



Zola Predosa, 29.08.2016

RACC/AR

SPETT. LI
RSU/RSA MFM

RACCOMANDATA A.R. SEGRETERIE NAZIONALI DI:
(CON PREGHIERA DI INOLTARE ALLE SEGRETERIE TERRITORIALI DI RIFERIMENTO) E RSA

FILCAMS CGIL SEGRETERIA NAZIONALE
VIA LEOPOLDO SERRA N. 31
00153 ROMA
ALLA C.A. E. CAMELLINI

FISASCAT CISL SEGRETERIA NAZIONALE
VIA DEI MILLE N° 56
00185 ROMA
ALLA C.A. D. GUARINI

UILTRASPORTI UIL
VIA DI PRISCILLA, 101
00199 ROMA
ALLA C.A. M. VERZARI

SLC CGIL SEGRETERIA NAZIONALE
PIAZZA SALLUSTIO, 24
00187 ROMA
ALLA C.A. R. SACCONI

FISTEL CISL SEGRETERIA NAZIONALE
VIA SALARIA 83-
00198 ROMA
G. MAURO

UILCOM UIL SEGRETERIA NAZIONALE
VIA DI TOR FIORENZA, 35
00199 ROMA
ALLA C.A. G. GOZZO

UGL TELECOMUNICAZIONI SEGRETERIA NAZIONALE
VIA GIOVANNI DA PROCIDA, 20
00162 ROMA
ALLA C.A. BARBUCCI

SNATER
VIA DARDANELLI 13
00195 ROMA



ALLA C.A. F. FANASCA

**UILTUCS-UIL SEGRETERIA NAZIONALE
VIA NIZZA 128
00198 ROMA
ALLA C.A. M.MARRONI**

**UGL IGIENE AMBIENTALE
VIA FARINI 16
00185 ROMA**

**FIOM CGIL SEGRETERIA NAZIONALE
CORSO TRIESTE, 36
00198 ROMA
ALLA C.A. C.OMICIOLO**

**FIM CISL SEGRETERIA NAZIONALE
CORSO TRIESTE, 36
00198 ROMA**

**UILM UIL SEGRETERIA NAZIONALE
CORSO TRIESTE, 36
00198 ROMA**

**UGL METALMECCANICI
VIA PRINCIPE AMEDEO, 23
00198 ROMA**

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
VIA FORNOVO, 8
00192 ROMA
DIV.VIII**

**E.P.C. LEGACOOP NAZIONALE
VIA GUATTANI 9
00161 ROMA**

OGGETTO: richiesta Cassa Integrazioni Guadagni Straordinaria per riorganizzazione Manutencoop Facility Management Spa ai sensi dell'art. 21 comma 1 lettera a) e comma 2) del Decreto Legislativo 148 del 14 settembre 2015 e del Decreto Ministeriale 94033 del 13/01/2016 – richiesta esame congiunto ai sensi dell' art. 24 Decreto Legislativo 148 del 14 settembre 2015, per il personale inquadrato nel settore industria.

Con la presente vi comunichiamo la necessità di Manutencoop Facility Management S.p.A, azienda leader nel mercato del Facility Management, con sede legale in Zola Predosa (Bologna), Via Ubaldo Poli n. 4 - 40069, di ricorrere, per un ulteriore periodo, alla Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria per riorganizzazione.

La Manutencoop Facility Management SpA ha un fatturato di circa 725 ml di euro e occupa

14.154 dipendenti articolati in diversi settori di attività; in particolare nel settore Igiene (pulizia e sanificazione con circa 11.670 addetti inquadrati nel settore terziario) e nel settore manutenzioni nel quale operano circa 1.700 addetti che sono inquadrati nel settore industria, codice statistico contributivo 11307 e codice statistico contributivo 10621.

A supporto delle attività opera il personale di coordinamento dei servizi di area e di commessa (circa 380 persone) e gli addetti agli staff centrali (circa 258 persone).

La struttura operativa della società è articolata sul territorio con una suddivisione in aree organizzative di intervento:

SEDI/AREE:

Sede di Bologna alla quale fanno capo :

- Staff Centrali
- Area Emilia
- Staff Operation;

Sede di Mestre alla quale fa capo:

- Area Triveneto;

Sede di Milano alla quale fanno capo:

- Area Nord Ovest;
- Altri Staff di Sede;

Sede di Modugno:

- Area Puglia Abruzzo e Basilicata;

Sede di Napoli:

- Area Centro Sud;

Sede di Palermo:

- Area Centro Sud;

Sede di Roma:

- Area Centro ;

Sede di Torino:

- Area Nord Ovest;

Area Servizi Cross:

(tale area ha una articolazione organizzativa per cliente/mercato, con risorse distribuite su tutto il territorio nazionale).

