

## **Verbale di Accordo**

**In data 19 dicembre 2022**

**tra Poste Italiane S.p.A.**

**e**

**SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte,**

**FAILP-CISAL, CONFISAL Com.ni, FNC UGL Com.ni**

### **Premesso che**

- con il Piano 2024 Sustain & Innovate, Poste Italiane S.p.A. ha dato ulteriore impulso al processo di trasformazione digitale e di evoluzione organizzativa sviluppando un modello di offerta omnicanale in grado di offrire una vasta gamma di prodotti e servizi con modalità coerenti con le mutate esigenze della clientela;
- tale strategia ha permesso di consolidare il ruolo di Poste Italiane S.p.A. di hub di accesso multicanale (fisico e digitale) ad una vasta gamma di prodotti e servizi in favore della P.A., delle imprese e dei cittadini offrendo anche nuove soluzioni in grado di far evolvere e migliorare la customer experience;
- al fine di continuare a perseguire i target di Piano è necessario orientare ulteriormente l'organizzazione aziendale verso un modello di servizio omnicanale in grado di rispondere sempre meglio alle differenti esigenze della clientela (P.A., mercato business e retail);
- in tale ottica, in ragione della capillare presenza sul territorio nazionale e della richiamata organizzazione multicanale, nell'ambito delle iniziative del Piano Nazionale per gli investimenti Complementari del PNRR Poste Italiane S.p.A. è stata individuata come soggetto in grado di favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese attraverso l'implementazione del Progetto "Polis - Casa dei servizi digitali" che comporterà la riconfigurazione di parte della rete degli Uffici Postali che, oltre l'attuale carnet prodotti, potranno offrire ai cittadini anche una vasta gamma di servizi della P.A.;
- sempre al fine di far evolvere ulteriormente la qualità e la completezza dell'offerta di prodotti e servizi distribuiti dalla rete di Poste Italiane S.p.A., è stato definito il progetto di evoluzione della forza vendita POE (Piccoli Operatori Economici) con l'obiettivo di rafforzare e massimizzare ulteriormente l'offerta, riconfigurando la filiera commerciale in ottica sinergica, affiancando al canale retail il canale POE.

## **Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:**

Al fine di accompagnare l'evoluzione della funzione Mercato Privati secondo le direttrici di sviluppo richiamate in premessa, l'Azienda darà corso, con le modalità e le tempistiche di implementazione più avanti riportate, alle azioni che di seguito si descrivono.

### **1. Progetto Polis - Casa dei servizi Digitali**

Il progetto riguarderà circa 7.000 Uffici Postali situati in altrettanti Comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti che, in attuazione del Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari del PNRR, verranno riconfigurati e trasformati per offrire anche servizi della P.A.

Gli Uffici interessati dal progetto verranno rafforzati in termini di prodotti e servizi erogabili, prevedendo un modello di offerta innovativo con postazioni self e h 24, totem digitali, vetrine digitali, locker per la corrispondenza e pacchi, installazione di nuovi ATM che permetteranno anche di prenotare servizi della P.A. e, in alcuni casi, in relazione a specifiche esigenze della clientela, il versamento del contante.

Verrà facilitata la relazione con il cliente attraverso l'installazione di postazioni relazionali e sarà migliorato il confort complessivo degli immobili aumentandone i livelli di sicurezza e l'ergonomia delle postazioni.

Entro il corrente mese di dicembre è previsto l'avvio della progettazione e successiva realizzazione per i primi 107 UP interessati dal progetto fino a raggiungere il target previsto (7.000 UP) entro il 2026.

Nel documento allegato vengono descritte nel dettaglio le azioni progettuali con l'indicazione degli Uffici interessati (cfr Allegati 1 e 2).

Nell'ambito dei lavori dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione saranno illustrati gli interventi di carattere formativo destinati ai colleghi che saranno chiamati ad erogare i nuovi prodotti e servizi offerti negli Uffici interessati dal progetto Polis.

A livello territoriale verranno effettuate specifiche informative alle OO.SS. in merito agli interventi immobiliari con l'indicazione delle soluzioni transitorie che verranno di volta in volta individuate per garantire la continuità del servizio minimizzando i disagi sia per la clientela che per i dipendenti. Laddove ricorrano le condizioni in relazione alla tipologia di intervento previsto, inoltre, verranno preventivamente coinvolti i RLS dell'unità produttiva di riferimento.

