

secondo i principi contabili internazionali (*IFRS*) accoglie gli oneri connessi alle politiche del lavoro per il restante 4,4%.

La politica retributiva meritocratica del 2007 è stata caratterizzata da interventi che hanno interessato la parte variabile della retribuzione (*competenze accessorie*). I benefici economici sono derivati dall'applicazione di sistemi di incentivazione strutturati secondo processi di assegnazione di obiettivi e a consuntivazione dei risultati raggiunti. I target di riferimento hanno riguardato prevalentemente aspetti gestionali, di progetto e qualità o, più strettamente, aspetti di tipo commerciale per i ruoli di vendita, quali ricavi e volumi.

Per la categoria dei dirigenti, l'MBO (Management By Objective –Dirigenti incentivazione manageriale) è stato lo strumento utilizzato dalla Società per misurare e valorizzare i risultati raggiunti dal management, attraverso il quale le scelte strategiche assunte dal vertice aziendale vengono tradotte in obiettivi operativi di varia natura.

In tale ottica, sono stati corrisposti circa 39,4 milioni di euro a 530 dirigenti ed a 36.136 dipendenti, scelti tra il personale *quadri/impiegati* della Società. La tabella 8.6 mostra gli importi dei compensi incentivanti erogati nel biennio 2006/2007.

**Tabella 8.6**

**Compensi incentivanti anni 2006/2007**

	2006	2007
<b>Dipendenti</b>		
importi erogati nell'anno	37.278.722	<b>27.278.666</b>
numero percettori	36.335	36.136
% percettori su n. pers. Ruolo	24,9%	<b>24,8%</b>
<b>Dirigenti</b>		
importi erogati nell'anno	10.187.924	<b>12.124.908</b>
numero percettori	527	530
% percettori su n. dirigenti	84,0%	<b>83,7%</b>

L'ammontare del premio destinato al personale dipendente (€ 27,3 mln) diminuisce di circa 10 milioni di euro rispetto al 2006, nonostante rimanga invariata la percentuale dei beneficiari (24,8%). È, invece, possibile evidenziare un minima crescita del fenomeno nella categoria dirigenziale.

Positiva appare la strategia adottata dalla Società, già da alcuni esercizi, di legare la parte variabile della retribuzione al raggiungimento di obiettivi aziendali o in virtù di performance particolarmente apprezzabili.

Si attestano, infatti, in diminuzione anche il numero delle giornate di assenza per malattia registrate nel corso dell'anno, posto che il *premio annuale di produttività* viene erogato in ragione della presenza ed assiduità sul lavoro (vedi par. 8.7.4)

### **8.5 Contenzioso**

Sul fronte del contenzioso con la Società, le controversie in tema di assunzioni a termine (ex CTD) continuano a rappresentare la maggiore componente delle cause di lavoro sorte con il personale. Altre motivazioni fanno riferimento all'assetto degli inquadramenti, ai trasferimenti ed ai licenziamenti. Del fenomeno del contenzioso con gli ex CTD, che è stato causa di pesanti difficoltà gestionali nei passati esercizi, si è ampiamente riferito nelle precedenti relazioni, soprattutto alla luce del totale dei ricorsi giudiziari avviati contro la Società fin dai tempi della fase di trasformazione in Spa quantificabili, a maggio 2008, nel considerevole numero di 43.851 procedimenti.

La figura 8.2 riporta, distinto per i vari anni di vita del fenomeno, l'esito di 37.558 giudizi che hanno visto la conclusione nel primo grado di giudizio, con una soccombenza per la Società nel 65% dei casi. Per gli esercizi 2007 e 2008 sono stati forniti i dati aggiornati fino al trascorso mese di giugno ma la stessa Società stima in circa 6.000 le cause definite in prima istanza imputabili al 2007 ed in circa 4.000 quelle riferite al 2008 confermando, anche per questi esercizi, la previsione di un esito sfavorevole pari al 65%.

Figura 8.2



Relativamente all'andamento dei ricorsi in appello, 23.608 sono stati i procedimenti attivati avverso le sentenze pronunciate in I° grado, dei quali 12.361 giunti a conclusione nel II° grado di giudizio. L'Azienda è rimasta soccombente nel 67,5% dei casi.

