

Benessere dei collaboratori

POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i dipendenti, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si incentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere dei dipendenti. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 133) e di quelle relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Inserito già a partire dal 2015, nel 2019 il Lavoro Flessibile, anche nella prospettiva dell'obiettivo fissato nel Piano d'Impresa che prevede l'estensione a circa 24.000 persone nel 2021, ha coinvolto un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo con circa 17.250 aderenti che hanno la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa oppure in spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente oppure fruire anche della formazione in modalità flessibile da casa. Nelle Banche Estere la popolazione target coinvolge più di 3.500 collaboratori, ovvero circa 550 in Banca Intesa Beograd, 200 in Intesa Sanpaolo Bank Albania (a regime dal 2019), 900 in CIB Bank e 1.900 in VÚB Banka. Quali ulteriori misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, nel 2019 in VÚB Banka e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia sono state introdotte anche forme di flessibilità oraria.

PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

In coerenza con quanto previsto nel Piano d'Impresa 2018-2021, nel corso del 2019 è stato avviato il programma Workforce Transformation che si pone l'obiettivo di innovare il modo di lavorare e collaborare delle persone, supportare l'efficienza complessiva, aumentare l'attrattività del Gruppo verso nuovi talenti e contribuire allo sviluppo di politiche inclusive e di flessibilità all'interno del Gruppo. Il programma mira pertanto ad accrescere il livello di soddisfazione delle persone migliorando l'equilibrio tra vita professionale e personale e massimizzando al contempo la produttività, anche grazie all'ottimizzazione degli spazi e del patrimonio immobiliare.

Nella prima fase progettuale sono state analizzate alcune best practice internazionali, sono stati raccolti i contributi e le esigenze dalle diverse strutture del Gruppo attraverso attività di ascolto e definiti i principi guida che saranno progressivamente sviluppati.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni

di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2018 con l'introduzione di nuove casistiche relative ad esigenze legate a disturbi dell'età evolutiva dei figli minorenni. Nel 2019 sono state donate dai collaboratori 12.860 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 25.720 ore. Nell'ambito della medesima iniziativa della Banca del Tempo è stato promosso il volontariato aziendale che ha consentito a circa 300 persone nel corso del 2019 di prestare la propria opera di volontariato, nelle giornate di lavoro, a favore di associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente circa 2.200.

Interventi a supporto della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino che accolgono complessivamente 255 bimbi oltre a una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale. Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 ha consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

Con riferimento alla previdenza complementare, si è dato avvio definitivamente al Fondo pensione a Prestazione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nel Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo, sono state ulteriormente migliorate le coperture assicurative accessorie disponibili agli iscritti, aumentando i capitali assicurabili e mantenendo le già ottime condizioni di convenzione. Permane la possibilità di iscrivere i propri familiari a carico e di mantenere l'iscrizione al Fondo al raggiungimento dell'età pensionabile. Il Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo ha adottato Linee Guida sugli investimenti ESG (Environmental, Social, Governance).

IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità esclusivamente assistenziali ed eroga agli iscritti - dipendenti in servizio, personale in esodo e in quiescenza - e ai loro familiari beneficiari prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Il 2019 è stato caratterizzato dall'iscrizione al Fondo della compagine rivincente dal perimetro ex Banche Venete, oltre 16.000 persone includendo i familiari dei dipendenti in servizio, che per il primo triennio di iscrizione beneficeranno della copertura tramite polizza sanitaria. Sul versante dell'assistenza sanitaria, le prestazioni 2019 si attestano a circa 160 milioni di euro. La campagna di prevenzione tumori lanciata a maggio ha promosso efficaci iniziative di informazione e sensibilizzazione sul valore degli screening resi disponibili dal SSN per la prevenzione e la diagnosi precoce del tumore del colon retto, della cervice uterina e della mammella. Il costante presidio dei canali intranet, internet e web-tv ha consentito la divulgazione di stili di vita appropriati e salutari, una migliore consapevolezza dei danni prodotti da alcol e fumo e l'approfondimento delle strategie di prevenzione di queste diffuse patologie oncologiche.