A livello nazionale - anche nell'ambito degli approfondimenti rimandati dall'art. 5 del CCNL al Comitato Nazionale del Gruppo Poste - verranno previsti periodici incontri di verifica finalizzati a monitorare: l'andamento dell'implementazione del progetto, i livelli di servizio resi a seguito dell'introduzione del nuovo modello di offerta e la coerenza di presidio del front end.

\* \* \*

Altra linea di intervento del Progetto Polis riguarda la realizzazione di una rete nazionale interconnessa di 250 immobili di Poste Italiane S.p.A. da destinare a spazi di lavoro di Co-Working mediante l'installazione di oltre cinquemila postazioni di lavoro e di riunione, servizi condivisi, aree dedicate ad eventi e formazione. Saranno interessati da tali interventi edifici direzionali e grandi uffici postali situati in diverse città per un numero complessivo di 250 interventi.

Il progetto prende avvio con la ristrutturazione dei primi 7 immobili, per arrivare, nel corso del 2023, a 37 interventi.

In allegato il documento di dettaglio descrittivo degli interventi e delle realtà interessate dal progetto (cfr. All. 3).

A livello territoriale verranno effettuate specifiche informative alle OO.SS. prima della prevista partenza degli interventi immobiliari.

## **2. Evoluzione modello organizzativo POE**

In data 4 febbraio 2022, a seguito dell'OdS. n. 21 del mese di novembre 2021, l'Azienda ha illustrato alle OO.SS. una prima ipotesi di confluenza organizzativa del canale di vendita POE nell'ambito della filiera commerciale di Mercato Privati.

In data odierna, tenendo anche conto degli approfondimenti e delle osservazioni espresse dalle OO.SS. nel corso del richiamato incontro, l'Azienda ha illustrato il nuovo piano di confluenza del canale POE in Mercato Privati secondo i razionali e le specifiche indicate nel documento allegato al presente Accordo (cfr. All. 4).

La revisione organizzativa del canale di vendita POE si pone l'obiettivo di assicurare una governance unitaria della filiera commerciale, massimizzando l'offerta sia in termini di sinergia tra la rete business e la rete retail che di valore per la clientela e per i dipendenti.

A livello di Macro Area, a diretto riporto del Coordinamento Commerciale di Territorio, viene istituita la figura del Referente Vendite POE che svolgerà, tra le principali attività, il coordinamento funzionale degli specialisti POE, la vendita diretta e il supporto alla forza vendita retail per l'emersione della clientela prosumer.

In relazione a tale fabbisogno verranno attivati i più idonei percorsi di valorizzazione/riqualificazione professionale.

A livello di Filiale gli Specialisti Small Business (SSB) e Specialisti Posta e Pacchi (SPP) vengono ricondotti gerarchicamente al Responsabile Commerciale di Filiale (RCF).

Ferma restando la conferma della modalità di vendita "fuori sede" degli Specialisti con proprio bacino di UP di riferimento, circa il 34% della forza vendita POE, per la quale ad oggi non risulta disponibile una postazione relazionale, verrà assegnata in una sede di Ufficio Postale o Filiale che presenti condizioni logistiche adeguate e, comunque distante tendenzialmente non più di 10 Km circa dall'attuale sede di lavoro.

Inoltre, al fine di assicurare un presidio diffuso su tutto il territorio, verranno istituiti ulteriori portafogli POE per garantire la presenza di almeno un SSB e un SPP per Filiale.

Viene inoltre superata la figura del Responsabile Venditore Imprese, con ricollocazione delle relative risorse all'interno della funzione Mercato Privati ovvero in altre funzioni (in particolare verso MIPA per affinità professionale) dove risulti possibile - compatibilmente con le disponibilità organizzative ed appurata l'idoneità al ruolo - il reimpiego su attività di natura commerciale, nell'ambito della provincia di assegnazione e ferma restando la coerenza con il livello inquadramentale posseduto dalle risorse.

L'Azienda si impegna a valutare attentamente eventuali istanze volontarie di ricollocazione in altri ambiti/attività laddove compatibili con le esigenze organizzative e produttive.

Il processo di ricollocazione dei Responsabili Venditori Imprese dovrà essere definito entro il mese di dicembre 2024; nelle more tale personale potrà essere temporaneamente applicato sul ruolo di Referente Vendite POE.

