

I POTESI DI ACCORDO

In data 31 Ottobre 2012 tra Metro Italia Cash & Carry S.p.A. rappresentata dai Sigg. Maurizio Casalotto Cossu, Ugo Tutino, Mirta Pinnetti, Manuela Casadio, Giovanna Marchetti, Federico Ribaudò, Francesca Zago, Paola Ruscelli e Mara Loschiavo

e
la FILCAMS - CGIL Nazionale rappresentata dalla Sig.ra Giuliana Mesina
la FISASCAT - CISL Nazionale rappresentata dal Sig. Mirco Ceotto
la UILTuCS - UIL Nazionale rappresentata dal Sig. Marco Marroni

presente la Delegazione Trattante, unitamente alle strutture Territoriali delle OO.SS.

Dopo ampia e cordiale discussione le Parti convengono e stipulano quanto segue:

1. Premesse

Il Contratto Integrativo Aziendale 2013 - 2015 di Metro Cash and Carry Italia si colloca in un periodo caratterizzato dalla complessità dei fenomeni economici, politici, sociali, con continue trasformazioni che richiedono comportamenti dinamici e regole flessibili per la gestione dei processi aziendali; è necessario che questi ultimi si sviluppino con la sintonia di organizzazione e forza lavoro, in un momento storico in cui i confini materiali ed intellettuali del lavoro tendono ad avvicinarsi, ricomponendosi in nuove professionalità e modalità di prestazione di servizio, adeguate ad una realtà fortemente competitiva, contrassegnata da esigenze spesso mutevoli del mercato e da una crisi strutturale che caratterizza da alcuni anni i mercati mondiali. Anche in questo quadro in evoluzione occorre comunque puntare sul coinvolgimento e sulla motivazione delle persone, valorizzando le capacità personali e professionali e favorendone la crescita e lo sviluppo.

Le relazioni sindacali in Metro trovano nel CIA 2013 2015, una nuova occasione per ridefinire il contesto nel quale le stesse devono muoversi per fronteggiare il periodo congiunturale con sforzi reciproci, confermando l'impegno del metodo ed individuando nel confronto a livello centrale e territoriale lo strumento con cui affrontare e risolvere i problemi della trasformazione.

Informazione, confronto, sintesi negoziale sono i capisaldi del reciproco riconoscimento, senza alcuna sovrapposizione di ruoli, per sviluppare un sistema fluido e non burocratico di relazioni sindacali qualificate; queste consentiranno di superare i problemi aziendali tramite le strategie di crescita professionale, della formazione e dello sviluppo, in un'ottica di benefici per l'azienda, per chi vi opera e per l'ambiente esterno. Le parti si danno reciproco affidamento sulla condivisione del metodo del dialogo e della concertazione, privilegiando la ricerca di convergenze nella gestione equilibrata dei rispettivi interessi.

2. Sistemi di relazioni sindacali

i. Diritti di informazione e metodologia del confronto

L'Azienda si impegna a trasmettere alle OOSS ed alle RSA/RSU con cadenza trimestrale i dati aggregati relativi alle ore lavorate/assenze in ciascun magazzino e alle varie tipologie contrattuali praticate (lavoratori FT/PT, lavoratori somministrati/apprendisti/altri). Verranno inoltre fornite le informazioni previste dalla legge 125/1991 in tema di pari opportunità.

Allo scopo di migliorare le relazioni sindacali a livello di punto vendita, si definisce che, con cadenza trimestrale, vengano fornite dall'Azienda alle OOSS territoriali e alle RSA/RSU informazioni aggregate sugli andamenti commerciali (comprese le differenze inventariali), sull'impiego delle varie tipologie contrattuali di lavoratori, sui dati di assenze, sulle prestazioni straordinarie e supplementari, secondo un format unico per tutte le unità del gruppo. Sulla scorta di tali informazioni le Parti si incontreranno a livello territoriale con la presenza di RSA/RSU al fine di realizzare il confronto negoziale sulle informazioni ricevute.

Saranno fornite alle RSA/RSU informazioni sulla presenza del personale "stagista" e copia della convenzione stipulata con l'Ente proponente.

Confronti sugli organici di magazzino, su proposta di una delle parti, saranno realizzati tra l'Azienda e le Strutture Sindacali competenti, tenendo conto dell'andamento commerciale del Magazzino stesso rispetto a parametri oggettivi di riferimento quali:

- struttura fisica del magazzino
- tipologia del magazzino
- tecnologia impiegata
- servizio alla clientela
- organizzazione del lavoro in atto
- consistenza e distribuzione delle presenze effettive dei lavoratori
- volume delle merci vendute e loro modalità di movimentazione.

Nell'ambito di tale confronto le parti valuteranno fra l'altro gli assetti occupazionali e le eventuali opportunità di stabilizzazione.

Le O.O.S.S. dichiarano la propria consapevolezza sulla riservatezza dei dati forniti dall'Azienda e pertanto ne eviteranno la divulgazione

Le parti concordano di attuare a livello di Punto vendita incontri tra RSU/RSA e la Direzione con l'obiettivo di affrontare progetti significativi di innovazione tecnologica ed informatica. Tali incontri saranno comunque preventivi alla attuazione dei singoli progetti.

LIVELLO	I°	II°
NAZIONALE Segreterie Nazionali Coordinamento Sindacale Direzione Metro	MARZO / APRILE	SETTEMBRE / OTTOBRE
UNITA/TERRITORIALE	MARZO	SETTEMBRE
R.S.U. Segreterie Territoriali Direzione di Magazzino		

Procedura di relazioni sindacali di Punto Vendita.

Allo scopo di prevenire o comporre, attraverso uno sforzo comune di dialogo, i momenti di conflitto potenziale o in atto a livello di unità operativa, si conviene di strutturare le relazioni sindacali a livello di Magazzino, secondo le seguenti modalità e procedure: di norma, incontro trimestrale in concomitanza con la consegna dei dati trimestrali, ovvero in altra data su richiesta di una delle parti.

