



# Pratiche di welfare aziendale e benessere organizzativo

Chiara Bellon

*Direttore risorse umane e organizzazione*

Alvise Nicolazza

*Responsabile gestione e sviluppo risorse umane*



Città metropolitana  
di Venezia

Consigliera di Parità  
metropolitana VENEZIA



MINISTERO  
DEL LAVORO  
E POLITICHE  
SOCIALI

[innovando.veneto](http://innovando.veneto)

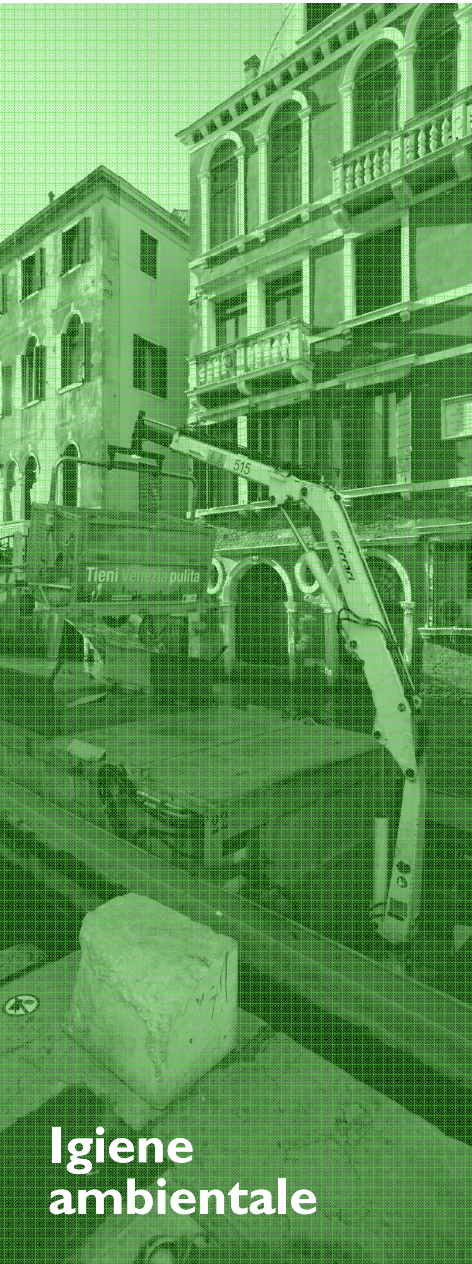
**DIREZIONE LAVORO**

Fare Rete Occupazione Parità

**TESTIMONIANZE  
E BUONE PRASSI**

Mestre, 24 ottobre 2019

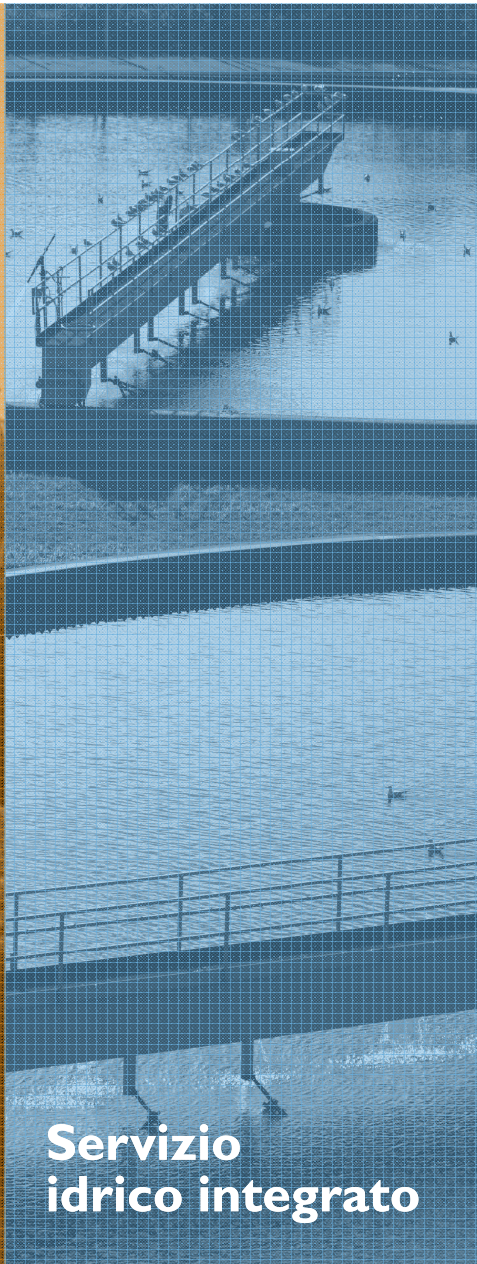




**Igiene  
ambientale**



**Servizi cimiteriali  
e pubblici locali**



**Servizio  
idrico integrato**

# Gruppo Veritas

3.006 dipendenti nel Gruppo

326,8 milioni di fatturato

382,5 milioni consolidati

51 Comuni serviti

2.650 kmq di estensione del territorio

930.000 abitanti

40 milioni di turisti

# Territorio



## Igiene ambientale

2.510 kmq

880.000 abitanti

45 Comuni

## Servizio idrico integrato

1.860 kmq

800.000 abitanti

36 Comuni

## Servizi cimiteriali

497 kmq

340.000 abitanti

4 Comuni

## Servizi pubblici locali

665 kmq

330.000 abitanti

5 Comuni



# Gruppo Veritas

Veritas è un Gruppo che consolida una serie di partecipazioni strategiche per le loro caratteristiche industriali, indispensabili per garantire i servizi di trattamento per i territori serviti.

