



INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION
ITALIAN CHAPTER - MEMBER OF THE EURO FM NETWORK

Contratto FM Il Bollino Blu di IFMA Italia

Risorse umane

Antonio Paladini – Romeo Gestioni

11 dicembre 2012

CONTENUTI/REQUISITI

10 Temi cardine

Oggetto: il governo delle facility

Flessibilità

Condivisione responsabilità e Partnership

Integrità e Trasparenza

Comunicazione e Informazione

Risorse Umane

Innovazione e miglioramento continuo

Sistema di controllo e Reportistica

Sicurezza & Ambiente

Prezzi e corrispettivi

L'aspetto principale in un contratto che si focalizza sulla gestione ed erogazione di una pluralità di servizi è il fattore umano.

Le risorse sono l'interfaccia principale della Società di FM presso il cliente e ne rappresentano l'organizzazione, l'evoluzione, la professionalità.

Imprescindibile la regolamentazione del sub-appalto.

Massima attenzione alle leggi in materia del diritto del lavoro sia per il Cliente (responsabilità in solido) che per il Fornitore.

Formazione e aggiornamento periodico delle risorse impiegate a tutti i livelli per garantire prestazioni sempre in linea alle mutevoli esigenze e alle evoluzioni anche tecnologiche che possono coinvolgere i diversi servizi compresi nel contratto.

Anche il Cliente Interno è coinvolto nel processo di gestione ed erogazione dei servizi e dunque si deve parlare di formazione/informazione/comunicazione anche nei suoi confronti.

Le Risorse Umane all'interno di contratto FM

- La chiara identificazione della struttura dedicata alla gestione ed erogazione dei servizi (back e front office) da parte della Società di FM (organigramma di commessa con indicazione di ruoli e relative responsabilità) e della struttura “di interfaccia” per il cliente
- L'esplicitazione dei requisiti/caratteristiche/specificità del personale addetto all'espletamento dei diversi servizi
- L'indicazione dei referenti del contratto per le questioni contrattuali, gestionali e per quelle operative
- La regolamentazione del sub-appalto (ammissione di 1 solo livello di sub-appalto)

- La previsione di corsi di aggiornamento e di formazione per il personale del/dei fornitore/i
- L'intesa delle parti a incentivare il team direttamente impegnato sul progetto al fine di enfatizzare la motivazione delle persone e per consentire il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- La garanzia che l'elenco delle persone impegnate nella commessa della Società di FM e dei suoi sub-appaltatori sia sempre aggiornato
- La certezza che le società di FM e dei suoi subappaltatori applichino i contratti collettivi nazionali di lavoro (laddove applicabile) ai propri dipendenti e richiedere sempre il Libro Unico e il DURC