

# Campagna europea 2014/2015 Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

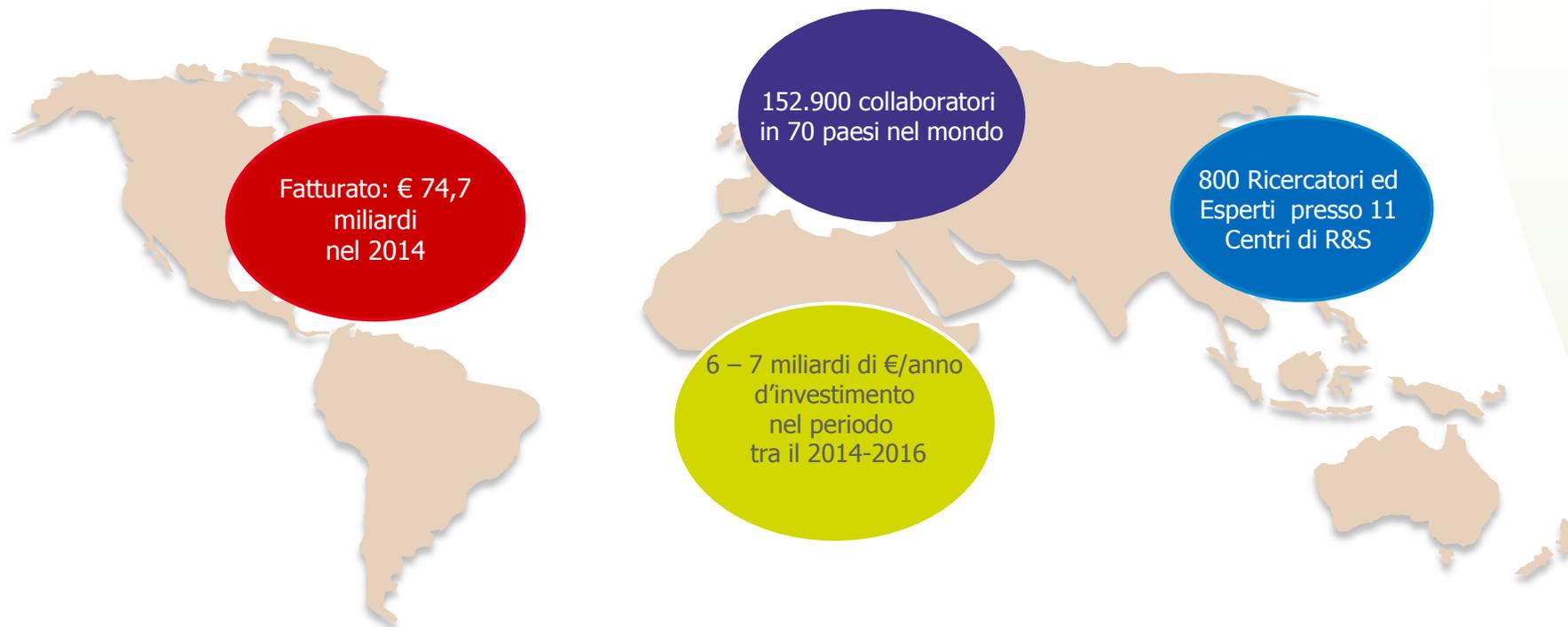
## Le Buone Pratiche

**COFELY**  
GDF SUEZ

—  
GDF SUEZ diventa ENGIE  
—



## Presente in tutto il mondo



ENGIE è uno dei leader mondiali dell'energia, con un'esperienza consolidata in 3 settori chiave: la produzione indipendente di elettricità, il gas naturale, l'efficienza energetica.



