Operations, dopo essere stati costretti per anni a vedere sempre gli stessi argomenti del tipo "Gestione delle emozioni", "Gestione del cliente difficile", ecc... ecc... hanno avuto la possibilità di partecipare a giornate di vera formazione nel progetto "We care about You". Le open conference su "Bias cognitivi e stereotipi" sono piaciute così tanto che, secondo molti colleghi, ognuno degli argomenti introdotti durante le due ore di conferenza meriterebbe un'intera giornata di approfondimento.

Infine le numerose campagne di informazione e prevenzione sulla salute, insieme con la ristrutturazione dei vari ambienti di lavoro, denotano un'azienda attenta alla salute ed al benessere dei propri dipendenti.

Chiaramente per ogni annotazione positiva citata in questo articolo avremmo potuto inserire almeno un paio di note dolenti o aree di miglioramento. Per una volta però vogliamo fermarci qui, perché crediamo sia doveroso riconoscere gli sforzi e perché a volte una bella giornata di sole è quello che serve anche se sappiamo che magari domani pioverà di nuovo...

Esiste merito senza successo, ma non esiste successo senza qualche merito.

(François de La Rochefoucauld)



IN AZIENDA COME AL PATRONATO MA SENZA CODE;

SE TI ISCRIVI ALLA CISL PUOI FARE LA RICHIESTA PER GLI ASSEGNI FAMILIARI CON NOI DIRETTAMENTE IN AZIENDA, ESSENDO NOI ABILITATI ALL'INSERIMENTO DIRETTO DELLE RICHIESTE PER GLI ASSEGNI FAMILIARI.

OVVIAMENTE POTETE FARE QUALUNQUE ALTRO TIPO DI PRATICA O RICHIESTA , DALLA RICHIESTA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA 104, ALLA RICHIESTA DELL ISEE, E 730.

IL TUTTO SEMPRE SENZA FARE UN SOLO MINUTO DI CODA ESSENDO NOI A GESTIRE DIRETTAMENTE TUTTA LA PRATICA ;

PER INFORMAZIONI SCRIVI A;

euracisl@gmail.com

O CONTATTACCI DIRETTAMENTE AI NOSTRI INDIRIZZI MAIL IN EUROP ASSISTANCE ;

maurizio.bazzoni@europassistance.it

claudia.cannizzo@europassistance.it

alessandra.mei@europassistance.it

alex.bolognesi@europassistance.it

calogera.vancheri@europassistance.it

**Vi ricordiamo che Virgilio è il notiziario First Cisl di tutti i lavoratori di Europ Assistance .
Per ogni esigenza o segnalazione potete contattarci all'indirizzo email :**

euracisl@gmail.com



I TUOI RAPPRESENTANTI CISL IN EUROP ASSISTANCE

MAURIZIO BAZZONI Liquidazione sinistri 3472563471
CALOGERA (LUCCIA) VANCHERI Conseil Salute
ALESSANDRA MEI Extended Warranty
ALEX BOLOGNESI Strutture Operative
CLAUDIA CANNIZZO Strutture Operative