- Asvo spa
- Depuracque servizi srl
- Ecoprogetto Venezia srl
- Eco-ricicli Veritas srl
- Lecher ricerche e analisi srl

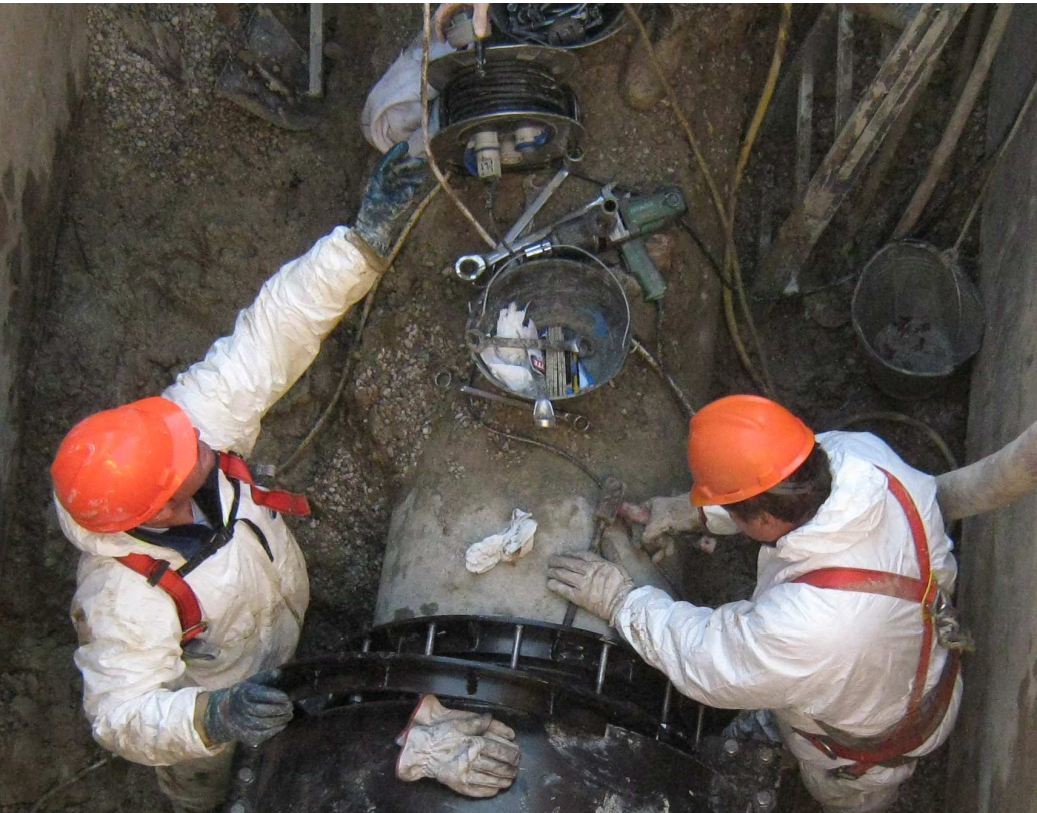


# Le persone

Il **66%** dei dipendenti è costituito da **personale operativo** assegnato ai servizi d'igiene ambientale, idrici integrati, cimiteriali e pubblici locali.

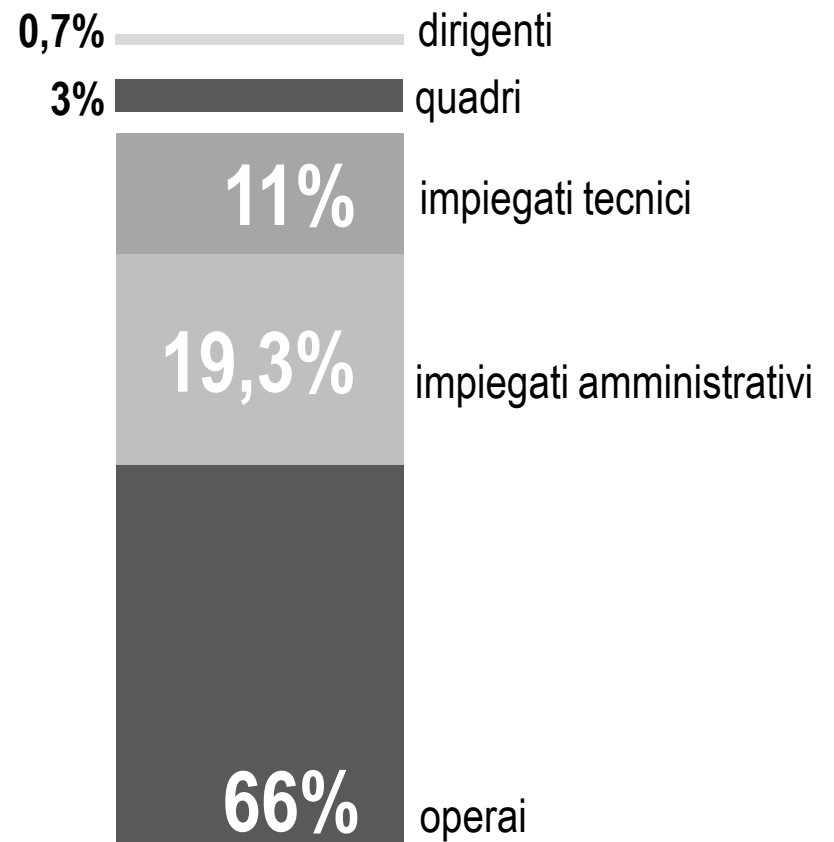
A questi, si affiancano i servizi tecnici, amministrativi e generali e quelli dedicati all'utenza (contact center, sportelli, bollettazione).

Il personale è distribuito in **sei sedi principali** a Venezia, Mestre, Dolo, Chioggia, Jesolo e San Donà di Piave, nelle oltre **100 sedi operative** e nei **23 sportelli** al pubblico, alcuni dei quali ospitati negli uffici comunali.



## 2.702 persone in Veritas

2.221 uomini e 481 donne:  
ecco la fotografia  
al 31 dicembre 2018



# Come stai?

Nella vita non contano solo i dati numerici astratti relativi a PIL e statistiche economiche.



## Better Life Index

Si tratta dell'indice introdotto nel 2011 dall'Ocse, organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, che aggrega reddito, conciliazione tra vita privata e lavoro, qualità dell'ambiente, percezione di sicurezza, salute e benessere soggettivo.

 **Abitazione**

 **Reddito**

 **Occupazione**

 **Relazioni sociali**

 **Istruzione**

 **Ambiente**

 **Impegno civile**

 **Salute**

 **Soddisfazione**

 **Sicurezza**

 **Equilibrio lavoro-vita**





Si tratta di un indice sviluppato nel 2013 dall'Istat e dal CNEL che serve per valutare il progresso di una società non solo dal punto di vista economico ma anche sociale e ambientale i cui indicatori sono tra gli altri la salute, la formazione, le relazioni sociali, il benessere soggettivo, la conciliazione tempi di vita e lavoro, la qualità dei servizi.

