

PREMIO DI PRODUTTIVITA'

CARONTE & TOURIST S.P.A

PERSONALE MARITTIMO

L'obiettivo del Premio di Produttività è fornire gli strumenti adatti a fronteggiare le nuove richieste del mercato e, quindi, premiare le qualità che esse richiedono.

Al fine della strutturazione del perimetro dello strumento da attivare, sono stati identificati 5 ambiti di misurazione, che concorrono, ciascuno con un'incidenza percentuale predeterminata, al raggiungimento del Premio.

I risultati dei parametri individuati saranno dunque monitorati sia per le prestazioni effettuate dalla collettività della popolazione aziendale, che per singolo equipaggio. Essi concorreranno ognuno in percentuale differente al raggiungimento del premio.

Nello specifico, i risultati ottenuti dalla collettività della popolazione permetteranno di raggiungere il 60% del premio complessivo; i risultati ottenuti dal singolo equipaggio permetteranno di raggiungere il 40% del premio complessivo.

E' stato inoltre previsto un ulteriore parametro – legato all'ambito della sicurezza e valutato per singolo equipaggio – per il quale il raggiungimento del punteggio minimo prefissato – pari a 80 punti su 100 - rappresenta la precondizione necessaria per accedere alla parte del premio legata alla prestazione dell'equipaggio.

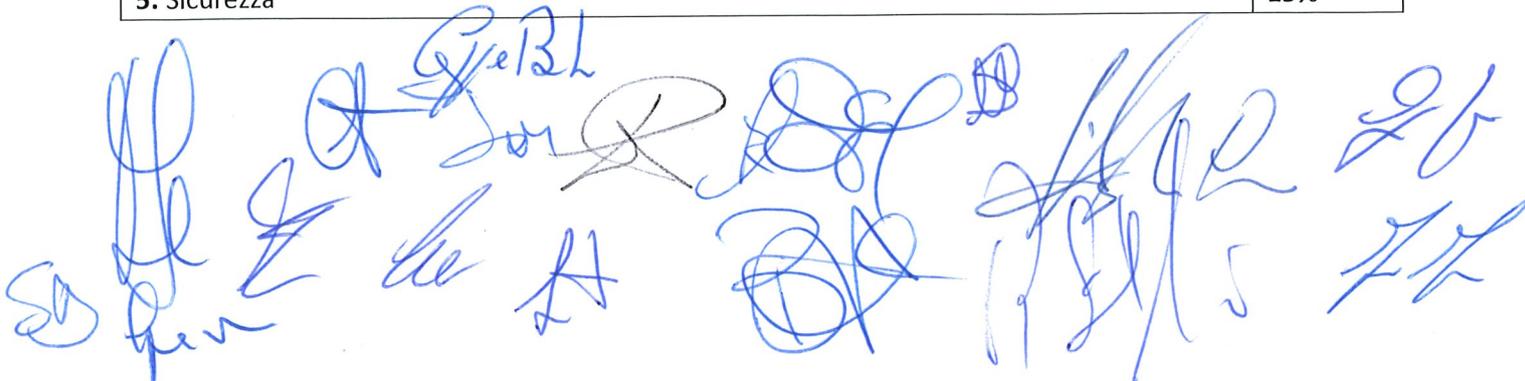
Il premio verrà corrisposto pro quota, parametrato ai giorni paga con esclusione delle assenze retribuite/indennizzate dall'ente previdenziale.

Il punteggio finale viene calcolato come sommatoria del punteggio ottenuto per ciascun KPI rappresentato di seguito. Ad esempio, ottenuto 100 come punteggio per il KPI 1, questo verrà conteggiato al 40% e poi sommato ai punteggi ottenuti per gli altri KPI, ciascuno pesato per la propria quota di riferimento. Il risultato ottenuto determinerà la percentuale punteggio e la conseguente misura di premio.

Sarà dunque corrisposta una percentuale di premio pari al punteggio ottenuto. Per esempio: se sulla base della somma di tutte le rilevazioni si dovesse raggiungere un punteggio pari a 60 sarà erogato il 60% del premio totale.

INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KPI)

1. Puntualità	40%
2. Monitoraggio operazioni commerciali	
3. Cortesia, formazione continua ed estranei a bordo	15%
4. Livello di riempimento nave Emergenza Traffico	30%
5. Sicurezza	15%



Precondizione: Esito visite CP – RINA - Audit Sicurezza

Tale indicatore rappresenta un parametro di prevalutazione: il raggiungimento del punteggio minimo previsto rappresenta la condizione necessaria per poter accedere alla percentuale di premio legata alla prestazione del singolo equipaggio – pari al 40% del premio totale -.

Sulla base degli Audit rilasciati in sede di ispezione da parte della CP, dell'Ente di classifica e dell'Autorità Sanitaria, sarà assegnata una valutazione alle deficienze segnalate su 3 livelli "Poco Grave", "Grave", "Molto Grave".

Si partirà da un montante complessivo di 100 punti dal quale si scaleranno:

- 1) 10 punti per tutte le segnalazioni "Lievi", 20 se non rettificate entro il termine previsto dall'ente certificatore;
- 2) 25 punti per tutte le segnalazioni "Gravi", 40 se non rettificate entro il termine previsto dall'ente certificatore;

Le segnalazioni "Molto Gravi" o che comportano il blocco della nave produrranno l'azzeramento dell'indicatore.

La gravità e il livello di responsabilità dell'equipaggio che ha ricevuto le segnalazioni sarà valutata da una commissione interna composta dal Responsabile dell'Operatività, dalla DPA, dal Responsabile del Personale e da un rappresentante dell'Ufficio Tecnico, nonché da un componente della RSU della sezione interessata.

1. Puntualità: Il primo parametro ha l'obiettivo di monitorare la puntualità del servizio e il rispetto delle tempistiche previste.

Il parametro prevede l'assegnazione di un punteggio per ogni ciclo di viaggio, con penalità crescente in base al ritardo, come di seguito riportato, con riferimento a quanto contenuto nel manuale di procedure operative sui temi "puntualità" e "ritardo".

- Ogni viaggio concluso in orario rispetto a quanto previsto dalle indicazioni operative dello scenario di traffico assegnato, ovvero entro 5 minuti dall'orario previsto, sarà considerato con coefficiente 1;
- Ogni viaggio concluso con ritardo compreso tra 6 e 10 minuti rispetto all'orario previsto dalle indicazioni operative dello scenario di traffico assegnato, sarà considerato con coefficiente 0,6;
- Ogni viaggio concluso con un ritardo superiore ai 10 minuti rispetto all'orario previsto dalle indicazioni operative dello scenario di traffico assegnato, sarà considerato con coefficiente 0

I viaggi conclusi in ritardo – a prescindere dal numero di minuti di ritardo riportato – per cause non imputabili all'equipaggio saranno considerati con punteggio 1.

Di contro, saranno considerati all'interno della determinazione delle penalità tutti i viaggi che non rispetteranno, salvo giustificato motivo, le indicazioni fornite dalla TdC sia in termini di orari, sia in termini di velocità, sia in termini di scalo da utilizzare.

La valutazione dei risultati è affidata a una commissione composta dal Responsabile dell'Operatività, dalla DPA, dal Responsabile del Personale e da un rappresentante dell'Ufficio Tecnico, nonché da un componente della RSU per ciascuna sezione.

2. Monitoraggio operazioni commerciali: il secondo indicatore – direttamente collegato al KPI 1 – monitorerà il corretto stivaggio a bordo, con riferimento a quanto contenuto nel manuale di procedure operative.

In tal senso, per ogni partenza sarà monitorata la % di riempimento delle navi e la presenza di eventuali veicoli non imbarcati per singolo equipaggio.

Qualora, in condizioni di traffico basso o normale, il livello di riempimento sia inferiore al 60% e restino mezzi a terra - già presenti in attesa in corsia almeno 40 secondi prima del termine della caricazione della nave - sarà decurtato di 0,5 punti il coefficiente assegnato alla partenza nell'ambito del monitoraggio della puntualità.

Qualora, in condizioni di traffico normale o intenso, il livello di riempimento sia inferiore al 75% e restino mezzi a terra - già presenti in attesa in corsia almeno 40 secondi prima del termine della caricazione della nave - sarà decurtato di 0,5 punti il coefficiente assegnato alla partenza nell'ambito del monitoraggio della puntualità.