L'Azienda, anche in considerazione del nuovo assetto del canale definito con la presente Intesa, conferma l'impegno ad individuare soluzioni che favoriscano una più agevole fruizione delle soluzioni di *mobility* urbana e del parco macchine di Filiale, valutando anche la possibilità di mettere a disposizione dei venditori *pass* di accesso ai trasporti pubblici. A tale proposito, in ragione della peculiarità dell'attività effettuata fuori sede, particolare attenzione verrà riservata al segmento POE nella gestione del parco auto, anche in ragione della specifica realtà territoriale.

Il personale specialistico di vendita retail, al fine di massimizzare le sinergie all'interno dell'Ufficio Postale verrà interessato da specifici interventi formativi.

A livello territoriale, entro il mese di gennaio 2023, verrà effettuato uno specifico incontro di approfondimento in merito al riassetto complessivo del canale POE.

A livello nazionale, entro il mese di febbraio 2023, si procederà ad effettuare un incontro in merito all'avanzamento dell'implementazione del nuovo modello e a valutare le prime risultanze dello stesso.

### **3. Anticipo manovra politiche attive del lavoro 2023**

Al fine di perseguire gli obiettivi di Piano e garantire gli standard qualitativi di servizio, in linea con il complessivo impianto di Politiche Attive del Lavoro definito dall'Accordo del 3 agosto 2021 ed in attesa di definire gli interventi complessivi per il 2023, le Parti concordano di avviare, già a partire dal mese di gennaio 2023, le procedure necessarie e propedeutiche alla trasformazione da part-time a full-time per un numero complessivo di 350 operatori di sportello (175 FTE), secondo modalità e criteri individuati al paragrafo 2 della medesima intesa del 3 agosto 2021.

A seguito del processo sopra descritto l'Azienda avvierà le attività necessarie al passaggio verso i ruoli di front end di 225 risorse portalettere risultate idonee al job posting previsto dall'Accordo del 12 maggio 2022 (cd sportellizzazioni).

L'Azienda, infine, con riferimento all'esigenza di copertura dei ruoli di carattere specialistico procederà ad effettuare nr. 250 assunzioni da mercato esterno.

Le numeriche complessive degli interventi sopra descritti sono riportati nell'allegato 5 al presente Verbale.

In coerenza con i tempi di implementazione delle richiamate leve di Politiche Attive del Lavoro, l'Azienda fornirà alle OO.SS. Nazionali la ripartizione su base territoriale dei diversi interventi con le relative disponibilità.

Le Parti si danno atto che tutti gli interventi di Politiche Attive del Lavoro sopra descritti devono intendersi come straordinari ed anticipatori rispetto a quelli che verranno definiti per l'anno 2023 in attuazione dell'Intesa del 3 agosto 2021.

\* \* \*

Le Parti, infine, convengono di effettuare entro il mese di gennaio 2023 un incontro di verifica sullo stato di implementazione delle azioni previste dall'Accordo del 12 maggio 2022 dedicando particolare attenzione al progetto Hub e Spoke, unitamente ad un focus sulla riattivazione della rete degli UUPP a seguito del superamento della crisi pandemica da Covid 19. Successivamente a tale verifica nazionale, entro il mese di febbraio 2023 verranno effettuati incontri di approfondimento a livello territoriale sulle medesime tematiche.

\* \* \*

L'Azienda, infine, conferma che, anche a seguito di quanto definito con il presente verbale e coerentemente con i nuovi fabbisogni del segmento POE verranno riattualizzate le attività gestionali connesse alle iniziative di selezione di personale interno per i fabbisogni MIPA di cui ai job posting pubblicati in data 23 maggio 2022.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

Roberto Mazzi  
(originale firmato)

Stefano Paolo Masera  
(originale firmato)

Francesco Ferrari  
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto  
(originale firmato)

per le **OO.SS.:**

SLC-CGIL M. Tomassini; G. Di Guardo  
(originale firmato)

SLP-CISL R. Roscigno; M. Nocentini; M. Penzo; A. Stefanelli  
(originale firmato)

UILposte S. Cirillo; G. Franchina  
(originale firmato)

FAILP-CISAL S. Fasciana; G. Tabacchini; M. Moriccioni; S. Trazzera  
(originale firmato)

CONFSAL-COM.NI G. Durantj; E. Matrone; E. Esposito  
(originale firmato)

FNC UGL Com.ni M. Vannoli; G. Greco; M. Tritto; D. Damu; F. Travain;  
(originale firmato)