### **Gli indicatori**

Salute

Istruzione e formazione

Lavoro e conciliazione tempi di vita

Benessere economico

Relazioni sociali

Politica e istituzioni

Sicurezza

Benessere soggettivo

Paesaggio e patrimonio culturale

Ambiente

Ricerca e innovazione

Qualità dei servizi

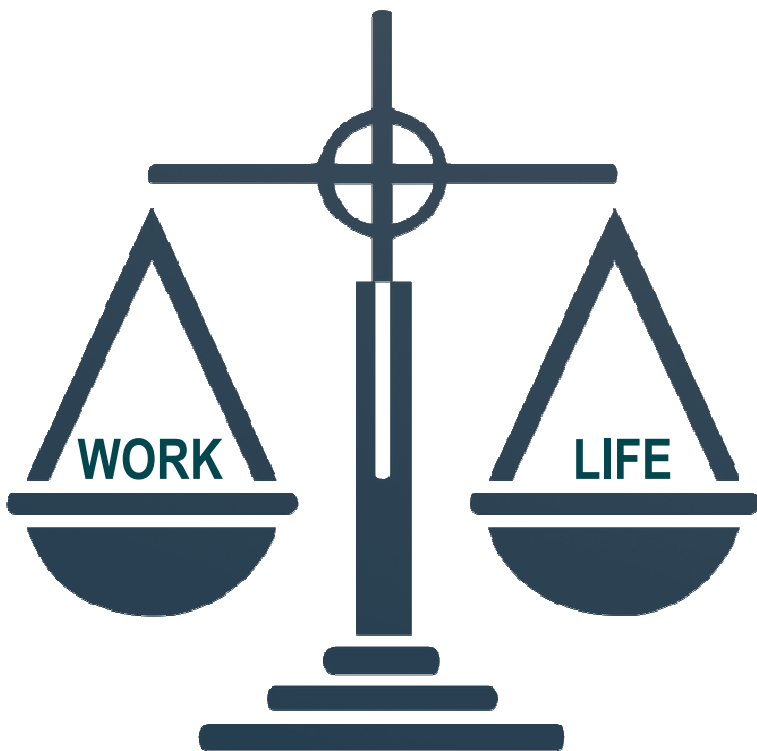
6 settembre 2019

## Protocollo d'intesa work-life balance

Misure per la conciliazione della vita professionale  
con quella privata dei dipendenti Veritas spa

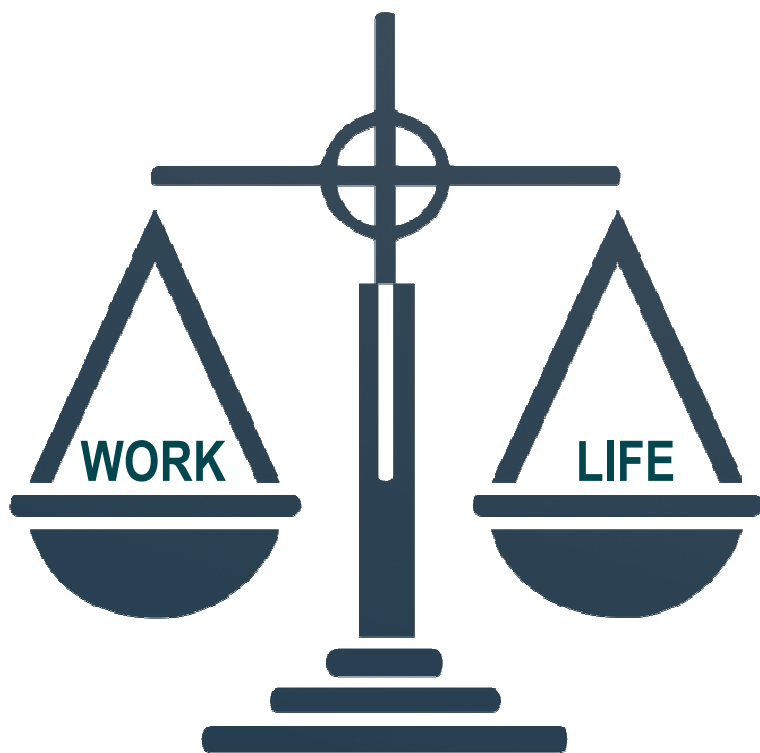
- > Veritas e organizzazioni sindacali siglano il primo protocollo d'intesa sul work-life balance
- > Il protocollo armonizza e sviluppa le politiche che ormai da qualche anno Veritas attua per sostenere i propri dipendenti, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione aziendale.
- > Il tema è quello della gestione del tempo, per conciliare la vita professionale con quella privata ma anche per affrontare situazioni di disagio familiare.

# Perché un Protocollo work-life balance in Veritas?



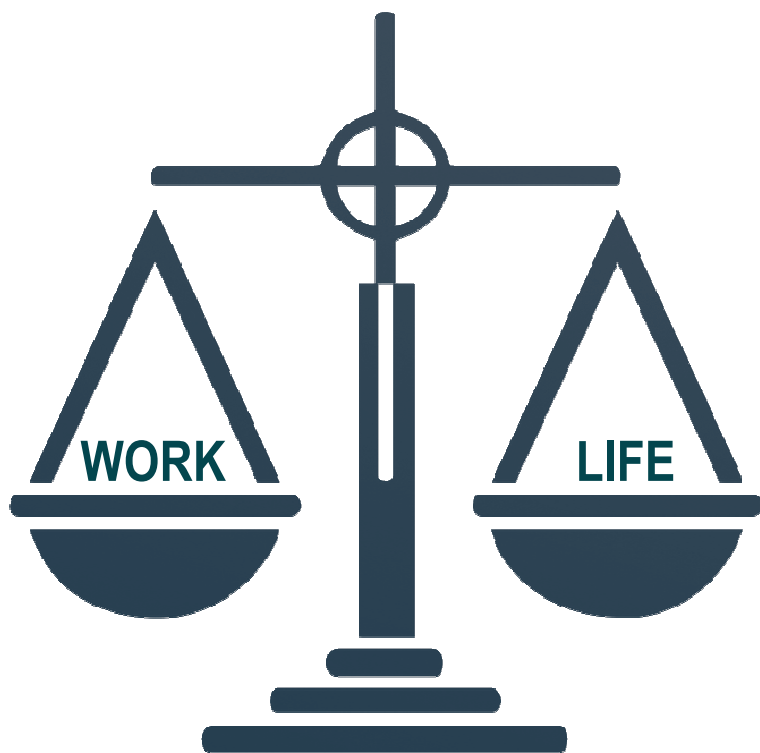
1. Perché Veritas è un'azienda di servizi pubblici **labour intensive**.
2. Perché il **senso d'appartenenza** è un valore importante per Veritas, la condivisione di questa forza avviene fin dai primi contatti in fase di selezione, per proseguire con la formazione e le azioni di ingaggio specifiche.
3. Perché il **benessere organizzativo** inizia dal proprio stato di salute, bene primario da tutelare attraverso la prevenzione attiva verso malattie e infortuni, conservando così il proprio stato d'integrità psico-fisico.
4. Perché solo con **politiche attive** si possono raggiungere questi risultati