Le partenze con veicoli non imbarcati a causa di eccedenza di carico o altri fattori non imputabili al personale non saranno considerate ai fini del premio.

Il KPI 1 (Puntualità) e il KPI 2 (Monitoraggio operazioni commerciali) peseranno insieme per il 40% sul premio di produttività.

3. Cortesia, formazione continua e presenza di estranei a bordo: il terzo indicatore monitorerà la cortesia del personale verso l'utenza, la partecipazione del personale alle attività formative organizzate dall'azienda, nonché l'attenzione ad evitare fenomeni di accattonaggio o ambulatato abusivo

Si rammenta che la cortesia nei confronti dei clienti e dei propri colleghi è un elemento di qualità essenziale del servizio. La cortesia non è un dato rilevabile oggettivamente, per cui - indipendentemente dai fatti, salvo segnalazioni dolose -, si terrà conto della percezione del terzo.

- a. La cortesia del personale sarà rilevata attraverso:
 - i. Reclami pervenuti da parte dei clienti;
 - ii. Rilevazioni con la modalità del Mystery shopper;

Si farà riferimento a una "cortesia aziendale" collettiva. Si partirà da un montante complessivo di 100 punti dal quale si scaleranno:

- 15 punti per ogni reclamo che - al termine della procedura già prevista dal Servizio Clienti e dell'eventuale valutazione in contraddittorio con l'equipaggio o i marittimi interessati - sarà giudicato fondato, nel senso suindicato;
- 10 punti per ogni Rilevazione negativa dei Mystery Shopper.

Corrispondentemente, ogni segnalazione di elogio/riconoscimento che perverrà al servizio clienti, previa valutazione di attendibilità, contribuirà all'incremento del montante per 10 punti.

Allo stesso modo, ogni audit/rilevazione dei Mystery shopper concluso positivamente incrementerà il montante di 10 punti.

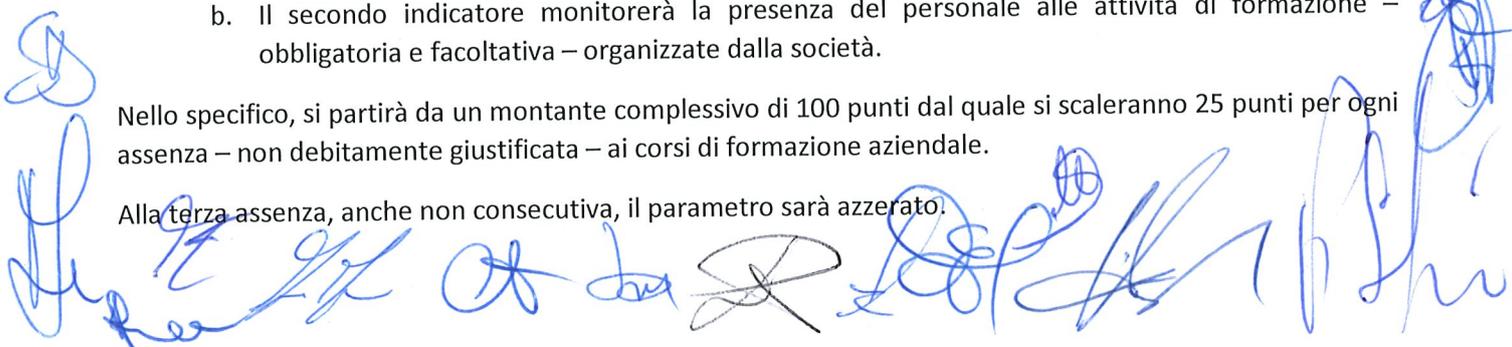
Il montante 100 equivarrà al 35% complessivo dell'indicatore specifico per come sopra esposto (che a sua volta pesa il 15% sul premio di produttività).

Il punteggio annuo ottenuto verrà moltiplicato per il peso del 25% all'indicatore specifico (15%).

- b. Il secondo indicatore monitorerà la presenza del personale alle attività di formazione - obbligatoria e facoltativa - organizzate dalla società.

Nello specifico, si partirà da un montante complessivo di 100 punti dal quale si scaleranno 25 punti per ogni assenza - non debitamente giustificata - ai corsi di formazione aziendale.

Alla terza assenza, anche non consecutiva, il parametro sarà azzerato.



Il punteggio annuo ottenuto verrà moltiplicato per il peso del 50% all'indicatore specifico (15%).

L'indicatore per come sopra indicato peserà in totale per il 15% sul premio di produttività.

- c. Infine, il terzo indicatore verificherà l'osservanza delle indicazioni legate alla presenza a bordo di soggetti estranei e alla gestione del fenomeno dell'ambulante a bordo.

Nello specifico, partirà da un montante complessivo di 100 punti dal quale si scaleranno 25 punti per ogni rilevazione di personale estraneo – all'interno del quale si includono a titolo esemplificativo e non esaustivo venditori ambulanti, passeggeri imbarcati abusivamente e soggetti estranei in genere.

Il montante 100 equivarrà al 25% complessivo dell'indicatore specifico per come sopra esposto (che a sua volta pesa il 15% sul premio di produttività).

Il punteggio annuo ottenuto verrà moltiplicato per il peso del 25% all'indicatore specifico (15%).

4. **Livello di riempimento nave Emergenza Traffico:** la rilevazione per quest'ambito sarà effettuata sulla base dei Report effettuati dall'ufficio Controllo & Qualità in occasione dell'attivazione dell'Emergenza Traffico Stretto.

L'efficienza della carica verrà valutata nei termini di seguito riportati:

- Le corse che avranno una percentuale di riempimento pari o superiore all'80%, verranno considerate a coefficiente 1;
- Le corse che avranno una percentuale di riempimento compresa tra il 75% e l'80%, verranno considerate a coefficiente 0,5;
- Le corse che avranno una percentuale di riempimento inferiore al 75%, verranno considerate a coefficiente 0;

Qualora in fase di Emergenza Traffico dovesse essere raggiunta una percentuale di carica pari al 100%, sarà assegnato un extra bonus legato alla specifica corsa al singolo equipaggio.

La somma delle rilevazioni – che nella sua espressione massima sarà pari a 1 – equivarrà al 30% complessivo del premio di produttività.

5. **Sicurezza:** Premesso che l'osservanza delle disposizioni vigenti nell'ambito della sicurezza (ad esempio: mancato utilizzo DPI) non avrebbe la necessità di essere incentivato, si ritiene tuttavia utile l'inserimento di tale parametro alla luce delle disfunzioni registrate.

Il montante 100 equivarrà a un'incidenza del 15% del parametro sulla determinazione del premio.

Ogni inadempienza comporterà una decurtazione di 10 punti. Sotto i 30 punti il parametro si azzererà.

Comportamenti eccezionalmente virtuosi, proattività e suggerimenti sul tema sicurezza, saranno oggetto di speciale premialità.

Il computo del premio con le modalità fin qui descritte riguarderà il periodo dell'anno solare (1° gennaio/31 dicembre) di ciascun anno.

Il nuovo premio di produttività aziendale verrà liquidato annualmente insieme alla retribuzione del mese di aprile a partire dal 2025, sulla base delle quantità maturate per equipaggio e delle specifiche quote.

legate alle presenze effettive a bordo, con le salvaguardie già citate in epigrafe. In caso di maturazione del 100 %, la quota erogata sarà pari a una mensilità prevista dalla sezione 1 del CCNL dell'industria armatoriale privata.

Per la corretta e trasparente valutazione dei dati viene istituita una commissione, che si riunirà con cadenza semestrale, della quale farà parte anche un componente della RSU per ciascuna sezione. Riguardo alle voci che coinvolgono direttamente gli equipaggi o i singoli marittimi, sarà prevista una fase di contraddittorio che potrà anche avvenire con il coinvolgimento di rappresentanti delle organizzazioni sindacali.

Il presente accordo ha una durata triennale e dunque riguarderà gli anni 2024, 2025 e 2026. Le parti si impegnano a una verifica dell'efficacia e della funzionalità del nuovo premio di produttività aziendale entro il 31/12/2024.

Letto, confermato e sottoscritto.

Caronte & Tourist S.p.A.

La RSU