Impegno delle parti a non assumere iniziative unilaterali senza il preventivo confronto. In caso di conflitto in atto, non dovuto all'adozione di autonome decisioni di una della parti, ove non sia possibile raggiungere a livello locale una soluzione, verranno attivate le strutture sindacali territoriali e la Direzione Risorse Umane per un approfondimento sul tema. Salvo situazioni di forza maggiore, l'incontro tra R.S.U./OO.SS. Territoriali/Direzione Risorse Umane/Direzione locale dovrà avvenire entro 5 giorni dalla convocazione scritta (Mail o fax o raccomandata a mano). Durante questo periodo e fino ad incontro avvenuto, resteranno sospese le iniziative unilaterali. Ad incontro avvenuto, nel caso che non sia stato possibile raggiungere una soluzione concordata, ove le parti non ritengano di deferire il problema a livello di Segreterie Nazionali/Direzione Risorse Umane, ciascuna parte riprenderà libertà di comportamento.

ii. Commissioni

Vengono previste le Commissioni Paritetiche di seguito indicate, composte ciascuna da 3 membri di parte sindacale facenti parte delle RSU/RSA e 3 di parte aziendale ad eccezione della Commissione Premio Soddisfazione Cliente per la quale saranno previsti numero 6 partecipanti di parte sindacale:

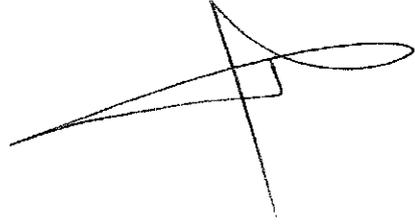
- Commissione Azioni Positive
- Commissione Formazione
- Commissione Premio Soddisfazione Cliente
- Commissione Sicurezza

La finalità di tali Commissioni è quella in generale di effettuare un costante monitoraggio ed analisi sugli andamenti di tali tematiche e di formulare proposte di sviluppo positivo delle stesse da sottoporre al tavolo nazionale al fine di dare ulteriori sviluppi. In particolare la Commissione Azioni Positive avrà il compito di proporre iniziative e soluzioni idonee a ridurre la disparità tra i sessi all'interno dell'azienda.

La Commissione Formazione, avrà il compito di contribuire alla definizione degli indirizzi formativi e dei contenuti della formazione, raccogliendo le proposte provenienti dai Punti Vendita in merito ad esigenze formative del personale operativo e di regia e presentando alle parti contraenti eventuali iniziative formative di qualificazione e riqualificazione, per le quali Metro potrà avvalersi dei fondi Europei e Nazionali per la formazione; essa avrà inoltre la funzione di validare i progetti formativi, e per quelli finanziati in particolare, di formalizzarne l'approvazione e l'inoltro agli Enti di controllo; curerà inoltre l'informazione in merito ai progetti a livello di unità produttiva.

La Commissione Premio Soddisfazione Cliente avrà il compito di effettuare una valutazione complessiva dell'andamento dei parametri a livello azienda a seguito di comunicazione da parte della Direzione aziendale dei dati consuntivi. Di norma verrà convocata preventivamente all'erogazione del Premio al fine di consentire alle OOSS un approfondimento sui dati forniti dall'azienda. In occasione dell'incontro relativo alla consuntivazione dei risultati 2013 la riunione della Commissione sarà aperta alla partecipazione delle Segreterie Nazionali e della Direzione Aziendale avendo l'obiettivo di effettuare un monitoraggio ed una valutazione complessiva sull'andamento del Premio. La Commissione Sicurezza avrà il compito di garantire approfondimenti e proposte al fine di dare ulteriore impulso all'attività aziendale sul tema della prevenzione dello Stress da lavoro correlato e sulla salute e sicurezza sul lavoro in generale così come previsto dal Verbale di Incontro del 28 Settembre 2011.

I tempi necessari al funzionamento delle Commissioni rientrano in un Monte Ore stabilito ad hoc entro un numero massimo di ore pari a 425. Eventuali fabbisogni ulteriori di ore saranno imputati al monte ore sindacale dei rispettivi Punti Vendita. Restano a carico della Società unicamente le spese di viaggio e soggiorno nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa trasferte (procedura n°27).



iii. Organismo Bilaterale

L'Organismo Bilaterale è composto per la parte sindacale da 18 componenti (RSU e Strutture territoriali) oltre ai Segretari Nazionali, e per la parte aziendale di 9 componenti; esso costituisce l'organo tecnico dell'informazione strutturata che prevede due incontri annuali, uno in primavera a carattere prevalentemente informativo ed uno autunnale. In occasione dell'incontro autunnale l'Azienda fornirà alle OOSS copia dei bilanci delle Società preposte alla gestione operativa dei magazzini. Alle riunioni della Direzionale Aziendale con l'Organismo Bilaterale, potranno partecipare, previo accordo tra le parti, i Membri delle Commissioni ove la loro presenza sia giustificata dall'ordine del giorno della riunione medesima.

I tempi necessari al funzionamento dell'Organismo Bilaterale rientrano in un Monte Ore stabilito ad hoc entro un numero massimo di ore pari a 325. Eventuali fabbisogni ulteriori di ore saranno imputati al monte ore sindacale dei rispettivi Punti Vendita. Restano a carico della Società unicamente le spese di viaggio e soggiorno nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa trasferte (procedura n°27).

iv. Diritti Sindacali

In applicazione del C.C.N.L. di categoria si confermano in 12 le ore di assemblea disponibili alle RSU dei singoli punti vendita. L'Azienda riconoscerà i permessi sindacali nella misura di 6,5 ore per dipendente per i Punti Vendita Classici e Junior e di 2,5 ore per i Punti Vendita ECO. L'Azienda nel mese di gennaio di ciascun anno comunicherà il monte ore disponibile sulla base della media degli organici dell'anno precedente.

v. Coordinamento Internazionale

L'azienda riconoscerà esclusivamente per attività di contatto legata al Coordinamento Internazionale del Gruppo METRO un monte ore annuale di 300 ore per ciascuna organizzazione che sarà gestito direttamente dalle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

vi. Dispositivi per RSU

Nei magazzini, nello spazio messo a disposizione delle RSA/RSU per la loro attività, sarà collocato un computer da tavolo, collegato ad una stampante ed abilitazione alla posta elettronica, oltre ad una linea telefonica abilitata alle chiamate vocali esterne.

3. **Welfare**

Si conviene di riferirsi al CCNL di categoria.

Handwritten signatures and initials are scattered throughout the page, including a large signature at the top left, a signature at the top right, and numerous smaller signatures and initials along the right margin and bottom of the page.

4. Disciplina del rapporto di lavoro

i. Mercato del lavoro

L'Azienda conferma che il contratto di apprendistato rappresenta la tipologia contrattuale privilegiata nell'inserimento del personale.

