

**Progetti e azioni per favorire l'inclusione lavorativa e
l'armonizzazione tra le esigenze della vita
professionale e della vita privata**

L'esperienza Unipol

Giuseppe SANTELLA

Direttore Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

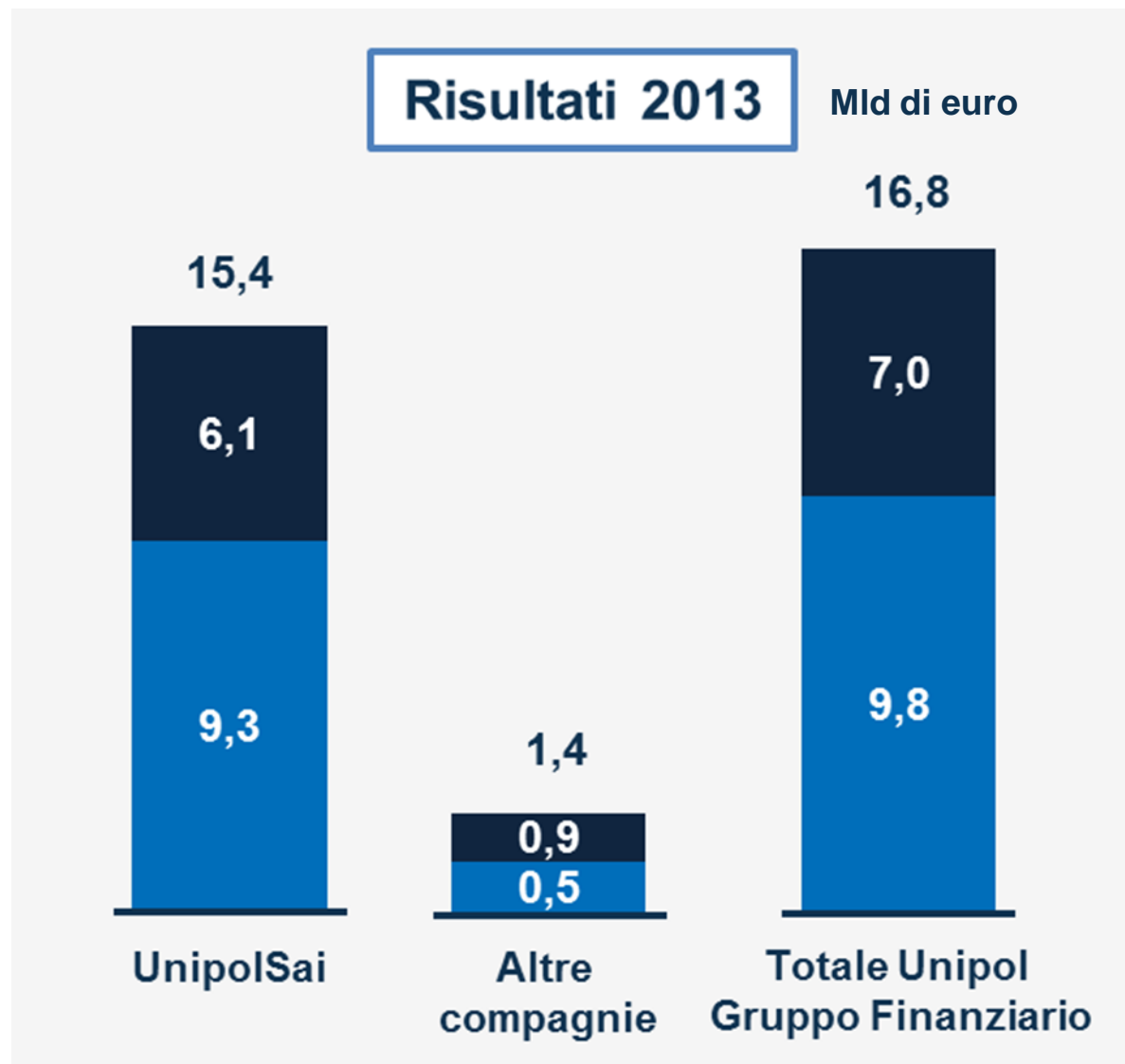
Bologna, 28 novembre 2014

Unipol
GRUPPO

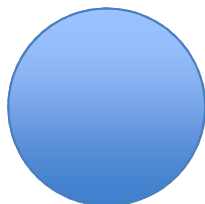
Il Gruppo Unipol

Raccolta assicurativa diretta ante cessione

■ Premi Vita
■ Premi Danni

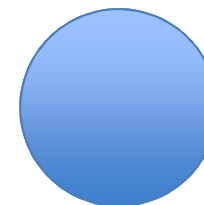


Il Gruppo Unipol



Al core business si affiancano la presenza nel settore **bancario**, con una raccolta di **10,8 miliardi di euro** al 31 dicembre 2013, nel settore **immobiliare** e le attività diversificate che estendono il perimetro del Gruppo ai comparti **alberghiero**, **sanitario** e **agricolo**.

- A oggi il Gruppo ha **14.309 dipendenti**, suddivisi tra le sedi principali di Bologna, Milano, Torino e Firenze, le strutture locali, le filiali bancarie diffuse sul territorio e alcune Società estere.
- Oltre **16 milioni di clienti**
- La rete agenziale è composta da circa **3.500 agenzie e 7.000 subagenzie**, oltre a **288 filiali bancarie**



Le politiche di inclusione

Unipol ha da tempo sviluppato un approccio basato sulla **centralità della persona**

Un approccio rivolto agli aspetti più strettamente connessi al rapporto di lavoro



Un approccio rivolto alle diverse esigenze della vita professionale e personale

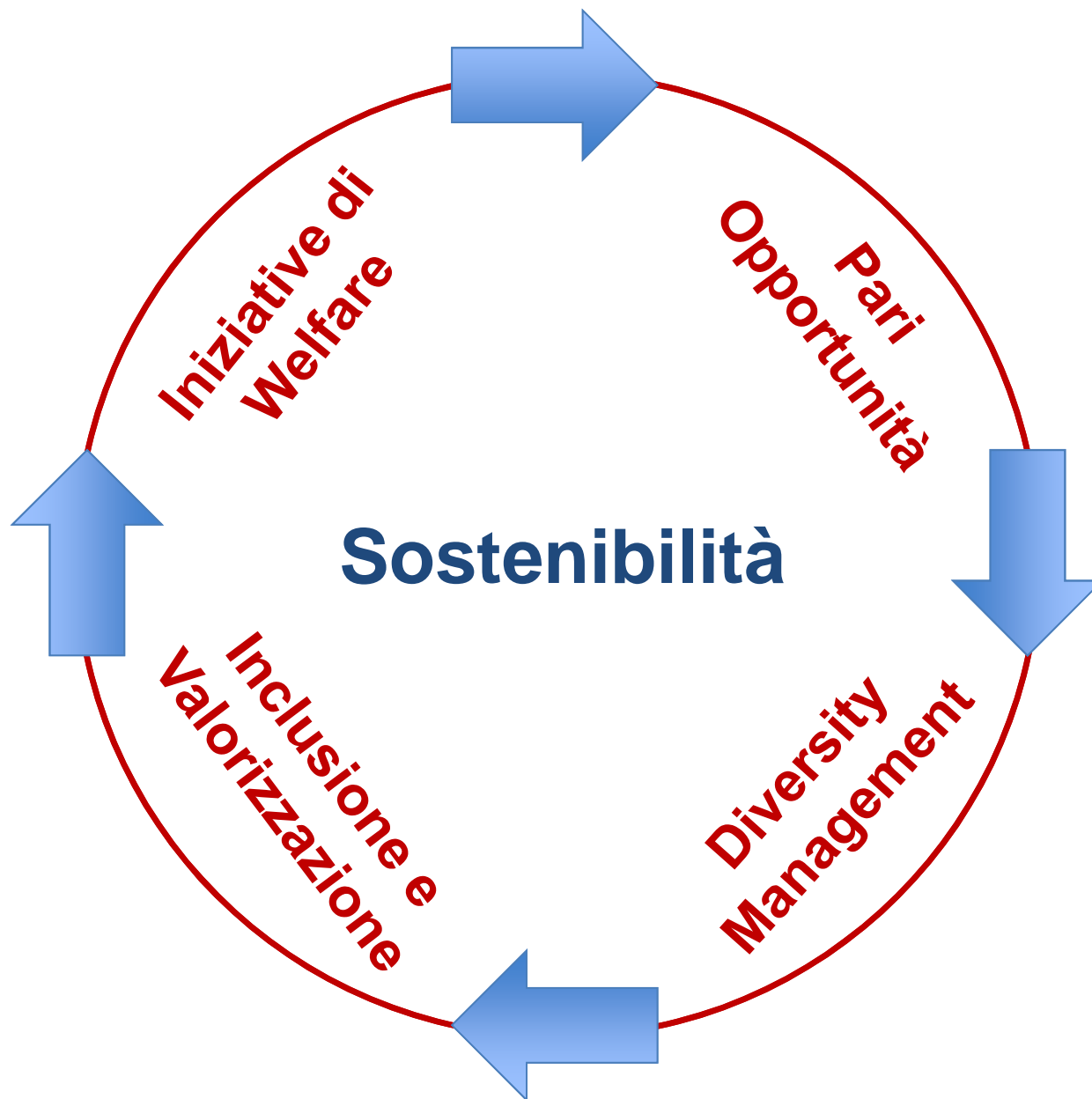
perché l'**equilibrio tra vita professionale e vita privata** costituisce un valore comune da proteggere e tutelare