## Work-life balance: la normativa



1. Le **politiche aziendali** e le **iniziative di welfare e work-life balance** trovano supporto e slancio anche **grazie a normative nazionali** a sostegno di quanto i soggetti giuridici privati mettono in atto per i loro dipendenti.
2. Le **fonti più importanti** a cui si fa riferimento sono gli **artt. 51 e 100 del Testo unico delle imposte dei redditi**, così come rivisti dalle leggi di bilancio 2016-17-18, che ne hanno ampliato gli ambiti di applicazione e le soglie di detassazione, rendendo quindi vantaggioso non solo per il dipendente ma anche per l'azienda, le agevolazioni di tassazioni ridotte (o non applicabili) per la conversione di premi monetari in crediti *welfare*.

## Work-life balance: la normativa



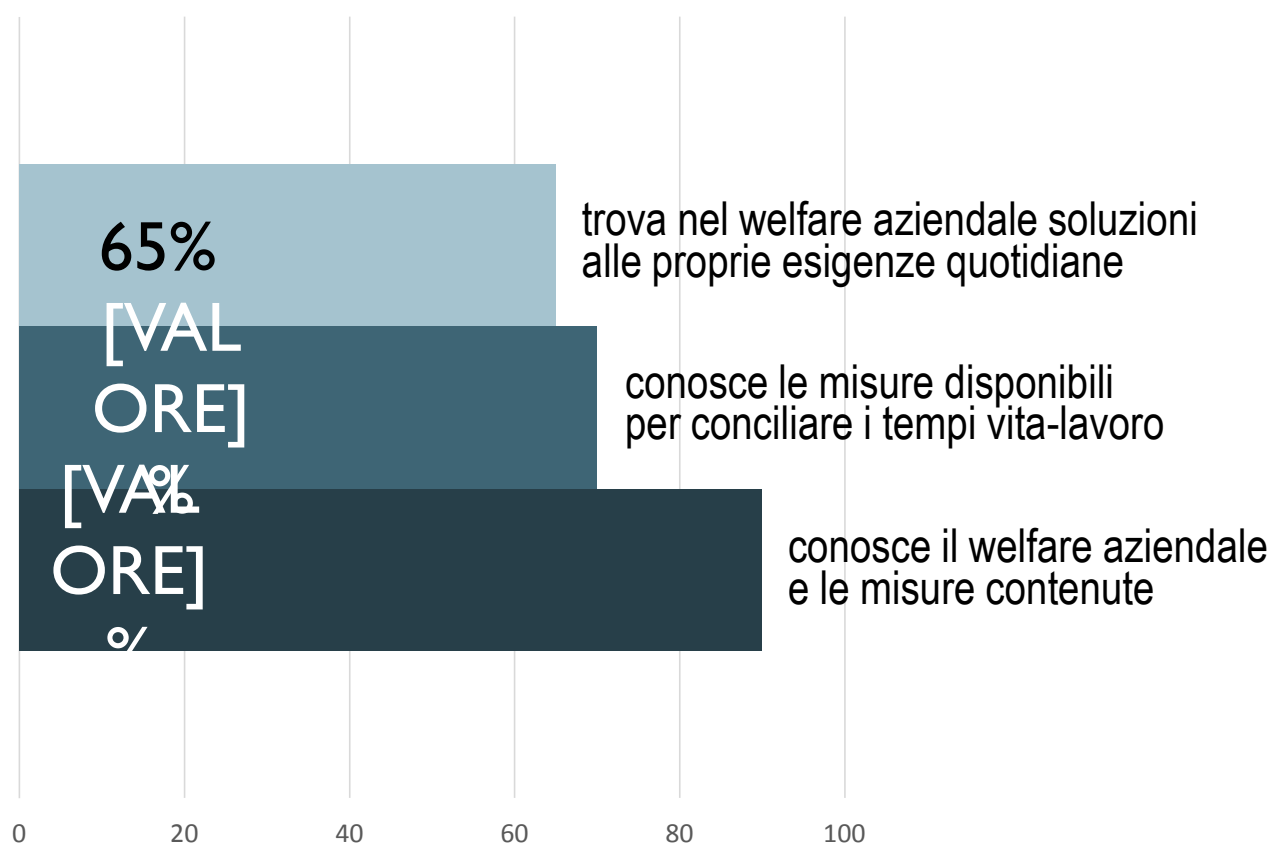
3. A sostegno delle politiche di *welfare* vengono incontro anche le **possibilità di finanziamento delle iniziative di formazione e prevenzione** messe in atto dall'azienda **attraverso i fondi interprofessionali**, in modo da ammortizzare i costi di docenza necessari.
4. Recentemente la **Presidenza del Consiglio dei Ministri** ha dato via al **bando pubblico “#conciliamo”**, con il quale vengono messi a disposizione ben **74 milioni di euro** a supporto di progetti aziendali che favoriscano le politiche di conciliazione tempi di vita-lavoro. Su questo **Veritas è impegnata con un progetto a sostegno della diffusione della cultura del work-life balance in azienda.**

# Protocollo work life balance: la roadmap

## Il questionario on line

Spesso le persone chiedono di essere ripagate in forma diverse, non solo economiche. Ma cosa chiedono i dipendenti a Veritas?