engie

**GAS**

▪ **5,4 mld** m<sup>3</sup> di gas venduti



**ELECTRICITA'**

▪ **11 TWh** di energia prodotta e venduta in Italia

Oltre **1** milione di clienti

**COFELY**  
GDF SUEZ



**SERVIZI  
ENERGETICI**

**TRACTEBEL Engineering**  
GDF SUEZ

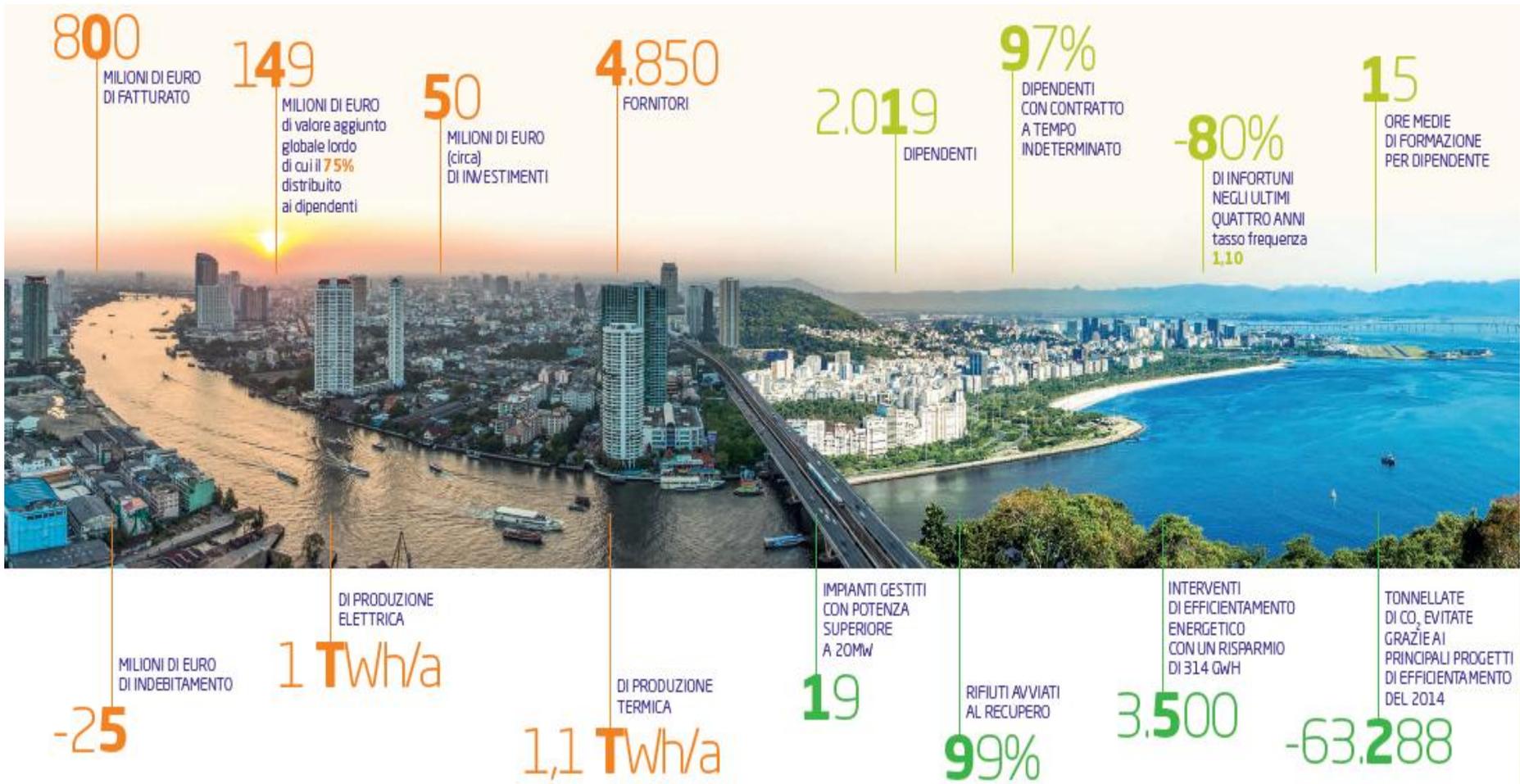
**OMEGA Concept**  
GDF SUEZ

- **Leader** nei servizi di efficienza energetica.
- **54.000** clienti e **6.650** impianti gestiti.
- Progettazione, installazione, messa in servizio e manutenzione di impianti di condizionamento.
- **200** impianti realizzati per **50 Clienti Industriali**.

Totale consolidati al 31.12.2014

# COFELY ITALIA

Con 2.200 collaboratori e 45 uffici, è al servizio di 54.000 clienti.



Dati al 2014



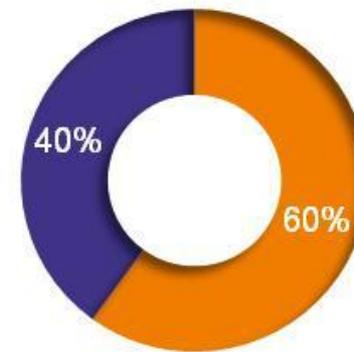
[www.healthy-workplaces.eu](http://www.healthy-workplaces.eu)



## Le soluzioni



## Il portafoglio clienti



- **Industria**
- **Terziario**
- **Sanità Privata**
- **Residenziale**
- **privato**
- **Pubbliche Amministrazioni**
- **Sanità Pubblica**
- **Infrastrutture**
- **Trasporti**

## UN PERCORSO INIZIATO NEL 2010

L'insorgenza di un potenziale rischio psicosociale si è concretizzato, in Cofely, nel 2010, a seguito della fusione societaria. Intanto, era in corso una crisi economica mondiale, con le aziende che, per mantenere alti i livelli di produttività e i costi contenuti, hanno intensificato i ritmi delle attività sottoponendo i lavoratori a ritmi sempre più alti per mantenere le scadenze.

Per comprendere quali potessero essere le potenziali cause per l'insorgenza di un rischio psicosociale, sono stati utilizzati due strumenti:

- la valutazione del rischio stress lavoro-correlato;
- l'indagine di clima aziendale.

Queste due indagini sono state condotte nel 2010 e ripetute nel 2013.

# RISULTATI

2013

- **L'azienda in generale** (immagine aziendale e management)
- **L'azienda nei rapporti con il collaboratore** (condizioni di lavoro, coinvolgimento e motivazione, comunicazione interna, rapporti con il responsabile, cooperazione interna)
- **Considerazioni personali** (livello di soddisfazione, accrescimento personale e sviluppo di carriera)

*L'ambiente di lavoro mi permette di lavorare serenamente?*

2010: 34,2%

2013

Il 4,7% ha risposto "Poco/Per nulla"

2010: 34,4%

2013

il 25,4% ha risposto "Poco/Per nulla"

2010: area critica

2013

Buona la percezione degli strumenti di comunicazione interna

*Comunicazione interna: condivisione delle informazioni*

# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

L'ambiente di lavoro mi  
permette di lavorare  
serenamente?

Dal 2010

## CONVENZIONI PER DIPENDENTI CON LE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO

- La convenzione prevede il prezzo agevolato sull'abbonamento annuale per il dipendente:
  - la richiesta degli abbonamenti è gestita dall'azienda.
  - il costo dell'abbonamento, anticipato dall'azienda, viene recuperato in 12 rate attraverso la busta paga del dipendente.
  - il dipendente ritira l'abbonamento in azienda.

*plus!*



# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

## NUMERO VERDE BENESSERE

- Il servizio, attivo 24/24, è dedicato a dipendenti e familiari.
- Attivazione di protocolli per la gestione emergenze.

L'ambiente di lavoro mi permette di lavorare serenamente?

dal 2014

**Chi è PSYA?**

Creata nel 1997 in Francia, la società Psya offre il primo servizio professionale di ascolto, sostegno e accompagnamento psicologico per telefono, in modo gratuito, anonimo e confidenziale.

L'indipendenza di Psya assicura l'imparzialità. La qualifica professionale di Psicologi clinici garantisce etica e segreto professionale. La confidenzialità è l'assoluta base alla base dell'accordo tra Psya e i suoi clienti.

Psya collabora da tempo con numerose società multinazionali e, ad oggi in Europa, offre il proprio servizio a più di 3 milioni di lavoratori dipendenti, mettendo a loro disposizione un Numero Verde dedicato e gratuito, accessibile 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, e con i risponditori psicologici qualificati.

Psya Italia Srl - [www.psya.it](http://www.psya.it)

**I nostri valori**  
riserba  
impegno  
ascolto  
coesione

**Servizio di sostegno telefonico per i dipendenti**

**COFELY**  
GDF SVEZ

Offrono gratuitamente un servizio di sostegno psicologico, ascolto e counseling in modo anonimo e riservato, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

**afaq**  
ISCRIZIONE  
2014  
ANNO INTERNAZIONALE  
della sicurezza

**eaef**  
Psya è membro  
dell'Employee Assistance  
European Forum

**Psya**  
riserba e ascolto  
confidenziale

**COFELY**  
GDF SVEZ

plus!

# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

L'ambiente di lavoro mi  
permette di lavorare  
serenamente?

Dal 2010

## ▪ ALTRI CANALI PER LA SEGNALAZIONE DI DISAGI

- Ethic Officer
- Rappresentanti della SA8000 (Social Accountability)
- Ente di Certificazione per la SA8000

plus!



# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

## ■ «GUIDO SERENO ED IN SICUREZZA»

- Installazione di apparati di geolocalizzazione su autovetture aziendali (black box)

*plus!*

- In caso di malessere del conducente o di incidente stradale, il conducente può essere rintracciato facilmente.

- Corsi di guida sicura



L'ambiente di lavoro mi permette di lavorare serenamente?

Dal 2014



# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

## STRUMENTI DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Comunicazione  
interna

L'azienda mi  
fornisce le risorse e  
gli strumenti di cui  
ho bisogno per  
lavorare  
efficacemente?

2011

2012

2013

NUMERO 1 - GENNAIO 2015

**COFELY**  
GDF SUEZ

**COFELY EAQSIA NEWS**

LA NEWSLETTER DELLA DIREZIONE ETICA, AMBIENTE, QUALITÀ, SICUREZZA E INTERNAL AUDIT

**BILANCIO DELL'ANNO 2014**

**INFORTUNI**

**SICUREZZA: COFELY ITALIA MIGLIORE SOCIETA' DEL POLO INTERNAZIONALE DELLA DIVISIONE ENERGY SERVICE!**  
Cofely Italia ha chiuso il 2014 con un tasso di frequenza pari a 1,10 (diminuito del 41% rispetto al 2013), registrando in totale 4 infortuni (rispetto ai 7 dello scorso anno).  
Con questi risultati, Cofely Italia si conferma tra le migliori Società del Polo Internazionale della Divisione Servizi Energia di GDF SUEZ per quanto riguarda la sicurezza e la salute sul lavoro.

**"LA TUA GARA CONTRO GLI INFORTUNI"**

L'iniziativa "La tua gara contro gli infortuni" assegna un premio ai collaboratori che nell'ambito della propria Area/Divisione/Società di appartenenza non hanno registrato infortuni per un periodo di 24 mesi consecutivi.

Di seguito i vincitori per l'anno 2014:

- ✓ Divisione Biomasse
- ✓ Polo Sanitario Sardegna Centrale
- ✓ Publifluc
- ✓ Divisione Facility Management

Complimenti ai colleghi!  
La Direzione EAQSIA consegnerà un buono spesa.  
La medesima iniziativa è già replicata e attiva per l'anno 2015.  
Siamo certi che i vincitori aumenteranno.

**COFELY**  
GDF SUEZ

**NEAR MISS**

# 1 - 27 FEBBRAIO 2014

**Fuoriuscita di acqua calda (50-60 °C) in pressione (2 bar)**

**Data evento : 06 Febbraio 2014**

**POLO ENERGIA**  
Impianto di teleriscaldamento di Saluzzo

• Durante un'attività di manutenzione straordinaria sulla rete di teleriscaldamento della Città di Saluzzo, un tecnico di Cofely Reti Calore, mentre eseguiva un intervento all'interno di un pozzetto sulla strada, veniva investito da un getto di acqua calda (50-60°C) in pressione (2 bar).

• La squadra di intervento era composta da un secondo tecnico, che in quel momento si trovava sul piano stradale, e dal Responsabile Operativo distante un paio di metri dal pozzetto stesso. Entrambi i tecnici sono riusciti prontamente a posizionarsi a distanza di sicurezza dal getto d'acqua. Il Responsabile Operativo, poiché il getto d'acqua stava raggiungendo i 10-15 metri di altezza, è intervenuto sul «chiusino», riuscendo a contenere il getto all'interno del pozzetto e permettendo ai tecnici di chiudere le valvole del flusso idrico.

• Le persone presenti non hanno subito alcun danno. È in corso l'analisi del fatto attraverso la metodologia dell' "Albero della causa."

Posizione del tecnico al momento dell'evento

**SAFETY ALERT** **COFELY**  
GDF SUEZ

NUMERO 1 - 10 GENNAIO 2015  
POLO RESIDENZIALE E OIL

**↳ Gonfiaggio dei vasi di espansione**

**Il fatto**

L'incidente è accaduto presso una centrale termica in Vercelli nel mese di Novembre 2012. L'infortunato, un lavoratore con anzianità di servizio ventennale, con l'aiuto di un collega inclinava un vaso di espansione per tentare di svuotarlo dall'acqua presente all'interno. Durante questa operazione, si procurava una frattura esposta ad un dito.

**Analisi delle circostanze e delle attrezzature coinvolte**

Il vaso di espansione in oggetto è progettato e realizzato in modo che l'acqua occupi la parte superiore del recipiente, mentre nella parte inferiore, separata da una membrana è presente dell'aria.

Quando questo tipo di vaso è completamente sgonfio di aria, il peso dell'acqua (150L) sovrastante la membrana la fa aderire alle pareti insieme e non permette il rigonfiaggio tramite compressore; per tale motivo il lavoratore aveva deciso di inclinarlo per svuotarlo dall'acqua.

**Feedback e raccomandazioni**

- 1) Nell'installazione di nuovi impianti prediligere i vasi di espansione che possono essere svuotati dal basso (aria nella parte superiore ed acqua in quella inferiore).
- 2) Se è necessario svuotare i vasi di espansione con acqua, in alto, non effettuare movimentazione ma utilizzare le apposite pompe manuali.

# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

Comunicazione  
interna

## ■ IL MESE DELLA SALUTE E SICUREZZA

- Partecipazione ad eventi specifici e condivisione con tutti i dipendenti su temi inerenti la salute e la sicurezza al di là degli obblighi normativi.
- **2013**
  - ✓ Tavole rotonde sulla sicurezza.
- **2014**
  - ✓ Campagna di prevenzione del rischio cardiovascolare (comprensiva di screening clinico e valutazione del Medico Competente).
  - ✓ Numero verde benessere per dipendenti e familiari.
- **2015**
  - ✓ Concorsi su Near Miss e Buone Pratiche Alimentari (programma Qualità della Vita al Lavoro).



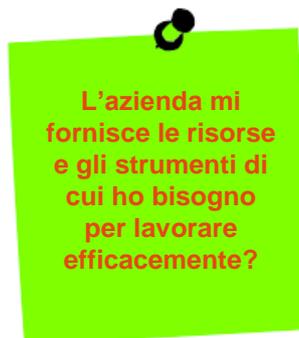
# GLI STRUMENTI MESSI A PUNTO

## ■ VISITE PREVENTIVE DI SICUREZZA Dal 2010

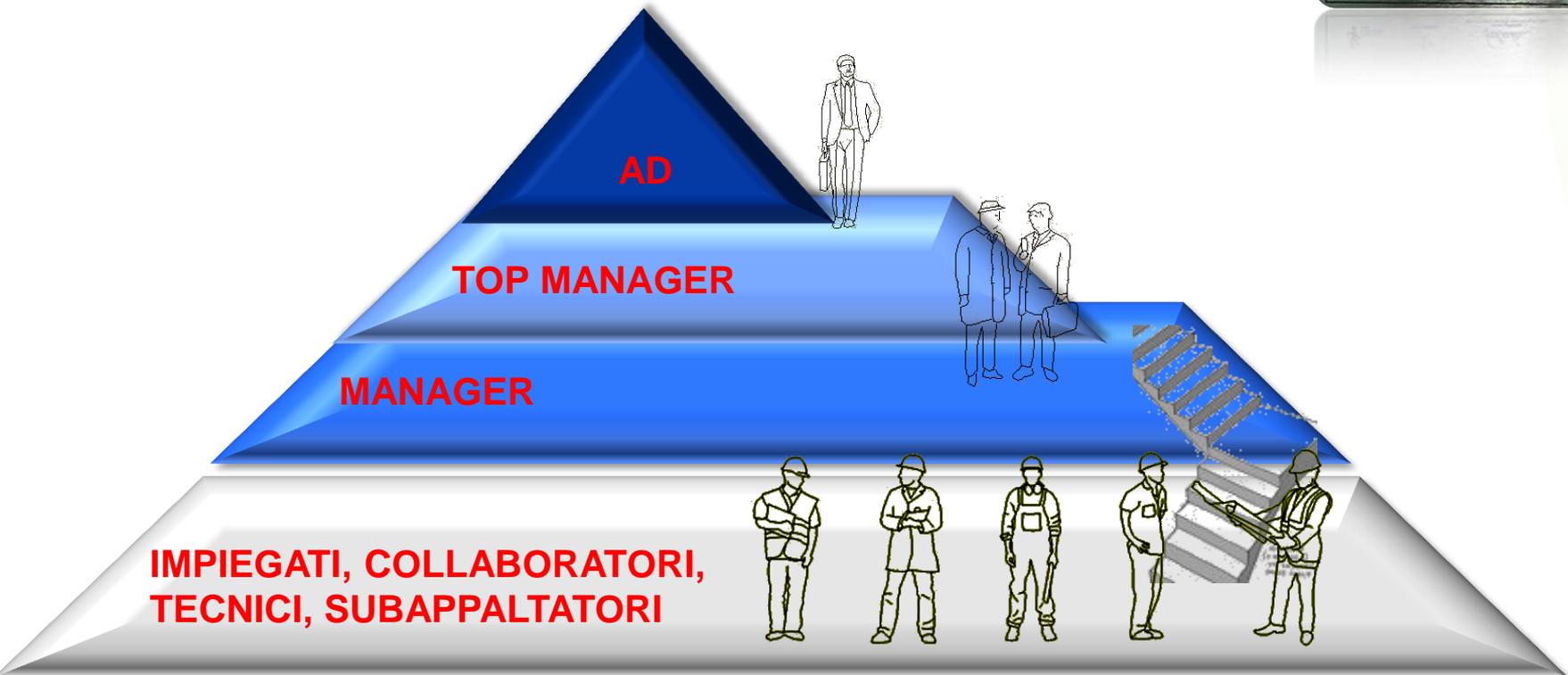


L' incontro tra il/i Manager e la squadra di tecnici in una normale giornata lavorativa e durante una qualsiasi fase di lavoro, si svolge secondo uno schema definito:

- pianificazione dell' incontro in accordo con la squadra dei tecnici e del loro Responsabile;
- visita in campo con presentazione reciproca e spiegazione dello scopo dell'incontro (durata 1 ora)
- osservazione da parte del/i Manager dello svolgimento delle attività;
- momento di scambio di opinioni e di confronto su piani di azione da implementare e soluzioni comuni da adottare.



# Soluzione: **MAGGIORE COINVOLGIMENTO DEL MANAGEMENT**



# COME

## In aula per la formazione.....in campo per la messa in pratica



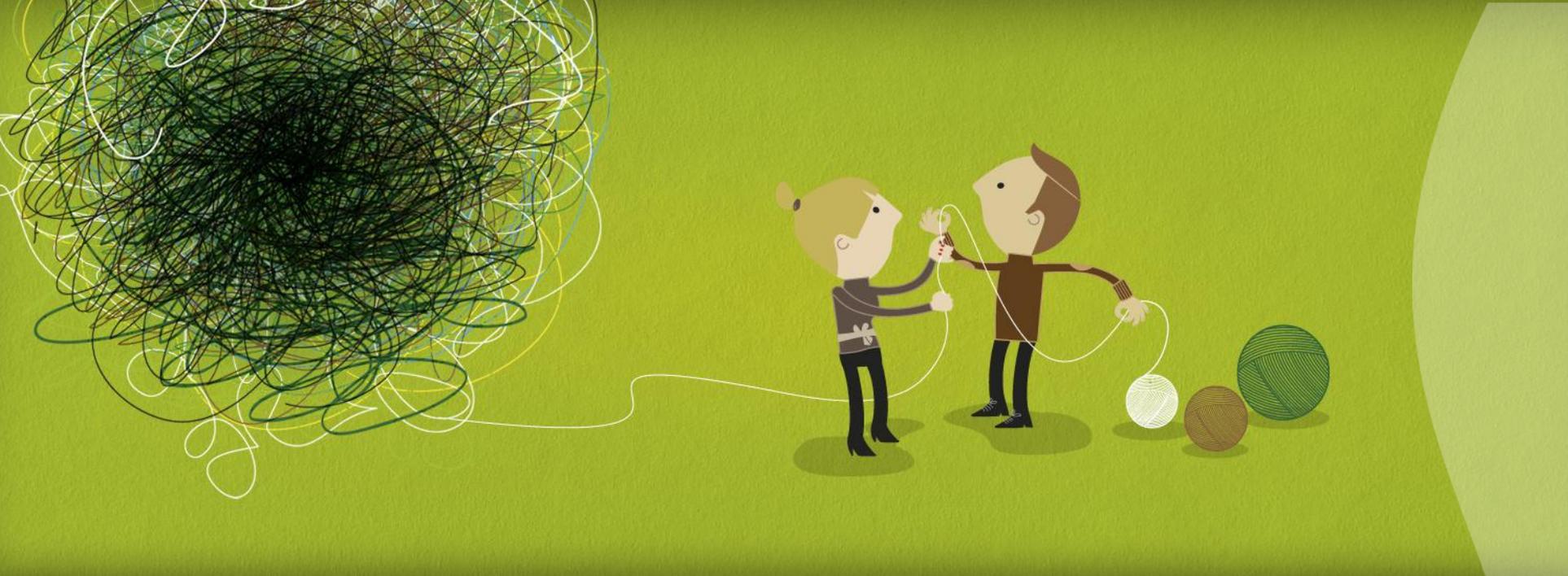
**Città di Foggia: manutenzione impianto di pubblica illuminazione.**



**Città di Rivarolo Canavese (TO): manutenzione centrale a biomassa**



**Città di Milano: manutenzione ordinaria impianto trattamento aria Ospedale Buzzi**



# GRAZIE DELL'ATTENZIONE

**COFELY**  
GDF SUEZ

GDF SUEZ diventa ENGIE



La salute e la sicurezza sul lavoro riguardano tutti. Un bene per te. Un bene per l'azienda.