Alla metà del periodo formativo è previsto un momento di verifica (con successiva comunicazione scritta all'interessato) che può portare l'apprendista ad un'accelerazione del percorso di carriera.

Le parti convengono che l'inserimento degli apprendisti per il raggiungimento della qualifica di addetti alle operazioni ausiliarie alla vendita avverrà nel rispetto di quanto previsto dalle normative di legge in materia e dall'Accordo di riordino complessivo dell'apprendistato nel settore Terziario, Distribuzione e Servizi.

Agli apprendisti saranno applicati i trattamenti retributivi e normativi previsti dalle normative vigenti a livello nazionale, dal CCNL di categoria nonché dal presente Contratto integrativo aziendale.

Le parti convengono inoltre di effettuare un costante monitoraggio in merito alle conferme dei contratti di apprendistato e di prevedere in particolare uno specifico confronto per un'analisi congiunta connessa a tale evoluzione ove il livello di conferme dovesse scendere a livello annuo totale azienda al di sotto del 88%.

ii. Contratti a termine

Ai lavoratori a tempo determinato assunti in sostituzione di lavoratori con contratto a tempo indeterminato, verranno corrisposti i trattamenti retributivi e normativi aziendali ad eccezione della maggiorazione per il lavoro domenicale che decorrerà dal 25° mese di lavoro anche non consecutivo in azienda.

Sarà inoltre riconosciuto un diritto di priorità per le nuove assunzioni a tempo indeterminato in mansioni fungibili ai lavoratori con contratto a tempo determinato che ne facciano richiesta, decorso un periodo continuativo di 18 mesi oppure suddiviso in più contratti di almeno 12 mesi, previa valutazione delle competenze professionali.

Le parti concordano inoltre in caso di utilizzo dei contratti a termine a livello totale azienda in misura superiore al 20% (Contratti a termine + Contratti a termine in somministrazione) di effettuare un confronto a livello nazionale per un'analisi congiunta in merito alle dinamiche connesse a tale evoluzione.

iii. Part time

Le parti concordano che l'utilizzazione del part-time è funzionale ad un'efficace organizzazione del lavoro. L'Azienda in funzione degli andamenti commerciali e delle necessità di garanzia del servizio al cliente verificherà la possibilità di incremento orario per i part time nei reparti dove vi fossero esigenze valutando a tal fine le competenze professionali e la fungibilità nella nuova mansione. Inoltre in caso di assunzione a tempo indeterminato FT, i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato a tempo parziale operanti in mansioni fungibili avranno diritto di priorità previa valutazione delle competenze professionali.

Le parti definiscono inoltre che, in applicazione di quanto previsto dal CCNL di categoria, di sottoporre ai lavoratori a tempo parziale interessati, la sottoscrizione delle clausole di flessibilità. A fronte della sottoscrizione delle citate clausole, al lavoratore sarà corrisposta un'indennità annuale pari a € 120 lorde annue da corrispondere per quote mensili. Entrambe le parti sottoscrittrici, azienda e lavoratore, potranno recedere dal patto con un preavviso di almeno 1 mese senza necessità alcuna da parte del lavoratore di attenersi alle modalità previste dal CCNL nel denunciare il patto.

5. Svolgimento del rapporto di lavoro

Sulla base di quanto evidenziato in premessa, le Parti concordano sulla centralità degli operatori Metro al fine del raggiungimento della soddisfazione del Cliente.

i. Orario di lavoro

Magazzini Classici (Escluso Brescia)

Per tutti i lavoratori impegnati in vendita (esclusi Segreteria, Ufficio personale, Cassa Centrale, Promozione Clienti), si conferma la riduzione dell'orario settimanale di lavoro nella misura di due ore rispetto all'orario settimanale, di cui all'art.121 del CCNL di Categoria Seconda Parte per il lavoratore con contratto a tempo pieno, e di un'ora per i lavoratori a tempo parziale. Per i lavoratori a tempo parziale, in sostituzione della riduzione d'orario verrà erogato il pagamento di un'ora di retribuzione ordinaria per ciascuna settimana.

Il pagamento delle maggiorazioni straordinarie e supplementari previste dal CCNL di Categoria decorre dal superamento dell'orario settimanale ridotto come sopra indicato. Per i lavoratori non soggetti a limitazione d'orario ex D. Lgs. 66/2003 viene adeguato il trattamento di miglior favore aziendale vigente.

Gli impiegati non appartenenti all'area di vendita godranno, nell'ambito della pausa per la consumazione del pasto, di 15 minuti giornalieri retribuiti.

Magazzini Junior (con Brescia)

L'orario settimanale di lavoro nei magazzini Junior e a BS viene fissato in 37 ore e 45 minuti. Il pagamento delle maggiorazioni previste dal CCNL di categoria per straordinari e supplementari decorre dal superamento dell'orario ridotto nella misura indicata.

Sabati liberi

Nel contesto organizzativo unificato per i Magazzini Classici e Junior con prestazioni su 6 giorni settimanali, ciascun lavoratore assunto a tempo indeterminato (part time e full time) ed operante in vendita, potrà fruire di 6 sabati liberi all'anno da pianificarsi annualmente con l'esclusione di novembre e dicembre e con redistribuzione del relativo

orario settimanale su 5 giorni. Per i lavoratori assunti ante 1° Ottobre 1993 , compreso BS , sarà garantita la possibilità di fruire di ulteriori tre sabati liberi con l'utilizzo di Ferie , PIR , riposi compensativi , per prestazioni domenicali , festive permessi sostitutivi del trattamento delle festività coincidenti con il riposo settimanale di legge.

Gestione Ritardi

Il ritardo verrà considerato con un meccanismo analogo a quello dello straordinario delle cassiere: a fine mese si effettua il conteggio dei minuti utilizzando la mezz'ora come unità di riferimento.

Per i ritardi si considera allo stesso modo la mezz'ora come unità di riferimento. Tutti i ritardi verranno conteggiati a fine mese e trattenuti per scaglioni di trenta minuti. Resta inteso che il numero massimo di eventi-ritardi consentiti in un mese non può essere superiore a 3.

Gestione Pausa

In relazione ai D. Lgs. 66/2003 le Parti confermano che la fruizione della pausa "caffè", per il tempo strettamente necessario, vincolata ad una prestazione ordinaria giornaliera continuativa superiore alle quattro ore, e la retribuzione della stessa secondo la prassi aziendale in atto, sono conformi all'art. 8 del D. Lgs. che precede.

