



LE PERSONE DI TELECOM ITALIA

Il valore delle persone
come fattore di successo dell'impresa

STRATEGIA

In uno scenario competitivo, dove i modelli di business, tecnologici e di consumo sono in continua e profonda trasformazione, il cambiamento necessario per vincere le sfide di mercato non può prescindere dalla valorizzazione delle persone e dallo sviluppo della loro professionalità.

La *People Strategy* del Gruppo per il triennio 2014-2016 si concentra sulla motivazione e le competenze delle persone e sull'organizzazione che sottende le loro attività lavorative. È stato dato avvio a un profondo ripensamento delle attività e dei processi che coinvolgono il personale, dalla gestione alla formazione, dalla remunerazione all'organizzazione, che ha coinvolto numerosi manager provenienti da ogni parte dell'Azienda. Si sono così formati nove gruppi di lavoro (i cosiddetti "Cantieri") interfunzionali, con persone provenienti dalle linee operative, da quelle di staff e dalle aziende consociate, che hanno l'obiettivo di calibrare e modulare le tecniche e i processi motivazionali, formativi e organizzativi.

I Cantieri di Telecom Italia

1. NUOVO MODELLO DI SVILUPPO PROFESSIONALE

Per disegnare percorsi di valorizzazione e crescita delle persone e rinnovare l'architettura dei piani di carriera

2. PIANO DI SVILUPPO DELLE NUOVE COMPETENZE

Per individuare e acquisire le nuove competenze, che permetteranno di essere all'avanguardia sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato

3. COSTITUZIONE DEL POLO DELLA CONOSCENZA

Per governare i processi di gestione della conoscenza e presidiare la generazione e la diffusione dei saperi

4. SVILUPPO DELL'IDENTITÀ ORGANIZZATIVA

Per identificare i tratti comuni dell'identità organizzativa e promuovere valori e azioni orientati ad accrescere il senso di appartenenza, e rinnovare il patto di fiducia tra l'Azienda e le sue persone

5. SVILUPPO E DIFFUSIONE DI UN MODELLO DI PAYING FOR VALUE

Per elaborare un modello di misurazione del fattore lavoro, basato sul concetto di valore come rapporto tra costo, produttività e qualità

6. IDENTIFICAZIONE EDIFFUSIONE DI UN MODELLO DI DISEGNO E FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

Per mappare i processi aziendali e introdurre una metodologia unica di disegno, progettazione e funzionamento, attraverso l'identificazione di uno standard internazionale (E-TOM)

7. ATTIVAZIONE DI UN MODELLO DI GESTIONE CHE CREI VALORE PER LE PERSONE

Per sviluppare modelli di responsabilità del management e una gestione finalizzata alla valorizzazione delle persone e delle loro competenze aumentando il livello di caring e di motivazione

8. SVILUPPO DI UN MODELLO DI TOTAL REWARDING

Per utilizzare tutte le leve disponibili, e non solo quella retributiva, per valorizzare il merito, per riconoscere e soddisfare i bisogni e le motivazioni specifiche delle persone

9. SVILUPPO DI UN MODELLO DI PERFORMANCE MANAGEMENT

Per identificare un nuovo modello di leadership e di misurazione della performance, che apprezzi il merito individuale e le competenze distintive di tutte le persone del Gruppo



STAKEHOLDER RILEVANTI

Le persone che lavorano nel Gruppo sono ovviamente le figure che hanno il maggiore interesse al successo della loro relazione con l'Azienda e, con loro, le rappresentanze sindacali. Allo stesso modo, sono pesantemente coinvolte in questa relazione le famiglie dei dipendenti e, in misura minore ma comunque importante, le comunità all'interno delle quali le persone di Telecom Italia conducono la propria vita. Le dimensioni del Gruppo giustificano inoltre un forte interessamento non solo da parte degli Enti e Istituti Pubblici che si occupano di tematiche relative al mondo del lavoro, ma anche dello stesso Governo.

[G4-DMA Employment], [G4-DMA Labor/Management Relations], [G4-DMA Occupational Health and Safety], [G4-DMA Training and Education], [G4-DMA Diversity and Equal Opportunity], [G4-DMA Equal Remuneration for Women and Men], [G4-DMA Labor Practice Grievance Mechanisms]

TEMI MATERIALI IN QUESTO CAPITOLO:

- *gestione dell'organico, ricambio generazionale e valorizzazione dei talenti;*
- *salute e sicurezza sul lavoro*

Policy aziendali rilevanti: Codice Etico e Carta dei Valori; People Strategy triennale; Policy di responsabilità sociale su lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione; Carta delle pari opportunità. Di fondamentale importanza sono, in questo contesto, gli accordi con le rappresentanze sindacali e, in particolar modo, i Contratti Collettivi di Lavoro.

Efficacia e monitoraggio: per tenere sotto controllo l'efficacia dei processi, oltre al monitoraggio previsto dalle numerose procedure interne e dai comitati azienda-sindacato, l'Azienda fa uso di alcuni KPI numerici. Il presente capitolo espone quelli relativi alla struttura e all'evoluzione dell'organico, alla formazione, alla salute e sicurezza, alla remunerazione, alle non conformità e alle segnalazioni relative al lavoro. In appendice al bilancio sono esposti i KPI per cui l'Azienda si è posta target numerici, in particolare, sono elencati i target relativi alla formazione e, in particolare, alla formazione su salute e sicurezza, e i target relativi agli infortuni.

LE PERSONE DI TELECOM ITALIA: I NUMERI DI SINTESI¹

[G4-9] La più sintetica visione dei numeri delle persone del Gruppo è espressa dalla seguente tabella:

(unità)	31.12.2014	31.12.2013	Variazione
Italia	52.878	53.152	(274)
Estero	13.138	12.467	671
Totale personale a payroll	66.016	65.619	397
Personale con contratto di lavoro somministrato	9	4	5
Totale personale	66.025	65.623	402
Attività non correnti destinate a essere cedute - estero	16.420	16.575	(155)
Totale	82.445	82.198	247

Escludendo il personale relativo alle attività non correnti destinate a essere cedute (Gruppo Telecom Argentina) e i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un incremento di 397 unità rispetto al 31 dicembre 2013.

Le variazioni sono dovute a

- uscita per cessione ramo d'azienda della Società Olivetti I-Jet (8 unità);
- entrata nel perimetro di consolidamento della Società Rete A (12 unità);
- turnover netto (al netto cioè delle variazioni di perimetro) in aumento di 393 unità, così dettagliato per singola Business Unit:

(unità)	Entrate	Uscite	Variazione netta
Domestic	822	1.119	(297)
Brasile	5.216	4.515	701
Media e altre	2	13	(11)
Turnover	6.040	5.647	393

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Totale variazione
Domestic	582	(886)	240	(233)	(297)
Brasile	5.216	(4.515)	0	0	701
Media e altre	1	(5)	1	(8)	(11)
Turnover	5.799	(5.406)	241	(241)	393

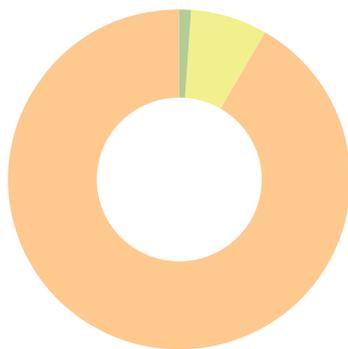
¹ I dati delle tabelle contenute nel capitolo Risorse Umane, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo Telecom Italia (cfr. *Sostenibilità e Governance/Reporting*).



