

MINUTA DI RECAP DAI VOSTRI RSU

Un'anno fa vi anticipavamo che ci sarebbe stata l'acquisizione per incorporazione da parte di Teleperformance (OPA Offerta Pubblica Aperta lanciata in data 20/08/2023 con termine il 20/10/2023) e così si è chiuso il 2023; da allora viviamo diversi cambiamenti e con questa minuta facciamo un recap.

In data 18/4/2024 ed in data 23/5/2024, si sono tenute le più recenti assemblee sindacali, ciascun giorno per i dipendenti diretti di **Majorel Italy srl**, nelle quali la **Rappresentanza Sindacale Unitaria (abbreviato RSU) FISTEL-CISL** ha voluto aggiornare le risorse sulla situazione aziendale, raccogliere eventuali segnalazioni/suggerimenti, ma soprattutto per condividere novità legate a **Teleperformance** (abbreviato TP) e le prospettive future, per cercare di riportare il morale in alto, per chiarire dubbi e smentire voci di corridoio incorrette e per spronare le lavoratrici ed i lavoratori ad impegnarsi ancora di più con lo spirito giusto, propositivo, ottimista e mantenendo alto il livello di qualità e professionalità.

Di queste novità e prospettive che desideriamo diffondere, abbiamo avuto notizie avendo potuto partecipare, come rappresentanza sindacale, all'**incontro** (ca 1h) **in azienda del 9/5/2024 tra il Board di Teleperformance Italia e per Majorel Italy: OH e staff&management (no agenti*)**.

Per riassumere, una volta conclusa l'acquisizione di tutte le sedi Majorel a livello globale, il gruppo TP Italia ha analizzato, tra le varie, anche la situazione economico-finanziaria di Majorel Italy srl, la quale ha chiuso bilancio 2023 in perdita e nei primi mesi del 2024 non ha generato ricavi ma perdite per ca 250-300 mila € mensilmente. Il gruppo Teleperformance Italia, spinto dalla sua storia di rinnovamento e crescita a Taranto e Roma, ma anche e soprattutto con fiducia e credendoci, ha deciso di immettere 1 milione e 800 mila € ad Aprile 2024, per coprire le perdite del 2023 e del primo trimestre 2024. Ci è stato fatto capire che questo contributo non sia nè una beneficenza, nè "soldi da buttar via", ma un'occasione d'oro per risanare il passato, evitare una liquidazione immediata totale e di dimostrare che valga davvero la pena acquisire il sito Majorel di Milano all'interno di Teleperformance Italia, oltre a quello di Roma economicamente più sano.

Ci è stato prospettato come in questi prossimi mesi l'obiettivo principale sia quello di iniziare a ridurre gradualmente le perdite mensili, per dare un segnale positivo di miglioramento concreto. Per questo è cruciale che tutti i clienti (commesse) di Majorel, in particolare L'Oréal per importanza e valore, siano maggiormente soddisfatti dei livelli attuali di produttività e qualità del servizio offerto. La soddisfazione dei clienti è cruciale sia per mantenerli, sia per puntare a possibili future nuove commesse.

Qualora dovesse succedere questo, TP potrà valutare e procedere in seguito con *l'armonizzazione contrattuale, del personale, del pacchetto clienti portando nuove commesse ecc..*

Ci auguriamo invece, di non dover scoprire cosa riserverà il futuro, se questo obiettivo non fosse raggiunto (non è stato indicato uno specifico periodo di tempo per questa "terapia intensiva"), quindi teniamoci ottimisti e propositivi.

*Al termine di quell'incontro, abbiamo subito chiesto che venissero ben diffusi i contenuti e le informazioni anche agli agenti operativi. Questa nostra richiesta si è poi concretizzata in diversi meeting in presenza/via Teams nelle successive settimane, anche se ci è stato riferito che i tempi (ca 10-15 minuti) e la completezza dei contenuti non fosse paragonabile, oltre che non è stata dato spazio per fare domande. Per queste ragioni, abbiamo tenuto 2 successive assemblee (quelle del 23/5/2024) per rispondere alle svariate domande di chi era presente. Cogliamo l'occasione per scusarsi ancora per aver sforato i tempi concessi.

Restate aggiornati tramite comunicazioni ufficiali, partecipando alle assemblee o chiedendo aggiornamenti a colleghi se non siete riusciti/se non riuscite ad esserci.