A tutt'oggi, rimangono ancora aperti circa 8.500 procedimenti, contro i 27.000 dell'esercizio precedente. L'accordo Poste-OO.SS. del 2006 ha consentito una ragionevole modulazione della delicata questione, regolamentando le assunzioni dei ricorrenti e disciplinando, con l'apertura di una graduatoria, le ricollocazioni fino al giugno 2009. Non è stato possibile registrare, invece, in termini economici, un alleggerimento degli accantonamenti disposti nel relativo fondo rischi per fronteggiare le probabili conseguenti passività connesse ai ricorsi in appello, stante l'alto tasso di soccombenza indicato sopra, sia in primo grado che in appello. Alla diminuzione del fenomeno del contenzioso, che nel 2007 ha registrato 2.700 nuove cause (in calo del 57% rispetto allo scorso esercizio che ne aveva evidenziate circa 6.300) non ha fatto seguito un minor onere imputato al *Fondo vertenze con il personale* che misura una crescita di circa l'85% rispetto all'esercizio precedente (€ 141,6 mln), con 262 milioni di euro imputati al bilancio 2007. Gli utilizzi sono stati pari a € 250,5 mln e si riferiscono al pagamento per l'estinzione dei contenziosi intervenuti nell'esercizio. Le correlate *spese di "giudizio ed onorari"* restano alte anche

per il 2007, pari a € 33,5 mln. È auspicabile un costante monitoraggio del fenomeno e la massima attenzione per evitare l'insorgenza di nuove liti. Un'altra tipologia di personale, quella dei lavoratori interinali, ha raddoppiato le citazioni rispetto al 2006 (473 contro le precedenti 285). In tale quadro – e sempre con riferimento al contenzioso concernente i dipendenti assunti a tempo determinato (ex CTD) – l'Azienda ha evidenziato che l'esito sfavorevole di tali controversie, oltre alle inevitabili ripercussioni sul fronte degli organici, comporta consistenti ricadute soprattutto sul versante degli oneri finanziari; essi, infatti, sono costituiti in prevalenza dagli elevati risarcimenti economici che la Società è condannata a liquidare a titolo di "retribuzioni arretrate" per periodi non lavorati, anche in caso di vertenze aventi ad oggetto contratti risalenti nel tempo.

## **8.6 Personale dirigente**

Il rapporto di lavoro con il personale dirigente della Società è regolato dal CCNL per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi sottoscritto tra Assidipost-Federmanager e Poste italiane spa con scadenza a fine 2008. Dal 1 gennaio 2007 sono intervenuti gli ultimi adeguamenti previsti dalla disciplina contrattuale del "trattamento minimo complessivo di garanzia" che fissano in 55mila e 70mila € lordi il livello retributivo annuo minimo, a seconda che la presenza in servizio del dirigente si attesti al di sotto o al di sopra dei sei anni di anzianità. Ammonta a 129,3 milioni di euro il costo sostenuto dalla Società nell'esercizio 2007 e fa riferimento alla presenza media di 633 dirigenti.

### **8.6.1 Assunzioni e cessazioni**

L'analisi dedicata al turnover della dirigenza nel quinquennio 2003/2007 ha evidenziato un andamento da ritenersi fisiologico, che ha mantenuto stabile il numero dei dirigenti aziendali (circa 50 dirigenti assunti e 49 cessati annualmente). Nel 2007, le cessazioni dal servizio hanno interessato 48 dirigenti, come esposto nella tabella 8.7, mentre le assunzioni effettuate nell'anno sono state 47, delle quali 17 provenienti da avanzamenti interni.

Tabella 8.7

Motivo cessazione	2007
<i>licenziamenti</i>	7
<i>dimissioni</i>	6
<i>mutuo consenso</i>	23
<i>passaggio Soc.Gruppo</i>	11
<i>altro</i>	1
<b>totale</b>	<b>48</b>

Tra le 48 risoluzioni del rapporto di lavoro, 23 fanno riferimento alla categoria degli esodi incentivati (*mutuo consenso*) che, come per gli esercizi passati, continuano a produrre gravosi oneri per la Società (circa € 7,2 mln il costo sostenuto nel 2007).