La composizione delle persone del Gruppo Telecom Italia, al netto del personale relativo alle attività non correnti destinate a essere cedute e del personale con contratto di lavoro somministrato, può essere analizzata secondo varie tipologie di segmentazione:

Gruppo Telecom Italia: distribuzione per categorie professionali e titolo di studio

GRUPPO TELECOM ITALIA: ORGANICI DISTRIBUITI PER CATEGORIA PROFESSIONALE



92% Impiegati 7% Quadri 1% Dirigenti

GRUPPO TELECOM ITALIA: ORGANICI DISTRIBUITI PER TITOLO DI STUDIO



69% Diplomati 25% Laureati 6% Altro

Distribuzione dei dipendenti e delle assunzioni per area geografica

Distribuzione del numero dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

(unità)	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	Variazione (14/13)
Italia	52.878	53.152	54.380	(274)
Estero	13.138	12.467	11.961	671
Totale	66.016	65.619	66.341	397

Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

(unità)	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	Variazione (14/13)
Italia	575	410	896	165
Estero	5.224	4.901	5.818	323
Totale	5.799	5.311	6.714	488

Per ulteriori approfondimenti sulle caratteristiche del personale del Gruppo si rinvia all'appendice del presente capitolo che, rispetto ai requisiti dello standard GRI G4, contiene i KPI relativi all'organico [G4-10], [G4-LA1], [G4-LA3], [G4-LA6], [G4-LA13], [G4-LA9]. Nella lettura dei KPI, si noti che:

- [G4-10e] Telecom Italia non fa ricorso a lavoratori in proprio (self employed workers) per lo svolgimento delle attività proprie del business, benché sia possibile che occasionalmente qualche attività di tipo consulenziale sia attribuita a professionisti che lavorano in proprio;
- [G4-10f] le attività del Gruppo non sono soggette a variazioni stagionali, pertanto le variazioni nell'organico sono correttamente rappresentate dalle dinamiche annuali;
- [G4-LA3a] tutti i dipendenti hanno diritto a congedi parentali.

EQUITÀ DI GENERE

[G4-DMA Equal Remuneration for Women and Men] Le telecomunicazioni, come tutte i settori la cui principale attività è strettamente connessa alla ricerca e allo sviluppo di nuove tecnologie, ancora nei decenni post-bellici avevano un organico a fortissima prevalenza maschile per quanto riguardava l'ingegneria e la manutenzione delle tecnologie. Man mano che le donne hanno abbracciato il mondo del lavoro e, in parallelo, la cultura e gli studi scientifici e tecnologici, è cresciuta la loro presenza all'interno delle aziende e in ruoli di maggior peso, con livelli di remunerazione più alti. In Telecom Italia S.p.A., ad esempio, l'organico femminile è cresciuto dell'8% in 12 anni, e a livello di Gruppo, nello stesso periodo, è cresciuto del 9%.

Ciononostante, la strada da percorrere per raggiungere la parità di genere è ancora lunga. Per questo in Telecom Italia

- lo statuto del Gruppo richiede che, nel CdA, gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei Consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore;
- l'attuale modello di sviluppo presta molta attenzione affinché i percorsi di crescita individuale, a partire dall'assunzione, non contengano vincoli derivanti da differenze di genere o di età, e particolare cura viene prestata alla componente femminile, a parità di competenze e di prestazioni.

[G4-LA12a] Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e età

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012
Uomini < 30	0	0	0
Uomini 30-50	4	1	2
Uomini > 50	4	9	12
Donne < 30	0	0	0
Donne 30-50	0	0	0
Donne > 50	5	1	1



[G4-LA12b] Composizione delle categorie professionali nel Gruppo per genere e età

	2014				2013				2012			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Uomini	733	3.459	37.616	41.808	744	3.387	37.244	41.375	784	3.464	37.756	42.004
Donne	135	1.254	22.819	24.208	132	1.201	22.911	24.244	142	1.237	22.958	24.337
Totale	868	4.713	60.435	66.016	876	4.588	60.155	65.619	926	4.701	60.714	66.341
Fino a 32 anni	0	22	10.600	10.622	0	31	11.022	11.053	0	32	12.344	12.376
Da 33 a 45	113	1.271	19.823	21.207	133	1.375	21.552	23.060	192	1.616	23.267	25.075
Oltre 45	755	3.420	30.012	34.187	743	3.182	27.581	31.506	734	3.053	25.103	28.890
Totale	868	4.713	60.435	66.016	876	4.588	60.155	65.619	926	4.701	60.714	66.341

Lo sbilanciamento generazionale è dovuto principalmente alla componente italiana che, a causa delle avverse condizioni di mercato e per garantire l'impiego dei propri dipendenti, ha in passato rinunciato al rinnovo generazionale costituito da nuove rilevanti campagne di assunzioni.

PEOPLE CARING

Telecom Italia è convinta che la sostenibilità economica e sociale dipenda in primo luogo dal rispetto e dall'attenzione per le persone che lavorano nel Gruppo. Sulla base di questa convinzione sono state messe in atto numerose iniziative per far sì che le persone siano serene nella vita lavorativa e anche, per quel che l'Azienda può fare, nella vita personale. Un gruppo di persone in Azienda è interamente dedicato all'ascolto delle esigenze manifestate dai dipendenti e allo sviluppo di iniziative per venire incontro a tali esigenze. Così, grazie alle indagini e alle informazioni raccolte, e dopo aver effettuato incontri e focus group con i dipendenti, sono stati individuati quattro ambiti nei quali sviluppare iniziative specifiche:

- agevolare l'equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero, favorendo le esigenze dei dipendenti e delle loro famiglie;
- contribuire alle iniziative di volontariato dei dipendenti;
- valorizzare le forme di diversità presenti nel contesto lavorativo;
- promuovere il benessere psico-fisico.

