

Allegato all'accordo sindacale

FONDO PARITETICO INTERPROFESSIONALE NAZIONALE PER LA FORMAZIONE
CONTINUA DEL TERZIARIO - FOR.TE.
CIA

PRESENTATORE: METRO ITALIA CASH AND CARRY SPA

1.1 SETTORE DI RIFERIMENTO PER LA PRESENTAZIONE DEI PIANI
Commercio Turismo Servizi

1.2 TITOLO DEL PIANO FORMATIVO
METRO 2012

1.3 TIPOLOGIA DI PIANO FORMATIVO
Aziendale

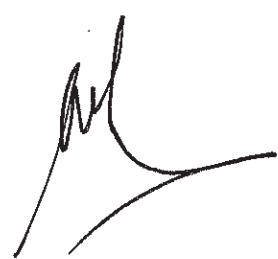
1.4 FINALITA' DEL PIANO
Competitività d'impresa/innovazione
Competitività settoriale
Manutenzione/aggiornamento delle competenze

1.5 TERRITORIO COINVOLTO

- ABRUZZO
- CAMPANIA
- EMILIA-ROMAGNA
- FRIULI-VENEZIA GIULIA
- LAZIO
- LIGURIA
- LOMBARDIA
- MARCHE
- PIEMONTE
- PUGLIA
- SARDEGNA
- SICILIA
- TOSCANA
- TRENTINO-ALTO ADIGE
- UMBRIA
- VENETO

1.6 PROGETTI CONTENUTI NEL PIANO
Sviluppo delle abilità personali
Lingue straniere, italiano per stranieri

1.7 IMPRESE BENEFICIARIE
METRO ITALIA CASH AND CARRY SPA



Dati quantitativi del piano:

Presentatore: METRO ITALIA CASH AND CARRY
Piano Formativo: METRO 2012

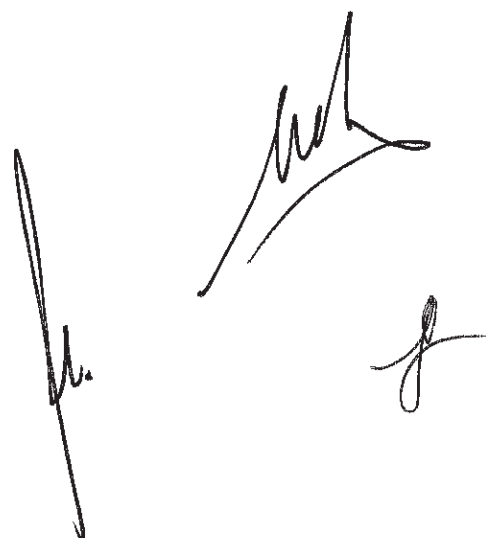
	n. edizioni (b)	n. ore (a)	Società destinatarie		Totale allievi (d)	ore corso (a x b) = e	monte ore allievi (a x d) = f	Teste
			Metro Italia cash and carry spa	Azienda 2				
Personale in forza			4239		4239			
Costo orario								
Sviluppo delle abilità personali								
Formazione Formatori - modulo 2012	1,00	8,00	45,00		45,00	8,00	360,00	45,00
Sviluppo competenze personale di magazzino	45,00	4,00	1.077,00		1.077,00	180,00	4.308,00	1.077,00
Sviluppo competenze personale di sede - 1	7,00	16,00	84,00		84,00	112,00	1.344,00	
Sviluppo competenze personale di sede - 2	1,00	8,00	12,00		12,00	8,00	96,00	
Sviluppo competenze manageriali Store Manager	3,00	16,00	20,00		20,00	48,00	320,00	
Sviluppo competenze CR - 1	3,00	4,00	74,00		74,00	12,00	296,00	
Sviluppo competenze CR - 2	2,00	16,00	74,00		74,00	32,00	1.184,00	
Sviluppo competenze CR - 3	5,00	8,00	74,00		74,00	40,00	592,00	
Lingue straniere italiano per stranieri								
Inglese individuale	5,00	30,00	5,00		5,00	150,00	150,00	-
Inglese di gruppo	9,00	30,00	45,00		45,00	270,00	1.350,00	-
TOTALE PIANO	81,00	140,00	1.510,00	-	1.510,00	860,00	10.000,00	1.122,00