GRAZIE da noi RSU (**Emanuele Atzori & Marco Colombo**),
ci trovate su **Teams** (nome.cognome@majorel.com) o qui:

RSU.MAJOREL@GMAIL.COM



MINUTA DI RECAP DAI VOSTRI RSU

In data 24/6/2024, abbiamo avuto una **riunione con HR** proprio per avanzare alcune delle richieste, segnalazioni e/o suggerimenti su alcune situazioni. Di seguito ve le riportiamo:

Ritardi e stop compensazioni

Ci è stato spiegato che non sarà più possibile compensare qualsiasi ritardo di timbratura, a causa degli abusi di pochi per questa flessibilità che era stata data finora. Abbiamo chiesto di mantenere un'apertura sui ritardi per le casistiche di forza maggiore (maltempo/mezzi pubblici), previa comunicazione di avviso ritardo previsto prima dell'inizio del proprio turno. Le compensazioni verranno valutate di volta in volta dal responsabile del progetto di concerto con HR.

Postazioni in ufficio

Abbiamo suggerito di far trovare in ufficio le postazioni già pronte e collegate; questo potrebbe permettere di evitare di dover montare/smontare, facilitando a tutte le risorse di essere pronti e operativi dall'apertura prevista di linea, dovendo solamente accedere dopo la timbratura di entrata per i turni in WFO. Dopo una verifica con il dipartimento IT, la proposta non è applicabile per motivi legati all'autenticazione.

Ferie

Abbiamo fatto presente che per alcune risorse che possiamo rappresentare (iscritte alla FISTEL-CISL) non siano state approvate delle richieste di permessi per esigenze particolari; si sono trovate delle soluzioni anche grazie al nostro intervento. Mentre per ciò che riguarda la decisione aziendale di far smaltire a tutta la popolazione aziendale le ferie residue A.P. 2023 entro e non oltre il 30/6/2024, abbiamo fatto presente come le comunicazioni alle risorse operative non siano arrivate fino ad inizio Maggio, il tutto poteva essere gestito meglio senza dover ricorrere ad imposizioni, chiedendo la collaborazione di tutti, anche per contenere i costi correlati.

Pause break

Abbiamo portato all'attenzione di HR come per alcune risorse capitino turni con 3h o più di fila senza alcun break, fino alla pausa pranzo. HR si è già rivolto a WFM per trovare un rimedio, ma ci è stato chiarito che la pianificazione rispecchia i volumi di copertura richiesti dal cliente. Nessuno pretende che le pause 626 da videoterminalista siano tassativamente ogni 120 minuti, ma chiediamo di verificare meglio per il benessere di tutte e tutti. HR si è già rivolto a WFM per trovare un rimedio, e nel rispetto dei volumi di copertura richiesti dal cliente, i turni sono stati modificati cercando di andare incontro alle esigenze evidenziate.

Gare per incentivare la produttività

Mesi fa avevamo riproposto le gare tra team per incentivare la produttività, senza rinunciare alla qualità. Questa proposta è ferma da tempo, in attesa di verifiche del budget a disposizione.

Survey Great Place To Work ®

Abbiamo chiesto dei chiarimenti sulle ragioni per cui ci sia stato chiesto di partecipare a questo questionario anonimo, siccome per alcune cose ci viene detto che siamo ancora Majorel Italy srl, mentre per altre siamo già parte di Teleperformance a quanto pare (es. email e firme). Inoltre ci è stato spiegato come questo questionario non fosse preso in carico per la classifica, dove TP risulta al 2° posto in Italia, per chi non lo sapesse.

Admin Care

Abbiamo proposto di avere una figura di riferimento per i team L'Oréal Care che possa condividere il proprio bagaglio di know-how agli altri, puntando ad una maggiore qualità di tutti, oltre che produttività, riducendo i tempi di attesa per ricercare informazioni nelle linee guida. Questa figura di supporto aggiuntiva non è purtroppo prevista dal contratto con il cliente.

Restate aggiornati tramite comunicazioni ufficiali, partecipando alle assemblee o chiedendo aggiornamenti a colleghi se non siete riusciti/se non riuscite ad esserci.