La tabella 8.8 evidenzia le 102 risoluzioni consensuali registrate nell'ultimo triennio 2005/2007 che hanno determinato un costo di 26,1 milioni di euro, pari a 256.460 euro pro-capite.

Tabella 8.8

	(valori espressi in €/migliaia)	
	Numero risoluzioni consensuali	Costo incentivi all'esodo
2005	53	10.967
2006	26	7.994
2007	23	7.198
<b>totale</b>	<b>102</b>	<b>26.159</b>

Minimo il divario tra l'esercizio 2007 e 2006 nel numero delle risoluzioni consensuali e nel relativo costo mentre il confronto dell'anno in esame con l'esercizio 2005 lascia emergere una consistente diminuzione, pari a 30 unità, di dirigenti che hanno risolto il rapporto di lavoro motivati dagli incentivi erogati dalla Società. Si attesta, pertanto, in calo del 34,4% anche il relativo onere che passa dagli € 11 mln del 2005 a € 7,2 mln del 2007.

### 8.6.2 Retribuzione

In aumento del 6,4% il costo del personale dirigente sostenuto nel 2007, come si evince dalla tabella 8.9 che pone a confronto i dati della

retribuzione corrisposta al management aziendale per il biennio 2006/2007.

Tabella 8.9

	2006	2007	Δ% 06/07
Costo del lavoro	5.454.500.945	5.804.886.936	6,4%
costo personale dirigente	121.508.648	<b>129.325.510</b>	<b>6,4%</b>
unità medie	627	633	1,0%
costo medio unitario	193.793,70	<b>204.305,70</b>	5,4%
Δ % su costo del lavoro	2,2%	<b>2,2%</b>	

L'importo complessivo si attesta a 129,3 milioni di euro, contro € 121,5 mln dell'esercizio precedente imputabile, in massima parte, a quanto previsto dal vigente contratto di lavoro che, dal 1 gennaio 2007, adegua la voce della componente fissa della retribuzione "trattamento minimo di garanzia" ai parametri riportati all'inizio del presente paragrafo.

Di conseguenza, in crescita del 5,4% il costo medio *pro-capite* che passa da € 193,7 mln del 2006 ad € 204,3 mln nel 2007. Rimane stabile, invece, sempre nella misura del 2,2%, l'incidenza del costo dei dirigenti sul costo complessivo del lavoro. La tabella 8.10 riepiloga, nel dettaglio, la configurazione dell'onere prodotto dalla gestione del personale dirigente.

Tabella 8.10

	2006		2007		Δ% 06/07
	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	
Competenze fisse	60.904.685	627	64.829.671	633	6,4%
Competenze accessorie	13.281.319		18.432.964		38,8%
<b>Salari e Stipendi</b>	<b>74.186.004</b>		<b>83.262.635</b>		<b>12,2%</b>
Contributi	22.756.683		24.459.464		7,5%
TFR	5.075.291		4.611.955		-9,1%
Riclassifica IAS	13.166.685		11.249.785		-14,6%
Altri costi per servizi	6.323.985		5.741.670		-9,2%
<b>Costo complessivo</b>	<b>121.508.648</b>	<b>627</b>	<b>129.325.509</b>	<b>633</b>	<b>6,4%</b>

In aumento le componenti del costo relative ai *salari e stipendi*, soprattutto nella voce delle *competenze accessorie* (+38,8%) che riepiloga, per 12,1 milioni di euro, l'erogazione di premi incentivanti secondo stime meritocratiche corrisposti nell'anno a 530 dirigenti.