Dettagli del piano:

n. allievi totali	1122
contributo massimo ottenibile	€ 240.000,00
% su contributo max	100%
contributo per allievo	213,90
contributo richiesto per ora allievo	24

	Società destinatarie		Totale allievi
	Metro Italia cash and carry spa	Azienda 2	
Maschi	370,00		370,00
Femmine	752,00		752,00
Totali	1.122,00	-	1.122,00



Sezione 4 - Piano Formativo

METRO 2012

[4.1] Descrizioni delle finalità e motivazioni a supporto delle attività

METRO Group è una delle principali società internazionali di distribuzione: presente in Europa, Africa e Asia con circa 2.200 punti vendita in 32 paesi, conta circa 280.000 dipendenti di 150 nazioni. La nostra ricca offerta offre un'ampia gamma di servizi attraverso diverse insegne di METRO Group che sono leader di mercato nel rispettivo segmento e dimostrano ogni giorno la propria competenza nel commercio e nella distribuzione: tra queste Metro Italia cash and carry spa, leader di mercato in Italia nel settore cash and carry.

L'Azienda, come tutto il gruppo cui appartiene, punta a una crescita sostenibile e redditizia.

Il pensiero strategico e l'operatività aziendale sono caratterizzati da un profondo senso di responsabilità nei confronti di clienti, azionisti e personale, oltre che del pubblico nel suo insieme. Le attività commerciali sono sempre incentrate sul cliente, le sue esigenze e il modo migliore per soddisfarle. Trasparenza e credibilità sono componenti chiave della nostra cultura aziendale.

METRO Group è determinata a contribuire all'ulteriore sviluppo del settore della distribuzione a livello nazionale e internazionale, introducendo al tempo stesso innovazioni nel commercio su scala mondiale.

METRO Group considera un dovere tutelare l'ambiente e impiegare le risorse in modo responsabile. Siamo un gruppo di divisioni e società commerciali fortemente coeso e vincente, e come tale ci impegniamo a sostenere i valori reciproci su cui si basa la nostra identità.

Dal 1972 a oggi, METRO Italia Cash and Carry è cresciuta fino a costituire una consolidata rete distributiva di numerosi punti vendita in tutto il territorio nazionale: oggi è leader assoluto in termini di quota di mercato e di distribuzione territoriale.

Il nostro successo dipende in larga misura dalla motivazione e dall'impegno del nostro staff: crediamo quindi che la nostra strategia nei confronti dei collaboratori sia un fattore fondamentale per il nostro successo.

Il piano aziendale di formazione METRO Italia Cash and Carry spa per il periodo 2012 prende le mosse dalla precedente attività formativa svolta dall'azienda e dalla pianificazione pluriennale nonché dalle logiche di intervento concordate anche con le organizzazioni sindacali di riferimento nelle riunioni della commissione formazione.

Dal più ampio piano formativo aziendale è stato estratto il piano contenuto nella presente domanda che viene presentato, per la prima volta, nell'ambito del CIA (Conto Individuale Aziendale) previsto dal fondo Forte.

Lo sviluppo delle competenze chiave di ogni ruolo è sempre un'esigenza aziendale attuale e futura.

Da qui una duplice macro linea di intervento: da un lato insistere sulle attività formative più propriamente rivolte alla vendita e al prodotto, dall'altro definire una serie di interventi rivolti all'aumento di quelle conoscenze e competenze ritenute strategiche per esercitare il proprio "mestiere" in Azienda.

Da questa analisi dei fabbisogni sono quindi emersi alcuni filoni di intervento:

- la necessità di una costante formazione di prodotto per aggiornare il personale operativo dei punti vendita e supportare le sfide che vengono sia dalla diretta concorrenza che dal mercato finale;
 - la necessità di una formazione di supporto allo sviluppo delle figure professionali di sede per accrescere le competenze chiave individuate da Metro nel proprio modello strategico;
 - la necessità di una formazione specifica rivolta agli Store Manager per accrescere le loro capacità manageriali quali saper gestire i conflitti e dare feedback efficaci e continui alla struttura aziendale;
 - la necessità di proseguire nei corsi di lingua, per favorire la comunicazione efficiente con i colleghi internazionali del gruppo e con tutti gli interlocutori aziendali;
- Questi filoni di intervento sono articolati in una serie di progetti formativi contenuti nelle macroaree "Sviluppo delle abilità personali" e "Lingue straniere e italiano per stranieri".

