

Indice generale

Indice di sezione

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Negli ultimi anni, l'attività di acquisto della Capogruppo ha registrato un costante e massivo ricorso a procedure competitive che garantiscono vantaggi concorrenziali per l'Azienda e assicurano ai fornitori imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione. Le procedure di acquisto vengono, inoltre, gestite attraverso il Portale Acquisti Poste Procurement, piattaforma *web* utilizzata per tutte le attività di *procurement* nonché per la gestione dell'Albo Fornitori. Tale sistema telematico nasce dall'esigenza di garantire la gestione efficiente e integrata dell'intero processo di approvvigionamento nonché di incentivare e migliorare la collaborazione con i fornitori, nel rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati.

In merito ai presidi organizzativi in termini di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti, la Funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* svolge le attività necessarie ad individuare tutti gli elementi di rischio operativo e reputazionale necessari a garantire la verifica dei requisiti di

affidabilità e onorabilità tramite l'analisi dei profili societari, finanziari e patrimoniali di società ed esponenti e dei loro rapporti con il Gruppo Poste Italiane.

Obiettivo dell'analisi di soggetti/controparti è di limitare i rischi derivanti da operazioni con terzi, garantire un'adeguata rotazione dei fornitori e minimizzare le perdite derivanti dalla inesigibilità dei crediti.

Potenziare le attività di prevenzione di fenomeni illeciti, attraverso l'analisi integrata di informazioni interne ed esterne a Poste Italiane, consente di rilevare relazioni dirette e indirette che evidenzino possibili criticità. Il contrasto ai fenomeni fraudolenti viene, quindi, attuato attraverso un processo di monitoraggio continuo del grado di esposizione al rischio di frode e dei fattori di rischio, mediante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni e degli indizi di potenziali illeciti, l'esame dei processi e l'adozione di adeguate misure di *governance* e controllo sempre più rigorose per la prevenzione delle frodi.



- Piattaforma *web* che viene utilizzata per lo svolgimento di gare *online* ed in generale per le attività di *procurement*
- Regole dell'evidenza pubblica ai sensi del Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016)
- Le Società del Gruppo operano sul libero mercato per gli approvvigionamenti finalizzati al proprio funzionamento ed al raggiungimento dei propri obiettivi di *business* e anche nel rispetto del Codice dei Contratti Pubblici

Assegnazione

PORTALE
POSTEPROCUREMENTEROGAZIONE
BENI E SERVIZI

MONITORAGGIO

- Gestione dei contratti
- Attività di verifica delle prestazioni erogate rispetto a quanto dichiarato

- Erogazione dei beni e servizi da parte dei fornitori assegnatari, sulla base delle condizioni contrattuali

Accentramento in *Corporate* delle attività di acquisto delle Società del Gruppo

Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

Indice di sezione

Indice generale

Qualifica dei fornitori

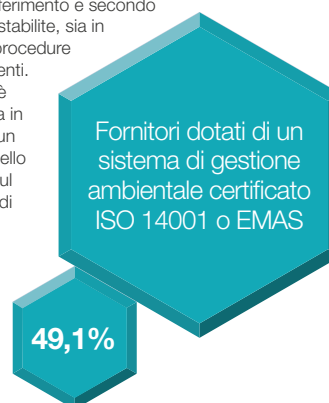
Al fine di dotare il Gruppo di un parco di operatori economici con capacità tali da soddisfare i requisiti richiesti da Poste Italiane e di adottare criteri di selezione certi e trasparenti nelle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori, l'Azienda, in linea con la normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), ha istituito sin dal 2006 un proprio Albo Fornitori, che ha l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento, assicurando nel contempo omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato.

La formazione e la gestione dell'Albo è regolata dal Disciplinare dell'Albo dei Fornitori che regola il Sistema di Qualificazione nell'Albo Fornitori, nonché dal Regolamento del Sistema di Qualificazione che disciplina il sistema e il procedimento di qualificazione di ciascuna singola e specifica categoria merceologica. L'accesso all'Albo Fornitori, per ognuna delle categorie merceologiche, può avvenire in qualsiasi momento con la presentazione dell'istanza corredata della documentazione richiesta.

A tutti i fornitori che fanno richiesta di qualificazione all'Albo Fornitori è richiesto il possesso, oltre che di requisiti generali (di ordine morale e di idoneità professionale) anche di requisiti speciali di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, la definizione di requisiti più stringenti rappresenta un elemento di rafforzamento della *governance* del processo di acquisto. Inoltre, nei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che sono oggetto di continuo aggiornamento in considerazione delle nuove disposizioni normative e di particolari esigenze manifesta-

te dal cliente interno. L'adozione di *standard* contrattuali uniformi diventa così una modalità utile per velocizzare il processo, contraendo il più possibile le tempistiche per la contrattualizzazione e, soprattutto, per assicurare un'adeguata *governance* sulle tematiche più rilevanti. Infine, tra le politiche descritte all'interno del proprio Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane, ai sensi della legge n. 190/2012 e s.m.i. intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblica periodicamente, in maniera del tutto volontaria, sul portale Contratti aperti e trasparenti, sezione liberamente consultabile da tutti i cittadini sul proprio sito *web* istituzionale, le informazioni relative sia alle procedure di affidamento identificate dalla normativa di riferimento e secondo le modalità ivi stabilite, sia in relazione alle procedure di acquisto esenti.

Poste Italiane è l'unica Azienda in Italia a fornire un così elevato livello di *disclosure* sul suo processo di *procurement*.



Sistema *Vendor Rating*

Nel 2019, in riferimento alla categoria merceologica Servizi IT, è stato istituito un nuovo sistema di *Vendor Rating* (VR) a basso impatto operativo, attraverso la reingegnerizzazione dei processi di rilevamento e riutilizzo dei flussi informativi disponibili. L'Indice di *Vendor Rating* (IVR) è uno strumento adottato da Poste Italiane per la valutazione complessiva dei fornitori in merito agli aspetti connessi ai livelli di qualità erogata dall'Azienda sulla fornitura di beni e/o servizi. La periodicità di rilevazione della valutazione dell'IVR è semestrale e i risultati globali sono espressi con una scala di valori da 0 a 100, a cui corrispondono fasce di valutazione qualitative dei fornitori. Il sistema di VR si basa su una metodologia strutturata che prevede tre aree di interesse: amministrativa, commerciale e tecnica, per ciascuna delle quali viene valutata la corrispondente qualità. La valutazione è effettuata per singola fornitura e per fornitore. Con l'istituzione del nuovo sistema il Gruppo ha, inoltre, definito ed introdotto dei KPI specifici per la gestione centralizzata dei dati relativi alla Qualità delle Forniture sui sistemi di monitoraggio operativo.