Crescono i *contributi* (+7,5%), diminuisce il *TFR* (-9,1%), che risente dell'imputazione a costo del lavoro solo della parte relativa alle prestazioni correnti, e la voce *riclassifica IAS* (-14,6%) in cui sono confluiti gli oneri sostenuti nell'esercizio per incentivi all'esodo (€ 5,5 mln), per compensi agli amministratori della Società (€ 2,9 mln) ed a collaboratori di alto profilo professionale (€ 2,8 mln). Il costo sostenuto per questi ultimi si attesta in crescita del 33,3% rispetto al 2006 (€ 2,1 mln). La voce *altri oneri per servizi* evidenzia un risparmio (-9,2%) nelle spese per formazione, missioni e rimborsi. Rimarchevole risulta l'onere sostenuto nell'esercizio 2007 per emolumenti fissi e variabili corrisposti ai dirigenti di vertice della Società. Detto onere è pari a 8,4 milioni di euro e si riferisce a 18 manager di prima linea che ricoprono la responsabilità di altrettante funzioni aziendali. La spesa media annua per questa figura di dirigente si quantifica in 468.500 euro *pro-capite*, con importi che vanno da 318.000 euro fino ad un massimo di 731.000 euro.

## 8.7 Personale dipendente

### 8.7.1 Assunzioni

Nel 2007 sono state assunti 5.531 dipendenti con contratto a tempo indeterminato che hanno interessato prevalentemente i livelli operativi della Società. Nella tabella 8.11, distinte secondo le qualifiche funzionali, si riportano le assunzioni dell'esercizio in esame, poste a confronto con quelle del 2006.

Tabella 8.11

#### ASSUNZIONI PERSONALE DIPENDENTE

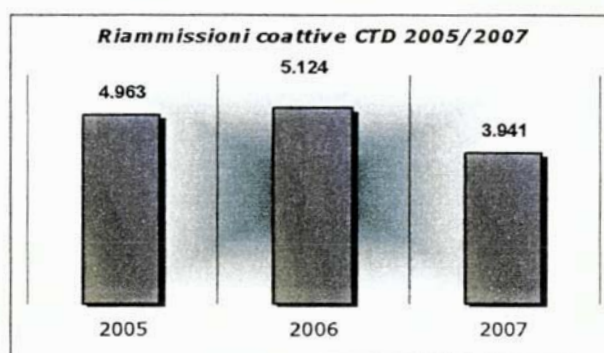
	2006		2007	
		*ex CTD		* ex CTD
Area di base	2		1	
Area Operativa	6043*	5.124	5377*	3.941
Quadri 2° livello	58		72	
Quadri 1° livello	66		81	
<b>Totale</b>	<b>6.169</b>		<b>5.531</b>	

\* di cui ex CTD

Complessivamente in diminuzione di 638 unità il numero dei dipendenti assunti in Azienda rispetto al 2006. Si attestano in calo gli ex CTD riammessi in servizio nella qualifica degli addetti alla sportelleria ed al recapito postale (*Area operativa*) a seguito di sentenze giudiziarie. Sono infatti 3.941, contro i 5.124 dello scorso anno (23% in meno), i rientri

coattivi che pur tuttavia hanno compromesso i processi di ottimizzazione delle risorse umane della Società che stimava, nelle previsioni di budget 2007, un organico medio di circa 150.600 unità. Sono comprese nelle 5.377 assunzioni registrate nell'anno anche 1.250 risorse provenienti dall'utilizzo della graduatoria vigente in azienda, in virtù dall'Accordo Poste-OO.SS in materia di assunzioni del personale. La figura 8.3 rappresenta le riammissioni coattive registrate nel triennio 2005/2007.

Figura 8.3



Raggiungono quota 14.028 gli ingressi forzati in azienda dell'ultimo triennio che vanno ad aggiungersi ai 7.367 degli anni precedenti per complessive 21.395 assunzioni originate dal gravoso fenomeno del contenzioso con la categoria dei CTD, che la Società Poste italiane affronta sin dai tempi della ex Amministrazione P.T.

