

VERBALE DEL COMITATO DI PILOTAGGIO
PIANI FORMATIVI SU CONTO FORMAZIONE FONDIMPRESA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO
AUTOSTRADE PER L'ITALIA SPA

Data incontro: 16 / 12 / 2015
Ora inizio/ora fine: 11.00 – 14.30
Luogo incontro: Centro di Formazione "Villa Fassini", Via Giuseppe Donati, 174 Roma

Nome e Cognome	Organismo di Appartenenza	Firma
Cecilia Casula	Org. sindacali dei lavoratori FILT - CGIL	Cecilia Casula
Valter Sensolini	Org. sindacali dei lavoratori FIT - CISL	Valter Sensolini
Valerio Porciatti	Org. sindacali dei lavoratori UILTRASPORTI	Valerio Porciatti
Maurizio Marchionne	Org. sindacali dei lavoratori SLA - CISAL	Maurizio Marchionne
Mauro Romoli	Org. sindacali dei lavoratori UGL TRASPORTI	Mauro Romoli
Marco Micaroni	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa; Giove Clear	Marco Micaroni
Fabio Scappaticci	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa; Giove Clear	Fabio Scappaticci
Alessia Ruzzeddu	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa; Giove Clear	Alessia Ruzzeddu
Inoltre presenti come uditori		
Alfredo Antonini	Org. sindacali dei lavoratori FIT - CISL	Alfredo Antonini
Adriano Razzoni	Org. sindacali dei lavoratori SLA - CISAL	Adriano Razzoni
Paolo Collini	Org. sindacali dei lavoratori UILTRASPORTI	Paolo Collini

--	--	--

Ordine del giorno:

- 1) Tipologie di interventi formativi oggetto di condivisione e perimetro di funzionamento del Comitato.
- 2) Condivisione degli interventi formativi di prima realizzazione.
- 3) Varie ed eventuali.

Verbale d'incontro

Punto 1 OdG

Su tematiche di carattere trasversale e per categorie professionali, le iniziative formative ^{SARANNO} ~~sanno~~ oggetto di condivisione a livello di CPP. Qualora il tema sia di interesse specifico di una singola realtà territoriale, il livello di condivisione è individuato al livello di singola unità produttiva e relativa RSA. E' fatta la possibilità di convocare da parte di ogni rappresentante alle riunioni del Comitato ulteriori rappresentanti, nella misura di una risorsa a singolo tema formativo affrontato, in base alle specificità delle tematiche oggetto di formazione.

Punto 2 OdG

Viene illustrato il documento "Allegato 1 – Sezione A" con le seguenti attività di formazione:

1. Formazione Operatori MCR
2. Formazione Esattori su Primo Intervento
3. Supervisor, Staff e Operatori Contact Center

FORMAZIONE OPERATORI MCR

Viene illustrata l'iniziativa, con particolare riferimento alla docenza impegnata ed ai contenuti formativi che sono illustrati nel documento Allegato 1.


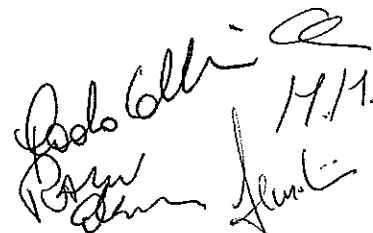

FORMAZIONE ESATTORI SU PRIMO INTERVENTO

Le 2 ore previste per la formazione del primo intervento esattore sono ritenute conformi per gli obiettivi di refresh formativo delle attività già previste e realizzate da parte del comparto esattoriale nel primo intervento. Qualora dovessero venire integrate attività formative per nuove esigenze, le stesse verranno nuovamente concordate con il CPP anche a seguito delle condivisioni su altri tavoli tra azienda e parti sociali attivi sull'argomento.

SUPERVISOR, STAFF e OPERATORI CONTACT CENTER

Nessuna osservazione al riguardo. L'estensione delle attività previste anche al Contact Center della società Tangenziale di Napoli verrà proposta alla stessa da parte dei componenti del Comitato.

Dopo la condivisione degli obiettivi, della finalità, della durata e struttura, dei destinatari e del timing dei sopra citati interventi di formazione, i componenti del Comitato concordano di presentare il piano Formativo dal titolo "Formazione 2016 – prima parte" a Fondimpresa. Si rimanda al documento "Allegato n.1" per una illustrazione di dettaglio delle iniziative.



11/11


Vengono inoltre illustrate le iniziative riportate nel documento "Allegato 1 – Sezione B" che saranno oggetto di ulteriore approfondimento nelle successive riunioni del CPP per la presentazione delle iniziative a Fondimpresa:

4. Alfabetizzazione Informativa e formazione sui SW aziendali
5. Formazione per un' efficace ed efficiente gestione delle attività lavorative
6. Formazione per Categorie Professionali
7. Workshop Formativi e Tematici
8. Bilancio delle Competenze
9. Percorsi di inserimento al ruolo
10. Lingue straniere

Punto 3 OdG

Viene approfondita la modalità di utilizzo dei formatori interni ed il valore aggiunto che l'Academy dei Trainer interni garantisce in termini di miglioramento della professionalità dei colleghi coinvolti in attività formative.

E' allo studio l'inserimento sul Portale Formazione di un Logo "Fondimpresa" ad indicare i corsi finanziati da tale fondo.

Il Comitato condivide la ricomprensione della azienda Giove Clear nelle attività formative condivise.

Nell'organizzazione dei corsi, ove possibile ed in base alle esigenze tecniche ed organizzative, verrà riportata particolare attenzione alle esigenze del personale part time e soggetto a turnazione.

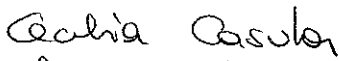
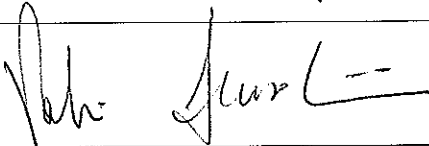

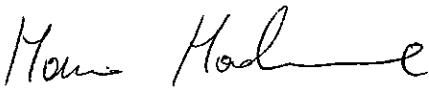

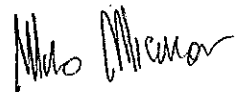
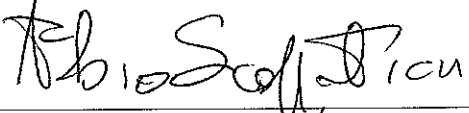

Tutta la documentazione inviata a Fondimpresa in formato cartaceo o elettronico sarà fornita ai componenti del CPP.

La prossima riunione è fissata per il giorno giovedì 28 gennaio 2016 alle ore 10.00 presso il Centro di Formazione di Villa Fassini.

Mariano
Stefano Rinaldi
Ubaldo

M
ca
SLA CISAL
Hans Herber
Vito Ferraro
Roberto
Roma

Roma, 16 / 12 /2015

Nome e Cognome	Organismo di Appartenenza	Firma
Cecilia Casula	Org. sindacali dei lavoratori FILT - CGIL	
Valter Sensolini	Org. sindacali dei lavoratori FIT - CISL	
Valerio Porciatti	Org. sindacali dei lavoratori UILTRASPORTI	
Maurizio Marchionne	Org. sindacali dei lavoratori SLA - CISAL	
Mauro Romoli	Org. sindacali dei lavoratori UGL TRASPORTI	
Marco Micaroni	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa; TBC GIOVE CLEAR	
Fabio Scappaticci	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa	
Alessia Ruzzeddu	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa	
	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa	
	Autostrade per l'Italia Spa; Atlantia Spa; Telepass Spa; Autostrade Tech Spa; Essediesse Spa; Ad Moving Spa	



Comitato Paritetico di Pilotaggio

Riunione del 16 dicembre 2015

Progetti Formativi per il 2016-2017

AV
H.M. V. Colli

AV
H.M. V. Colli

1. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO AL CLIENTE:

1. FORMAZIONE OPERATORI MCR
2. FORMAZIONE ESATTORI SU PRIMO INTERVENTO IMPIANTI
3. WORKSHOP ALL'INTERNO DELL'INIZIATIVA IL CLIENTE AL CENTRO
4. FORMAZIONE ADDETTI COMMERCIALI




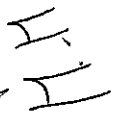
2. FORMAZIONE SUPERVISOR CONTACT CENTER

3. INTERVENTI FORMATIVI SU OPERATORI CONTACT CENTER

4. INTERVENTI FORMATIVI PER UNA PIU' EFFICACE ED EFFICIENTE GESTIONE DELLE ATTIVITA' LAVORATIVE E PROFESSIONALI: PIANIFICAZIONE EDIZIONI A CATALOGO SU TIME MANAGEMENT E PIANIFICAIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

5. INTERVENTI FORMATIVI PER MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI ACQUISITE: CASSETTE DEGLI ATTREZZI PER INCREMENTARE IL KNOW HOW DELLE FAMGLIE PROFESSIONALI AZIENDALI, ANCHE CON FORMAZIONE ESTERNA (ES RUP, DL

6. REALIZZAZIONE DEL PROGETTO IL BILANCIO DELLE COMPETENZE SU TUTTE LE DIREZIONI DI TRONCO E SULLA SEDE DI FIRENZE: SEDI PILOTA DT5 E DT7.




7. WORKSHOP E WBT FORMATIVI E TEMATICI PER I DIPENDENTI: es DIFFUSIONE DI UNA CULTURA IN TEMA PREVIDENZIALE , SENSIBILIZZAZIONE SU TEMATICHE DI SALUTE E PREVENZION, ETC .
8. INTERVENTI FORMATIVI PER LO SVILUPPO E IL MANTENIMENTO DELLE COMPETENZE LINGUISTICHE DEL PERSONALE CHE PER NECESSITA' LAVORATIVE UTILIZZA LE LINGUE STRANIERE
9. ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA SUI PRINCIPALI SOFTWARE GESTIONALI: POSTA ELETTRONICA , OFFICE AUTOMATION, SAP, ETC.
10. PERCORSI DI INSERIMENTO E VALUTAZIONE PER FACILITARE L'INGRESSO IN AZIENDA E AUMENTARE LA CONOSCENZA DELLE COMPETENZE POSSEDUTE DA CIASCUNA RISORSA.

[Handwritten initials]

[Handwritten signatures]





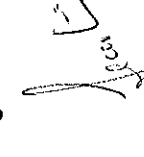
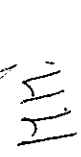


SEZIONE A

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
MM
[Handwritten signature]








Formazione Operatori MCR

- **Obiettivi:** condividere le attività necessarie a rendere omogenea l'applicazione delle procedure di utilizzo del sistema MCR su tutta la rete, con un particolare focus all'orientamento al cliente.
- **Contenuti:** analisi di business case, delle procedure aziendali, e delle modalità operative; Tecniche di Orientamento al cliente.
- **Durata stimata e struttura:** 1 Kick Off da 8 ore di Train the Trainer per Coordinatori Esazione ed 1 risorsa di back, per un totale stimato di 18 trainer interni. Roll-out su tutte le sedi del corso da 6 ore ad operatore, con docenza interna (3 ORE) ed esterna (3 ORE).
- **Destinatari:** circa 900 tra Operatori MCR e di bacino dell'intera rete ASPI.
- **Timing:** Primo semestre 2016 partendo dagli operatori con maggior numero di presenza mensile in turni MCR.

Formazione ESATTORI su PRIMO INTERVENTO

- **Obiettivi:** assicurare il refresh formativo sulle procedure di Primo Intervento Esattore finalizzate al continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, ed all'aggiornamento delle competenze professionali.
- **Contenuti:** illustrazione delle modalità operative per l'esecuzione delle attività affidate al Primo Intervento Esattore per il ripristino ed il mantenimento del corretto funzionamento delle piste di esazione.
- **Durata stimata e struttura:** 2 ore di formazione con docenza interna, da svolgersi presso le piste di esazione con un tecnico Impianti ed un Gestore di Tratta. Nelle Grandi Stazioni docenza con aule numericamente più numerose (fino ad un max di 10-15 esattori)
- **Destinatari:** circa 2.000 Esattori dell'intera rete ASPI
- **Timing:** primo semestre 2016.

Formazione SUPERVISOR, STAFF e OPERATORI CONTACT CENTER

- **Obiettivi:** supportare tutti gli attori del Contact Center, attraverso la migliore interpretazione del proprio ruolo e delle proprie attività professionali, al fine di sostenere gli standard di qualità attesi e la diffusione delle best practices operative.
- **Contenuti:** Tecniche e strategie di gestione dei Team di lavoro; Metodi e strumenti per la creazione di relazioni collaborative; Il processo di valutazione e la gestione dei feedback; La motivazione dei collaboratori e la leva della formazione continua; Metodi e strumenti per la creazione di relazioni collaborative; Gestione del tempo; Tecniche di Orientamento al Cliente; Gestione delle telefonate e delle risposte scritte.
- **Durata stimata e struttura:** 24 ore di formazione, così articolato: per ognuna delle 6 sedi dei Contact Center, 0,5 gg in plenaria per Focus Iniziale; 2 gg di affiancamento per sede; 0,5 gg in plenaria per Focus Finale.
- **Destinatari:** circa 90 risorse tra impiegati e quadri che operano presso le differenti sedi dei contact center aziendali
- **Timing:** Primo semestre 2016

Colli
F
HM
M
e

F
M
M-DR

SEZIONE B




[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]

ALFABETIZZAZIONE INFORMATIVA E FORMAZIONE SUI SW AZIENDALI

- **Obiettivi:** Fornire una conoscenza di base su strumenti informatici in utilizzati dai dipendenti nella gestione lavorativa.
- **Contenuti :** Pillole formative su Office Automation, Posta Elettronica , Sap ed altri software in uso in azienda.
- **Durata stimata e struttura:** 1-4 ore fruite on line (WBT). I corsi saranno di tipo base, avanzato, e su alcune specifiche funzioni software. Saranno messe a disposizione presso le sedi aziendali alcune cuffie per la fruizione dei corsi online
- **Destinatari:** nella fase iniziale i corsi saranno destinati alla popolazione impiegatizia delle Società del gruppo di tutte le sedi territoriali. Le richieste di iscrizione saranno autorizzate dalla linea attraverso il Portale Formazione
- **Timing:** 2016



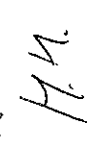


M.M.









ca

Formazione per un' efficace ed efficiente gestione delle attività lavorative




- **Obiettivi:** Fornire un supporto a tutta la popolazione aziendale per una più efficace ed efficiente gestione delle attività lavorative e professionali attraverso la predisposizione di pillole formative inserite nel catalogo della formazione e fruibili on line e in aula (WBT e aule formative tradizionali)
- **Contenuti:** Time Management , Pianificazione e Organizzazione del Lavoro e ulteriori competenze trasversali
- **Durata stimata e struttura:** i corsi sono previsti con differenti durate da 1-2-4-8-16 ore di formazione.
- **Destinatari:** la popolazione aziendale che necessita di formazione
- **Timing:** Maggio-Giugno

Formazione per Categorie Professionali

- **Obiettivi:** Fornire una cassetta degli attrezzi alle categorie professionali aziendali per garantire un costante aggiornamento del know how , anche con formazione esterna.
- **Contenuti:** approfondire le tematiche professionali di interesse di ciascuna categoria professionale garantendo al contempo aggiornamenti normativi.
- **Durata stimata e struttura:** Varie durate in funzione degli obiettivi con moduli da 4-8-16 ore.
- **Destinatari:** categorie professionali aziendali : es RUP, DL
- **Timing:** 2016








MM


13
e

WORKSHOP FORMATIVI E TEMATICI

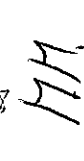
- **Obiettivi:** Diffondere cultura su tematiche di interesse aziendale e Welfare: es Fondo Previdenziale, salute e prevenzione ed altri temi.
- **Contenuti :** Fondo di Previdenza Aziendale: funzionamento, rendimento annuo, vantaggi fiscali; Salute e Prevenzione oncologica per le donne; Altre iniziative
- **Durata stimata e struttura:** Workshop di ½ -1 giornata nelle sedi aziendali e fruizione on line di alcuni contenuti formativi.
- **Destinatari:** Operai, Impiegati e Quadri delle Società del gruppo di tutte le sedi territoriali.
- **Timing:** 2016



Aut. 2



Aut. 2



Aut. 2



Bilancio Competenze

- **Obiettivi:** Fornire una valutazione delle competenze acquisite nel corso della propria esperienza professionale a tutti coloro che volontariamente aderiranno all'iniziativa.
- **Contenuti:** Valutazione delle competenze acquisite, stesura del proprio CV, colloqui di feed back.
- **Durata stimata e struttura:** 2 Workshop di ½ giornata per presentazione dell'iniziativa in ogni sede territoriale in cui verrà attivato il progetto. 2 giorni per ciascuna risorsa aderente.
- **Destinatari:** Operai, Impiegati e Quadri delle Società del gruppo di tutte le sedi territoriali.
- **Timing:** 2016 - 2017

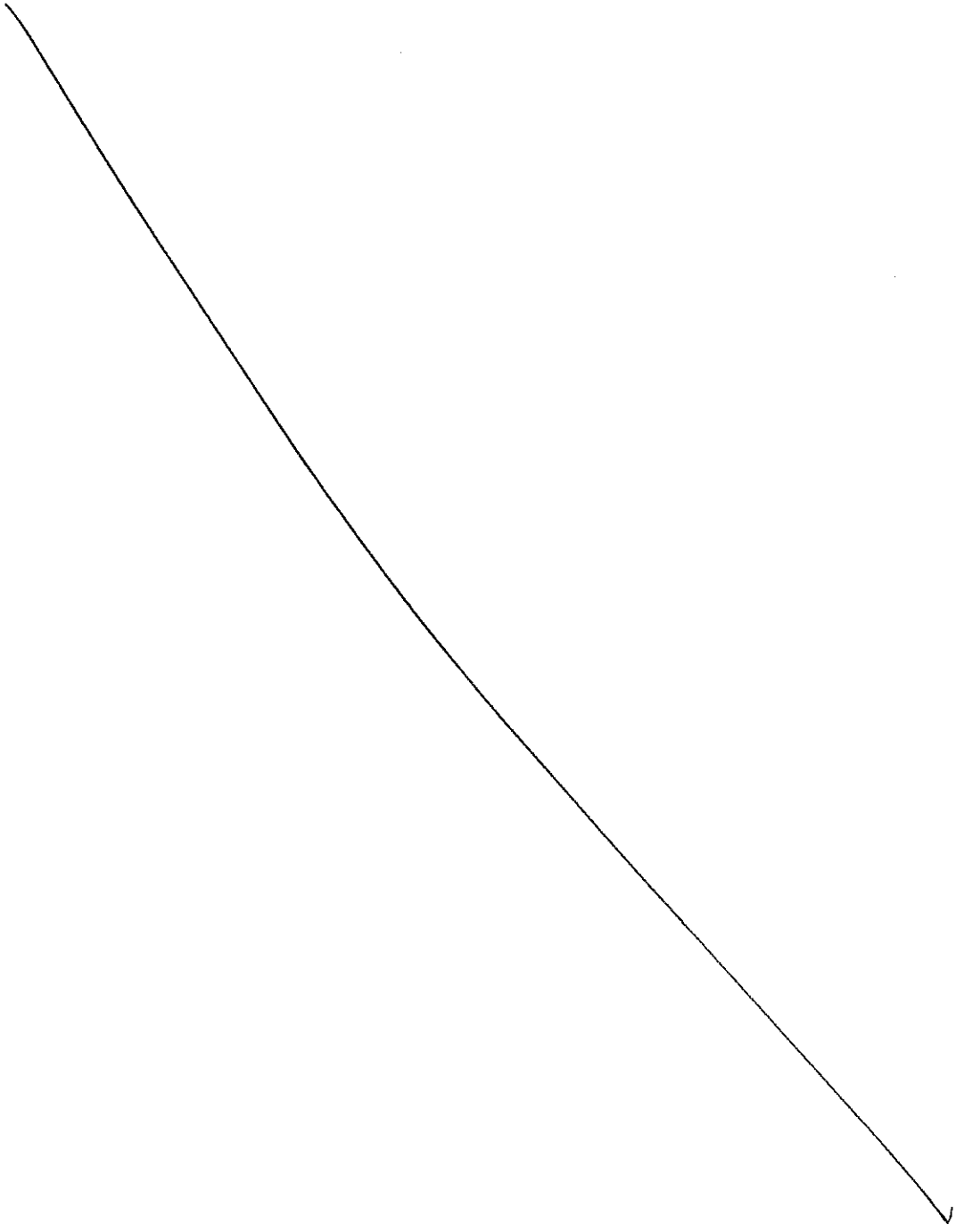
Coll.
Veronica

AM

[Handwritten signature]

CE

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



Handwritten signature and initials at the bottom left of the page.

Handwritten signature and initials at the top right of the page.

PERCORSI DI INSERIMENTO E VALUTAZIONE

- **Obiettivi:** Facilitare l'ingresso in azienda dei neoassunti e facilitare aumentare la conoscenza della competenze possedute da ciascuna risorsa.
- **Contenuti :** Aule formative per trasferire la conoscenza dell'organizzazione e del business aziendale e percorsi di valutazione delle competenze anche per facilitare il cambio di mansione all'interno dell'organizzazione
- **Durata stimata e struttura:** percorsi da 8—16-24 ore fruite in aula
- **Destinatari:** Neo assunti (laureati e diplomati) e personale oggetto di mutamento mansione.
- **Timing:** 2016



MM.

