

Cereol Italia - Bunge Global Markets

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 24 giugno 2004, presso la sede Assitol di Roma, si sono incontrate la Cereol Italia S.p.A. e la Bunge Global Markets S.p.A., rappresentate da Mario Ambrosi, Pierluigi Bruleno, Luciano Cavalli, Giovanni Garau, Virgilio Sotira, assistite dall'Assitol rappresentata da dott. Abenavoli e dalle Segreterie Sindacali Nazionali rappresentate da Roberto Vicentini (Fai-Cisl), Vincenzo Sgalla (Flai-Cgil), Tiziana Bocchi, Antonio Mattei (Uila-Uil) e le strutture territoriali nelle persone di Massimo Donato, Mohammed El Hasani, Giampaolo Forner, Sergio Modanesi, Massimo Pantano, Renzo Pellizon, Marcello Santarelli, e le Rsu di Stabilimento nelle persone di Patrizio Berto, Roberto Bugin, Andrea Costa, Michele Cupito, Michele Ercolani, Claudio Giorgetti, Leonardo Goni, Leonardo Matteucci, Roberto Rasori, per discutere i seguenti temi, oggetto della Piattaforma rivendicativa, presentata a Cereol Italia S.p.A. in data 1° marzo 2004:

- 1 - Relazioni industriali
- 2 - Formazione professionale
- 3 - Organizzazione del lavoro
- 4 - Inquadramento
- 5 - Premio per obiettivi
- 6 - Istituti aziendali
- 7 - Sicurezza e appalti
- 8 - Qualità e tracciabilità
- 9 - Previdenza complementare

Premessa

Cereol Italia S.p.A. è entrata a far parte del Gruppo Bunge, con sede a White Plains (NY), a seguito dell'acquisizione - da parte di quest'ultimo - dell'intero gruppo Cereol. La società, con effetto dal 1° novembre 2003, ha trasferito la propria sede da Ferrara a Ravenna presso il sito industriale di Porto Corsini.

L'assemblea degli azionisti di Cereol Italia S.p.A., riunita in sessione straordinaria, e - in parallelo - quella di Bunge Global Markets S.p.A., hanno ciascuna deliberato la fusione delle due società, da compiersi per incorporazione di Bunge Global Markets S.p.A. in Cereol Italia S.p.A. Le due assemblee hanno inoltre deliberato la ridenominazione della società in Bunge Italia S.p.A. ed il trasferimento della sede legale da Ravenna a Roma.

Bunge Italia S.p.A. affiancherà pertanto all'attività industriale caratteristica di Cereol Italia, portatrice di un fatturato di circa 400 milioni di Euro, una consistente attività di trading (semi oleosi, farine, granaglie) per un fatturato di circa 1.500 milioni di Euro, realizzato parte in Italia e parte nei paesi del bacino del Mediterraneo. Bunge Italia continuerà ad applicare il CCNL per l'industria olearia e margarina, convertendo a tale contratto i dipendenti della sede di Roma, a partire dal 2005.

Sul piano dei mercati e delle politiche industriali, è stato consegnato il piano industriale delle attività 2004 - 2007 alle Organizzazioni Sindacali, cui si rimanda per le analisi dei vari settori dei prodotti commercializzati dalla nuova società. In tale piano, gli interventi per investimenti sono dell'ordine di 5 milioni di Euro per anno, a cui vanno ad aggiungersi le spese di manutenzione (esterna) pari a circa 2,5 milioni di Euro all'anno.

Sono comunque da sottolineare, alcuni aspetti particolarmente indicativi del nuovo assetto che vanno delineandosi in campo nazionale e internazionale, da cui si evince che, nel rispetto degli obiettivi di leadership e di competitività, Bunge Italia proseguirà l'attività in coerenza con azioni già intraprese negli anni, tra cui:

- la realizzazione di investimenti in automazione degli impianti di Porto Marghera, Ancona e Porto Corsini;
- la valorizzazione dell'attività di raffinazione attraverso l'impianto di confezionamento realizzato a Porto Corsini;
- l'incremento della capacità di spremitura degli impianti ed il conseguente sbottigliamento delle sezioni a valle, per recuperare la capacità produttiva antecedente la chiusura dello stabilimento di Livorno;
- l'aumento di flessibilità nel mix produttivo con investimenti a Porto

Corsini, Ancona, Porto Marghera volti alla massimizzazione della produzione delle farine proteiche;

- la riacquisizione / conferma della Certificazione di Qualità per la sede di Ravenna e per tutti gli stabilimenti;
- la politica della sicurezza, che prevede tra l'altro interventi di sensibilizzazione del personale attraverso corsi di informazione e di riqualificazione;
- la politica della manutenzione che si prefigge di mantenere tutti gli impianti a standard competitivi di produttività, di consumi, di effluenti, di sicurezza e di costi gestionali;
- la politica della "soddisfazione del cliente" da assicurare in termini di servizio di vendita, qualità e costanza dei prodotti, sicurezza dei prodotti e loro conformità alle leggi vigenti.

1. Relazioni Industriali

Sul piano delle relazioni industriali le Parti intendono mantenere un clima di rapporti fondato su approcci ai problemi di tipo concertativo, nel rispetto delle normative vigenti, nazionali e internazionali, nonché degli accordi nazionali e aziendali sottoscritti.

Per rendere ancora più efficace il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali sull'andamento delle attività societarie in Italia e all'estero, le Parti convengono di fissare due incontri annui, prevedibilmente collocati nei mesi di Aprile e Ottobre. A tali incontri, cui parteciperanno rappresentanti dell'Azienda, le Segreterie Nazionali e Provinciali, nonché le RSU dei siti, saranno comunicati e discussi temi legati all'andamento produttivo ed economico della Società, ai programmi formativi, agli investimenti industriali e alla sicurezza.

Le documentazioni e gli argomenti all'ordine del giorno saranno preventivamente concordati tra Azienda e Segreterie Nazionali.

In caso di necessità e su richiesta di una delle Parti, potranno essere fissati incontri al di fuori delle riunioni programmate.

Ove necessario, potranno essere nominate tra i componenti del Coordinamento Nazionale e i Rappresentanti dell'Azienda apposite commissioni tecniche paritetiche per approfondire argomenti contrattuali e/o relativi ad applicazioni del presente accordo, che potranno lavorare anche a livello decentrato, eventualmente assistite da esperti esterni.

2. Formazione Professionale

Le Parti confermano l'importanza che la formazione riveste, sia in termini di consolidamento delle competenze necessarie al personale per lavorare in modo efficiente e sicuro, sia in termini di arricchimento personale, funzionale all'aggiornamento tecnologico nonché a possibili opportunità di crescita.

Partendo da questo presupposto fondamentale, la Formazione viene intesa in due accezioni:

- Formazione alla mansione: la parte tecnica e di sicurezza che consente a ciascuna persona di svolgere le proprie attività lavorative nel ruolo ricoperto nell'organizzazione, ivi incluso il ruolo di RLS.

In merito a quest'aspetto della formazione, le Parti concordano nel ritenere equivalenti per importanza tanto le conoscenze tecniche quanto quelle relative ai rischi e alle procedure di sicurezza, entrambi aspetti fondamentali per l'autonomia funzionale di ciascun dipendente; i corsi saranno organizzati ad inizio o fine turno e convocati almeno 10 giorni (di calendario) in anticipo; le ore sono retribuite.

- Formazione individuale: riguardante le attività formative, non direttamente connesse con il ruolo occupato nell'organizzazione, ma comunque complementari e di supporto allo sviluppo tecnico e personale di ogni dipendente, ivi inclusi interventi formativi a RSU su tematiche relative alle relazioni industriali.

A tale scopo, le modalità di attuazione dei percorsi formativi sono stabiliti come segue.

FORMAZIONE ALLA MANSIONE

1. Avviene per affiancamento, specie per le attività tecniche specifiche;
2. Avviene anche attraverso appositi corsi interni ed esterni (ove necessario) organizzati in modo da renderne la frequenza la più agevole possibile. In particolare programmandola in orario di lavoro e, ove non sia possibile nella giornata ordinaria (specie per i turnisti a ciclo continuo), in orario straordinario. Qualora i turnisti dovessero partecipare ai corsi in periodo di riposo, saranno applicate le condizioni economiche previste per le Chiamate.

Per ridurre al massimo tale eventualità, l'Azienda s'impegna a

1. Utilizzare, per certune materie, docenti interni in modo da offrire maggiore elasticità di orari;
2. Quando possibile, organizzare la formazione presso il luogo di lavoro, anche attraverso supporti e strumenti informatici che consentano autoformazione e/o formazione "on line";
3. Verificare e concordare con le RSU la possibilità di inserire i corsi, o parte di essi, in periodi di fermata.

A fronte della realizzazione di un miglioramento organizzativo nella programmazione dei corsi, le Parti concordano anche per una puntuale verifica dell'effettivo apprendimento nei corsi di formazione alla mansione, la cui frequenza è da considerare essenziale per acquisire le conoscenze necessarie per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

FORMAZIONE INDIVIDUALE

1. I programmi e i contenuti sono oggetto di una preventiva discussione con le RSU del sito in cui vengono proposti.
2. Si rivolge a personale selezionato in base alle esigenze tecnico-produttive ed alla volontarietà, con modalità funzionali alla specifica formazione che si intende attuare e saranno oggetto di discussione con le RSU, in particolare per l'applicazione di quanto previsto in materia dal vigente CCNL.

In questa accezione particolare, le Parti concordano nell'istituire per il personale di turno corsi per il conseguimento della patente di primo grado, per la conduzione di generatori di vapore, cui saranno invitati a partecipare primariamente i turnisti che operano sugli impianti, sia come responsabili, sia come conduttori, sia come addetti alla manutenzione, sia appartenenti a settori logistici.

Scopo di tale iniziativa è quello di aumentare il numero di patentati abilitati alle conduzioni delle centrali termiche per prevenire imprevisti, problematici sia per l'organizzazione che per la sicurezza.

Le modalità e le operatività del corso saranno sviluppate tra Direzioni di Stabilimento e RSU.

3. Organizzazione del Lavoro

Con la fusione societaria e l'integrazione gestionale delle società Cereol Italia e BGM Italia di cui si è parlato in premessa, sono in via di sviluppo notevoli sinergie specie nell'ambito logistico e di approvvigionamento delle materie prime.

La forte concorrenzialità del mercato e l'esigenza sempre forte di mantenere i costi sotto controllo impegna l'Azienda a incrementare gli sforzi e la reattività alle repentine variazioni degli scenari, elemento quest'ultimo fondamentale per la competitività nel settore.

A fronte di quanto sopra le Parti concordano quanto segue.

Fermate degli impianti

Le fermate degli impianti saranno di due tipi:

FERMATE PROGRAMMATE: previo confronto con le RSU, esse saranno comunicate entro la fine del mese di Marzo agli stabilimenti e costituiranno le fermate programmate per la manutenzione e la fruizione più significativa delle ferie.

Per i turnisti a ciclo continuo dedicati alla conduzione e alla manutenzione d'impianto, il periodo delle *fermate programmate* sarà particolarmente utilizzato come periodo feriale. Tuttavia, nel caso che durante tali fermate siano richiesti ai turnisti lavori in orario diverso dal ciclo continuo, sarà loro riconosciuta l'indennità media di turno sulle ore ordinarie.

FERMATE NON PROGRAMMATE: ogni altra fermata decisa dall'Azienda al di fuori della programmazione annuale, dovute a imprevedibili esigenze di mercato, logistiche o impiantistiche. L'azienda informerà tempestivamente le RSU in merito alle cause delle fermate per una valutazione congiunta, mirata a ridurre gli effetti negativi delle fermate stesse. Anche in caso di tali fermate, qualora siano richiesti ai turnisti lavori in orario diverso dal ciclo continuo, sarà loro riconosciuta l'indennità media di turno sulle ore ordinarie.

4. Inquadramento

Le Parti concordano sul fatto che i mutamenti dell'organizzazione del lavoro e/o dei cicli tecnologici a seguito di interventi innovativi e dei corrispondenti processi formativi possono generare l'esigenza di revisione di singole posizioni nell'ambito dell'inquadramento classificatorio professionale delle mansioni.

Pertanto, in caso di modifiche tecnologiche o organizzative, che si traducano in

significative variazioni delle mansioni del personale, Direzione e Organizzazioni Sindacali, a livello locale o di Coordinamento, verificheranno l'impatto delle nuove attività sull'inquadramento del personale.

A tale scopo sono state effettuate apposite riunioni presso ciascun sito produttivo tra Direzione e RSU, per condividere l'attuale situazione classificatoria delle mansioni, di cui l'Azienda ha consegnato i relativi profili professionali.

Le Parti convengono sull'aspetto qualificante dal punto di vista professionale di alcune competenze tecniche specifiche, effettivamente utilizzate nell'ambito delle attività di stabilimento o di sede. In particolare sono da considerarsi qualificanti sotto il profilo classificatorio:

- La patente per la conduzione di generatori a vapore di 1°;
- Conoscenze tecniche specifiche in materia elettrostrumentale e di cablaggio quadri elettrici;
- Conoscenze tecniche specifiche in materia meccanica (saldatura, interventi risolutivi su macchine complesse);
- Conoscenza di più aree del settore produzione (polifunzionalità).

La verifica annuale degli aspetti qualificanti, come esemplificata nei punti precedenti, avverrà con le RSU di ciascun sito entro il mese di novembre.

5. Premio per Obiettivi

Le Parti, nel pieno rispetto dei Protocolli del luglio '92 e del luglio '93, concordano il rinnovo del Premio di Partecipazione, quindi di un'erogazione annua variabile correlata al raggiungimento di obiettivi aziendali aventi per oggetto incrementi di Redditività e Produttività.

Scopo e direttiva primaria del rinnovo del premio è quello di individuare parametri che siano non soltanto facilmente verificabili, ma anche tangibili e direttamente motivanti per tutte le persone destinatarie del Premio.

Tale erogazione sarà soggetta al trattamento contributivo previsto per le erogazioni incerte nell'ammontare.

Il meccanismo di erogazione concordato è di seguito esposto.

Obbiettivi e budget

Ad Aprile vengono determinati gli obiettivi e i target relativi ai parametri del premio, in funzione dei dati corrispondenti del budget della società e presentati alle organizzazioni sindacali in apposito incontro, e con la relativa documentazione. Tali obiettivi e target, riferendosi al budget, saranno coerenti con la politica commerciale ed industriale della società.

I parametri considerati come indicatori del premio sono stati definiti e suddivisi, in funzione delle specificità delle attività, in tre gruppi:

5.1. Parametri per gli Stabilimenti Produttivi

5.2. Parametri per la Sede / Divisione Industriale

5.3. Parametri per la Sede / Divisione Trading

Considerando l'evoluzione societaria in corso, per l'anno 2004 la Sede / divisione Trading NON sarà coinvolta nell'erogazione del premio di partecipazione, la cui maturazione inizierà a partire dall'anno 2005.

5.1 - Parametri per gli Stabilimenti Produttivi

.. **Indice di Produzione** : espresso in tonnellate, rappresenta il totale dei volumi lavorati in spremitura, raffinazione e confezionamento negli stabilimenti sociali, nell'anno solare di riferimento, confrontati con i programmi di produzione.

.. **Indice Qualità**: esprime il raggiungimento e il mantenimento delle certificazioni di qualità per il singolo stabilimento / sede, nell'anno solare di riferimento.

.. **Indice Formazione**: Indica la percentuale di partecipanti ai corsi di formazione alla mansione legati alla sicurezza, in rapporto ai convocati, giustificando le assenze per ferie programmate, malattie, infortuni o le persone che hanno effettuato il turno notturno il giorno precedente; i corsi saranno organizzati ad inizio o fine turno e convocati almeno 10 giorni (di calendario) in anticipo; le ore sono retribuite.

.. **Indice di redditività**: è dato dal valore del "Risultato" della società, confrontato al corrispondente valore di budget, entrambi valutati prima delle tasse e di eventuali ricavi/spese non operativi.

5.2 - Parametri per la sede / Divisione Industriale

.. **Indice di Venduto** : espresso in tonnellate, rappresenta il totale dei volumi dei prodotti commercializzati dalla divisione industriale,

prevalentemente provenienti dai suoi stabilimenti produttivi, nell'anno solare di riferimento, confrontati con il budget di vendita.

.. Indice Qualità: esprime il raggiungimento e il mantenimento delle certificazioni di qualità per il singolo stabilimento / sede, nell'anno solare di riferimento.

.. Indice di Customer Satisfaction: è dato dal risultato dell'elaborazione dei questionari inviati ai clienti nel mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento per ciascuno dei tre business principali (farina, olio bulk, olio confezionato), così come indicato in Allegato A

.. Indice di redditività: è dato dal valore del "Risultato" della società, confrontato al corrispondente valore di budget, entrambi valutati prima delle tasse e di eventuali ricavi/spese non operativi.

5.3 - Parametri per la sede / divisione Trading (dal 2005)

.. Indice di Venduto: espresso in tonnellate, rappresenta il totale dei volumi dei prodotti commercializzati dalla divisione Trading, prevalentemente provenienti dal- l'esterno dei suoi stabilimenti produttivi, nell'anno solare di riferimento, confrontati con il budget di vendita.

.. Indice Qualità: esprime il raggiungimento e il mantenimento delle certificazioni di qualità per il singolo stabilimento / sede, nell'anno solare di riferimento.

.. Indice di Customer Satisfaction: è dato dal risultato dell'elaborazione dei questionari inviati ai clienti nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento per ciascuno dei business principali (farine, semi, granaglie..), con criteri analoghi all'indice di Customer Satisfaction relativo alla Sede / divisione industriale

Indice di redditività: è dato dal valore del "Risultato" della società, confrontato al corrispondente valore di budget, entrambi valutati prima delle tasse e di eventuali ricavi/spese non operativi.

Determinazione del Premio

a) Valore Base

Il Valore Base del premio di partecipazione per il quadriennio 2004-2007 è concordato in Euro 5.650 da suddividere in quattro quote annuali di uguale valore, pari ad Euro1.412,5

b) Parametrazione del Valore Base

Livello	Parametrizzazione	Valore
1 - 2 - 3	111	1.567,88
4 - 5 - 6	100	1.412,50
7 - 8 - 9 - 10	83	1.172,38

c) Peso degli indici

Peso degli Indici	PMA	PCO	ANC	Sede, Dov. Industr.	Sede Div. Trading
Indice di Redditività	5	5	5	5	5
Indice di Produzione	50	50	50	-	-
Indice di Vendita	-	-	-	50	50
Indice di Qualità	35	35	35	35	35
Indice di Formazione	10	10	10	-	-
Indice di Customer Satisfaction	-	-	-	10	10
Totale	100	100	100	100	100
Correzione per Assenteismo(eventi di malattia, esclusi congedi per maternità)					
Deduzione % sul premio totale acquistato					
Da 0 a 3 eventi	0%	0%	0%	0%	0%
Da 4 a 6 eventi	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%

Oltre 6 eventi	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%
Per dipendenti con invalidità superiore al 50%, il numero di eventi verrà raddoppiato					

N.B. Indice di Vendita ed Indice di Customer Satisfaction hanno dei valori specifici rispettivamente per la Sede/Divisione Industriale e per la Sede/Divisione Trading.

d) Valorizzazione degli indici

Moltiplicatore del Peso	0,8	1	1,2
Indice di Redditività	A - 5% Margine di Contribuzione	A = Budget	A + 5% Margine di Contribuzione
Indice di Produzione	B - 4%	B = (Budget - 4%)	B + 4%
Indice di Vendita	B - 4%	B = (Budget - 4%)	B + 4%
Indice di Qualità		1 = Certificazione Acquisita 0 = Certif. Non acquisita o persa	
Indice di Formazione	85%	90%	95%
Indice di Customer Satisfaction	90,00	95,00	100,00
Nota: Il valore "B" del budget di Produzione (e corrispondemente quello di vendita) verranno depurati da situazioni ed eventi eccezionali (es. fermate per black-out elettrico, per overstock, etc.), non previsti e non prevedibili a livello di budget.			

Aventi diritto al premio e pagamento

.. Hanno diritto al premio di partecipazione le persone in forza al momento dell'erogazione a saldo, pro quota in dodicesimi nel caso siano stati assunti durante l'anno di riferimento.

.. Le persone che risolvono il loro rapporto di lavoro prima della suddetta erogazione, riceveranno un'erogazione pari alla cifra liquidata l'anno precedente, pro-quota.

.. Per le persone in contratto part time ferme restando le regole sopra esposte, sarà prevista un'erogazione pro-quota in funzione del loro orario di lavoro.

.. Il premio sarà erogato con un acconto pari a 300 Euro con il cedolino del mese di Dicembre dell'anno in corso, e conguagliato in un'unica soluzione con il cedolino di Maggio, a fronte dei dati effettivi consolidati.

Obbiettivi e Target per l'anno 2004

Vedi Allegato B

Verifiche

Al fine di avere un'idea complessiva dell'andamento dei parametri che concorrono a determinare il premio di partecipazione, le Parti si incontreranno a livello locale e quadrimestralmente per la comunicazione e il commento dell'andamento dei suddetti parametri. Le verifiche saranno supportate da parte dell'azienda da documentazione idonea e coerente con gli obbiettivi della verifica stessa.

6. Istituti Aziendali

Sostituti assenti

In merito alla figura del Sostituto Assente, le Parti concordano su quanto segue:

.. Si definisce Sostituto Assente la mansione occupata da persone, designate dall'Azienda, adeguatamente formate per essere in grado di operare autonomamente in qualsiasi posizione dell'area Produttiva di turno (esclusa la

Centrale Termica che necessita di patente di 1°).

.. I Sostituti Assenti continueranno ad essere chiamati a sostituire eventuali assenze, con priorità rispetto a turnisti titolari delle normali posizioni di lavoro.

.. Ricorrendo le caratteristiche di cui sopra i Sostituti Assenti hanno inquadramento in cat. 5 del vigente CCNL.

Indennità di chiamata

L'indennità di chiamata è un istituto vigente in tutti i siti in Italia, concepito per compensare il disagio di un'imprevista variazione del proprio orario di lavoro. Le regole a regime che governano tale istituto sono le seguenti:

.. Per i turnisti a ciclo continuo (esclusi i sostituti assenti) la chiamata viene erogata solo nel caso in cui venga richiesto un cambio di orario o la perdita di un riposo o comunque in caso di sostituzione di una persona mancante nella squadra di turno, con un anticipo uguale o inferiore a 7 (sette) giorni.

.. Per i giornalieri e i turni avvicendati, vale il principio sopraesposto, con eccezione dei Quadri e degli impiegati direttivi.

.. Per i Sostituti Assenti, con le caratteristiche di cui sopra, l'indennità di chiamata sarà erogata ogni volta che essi perdano giornate di riposo o abbiano variazioni rispetto al loro orario di riferimento.

.. L'ammontare di tale erogazione, a partire dal primo luglio 2004 sarà pari a 30,00 euro per tutti, ad eccezione dei Sostituti Assenti per i quali ammonterà a 42,00 Euro.

.. Per gli Stabilimenti ove non sia ancora completata la struttura dei Sostituti Assenti sopra descritta, l'indennità di chiamata sarà di 30,00 Euro per tutto il personale, ogni volta che lo stesso perda giornate di riposo o variazioni rispetto all'orario di riferimento.

Indennità di Riposo Intermedio

Al personale in turno a ciclo continuo e avvicendato che per motivi organizzativi non possa usufruire del riposo intermedio di mezzora previsto dalla legge sarà riconosciuta un'indennità pari al 6,50% sulla retribuzione base.

7. Sicurezza e Appalti

Le tematiche legate alla sicurezza e alle attività conferite in appalto hanno da sempre costituito un'importante elemento di attenzione per Azienda e Organizzazioni Sindacali.

A tale scopo le Parti puntualizzano quanto segue.

Attività per la Sicurezza

Nel rispetto delle normative vigenti, l'Azienda:

.. effettua due incontri annuali in ogni sito, alla presenza del Medico competente, del Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione di sito, del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e del Responsabile Sicurezza e Ambiente di Gruppo. In tale sede vengono analizzate le attività svolte, individuate criticità e proposte soluzioni;

.. Programma investimenti mirati, per i quali stanziati appositi budget che, come visto in premessa, costituiranno parte delle comunicazioni semestrali al Coordinamento Nazionale, nonché, a richiesta, a livello locale.

Attività per gli Appalti

L'Azienda ha predisposto:

.. Un sistema per qualificare le imprese a cui conferisce lavori in appalto;

.. Una verifica preventiva documentale sul corretto adempimento da parte delle imprese appaltatrici di tutte le normative vigenti in materia di sicurezza, fiscali e previdenziali.

.. Una direttiva per informare le ditte appaltatrici qualora emergano situazioni di presunta violazione delle normative vigenti in materia di orario di lavoro e di riposo giornaliero.

Inoltre semestralmente, Direzioni di sito e RSU si incontreranno per reciproche comunicazioni sulle attività conferite in appalto, nonché per evidenziare eventuali criticità.

8. Qualità e Tracciabilità

L'Azienda ha predisposto un piano di Certificazione della Qualità secondo le norme ISO 9001/2000. Tali norme prevedono, tra l'altro, la tracciabilità dei lotti di produzione per:

.. programmazione di interventi tempestivi in caso di necessità di recupero dei lotti dal mercato

.. monitoraggio dei lotti, in termini qualitativi, a fini documentali richiesti dai clienti

.. rispetto delle disposizioni in materia di etichettatura di prodotti di origine OGM.

La tracciabilità e la qualità sono pertanto elementi fondamentali di valore aggiunto ai prodotti, e concorrono a garantire la sicurezza degli stessi, ancor più fondamentale nel caso di trasferimento diretto dalla produzione al consumo, senza ulteriori controlli intermedi.

9. Previdenza Complementare

Le Parti concorderanno iniziative tese a informare i lavoratori dei vantaggi dell'iscrizione al fondo ALIFOND.

Allegato A: Indice di Customer satisfaction

Allegato B: Obiettivi e target per l'anno 2004

ALLEGATO A – INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION

Descriviamo l'indice con riferimento alla Sede/Divisione Industriale (ex Cereol Italia) che gestisce:

- .. la vendita di Farine
- .. la vendita di Olio Sfuso
- .. la vendita di Olio Confezionato

In modo analogo si potrà costruire (dal 2005) l'indice della Sede / Divisione Trading (ex Bunge Global Markets) con riferimento ai suoi business caratteristici (semi, farine, granaglie ...).

Nota - In ciascuno dei due casi (Sede /Div. Industriale e Sede/Div. Tading) l'indice di Customer Satisfaction NON terrà conto dei dati relativi alle vendite tra le due Divisioni.

Nell'ambito della certificazione di Qualità ISO 9001/2000, particolare enfasi è data alla Customer Satisfaction (= Soddisfazione del Cliente) che deve pertanto essere costantemente monitorata.

La funzione "Assicurazione di Qualità" ha messo a punto e sperimentato nel corso del 2003 dei questionari a cui i Clienti vengono richiesti di rispondere, mediante apposizione di semplici crocette sotto i simboli:



Molto Soddisfatto



Soddisfatto



Non Soddisfatto

I questionari sono specifici per la Vendita di Farine, la Vendita di Olio Sfuso e la Vendita di Olio Confezionato.

Ciascuno di tali questionari (copia riportata nel seguito) contiene una quindicina di domande, una decina delle quali riguarda il "Servizio al Cliente", di responsabilità della Sede, mentre le rimanenti riguardano la qualità o aspetti di logistica di stabilimento, indipendenti dalla attività di sede.

Ai fini della valutazione dell'Indice di Customer Satisfaction vengono considerate solo le domande attinenti alle attività sotto la responsabilità di Sede, indicate nelle tabelle di seguito.




La risposte ai quesiti vengono consegnate, valutando poi il peso di ciascun business (ossia il suo fatturato), e correggendo tale valore per tenere conto del fatturato relativo ai clienti che hanno effettivamente risposto.

Si riporta, quale esempio, la situazione relativa al monitoraggio di Customer satisfaction dell'anno 2003:




CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2003					
	Risultato Medio	Fatturato	% Fatturato corrispondente ai clienti che hanno dato risposta	Fatturato corrispondente ai clienti che hanno dato risposta	Esito Ponderato

	(1)	(2)	(3)	(4) = (2)x(3)	
Farine	86,3	235.446.000	2%	4.108.920	7,38
Olio Sfuso	96,9	129.814.000	33%	42.838.620	75,34
Olio Conf.	100,0	30.166.000	25%	7.541.500	13,69
Totali		395.426.000		55.089.040	
INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION ----->					96,41

Questionario di "Customer Satisfaction" Clienti Olio Sfuso: Risultati 2003




Aspetto del servizio	Soddisfazione		
Documetanzione contrattuale standard			
			
1. Specifiche-schede di sicurezza	29%	71%	0%
2. Chiarezza "conferma di vendita"	41%	59%	0%
Logistica			
3. Predisposizione piano consegna	65%	35%	0%
5. Rispetto piano di consegna	65%	29%	6%
Elementi di accompagnamento al prodotto			
9. Certificati e dichiarazioni	35%	65%	0%
Post vendita			
11. Procedura abbuoni	24%	65%	12%
12. Controllo posizione pagamento	24%	65%	12%
13. Analisi e gestione reclami	24%	65%	12%
14. Assistenza tecnica	41%	59%	0%

Questionario di "Customer Satisfaction" Clienti Farine: Risultato 2003

Aspetto del servizio	Soddisfazione		
Documentazione contrattuale standard			
			
1. Chiarezza "conferma di vendita"	75%	25%	0%
Logistica			
2. Rispetto termini contrattuali di consegna	75%	25%	0%
3. Capacità di far fronte a esigenze improvvise	63%	38%	0%
4. modalità di accettazione al carico	0%	88%	13%
Elementi di accompagnamento al prodotto			
8. Sicurezza, contaminanti	0%	75%	25%
Post vendita			
10. Procedura abbuoni	0%	75%	25%
11. Controllo posizione pagamento	0%	88%	13%
12. Analisi e gestione reclami	25%	38%	38%

13. Assistenza tecnica	38%	50%	13%
------------------------	-----	-----	-----

Questionario di "Customer Satisfaction" Clienti Bottling: Risultati 2003

	Area A		
Aspetto del servizio	Percentuale di risposte per ogni domanda		
			
Documetnazione contrattuale standard			
1. Chiarezza Listini	25%	75%	
Logistica			
2. Puntualità nel confermare la data di consegna	25%	75%	
3. Rapidità nella ricezione dell'ordine		100%	
4. Disponibilità a soddisfare le urgenze	25%	75%	
5. Rispetto piano di consegna	25%	75%	
6. Corrispondenza del carico a quanto ordinato	25%	75%	
Qualità del prodotto consegnato			
11. Rispetto del periodo residuo di shelf life	25%	75%	
Elementi di accompagnamento del prodotto			
12. Documenti di trasporto	25%	75%	
Post vendita			
13. Coerenza della fatturazione con quanto consegnato	25%	75%	
14. Analisi e gestione reclami	25%	75%	

ALLEGATO B - OBIETTIVI E TARGET ANNO 2004

Indici	Budget		PMA	PCO	ANC	Sede/Div. Industr.	Sede/Div. Trading
Indice di redditività (Margarine di Contribuzione)	Mio -0,296 42,415	0,8 1 1,2			-2,417 -0,296 -1,825		n.a.
Indice di Produzione	1.528.612	0,8 1 1,2		1.408.769		n.a.	n.a.
Indice di Vendita Industriale Divisione	1.584.100	0,8 1 1,2		n.a.		1.459.907 1.520.736 1.581.565	n.a.
Indice di Vendita Trading	n.a.	0,8 1 1,2		n.a.		n.a.	n.a.

Divisione					
Indice Customer Satisfaction		0,8 1 1,2	n.a.	90 95 100	n.a.
Divisione Industriale					
Indice Customer Satisfaction			n.a.	n.a.	n.a.
Divisione Trading					
Indice di qualità			1=Certificazione Acquisita 0=Certif. non acquisita o persa		n.a.
Indice di formazione		0,8 1 1,2	85% 90% 95%	n.a.	n.a.

Note: 1) n.a. = non applicabile

2) per il 2004, l'Indice di Redditività si riferisce alla sola Divisione industriale (Ex Cereol Italia)

3) per il 2004, l'Indice di vendita include anche i volumi di trading di SV e Vado