

THINK TANK HRC

QUI L'ONLUS È AZIENDALE

Un progetto nato in Europ Assistance per implementare i valori aziendali è sfociato in un programma di responsabilità sociale. Con la complicità di tutti i dipendenti.

■ Una bussola per indirizzare l'operato e un metro per misurarlo: così **Europ Assistance** intende i valori aziendali, sui quali è stato implementato un progetto che rientra nell'ambito più ampio del programma di responsabilità sociale d'impresa. «L'accento sui valori ci ha permesso di rafforzare la nostra cultura, di parlare lo stesso linguaggio, di conoscere i nostri obiettivi e come perseguirli, perché il modo per raggiungerli è dettato proprio dai nostri valori», dice Michele Schiavone, direttore risorse umane dell'azienda.

Da cosa nasce la decisione di dar vita a questo progetto?

Ci preparavamo ad affrontare un momento di forte sviluppo del nostro business e avevamo bisogno di condividere i valori che hanno guidato l'azienda sin dalla sua nascita per potenziare l'integrazione, il coinvolgimento e il senso di appartenenza ad essa. All'interno del gruppo Generali, siamo stati i pionieri di un'esperienza di questo genere, ritenendo che valori coerenti con la vision, la mission e la strategia siano realmente funzionali a trainare in maniera positiva le performance aziendali. È per questo che nel 2004 abbiamo avviato una serie di iniziative che hanno costituito un'esperienza corale e profonda per tutti i partecipanti, che hanno fornito importanti contributi per le diverse attività.

Può fare qualche esempio concreto?

Ciascun dipendente è stato chiamato a individuare e definire i valori che caratterizzano l'identità culturale con l'intento di creare la Carta dei Valori. Al contempo, abbiamo nominato dieci Value Manager, che rivestono il ruolo di supervisori e catalizzatori di tutte le iniziative portate avanti. Successivamente,

abbiamo sviluppato strumenti che ne supportassero l'interiorizzazione.

Che tipo di strumenti esattamente?

Abbiamo creato il Portale Valori per aggiornare il personale sui progetti in corso e la newsletter "Detto tra noi", che riporta articoli e interviste di redazioni spontanee interne all'azienda e i racconti delle esperienze dei dipendenti che desiderano contribuire. Abbiamo organizzato giornate di outdoor di carattere didattico/ludico in cui i dipendenti, eterogenei per funzione, ruolo e livello, si sono incontrati per agire i valori aziendali ed elaborare graficamente la loro interpretazione. Ci siamo anche ispirati all'agorà greca per realizzare uno spazio fisico in cui far incontrare persone e idee e ospitare eventi di gruppo.

Piazza Valori, infatti, è stata molto frequentata in fase progettuale; oggi meno perché non c'è più bisogno di trovare un luogo in cui rappresentare i valori, i quali nel tempo hanno trovato applicazione anche al di fuori della realtà aziendale.

In che senso?

Il fatto di aver lanciato questo progetto in un'azienda che offre sostegno alle persone in difficoltà, ci ha condotto in maniera naturale a fondare Eurasolidale, una onlus impegnata nelle aree del sociale, dell'ambiente e in genere in tutti quegli ambiti in grado di apportare un miglioramento complessivo della società e dei valori che circondano l'azienda. Per agire in trasparenza, abbiamo costituito un comitato per coordinare e promuovere iniziative di raccolta fondi e volontariato che coinvolgono anche i dipendenti. Adesso che tutte queste azioni sono consolidate, è compito del management aziendale ai diversi livelli, con il sostegno della direzione risorse umane, mantenere vivo l'effetto motivazionale generato con questo progetto.



COMUNICAZIONE INTERNA PRIMA DI TUTTO
Per guidare il cambiamento e diffondere la cultura aziendale la comunicazione interna ha avuto grande importanza in Europ Assistance.



MICHELE SCHIAVONE

IL PROFILO DEL MANAGER...

Laureato in Economia, e commercio, Michele Schiavone, è direttore risorse umane di Europ Assistance. In precedenza ha maturato significative esperienze sempre nell'ambito della gestione del personale in Hertz, Ernst & Young, Finsiel, Hay Management Consultant, Aeritalia e in Lloyd Triestino.

...E QUELLO DELL'AZIENDA

Europ Assistance, tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata, opera in Italia dal 1968 con oltre 1.100 dipendenti, 7.372 centri di assistenza convenzionati, nell'area auto, salute e benessere, aasa. La centrale operativa è il vero cuore del Gruppo perché garantisce un'assistenza globale, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ovunque nel mondo. Con 1.200 linee telefoniche, solo nel 2007 ha erogato 880 mila assistenze con buoni risultati: oltre l'85% di clienti intervistati si dichiara soddisfatto.

IN COLLABORAZIONE CON



WWW.HRCOMMUNITYACADEMY.NET
info@hrcommunityacademy.net