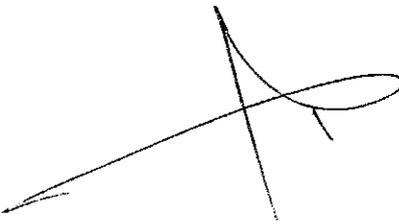
ii. Lavoro Straordinario , supplementare ,notturno e banca delle ore

Si riconferma che per ore straordinarie e supplementari si intendono le ore prestate successivamente al completamento delle ore previste dalla turnazione e dall'orario di lavoro individuale.

Il pagamento delle prestazioni oltre orario causate da code di servizio al cliente, eccezionalmente riconosciuto alle sole addette alle casse attraverso il cumulo mensile dei minuti prestatati oltre il termine dell'orario di lavoro giornaliero, verrà retribuito a frazioni di mezz'ora.

In tutte le tipologie di punti vendita sarà riconosciuto ai lavoratori operanti strutturalmente in orario notturno un diritto di priorità nel passaggio al lavoro diurno, in caso di nuove assunzioni per mansioni fungibili , dopo almeno 4 anni di svolgimento della prestazione notturna , previa valutazione delle competenze professionali

Per quanto riguarda la Banca delle ore in sostituzione del compenso del lavoro straordinario / supplementare , ai lavoratori che ne faranno esplicita e formale richiesta con valenza annuale (12 mesi) , le ore di prestazione eccedenti quelle effettive secondo l'orario programmato , saranno accantonate su un conto individuale : esso potrà essere speso entro il 31 dicembre dell'anno successivo sotto forma di corrispondente tempo libero da utilizzare su blocchi giornalieri nel periodo di minore attività , coincidente normalmente con il primo quadrimestre di ogni anno (Gennaio - Aprile) . Nel caso di richiesta di periodi di durata superiore al mese (c.d. sabatici) , da programmare con un anticipo di almeno un anno o eventualmente in relazione ad il periodo o durata richiesta , al lavoratore sarà data la possibilità di fruire dei permessi della Banca delle Ore nell'arco di tre anni . Le parti si danno reciprocamente atto che la mancata fruizione del conto corrente della banca delle ore non darà comunque luogo alla corresponsione di alcun trattamento economico sostitutivo a titolo indennitario o risarcitorio. Verrà consentito a chi desidera fruire della Banca delle Ore di optare per il pagamento della maggiorazione delle ore straordinarie / Supplementari oppure di versare sul conto corrente l'equivalente in ore della maggiorazione stessa.

iii. Riposo settimanale, festività, permessi retribuiti e ferie

Continua a valere il principio secondo cui tutti i recuperi devono essere pianificati ed effettuati nel rispetto delle leggi e dei contratti al momento in cui si prevede la prestazione domenicale.

Per le festività coincidenti con le domeniche e infrasettimanali il trattamento sarà il seguente: pagamento 130% delle ore effettivamente lavorate più recupero delle ore lavorate sotto forma di compensativi, nel rispetto delle disposizioni del D Lgs. 66/2003 fino a concorrenza dell'orario lavorativo giornaliero. Per i nuovi assunti la maturazione delle tranches avverrà a partire dal 25° mese. Per eventuali prestazioni eccedenti l'orario giornaliero, le ore lavorate saranno retribuite al 130% senza ulteriori recuperi compensativi. Il trattamento delle festività coincidenti con le domeniche per gli anni di vigenza del presente contratto potrà essere sostituito, su scelta del lavoratore, da altrettante ore di permesso retribuito nella misura di 1/26 dell'orario contrattuale mensile. In caso di particolari situazioni operative e/o commerciali potrà essere concordata a livello Punto Vendita per la generalità dei lavoratori, in sostituzione del pagamento, un accantonamento delle ore festive ed una successiva fruizione delle stesse a livello individuale.

Il trattamento retributivo per la giornata del S. Patrono rimane quello previsto dal CCNL e cioè il 130 % delle ore lavorate. Ferma restando le prassi e le consuetudini in atto, si conviene che i Punti Vendita Metro resteranno chiusi nei giorni di Natale, Pasqua, 1° Maggio e 1° Gennaio salvo diverse intese.

Si conferma per le ferie e i PIR non goduti nell'anno di competenza che gli stessi dovranno inderogabilmente essere goduti entro il 30/4 dell'anno successivo.

iv. Lavoro Domenicale

L'azienda conferma che le aperture domenicali sono strategiche al fine dell'incremento della quota di mercato e della necessaria competitività.

La nuova regolamentazione delle aperture domenicali ha profondamente cambiato il contesto di mercato e lo scenario competitivo dell'ultimo periodo, rendendo indispensabile la garanzia del presidio dei Punti Vendita nella giornata della Domenica.

Le parti d'altro canto, consapevoli del disagio connesso all'effettuazione delle prestazioni lavorative domenicali, definiscono con il presente contratto integrativo aziendale norme volte alla migliore distribuzione di esso sulla più ampia platea di lavoratori possibile al fine di una migliore conciliazione della vita personale e lavorativa.

Le parti concordano pertanto di effettuare entro la fine del mese di settembre a livello di singolo punto vendita, un confronto sul tema dell'organizzazione del lavoro e sulla consistenza e distribuzione delle presenze effettive dei lavoratori necessarie a garantire presidi organizzati tali da assicurare un servizio al cliente in linea con gli standard Metro. A seguito del confronto verrà ufficializzato il Calendario delle presenze domenicali e le conseguenti necessità in termini di presidio.

Nel periodo ottobre - novembre di ciascun anno le parti (Direzione di Punto Vendita e RSU/RSA) si attiveranno al fine di raccogliere le disponibilità individuali impegnandosi, nel rispetto dei vincoli contrattuali, a ricercare la più ampia ed equa partecipazione tra i lavoratori del Punto Vendita. Saranno a tal fine prese in considerazione le eventuali disponibilità di tutti i lavoratori del punto vendita nel rispetto delle fungibilità e delle competenze richieste.