Indice generale

Indice di sezione

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Selezione dei fornitori

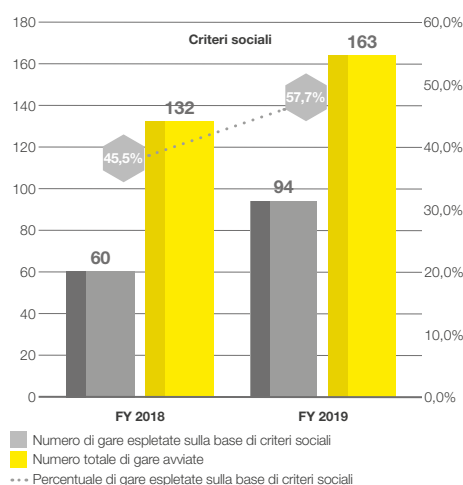
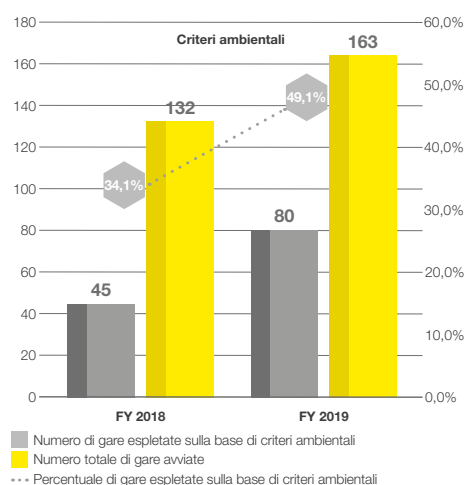
Sulla base delle richieste di approvvigionamento che le funzioni richiedenti predispongono, Poste Italiane procede poi con la selezione dei fornitori (che in caso di procedure con chiamata da Albo Fornitori, avviene tra gli operatori qualificati) e, successivamente, con la stipula del contratto con il fornitore individuato.

Da tempo il Gruppo rivolge particolare attenzione agli aspetti sociali e ambientali relativi alla gestione della propria catena di fornitura, con la convinzione che lo sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, la massima attenzione alla qualità, alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente nel processo di approvvigionamento, rappresentino principi utili non solo a migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela, ma anche a perseguire un obiettivo di interesse pubblico per l'intero Sistema Paese.

A tal proposito, sono previsti specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali, delle procedure di gara espletate nell'anno. Il numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al totale registra nel 2019 un incremento pari a 15 punti percentuali rispetto al dato 2018 (49,1 % vs 34,1%). Aumenta significativamente anche il valore assoluto delle procedure espletate sulla base di *performance* sociali registrando un incremento di 12 punti percentuali (57,7% vs 45,5%).

Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali **+15** punti percentuali rispetto al 2018

Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali **+12** punti percentuali rispetto al 2018



Nei rapporti con i fornitori di lavori, servizi e forniture Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che possono essere revisionate per sopravvenute disposizioni normative o adattate alle esigenze interne. In particolare, le principali clausole riguardano: la regolarità contributiva e retributiva del fornitore; l'osservanza della normativa in materia di manodopera (D. Lgs. 276/03 e s.m.i. Codice dei Contratti Pubblici); l'applicabilità dei Contratti Collettivi di Lavoro; l'assenza di infrazioni delle norme sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs. 81/2008 s.m.i.); l'assenza di reati ambientali (D.Lgs. 3 aprile 2006 n.152 e s.m.i.).

Il Gruppo intende promuovere l'adozione di *standard* etici di comportamento da parte dei propri fornitori, anche incentivando il conseguimento di Certificazioni di Qualità (ISO 9001), Certificazioni ambientali (ISO 14001), Certificazioni sociali (SA 8000) e certificazioni correlate alla Sicurezza e alla Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001/ISO 45001).

In continuità con i precedenti anni, Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP - Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi.

Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

[Indice di sezione](#)[Indice generale](#)

Pulizia e igiene ambientale

Per tale categoria merceologica gli affidamenti vengono svolti in conformità al *Green Public Procurement* con l'adozione dei Criteri Ambientali Minimi o CAM contenuti nel D.M. 24/05/2012, rispettando la percentuale del 15% prevista dal Decreto Ministeriale di riferimento per l'attribuzione di specifici punteggi a tecniche premianti in materia di appalti verdi (es. sistemi di dosaggio e tecniche di pulizia, apparecchiature e macchinari elettrici con indicazione di marca, modello, potenza e, per ciascuno dei macchinari, specifica

del consumo di energia e del livello di emissione sonora, del piano per la raccolta differenziata dei rifiuti, degli automezzi utilizzati per gli spostamenti a basso impatto ambientale e dei prodotti e materiali di consumo *Ecolabel*).

Nel 2019, la totalità di gare inerenti ai servizi di pulizia e igiene ambientale (13 contratti risultano aggiudicati) è stata disposta nel rispetto dei CAM.

Ristorazione

Al fine di garantire l'erogazione di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale caratterizzato, in termini di processi e contenuti, dal rispetto di tutti gli aspetti della sostenibilità ambientali, economici e sociali, Poste Italiane affida in concessione i servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari nel rispetto dei principi del *Green Public Procurement*.

Poste Italiane, premia la fornitura di prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quan-

titativi minimi prescritti dai CAM relativamente alle derrate alimentari fornite nelle mense aziendali presenti su alcune realtà territoriali. In questo ambito vengono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati IGP, DOC, DOP ecc.

Attualmente tutti i 12 contratti attivi sul territorio nazionale sono *green*.

La mensa diventa *plastic free*

Poste Italiane, ha messo in campo un piano di azioni per la riduzione dell'impiego di plastica monouso negli ambienti della mensa della sede centrale di Roma.

Da novembre 2019, sono state introdotte diverse variazioni nella *routine* quotidiana mirate all'eliminazione di alcuni elementi in plastica monouso (cucchiaini in materiale eco compostabile, bicchieri in polycarbonato riutilizzabile/lavabile, posate in metallo regolarmente igienizzate) con la finalità di ridurre in maniera incisiva i consumi di plastica e gli impatti ambientali derivanti.

Logistica

Con riferimento alle attività di acquisto dei principali servizi (*full rent* flotta, servizi di trasporto, ecc.), in sede di espletamento delle gare viene attribuito un punteggio premiante

all'eco-sostenibilità alle offerte che prevedono per i veicoli utilizzati per i servizi oggetto di gara classi di emissioni di CO₂ più contenute.

Lavori

L'Albo Fornitori per le categorie Lavori, oltre a essere strutturato in categorie merceologiche specifiche per natura di lavori (edifici civili ed industriali, impianti idrici, termici, impianti ecc.) prevede un sistema di qualificazione degli operatori economici a seconda della tipologia di appalto, per ambiti regionali, o per Aree Territoriali (corrispondenti a regioni o aggregazioni di regioni) aventi sede primaria o secondaria nel territorio d'iscrizione, o che abbiano eseguito nel territorio di riferimento appalti di elevata entità.