### 8.7.2 Personale flessibile

Tra le varie tipologie contrattuali dei rapporti di lavoro con la Società diverse dalle assunzioni in pianta stabile, il **contratto a tempo determinato (CTD)** occupa una posizione di primo piano, in ragione dell'elevato numero di risorse che riesce ad occupare per le improvvise necessità aziendali, prevalentemente sul fronte del recapito postale. Anche nel 2007 il ricorso a detto personale è stato elevato ed ha registrato un incremento di circa il 53% rispetto all'esercizio precedente. Sono stati sottoscritti 23.860 contratti a termine, della durata media di 2/3 mesi, corrispondenti all'impiego, in termini di posizioni lavorative occupate a tempo pieno nell'anno (FTE), di 6.430 unità medie, contro le 4.185 del 2006. In realtà, essi costituiscono l'unico valido sostegno alla gestione degli uffici postali nelle varie situazioni di criticità che periodicamente ricorrono (ferie, malattie, punte di intensa attività) tenuto anche conto che



il ricorso ad altre tipologie di personale, quali *interinali* ed *apprendisti* tende ormai ad esaurirsi.

Il *contratto di inserimento lavorativo*, utilizzato per la prima volta in Poste italiane spa nel 2006, ha toccato la punta massima di 651 unità medie nel 2007. Al 31 dicembre le presenze in servizio calano drasticamente e si attestano a soli 74 occupati, evidenziando la progressiva estinzione, a naturale scadenza e senza ricambio, della suddetta tipologia contrattuale.

Nella tabella 8.12 è rappresentata la situazione numerica del personale flessibile, il costo complessivo sostenuto per ciascuna categoria ed il relativo costo medio pro-capite annuo.

**Tabella 8.12**

<b>Personale flessibile anno 2007</b>			
	<b>Numero unità</b>	<b>Costo complessivo annuo</b>	<b>Costo medio annuo pro/capite</b>
<i>CTD</i>	6.430	181.333.176,0	28.201,1
<i>Inserimento e Apprendistato</i>	663	16.500.337,0	24.887,4
<i>Interinali</i>	31	1.017.796,0	32.832,1

È indubbio che l'utilizzo di tale personale comporti un significativo risparmio per la Società, se si rapportano i costi unitari delle varie categorie al costo annuo pro-capite del personale di ruolo (€ 37.611,6) ma la Società non può sottovalutare il rischio di alimentare, così operando, un ulteriore probabile fronte di contenzioso (vedi par. 8.5).

### **8.7.3 Cessazioni**

Il personale dipendente cessato dal servizio a fine 2007 ammonta a 7.332 unità. La seguente tabella riassume le risoluzioni del rapporto di lavoro nel triennio 2005/2007 che hanno interessato complessivamente 19.222 risorse.

Tabella 8.13

<b>Risoluzioni di lavoro a tempo indeterminato</b>				
Anni	2005	2006	2007	Totale
unità cessate	5.448	6.442	<b>7.332</b>	19.222

Tra le causali di cessazione normalmente ricorrenti acquistano rilievo le 3.854 cessazioni con incentivo economico corrisposto dalla Società, che diminuiscono di 1.087 unità rispetto al 2006. Risulta di € 55,7 mln il relativo onere per "Incentivi all'esodo", anch'esso in calo di oltre il 50%.

Tabella 8.14

<b>Risoluzioni per mutuo consenso</b>		
Anni	unità	costo in mln €
2005	3.908	90
2006	4.941	121,6
<b>2007</b>	3.854	55,70
<b>Totale</b>	<b>12.703</b>	<b>267,3</b>

Nel triennio 2005/2007, 12.703 unità (pari al 66% di tutte le cessazioni) hanno presentato dimissioni legate all'erogazione di incentivi economici, come evidenzia la suesposta tabella, per un onere di 267,3 milioni di euro. Fanno riferimento alla suddetta categoria anche le dimissioni verificatesi con contributi a sostegno del reddito di cui al Fondo di Solidarietà (D.M. 1 luglio 2005, n. 178), costituito presso l'INPS per favorire l'esodo di quei lavoratori prossimi al collocamento a riposo, mediante forme contributive di accompagnamento alla pensione. Il Fondo suddetto, che nel passato bilancio gravava sul costo del lavoro per 156,9 milioni di euro, nel 2007 ha visto un utilizzo per € 37,3 mln ed ha consentito la fuoriuscita di ulteriori 1.998 dipendenti. Si concretizza, quindi, in 5.852 il numero complessivo degli esodi incentivati verificatesi nell'esercizio in esame per una spesa complessiva di € 93 mln.