Anche per il 2019 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri dipendenti esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di 19.000 persone (ad esclusione di Pravex Bank ed Eximbank che verranno incluse dal 2020), consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto e alloggio nel paese estero e i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Alcune

società estere del perimetro hanno previsto – su base volontaria e a spese del dipendente – un'opzione al fine di garantire i trattamenti anche ai membri della famiglia (coniuge e figli in età scolare).

PREVENZIONE GIOCANDO: I NUOVI PERCORSI DI APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE

Più conoscenza, meno paura: questo il messaggio centrale degli eventi organizzati per sensibilizzare i collaboratori sulle più diffuse malattie oncologiche e sulla loro prevenzione. Un ciclo fatto di 25 appuntamenti nei principali centri italiani nel corso dei quali le persone sono state coinvolte in un percorso di apprendimento esperienziale che ha al centro i numeri delle malattie oncologiche e la descrizione dei comportamenti virtuosi che ognuno dovrebbe adottare per prevenirle. Ai partecipanti viene chiesto in prima battuta di rispondere, annodando un filo di lana, ad alcune domande sul proprio stile di vita e in particolare sui fattori di rischio e di protezione modificabili, come ad esempio l'abitudine al fumo, il consumo di alcol e l'attitudine all'attività fisica. Nella seconda parte del percorso, si riflette in modo particolare sui numeri delle persone che ogni anno in Italia si ammalano di cancro, la loro età e l'aspettativa di vita. L'esperienza si conclude spostando delle pedine per creare la mappa degli esami di screening che ciascuno di noi fa periodicamente. I messaggi sono veicolati attraverso uno strumento innovativo: il diagramma partecipato, grazie al quale viene attivato un apprendimento attivo, esperienziale e condiviso, che favorisce la memorizzazione e la sedimentazione delle informazioni presentate. Questo approccio fisico e ludico permette ai collaboratori d'interagire direttamente e toccare con mano quelle cifre, a volte poco note, che, se soltanto lette o ascoltate, possono essere non del tutto comprese e interiorizzate. La prevenzione oncologica è una delle grandi battaglie del nostro tempo che spesso si scontra con le barriere psicologiche in ognuno. Ad oggi sono circa 3.500 i collaboratori che hanno partecipato agli eventi.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo. Nel 2019 ha superato i 150 mila Soci proponendo un'ampia offerta di servizi, sia a livello territoriale sia nazionale come attività di aggregazione, turistiche, culturali e sportive e servizi alla persona dedicati a conciliare la vita lavorativa con quella privata. Per i figli dei Soci, oltre a mettere a disposizione un'ampia gamma di Junior campus in Italia e all'estero, offre - in sinergia con una Società specializzata - programmi per favorire le scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro. Nel 2019, per l'iniziativa Dono di Natale dedicata ai bimbi da 1 a 6 anni, l'Associazione ha supportato il progetto di educazione al risparmio dei più piccoli avviato da Intesa Sanpaolo, depositando un contributo sui conti correnti XME conto UP! accessi a nome dei bambini. Alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato un contributo straordinario spendibile a scelta del socio richiedente su Amica Farmacia o Chicco. Sono state intensificate le campagne dei «gruppi acquisto» di prodotti alimentari di qualità, attraverso la piattaforma Destination Gusto di Intesa Sanpaolo. L'Associazione promuove anche iniziative di solidarietà raccogliendo le adesioni dei volontari per iniziative come la Giornata di raccolta del farmaco, Challenge contro la fame, e Noi Insieme - Natale 2019, progetto di solidarietà organizzato da Intesa Sanpaolo per offrire un pranzo a quasi 2.000 persone in condizioni di povertà presso diverse sedi aziendali, unendo l'offerta di cibo alla cultura, la solidarietà all'arte. Nel 2019 ALI ha completato il percorso di ascolto dei soci, avviato nel 2018, dedicato ai soci meno attivi per identificarne bisogni e aspettative e ottenere informazioni su azioni da attuare per garantire strategie più inclusive.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale a favore di dipendenti, ex dipendenti e pensionati in difficoltà, la promozione della cultura e dell'arte mediante l'erogazione di borse di studio universitarie e di dottorato a favore di studenti in stato di disagio. Non da ultimo, sono stati sostenuti economicamente enti che, con progetti mirati, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2019 ammonta complessivamente a circa 2,8 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle mense per i poveri e dei dormitori per indigenti.