Le principali iniziative del 2014 in ambito "Equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero" sono state:

- 20 asili nido - oltre ai 10 asili nido aziendali (presenti in 8 città), sono state attivate 10 convenzioni con altrettanti asili esterni nelle sedi di Torino, Roma, Padova, Bologna e Trento;
- Prestiti aziendali - 393 prestiti erogati per esigenze varie, 161 prestiti per l'acquisto e la ristrutturazione della casa e 182 concessi ai neo genitori con bambini di età inferiore ai tre anni;

- Time saving - disbrigo pratiche, lavanderia/calzoleria, edicole, aree benessere, convenzioni (di carattere immobiliare, viaggi e vacanze, banche ed istituti finanziari, pay-tv, autonoleggio, trasporti, varie);
- Soggiorni per i figli dei dipendenti;
- Iniziative in tema di sport, arte, cultura, spettacoli ed eventi storici;
- Gestione della mobilità per agevolare le persone nel tragitto casa-lavoro.

Per contribuire alle iniziative di volontariato dei dipendenti, le attività del 2014 sono state:

- Sosteniamo un bambino a distanza - circa 1.000 dipendenti hanno rinnovato l'impegno ad aiutare CIAI (Centro Italiano Aiuti all'Infanzia), Comunità di Sant'Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all'adozione di bambini a distanza;
- Gruppo Donatori Telecom - sono state organizzate 70 giornate di donazione del sangue;
- nelle sedi aziendali sono stati organizzati 204 banchetti della solidarietà, stand allestiti da associazioni benefiche e onlus, con la partecipazione di dipendenti.

Nel 2014 Telecom Italia ha proseguito un intenso programma di attività e progetti legati al Diversity Management, per la valorizzazione di ogni diversità come forma di arricchimento e stimolo, oltre che come veicolo di un clima inclusivo e aperto al contributo di tutti:

- in partnership con la ONLUS I-Ken e il consorzio formativo S.A.F.IM, a settembre ha preso avvio a Napoli il progetto "Diversity on the Job", 8 tirocini dedicati a persone che soffrono di grave emarginazione sociale. Il progetto, finanziato dal Ministero del Lavoro, dal Dipartimento Pari Opportunità e da Italia Lavoro su fondi dell'Unione Europea, prevede di offrire una esperienza lavorativa di tre mesi a persone fuori dal mondo del lavoro a causa di discriminazione umana e sociale. In particolare, nel nostro caso, si tratta di persone discriminate per il loro orientamento sessuale e/o identità di genere. Le 8 persone affidate all'Azienda per i tirocini sono state inserite in diverse funzioni operative a Napoli;
- è stata aperta a Roma la prima "Factory di Telecom Italia", dedicata alla valorizzazione delle diversità e alla cultura del confronto e delle differenze. Un luogo poliedrico, aperto all'esterno e all'interno dell'Azienda. Si tratta di uno spazio aperto a tutti dove consegnare e ricevere conoscenza, dove incontrarsi, realizzare workshop, performance, dibattiti, gruppi di lavoro e studio, ampliare le prospettive, far proprie le differenze altrui;
- a novembre, Telecom Italia ha partecipato al più importante evento europeo dell'anno sulla non discriminazione e le politiche di pari opportunità: la conferenza "Progettare il futuro delle politiche antidiscriminatorie nella UE", organizzata dalla Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione Europea e la Commissione Europea. In apertura del convegno è stato proiettato il video sulla diversity realizzato da Telecom Italia;
- nell'ambito della diversity di genere è stato realizzato, in collaborazione con TIMReading, un e-book gratuito intitolato "LeadHERship al femminile", che racconta, anche attraverso immagini, i 22 incontri di role model con donne di successo realizzati nelle sedi aziendali nel 2013.



L'e-book è stato reso disponibile il 25 novembre, in occasione della Giornata Mondiale contro la Violenza alle Donne;

- in ambito age diversity, per la piena integrazione e valorizzazione delle competenze dei senior in azienda e il superamento degli stereotipi legati all'età, sono stati organizzati due incontri di role model (Milano e Napoli) ai quali hanno partecipato 120 dipendenti;
- in collaborazione con altre aziende sono stati organizzati tre "Welfare Lab": Parental Leave Management, Remote Working, Piano Welfare e Fiscalità;
- è proseguito il progetto Comunico-IO, che mira a favorire la comunicazione fra le persone affette da sordità e gli altri dipendenti, rafforzando la loro capacità di operare in piena autonomia mediante strumenti tecnologici evoluti. Ai 57 dipendenti coinvolti nel progetto erano stati forniti negli anni scorsi un telefonino – con software applicativo Comunico-IO su piattaforma Android - e una web-cam ad alta definizione che interagiscono con un computer in cui sono stati attivati i servizi di chat interna e accesso a internet. Nel 2014 sono state presentate le nuove applicazioni Comunico-IO Desktop (estensione ad uso pc della versione di Comunico-IO per smartphone). Inoltre il progetto è stato ampliato con l'APP Comunico-IO IPO che consente l'utilizzo di uno smartphone a persone ipovedenti.

Per la promozione del benessere psico-fisico [G4-DMA Occupational Health and Safety] è proseguito il servizio di counselling del Centro People Caring (CPC), gestito da psicologi professionisti su tutto il territorio nazionale. Dall'apertura del servizio (gennaio 2011), 386 dipendenti, tramite telefono o mail, hanno richiesto informazioni sul funzionamento del servizio. In totale 254 persone hanno usufruito del CPC:

- 221 hanno intrapreso un percorso di counselling;
- 62 sono i casi aziendali messi in contatto con il responsabile della funzione People Caring e presi in carico dalla funzione People Value.

Nell'area intranet del Centro People Caring sono pubblicate informazioni, consigli e suggerimenti bibliografici per migliorare il proprio benessere psichico. Inoltre è stata creata una nuova "area benessere" sulla intranet che raccoglie tutti i servizi offerti da Telecom Italia per la salute, la prevenzione e il benessere fisico delle persone, in collaborazione con la Fondazione Telecom Italia e la Fondazione Veronesi.

ALTRE INIZIATIVE PER I DIPENDENTI

[G4-DMA Occupational Health and Safety] L'ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo Telecom Italia), finanziata dalle aziende del Gruppo, dai soci lavoratori e dai soci pensionati, persegue senza fini di lucro lo scopo di erogare a favore dei soci e dei beneficiari prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, ivi comprese, in concorso con le strutture sanitarie pubbliche, l'effettuazione di ricerche, indagini conoscitive ed interventi di prevenzione sanitaria di gruppo ed individuali, nonché la promozione

di iniziative di educazione sanitaria a tutela della salute e dell'integrità fisica dei soci.

L'Associazione ha erogato, nel 2014, per cassa, rimborsi per un totale di circa 58 milioni di euro (circa 610.000 pratiche). All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2014 circa 154.000 persone, di cui 51.000 dipendenti, 34.000 pensionati e 69.000 familiari.

L'ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2014 l'Associazione conta 4.000 iscritti, in servizio e in pensione, a cui si aggiungono i loro familiari per un totale di oltre 8.900 assistiti.