Non saranno tenuti ad assicurare la prestazione domenicale i lavoratori rientranti nei casi sotto elencati:

- Madri o padri affidatari di bambini di età fino al compimento del 6° anno;

- I lavoratori che assistono portatori di handicap conviventi o persone non autosufficienti titolari di assegno di accompagnamento, conviventi

Nel caso in cui il numero delle disponibilità individuali al lavoro domenicale, espresse da tutti i lavoratori ivi compresi lavoratori part-time, non fosse sufficiente a garantire la copertura dei presidi di cui sopra, verrà attivata la procedura per il coinvolgimento delle strutture sindacali Territoriali e Nazionali. Resta comunque inteso che, ove entro il 10 di dicembre di ogni anno, la pianificazione delle presenze risultasse ciononostante ancora incompleta, l'Azienda agirà secondo quanto previsto dalle disposizioni contrattuali vigenti in materia.

Viene definito che il numero medio delle presenze necessarie alla copertura dei presidi nei punti vendita Classici e Junior è pari a 12, mentre per quanto riguarda gli ECO varierà in funzione delle località/stagionalità e degli orari di apertura.

Viene confermato che, laddove la pianificazione per singola domenica esprimesse disponibilità individuali eccedenti l'effettivo fabbisogno, coerentemente coi ruoli e le competenze necessarie, si potrà definire per singolo lavoratore un numero di domeniche inferiore.

Le parti concordano che per tutti i lavoratori Metro assunti a tempo indeterminato ed apprendisti la percentuale di maggiorazione per il lavoro domenicale sarà a far data dal 1° Gennaio 2013 pari al 70% più riposo compensativo.

Laddove la partecipazione individuale dei lavoratori, ai quali alla data di sottoscrizione del presente accordo veniva applicata la maggiorazione del 130% più riposo compensativo, risultasse pari ad almeno 14 domeniche, verrà corrisposto ad essi un premio aggiuntivo annuo pari a 100 € lordi.

v. Diritto allo studio.

Ai lavoratori studenti, fermo restando tutto quanto altro contemplato dal C.C.N.L. di categoria, l'azienda riconoscerà 50 ore all'anno. I permessi saranno altresì concessi per la partecipazione a corsi aventi finalità di miglioramento professionale e culturale istituiti ed organizzati da istituti pubblici di istruzione.

vi. Missione e trasferimento

Attualmente regolamentato da procedura interna n° 27 disponibile su Intranet aziendale. Eventuali modifiche alla procedura in tema di rimborso spese viaggio e trattamento trasferte dovranno essere oggetto di confronto preventivo tra le parti.

vii. Malattia, infortunio e congedo parentale

Si confermano le integrazioni al 100% della quota erogata rispettivamente da INPS ed INAIL ad oggi in applicazione per malattia, ricovero ospedaliero ed infortunio. Si concorda che il trattamento corrisposto dall'INPS in caso di congedo parentale verrà integrato al 40% della retribuzione lorda relativa a tale periodo. L'integrazione della indennità di congedo parentale fino al 40% e dell'infortunio fino al 100% della retribuzione lorda si applica a decorrere dal primo anno dall'assunzione. In caso di superamento del periodo di comporto previsto dal CCNL di categoria, l'azienda prima di procedere alla risoluzione del rapporto di lavoro valuterà congiuntamente alle strutture sindacali ai vari livelli i casi che, obiettivamente presentino le condizioni per il prolungamento del predetto periodo ai soli effetti del mantenimento del posto di lavoro.

viii. Indennità

L'Indennità Cella Frigorifera verrà riconosciuta al personale che lavora nei Reparti Macelleria (con gestione rifornimento prodotto surgelato), Pescheria, Surgelati e Delivery (laddove presente la Cella Delivery). Tale indennità verrà erogata "a giornata". La voce è

stata interpretata in modo estensivo intendendo per "giornata" le 4 ore di un pt. La voce sarà prevista anche per i contratti a termine abitualmente impiegati nei reparti interessati. Si conferma l'applicazione delle voci Rimborso spese sabati e Utilizzo impianti a quanti attualmente interessati dai trattamenti indicati. (*) vedi Indennità connesse all'orario di lavoro CIA 2004.

ix. Mensa

Il prezzo della mensa a carico del lavoratore per un pasto completo verrà portato a € 1,30 a far data dal 1° novembre 2012. Dal 1° gennaio 2013 si applicherà la ripartizione del costo complessivo nella misura di: 1/3 a carico del dipendente e 2/3 a carico dell'Azienda. Viene comunque mantenuto il diritto di accedere alla tavola calda aziendale per consumare il pasto, fuori dagli orari di lavoro; il servizio mensa sarà erogato dalle 11.00 alle 14.30 o secondo i diversi orari concordati per magazzino, ed i turni di servizio devono consentire la fruizione della mensa fuori dell'orario di lavoro in coda o in testa; se ciò non fosse possibile all'interno dell'orario di lavoro con intervallo non retribuito di 30'. Per quanto riguarda invece il servizio serale, esso sarà erogato tra le ore 19,00 e le ore 21, 00 ferma restando una adeguata copertura del servizio al cliente. Per chi termina il turno alle ore 20 in linea di massima tra le ore 20 e le 20,30 mentre per chi termina il turno dopo le 20 tra le ore 19 e le 21, a fronte di una anticipazione di mezz'ora della prestazione lavorativa ad inizio turno i lavoratori interessati potranno optare per un orario continuato senza l'anticipazione della mezz'ora ed il conseguente utilizzo della tavola calda sottoscrivendo apposita dichiarazione con validità semestrale.

x. CRAL

I CRAL di Punto Vendita dovranno essere regolarmente costituiti con statuto e programmi operativi e godranno di un contributo annuo aziendale di 1800 € (importo unificato valido per tutti i punti vendita). Viene inoltre costituito un CRAL Aziendale che avrà, fra l'altro, il compito di svolgere un costante monitoraggio sulla qualità del servizio e sui costi della mensa nonché di formulare proposte di miglioramento su tali temi. Il CRAL sarà formato da un rappresentante per ciascuno dei CRAL di Punto vendita che eleggeranno al proprio interno tre rappresentanti che parteciperanno all'incontro annuale con l'azienda nei quali saranno trattati i temi del presente articolo.

xi. Premio aziendale

Le parti stabiliscono, nell'ottica della sostenibilità e con l'obiettivo di favorire ulteriori sviluppi occupazionali, che l'attuale voce retributiva "premio aziendale" per i neo assunti non maturerà nel periodo di vigenza del presente accordo, mentre per il personale già in forza a tempo indeterminato ed apprendisti esso maturerà ove previsto espressamente dalla normativa di riferimento.