PEOPLE CARE

Nell'ambito del Piano di Impresa 2018-2021, è continuata nel 2019 l'attività di People Care, avviata nel 2018 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita in azienda e aumentare il benessere dei collaboratori. Il modello People Care si fonda su cinque pilastri: la valorizzazione e facilità di fruizione dell'attuale offerta di servizi alle persone, l'osservatorio permanente di aziende leader sui sistemi di People Care a livello internazionale, l'ascolto attivo dei bisogni dei collaboratori, il supporto allo sviluppo ed evoluzione dell'attuale offerta di servizi, l'attivazione di un servizio di ascolto e supporto. In questa prospettiva, sono state avviate diverse iniziative, accompagnate da un'approfondita fase di ascolto interno tramite interviste e workshop nonché di analisi delle buone pratiche di quasi 40 imprese nazionali e internazionali. A fine maggio 2019 è stata lanciata "Servizi alla Persona", la sezione del portale #People che raccoglie tutte le opportunità utili a facilitare la vita personale e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie, con un accesso diretto, facile ed intuitivo ad oltre 300 prodotti e servizi. È strutturata con un catalogo organizzato per bisogni e propone al contempo pacchetti dedicati per evento e percorsi interattivi semplici e intuitivi. Nel quarto trimestre 2019 è stato avviato il servizio "Ascolto e Supporto" dedicato alle persone che si trovano ad affrontare situazioni o contesti di difficoltà o desiderano semplicemente migliorare i propri equilibri di vita e il benessere personale. Dopo la fase pilota, dedicata alla Direzione Regionale Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria, il servizio sarà progressivamente esteso a tutto il Gruppo. Si fonda sul protocollo EAP (Employee Assistance Program), una metodologia internazionale che prevede l'offerta di supporto psicologico, legale/fiscale e socioassistenziale. Il servizio è gratuito, anonimo e confidenziale, disponibile sempre 24 ore su 24 via telefono. È possibile inoltre intraprendere un percorso psicoterapeutico con professionisti disponibili sull'intero territorio nazionale. Il servizio è fornito da una società leader europeo nel proprio settore, con la collaborazione e supervisione di Alta Scuola di Psicologia dell'Università Cattolica di Milano, che monitora l'efficacia e l'eccellenza del servizio. Infine, in ambito evoluzione dell'offerta di nuovi servizi, l'attenzione di People Care ha un duplice orientamento: da un lato la ricerca di prodotti e servizi che colmino eventuali bisogni non ancora soddisfatti di parti rilevanti della popolazione aziendale, dall'altro il "Wellbeing", per la crescente consapevolezza dell'impatto che il benessere ha sulla vita personale e professionale dei collaboratori. Quattro le aree identificate per avviare specifiche iniziative: alimentazione, movimento, equilibrio corpo-mente e caregiving.

CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza dei collaboratori. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Molteplici sono state le attività che hanno caratterizzato il 2019. L'attenzione è stata focalizzata sull'analisi di clima che rileva, ogni due anni, la percezione dei collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo con strumenti quantitativi. L'analisi di clima 2019 si è svolta a giugno con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce il totale anonimato dei partecipanti alla survey. Il questionario online ha previsto un percorso di 18 domande (12 delle quali identiche a quelle dell'analisi del 2016 per garantire la confrontabilità) suddivise in 6 capitoli: la percezione del proprio lavoro oggi e domani, l'NPI® (Net People Impact Index) e la soddisfazione lavorativa, la percezione relativa all'immagine generale del Gruppo, alla soddisfazione dei clienti e al management. In Italia per le Aree Professionali e i Quadri Direttivi hanno risposto il 54,8% dei collaboratori, con un indice di soddisfazione del 69%, e per le Banche Estere il 48,7%, con un indice di soddisfazione del 78%. Le persone di Intesa Sanpaolo condividono la visione e la cultura aziendale, sono fiere di lavorarci e cresce la loro stima e fiducia nel vertice aziendale. L'ascolto strutturato inoltre - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - non si è limitato all'analisi di clima. Anche quest'anno le attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) in Italia e all'estero, sono state oltre 50 e hanno coinvolto quasi 50.000 persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2019 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori del documento aggiornato. Il processo di gestione dei rischi presenti all'interno delle sedi del Gruppo, attuato in stretta collaborazione con le competenti funzioni aziendali, per il 2019 è stato condotto attraverso un piano di interventi che ha permesso di mantenere il trend di eliminazione complessiva dei fattori di rischio. Nel 2019 è proseguito il programma di sostegno post evento traumatico. Come negli anni precedenti, il sostegno è rivolto ai collaboratori che hanno subito rapine, aggressioni di natura verbale o fisica, calamità naturali, o comunque coinvolti in eventi traumatici correlati al contesto lavorativo. Per tutte le situazioni che sono state portate a conoscenza del Servizio di Prevenzione e Protezione, è stato proposto, ai collaboratori coinvolti, un sostegno medico-psicologico in funzione della gravità del trauma subito. Nel corso del 2019, sono stati organizzati 28 interventi che hanno visto il coinvolgimento di circa 217 collaboratori (nello specifico: 11 interventi a seguito di rapina per 73 collaboratori, 17 interventi a seguito di evento traumatico per 144 collaboratori).

Nel 2018 è stato avviato il progetto Salute e Sicurezza sul lavoro 4.0, inserito nel Piano di Impresa 2018-2021, con l'obiettivo di analizzare l'evoluzione dell'attività bancaria in relazione alla digitalizzazione dei processi e comprenderne così gli effetti sulla salute e benessere della popolazione aziendale. Il progetto si basa anche su elementi di contesto come il progressivo invecchiamento dei collaboratori, prefigurando scenari e modalità lavorative future per elaborare, con il supporto medico, interventi di mitigazione dei rischi nella predisposizione delle nuove postazioni di lavoro, nel contenuto dei programmi e delle procedure per indirizzare la nuova operatività. Il progetto ha previsto 6 cantieri di lavoro; alla fine del 2019 è terminata una prima fase di individuazione di specifiche nuove metodologie di indagine e di sperimentazione delle stesse.

Nell'ambito di tale sperimentazione sono state indagate in particolare le possibili specifiche metodologie per valutare i luoghi e i posti di lavoro caratteristici dell'ambiente 4.0 ovvero luoghi diversi dalla postazione di lavoro normalmente assegnata a ciascun collaboratore. Tali luoghi alternativi, interni ed esterni alla Banca, possono essere utilizzati grazie alle tecnologie che facilitano la collaborazione indipendentemente dal luogo in cui sono ubicate. Un nuovo protocollo di visita medica è stato identificato per includere metodologie atte a indagare sui sintomi correlabili anche ai rischi emergenti. Infine, sono state apportate modifiche alle metodologie per la valutazione dello stress lavoro-correlato tenendo conto di nuovi fenomeni quali quello del tecnostress. Il progetto e i risultati sono stati illustrati nel Documento di Valutazione dei Rischi a fine 2019.