GRAZIE da noi RSU (**Emanuele Atzori & Marco Colombo**),
ci trovate su **Teams** (nome.cognome@majorel.com) o qui:

RSU.MAJOREL@GMAIL.COM



MINUTA DI RECAP DAI VOSTRI RSU

In aggiunta a quanto sopra, abbiamo avuto nuovi elementi ed occasioni di condivisione di feedback/ suggerimenti, in particolare grazie anche all'intermediazione tra gli operatori sindacali (abbreviato OO.SS.) FISTEL-CISL Milano Metropoli e la segreteria nazionale FISTEL-CISL, che segue ed è presente in TP.

Possiamo anticiparvi che una delle prime azioni che TP intende prendere, una volta conclusa questa fase di **analisi della situazione attuale** a cura del consulente per TP, è la **digitalizzazione**, attuando migliorie di software e dei processi produttivi, che possano ottimizzare il lavoro del personale, sia agenti che staff. Dopodiché, TP vorrebbe **ricontrattare con il cliente L'Oréal** perchè sostiene che il servizio offerto sia di valore superiore a quanto pattuito. In seguito, come da noi suggerito, si valuterà l'**internalizzazione di manodopera interinale** che da Luglio è in corso, ma per il momento solo sul sito di Majorel a Roma.

La più recente notizia che abbiamo da potervi condividere è del 2/7/2024 relativa alla commessa **MultiClient**: Majorel ha deciso di disdire il contratto con il cliente Digital Boite che cesserà fra 90 giorni. La decisione è stata presa per ragioni economiche, non di qualità del servizio offerto. In attesa di aggiornamenti riguardo al cliente Nacon, si presume l'intenzione di traslare il personale da Ottobre alla commessa L'Oréal.

Sfruttiamo questa minuta anche per **Buone pratiche** su cui vogliamo rinfrescare la memoria di tutti:

- una volta raggiunta la propria postazione assegnata in ufficio, avere rispetto per i colleghi significa anche avere un anticipo tale da essere pronti e collegati in linea dall'inizio del proprio turno assegnato per un'equa distribuzione delle prime chiamate e per garantire la copertura del servizio, evitando chiamate perse.
- per dubbi, domande e supporto tecnico vi ricordiamo di avvertire prontamente il vostro TL o chi presente sul floor.
- giornalmente ricordiamo a tutte le risorse di visionare e seguire l'indicazione dei propri slot orari per break e lunch.
- lasciare bagni e sale break come si vorrebbe trovarle, per rispetto di tutti.
- non utilizzare cellulari quando ci si trova in postazione in ufficio.
- se siete a conoscenza di visite mediche, esami e/o impegni in largo anticipo, vi suggeriamo di farne richiesta preventivamente, per favorire il lavoro di pianificazione delle coperture ma anche per avere un'eventuale approvazione prima (per esser più tranquilli). Qualora poi non vi fosse più necessaria, vi invitiamo ad avvisare prontamente se desideriate essere operativi.

Infine e per concludere con più leggerezza, vi informiamo che ad inizio Giugno alle RSU FISTEL-CISL è stato chiesto di proporre iniziative per il Pride Month (per continuità sia con i valori che l'azienda dice di avere, sia con quanto è stato fatto nei precedenti anni quando partivano da Majorel IBILAT). Abbiamo ovviamente dato per scontato che qualsiasi iniziativa da proporre e che fosse valutabile, dovesse essere a budget zero; tuttavia, l'unica azione accolta dall'azienda è stata permettere l'affissione di bandierine al 3° piano (uniche recuperate dallo scorso anno).

Amareggiati che non si sia voluto o potuto fare di più, auguriamo noi a tutto il personale in azienda di sentirsi liberi e fieri di essere sè stessi, tutto l'anno, non solo per un mese.

Su nostro suggerimento, siamo fiduciosi che le future comunicazioni avverranno in maniera più ufficiale da parte dell'azienda; ciò nonostante noi continueremo a fare da tramite per tutte e tutti.

Restate aggiornati tramite comunicazioni ufficiali, partecipando alle assemblee o chiedendo aggiornamenti a colleghi se non siete riusciti/se non riuscite ad esserci.

GRAZIE da noi RSU (**Emanuele Atzori & Marco Colombo**),
ci trovate su **Teams** (nome.cognome@majorel.com) o qui:

RSU.MAJOREL@GMAIL.COM