Tale sistema, nell'ambito degli appalti di lavori, nello specifico quelli aventi per oggetto interventi di natura edile-impiantistica, caratterizzati da prestazioni di modesta entità economica da eseguire su edifici/siti situati su tutto il territorio nazionale, favorisce la presenza di manodopera locale, oltre la fornitura di materiale preferibilmente a chilometro zero, il tutto al fine di contenere i costi di approvvigionamento ottimizzando gli aspetti ecosostenibili del sistema (riduzione di tempi e distanze e delle conseguenti emissioni di CO₂).

[Indice generale](#)[Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Poste Italiane, per lo stesso fine, utilizza il sistema della suddivisione degli interventi in lotti per ambiti geografici circoscritti ad Area Metropolitana (ad es. Roma, Catania, Palermo, Napoli) e/o a due o più province.

Altro esempio di catena di fornitura localizzata è quella cui ci si rivolge per gli appalti di lavori da svolgere nelle due isole maggiori, Sardegna e Sicilia, ove le chiamate da Albo sono preferibilmente dirette solo a fornitori regionali.

Negli appalti di lavori sono state introdotte ulteriori misu-

re specifiche in tema di salute e sicurezza, le cui valutazioni e misurazioni sono contenute nei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e negli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS).

A riprova della centralità che Poste Italiane attribuisce al tema della salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo ha stabilito e previsto la possibilità di risolvere i contratti di fornitura per tutte le categorie merceologiche nei casi in cui fosse accertata la violazione di uno o più aspetti della relativa documentazione sulla sicurezza.

Indumenti

Per quanto attiene il tema indumenti, nella definizione delle procedure di affidamento massima attenzione viene riservata ai requisiti *green* delle dotazioni da fornire agli addetti del recapito.

Per le divise dei portalettere viene richiesto che il tessuto utilizzato per il confezionamento presenti il certificato Oeko-tex o Ecolabel. Tale certificazione garantisce che il processo di confezionamento degli stessi non contenga/rilasci sostanze nocive per la salute dell'uomo e certifica prodotti caratterizzati da un ridotto impatto ambientale.

Per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale, viene richiesto che i prodotti osservino i Criteri ambientali minimi di riferimento, in conformità a quanto previsto dai Decreti Ministeriali.



Le nuove divise dei portalettere: funzionalità e *design* nel segno dell'ambiente

Nel 2019, è stata fornita la nuova divisa per i portalettere basata sui principi di ergonomia, *design* e qualità dei materiali. Per le nuove divise è stata prevista la certificazione "green" OEKO – TEX Standard 100, una garanzia in più per la salute dei portalettere e per la tutela dell'ambiente, trattandosi di un marchio ecologico che certifica, oltre ai tessuti, anche il loro processo di tintura e garantisce un attento controllo dal punto di vista ecologico e salutare. È stato introdotto il colore grigio per caratterizzare e rendere più riconoscibile e distintivo il *brand* ed è stata migliorata la vestibilità dei capi con un *design* che coniuga funzionalità ed estetica.

[Indice di sezione](#)[Indice generale](#)

Valorizzazione delle persone

- Centralità della persona e dei suoi bisogni
- 98% della popolazione aziendale coinvolta in attività di formazione
- Cultura della sicurezza in Azienda
- 100% dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione



[Indice generale](#)

[Indice di sezione](#)



Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

Indice di sezione

Indice generale



Valorizzazione delle persone

Principali Capitali



Sociale relazionale



Umano

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	Target	Stato attuazione 2019
Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	Entro il 2022	Ore di formazione erogate	20 milioni	> 5 mln di ore
Ampliare la popolazione aziendale coinvolta nel sistema di valutazione delle performance	Entro il 2022	% dei dipendenti partecipanti al sistema di valutazione	90%	97%
Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (Managerial LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)	Entro il 2022	% dei quadri e % degli impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	20% dei quadri e 25% degli impiegati	22% impiegati (POP) 15% manager (MLAB)
Aumentare la soddisfazione dei dipendenti	Entro il 2022	% di dipendenti che si dichiarano soddisfatti	50%	76%
Contenere il tasso di assenteismo per malattia dei dipendenti	Entro il 2020	Tasso di assenteismo per malattia	3,49	3,99
Promuovere l'adesione alla piattaforma di Welfare	Entro il 2022	% di conversione del premio di risultato da parte dei dipendenti	15%	85%
Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Numero infortuni	-790 eventi nell'area PCL rispetto al 2017	-220
Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Indice di frequenza infortuni	-8% rispetto al 2017	-1,49%
Diminuire l'Indice di Gravità degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Indice gravità infortuni	-8% rispetto al 2017	-12,71%
Diminuire i livelli di rischio stress lavoro-correlato di Poste Italiane S.p.A.	Entro il 2020	Livello di rischio stress lavoro-correlato	Riduzione del rischio di 40 Gruppi Omogenei da "medio-alto" a "non rilevante"	Valutazione complessiva prevista nel 2020
Certificare le principali Società del Gruppo secondo lo standard ISO 45001	Entro il 2021	% delle unità produttive del Gruppo certificate	100%	60%
Aumentare il numero delle iniziative di prevenzione per i dipendenti	Entro il 2021	Numero di iniziative	+40% rispetto al 2019	New
Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti	Entro il 2022	Numero di iniziative	+15% rispetto al 2020	New
Aumentare il numero delle partecipazioni dei genitori a programmi di potenziamento delle soft skills sviluppate in occasione di attività di cura	Entro il 2021	Numero di iscrizioni	+20%	New

Outcome



Obiettivo raggiunto

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Indice generale

Indice di sezione

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Formazione e sviluppo del personale



Principali capitali collegati



Lo sviluppo continuo delle conoscenze e delle competenze ha un ruolo chiave nel processo di valorizzazione e crescita delle Persone del Gruppo Poste Italiane ed è, al tempo stesso, determinante per la creazione di vantaggio competitivo e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. La formazione, per Poste Italiane, è parte integrante di un'azione sistemica di sviluppo delle persone finalizzata a rispondere alle esigenze di innovazione poste dal mercato e alle necessità organizzative a livello aziendale. In tale ottica, il Gruppo attua un processo continuo di creazione e arricchimento delle competenze, promuove lo sviluppo di nuove metodologie formative e prevede l'elaborazione di strumenti innovativi di *knowledge sharing*.

Come richiamato nel Codice Etico, il Gruppo tutela, riconosce e gratifica il contributo di ogni singolo individuo e si impegna a offrire pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale a tutti i dipendenti, leve fondamentali a sostegno della soddisfazione del proprio personale.

Il Gruppo promuove lo sviluppo di competenze professionali innovative in linea con le tendenze evolutive del mercato e le diverse necessità aziendali

Le attività di formazione ricoprono un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano *Deliver 2022*. Il Piano Strategico Aziendale prevede l'erogazione entro il 2022 di circa 20 milioni di ore di formazione, di cui 6,5 milioni dedicate alle risorse operanti nel settore finanziario, per garantire lo sviluppo di competenze in linea con l'evoluzione del mercato, delle esigenze della clientela e della normativa.