CHALLENGE - INTERAZIONE TRA UOMO E COMPUTER E IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI APPLICATIVI E TECNOLOGIE

L'attività di indagine (Challenge) svolta con Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience e la Scuola IMT Alti Studi Lucca ha sperimentato l'interazione uomo-computer per studiare come le tecnologie e gli applicativi impattano sullo stress delle persone con focus specifico su carico cognitivo, tecnostress e ageing verificando l'efficacia dell'attuazione di strategie di intervento per favorire l'adattamento e la qualità di vita dei lavoratori in relazione alle tre suddette variabili. La ricerca ha raccolto e indagato: i) variabili demografiche e descrittive quali età, genere, titolo di studio, ruolo professionale, permanenza in azienda; ii) variabili psicologiche quali flessibilità cognitiva, apertura mentale, techno-stress, percezione soggettiva della performance e dell'applicativo, capacità di gestire il carico cognitivo. L'analisi condotta ha reso evidente che una conoscenza specifica e supportata da dati sperimentali, delle variabili in grado di incidere sui fenomeni di tecnostress e di ageing, permette lo sviluppo e l'implementazione di strategie mirate come ad esempio il rinforzo del senso di autoefficacia, la consapevolezza, l'incremento della flessibilità cognitiva, la gestione ottimale degli strumenti informatici. L'analisi neurofisiologica nel campione di soggetti volontari non era volta a rilevare stati patologici, ma ad analizzare una reazione momentanea del soggetto rispetto ad un determinato compito con l'uso degli applicativi aziendali. I dati neurofisiologici rilevati ed analizzati sono risultati ampiamente nella norma della popolazione generale.

Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto di ricerca internazionale con INAIL "Tra adattamento e cambiamento: il futuro del lavoro tra innovazione tecnologica e prolungamento della vita lavorativa" coinvolgendo i medici competenti e i collaboratori delle Divisione Banca dei Territori e delle Direzioni centrali. Il progetto ha previsto l'effettuazione di una visita medica (su base volontaria o all'interno del protocollo di sorveglianza sanitaria) nella quale sono stati erogati specifici questionari di indagine per valutare l'abilità e la capacità lavorativa in relazione al cambiamento e all'invecchiamento. Il progetto ha coinvolto 3154 persone (758 delle filiali new concept, 319 delle filiali tradizionali e 2.077 persone delle Direzioni Centrali). L'indagine ha evidenziato un valore medio-alto rispetto alla capacità (Work Ability Index) dei collaboratori di svolgere il proprio lavoro nel presente e nel prossimo futuro, rispetto alle richieste della propria mansione e alle proprie risorse.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

Nel 2019 sono stati resi operativi importanti aggiornamenti dei Modelli di servizio delle filiali con l'introduzione di nuovi ruoli lavorativi e la ridefinizione dei compiti di figure professionali in esse operanti. Questo ha portato ad un cambiamento nel sistema di relazioni in funzione del potenziamento dell'offerta a distanza e dei canali remoti. Per seguire questa evoluzione, è stata rielaborata la specifica valutazione dello stress lavoro correlato. L'attività ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle strutture interessate e la consultazione dei Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza e ha seguito il percorso metodologico indicato dall'INAIL per l'analisi puntuale degli elementi di contesto e di contenuto del lavoro. L'analisi degli indicatori non ha evidenziato particolari condizioni organizzative che possono determinare una presenza significativa di stress lavoro correlato, in particolare le valutazioni preliminari effettuate hanno evidenziato una condizione complessiva di rischio "basso" per tutti i gruppi omogenei in esame, indicando per ciascuno di essi gli elementi di attenzione e le aree di miglioramento. Tale dato è avvalorato dall'analisi delle visite mediche condotte tra i collaboratori che indica infatti una buona condizione generale di salute ed una frequenza di disturbi correlabili a stress analoghi a quella della popolazione generale. Un'ulteriore attività di valutazione è stata realizzata sulle Filiali On Line, per le quali si è proceduto alla cosiddetta valutazione approfondita coinvolgendo collaboratori a campione in focus group coordinati da psicologi incaricati dall'Università degli Studi di Milano. La valutazione ha evidenziato aree di miglioramento e i risultati degli aggiornamenti alla valutazione sono riportati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi a disposizione di tutto il personale.