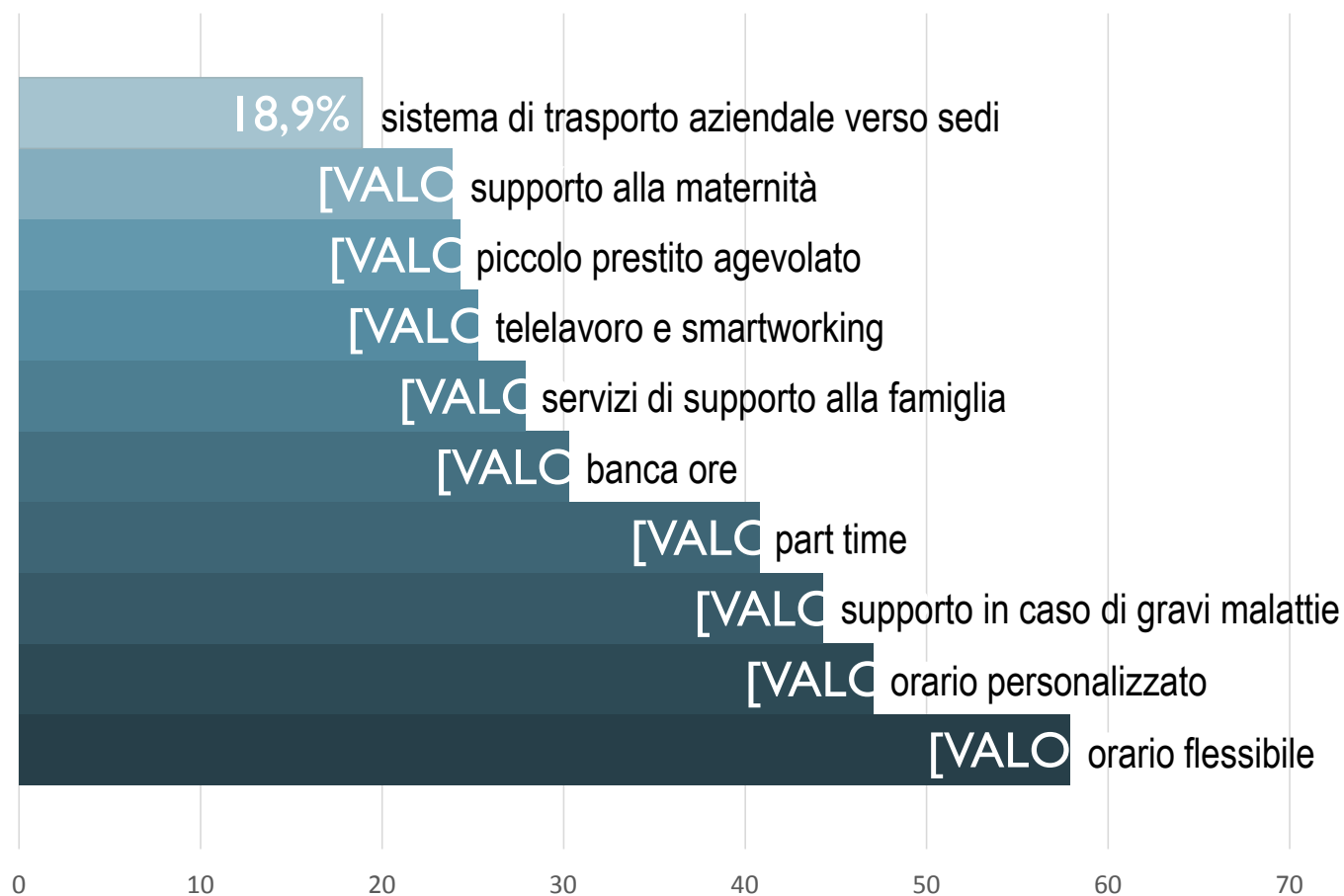
Per capirlo, l'azienda insieme a rappresentanti dei lavoratori, aderenti alle sigle sindacali presenti in Veritas, ha costituito un tavolo di lavoro per discutere quello che oggi viene chiamato il work life balance.



# Protocollo work life balance: la roadmap

## Il questionario on line

Quali sono gli strumenti ritenuti dai dipendenti più importanti per far convivere impegni professionali e familiari?





## Cogliere le esigenze

Il Protocollo riunifica quanto previsto dai contratti collettivi applicati nel Gruppo e dalle intese aziendali, ampliando e consolidando le varie azioni con caratteristiche innovative.



## Il protocollo e le azioni

1

### Part-time

Partendo da modelli predefiniti, viene regolamentato privilegiando la flessibilità per avvicinarsi alle necessità soggettive e dando la possibilità (fino all'età preadolescenziale dei figli) di richiederlo per un periodo di tre anni.

**+6%** rispetto al 2017

2

### Smartworking – Telelavoro

#### Orari personalizzati

Sono legati alla genitorialità o all'assistenza di familiari malati oppure motivate da gravi motivi di salute (benefici legge 104) o ancora alla difficoltà di raggiungere il posto di lavoro.

**+25%** rispetto al 2017



## Il protocollo e le azioni

### Riduzione orari di lavoro agli over 58

Il legislatore ha definito alcune attività lavorative faticose ma non usuranti, perciò non soggette alla normativa che permette di accedere alla pensione in forme anticipate. Per agevolare gli addetti a tali attività, con più di 58 anni, viene ridotto l'orario di lavoro.

**34 solo nel 2018**

3

**LAVORI  
GRAVOSI**

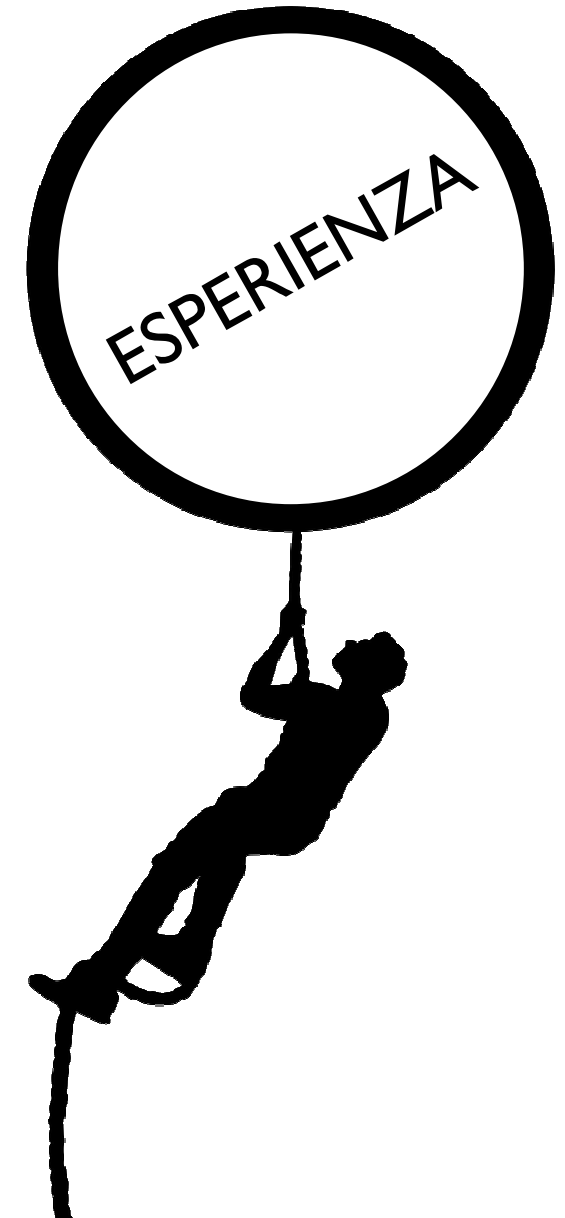


## **Azioni specifiche a corredo**

### **Lavoratori esperti**

A chi lavora in azienda svolgendo mansioni gravose viene proposto di allargare il proprio bagaglio professionale già consolidato, con una formazione continua e incentivata per acquisire nuove competenze.

In questo modo si recupera in termini di efficienza aziendale, salvaguardando e incentivando le persone, valorizzandone competenze ed esperienze.



## Il protocollo e le azioni



4

### **Banca ore individuale**

Si tratta del numero di ore oltre il normale orario di lavoro e integra lo strumento delle “ore a debito”. Sono stati equiparati i trattamenti per i due maggiori Ccnl applicati in azienda.

5

### **Permessi retribuiti per visite mediche**

Si ampliano arrivando a essere usufruibili a giornate intere per malattie oncologiche; in tutti gli altri casi, sono utilizzabili fino a mezza giornata e con tempi di percorrenza fino a due ore.

## Il protocollo e le azioni



6

### **Prolungamento periodo di comportamento per malattie gravi o degenerative**

Un'ulteriore e più importante gamma di tutele per coloro che si trovano in situazioni personali o familiari gravi, con la conferma dell'aumento del periodo di comportamento previsto dai Ccnl.

7

### **Sorveglianza sanitaria**

Viene aumentato il numero di visite e controlli per chi ha più di 45 anni e svolge lavori che prevedono la movimentazione manuale dei carichi. È formalizzato l'impegno a sostenere l'attività di formazione.



# 8

## Prevenzione e benessere individuale

Iniziative che Veritas mette a disposizione dei dipendenti.

Le proposte vengono programmate di anno in anno, compatibilmente con le disponibilità di bilancio.

Ne sono un esempio lo Sportello d'ascolto (*counseling*), la Nutrizionista in azienda, la prevenzione del tumore al seno.

VERITAS

## **Sportello d'ascolto** per dipendenti e familiari dal 2018

Iniziativa di sostegno e aiuto  
per i momenti di difficoltà.  
Esterno all'azienda.  
Gli incontri sono anonimi.



## **Pink Camper** per dipendenti dal 2019

Prevenzione del tumore al seno  
Automezzo attrezzato con  
mammografo ed ecografo,  
con a bordo un medico  
specialista e un  
tecnico radiografo.

*Con associazione  
Amiche per la pelle*



## **Nutrizionista** per dipendenti dal 2019






Consulto specialistico  
con la possibilità di iniziare  
un percorso individuale.  
Esterno all'azienda.

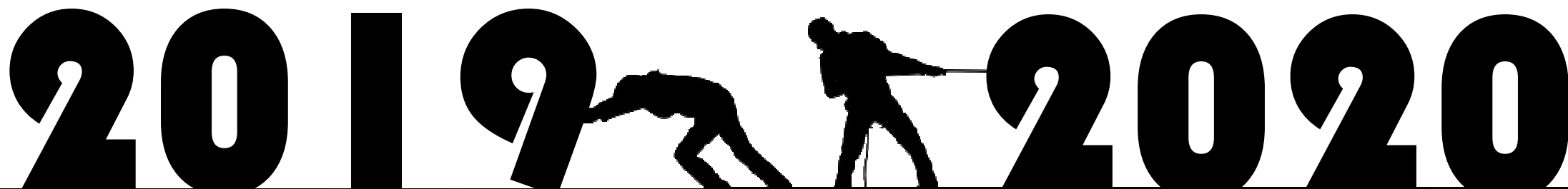


## Nuove iniziative

Dal 2020, verranno avviate nuove specifiche campagne di diagnosi e prevenzione e tutela della salute, fisica e psicologica rispetto a diverse patologie, avvalendosi della prestazione di specialisti.

Verrà articolato un calendario diagnostico relativo a:

-  **pelle** – dermatologo
-  **occhi** – oculista
-  **cuore** – cardiologo
-  **apparato digerente** – gastro-enterologo
-  **polmoni** – pneumologo





9

## Banca del tempo solidale

Questo istituto viene messo a disposizione dei lavoratori e delle lavoratrici che abbiano esaurito ferie e permessi a loro disposizione e che si trovino in gravi e documentate situazioni personale o familiari.

Attivata dalla direzione Risorse umane, la Banca del tempo solidale viene alimentata da una donazione, volontaria e gratuita, da parte dei colleghi, di giornate o di ore di ferie e permessi.

Per ogni donazione ricevuta, l'azienda contribuisce con un quantitativo paritario, fino al raggiungimento del fabbisogno.





10

## Conversione del premio di risultato in giornate di permesso retribuito

Conversione, anche parziale, del premio di risultato in *welfare day*, al massimo cinque in un anno.

Si tratta di permessi che potranno essere usufruiti a giornate intere, a mezze giornate o a ore.

Nel caso in cui i dipendenti, pur avendone fatto richiesta, decidano di non usufruirne, il controvalore in denaro viene accreditato nel fondo di previdenza complementare o nel conto *welfare* personale.



# Active ageing





## Active Ageing I fattori affrontati

- Aumento della longevità
- Spostamento in avanti dell'età pensionabile
- Un'attività lavorativa svolta nell'ambito dei servizi pubblici locali e definita «faticosa» del legislatore

# Programma e costi

Il progetto è stato definito dalla  
Direzione Risorse umane,  
con la funzione Sicurezza.

I costi esterni di formazione  
sono stati coperti al 95% dai  
contributi provenienti dal conto  
Formazione del fondo  
interprofessionale a cui ha  
aderito l'azienda.

*Active  
Ageing*

*Chi?*

*Quando?*

*Dove?*

*Come?*

*Quanto costa?*



*psicologi  
fisiatri  
fisioterapisti  
osteopati  
nutrizionisti*





# I sindaci come testimonial

Sono stati coinvolti  
i sindaci delle aree  
territoriali dove  
il Gruppo gestisce  
i servizi di igiene urbana

**IL GAZZET**

**Netturbini a lezione**

CONCORDIA Operatori ecologici imparano a muoversi correttamente con Veritas, collaborazione aziendale per la qualità della vita lavorativa dei dipendenti. Il primo appuntamento con Claudio Odorico, presidente dell'Asso

**la Nuova**

**Corso Veritas per  
infortuni e malattie**

CHIOGGIA. Un corso di "active service" a Chioggia. Il progetto preserva la salute dei dipendenti nei luoghi di lavoro e nella prima fase, quella di presenza del direttore generale, partecipate Daniele Stecchi guidati da specialisti, impegnati periodicamente e posizionati in giornata. Lo scopo è di ottenere accordi Stato Regione e ricorso dovuto al

di Venezia e Mestre  
**la Nuova**

**Corso Veritas per  
contro infortuni**

CHIOGGIA. Un corso di "active service" a Chioggia. Il progetto preserva la salute dei dipendenti nei luoghi di lavoro e nella prima fase, quella di presenza del direttore generale, partecipate Daniele Stecchi guidati da specialisti, impegnati periodicamente e posizionati in giornata. Lo scopo è di ottenere accordi Stato Regione e ricorso dovuto al

CHIOGGIA. Un corso di "active service" a Chioggia. Il progetto preserva la salute dei dipendenti nei luoghi di lavoro e nella prima fase, quella di presenza del direttore generale, partecipate Daniele Stecchi guidati da specialisti, impegnati periodicamente e posizionati in giornata. Lo scopo è di ottenere accordi Stato Regione e ricorso dovuto al

Il progetto, promosso da Veritas, preserva la salute dei dipendenti nei luoghi di lavoro e nella prima fase, quella di presenza del direttore generale, partecipate Daniele Stecchi guidati da specialisti, impegnati periodicamente e posizionati in giornata. Lo scopo è di ottenere accordi Stato Regione e ricorso dovuto al

**5 eventi**

da aprile 2017  
a novembre 2018

Venezia  
Chioggia  
Jesolo  
Mirano  
Concordia Sagittaria

fase  
1

## Ergonomia e postura

Operativi e impiegati

Per svolgere con regolarità dell'attività motoria utile a prevenire i disturbi muscolo scheletrici derivanti dalla movimentazione manuale dei carichi.

*Lezioni teoriche e in palestra.*

fase  
2

## Salute e alimentazione

Operativi

Per una nutrizione bilanciata idonea ai compiti da svolgere, nella vita lavorativa e in quella privata.

*Attività preceduta da un questionario anonimo sulle abitudini alimentari.*

fase  
3

## Premi *Infortuni Zero*

Operativi

Per incentivare l'attenzione alle buone prassi utili a diminuire gli infortuni che possono accadere nello svolgimento del proprio lavoro.

*In conto welfare.*





fase  
1

# La formazione teorica

Sono stati coinvolti  
1850 dipendenti,  
impiegati e operativi.

fase  
1

# La formazione in palestra

Fisiatri, fisioterapisti  
e osteopati hanno dato  
informazioni su ergonomia  
e postura a 860 addetti  
ai servizi ambientali  
e cimiteriali.



Active Ageing Day

*Prenditi cura del tuo corpo,  
è l'unico posto in cui sei  
obbligato a vivere!*

fase  
2

# La formazione sull'alimentazione

Sono stati coinvolti  
670 dipendenti,  
dai quadri e dirigenti,  
fino agli impiegati e operativi.

# Active Ageing misurare l'efficacia



- 1 Riduzione del numero di infortuni
- 2 Nessuna malattia professionale
- 3 Riduzione del rischio di infortunio

giorni di  
assenza per  
infortunio  
**-5%**

Eventi  
infortunistici  
**-13%**

	eventi 2017	giorni infortunio 2017	eventi 2018	giorni infortunio 2018
netturbini e piloti Venezia	66	1.530	51	1.340
netturbini e autisti terraferma	25	464	24	526
operatori cimiteriali	1	27	10	228
servizio idrico integrato	9	266	3	80
<b>totale</b>	<b>101</b>	<b>2.287</b>	<b>88</b>	<b>2.174</b>

## **Personale inidoneo**

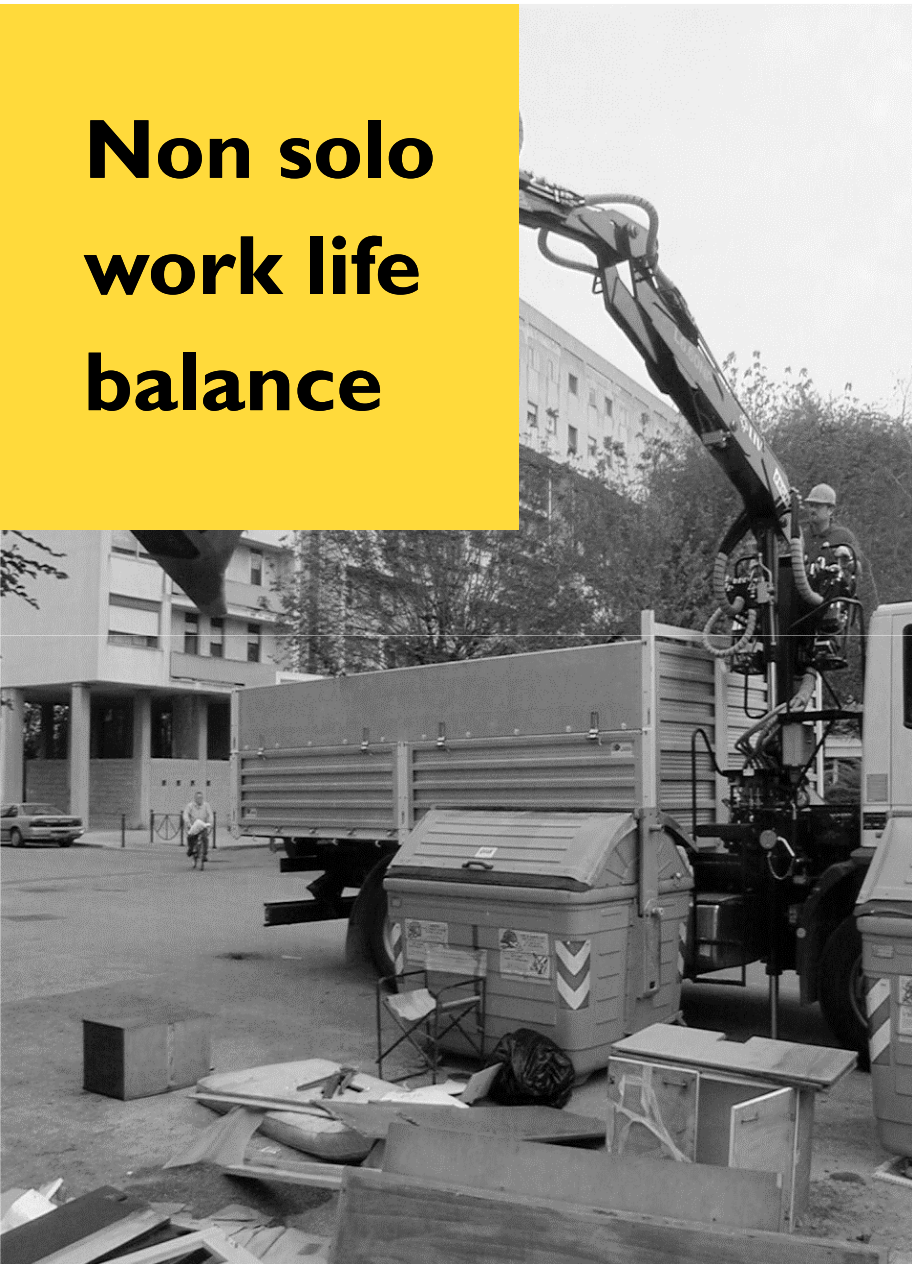
L'inidoneità al lavoro, o alle mansioni assegnate, è un altro dei parametri monitorati per valutare l'effettiva efficacia del programma Active ageing e di prevenzione degli infortuni.

Veritas ha varato un ulteriore **programma per riqualificare i lavoratori inidonei ma esperti.**



**-60%**  
dal 2017  
al 2018

**Non solo  
work life  
balance**



## **Il progetto WELFARE**

per assicurare ai dipendenti la possibilità di fruire di una serie di beni e servizi, per la gestione e il supporto della vita personale e familiare e per il potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria.

### **La piattaforma**

- Carrello della spesa (buoni acquisto e benzina)
- Contribuzione alla previdenza complementare
- Rimborso spese scolastiche per i familiari
- Rimborso spese sanitarie
- Rimborso spese assistenziali
- Servizi di educazione, istruzione, ricreazione e socio-sanitari

**Non solo  
work life  
balance**

Never stop learning!

## **Il progetto WELFARE**

La piattaforma viene utilizzata anche per erogare incentivi legati a progetti specifici, come l'Active ageing, o riconoscimenti individuali.

Fa parte di questo pacchetto il **Premio istruzione**: il percorso per il conseguimento di un titolo di studio rappresenta infatti una sfida sia nel mantenere viva la motivazione iniziale per un periodo così lungo sia nel conciliare la vita familiare.

## **La piattaforma**

- MBO direttivi
- Iniziative unilaterali aziendali a favore dei dipendenti (ad esempio Infortuni zero)
- Riconoscimenti individuali una tantum
- Premio istruzione



# La dimensione sociale





## Soggetti stranieri



**Gruppo  
Coges Don Milani  
Mestre**

Sei tirocini per l'inserimento lavorativo di stranieri che, nei loro paesi d'origine, hanno subito episodi di maltrattamento e persecuzione, con lo status di rifugiati (*soggetti in condizioni di disagio*).

- **primo inserimento**  
a dicembre 2018, per 12 mesi, sono state inserite sei persone nel settore Igiene Urbana di Venezia centro storico per svolgere l'attività di operatore ecologico

## **Dlgs 151/2015**

contributo per il datore di lavoro sulla busta paga mensile lorda

- > il 35% per assunzione a tempo indeterminato di disabili con riduzione della capacità lavorativa tra il 67% e il 79% (bonus max 36 mesi)
- > 70% per assunzione a tempo indeterminato di disabili con riduzione della capacità lavorativa oltre il 79% (bonus max 36 mesi)
- > 70% per assunzione a tempo indeterminato o determinato (di almeno 12 mesi) di disabile con riduzione della capacità lavorativa oltre il 45% (bonus max 60 mesi)



## **Invalidi del lavoro**



Collaborazione per interventi congiunti nell'ambito delle politiche attive del lavoro di lavoratori mutilati e invalidi del lavoro

- **inserimento lavorativo**  
di una persona per svolgere l'attività di operatore ecologico



## Donne maltrattate



COOPERATIVA SOCIALE ISIDE

Convenzione per dei tirocini di **reinserimento lavorativo di donne che hanno subito episodi di violenza domestica** (*soggetti in condizioni di disagio*).

- **primo inserimento** ad aprile 2018  
è stata ospitata una persona nell'area  
Recupero crediti
- **prosecuzione dell'iniziativa**  
è in corso la collaborazione per  
l'inserimento di due persone



### **Colophon**

Nel caso in cui un autore riconoscesse come propria un'immagine qui contenuta, può contattarci a [info@gruppoveritas.it](mailto:info@gruppoveritas.it). Veritas provvederà a rimuoverla.