[G4-EC3] TELEMACO è il Fondo Pensione Nazionale Complementare per i lavoratori delle aziende del settore delle telecomunicazioni, costituito nel 1998 in forma di associazione riconosciuta senza fine di lucro, e operativo dall'ottobre 2000; l'obiettivo è assicurare ai lavoratori associati il mantenimento del proprio tenore di vita anche al momento della pensione grazie alla creazione di una previdenza complementare a quella pubblica.

È destinato agli operai, impiegati e quadri delle aziende che applicano il contratto nazionale delle telecomunicazioni, per i lavoratori a tempo indeterminato, di apprendistato e di inserimento, nonché ai soggetti fiscalmente a carico dei lavoratori iscritti al Fondo.

Gli iscritti dipendenti di aziende del Gruppo sono poco più di 40.000 a fine ottobre, mentre gli iscritti totali sono circa 60.000 e le Aziende associate sono in totale 175.

Il CRALT (Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori delle Aziende del Gruppo Telecom Italia) organizza per i propri soci, dipendenti, pensionati e per i loro familiari, iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale e ricreativo. Il CRALT consente inoltre ai soci e ai loro familiari, attraverso la stipula di apposite convenzioni, di poter acquisire beni e servizi a prezzi/tariffe di particolare convenienza, sempre fruendo della rateizzazione delle spese. A tale riguardo, di particolare rilevanza è la convenzione e la relativa contribuzione sull'acquisto di testi scolastici ed universitari a favore dei figli dei soci quale valido sostegno alla capacità di spesa delle famiglie. Al 31 dicembre 2014 gli iscritti sono 43.759, di cui 37.551 dipendenti e 6.208 pensionati.

[G4-LA2], [G4-DMA Employment] Tutti i lavoratori del Gruppo, a tempo pieno o parziale, a tempo indeterminato o determinato, beneficiano degli stessi benefit, mentre, in Italia, l'istituto di previdenza complementare è esteso ai lavoratori con contratto di apprendistato e d'inserimento, oltre che ai lavoratori a tempo indeterminato.



SVILUPPO E NUOVE COMPETENZE

Uno dei momenti più importanti nella vita lavorativa delle persone è quando ci si ferma a valutare quello che ciascuno ha portato a termine, la sua rilevanza per l'Azienda e le prospettive future. Il processo di analisi della performance è l'occasione in cui avviene questo tipo di riflessione, che mira a identificare le aree di forza e di potenziamento e a favorire, attraverso un confronto aperto con il proprio responsabile, il miglioramento della performance individuale.

[G4-LA11] Il metodo usato in Telecom Italia per la valutazione della performance è frequentemente soggetto ad analisi di approfondimento e rimodulazioni, di modo che dalla valutazione possa emergere un profilo corretto ed esaustivo della persona valutata, delle sue esigenze e delle sue prospettive. Ad esempio, il processo che ha portato alla review delle performance del 2013, era stato in parte rivisto rispetto alle edizioni precedenti alla luce delle evidenze emerse da una indagine a cui potevano partecipare tutti i dipendenti, e da specifici focus group che hanno coinvolto un panel di valutatori e valutati rappresentativi delle diverse realtà aziendali². In seguito, il metodo usato è stato soggetto a un'ulteriore analisi con un'indagine che ha coinvolto 1.200 dipendenti. Infatti, la nuova People Strategy del Gruppo prevede un approfondimento volto allo sviluppo di un rinnovato modello di gestione della performance. Per questo è stato istituito un apposito "Cantiere" con il compito di elaborare un nuovo sistema di Performance che sarà implementato, a livello di Gruppo, all'inizio del 2015 e coinvolgerà tutti i livelli, professionali e manageriali, consentendo di apprezzare il merito individuale da più punti di vista sulla base di un modello di competenze uguale per tutti. I risultati concorreranno ad alimentare, in forma integrata, gli altri sistemi di sviluppo.

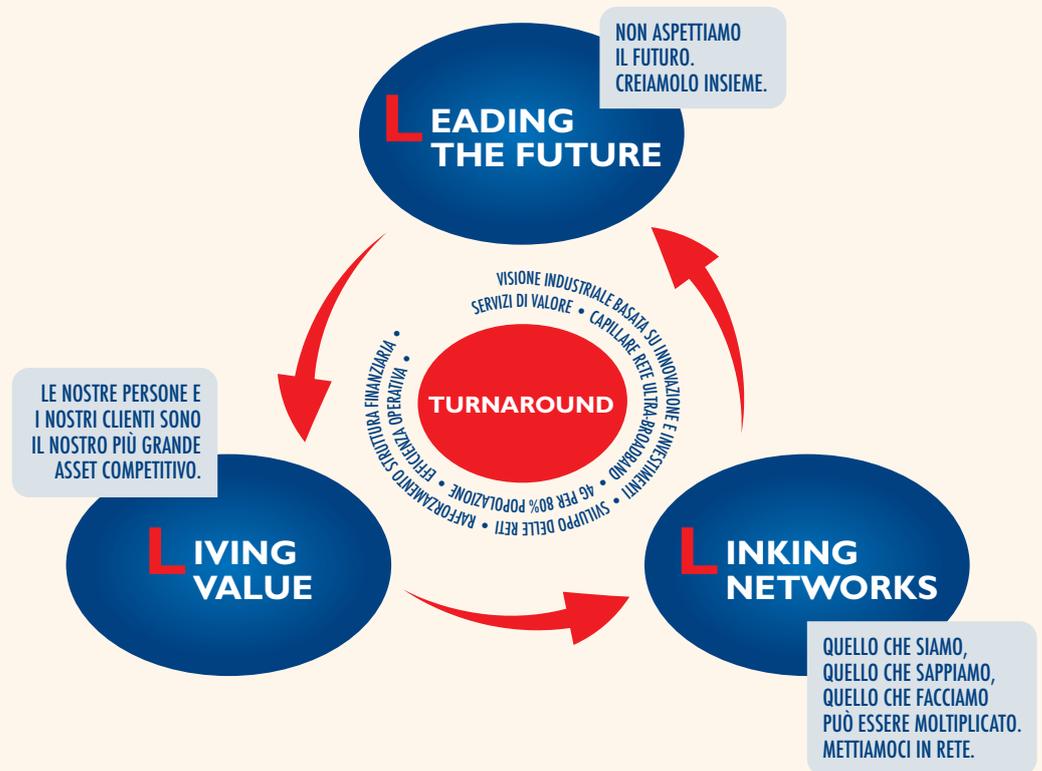
² Il processo si ripete regolarmente ogni anno e coinvolge tutti i dipendenti della BU domestic ad eccezione dei manager con MBO, che vengono valutati in base ai target contenuti negli MBO (in futuro anche loro saranno soggetti alla stessa metodologia di valutazione degli altri dipendenti). In un caso, per la valutazione della performance del 2011, è stata saltata una campagna a causa di motivazioni organizzative. Anche in Brasile le campagne valutative si ripetono ogni anno e coinvolgono tutti i dipendenti, purché abbiano lavorato almeno 149 giorni in azienda. Per gli operatori dei call center in Brasile la performance è valutata attraverso un programma ad hoc.