Il piano aziendale complessivo prevede 10 iniziative formative con circa 1500 allievi frequentanti, per un monte ore complessivo di 10.000 ore corso/allievo.

[4.2] Descrizioni dell'impianto didattico complessivo

L'impianto didattico complessivo prevede l'utilizzo sia di docenti esterni che interni, sia di formazione di aula classica che di formazione individuale.

Gli aspetti più rilevanti della formazione effettuata sono:

- la formazione organizzata e presente in questo piano è legata alla formazione precedentemente effettuata dal gruppo Metro rispetto alla quale riprende in particolare i contenuti declinandoli in maniera aderente alla popolazione coinvolta, nell'ottica di guidare tutto il personale aziendale verso il nuovo modello di azienda e di rapporto azienda/cliente che si vuole promuovere;
- le modalità di erogazione sono specifiche, in quanto puntano a costruire una formazione in grado di essere correttamente fruita dal personale aziendale e tale da coinvolgerlo in maniera sempre più stringente in un processo generale di cambiamento che è comunque alla base della formazione stessa; in particolare per le attività soggette a docenza esterna, vengono utilizzati formatori e società di formazione con comprovata e riconosciuta esperienza e capacità, in grado quindi di innalzare il livello di competenza del personale Metro; per la formazione interna, da alcuni anni l'azienda punta ormai alla individuazione ed al consolidamento, accanto alla struttura centrale di programmazione e gestione della formazione, di uno staff periferico di formatori (due per ognuno dei punti vendita dell'azienda) che viene opportunamente formato in iniziative periodiche, unitarie e centrali antecedenti alla effettiva erogazione della formazione e che rappresenta il più

efficace strumento di trasmissione del cambiamento;

- la formazione rappresenta per l'azienda un processo continuativo e costante che va al di là della formazione prevista a contratto ed è invece una attenzione aziendale allo sviluppo delle proprie risorse umane a partire dall'ingresso del personale in azienda o dalla apertura di un nuovo magazzino, fino all'accompagnamento dei dipendenti durante lo sviluppo di carriera o in relazione alla implementazione di processi di cambiamenti operativi o strategici
- la formazione continua che coinvolge tutta la popolazione aziendale è un processo costante, concordato con le organizzazioni sindacali di riferimento che prevede l'erogazione formazione per tutti i dipendenti, articolata in genere in moduli formativi di 4 ore l'uno svolti nel corso dell'anno; in questi ultimi anni si sono affrontate diverse tematiche relative alla comunicazione, all'orientamento al cliente, alla qualità e sviluppati altri argomenti importanti in ottica vendita e rapporto con il cliente

L'impianto didattico e la struttura del piano formativo aziendale elaborato si pone quindi come obiettivi:

- Forte enfasi sulla strategia aziendale che vuol dare maggiore centralità del cliente: il che significa impatto sul mestiere e sui comportamenti attesi delle risorse
- Promozione delle condizioni culturali e di competenza minime che consentano ai lavoratori un riposizionamento della visione dell'attività lavorativa come fonte capace di contribuire alla propria autorealizzazione; tale obiettivo riflette una doppia spendibilità: da un lato aumenta la valenza dei lavoratori intesi come risorsa produttiva all'interno dell'Azienda e contemporaneamente accresce la competitività delle imprese;
- Promozione e consolidamento di relazioni costruttive all'interno del gruppo di lavoro, attraverso l'aumento della capacità di comunicare efficacemente tra colleghi, contribuendo così alla limitazione dello stress, degli errori e delle incomprensioni e capace inoltre di consentire maggiore produttività;
- Innalzamento delle competenze professionali dei lavoratori di ogni livello, dal personale operativo al responsabile di funzione, dall'addetto di magazzino fino al quadro aziendale, in modo da far crescere in maniera uniforme le capacità operative della forza lavoro aziendale e tenendo conto del rapido evolversi degli scenari di riferimento che richiede aggiornamenti professionali e versatilità di impiego nella gestione di tutte le tipologie di attività.

Inoltre il piano formativo aziendale di riferimento elaborato, vuole realizzare modelli condivisi di approccio metodologico, strumentale e di contenuti, rafforzando il modello di pianificazione della formazione di tipo partecipativo e bilaterale.

La realizzazione del piano formativo, scaturendo da un monitoraggio continuo svolto sul personale esistente e dall'analisi dei gap di competenza, ha come priorità il soddisfacimento di esigenze di formazione professionale dei lavoratori, quindi cerca di aggiornare e migliorare le competenze di base e trasversali dei lavoratori ed orientare gli stessi verso "un approccio costruttivo" alle innovazioni, alle modifiche che intervengono nei processi operativi, all'evoluzione della professionalità e degli assetti normativi di riferimento e agli adeguamenti, richiesti dal mercato. Collateralmente il Piano sottintende l'ambizione che la formazione divenga strumento capace di contribuire in misura sostanziale al mantenimento dei livelli occupazionali, e di essere in grado di fronteggiare le possibili situazioni di crisi settoriali, territoriali e aziendali: da questo punto di vista la formazione sulle più moderne ed innovative tecniche aziendali tutela il lavoratore dal rischio di obsolescenza tecnologica che potrebbe rapidamente portarlo all'uscita dal mondo produttivo.

[4.3] Risultati attesi

Sulla base degli obiettivi generali del piano formativo, i risultati attesi sono quindi:

- mettere a disposizione dell'azienda forze lavorative professionalmente più preparate a gestire e vincere le sfide di mercato che l'impresa è chiamata ad affrontare;
- far crescere la professionalità dei lavoratori attualmente impiegati in azienda per completare la loro preparazione generale, necessaria ad affrontare correttamente il settore di lavoro in cui sono impiegati e contestualmente fornirli di competenze spendibili più in generale nell'intero mercato del lavoro. In particolare i risultati previsti dalle azioni di formazione pianificate rappresentano uno sviluppo diffuso delle competenze e una consapevolezza del ruolo che ciascuno svolge all'interno del gruppo in tutte le parti dell'organizzazione;
- migliorare i contenuti di ruolo in particolare per alcune figure aziendali (Store Manager – Capi Reparto)
- migliorare le capacità organizzative e le prestazioni lavorative dei partecipanti, grazie agli strumenti formativi e ai continui stimoli che saranno offerti, sia nella fase formativa sia nella fase post-formativa;
- creare un'effettiva ricaduta operativa ed organizzativa degli interventi;
- ricevere gli esiti ex post della formazione proposta per permettere l'aggiornamento, il consolidamento e l'innalzamento degli standard attesi sia in termini di qualità della risorsa umana che di profilo di competenze.

Realizzando tali azioni si vuole conciliare le esigenze aziendali e le aspettative dei lavoratori e generare un sistema formativo caratterizzato dalla bilateralità e fortemente partecipativo.

[4.4] Azioni/Misure mirate a favorire la partecipazione femminile al piano

Da sempre l'azienda ha posto attenzione al proprio personale femminile, sia non discriminandolo rispetto al personale dell'altro sesso al momento dell'assunzione, sia ponendo tutto il personale aziendale sullo stesso piano per quanto riguarda la partecipazione alle attività formative che, come già detto, rappresentano un valore strategico nella capacità competitiva dell'azienda sul mercato.

Occorre inoltre considerare che l'intero personale aziendale viene posto in formazione durante il normale orario di lavoro, anche al fine di non generare in alcun partecipante problemi di organizzazione della propria giornata e questo si traduce in un vantaggio per la popolazione femminile che spesso ha maggiori problemi nel rendere flessibile l'organizzazione delle proprie giornate lavorative.

[4.5] Eventuali Azioni propedeutiche/misure trasversali: Non Previste

[4.5.1] Indicare la tipologia

[4.5.2] Fornire una descrizione

[4.6] Assistenza Tecnica degli Enti Bilaterali: No

[4.7] Numero Totale dipendenti coinvolti nel piano: 1122

[4.7.1] Numero dipendenti coinvolti nel piano di sesso maschile: 370

[4.7.2] Numero dipendenti coinvolti nel piano di sesso femminile: 752

[4.8] Monte di ore formazione previste nel piano: 860,00

[4.9] % Monte di ore formazione obbligatoria previste nel piano: 0%

[4.10] Data Inizio Attività del Piano: 11/06/2012

[4.11] Data Fine Attività del Piano: 10/06/2013

[4.12] Durata Piano in mesi: 12



Sezione 5 – Progetti

[5.1] Tematica Progetto: Sviluppo delle abilità personali

[5.2] Descrizione:

Il progetto comprende:

- un modulo di "Formazione formatori" relativo al modulo da erogare presso i diversi punti vendita, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli elementi e il linguaggio comune necessari ad erogare gli interventi previsti, evidenziando i messaggi chiave da trasmettere e i concetti base su cui insistere
- il modulo di formazione 2012, relativo alla formazione contrattuale concordato con la commissione formazione, è rivolto al personale dei punti vendita che riflette l'intenzione dell'azienda di sviluppare sempre più le competenze del personale dei punti vendita;
- tre moduli per lo sviluppo delle competenze per la figura dei Capi Reparto (CR) dei punti vendita, suddivisi tra assessment e formazione specifica. In particolare ci si focalizzerà sulle tecniche di vendita e sulla gestione di risorse
- un modulo per lo sviluppo delle competenze manageriali per la figura degli Store manager con l'obiettivo di far crescere la loro managerialità (in particolare gestione feedback e conflitti)
- due moduli per lo sviluppo delle competenze del personale di sede di vari livelli per lo sviluppo del modello Metro di competenze

Complessivamente si tratta quindi di una serie di moduli formativi volti a sviluppare le competenze/conoscenze di diverse popolazioni aziendali coinvolte nell'ottica di un miglioramento continuo delle performance aziendali e personali.

[5.3] Numero ore progetto: 440

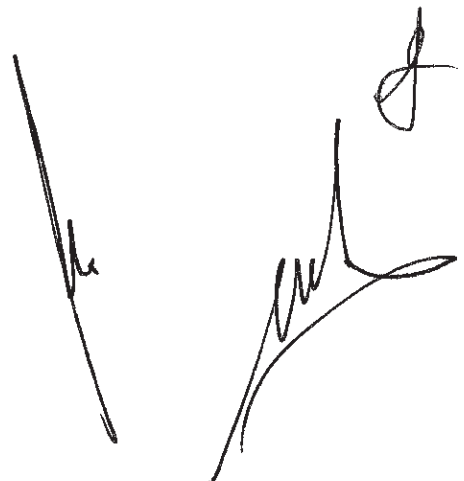
[5.4] Attestazione degli esiti: prevista

[5.4.1] Indicare tipologia :

Attestato/Certificato di Frequenza/Partecipazione

[5.4.2] Descrizione :

A tutti i partecipanti che avranno frequentato con successo le iniziative formative a cui hanno partecipato verrà rilasciato un attestato di frequenza riepilogativo annuale che evidenzierà il percorso formativo complessivamente seguito a testimonianza dello sviluppo delle competenze acquisite.



[5.1] Tematica Progetto: Lingue straniere, italiano per stranieri

[5.2] Descrizione:

Il progetto si articolerà nei seguenti moduli formativi:

- Inglese individuale
- inglese di gruppo

Entrambi i moduli sono rivolti al personale di sede e hanno l'obiettivo di incrementare le proprie abilità comunicative per facilitare le relazioni con i colleghi di altri Paesi e con tutti i clienti/fornitori di lingua straniera che si interfacciano con il personale Metro.

Entrambi i moduli sono oggetto di sempre maggiore richiesta all'interno dell'Azienda e questo è un sintomo della esigenza avvertita dai singoli lavoratori del miglioramento di questa conoscenza specifica.

[5.3] Numero ore progetto: 420

[5.4] Attestazione degli esiti: prevista

[5.4.1] Indicare tipologia :

Attestato/Certificato di Frequenza/Partecipazione

[5.4.2] Descrizione :

A tutti i partecipanti che avranno frequentato con successo le iniziative formative a cui hanno partecipato verrà rilasciato un attestato di frequenza riepilogativo annuale che evidenzierà il percorso formativo complessivamente seguito a testimonianza dello sviluppo delle competenze acquisite.