Le politiche di inclusione



- ❑ L'impiego di persone disabili nel Gruppo Unipol viene effettuato nel rispetto delle norme di legge
- ❑ Unipol collabora inoltre con **Associazioni e Cooperative di disabili** per fornire occasioni di lavoro e di consulenza in ambiti quali la gestione della posta inesitata o la digitalizzazione e l'indicizzazione di documenti
- ❑ Unipol, oltre a esserne socia, collabora con ASPHI da oltre 5 anni

Un percorso virtuoso



Iniziative realizzate

Progetti rivolti alla valorizzazione professionale delle **differenze di genere e delle disabilità**

Formazione

- 500 Responsabili (Percorso Pari opportunità)
- 15 Specialisti HR
- 15 componenti CPO
- 37 disabili

Assistenza e sostegno

- Classificazione ICF delle disabilità
- Assistenza one-to-one a disabili gravi
- Strumenti digitali e ambienti di lavoro ad hoc
- Formazione specifica
- Attivazione servizi dedicati

Iniziative realizzate

Progetti rivolti
all'armonizzazione delle
esigenze della vita
professionale e della vita
privata

noiUnipol

Servizi di accudimento alla persona

- Servizi di badantato e di baby sitting
- Servizi infermieristici
- Assistenza alle esigenze familiari

Servizi LiberaTempo

- Consegna farmaci
- Servizi di artigianato e manutenzione domestica
- Servizi di officina
- Ausili alla gestione della vita familiare

Percorso formativo dedicato ai responsabili dei disabili uditivi

«Migliorare l'inclusione lavorativa dei dipendenti con deficit uditivi (L.68/99)»

Nel 2014 è stato avviato un percorso formativo, promosso in collaborazione con la Commissione Pari Opportunità, che ha coinvolto tutti i Responsabili dei lavoratori con deficit uditivo al fine di favorirne l'inclusione

Obiettivi

- Trasferire ai responsabili delle persone disabili le informazioni circa le caratteristiche della patologia dei loro collaboratori disabili per aiutarli a comprenderne meglio i comportamenti;
- Favorire l'inclusione lavorativa dei disabili uditivi, identificando tutte quelle facilitazioni strumentali e/o organizzative che possano sostenere lo sviluppo di performance lavorative più elevate.