Le parti convengono inoltre che, in occasione del rinnovo del presente CIA, il tema del Premio Aziendale sarà oggetto di confronto tra le parti con l'obiettivo di valutarne, tenuto conto dell'allora scenario competitivo e di mercato e nel rispetto del principio della sostenibilità presente e futura, la possibile reintroduzione.

xii. Flessibilità Organizzativa

Si conviene che l'importo previsto dal precedente CIA 2004, erogato sotto la voce Flessibilità Organizzativa nell'ambito del Premio Produttività pari € 260 lordi, verrà mantenuto sotto la Voce "ex flessibilità organizzativa" e sarà annualmente erogato contestualmente al Premio Soddisfazione del Cliente a tutto il personale in forza alla

data di sottoscrizione del presente accordo con contratto di lavoro individuale su 5 giorni che presta attualmente attività lavorativa su 6 giorni, fatte salve modifiche contrattuali intervenute. Tale importo potrà essere assorbito dal Premio Soddisfazione Cliente.

6. Formazione

Le Parti condividono l'opportunità di un costante aggiornamento del bagaglio professionale di tutti i lavoratori di Metro Italia Cash and Carry su tutte le tematiche connesse allo svolgimento dell'attività lavorativa nella minima misura di 36 ore nel periodo di vigenza del presente accordo.

A tal fine vengono ricomprese tutte le attività formative (sia individuali che collettive) a carattere tecnico-commerciale e/o manageriale a qualsiasi titolo erogate. Al fine della redazione del programma annuale si terrà anche conto delle proposte emerse nell'ambito del Commissione Formazione.

7. Premio Soddisfazione Cliente

Il Premio Soddisfazione Cliente è stato definito in modo coerente con la nuova Strategia aziendale di Metro Italia Cash and Carry che pone al centro il Cliente e che considera fondamentale che tutte le risorse aziendali, a tutti i livelli nessuna esclusa, siano parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi.

Il valore complessivo massimo annuo lordo sarà pari a € 1.300 nel 2013, a € 1.450 nel 2014 ed a € 1.600 nel 2015.

A tal fine è stato strutturato in modo da consentire un costante monitoraggio degli andamenti in corso d'anno e conseguentemente di facilitare il coinvolgimento di tutte le persone ed in particolare delle RSU/RSA nelle azioni di miglioramento in corso d'anno attraverso gli incontri periodici di cui al paragrafo 2.

La retribuzione variabile dei dipendenti di METRO Italia Cash and Carry sarà articolata su 4 parametri validi per tutti i punti vendita.

In particolare:

i. Parametro Vendite (peso 30%)

Verrà erogato annualmente in funzione dell'andamento delle vendite del singolo Punto Vendita rispetto all'anno precedente depurate dagli effetti inflattivi (Indice Istat dei prezzi generale tabacchi esclusi). Il parametro prevede una curva di incentivazione che rimarrà valida per tutto il periodo di vigenza dell'accordo e a cui avranno accesso unicamente quei punti vendita che abbiano ottenuto un risultato reddituale positivo o comunque in miglioramento rispetto all'anno precedente. L'erogazione verrà calcolata secondo una progressione lineare a partire da + 0,1% e fino al 3%.

Ai fini della determinazione della percentuale da attribuire alla curva di seguito indicata verranno utilizzati i seguenti correttivi da applicarsi alla percentuale derivante dai dati consuntivi aziendali:

- Punti Vendita con fatturato fino a 30 Milioni di € : nessuna correzione
- Punti vendita con fatturato da 30 a 50 milioni di € : + 10%
- Punti vendita con fatturato superiore a 50 milioni di € : + 20%

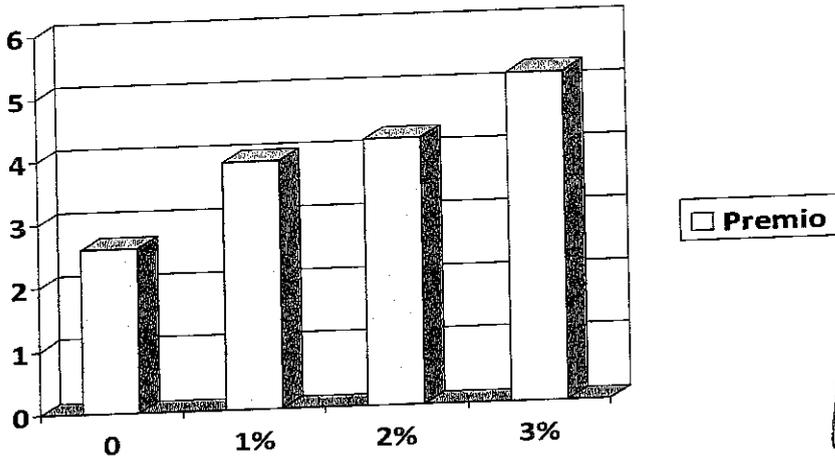
Esempio :

Punto vendita con fatturato pari a 35 milioni di € che ha conseguito un miglioramento pari a 1,8% . La percentuale da applicare alla curva sarà pari a 1,98% (1,8 + (10% di 1,8))
Le modalità di calcolo del premio fanno riferimento alla seguente tabella:

METRO

Parametro Sales LFL su Anno Precedente

Tabella di riferimento



ii. Parametro clienti acquirenti (Peso 20%).

Verrà erogato annualmente in funzione dell'andamento del numero dei clienti acquirenti del punto vendita. Sono considerati acquirenti quei clienti che hanno effettuato almeno un acquisto negli ultimi 6 mesi. La formula applicata prevede un livello di premio più alto nel caso in cui, a fronte di un incremento complessivo del numero dei clienti, si sia registrato anche un incremento nelle categorie cliente più importanti per il punto vendita per l'anno di riferimento. Le modalità di calcolo del premio fanno riferimento per l'anno 2013 alla seguente tabella:

Parametro primario		Parametro secondario	Peso Percentuale	Ammontare Premio in €
Se Clienti Acquirenti > Anno Precedente ed < 1%	&	se Clienti target > AP	50%	130€
	&	se Clienti target < AP	25%	65€
Se Clienti Acquirenti > 1% < 2% su Anno Precedente	&	se Clienti target > 1% AP	75%	195€
	&	se Clienti target < 1% AP	50%	130€
Se Clienti Acquirenti > 2% su Anno precedente	&	se Clienti target > 2% AP	100%	260€
	&	se Clienti target < 2% AP	75%	195€

Parametro differenze inventariali (Peso 20%).

L'obiettivo è legare l'erogazione del premio alla riduzione del valore delle differenze inventariali a livello di punto vendita rispetto all'anno precedente, così da migliorare le proprie prestazioni e eguagliare le performance raggiunte nell'anno precedente dai migliori 3 punti vendita appartenenti al proprio cluster (Vedi Allegato 1).

A livello di singolo punto vendita, per avere accesso al premio sarà necessario che il livello di shrinkage non sia complessivamente (Food + Non Food) superiore ai valori medi conseguiti dai diversi format (Classici, Junior ed Eco) nell'anno precedente. Per esempio, se si applicasse tale processo al 2012, i valori 2011 su cui fare riferimento sarebbero i seguenti:

Punti vendita Classici:	1.40 %
Punti vendita Junior:	1.40 %
Punti vendita ECO:	2.60 %

Una volta raggiunta la soglia minima di accesso, il premio varia in funzione del risultato raggiunto: verrà acquisito un valore base (10%) per il solo miglioramento dello shrinkage e il valore massimo (20%) per il raggiungimento del valore medio relativo all'anno precedente dei 3 migliori punti vendita del proprio cluster.

iii. Parametro Soddisfazione del Cliente (Peso 30%).

Obiettivo del parametro è quello di ottenere un miglioramento della soddisfazione del cliente partendo da una rilevazione della stessa a cui dovranno far seguito azioni e comportamenti mirati a livello di Punto Vendita.

La metodologia di rilevazione prevede che venga annualmente sottoposto, via intervista telefonica, un questionario della durata di circa 7-8 minuti con scala di valutazione per ogni singola domanda da 1 a 10. Il numero di interviste minime sarà pari a 100 per Punto Vendita. La società incaricata per la rilevazione è una società specializzata e riconosciuta a livello internazionale, certificata ISO 9001. Le rilevazioni saranno di norma fatte nel mese di Settembre di ogni anno e saranno utili alla determinazione dell'ammontare del Premio per lo stesso anno.

Le domande utilizzate, che sono parte integrante del presente accordo (vedi allegato), saranno complessivamente 12 di cui 9 utili all'identificazione delle aree di intervento e 3 alla definizione dell'ammontare del Premio.

La metodologia prevede che i voti espressi vengano tramutati in indice mediante le sotto elencate tabelle di conversione e formula di conversione finalizzata ad eliminare l'effetto dei picchi negativi e positivi.

Tabella dei livelli di soddisfazione

- Il questionario è basato su domande che hanno richiesto una risposta su **scala numerica** (minimo 1 e massimo 10): le risposte sono state riportate* in indici su **scala da 0 a 100**

Scala	
Risposte	Indici
1-10	0-100
10	100
9	89
8	78
7	67
6	56
5	44
4	33
3	22
2	11
1	0

75

55

* N.B. La formula di conversione è la seguente:

$$\frac{\text{Voto} - \text{Estr. inf.}}{\text{Estr. Sup.} - \text{Estr. Inf.}} \times 100 = \text{Punteggio scala 0-100}$$

L'indice così ottenuto verrà applicato la tabella di incentivazione di seguito indicata:

Punteggio acquisito	Percentuale Premio
0 - 55	0%
55,01 - 65	25%
65,01 - 75	50%
75,01 - 90	75%
> 90	110%

iv. Modalità di erogazione

Correttivo personale di erogazione : L'importo complessivo conseguito viene ridotto a livello individuale in relazione all'assenze per malattia , escluso il ricovero ospedaliero e conseguente convalescenza nel limite massimo di 30 gg/ infortunio /maternità espresso in ore , da riproporzionare per i part time in relazione all'orario:
Full Time

Da 90	a 180	- 10%
Da 181	a 360	- 20%
Oltre 360		- 40%

A livello di Punto Vendita sarà costituito un fondo aziendale in cui confluiranno le somme non erogate in base al correttivo di cui sopra.

L'importo totale di questo fondo sarà suddiviso tra tutti i lavoratori che abbiano realizzato nell'anno assenze per malattia inferiori a 90 ore

Conteggio : tutti gli importi erogati a titolo Premio Soddisfazione del Cliente si intendono riferiti al lavoratore Full Time e dopo il primo anno pieno di servizio attivo . Per il personale Part time gli importi saranno riproporzionati all'orario contrattuale annuo.

Resta inteso che tutti gli importi erogati a titolo di Premio Soddisfazione Cliente o aventi identica matrice e/o funzione non concorrono agli effetti di alcun istituto e non sono computabili agli effetti del TFR ai sensi e per gli effetti dell'art 2120 CC nel testo modificato dalla legge 297/1982. Il risultato del Premio nel suo complesso non è assorbibile da nessun istituto aziendale o individuale.

Tutte le quote di Premio verranno erogate al personale in servizio con le competenze del mese successivo a quello dell'approvazione del bilancio (Febbraio) sulla base dei ratei di 13° maturati nell'anno fiscale; esclusivamente a questo fine il periodo di maternità obbligatoria sarà considerato come presenza al lavoro.

Per il personale che avrà prestato la propria opera per tutto l'anno fiscale e sia cessato per pensionamento dopo il 30 settembre si procederà a Febbraio dell'anno successivo ad un calcolo puntuale secondo i criteri in vigore del Premio complessivo maturato ed alla sua erogazione.

Sede di San Donato : il Premio Soddisfazione del Cliente verrà calcolato utilizzando gli stessi parametri e le stesse modalità di calcolo avendo come riferimento il dato complessivo aziendale.

8. **Varie**

i. Pari opportunità

Nel pieno rispetto del divieto di ogni forma di discriminazione e nel confermare la piena parità nell'opportunità di progressione di carriera e nella valutazione dei talenti, l'Azienda continuerà ad operare tenendo conto, nella sua politica di assunzione , di collocamento all'interno della propria organizzazione e di sviluppo formazione ed aggiornamento professionale, del principio di pari opportunità. Verso tali obiettivi saranno orientate le proposte della Commissione azioni positive

Nel corso degli incontri annuali previsti al punto I "Diritti di Informazione" verranno fornite informazioni sulla suddivisione dei dipendenti in uomini e donne, articolati per livello di inquadramento.