L'intervento della CIGS per riorganizzazione, oggetto della presente procedura di consultazione sindacale, concerne il personale inquadrato nel settore industria con codice statistico contributivo 11307 e codice statistico contributivo 10621 (manutentori, tecnici, coordinatori etc.) circa 1700 lavoratori, dei quali 94 dovrebbero essere interessati a partire dal 4 novembre 2016, con la necessaria gradualità e per 10 mesi, dall'intervento della CIGS per riorganizzazione; (prevediamo che circa 80 lavoratori saranno sospesi a partire dal 4 novembre 2016, mentre il restante personale dovrebbe essere sospeso entro la fine dell'anno).

Pertanto il periodo previsto di intervento della Cassa Integrazioni Guadagni Straordinaria è della durata di 10 mesi, con decorrenza dal 4 novembre 2016 per un numero complessivo massimo di n. 94 lavoratori che verranno sospesi dal lavoro a zero ore.

Ricapitolando, i punti salienti della riorganizzazione che ha investito quest'azienda:

- contesto socio economico italiano dell'ultimo quinquennio;
- contrazione rilevante delle attività di Facility;
- spending review (anno 2012), intervento che ha generato contrazioni nell'ordine del 5% e 10% dei servizi erogati dalle aziende del terziario a favore delle pubbliche amministrazioni;
- riduzione dei volumi delle attività delle principali commesse di facility nell'ordine del 70% (anno 2013);
- migrazione delle attività verso aziende più piccole e riduzione dei prezzi;
- nell'ambito privato, standard sempre più bassi e conseguenti contrazioni dei volumi assegnati alla scrivente all'interno delle nuove assegnazioni dei servizi.

Sempre più spesso, la società si è trovata a gestire situazioni di eccedenze del personale anche in termini di ore, anche in circostanze particolari, anche in fase di acquisizione e cessazioni appalti.

Ci si è ritrovati infatti, in tutti i casi, ad intraprendere azioni finalizzate alla salvaguardia occupazionale attraverso l'utilizzo degli ammortizzatori sia interni che esterni quali:

- Piano di smaltimento di ferie collettive e creazione di meccanismi di rotazione ad hoc;
- la mobilità territoriale;
- l'utilizzo di ammortizzatori sociali (CIGS, CIG in Deroga, Contratti di Solidarietà);
- la collocazione in mobilità dei lavoratori, ex art. 4 e 24 L.223/91, in base al criterio della non opposizione.

La storia della commessa Telecom all'interno del nostro gruppo, la più importante commessa del settore manutentivo per la scrivente, evidenzia in maniera netta, i molteplici scenari del mercato italiano nell'ultimo quinquennio. Dal 2013 infatti la committenza ha intrapreso delle azioni commerciali che hanno generato una forte riduzione del servizio assegnato, che ancora oggi impatta sulla nostra economia. La scrivente azienda, allineandosi all' involuzione della commessa stessa, è riuscita a salvaguardare i livelli occupazionali intraprendendo le azioni su elencate pur sostenendo il forte sacrificio in termini economici.

Nell'arco dell'ultimo biennio il settore manutentivo è stato interessato da molteplici riduzioni/cessazioni di servizio capillarizzate sull'intero territorio nazionale.

Si è registrata la perdita/riduzione dei servizi all'interno di importanti commesse, ad esempio Ospedale Papardo di Messina, Fiera e Aeroporto di Bologna, Pirelli di Milano e Azienda Servizi Sanitari di Udine. Azioni queste che hanno generato per la scrivente, perdita di volumi e di prestigio nel settore.

Tali episodi hanno confermato la tendenza del mercato ad utilizzare quale leva principale quella del prezzo, infatti si richiede maggiore flessibilità e riduzione dei prezzi del facility generando quindi l'assegnazione sempre più frequente ad aziende di piccole dimensioni. In effetti si riscontra sempre di più:

- una tendenza all' ulteriore riduzione dei ricavi accompagnati da una riduzione della marginalità;
- una tendenza alla riduzione del back-log dovuta sia ad una contrazione del mercato sia allo slittamento delle aggiudicazioni ed ad una forte tensione sui prezzi.