IL MODELLO DI LEADERSHIP DI TELECOM ITALIA

L'idea su cui si fonda il Modello è che la leadership possa essere diffusa, cioè, possa essere esercitata da tutti in relazione alla propria attività. Il Modello si rivolge quindi a tutta la popolazione aziendale in modo che ciascuno possa contribuire alla profonda e necessaria evoluzione delle competenze per realizzare il processo di trasformazione intrapreso dall'Azienda.

I tre concetti chiave della cultura e della strategia di Telecom Italia alla base del Modello di Leadership sono:

- Il futuro può essere costruito e guidato: **LEADING THE FUTURE**.
- Il valore prende vita e si crea attraverso le persone e le loro azioni quotidiane con i clienti: **LIVING VALUE**.
- Il nostro valore può essere moltiplicato se facciamo rete: **LINKING NETWORKS**.





Da queste tre dimensioni scaturiscono le **9 Competenze** che costituiscono il nuovo Modello di Leadership Telecom Italia:



Le 9 competenze, tradotte in comportamenti osservabili, saranno inserite a partire da quest'anno nel sistema di performance management completamente rinnovato.

Il Performance Management fa parte di un più ampio Modello di Sviluppo che mette al centro il

valore della persona attraverso la realizzazione di sistemi di valutazione e sviluppo trasparenti, equi, inclusivi e differenziati, in grado di fare emergere capacità, attitudini e saperi dei singoli e favorire processi di miglioramento continuo della persona e dell'organizzazione.

Talent in action è stato un'ulteriore iniziativa per l'individuazione dei talenti interni all'Azienda, che prevedeva, in prima battuta, un'indagine in cui i dipendenti potevano segnalare i loro colleghi più meritevoli. In assoluta trasparenza, ciascuna persona segnalata ha potuto visualizzare il proprio profilo in termini di caratteristiche e di quantità di feedback ricevuti. Successivamente, l'individuazione del bacino "talent in action" si è articolata in due fasi:

- definizione dell'elenco "top ranking reputation", con l'obiettivo di salvaguardare la confrontabilità dei dati individuali e garantire le medesime opportunità;
- definizione dell'elenco dei "talent in action", in cui, oltre al dato di reputazione, che rappresenta il punto di vista della comunità professionale, sono stati presi in considerazione gli elementi individuali, come la performance, che rappresentano la storia professionale di ciascuna persona.

Chi era nell'elenco "talent in action" è stato contattato per avviare il percorso di valorizzazione individuale attraverso la partecipazione a un sistema di auto-valutazione online, tesa ad avere una fotografia del proprio profilo professionale in termini di capacità e motivazione. Entro settembre tutti i "talent in action" costruiranno i propri piani di valorizzazione che includeranno azioni formative, on field e motivazionali.

Alla valutazione della performance e allo scouting dei talenti si aggiungono le attività di assessment di potenziale e di skill per la mappatura delle competenze di ruolo, e le attività di internal recruiting per la valorizzazione delle professionalità interne. Per le attività di internal recruiting, oltre allo strumento del job posting, è stato sperimentato un processo di project posting che offre alle persone la possibilità di candidarsi per progetti a termine mettendo a frutto le proprie competenze e acquisirne altre.

Per quanto riguarda le attività di External Recruiting, a partire dal secondo semestre dell'anno è stato avviato il "Piano Assunzioni 2014", grazie al quale è stato possibile inserire 203 giovani, con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Tali inserimenti, derivanti per il 28% dei casi da stabilizzazione dei percorsi di alto apprendistato e per il 72% dei casi da mercato esterno, hanno permesso di allineare il portafoglio di competenze aziendali all'evoluzione tecnologica e di business del mercato di riferimento. In particolare, sono state inserite competenze di tipo informatico, ingegneristico, tecnologico, suddivise in 20 diversi profili professionali. Gli inserimenti hanno riguardato sia le figure di neolaureati (34%), con età media pari a 26 anni sia quelle di junior professional (66%), con età media pari a 30 anni. Il bacino è costituito per un terzo da donne e per i restanti due terzi da uomini ed è caratterizzato da un livello di istruzione medio alto, in quanto il 75% delle persone è in possesso di una laurea specialistica, soprattutto in Ingegneria delle TLC, Informatica, Elettronica, Economia (Aziendale, Management, Marketing).

In Brasile i principali programmi di selezione portati avanti nel 2014 sono stati:

- "Giovane Apprendista" (Jovem Aprendiz) per promuovere la formazione di giovani tra i 16 e i 24 anni per un loro potenziale impiego in Azienda. Per i minorenni viene attivato un percorso



di formazione amministrativa per prepararli all'ingresso nel mondo del lavoro. Naturalmente, questo percorso avviene nella più stretta legalità;

- “Talenti senza Frontiere” (Talentos sem Fronteiras) ha l'obiettivo di ricercare sul mercato giovani neolaureati per costruire una squadra di talenti da formare al fine di costituire il management aziendale del futuro. Nel 2014 sono stati assunti 13 giovani talenti inseriti in aree strategiche del business;
- “Stage senza Frontiere” (Estágio sem Fronteiras) seleziona stagisti di talento con l'obiettivo di offrire ai giovani universitari un'opportunità di sviluppo differenziata e di preparazione al mercato del lavoro, nonché di accrescere la possibilità di un loro inserimento definitivo in Azienda e di un eventuale accesso al progetto “Talenti senza Frontiere”. Nel 2014 TIM ha selezionato circa 120 giovani.

COLLABORAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Telecom Italia ha avviato un nuovo modello di relazione con le principali università e centri di ricerca nazionali ed internazionali che mette al centro la valorizzazione del talento per il trasferimento dell'innovazione in azienda. L'obiettivo è quello di rafforzare e accelerare la capacità di Telecom Italia di innovare e, allo stesso tempo, contribuire allo sviluppo dei giovani offrendo loro l'opportunità di acquisire nuove competenze ed esperienze.

Tra le iniziative, menzioniamo:

- finanziamento di borse di studio per favorire il conseguimento di un titolo post-laurea a giovani laureati in ingegneria ed economia - sono state assegnate 100 borse di dottorato dedicate allo sviluppo di specifici progetti di ricerca di interesse aziendale, con temi che spaziano dal cloud computing al geomarketing, dai big data alla e-health, dall'LTE alla robotica, fino a ricomprendere tematiche attinenti al diritto e l'economia del web. Per l'anno accademico 2014-2015 sono previste oltre 20 borse di dottorato;
- collaborazione su corsi di studi post-universitari sono stati avviati 5 master, di cui in uno, “Smart Solutions-Smart Communities” realizzato con la Scuola Superiore Sant'Anna, è stata prevista l'assunzione dell'80% dei partecipanti alla prima edizione;
- un osservatorio permanente a livello nazionale ed europeo su tematiche legate alla transizione scuola-lavoro e allo sviluppo di nuove competenze per i giovani;
- sponsorizzazione della Cattedra “Tim Chair in Market Innovation”, presso l'Università Bocconi di Milano, all'interno del corso di Laurea magistrale in Economics and Management of Innovation and Technology. Il programma include i principali modelli di sviluppo, creazione e commercializzazione dei prodotti e servizi a base tecnologica;
- sostegno al Centro di Ricerca CReSV (Centro Ricerche su Sostenibilità e Valore), per il perfezionamento di modelli di business innovativi e sostenibili;
- collaborazione con le scuole secondarie, nell'ambito del progetto “Network Scuola Impresa”. Il progetto, avviato nel 2009, nasce con l'intento di creare un rapporto strutturato con le scuole superiori anche al fine di valorizzare le nostre competenze interne, entrare in contatto con i giovani sul territorio nazionale e promuovere l'immagine aziendale.

FORMAZIONE E KNOWLEDGE MANAGEMENT

[G4-LA10]

Per un'azienda di telecomunicazioni, che gioca il suo destino sull'avanguardia dell'offerta tecnologica e commerciale, formare e gestire la conoscenza delle sue persone è un imperativo.

Le attività di formazione in Telecom Italia sono guidate dalla volontà di:

- rafforzare gli stili di leadership per garantire le competenze manageriali a supporto dell'evoluzione strategica dell'azienda nei prossimi anni;
- accrescere le competenze individuali e collettive necessarie per competere nei nuovi scenari di business, con particolare attenzione alle competenze specialistiche del settore;
- fornire alle persone le capacità per affrontare le sfide quotidiane;
- accompagnare e sostenere la trasformazione della cultura e dell'identità organizzativa.

[G4-LA10] Tutti i programmi formativi del Gruppo hanno l'obiettivo di fornire strumenti per una crescita professionale che rimane un bagaglio personale del dipendente dentro e fuori l'Azienda³.

In Italia i principali programmi formativi sono rientrati, nel 2014, in cinque filoni:

- *Management education*, che vede il coinvolgimento, tra il 2014 e il 2015, di 1.250 manager del Gruppo. Il programma nasce come supporto al piano industriale attraverso la diffusione e il rafforzamento di comportamenti di leadership condivisi;
- *Induction training*, un programma rivolto ai neoassunti con la finalità di accelerare la crescita professionale e il consolidamento delle competenze attraverso un percorso graduale di inserimento;
- *Spazio alla crescita*, un programma che offre a una gran parte della popolazione aziendale un sostegno attraverso il potenziamento di aree comportamentali specifiche quali comunicazione, cambiamento, lavoro di squadra, problem solving e orientamento al risultato;
- *Formazione Post Skill assessment*, in cui sono comprese le attività di formazione mirata per l'aggiornamento delle competenze e lo sviluppo di nuovi skill;
- *Talent In Action* (cfr. *Le persone di Telecom Italia/Sviluppo e nuove competenze*), un progetto di sviluppo e formazione destinato a chi è stato selezionato a seguito dell'indagine "talent in action", che prevede la definizione di piani di azione individuali.

Sono inoltre stati realizzati ampi piani di formazione sui temi della compliance e della sicurezza rivolti all'intera popolazione aziendale. [G4-HR2], [G4-HR4], [G4-HR5], [G4-HR6], [G4-HR7] È in via di definizione un corso on line sui Diritti Umani che verrà erogato nel 2015 a tutti i dipendenti della Business Unit Domestic.

In Brasile tutti i neo-assunti sono tenuti a partecipare a corsi di formazione su tematiche aziendali

³ Il Gruppo al momento non ha attivato corsi per la gestione del fine-carriera anche perché l'esigenza non è mai stata evidenziata dai lavoratori o dalle loro rappresentanze sindacali.



quali etica e sostenibilità. Sono inoltre stati svolti, nel 2014, corsi di formazione di base e di aggiornamento dedicati ai settori delle vendite e al personale dei call center.

[G4-LA9] Le seguenti tabelle mostrano le ore di formazione nel Gruppo per categoria professionale. Un focus comparativo della formazione per genere è contenuto in appendice.

2014					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni ¹	Partecipanti	Copertura ²
Totale	2.837.986	42,99	453.968	63.023	95,5%
Dirigenti	23.966	27,61	4.238	800	92,2%
Quadri	133.036	28,23	17.293	4.284	90,9%
Impiegati	2.680.983	44,36	432.437	57.939	95,9%

2013					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni	Partecipanti	Copertura
Totale	3.765.649	57,39	453.188	63.806	97,2%
Dirigenti	23.091	26,36	2.387	675	77,1%
Quadri	114.123	24,87	14.214	3.902	85,0%
Impiegati	3.628.435	60,32	436.587	59.229	98,5%

2012					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni	Partecipanti	Copertura
Totale	2.276.006	27,4	356.858	62.760	75,5%
Dirigenti	45.563	37,9	4.618	1.029	85,5%
Quadri	151.305	23,3	16.266	4.482	69,0%
Impiegati	2.079.138	27,6	335.974	57.249	75,9%

1 indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, online, training on the job)

2 la copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse del Gruppo in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria (dirigenti, quadri, impiegati)

[G4-HR2]

Le attività formative legate al rispetto dei diritti umani hanno riguardato prevalentemente il rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231 (cfr. *Sostenibilità e Governance*), delle norme relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro e della Privacy.

Numero di ore di formazione sui diritti umani¹

	2014	2013	2012
Domestic	397.414	394.682	82.674
Media	950	755	4.304

Percentuale di dipendenti formati sui diritti umani¹

	2014	2013	2012
Domestic	94,12%	94,36%	26,91%
Media	93,18%	53,57%	51,93%

¹ Il dato relativo alla BU brasiliana sarà esposto a partire dal prossimo esercizio.

[G4-HR7] Tutto il personale che opera nella funzione Security di Telecom Italia è formato e aggiornato sulla legislazione e sulle normative nazionali e comunitarie in materia di sicurezza aziendale e svolge le sue attività nel pieno rispetto delle policy e delle procedure aziendali in vigore. In particolare, al fine di tutelare le risorse umane, materiali, immateriali e le infrastrutture dell'Azienda, il personale di Security svolge attività di analisi dei rischi e delle segnalazioni di incidenti di sicurezza, prevenzione delle perdite e contenimento dei danni, interfaccia verso il Dipartimento di Protezione Civile e gli altri Enti istituzionali impegnati nella gestione delle emergenze o dei grandi eventi che coinvolgono i diversi asset aziendali. Il personale di Security non svolge attività di controllo della folla e scorta a persone e valori, attività demandate istituzionalmente alle Forze di Polizia.