A tal proposito, nel 2019 sono state erogate oltre 5 milioni di ore di formazione di cui 1,4 milioni dedicate alle risorse operanti nel settore finanziario.

98%

della popolazione
aziendale coinvolta
in attività
di **formazione**

Le attività di formazione, che nel 2019 si sono focalizzate sui seguenti ambiti: *Digital & Innovation Mindset*, *Customer Centricity*, Consulenza finanziaria e assicurativa, Cultura *Lean*, *Technical Skills*, prevedono tre principali dorsali di intervento:

- formazione manageriale, finalizzata allo sviluppo della *leadership* e alla costruzione di una cultura manageriale d'eccellenza;
- formazione tecnico specialistica, orientata allo sviluppo e al mantenimento delle competenze più strategiche per il *business* e per l'innovazione digitale;
- formazione obbligatoria e di *compliance*, focalizzata su tematiche normative che coinvolgono trasversalmente la popolazione aziendale.

In riferimento alla formazione di tipo manageriale è stata attuata, nel corso del 2019, l'iniziativa Poste Talks. L'iniziativa, svoltasi nel corso di sette *workshop* che hanno visto la partecipazione del vertice aziendale e del *management*, ha riguardato tematiche e progetti di particolare rilevanza strategica per il Gruppo Poste Italiane, con l'obiettivo di favorire la condivisione delle conoscenze, nonché l'analisi delle complessità e delle interdipendenze organizzative connesse alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

La funzione responsabile del governo della formazione è la *Corporate University*, costituita nel 2015, con la mission di garantire i percorsi di apprendimento. Nel 2019 la *Corporate University* è stata organizzata in *Academy*, sulla base delle diverse competenze da coltivare, prevedendo pertanto l'articolazione di quest'ultima in *Academy*, quali: *Academy Manageriale*, *Academy Finanziaria*, *Academy Postale*, *Logistica e ICT*, *Academy Corporate*, *Business e Customer Operations*, *Digital Academy* e *Innovation*. L'Azienda si è anche dotata, dal 2018, di una specifica procedura di formazione ed addestramento del personale (Procedura Formazione e *Training Operativo*) con lo scopo di definire i meccanismi di funzionamento e le *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di *training operativo*, secondo logiche orientate a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, introducendo misure organizzative e di controllo rilevanti.

Sulla base delle linee guida definite dalla Capogruppo, le Società controllate recepiscono le procedure adeguandole alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo, al fine di sviluppare ed estendere le conoscenze dell'organizzazione e patrimonializzare l'esperienza aziendale.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

L'Azienda ha posto particolare attenzione alle esigenze di *compliance* normativa riferite al mondo finanziario e assicurativo (normative ESMA -MIFID II e IVASS), con l'obiettivo di garantire il mantenimento e lo sviluppo delle competenze richieste al personale degli intermediari che prestano consulenza ai clienti in materia di investimenti e di prodotti assicurativi, valutando le relative esigenze di sviluppo delle competenze in ottica di formazione continua. In relazione al Risparmio Postale sono stati erogati corsi in aula e in modalità *online*, in coerenza con quanto previsto dall'accordo con Cassa Depositi e Prestiti. Particolare attenzione è stata rivolta alla formazione sui nuovi prodotti rivolta al canale di vendita. Inoltre, è stato realizzato il nuovo corso La Consulenza in Poste Italiane, dedicato a tutti gli Specialisti Consulenti Finanziari e realizzato con la finalità di rafforzare le conoscenze e le competenze necessarie per il corretto esercizio delle attività dei consulenti, in linea con quanto previsto dal nuovo modello per la prestazione del servizio di consulenza. Importante elemento di novità a livello di sistemi formativi, introdotto nel 2019, è stata la definizione di un nuovo percorso di *induction* per Specialisti Consulenti Finanziari e Specialisti Consulenti Mobili, denominato *Induction & Professional Development*, dedicato alle risorse neoinserite nel ruolo, con l'obiettivo di accompagnare e sostenere l'inserimento e lo sviluppo professionale delle risorse e svilupparne le conoscenze attraverso l'attivazione di programmi formativi in modalità aula, affiancamento e *online*.

Servizi finanziari

In continuità con l'iniziativa Ascoltiamoci erogata nel 2018, è stato attuato uno specifico corso in aula denominato Ascoltiamoci *reloaded* avente la finalità di *knowledge sharing* tra varie funzioni del Gruppo e le strutture *post-vendita* con l'obiettivo di sviluppare una nuova modalità di ascolto strutturato tra le diverse strutture coinvolte per individuare soluzioni a temi di interesse comune. Inoltre, è stato svolto il percorso diretto al *management* di BancoPosta e di BancoPosta Fondi SGR, l'iniziativa *Business Oltre*, con l'obiettivo di condividere le nuove sfide del *business* con *focus* sui comportamenti manageriali e sulle principali leve del cambiamento.

Servizi assicurativi

Nella società Poste Vita, con l'obiettivo di rimanere in linea con le evoluzioni normative e socioeconomiche, le attività formative integrano le novità relative ai prodotti e ai servizi, con altrettante abilità relazionali e capacità di tenere in considerazione le esigenze del cliente. In particolare, nel corso del 2019, le principali tematiche affrontate in relazione agli scenari evolutivi hanno riguardato gli adeguamenti normativi sia generali che del settore assicurativo (es. Normativa IVASS - Regolamento n. 40/18 e IDD, D. Lgs.231/01, Antiriciclaggio e Anticorruzione, GDPR *Privacy*, Sicurezza sul Lavoro). All'interno del progetto *Key Professional* sono state attivate iniziative di docenza interna a beneficio del personale su tematiche tecnico-specialistiche. Infine, è proseguito il *master Executive Master in Insurance & Finance EMIF*, il programma biennale *master* di alto livello specialistico destinato a giovani talenti in particolare nelle funzioni aziendali *core*.

Pagamenti, mobile e digitale

Con riferimento alla Società del Gruppo PostePay, sono stati previsti corsi di formazione specialistica relativi a tematiche riguardanti ICT (*Big Data Analyzing Big Data Architecture* e *Machine Learning*), certificazioni ITIL e COBIT, oltre allo sviluppo delle *Pricing Techniques* e l'utilizzo di specifici *tool-set* disponibili. L'azienda ha, inoltre, partecipato a due *hub* del CeTIF (Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica) per l'area *Blockchain* e *Compliance*.

All'interno del piano di *Change Management*, l'iniziativa attuata a partire dal 2018, con l'obiettivo di facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio di conoscenze professionali tra le persone provenienti dal mondo *Mobile*, Pagamenti e Digital, sono stati definiti interventi di formazione, comunicazione ed *engagement* per supportare il processo di integrazione aziendale delle *due industry* - TLC e Pagamenti - e di conoscenza diretta delle Persone.

Infine, all'interno dei *Digital Cafè*, gli incontri periodici in cui le persone di PostePay condividono temi innovativi legati al *business*, è stato possibile promuovere l'integrazione delle conoscenze delle persone partendo dal patrimonio di conoscenze ed esperienze già presenti in azienda e diffondere ulteriore *know-how* rispetto a tematiche particolarmente innovative e di frontiera.

[Indice generale](#)[Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Il miglioramento continuo delle performance

Al fine di rendere misurabili gli effetti qualitativi e quantitativi delle attività formative è proseguito l'utilizzo di un sistema di valutazione che misura l'efficacia, l'efficienza e la qualità percepita dei programmi di formazione erogata attraverso l'utilizzo di specifici indicatori di *performance* con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.

In particolare, in linea con le innovazioni digitali, è stato introdotto, a partire dal secondo semestre del 2019 un nuovo strumento digitale che consente la compilazione *online* di questionari di qualità percepita e la gestione di *survey*, sessioni Q&A e sondaggi *live* di qualsiasi evento formativo.

Inoltre, negli ultimi mesi del 2019 è stato attivato uno studio sperimentale volto a correlare la formazione con gli indicatori di *performance* di *business* aziendali, con l'obiettivo di definire un ulteriore livello di valutazione dell'efficacia della formazione secondo i canoni previsti dal Modello del Processo di valutazione del ROI.

Sotto il profilo del monitoraggio delle azioni formative e della rendicontazione nei confronti delle funzioni di controllo della formazione obbligatoria, vengono effettuate periodiche attività di monitoraggio e attuati periodici flussi informativi alle funzioni aziendali e di controllo interne e esterne in relazione all'avanzamento dei vari ambiti normativi coperti dai piani di formazione.

Il sistema di sviluppo

Il sistema di sviluppo in Poste Italiane sostiene la crescita del *business* attraverso la valorizzazione delle sue persone, cogliendone le potenzialità, sviluppandone il talento, sostenendone la motivazione, consolidandone l'esperienza attraverso opportunità di crescita. L'insieme delle azioni che pongono al centro la persona sono il *driver* del cambiamento.

Nel corso del 2019 il sistema di sviluppo si è consolidato sui seguenti 3 *macro cluster* che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

1. **Scouting**: per la rilevazione del potenziale e l'intercettazione delle migliori risorse
2. **Pianificazione manageriale**: per identificare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del rischio manageriale
3. **Sviluppo**: per sostenere la crescita individuale delle risorse con potenziale e accelerarne lo sviluppo professionale.

Tali iniziative sono dedicate a diversificati *target* di popolazione appartenenti a tutte le funzioni aziendali ed alle Società del Gruppo.

In particolare, nel corso del 2019, sono stati perseguiti i seguenti obiettivi:

- miglioramento dell'*engagement* e della motivazione, attraverso attività di partecipazione in una logica *bottom-up*;
- valorizzazione delle Persone e promozione dello sviluppo professionale per creare una *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*, attraverso la conoscenza delle loro esperienze, competenze, attitudini, potenzialità e motivazioni;
- promozione dell'evoluzione della cultura aziendale e delle attitudini manageriali in parallelo alla trasformazione di mercato ed organizzativa.

Con riferimento al miglioramento dell'*engagement* e della motivazione secondo una logica di coinvolgimento *bottom-up*, nel corso del 2019 sono stati attivati, in particolare i progetti Percorsi per l'innovazione e Libera il tuo talento iniziative legate al mondo dell'innovazione.

Libera il tuo talento

"Libera il tuo talento" è un'iniziativa pensata per permettere a tutto il personale dell'Azienda di proporre idee su temi rilevanti per il *business*. Il progetto rientra nel quadro più ampio delle iniziative aziendali finalizzate a promuovere la partecipazione attiva e la cultura dell'innovazione. Poste Italiane mette in gioco i talenti, promuovendo lo sviluppo del potenziale ed un clima di lavoro cooperativo, favorendo lo sviluppo di soluzioni innovative attraverso il confronto e il lavoro di squadra. Il primo *focus* dell'iniziativa ha coinvolto 600 dipendenti che attraverso la condivisione di esperienze, competenze, curiosità, inventiva e visione, sono stati chiamati a confrontarsi sul tema della sostenibilità ambientale al fine di proporre un approccio originale.

Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

[Indice di sezione](#)[Indice generale](#)

In relazione alla valorizzazione delle Persone e promozione dello sviluppo professionale in continuità con gli anni precedenti, sono stati consolidati tutti i programmi di *scouting* finalizzati proprio a intercettare potenziale, capacità e *skills* in grado di alimentare le *pipeline* dei talenti a vari livelli dell'organizzazione. Si tratta di:

- **POP:** è il processo di intercettazione di giovani potenziali con limitata *seniority* aziendale, inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *assessment* ed orientamento professionale, funzionale alla crescita verso ruoli di area quadri. Il processo è gestito da Assessor interni, opportunamente formati e certificati per condurre le sessioni di *assessment* e di successivo sviluppo. Gli alti potenziali alimentano la cosiddetta "Piramide dei Talent", con particolare riferimento al bacino dei *Young Talent*.
- **MLAB:** è il processo di intercettazione di solidi professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza in posizione da quadro, da sviluppare su posizioni di maggiore complessità. Gli alti potenziali alimentano la "Piramide dei Talent" con particolare riferimento al bacino dei *Key Talent*.
- **Leadership Assessment:** è il processo di valutazione delle competenze manageriali per Dirigenti in posizione di II e III livello, finalizzato a identificare il potenziale di sviluppo per pianificare piani di successione e/o percorsi di ulteriore crescita manageriale.
- **SKILL-UP:** è il processo di valutazione delle competenze di mestiere (tecnico-specialistiche), che consente di intercettare i *champion* di competenza e di identificare i *gap* rispetto al ruolo atteso. La valutazione è effettuata attraverso una batteria di *test* e prove (simulazioni, *business case* ecc.) e da *assessment center* di Gruppo.

Il *Performance Management* è il programma di misurazione delle *performance* delle persone ed è un processo che coinvolge periodicamente l'intera popolazione aziendale. È prevista l'attivazione di valutazioni allargate (cosiddette a 180°) che consentono di raccogliere, rispetto ai comportamenti manageriali agiti dalla persona, diversi punti di vista (capo, colleghi, valutato stesso). Il programma ha inoltre previsto la valutazione a 360° per i *manager* di I e II livello. Il sistema di *Performance Management* consente, fra l'altro, di raccogliere pareri, grado di soddisfazione, gradimento e livello di condivisione della valutazione ricevuta da parte della popolazione coinvolta.

Coerentemente con gli anni precedenti, nel 2019 sono stati attuati i processi di *Management Review* e *Succession planning*, attivati rispettivamente per la mappatura della popolazione manageriale e l'identificazione dei successori.



Sono state attuate specifiche iniziative finalizzate a sostenere l'evoluzione della cultura aziendale e delle attitudini manageriali in parallelo alla trasformazione di mercato ed organizzativa. Tra queste sono stati attivati specifici percorsi di *Mentoring*, tesi a promuovere lo scambio di relazioni di *mentorship* fra *manager* e professionisti appartenenti a funzioni e aree geografiche diverse secondo un processo di accompagnamento in cui il *Mentor* supporta il *Mentee* nel perseguimento dei suoi obiettivi professionali, contribuendo alla diffusione delle *best practice* manageriali.

L'*Individual Business Coaching* è un ulteriore strumento a supporto della crescita manageriale, complementare ai percorsi di *Mentoring*. Un programma di *e-coaching* è stato avviato in maniera sperimentale a partire dal 2019 ricorrendo all'utilizzo di una piattaforma digitale che ha consentito di raggiungere persone capillarmente diffuse su tutto il territorio nazionale.

Il cambiamento in atto ha previsto, inoltre, l'attivazione di tutte le funzioni aziendali con l'obiettivo di far evolvere processi, sistemi e strumenti operativi per renderli più in linea con le nuove sfide. In particolare, la funzione Risorse Umane è sempre più coinvolta nello sviluppo di un *mindset* più evoluto in termini di attenzione al cliente interno, gestione e *caring* delle persone in logica *customer oriented*. Il progetto Cultura dello sviluppo sul territorio si inserisce in questo filone di interventi e si è concretizzato nella progettazione e realizzazione di un percorso di formazione interna ed itinerante sui temi dello sviluppo organizzativo. Altra iniziativa con impatto sul cambiamento della cultura organizzativa è stata TEAM (Territori Ed Altro in Movimento), un programma di *change management* finalizzato alla riorganizzazione territoriale in cui, attraverso un ciclo di *Group Coaching*, i dipendenti coinvolti sono stati chiamati a mettere a terra la nuova organizzazione, co-costruendo un approccio manageriale basato su una visione comune e un modello di integrazione condiviso.

Infine, ha preso avvio anche ContamiNazione in Mercato Business e Pubblica Amministrazione, un progetto di sensibilizzazione volto a diffondere le conoscenze acquisite dai dipendenti nel corso dell'esperienza professionale su tematiche aziendali di attualità. L'iniziativa ha l'obiettivo di strutturare una modalità di scambio circolare e diffusa, in cui ognuno può dare il suo contributo attraverso il racconto e la condivisione di esperienze e attività. L'iniziativa prevede degli incontri periodici aperti ai colleghi che mettono a fattor comune la loro conoscenza su argomenti di interesse, proposti da un Comitato di Redazione, che hanno a che fare con l'ambito commerciale, la conoscenza dei processi dell'Azienda e del mercato e le competenze manageriali.

Indice generale

Indice di sezione

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019

5. Performance

Welfare e benessere del personale



Principali capitali collegati



Il benessere delle persone è sempre stato considerato da Poste Italiane un fattore chiave da salvaguardare e consolidare. In particolare, l'azienda è impegnata in interventi volti a migliorare la condizione dei dipendenti e delle loro famiglie con una crescente attenzione agli aspetti legati alla conciliazione tra vita lavorativa e privata, alla motivazione e ai temi ad alta rilevanza sociale.

La strategia di *welfare* adottata dal Gruppo ha quindi l'obiettivo di garantire, con una visione intergenerazionale, la centralità della persona e dei suoi bisogni, la vicinanza ai territori e alle realtà sociali, l'attenzione alle famiglie e l'inclusione delle persone

La valorizzazione delle Persone è stata oggetto di molteplici interventi volti a migliorare lo stato di benessere del personale per consentire condizioni di vita più agevoli e prestazioni lavorative più efficienti. Tali azioni rappresentano un presupposto indispensabile verso una crescente fidelizzazione con conseguente innalzamento del livello produttivo, di *engagement* e, in generale, del clima aziendale e del benessere sociale.

Indagine V.A.L.O.R.E (Vita Azione Lavoro Opinione Realizzazione Esperienza)

Nell'ambito del percorso di ascolto del Personale, Poste Italiane ha avviato un'indagine denominata «V.A.L.O.R.E. Attività di ascolto del Personale di Poste Italiane», finalizzata ad analizzare la percezione dell'ambiente lavorativo, la promozione di processi di miglioramento e il livello di coinvolgimento dei dipendenti nei processi aziendali.

In particolare, l'attività di ascolto mira ad approfondire la percezione delle azioni intraprese da Poste Italiane all'interno del Piano Strategico *Deliver 2022*, il programma di trasformazione aziendale avviato nel 2018 con l'obiettivo di rafforzare la *leadership* di Poste Italiane nella distribuzione di corrispondenza e pacchi e nella distribuzione dei prodotti finanziari e assicurativi.

L'indagine, realizzata durante il 2019, ha coinvolto un numero elevato di collaboratori del Gruppo Poste Italiane impegnati nel settore finanziario e *digital*, distribuiti per età, genere e area territoriale. Da tale indagine è risultata un'opinione positiva dell'Azienda in termini di *sentiment*, reputazione e soddisfazione per le attività portate avanti in relazione alla realizzazione del Piano industriale. Poste Italiane è percepita come un'azienda etica, aperta all'innovazione e capace di guardare al futuro, e soprattutto in grado di mettere al centro l'attività professionale e umana e la trasparenza nel proprio operato e di rendere i dipendenti partecipi di un progetto comune.

Grazie alla rivoluzione digitale che sta interessando l'intera Azienda, il Gruppo è stato in grado di introdurre e consolidare nuovi canali di comunicazione con i suoi dipendenti. Tali

mezzi favoriscono una semplificazione dei processi e servizi inerenti alla vita lavorativa di tutti i giorni del personale.

NoidiPoste, l'innovativo canale in mobilità a supporto dei dipendenti di Poste

App NoidiPoste è la nuova applicazione per i dipendenti del Gruppo Poste Italiane per accedere in mobilità a contenuti e servizi utili. Disponibile su AppleStore e GooglePlay, l'app consente di accedere in mobilità a numerosi contenuti e servizi, come la gestione di trasferte di lavoro e malattie o la prenotazione di case vacanza ai colleghi in possesso di specifici requisiti, personalizzando *home page* e *menu* e molto altro. Nel 2019 l'app ha integrato i servizi Buoni pasto e *job posting*, dando la possibilità di vedere il saldo residuo della propria carta *Ticket Restaurant* e poter vedere gli annunci dei *job posting* in modo da candidarsi direttamente tramite app. Con l'obiettivo di migliorare e implementare i servizi in app, il servizio "La tua opinione conta", integrato nell'app, fornisce la possibilità di rispondere a sondaggi veloci, utili anche a orientare gli sviluppi dei servizi pensati per migliorare la vita professionale dei dipendenti di Poste in un'ottica di coprogettazione. Raggiungendo i 60mila *download* nel 2019, l'app rappresenta il canale in mobilità più utilizzato, consentendo di rafforzare sempre più l'accesso ai canali aziendali al di fuori dell'ufficio.

"La tua opinione conta", nuova attività di ascolto delle persone di Poste Italiane, vuole, quindi, essere un'ulteriore occasione di confronto con i dipendenti dell'Azienda per conoscere e approfondire il loro grado di coinvolgimento e soddisfazione e al tempo stesso comunicare l'impegno dell'Azienda a trovare risposte ai loro quesiti in un'ottica di continuo miglioramento delle *performance* aziendali.

Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

[Indice di sezione](#)[Indice generale](#)

Promuovendo l'impegno alla salute e alla sicurezza sul lavoro, il sostegno alla genitorialità attiva, l'attenzione alla formazione delle persone e la salvaguardia del loro benessere, Poste Italiane ha attivato una catena di valore per lo

sviluppo di una cultura d'impresa e inclusiva capace di rispondere alle sfide e alle opportunità del mercato e attenta a coinvolgere e ascoltare le realtà territoriali.

“Redazione diffusa”, l'iniziativa per dare voce al territorio dal territorio

La partecipazione e la comunicazione aziendale passano anche dalla vicinanza e dalla conoscenza del territorio. Con questi presupposti è nata nel 2019 la “Redazione diffusa”, la comunità di colleghi redattori che ha l'obiettivo di dare spazio a storie e notizie provenienti dal territorio creando una rete di Persone e contenuti diffusa, specializzata, appassionata. I contenuti prodotti dai collaboratori della redazione vengono pubblicati sulla *intranet* aziendale e, in alcuni casi, anche sui canali social di Poste Italiane. Nel mese di settembre a Roma si è tenuto un primo *workshop* dove sono stati coinvolti i nuovi collaboratori della redazione con l'obiettivo di costruire insieme il modello di collaborazione e definire gli *standard* di contenuto per la redazione allargata della *intranet*.

L'impegno di Poste Italiane nel garantire quotidianamente uno stato di benessere nella vita lavorativa dei propri dipendenti è stato percepito positivamente non solo da quest'ul-

timi, ma anche esternamente; sono infatti molteplici i riconoscimenti a livello internazionale.

Poste Italiane *Top Employer* Italia

Poste Italiane è stata insignita del titolo di azienda *Top Employer* Italia. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal Top Employers Institute, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR. La certificazione *Top Employer* Italia si aggiunge agli altri riconoscimenti assegnati a Poste Italiane da Universum Global, società svedese specializzata nell'*employer branding*. Universum Global ha inserito Poste Italiane al secondo posto in relazione al *work-life balance*, a seguito dello studio *Most Attractive Employers Italy* 2019 eseguito su un campione di oltre 40mila tra studenti e neolaureati di 44 Università italiane, individuando i datori di lavoro più ambiti in base alle risposte raccolte.

Inoltre, l'Azienda è entrata nella classifica del *World's Best Employers* 2019 di Forbes, che individua le prime 500 aziende al mondo per qualità della vita lavorativa, nella quale il Gruppo raggiunge il secondo posto a livello globale nel settore *Life & Health Insurance* e il quarto tra tutte le aziende italiane.

Lavorare per Poste Italiane significa entrare in una grande squadra, fatta di circa 130.000 persone che con competenza, impegno e determinazione contribuisce a raggiungere i traguardi aziendali partecipando allo sviluppo economico e sociale dell'Italia. Con una presenza capillare sul territorio attraverso una rete di oltre 12.800 Uffici Postali, Poste Italiane si propone come un motore di sviluppo inclusivo per l'economia italiana.

Conciliazione vita lavorativa e privata

Con l'obiettivo di conciliare vita lavorativa e privata dei dipendenti, Poste Italiane propone diverse iniziative nel campo sociale.

È offerto un servizio aziendale di asilo nido attivo presso la sedi di Roma e Bologna e, tramite un accordo interaziendale, a Milano. Poste Italiane ha previsto un contributo regolato in funzione della tipologia di orario prescelto e/o della situazione reddituale delle famiglie, offrendo così condizioni economiche agevolate di accesso al servizio. L'asilo nido aziendale prevede un servizio educativo flessibile in relazione ai ritmi di lavoro e in grado di coniugare professionalità e qualità nel rispetto dei valori espressi dalle famiglie. Il

progetto educativo è caratterizzato dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità e interculturalità e dall'alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo strutturato, anche attraverso modalità di comunicazione innovative (es. seminari di sostegno alla genitorialità).

Per i figli e i fratelli disabili dei dipendenti è stata realizzata un'iniziativa, ormai all'ottava edizione, che prevede due soggiorni residenziali della durata di 15 giorni ciascuno, con servizi personali di assistenza e intrattenimento curati da un *team* di operatori specializzati, con costi a totale carico dell'Azienda. Inoltre, alle famiglie che accompagnano i ragazzi vengono offerti pacchetti a condizioni economiche vantaggiose.

[Indice generale](#)[Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2019
5. Performance

Posteapertetuttol'anno

Nasce nel 2019 "Posteapertetuttol'anno", un percorso di coinvolgimento e di partecipazione dei colleghi e delle loro famiglie. Tra le iniziative già avviate e programmate per il 2020 rientrano percorsi di orientamento scolastico, borse di studio, partecipazione ad eventi culturali e didattici e molto altro.

La prima tappa di questo percorso è stata la giornata Posteaperte destinata ai figli dei dipendenti di età compresa tra i 3 e i 10 anni che si è svolta il 5 dicembre 2019 in 13 sedi sul territorio nazionale e ha visto la partecipazione di oltre 1.000 bambini. La sostenibilità ambientale è stato il tema che ha guidato le attività ludiche e i laboratori oltre ad essere uno dei pilastri su cui poggia la strategia del Gruppo Poste Italiane.

Nell'ambito delle azioni volte a modernizzare le modalità e le condizioni di lavoro all'interno dei contesti organizzati e in linea con l'obiettivo dell'Azienda di garantire una conciliazione tra vita privata e lavorativa, ha preso avvio in azienda, in via sperimentale, a seguito dell'accordo con le OO.SS., il lavoro agile come esperienza evolutiva rispetto ai sistemi di flessibilità spazio-temporale già adottati dall'Azienda. La sperimentazione coinvolge lavoratori operanti in aree organizzative definite (tra cui anche le Società del Gruppo Poste Vita e PostePay) e in base dell'andamento dell'iniziativa, verrà valutata l'estensione ad ulteriori ambiti funzionali.

L'Azienda consente di avvalersi del servizio di telelavoro indirizzato a persone con oggettive esigenze di cura per

sé (es. periodo *ante* e *post-partum*, ripresa del servizio dopo una lunga malattia, infortunio o aspettativa, disabili) o per i familiari (es. dipendenti con necessità di assistere genitori anziani o figli ammalati).

Inoltre, è stata realizzata una rete di convenzionamenti che consente ai dipendenti e ai loro familiari di accedere a condizioni agevolate a prodotti e servizi individuati in coerenza con le loro esigenze personali, sociali e di cura genitoriale (ad es. *campus* estivi per bambini e ragazzi). Sono previsti anche sussidi a sostegno dei dipendenti in situazioni di particolare necessità, determinate da gravi condizioni personali e/o familiari o conseguenti a gravi eventi di calamità naturali.

Camera con vista

Nel 2019, è stata avviata l'iniziativa "Camera con vista", promossa dall'Azienda e aperta ai dipendenti di Poste Italiane in possesso di precisi requisiti, nello specifico contratto a tempo indeterminato e reddito da Certificazione Unica non superiore ai 25mila euro.

L'iniziativa prevede l'assegnazione di alloggi in località di interesse turistico prettamente italiano per soggiorni gratuiti di una settimana, da effettuare in diversi periodi dell'anno. Un'importante opportunità nata dall'operazione di recupero di alloggi di servizio di proprietà dell'Azienda, riqualificati e adibiti a case vacanza.

I dipendenti interessati possono candidarsi attraverso la funzionalità dedicata della nuova app NoidiPoste che consente l'accesso a una piattaforma di *booking online*. Gli alloggi sono assegnati ai primi candidati in ordine di prenotazione secondo disponibilità.

Con l'obiettivo di promuovere la pratica sportiva e di favorire i rapporti sociali all'interno dell'Azienda, nel corso degli anni sono state promosse diverse iniziative in ambito sportivo. Il grande successo riscontrato ha portato Poste a riproporre

o ad introdurre nuove attività con la finalità di coinvolgere sempre più dipendenti e di rafforzarne maggiormente i legami tra Gruppo Poste Italiane e quest'ultimi.

Nasce la Nazionale di calcio di Poste Italiane

Sull'onda del successo della "Azzurri *Partner Cup* 2018", il torneo riservato ai *Top Sponsor* della Nazionale Italiana di calcio organizzato annualmente dalla FIGC (Federazione Italiana Giuoco Calcio), è nata nel 2019 la Nazionale di calcio di Poste Italiane. L'iniziativa ha suscitato un alto numero di adesioni e ha visto l'allenatore incaricato Angelo Di Livio, già giocatore professionista e campione affermato, selezionare una rosa di colleghi tesserati in società di calcio dilettantistiche. La Nazionale è scesa in campo per la raccolta di fondi orientati a finalità benefiche. La Nazionale si è inoltre confermata per il secondo anno consecutivo vincitrice della *Azzurri Partner Cup* a Coverciano. Il calcio diventa in questo modo per Poste Italiane uno strumento a favore della conciliazione tra vita professionale e privata oltre che una modalità di vicinanza e sostegno al territorio, valori di cui la Società da sempre si fa promotrice.

Relazione Finanziaria Annuale 2019
Gruppo Poste Italiane

[Indice di sezione](#)[Indice generale](#)

Salute e prevenzione

Una delle priorità della strategia di sostenibilità adottata dall'Azienda è l'attenzione al dipendente in termini di tutela della salute, sicurezza e integrità psicofisica delle persone, incoraggiando lo sviluppo di una solida cultura interna e allineandosi alle *best practice* di mercato. In tale contesto, nel 2019, è stato avviato il Progetto *Health & Caring* con l'obiettivo di definire un programma di servizi sanitari medico-infermieristici e di eventi formativi e clinico-diagnostici volti a rafforzare la sensibilizzazione e la prevenzione della salute dei dipendenti, coordinando inoltre le attività realizzative e logistico-organizzative presso le sedi aziendali.

In linea con gli scorsi anni, continuano le iniziative dedica-

te alla prevenzione, rientranti nel progetto Piano Salute, che hanno consentito a 400 dipendenti in 11 città di accedere a visite specialistiche gratuite realizzate presso le sedi aziendali, unitamente a seminari dedicati alla prevenzione delle patologie a tutela delle giovani generazioni, quali la prevenzione dei rischi correlati al fumo e l'attenzione a corretti stili alimentari. Inoltre, sono state condotte campagne tematiche e sottoscritti accordi a condizioni agevolate per visite mediche urologiche, oculistiche, fisiatriche, oncologiche presso la sede di Roma Eur. Inoltre, è intenzione dell'Azienda rendere al più presto attivo e a disposizione di tutti il poliambulatorio medico presente nella sede centrale, nonché di replicare tale progetto nelle sei Macro Aree Territoriali.

Il Fondo Sanitario Integrativo Aziendale, l'assistenza integrativa a supporto dei dipendenti di Poste Italiane e delle loro famiglie

Dal 2018 l'Azienda mette a disposizione dei propri dipendenti una forma di assistenza sanitaria integrativa, estendibile anche al proprio nucleo familiare. Il Fondo prevede due tipologie di coperture sanitarie: il pacchetto Base, con onere interamente a carico Azienda, e il pacchetto *Plus*, che estende le garanzie del Base attraverso un contributo minimo aggiuntivo a carico del dipendente. Per le prestazioni sanitarie erogate attraverso il programma è possibile usufruire di una rete di strutture sanitarie convenzionate e di medici e strutture di propria fiducia. Con l'obiettivo di assicurare una completa copertura assistenziale sul territorio, in linea con le caratteristiche e le esigenze della popolazione aziendale, il Fondo dal 2018 ha più che raddoppiato la rete delle strutture sanitarie e dei medici specialisti convenzionati, che sono passati da circa 23.000 a circa 53.000. Ad oggi hanno aderito oltre 100mila dipendenti e a partire dal 1° gennaio 2020 è stata prevista l'adesione automatica al pacchetto Base di tutti i dipendenti aventi diritto, con contribuzione interamente a carico dell'Azienda.

L'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo Sanitario FASI e ulteriori casse integrative al fine del riconoscimento di prestazioni aggiuntive al Servizio Sanitario Nazionale.

Per quanto riguarda i contributi complementari al pen-

sionamento, l'Azienda contribuisce al finanziamento di Fondoposte per il personale non dirigente e al Fondo di Previdenza Complementare PREVINDAI per i dirigenti, al fine del riconoscimento di prestazioni pensionistiche integrative alla Previdenza Obbligatoria.

La piattaforma di *welfare*

A luglio 2018 Poste Italiane ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali l'accordo sul Premio di Risultato (PDR) che ha previsto per i dipendenti la possibilità, su base volontaria, di optare per la devoluzione dello stesso - per l'intero valore del premio o quota di esso - in beni e servizi di *welfare* a impatto sociale, in aggiunta a quelli già attualmente previsti (previdenza complementare) quali, a titolo esemplificativo, spese di istruzione ed educazione, spese di assistenza per gli anziani e/o familiari non autosufficienti, spese per trasporto, ecc.

Nel 2019, per la realizzazione dell'iniziativa è stata implementata la piattaforma *online*, tramite la quale i lavoratori possono optare per la conversione del Premio di Risultato in beni e servizi di *welfare*.

L'iniziativa ha consentito al personale di accedere ad una vasta gamma di beni e servizi personalizzabili e di cogliere le opportunità fiscali e contributive previste dalla legge, unitamente ad un *bonus* aggiuntivo riconosciuto dall'Azienda sul valore convertito.