Nell'arco dell'ultimo biennio le contrazioni hanno interessato non solo il mondo del *facility*

ma anche quello dell'igiene e sanificazione, infatti la scrivente ha registrato anche in questo settore la riduzione o la perdita dei differenti appalti quali ad esempio Carrefour Piemonte, Consip 3 Toscana, Ausl Bologna Servizi Economici, Fcrservizi di Palermo, Trieste e Venezia, Infrastrutture Lombarde di Milano e Roma e Asl Alto Adige Ospedale di Bressanone e Vipiteno.

La perdita delle commesse o la riduzione dei servizi è generata, come a tutte le parti noto, dal mutamento delle esigenze e della domanda.

Tale cambiamento è conseguente alle mutate tecnologie, la committenza ha sempre di più la necessità di ricevere servizi più efficienti, risposte articolate in tempi brevi dal proprio fornitore, interventi sempre più mirati e correlati ai nuovi fabbisogni tendenzialmente più variegati ed imprevedibili.

Una risposta celere ed efficiente alle richieste della committenza avviene sia tramite l'inserimento di figure qualificate e professionalizzate a presidio di ogni servizio da erogare, sia grazie alle differenti e diffuse tecnologie sviluppate negli anni. Per ovvi motivi le aziende di piccole dimensioni recepiscono facilmente tali mutamenti e le esigenze di mercato, viceversa aziende importanti come il gruppo MFM sono costrette ad adeguarsi alle evoluzioni descritte attraverso:

- riorganizzazione dei processi finalizzate allo snellimento delle tempistiche di erogazione del servizio;
- professionalità delle figure interessate all'erogazione dello stesso;
- razionalizzazione delle attività;
- eliminazione delle fasi intermedie per una risposta celere;
- servizio efficiente rapportato alla contrazione dei volumi.

Quindi il principio cardine della riorganizzazione di un gruppo di queste dimensioni è la valorizzazione delle competenze delle risorse in capo allo stesso; a tal proposito la scrivente ha avviato un piano di riorganizzazione nel biennio precedente finalizzato alla riqualificazione e la ricollocazione delle risorse interessate (ai tempi 293 dipendenti). Infatti il 70% delle criticità sono state gestite.

Nonostante le azioni intraprese, risulta necessario ultimare il processo di riorganizzazione che metterà Manutencoop Facility Management Spa nella condizione di competere meglio sul mercato, differenziandosi dai *competitors* che agiscono esclusivamente sulla leva del prezzo, salvaguardando, al contempo, i livelli occupazionali e investendo sulle professionalità presenti in Azienda. Una mera attività di riduzione costi non supportata dal miglioramento dei processi ed innovazione rischierebbe di condurre l'Azienda in un circolo vizioso.

L'obiettivo è quello di garantire ai clienti le tecnologie, i processi e gli strumenti migliori, utilizzando l'esperienza maturata negli anni dai dipendenti, che fino ad oggi hanno operato nel settore del Facility, e sono stati protagonisti dei cambiamenti derivanti dalle evoluzioni di mercato.

Con la seconda fase del processo di riorganizzazione riusciremo a recuperare il terreno perduto riportando l'azienda ai livelli di competitività e redditività precedenti assicurando un nuovo rilancio che consolidi la sua posizione di leadership nel settore del Facility Management (a riprova vi sono le ultime assegnazioni di servizi che verranno attivate nell'anno 2017, acquisite sulla base delle innovazioni introdotte nei processi di erogazione delle prestazioni).

L'andamento economico negativo dell'ultimo quinquennio, ha generato rilevanti eccedenze occupazionali che l'Azienda è riuscita parzialmente ad assorbire. Percorso questo che ci permette di aumentare la capacità del personale e di rendere possibile allo stesso tempo di operare in ambiti diversi e vari, nel nuovo contesto competitivo.

Attraverso la fungibilità operativa che abbiamo creato e che continueremo a creare, attraverso un processo di riqualificazione professionale di tutto l'organico da ricollocare; partendo *background* professionale di ogni figura saremo nelle condizioni di ultimare il processo di riorganizzazione intrapreso creando le opportunità necessarie ad impiegare al meglio tutte le unità interessate.

Sulla base degli studi sulla domanda di lavoro già svolti nell'ultimo biennio, Manutencoop Facility Management SpA ha realizzato e continuerà a realizzare interventi formativi strutturati al fine di creare nuove opportunità.