Nel corso del 2019, completato il consolidamento della metodologia di valutazione del rischio sismico, è stato messo a punto un approfondimento della metodologia di valutazione del rischio idrogeologico finalizzato alla determinazione dell'Indice di Grado di Rischio Idrogeologico degli immobili (IGRi). In particolare, è stato avviato un progetto pilota per edifici ricompresi in aree a maggior pericolosità in relazione alla classificazione ISPRA (Istituto per la protezione e la ricerca ambientale) e/o situazioni già note quali ad esempio allagamenti e frane. Inoltre, è stata avviata, a seguito dei recenti eventi che hanno interessato l'area di Venezia, un'attività specifica finalizzata alla valutazione del IGRi ed all'individuazione di possibili misure preventive rispetto all'emergenza "acqua alta". Nel 2019, sulle indicazioni del nuovo piano sanitario introdotto con il Documento di Valutazione dei Rischi approvato nel luglio 2018, è proseguito il programma di sorveglianza sanitaria. Le novità introdotte nel piano hanno consentito che già la Relazione Epidemiologica relativa al 2018 riportasse interessanti elementi di valutazione più approfondita rispetto al passato, soprattutto in seguito all'introduzione del questionario Work Ability Index (WAI), uno strumento che si fonda sul concetto secondo cui la capacità di sostenere i carichi di lavoro assegnati è strettamente correlata all'equilibrio tra le risorse personali dell'individuo e le richieste che derivano dal lavoro svolto. Dall'analisi di oltre 7.000 questionari, è emerso che in più del 52% dei casi, il risultato è eccellente, nel 43% il risultato è buono. Pur nei parametri descritti, è emerso un evidente trend in diminuzione in funzione dell'età.

In relazione alle attività sul perimetro delle International Subsidiary Banks, nel 2019 sono proseguite le attività previste nel piano di rafforzamento della governance sulla salute e sicurezza, definito congiuntamente dalla Direzione Tutela Aziendale e dalla Divisione International Subsidiary Banks nel 2018. In particolare, nel 2019 le Banche hanno adottato le Regole per i sistemi di gestione della salute e la sicurezza, emanate a fine 2018, ed hanno identificato i loro referenti per la salute e sicurezza sul lavoro. I referenti locali sono stati coinvolti in due sessioni formative organizzate da Tutela aziendale, di cui una in presenza ed una a distanza. Oltre a queste attività, nel 2019 sono stati organizzati i primi incontri operativi e formativi con le controllate che hanno coinvolto Bank of Alexandria, Banca Intesa Beograd, Eximbank, Intesa Sanpaolo Bank Romania e VÚB Banka.

CERTIFICAZIONE DEL SGSSL ALLA NORMA UNI ISO 45001:2018

Nel 2019 è stato perfezionato, con due anni di anticipo rispetto alla scadenza prevista, il passaggio della certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 (rispetto alla precedente British Standard OHSAS 18001:2007). La nuova norma che adotta la medesima struttura (High Level Structure - HLS) di altre norme ISO sui sistemi di gestione, è stata progettata per integrarsi nei processi di gestione già esistenti. Pertanto, la verifica di certificazione effettuata dall'ente terzo è stata condotta in un'ottica di processo integrato secondo i tre standard di certificazione internazionali ISO 45001:2018 – Salute e Sicurezza, ISO 14001:2015 – Ambiente e ISO 50001:2011 – Energia. Le attività di verifica hanno interessato un campione significativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza è attualmente costituita da 111 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS. L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa.