

L'ora dell'aperitivo

con



Chiara Bellon

Direttore Risorse Umane
e Organizzazione del Gruppo Veritas

**Intervista di Gianni Soleni per "Dirigenti Nordest"
rivista a cura di Federmanager.**

Diversity&Inclusion (Diversità e Inclusione). Parole prive di significato, anzi considerate nefaste in ambito aziendale fino a qualche decina di anni fa. Oggi il contesto è totalmente rivoluzionato, e sono diventate imprescindibile valore per la missione, le strategie e le pratiche di un'azienda che voglia supportare un ambiente di lavoro diversificato e sfruttare gli effetti della diversità per ottenere anche un vantaggio commerciale.

Approfondiamo l'argomento con questa bella intervista a Chiara Bellon (iscritta a Federmanager Venezia), Direttore Risorse Umane e Organizzazione e Diversity Manager del Gruppo Veritas di Venezia, nonché neo-Maestra del Lavoro (vedasi pagine di Venezia), da anni fortemente impegnata con i suoi qualificati collaboratori su questo fronte. Siamo convinti che l'output dell'intervista sarà utile in molte altre situazioni aziendali della nostra area Triveneta (e non solo).

"Diversity&Inclusion" nelle aziende

Gianni (G): Diversità e Inclusione in azienda: di cosa stiamo parlando?

Chiara (C): Parliamo di un impegno concreto che nasce dalla consapevolezza che la **Diversità è un dato empirico**. Il Gruppo Veritas conta oltre 3.000 dipendenti, persone di età, genere, origine etnica e culturale e nazionalità diverse, a volte portatrici di disabilità, e con proprie opinioni politiche e fede religiosa. **La scelta strategica di Veritas è quella di far sì che tali diversità siano 'include' nell'azienda attraverso politiche e azioni concrete.** Valorizzando le differenze di competenze e abilità è possibile accrescere il bagaglio di conoscenze di tutti, fornendo contemporaneamente strumenti utili per promuovere la comprensione e la partecipazione attiva alla vita aziendale e stimolare anche le competenze emotive e relazionali necessarie proprio per confrontarsi con la diversità.

G: Quali particolarità ha il perseguimento di queste politiche in un'azienda di natura pubblica a cui sono affidati servizi essenziali come Veritas?

C: Come azienda che svolge servizi pubblici l'obiettivo principale è la **massima efficacia nell'erogazione dei medesimi**, ma il rapporto con i cittadini serviti e il territorio si esplicita anche nella **consapevolezza del proprio ruolo dentro e fuori il contesto aziendale**. Per questo, **formiamo il personale affinché sia in grado di adottare comportamenti adeguati** rispetto ai diversi contesti etnici e culturali che affronta quotidianamente. Un esempio è la partecipazione del nostro personale a corsi e serate, organizzate in collaborazione con i Comuni soci, per sensibilizzare e informare i cittadini su come effettuare la raccolta differenziata, **con particolare attenzione anche alle varie comunità insediate**. Lo testimonia anche la pubblicazione nel nostro sito internet delle istruzioni in 20 lingue, dalle più diffuse fino all'albanese, al macedone e al turco, solo per citarne alcune. Ancora nel campo dell'educazione ambientale, da sempre siamo impegnati nella **formazione dei 'Cittadini del futuro'**, grazie al rapporto con le scuole: nonostante la pandemia, anche nel 2020-21 abbiamo incontrato 10mila studenti, dalle materne alle superiori, costruendo percorsi specifici sul riciclo e sull'acqua, con lezioni in presenza e on-line svolte con il supporto di materiali autoprodotti (presentazioni, video, esercitazioni, giochi). La collaborazione col Territorio avviene sempre **tutelando i nostri dipendenti**, soprattutto coloro che svolgono le proprie attività nelle aree o fasce orarie più critiche: ad esempio tra il 2017 e il 2018 **sono stati effettuati dei corsi di autodifesa per le dipendenti inquadrare nei servizi di igiene urbana a Mestre e Venezia con turnistica serale**.

Le politiche per l'inclusione hanno un forte carattere di reciprocità con le comunità di riferimento: **nel 2018 Veritas ha inserito nel proprio contesto lavorativo una donna vittima di violenza domestica**, mentre dalla collaborazione con ANMIL – Associazione Nazionale fra lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro – è scaturita **l'assunzione di una persona per svolgere l'attività di operatore ecologico**. Sempre nei servizi di igiene urbana sono stati effettuati sei tirocini di **cittadini stranieri con status di Rifugiato Politico**.

G: Come nasce in Veritas questo impegno etico/sociale? Quale percorso è stato seguito?

C: L'impegno di Veritas inizia fin dalla sua costituzione, con la sottoscrizione del **Codice Etico**. Vincolante per i comportamenti di amministratori e dipendenti, ma anche di collaboratori esterni e fornitori, il Codice Etico individua i valori di riferimento dell'azienda secondo i criteri di rispetto della legge, lealtà, eticità correttezza professionale ed efficienza economica. Tra i principi generali si trovano i riferimenti al rispetto della Persona e alla sua integrità fisica, culturale e morale, all'equità di fronte a situazioni di svantaggio, alla solidarietà come indirizzo a garanzia di un equo trattamento. Tramite il Codice Etico, già dal 2006 Veritas ha incominciato a promuovere un processo di **Pari Opportunità tra lavoratori e lavoratrici** garantendo lo stesso trattamento nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale e incentivando, ove possibile, orari e rapporti di lavoro flessibili per conciliare gli impegni familiari con quelli lavorativi.

Dal 2019, con la sottoscrizione del **Patto Utilitalia – La Diversità fa la Differenza**, Veritas si è impegnata formalmente nel consolidare la cultura aziendale in tema di **Diversità e Inclusione**, ovvero per far sì che questi principi diventino elementi di traino per una competitività e sopravvivenza futura dell'organizzazione, soprattutto in contesti lavorativi e di mercato incerti come quelli attuali.

Il passo è stato breve per l'adozione, nel dicembre del 2020, di una **Diversity and Inclusion Policy** aziendale. In essa viene posto il traguardo di creare un ambiente inclusivo per tutti i dipendenti attraverso un processo continuo nel quale tutte le attività e i percorsi lavorativi rispondano alle differenze dei vari soggetti.

G: A quali figure/strutture/organi in azienda è demandata la promozione e il controllo delle Policy su Diversità e Inclusione?

C: Innanzitutto il **Diversity Manager al quale è demandata la promozione delle politiche e delle pratiche finalizzate a valorizzare la diversità nell'ambiente di lavoro**. È compito del **Diversity Manager** individuare le specifiche strategie e iniziative per lo sviluppo delle potenzialità dei singoli individui, diffondendo la cultura del merito e l'opportunità di crescita alla portata di tutti.

Nella sua attività, è affiancato dal **Disability Manager, che facilita l'inserimento delle persone con disabilità costruendo programmi ad hoc per lo sviluppo delle professionalità a seconda delle difficoltà** e supportandone i bisogni anche nell'ambito del welfare organizzativo aziendale, per arrivare allo svolgimento della normale attività lavorativa senza barriere.

Oltre a queste due figure, **Veritas ha messo a disposizione dei dipendenti la Consigliera di fiducia**, persona esterna all'azienda la quale svolge un ruolo strategico per prevenire, gestire e aiutare a risolvere i casi di mobbing, molestie, discriminazioni e disagio lavorativo, occupandosi anche della specifica formazione.

Un ruolo essenziale è svolto infine dal **Gruppo di Lavoro**, composto da una decina di membri rappresentativi di tutte

le realtà dell'azienda e che si dedica alla promozione e monitoraggio di iniziative e azioni che diano concretezza alle politiche di inclusione.

G: Quali sono gli obiettivi prefissati?

C: L'obiettivo principale è creare un Ambiente di Lavoro improntato alla centralità delle persone e al benessere organizzativo. Perché ciò avvenga, **la Diversità va riconosciuta, accettata e integrata**, così da creare valore per l'azienda e per le persone. Si tratta, in pratica, di guardare alla Diversità in un modo diverso, escludendo la sua tradizionale accezione negativa, per diventare invece un'opportunità di miglioramento e un vantaggio competitivo.

Il primo passo per far ciò è stato identificare ogni specifica singolarità e darle una dimensione: genere, disabilità, credo religioso, età e differenza generazionale, orientamento sessuale, origine etnica e culturale.

G: Quali sono le leve con cui diffondere cultura e valori di Diversità e Inclusione?

C: La leva principale è la risposta che viene data ai bisogni delle persone all'interno dell'organizzazione aziendale. Come in molte altre realtà, vengono innanzitutto favorite le **Pari Opportunità**, con la conciliazione fra tempi di vita e tempi di lavoro e la promozione di strumenti di flessibilità. Quest'anno, inoltre, è stata sottoscritta una convenzione con **WAB Woman At Business**, la prima community di donne e aziende che combina le competenze femminili e i progetti aziendali alla ricerca di tali competenze. Anche il diverso **Credo Religioso** trova pratiche e politiche di lavoro flessibile. Le persone disabili o inidonee alla mansione sono accompagnate lungo un percorso di **empowerment** professionale. Vengono gestiti i bisogni delle differenti generazioni all'interno dell'organizzazione, sviluppando politiche che favoriscono il ricambio generazionale, mentre nel territorio **viene promossa l'alternanza Scuola-Lavoro** con attività di orientamento presso i licei verso percorsi di studio e professionali di natura tecnico-scientifica (materie **STEM – Science, Technology, Engineering and Mathematic**).

L'ambiente di lavoro è articolato per evitare qualsiasi discriminazione (orientamento sessuale, origine etnica e culturale), con buone prassi nella gestione delle relazioni tra culture diverse.

Per incrementare processi inclusivi, vengono inoltre attuati Interventi Educativi mirati adatti ai molteplici contesti lavorativi, investendo in attività orientate a sviluppare solidarietà ed equità per stimolare in modo diffuso una partecipazione operativa.

Un primo step ha coinvolto il **Gruppo di Lavoro "Diversity&Inclusion"** per far sì che esso stesso diventi moltiplicatore di buone pratiche, innescando Processi di rinnovamento. I partecipanti sono stati infatti guidati attraverso una situazione sfavorevole, come una disabilità, verificando cosa accade quando la si affronta ad armi impari.

Un percorso specifico è invece dedicato a coloro che rivestono ruoli organizzativi caratterizzati dalla gestione di numerose

risorse umane, allo scopo di sviluppare solidarietà ed equità e contemporaneamente stimolare in modo diffuso una partecipazione operativa: dalla normativa antidiscriminatoria e dal concetto di mobbing, fino al benessere lavorativo e alla sua tutela.

G: Che iniziative sono state realizzate e quali sono in programma?

C: A partire da quelle relative alla **Diversità di Genere**, mi preme citare il **"Pink Camper"**, un automezzo che ogni anno sosta nelle principali sedi aziendali e dove viene effettuato lo screening mammografico per la prevenzione del tumore al seno. Molteplici anche le iniziative a supporto della maternità. Innanzitutto lo **Smart Working**, che permette di anticipare il rientro dalla maternità, utile soprattutto per le donne che ricoprono ruoli aziendali strategici e che **consente loro di non dover scegliere tra famiglia e lavoro**. Tra il 2020 e il 2021, a causa della pandemia, lo smart working è diventata una modalità di lavoro diffusa soprattutto nei ruoli impiegatizi e in futuro diventerà uno strumento di conciliazione casa-lavoro. Inoltre, da quest'anno il rientro in azienda dopo un'assenza legata a maternità sarà supportato da un **coaching individuale**, un percorso di sostegno e affiancamento, sia in ambito personale che professionale, per gestire con consapevolezza la nuova condizione di "mamma lavoratrice".

A queste iniziative si affianca il contributo per i centri estivi, erogato nella fase di emergenza covid-19 a chi ha iscritto i figli minori di 14 anni ai centri estivi, accessibile sulla base di parametri economici e accreditato in conto welfare.

Le diverse età e differenze generazionali sono state affrontate con **corsi di ergonomia e postura**, per la prevenzione del rischio infortunistico in attività soggette a movimentazione dei carichi, e con **corsi sull'alimentazione**, per una nutrizione bilanciata idonea ai compiti da svolgere.

Nell'ambito delle iniziative di welfare e benessere organizzativo, sono stati inoltre realizzati progetti gratuiti a sostegno di tutti i dipendenti del Gruppo. Dal 2018 è attivo il **Centro d'ascolto**, servizio gestito da uno psicologo, anonimo, aperto anche ai familiari, per sostenere e accompagnare le persone nei momenti di difficoltà; dal 2019 invece è attiva la **Nutrizionista in azienda**, un consulto specialistico per intraprendere eventualmente un percorso individuale.

G: Che risultati sono stati raggiunti fino ad oggi?

C: La politica del personale del Gruppo Veritas è improntata sulla meritocrazia e sulla valorizzazione delle competenze e i risultati sono visibili. Negli ultimi anni, le assunzioni di genere femminile tra gli impiegati sono cresciute del 57%. Nel triennio 2018-2020, poi, circa il 52% delle neo assunte, con profilo professionale altamente qualificato, è stato inserito in posizioni direttive.

Anche i percorsi di crescita professionale denotano un trend volto a valorizzare la presenza femminile nell'organizzazione aziendale: in particolar modo nell'ultimo anno, i percorsi di carriera femminili hanno superato quelli maschili, raggiungendo una percentuale del 51%.

Poiché vige il principio di **Parità di Trattamento**, la differenza di retribuzione all'interno dell'azienda è minima, in alcuni casi quella femminile supera quella maschile.

IL GRUPPO VERITAS e la DIVERSITY&INCLUSION.

Nato nel 2007 dalla fusione di quattro aziende pubbliche, il Gruppo è la prima Multiutility con capitale interamente pubblico nel Veneto e tra le prime in Italia.

Opera con circa 3.400 dipendenti nei settori di Igiene ambientale, Servizi Idrici integrati e Servizi Urbani collettivi verso cittadini ed imprese, su un'area di 51 comuni (l'Area metropolitana di Venezia e sette comuni della provincia di Treviso) con circa 1 milione di abitanti e 40 milioni di presenze turistiche.

Nel 2021 Veritas ha ottenuto la certificazione internazionale Geeis – Diversity, un riconoscimento che premia le aziende che considerano elementi strategici la tutela e valorizzazione delle differenze e l'inclusione.

Veritas è anche certificata da una autorevole società di certificazione, a testimonianza del rispetto dei requisiti normativi in materia ma soprattutto di una gestione aziendale improntata all'assoluto rispetto delle persone, dei contratti, delle diversità, delle culture e di ogni altra inclinazione umana.