Destinatari

22 Responsabili di 24 disabili uditivi (con certificazione di «sordità» ex legge 482/68 e legge 68/99)

Percorso formativo dedicato ai responsabili dei disabili uditivi

Modalità didattiche

Responsabili:

- ✓ Formazione d'aula (un incontro di una giornata)
- ✓ Colloquio individuale (di circa un'ora)

Disabili Uditivi:

- ✓ Colloquio individuale (circa un'ora)

Note

Il progetto è stato sviluppato con la **Fondazione Asphi**.

Un primo momento formativo prevede, con il coordinamento di esperti, l'analisi delle caratteristiche della sordità.

Un secondo momento affronta le specifiche caratteristiche della patologia dei singoli disabili al fine anche di verificare la corretta presenza delle facilitazioni strumentali e/o organizzative utili per svolgere al meglio il loro ruolo

Percorso formativo dedicato agli Operatori Telefonici (centralino)

«Una buona risposta al centralino, un buon biglietto da visita aziendale»

Nel 2013, proseguito nel 2014, è stato avviato un percorso formativo dedicato a tutti gli operatori telefonici che svolgono il ruolo di Centralinisti.

Il ruolo di operatore telefonico al centralino, esercitato prevalentemente da **persone con disabilità visiva**, diventa sempre più articolato e delicato alla luce dell'aumento della complessità del contesto organizzativo e culturale del Gruppo Unipol

Obiettivi del percorso formativo

- ✓ Sviluppare consapevolezza di essere parte integrante dell'immagine aziendale
- ✓ Migliorare le capacità di essere filtro nelle comunicazioni
- ✓ Sviluppare uniformità nello stile di comunicazione
- ✓ Supportare il singolo operatore nell'esercizio del proprio ruolo rinforzando le competenze di comunicazione e gestione degli imprevisti e delle situazioni conflittuali
- ✓ Sviluppare strategie di gestione del proprio coinvolgimento emotivo nella relazione con il cliente esterno/interno

Percorso formativo dedicato agli Operatori Telefonici (centralino)

Destinatari

Il percorso si è articolato in 2 edizioni e ha coinvolto 21 persone, di cui 13 appartenenti alle categorie protette, in particolare non vedenti o ipovedenti

Modalità didattiche

- ✓ formazione d'aula (2 incontri della durata di mezza giornata ciascuno)
- ✓ affiancamento formativo individuale in cuffia (due incontri della durata di 2 ore).

Note

Significativo il contributo della **Fondazione ASPHI** per la realizzazione dell'intervento, in termini di:

- supporto nella traduzione in Braille del materiale didattico
- valutazione delle tecnologie a supporto delle persone disabili

Punti di forza del progetto



- **Metodo:** la classificazione ICF ha fornito a Unipol una preziosa guida per migliorare l'efficacia delle azioni di inclusione per i disabili
- **Strumenti:** il ricorso alle tecnologie digitali ha permesso un percorso di inclusione più incisivo ed efficace
- **Contenuti:** la formazione ha ulteriormente valorizzato le competenze professionali dei colleghi con disabilità gravi

Quali risultati



Per l'impresa

- Contribuire allo sviluppo della produttività aziendale mediante una migliore valorizzazione delle competenze di ciascuno
- Rafforzare il senso di appartenenza, la motivazione e la fidelizzazione
- Ridurre l'incidenza degli eventi imprevisti sul ciclo gestionale
- Opportunità di valorizzare una gestione ispirata alla sostenibilità, migliorando la propria identità aziendale, la propria immagine e la propria reputazione

Quali risultati

Per la persona

- Migliore equilibrio tra esigenze della vita professionale ed esigenze della vita personale
- Valorizzazione e potenziamento delle competenze e accesso alle occasioni formative e di crescita professionale
- Benessere organizzativo
- Percezione del valore del proprio ruolo



Quali risultati



Per la Comunità Civile e il Territorio

- Sinergia tra l'Istituzione Pubblica e l'Impresa
- Utilizzo di fornitori del territorio
- Continuità e coerenza tra azienda e cittadini
- Presenza qualificata sul territorio in coerenza con il ruolo sociale di assicuratori