Tutto ciò premesso l'intervento della cigs per riorganizzazione verrà realizzato attraverso azioni di riconversione e riqualificazione professionale caratterizzate da:

- eliminazione/integrazione attività e riduzione dei livelli coordinamento;
- professionalizzazione ed autonomia delle figure intermedie;
- intensificazione di rapporti diretti verso la committenza;
- introduzione ampia e diffusa di strumenti e soluzioni tecnologiche avanzate (utilizzo di palmari , *software* per gestione dati etc.);
- creazione di centrali operative deputate alla conservazione e gestione complessiva dei dati;
- ridisegno dell'intero processo operativo e adozione di migliori *standard* di qualità ed efficienza nel servizio;
- formazione specifica e mirata del personale eccedente;

- introduzione di punti nevralgici per la gestione/risoluzione delle criticità connesse al servizio attraverso lo sviluppo e l'utilizzo di software sempre più competitivi.

Il programma di riorganizzazione è basato su importanti investimenti in IT perché strettamente correlato alle innovazioni tecnologiche, operative di processo. Il mondo dei servizi è basato sulla gestione degli stessi direttamente dal cantiere e quindi l'introduzione mirata di strumenti tecnologicamente avanzati coadiuvata da figure professionalizzate rendono possibile un'organizzazione e una fruizione del servizio sempre più efficiente.

Il nostro programma di formazione mirata all'utilizzo degli strumenti implementati e che andremo altresì ad implementare ci permetterà di arricchire le competenze, la flessibilità e la riconversione delle risorse in mansioni diverse.

La distribuzione territoriale del gruppo MFM è alla base della necessità di attuare una riorganizzazione con conseguente sviluppo territoriale strettamente correlata alla gestione del business sul cliente.

Le Aree organizzative sono così distribuite:

- Sede e Area Emilia Romagna
- Area Nord Ovest (Lombardia, Piemonte, Valle D'Aosta e Liguria);
- Area Nord Est (Veneto, Trentino e Friuli Venezia Giulia).
- Area Centro (Toscana, Umbria e Marche);
- Area Centro Sud (Lazio, Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna).
- Area Abruzzo, Molise, Puglia;
- Area servizi Cross Settore Telecom e grande Distribuzione .

Le Aree costituiscono per MFM un importante valore aggiunto ed un vantaggio competitivo, che occorre esaltare ridefinendo le funzioni di ogni *staff* di area articolandone nuovamente compiti e responsabilità nel mutato contesto.

Ultimato il processo di riorganizzazione, lo *staff* si occuperà di:

- Articolazione degli obiettivi economici aziendali (BP e BDG);
- Controllo e monitoraggio delle *performance* economiche, analisi degli scostamenti e indicazione azioni correttive;
- Indirizzi sulle politiche del personale (compresa la formazione professionale) e sul costo del lavoro (str.-suppl-interinali etc.);
- Supporto specialistico;

- Elaborazione di progetti innovativi (compresa innovazione di processo) e indirizzo sulle *best practices* aziendali;
- Supporto amministrativo e legislativo;
- Coordinamento con le funzioni di *staff* centrali.

L'obiettivo è garantire maggiore autonomia decisionale alle Aree operative che avranno la piena responsabilità di:

1. *Budget e performace* economica dei contratti di portafoglio;
2. Gestione del cliente;
3. Sviluppo delle commesse;
4. Gestione ed operatività (costi diretti, investimenti, organizzazione *start up*, offerte commerciali etc.)

Tali azioni, permetteranno una maggiore efficacia dell'azione commerciale dell'Azienda per meglio soddisfare le richieste del cliente, anche in virtù delle evoluzioni di mercato attese. In altri termini, grazie alla nostra articolazione territoriale potremo essere più "vicini" ai clienti interpretandone meglio bisogni e potenzialità di diversificazione dei servizi richiesti.

La crescita delle responsabilità e delle autonomie delle Aree, l'inserimento di nuove professionalità, in grado di rilevare e gestire in tempo reale le informazioni di ogni cantiere presente nel territorio nonché il servizio svolto nello stesso, genererà la riduzione dei costi indiretti e maggiore produttività e rendimento, (contrazione tempi di reazione versus cliente interno ed esterno, impiego di maggiori risorse ed energie nello svolgimento del servizio e nella gestione emergenze, maggiore elasticità ed efficienza nella gestione delle richieste straordinarie da parte della committenza, nuovi settori da esplorare e maggiore competitività nel mercato anche privato).

Un importante intervento di riorganizzazione dovrà interessare anche gli *staff* centrali della Società, attraverso azioni di *rightsizing* e di innovazione dei processi organizzativi, prevedendo l'introduzione di nuovi sistemi di *business* che porteranno significative riduzioni di costo e snellimento delle procedure amministrative. E' prevista inoltre una rifocalizzazione sulle attività specifiche di Manutencoop Facility Management SPA.

Manutencoop Facility Management SPA, come accennato ed in funzione delle azioni sopra descritte, attiverà per il personale coinvolto un piano di formazione e riqualificazione volto a far acquisire le competenze necessarie per lo svolgimento delle nuove attività nonché per il reinserimento nel mercato. Il programma di dettaglio con la specifica dei tempi e delle sedi dove si svolgeranno gli interventi formativi è in fase di avanzata predisposizione.

Per il programma di riorganizzazione così come illustrato sono previsti i seguenti investimenti :

TOTALE IMPORTI ANNUI PER INVESTIMENTI PREVISTI:

- anno 2016 € 200.000;
- anno 2017 € 900.000;

Ed in dettaglio

- Progetto Moma 500.000,00
- Progetto E_HR 600.000,00

Sono inoltre stimati interventi formativi (che verranno specificatamente dettagliati nel piano di formazione in corso di elaborazione), per un importo di oltre € 300.000 nel periodo.

Gli investimenti verranno finanziati attraverso l'autofinanziamento (cash flow).

Pertanto, in considerazione di quanto sopra, riteniamo necessario usufruire di un periodo di 10 mesi di Cassa Integrazioni Guadagni Straordinaria per riorganizzazione per un numero massimo di 94 persone.

I lavoratori verranno sospesi a zero ore e l'individuazione dei lavoratori da collocare in CIGS avverrà tenuto conto delle esigenze tecnico - organizzative e produttive aziendali in considerazione dell'attuazione del programma di riorganizzazione aziendale.

Potrà essere esaminata la possibilità di una rotazione parziale dei lavoratori in considerazione delle esigenze tecnico - organizzative e produttive aziendali, connesse al piano di riorganizzazione a condizione che possano essere garantiti i normali livelli di efficienza; si consideri inoltre la scarsa fungibilità del personale eccedente che necessita appunto di riqualificazione professionale.

Tuttavia la società dichiara che i meccanismi di rotazione potranno non riguardare tutte le unità lavorative in ragione delle specifiche professionalità possedute e fino al completamento dei programmi di formazione e riqualificazione professionale.

Si specifica che durante il periodo di sospensione dal lavoro, con ricorso alla CIGS, tutti i lavoratori sospesi saranno interessati da programmi di formazione e riqualificazione professionale, connessi al piano di riorganizzazione, in funzione delle scelte e dei nuovi assetti organizzativi che verranno realizzati per effetto del previsto programma di riorganizzazione.

Gli interventi di riorganizzazione programmati riguarderanno oltre che il personale di Staff Centrali e di Area (inquadro anche in settori diverso da quello industria) quello di manutenzione (inclusi gli operai) ed in particolare le risorse facenti capo all'Area Servizi Cross (che è stata



maggiormente penalizzata dalla perdita di volumi e marginalità), che attualmente gestisce prevalentemente la commessa Telecom e quella della Grande Distribuzione (in totale circa 424 unità).

I criteri di individuazione dei lavoratori da sospendere in CIGS saranno improntati alle esigenze tecnico/organizzative aziendali, stante la necessità della stessa di salvaguardare la propria efficienza e tenuto conto della composizione professionale occupazionale. Per le caratteristiche del programma di riorganizzazione, la modalità operativa di lavoro ed in generale la necessità di salvaguardia della massima efficienza tecnica/organizzativa (avendo anche riguardo della distribuzione territoriale delle eccedenze). Durante il periodo di CIGS non è prevista la rotazione del personale che verrà pertanto sospeso a zero ore.

La Società rimane a disposizione per fornire tutti i chiarimenti in relazione al provvedimento da adottare e si rende disponibile ad esperire l'esame congiunto, al fine di agevolare l'espletamento stesso l'azienda dichiara la propria disponibilità a essere convocata dal 15 settembre 2016.

Distinti saluti

Il Consigliere Delegato al Personale e Organizzazione
(Guido Maria Dealesi)