ii. Terziarizzazioni

Le parti convengono che l'eventuale ricorso a forme di terziarizzazione avverrà nel rispetto delle normative vigenti e previo confronto con le Organizzazioni sindacali. Nel caso di interventi organizzativi riguardanti i punti vendita, l'Azienda fornirà preventivamente alle RSU e alle OOSS territoriali informazioni relative al progetto. L'Azienda si impegna a dare puntuale informazione preventiva su tutte le problematiche organizzative relative al personale ed anche all'utilizzo di imprese esterne. I contratti di appalto saranno stipulati nel rispetto di leggi e contratti, con imprese in regola con licenze ed autorizzazioni richieste per l'esercizio dell'attività, con l'impegno all'applicazione del CCNL di categoria ed alla garanzia del rispetto delle norme del D. Lgs 81/2008. Nel caso di ricorso a cooperative l'Azienda inserirà nel Capitolato d'Appalto l'obbligo dell'applicazione del CCNL di categoria e nel caso di operatori in qualità di soci il rispetto della normativa vigente. Ferma restando l'assunzione di responsabilità solidale della Società nell'ambito di quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di appalti, l'Azienda dichiara che renderà noti i capitoli di appalto alle R.S.U./RSA e conferma che nella definizione dei nuovi contratti verrà stabilito il divieto del ricorso al subappalto. L'attività dei merchandiser rientra nella regolamentazione di cui sopra.

iii. Ambito di applicazione

Il presente contratto si applicherà a tutti i punti vendita Metro Italia Cash and Carry presenti e futuri. Per quello che riguarda le nuove aperture il Premio Soddisfazione Cliente verrà applicato dal secondo anno pieno di esercizio.

iv. Decorrenza e durata

La presente ipotesi di Accordo è da considerare immutabile e verrà sottoposta all'approvazione nella sua interezza alla verifica delle assemblee o a referendum. A seguito dell'esito espresso dalla consultazione sarà sciolta la riserva e si ratificherà l'accordo definitivo entro il 30/11/2012. L'accordo entra in vigore dalla data della firma dello stesso e avrà validità fino al 31.12.2015. Qualora non fosse disdetto da una delle parti contraenti a mezzo raccomandata tre mesi prima della citata scadenza, si intenderà tacitamente prorogato di anno in anno, salvo disdetta da inviare entro il 30 Giugno di ciascun anno.

Nota a verbale

Metro Dolomiti S.p.A.

Le parti convengono con decorrenza 1° Gennaio 2013 di estendere ai Punti Vendita di Metro Dolomiti S.p.A. i seguenti istituti normativi già previsti dal CIA di Metro Italia Cash and Carry :

- Agibilità sindacali
- Incontri informativi periodici
- Permessi Sindacali nella misura di 2,5 ore pro-capite
- Diritto allo studio
- Aspettative
- Maternità/Paternità
- Missioni e Trasferte
- Integrazione trattamento malattia ed infortunio

Cluster Punti Vendita

Grandi Classici

Firenze
Castellanza
Roma 3
Roma 1
Roma 2
San Donato
Torino 1
Cesano
Cinisello

Piccoli Classici

Bari
Verona
Torino 2
Brescia
Genova
Bologna
Mestre
Bolzano

Grandi Junior

Pozzuoli
Cagliari
Pescara
Catania
Parma
Modena
Pisa

Piccoli Junior

Udine
Padova
Salerno
Lecce
Pordenone

Grandi ECO

Sassari
Bastia Umbra
La Spezia
Como
Bergamo
Ventimiglia
Baranzate

Piccoli ECO

Treviso
Piacenza
Ferrara
Ancona
Ravenna
Rimini
Lucca
Mantova

Questionario Customer Satisfaction

Domande utili alla definizione del Piano d'Azione

1. INGRESSO: In merito all'ingresso clienti, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale di accoglienza?
2. PROMO: Quanto è soddisfatto della competenza del personale in merito alle offerte promozionali a sua disposizione?
3. BANCHI SERVITI: Pensando ai banchi a vendita assistita (es. carne e pesce), come valuta la capacità del personale di rispondere alle sue esigenze?
4. UNIFORMI: Come valuta l'ordine e la pulizia delle uniformi del personale METRO?
5. PROATTIVITA': Quanto è soddisfatto della correttezza delle risposte ricevute in merito ai prodotti/servizi del punto di vendita?
6. PROATTIVITA': Quanto è soddisfatto della completezza delle risposte ricevute in merito ai prodotti/servizi del punto di vendita?
7. CASSE Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa alle casse?
8. CASSE Quanto è soddisfatto della cortesia del personale addetto alle casse?
E' mai stato visitato da un customer consultant? Se si:
9. CUSTOMER CONSULTANT Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dai promotori dai quali è stato visitato?

Domande utili al calcolo del Premio

10. SODDISFAZIONE RAZIONALE Quanto è soddisfatto nel complesso del punto di vendita METRO ...XYZ
11. SODDISFAZIONE INDISPENSABILE Ripensando a ciò che si aspettava dal punto di vendita METRO... XYZ, quanto la sua soddisfazione si avvicina alle sue aspettative.
12. SODDISFAZIONE EMOTIVA Pensi al punto di vendita all'ingrosso ideale e dica quanto il punto di vendita METROXYZ si avvicina al suo ideale

Indice

1. Premesse
2. Sistemi di relazioni sindacali
 - i. Diritti Informazione
 - ii. Commissioni
 - iii. Organismo Bilaterale
 - iv. Diritti Sindacali
 - v. Coordinamento Internazionale
 - vi. Dispositivi per RSU
3. Welfare
4. Disciplina del rapporto di lavoro
 - i. Mercato del lavoro
 - ii. Contratti a Termine
 - iii. Part-time
5. Svolgimento del rapporto di lavoro
 - i. Orario di lavoro
 - ii. Lavoro Straordinario , Supplementare , Notturno e Banca delle Ore
 - iii. Riposo settimanale , festività , permessi retribuiti e ferie
 - iv. Lavoro domenicale
 - v. Diritto allo Studio ed Aspettative
 - vi. Missione e trasferimento
 - vii. Malattia , infortuni e congedo parentale
 - viii. Indennità
 - ix. Mensa
 - x. Cral
 - xi. Premio Aziendale
 - xii. Flessibilità Organizzativa
6. Formazione
7. Premio Soddisfazione Cliente
 - i. Vendite
 - ii. Clienti acquirenti
 - iii. Differenze Inventariali
 - iv. Soddisfazione Cliente
 - v. Modalità di erogazione
8. Varie
 - i. Pari opportunità
 - ii. Terziarizzazioni
 - iii. Ambito di applicazione
 - iv. Decorrenza e durata

Nota a verbale

Allegati