Alle attività formative più tradizionali si è aggiunta, nel 2014, l'attività di Knowledge Management con la finalità di facilitare in modo stabile la modalità con cui l'azienda apprende nel suo complesso (learning organization), attivando lo scambio e la contaminazione reciproca di idee, conoscenze e soluzioni.

Il primo progetto di knowledge management è stato la mappatura dei luoghi formali e informali in cui si sviluppa il know-how interno al Gruppo. La mappatura è avvenuta attraverso interviste semi strutturate a persone chiave, finalizzate alla comprensione di come si genera e come si diffonde la conoscenza. Particolare enfasi è posta al processo della generazione di idee e alla raccolta delle best practice di Gruppo.

COMUNICAZIONE INTERNA

In un'organizzazione complessa la comunicazione unilaterale non è più sufficiente a sostenere logiche di coinvolgimento e di valorizzazione del pensiero. Per questo motivo è in atto una progressiva "conversione" dai canali tradizionali di comunicazione verso forme più innovative, ispirate a logiche web 2.0 che favoriscono la bilateralità, lo scambio e il confronto tra i componenti della comunità aziendale.



In tal senso la intranet e il portale aziendale rappresentano strumenti fondamentali in quanto sono in grado di raggiungere tutti, di fornire informazioni e di attivare momenti di ascolto formali e informali, come l'analisi di clima, i blog, le comunità virtuali aperte. In questo modo vengono stimolati il confronto e il dibattito su tematiche interne legate al business e su temi più generali di attualità, compresi quelli ambientali e sociali, rendendo disponibili canali strutturati per la raccolta di contributi e proposte.

Le iniziative di comunicazione 2.0 si sono affiancate alle forme più tradizionali di relazione, che comunque continuano a rivestire notevole importanza. Di seguito sono elencate le principali attività comunicative, tradizionali e non, svolte nell'anno:

- è stato particolarmente innovativo il format di un road show in tutta Italia, con 50 edizioni e il coinvolgimento di oltre 8.000 persone, per presentare il programma di People Strategy;
- sono state come di consueto realizzate le premiazioni per l'appuntamento "Archimede", il progetto che premia le migliori idee innovative per ottimizzare i processi e i servizi offerti, raccogliendo proposte dalle persone direttamente coinvolte nei processi operativi;
- in due le edizioni del format Parli@mone, diffuse in video-streaming a tutta l'Azienda, il Vertice aziendale ha proseguito il dialogo con le persone;
- è stato varato un nuovo sistema di eventi di comunicazione interna che a cascata coinvolgerà tutta l'Azienda, con un sistema strutturato di monitoring di partecipazione e risultati;
- sono stati organizzati incontri per circa 4.000 persone tra tecnici on field, progettisti, tecnici online e manager, e anche addetti ai servizi di caring della clientela;
- nell'ambito del programma *Scuola di Relazioni Industriali*, che prevede significative azioni di networking con parti sociali, mondo accademico, media e manager del Gruppo, è stato effettuato un incontro-intervista con Raffaele Bonanni, a gennaio 2014 segretario generale del sindacato CISL;
- per quel che riguarda la Intranet aziendale, si è completato il passaggio a una nuova piattaforma social che consente di favorire lo scambio, la condivisione, la creazione di gruppi di lavoro e l'interazione direttamente in rete, garantendo la partecipazione attiva delle persone;
- *Sincronizzando* è il periodico di Telecom Italia che nel 2014 si è evoluto in webzine. La webzine consente di ospitare contributi di manager, colleghi ed esperti esterni e favorisce l'interazione online tra redazione e pubblico di riferimento, Tutti gli articoli, corredati da wiki, tag cloud, modalità di condivisione online, sono infatti commentabili in diretta;
- è stata realizzata la nona edizione della rilevazione di clima in Italia e in Brasile, che ha coinvolto complessivamente circa 66.000 persone. Il modello 2014 è stato arricchito di una specifica sezione dedicata al tema dell'identità. L'analisi dei risultati è stata completata ed è in corso il sistema di divulgazione e responsabilizzazione sugli action plan stabiliti in base alle risultanze della rilevazione.

In Brasile, durante il 2014, sono state realizzate numerose iniziative di comunicazione interna al fine di promuovere l'integrazione tra le persone sul posto di lavoro, allinearle agli obiettivi strategici aziendali e migliorarne il benessere psico-fisico. Ad esempio, la campagna *Diversidade Tim* ha avuto come obiettivo la promozione della diversità e un'integrazione reale e senza pregiudizi,

mentre con la *Campanha de segurança* sono state diffuse all'interno dell'Azienda le principali nozioni per la sicurezza e la salute sul posto di lavoro.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro messo in campo da Telecom Italia assicura la piena aderenza dell'Azienda alle normative nazionali e agli accordi presi in merito con le organizzazioni sindacali, e prevede altre numerose iniziative volte ad assicurare una sicurezza sempre maggiore ai lavoratori.

[G4-LA5] In Italia la norma di riferimento è il Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, che, tra l'altro, richiede esplicitamente che ci sia partecipazione e consultazione in materia con i rappresentanti dei lavoratori. La norma richiede che il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza sia eletto o designato dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali in azienda. **[G4-LA8]**, **[G4-LA5]** Il numero, le modalità di designazione o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, nonché il tempo di lavoro retribuito e gli strumenti per l'espletamento delle funzioni sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva. La normativa è applicata in tutte le realtà italiane e, in particolare, per quanto riguarda Telecom Italia S.p.A., sono stati istituiti i Comitati per la Salute e Sicurezza. Questi Comitati, secondo gli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali, hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, a livello nazionale e territoriale. A tal fine l'accordo istitutivo dei Comitati prevede che sia il Comitato Paritetico Salute e Sicurezza Nazionale (CPSSN) sia ciascuno dei 4 Comitati Paritetici Salute e Sicurezza Territoriali (CPSST) siano composti da tre membri nominati dall'Azienda e tre membri nominati dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie dell'accordo. A parte gli specifici compiti assegnati dall'accordo ai Comitati, il CPSSN ha il compito di coordinare e fornire indicazioni ai CPSST che a loro volta fungono da interfaccia e supporto con le rappresentanze dei lavoratori.

[G4-LA7] In Telecom Italia S.p.A. le attività lavorative sono state classificate su livelli di rischio basso e medio, in coerenza con quanto definito dalla normativa di riferimento, secondo la classificazione ATECO dell'Istituto Nazionale di Statistica. Non sono presenti in Azienda attività a rischio alto. Per nessuna malattia professionale si è verificato un numero significativo di casi. Anche nelle altre consociate del Gruppo non sono presenti attività classificate ad alto rischio.