Appare chiaro che la Società continua a ritenere la politica dell'esodo incentivato uno strumento necessario che permette di bilanciare il numero dell'organico aziendale con le riammissioni in servizio dei CTD disposte dai giudici del lavoro.

Un ultimo cenno merita la categoria dei provvedimenti disciplinari, che ha registrato nel 2007 l'applicazione di sanzioni espulsive per 561 lavoratori (541 nel 2006), di cui 168 a tempo indeterminato, 389 della categoria dei CTD e 4 dirigenti. Dall'analisi dell'istruttoria disciplinare e dal previsto iter contrattuale per i licenziamenti, è emerso che l'assenza ingiustificata per lunghi periodi dal posto di lavoro incide nei suddetti provvedimenti per il 71% dei casi, a seguire la sottrazione/distruzione della corrispondenza e le cause penali. Circa il 6,2% dei licenziati ha effettuato una irregolare negoziazione di titoli con appropriazione indebita.

Nel biennio 2006/2007 le sanzioni disciplinari comminate al personale della Società hanno comportato, in termini giudiziari, l'apertura di 196 azioni di recupero del relativo credito, quantificate in complessive € 3,1 mln. A tutt'oggi sono stati definiti 69 procedimenti che hanno consentito di introitare 333.900 euro, pari solamente al 10,54% del credito totale.

#### **8.7.4 Malattie**

In lieve miglioramento il fenomeno dell'assenza dal servizio per malattia tra i dipendenti della Società con un totale di assenze nell'anno pari a 13,8 giorni *pro-capite*, contro i 14,7 del 2006. Il tasso di assenteismo è stato pari al 5,11%, concentrato su 92.580 risorse corrispondenti a circa il 60,6% della media dei dipendenti presenti nell'anno. Le giornate di astensione dal lavoro hanno comportato una perdita annua di 7.805 posizioni lavorative a tempo pieno che, in termini economici, ha fatto rilevare un costo improduttivo teorico di circa 290,1 milioni di euro, in aumento rispetto al 2006 (€ 289,6 mln) solo per l'intervenuto rinnovo contrattuale del personale dipendente. La tabella 8.15 evidenzia l'andamento del fenomeno delle assenze per malattia nel triennio 2005/2007, dal quale si evince la prosecuzione del trend di miglioramento, rilevato già nel 2006.

Tabella 8.15

*Assenze per malattia triennio 2005/2007*

	2005	2006	2007
media dipendenti presenti nell'anno	149.178	150.812	152.705
Giornate malattia (media pro-capite annua)	16,1	14,7	13,8
posizioni lavorative perse nell'anno*	8.923	8.238	7.805
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	326,3	289,6	290,1
tasso di assenteismo per malattia	5,9%	5,5%	5,1%

\*la stima viene effettuata su 270 giorni lavorativi

Si confermano, pertanto, adeguati ed efficaci i meccanismi di incentivazione o di penalizzazione del sistema premiante, adottati dalla Società già da alcuni esercizi. Si tratta di interventi che considerano l'assenteismo come fattore di decurtazione nel calcolo del premio di produttività individuale, lo classificano come obiettivo nell'incentivazione manageriale (*MBO*) e rafforzano le competenze specialistiche del presidio centrale e territoriale sul fenomeno in questione.

A conclusione dell'analisi eseguita, non va comunque sottaciuto che, nell'ambito delle 3.409 sanzioni disciplinari conservative (che non danno luogo a licenziamento) comminate a tutto il personale dipendente, l'assenza a visita fiscale ha interessato 1.232 casi di malattia, pari al 36,1% dei provvedimenti adottati nel 2007.

Cenno a parte meritano le assenze determinate da **infortuni sul luogo di lavoro**. Secondo i dati riferiti dalla Società, il numero degli infortuni è pari a 12.091, in aumento di 52 eventi rispetto al 2006. Il 72% dei suddetti infortuni ha causato una inattività compresa tra i 4 ed i 40 giorni, calcolata sulla base dei giorni di assenza dal lavoro necessari alle vittime per recuperare le adeguate condizioni psico-fisiche. Mediamente, la durata degli infortuni nel 2007 è stata di 29,7 giorni, in miglioramento del 14,9% rispetto al 2006, che registrava 34,9 giornate perse per ogni incidente.

Nel settore del recapito, il 63% degli eventi infortunistici dipende dall'utilizzo dei mezzi di locomozione per le consegne postali. Frequenti sono gli incidenti stradali con altre auto e le cadute a seguito del cattivo posizionamento dei motorini sui cavalletti o per la rottura di quest'ultimo. Il 9% è dovuto ad aggressioni di animali e un 17% ad incidenti legati alla sola deambulazione. Invece, tra i dipendenti degli uffici postali, gli infortuni derivanti da episodi di rapina assorbono il 51% del totale. A

livello complessivo, la tipologia della rapina costituisce, da sola, il 6% di tutti gli infortuni di Poste italiane spa. Nei centri di smistamento postale, il 41% degli incidenti occorsi nella lavorazione della corrispondenza ha origine per schiacciamento e/o contusione con attrezzature, segue un 23% per la movimentazione manuale dei carichi.

### **8.8 Formazione**

L'attività formativa del 2007 è stata caratterizzata da iniziative volte allo sviluppo ed alla crescita professionale delle risorse umane della Società, con particolare riguardo alle competenze manageriali, commerciali e di relazione con i clienti, che hanno consentito l'applicazione di nuove metodologie in grado di rispondere ai cambiamenti tecnici ed organizzativi intervenuti negli ultimi anni.

I percorsi innovativi di formazione adottati dalla Società nell'esercizio a riferimento sono stati il *coaching* e l'*action learning*: il primo ha interessato l'ambito manageriale favorendo lo sviluppo e l'ottimizzazione delle caratteristiche personali di ciascun dirigente mentre l'*action learning* ha riguardato la formazione del personale direttamente sul campo, con corsi di studio e di apprendimento basati sull'esperienza.

Significativo è stato l'impegno di formazione indirizzato ai responsabili delle aree logistiche e territoriali finalizzato all'approfondimento di metodi e strumenti necessari per la gestione dei progetti, per il miglioramento dei processi operativi, per la consapevolezza dei ruoli e per la gestione del personale. Nell'ottica del miglioramento delle competenze relazionali e dell'efficacia dell'azione commerciale, sono proseguiti i percorsi formativi per gli specialisti delle Sale Commerciali, già avviati nei precedenti esercizi, destinati a pianificare ed organizzare l'attività di vendita dei prodotti offerti, tenendo in debita considerazione le differenze tra i clienti ed i diversi stili degli interlocutori.

Anche per il 2007 è proseguita la formazione in modalità *e-learning* (via computer) per oltre 682 mila ore didattiche, che ha interessato il 36% dell'intera attività del 2007. Le risorse umane coinvolte sono state prevalentemente quelle di sportelleria, per percorsi di aggiornamento sull'erogazione dei servizi postali, di BancoPosta e dei prodotti assicurativi. Significativo è stato l'utilizzo dell'*e-learning* nel lancio del nuovo business della telefonia mobile.

Il volume complessivo delle attività formative realizzate nel 2007 è stato pari a 262.587 giornate/uomo ripartito tra i vari gruppi professionali presenti in Azienda. Il relativo onere che ne deriva ammonta a 9,7 milioni di euro e risulta in crescita, rispetto all'esercizio precedente (€ 8,9 mln), dell'8,9%. La tabella 8.16 pone a raffronto il costo sostenuto nel 2007 con quello del 2006.

Tabella 8.16

<b>Costi di Formazione 2006/2007</b>				
	<b>Dirigenti</b>	<b>Dipendenti</b>	<b>Spese accessorie</b>	<b>Totale</b>
<b>2006</b>	1.244.903	7.318.300	318.679	8.881.882
<b>2007</b>	1.302.858	7.333.416	1.032.382	<b>9.668.656</b>
<b>Δ% 07/06</b>				<b>8,9%</b>

Il maggior onere è da attribuirsi principalmente alle aumentate spese accessorie sostenute per assicurare la piena operatività dell'attività formativa (affitto aule, catering, riproduzioni audio/video, materiale di consumo, ecc.) che si attestano ad oltre 1 milione di euro contro € 318.679 del 2006.

### **8.9 Relazioni industriali**

Nell'ambito delle relazioni aziendali con le parti sociali, nel corso del 2007 è stato affrontato il tema del rinnovo del contratto di lavoro per il personale dipendente ed è proseguito, inoltre, il confronto già avviato nei precedenti esercizi sulle sportellizzazioni, sulle riclassifiche degli uffici postali e sul settore del recapito, in considerazione dell'evoluzione organizzativa della Società.

#### **8.9.1 CCNL**

In data 11 luglio 2007 è stato siglato il nuovo Contratto Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente della Società, con decorrenza dal 1 gennaio 2007 al 31 dicembre 2010 per la parte normativa e della durata triennale (1/1/2007 – 31/12/2009) per la parte economica.

Sul versante normativo, costituiscono elementi di novità la rivisitazione di alcuni istituti contrattuali previsti per l'accesso in azienda (contratto di inserimento lavorativo, telelavoro, part-time, ecc.), l'adozione di un orario

multiperiodale che consente di lavorare fino a 42 ore settimanali per 4 mesi e di recuperare successivamente il maggior lavoro effettuato, l'aggiornamento del sistema delle figure professionali alla luce dei nuovi servizi commerciali e finanziari offerti nonché le misure introdotte in materia di ferie, permessi e tutele dei lavoratori.

La soluzione economica ha previsto una durata triennale del contratto, ritenuta compatibile con il mantenimento del potere di acquisto dei salari ed in grado di offrire certezza dell'entità del relativo maggior costo. Il nuovo trattamento economico ha riconosciuto la corresponsione dell'importo *una tantum* a copertura del periodo di vacanza contrattuale, mediamente pari a € 240 *pro-capite* ed un aumento, a regime, complessivo medio unitario di € 100.

L'impatto economico della manovra in questione sul costo del lavoro 2007 è stato pari a 109,5 milioni di euro derivato dall'erogazione, avvenuta nel mese di agosto, della *prima tranche* e dell'*una tantum* a copertura del periodo di *vacatio*. Un ulteriore incremento è stimato in circa € 232,8 mln per l'anno 2008 ed in € 392 mln per il 2009, articolato tra retribuzione, contributi, TFR e componenti accessorie. Viene quantificato, pertanto, in complessive 734,3 milioni di euro l'effetto del nuovo CCNL sul costo del lavoro 2007/2009.

### **8.9.2 Fondoposte**

Fondoposte è il fondo di previdenza complementare per il personale dipendente delle società del Gruppo Poste Italiane. Nato nel 2003 con l'obiettivo di garantire ai lavoratori associati una pensione aggiuntiva a quella del sistema previdenziale obbligatorio, dopo la recente riforma istituzionale sul TFR ha raggiunto la considerevole quota di 82.545 iscritti a fine 2007, conquistando così un ruolo di prima linea sullo scenario della previdenza complementare nel nostro Paese.

Esso accoglie i versamenti contributivi costituiti da una quota dell'1,50% a carico dell'azienda, da una quota libera a partire dall'1% a carico del lavoratore a cui si aggiunge, a far data dal 1 gennaio 2007 - ai sensi del decreto legislativo n. 252/2005 sulla nuova disciplina della previdenza complementare - la quota annuale del TFR che i lavoratori hanno scelto di destinare al fondo in parola.

**Il funzionamento del Fondo è affidato all'Assemblea dei delegati, al Consiglio di amministrazione ed al Collegio dei sindaci. L'assemblea dei delegati è composta di 60 membri, per metà eletti in rappresentanza dei lavoratori e per l'altra metà designati dalle Aziende associate. Il Consiglio di amministrazione ed il Collegio dei sindaci sono a composizione paritetica, con uno stesso numero di rappresentanti dei lavoratori e dei datori di lavoro.**