[G4-DMA Occupational Health and Safety] Sul versante della valutazione dei rischi, particolare riguardo ha rivestito lo stress lavoro correlato: nel mese di maggio si è infatti concluso il progetto "Accompagniamo il cambiamento", condotto tra il 2013 e il 2014, che ha avuto come obiettivo non solo di valutare i singoli fattori di stress correlati al lavoro, ma anche di definire l'impatto del costante cambiamento organizzativo sulla salute psicofisica dei lavoratori di alcuni customer care



e del mondo tecnico. Tanto durante la fase di analisi quanto in quella di individuazione di misure di miglioramento l'Azienda è stata seguita da un team di ricerca costituito dalla Sezione di Medicina del Lavoro dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" e da un partner esperto in materia; al progetto hanno partecipato attivamente tutti i manager delle funzioni coinvolte.

Il progetto è stato disegnato e realizzato per analizzare la realtà organizzativa e approfondire il vissuto dei lavoratori, con il fine ultimo di ideare e proporre possibili strumenti di gestione, comunicazione e monitoraggio degli effetti del cambiamento aziendale, in modo da fornire un valido aiuto sia alla linea manageriale sia alla popolazione lavorativa coinvolta. A tal fine si è reso necessario il coinvolgimento diretto di un campione molto ampio di dipendenti (circa 2.300) che hanno collaborato non solo nell'identificare le aree di maggior criticità, ma anche nel proporre interventi migliorativi. Inoltre l'attività di analisi e valutazione ha visto la partecipazione attiva, a fianco del team di ricerca, di un gruppo formato da 12 dipendenti con esperienza e competenza in materia, provenienti da diverse realtà aziendali. Il gruppo ha ricevuto una specifica formazione in tema di analisi e gestione del rischio stress lavoro-correlato e ha affiancato la consulenza nelle attività sul campo. Telecom Italia ha inteso così costituire al proprio interno un bacino di esperti che possa fungere da presidio stabile per le future attività di valutazione del rischio stress e, più in generale, dei rischi psicosociali correlati al lavoro, a supporto di tutte le eventuali iniziative in tema di benessere psico-fisico.

Al termine delle attività d'indagine sono state identificate le aree critiche (organizzazione, formazione, comunicazione, valorizzazione del capitale umano) su cui intervenire e sono state definite le specifiche azioni di miglioramento, avviate a decorrere dal secondo semestre del 2014. Per ciascuna azione sono state definite tempistiche di attuazione e indicatori di efficacia. Il piano azioni è stato condiviso con le rappresentanze sindacali ed è stato quindi pubblicato sulla intranet aziendale, in modo da permettere a tutti i lavoratori interessati di prenderne visione e monitorare lo stato di avanzamento.

Il percorso messo in campo è stato considerato una best practice da istituzioni ed esperti del settore, a livello nazionale e internazionale. A tal riguardo Telecom Italia è diventata partner della campagna 2014-2015 "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro correlato" promossa dall'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. La partnership consente di entrare a far parte di un network internazionale di imprese al fine di mettere a fattor comune le esperienze e i progetti sul tema e contribuire così a costruire una maggior consapevolezza.

Sul tema della prevenzione e con l'obiettivo di individuare eventuali aree critiche sulle quali intervenire con azioni di miglioramento, a partire dal 2013 è stata definita una metodologia di analisi e approfondimento basata sulla redazione di istruttorie in occasione di infortuni sul lavoro con elevato numero di giorni di prima prognosi o con dinamiche particolari. L'attività condotta lo scorso anno sul perimetro dei tecnici on field ha consentito di intervenire nel processo di aggiornamento della valutazione dei rischi individuando e introducendo ulteriori misure di protezione e controllo.

Nel corso del 2014 l'attività di analisi è stata estesa a tutto il perimetro aziendale fornendo ulteriori elementi di valutazione e spunti di miglioramento nell'ambito dell'organizzazione operativa.

Nel 2014 è proseguito il rilevante impegno dell'Azienda sulla formazione sulla sicurezza. I programmi che hanno interessato i lavoratori sono stati differenziati in virtù della classificazione del rischio basso o medio associato alle lavorazioni svolte e hanno previsto formazione di 4 ore on line per tutti, ma anche 1.206 sessioni in aula di 4 o 8 ore che, solo nel 2014, hanno interessato circa 44.000 dipendenti.

Per quanto riguarda il management, nel mese di luglio è stato avviato il percorso organizzato in due giornate di formazione volte ad approfondire l'attuale assetto dell'organizzazione aziendale in materia di sicurezza e il ruolo manageriale nella prevenzione. Il progetto vede il coinvolgimento di circa 1.400 dirigenti e quadri in posizione di responsabilità e si concluderà a giugno 2015.

Infine, come ogni anno è proseguita in Italia l'organizzazione di corsi di guida sicura on road e off road dedicati al personale che utilizza auto aziendali con il coinvolgimento di circa 650 risorse.

Sul piano del confronto, prosegue l'attività di benchmarking promossa da Telecom Italia con il coinvolgimento delle principali imprese di rete italiane (Enel, Poste Italiane, Ferrovie dello Stato, Terna, Anas, Autostrade per l'Italia, Vodafone, ecc.) con incontri periodici su tematiche di salute e sicurezza e workshop, organizzati a rotazione da ciascuna azienda, con la partecipazione di esperti del settore e di enti istituzionali. Gli incontri e i workshop hanno la finalità di condividere le best practice adottate dalle imprese aderenti al tavolo di lavoro e individuare soluzioni condivise su problematiche comuni alle imprese a rete.

In Brasile

[G4-DMA Occupational Health and Safety] In TIM Brasile tutti i dipendenti ricevono dopo l'assunzione una formazione in materia di salute e sicurezza in Azienda. Vengono inoltre regolarmente effettuati controlli per identificare i rischi e le relative misure di controllo, le cui risultanze vengono riportate nel documento *Programma di Prevenzione per i Rischi Ambientali*. Il documento, redatto per ogni sito TIM, viene aggiornato annualmente, secondo quanto previsto dalla legge.

Ogni anno si svolge la Settimana Interna della Prevenzione Infortuni, durante la quale i dipendenti vengono informati sui rischi legati all'ambiente di lavoro e sulle relative misure di controllo.

[G4-LA5] Nei siti TIM Brasil con oltre 50 dipendenti sono state costituite commissioni interne per la prevenzione degli infortuni sul lavoro (Cipas), per complessive 10 commissioni su tutto il territorio nazionale. Le commissioni sono composte da dipendenti, eletti per il 50% da dipendenti con ruolo di responsabilità e, per il restante 50%, da dipendenti senza incarichi di responsabilità. Nei siti aziendali con meno di 50 dipendenti, un dipendente viene formato appositamente per seguire queste attività.



[G4-LA8] Di norma in Brasile gli accordi collettivi prevedono che vengano riportate anche informazioni sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, e TIM Brasil segue questa prassi. Inoltre, SINTTEL, uno dei sindacati che rappresentano i lavoratori del settore delle telecomunicazioni in Brasile, si è impegnato a collaborare con TIM Brasil per effettuare studi e campagne relative alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Infortuni

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012
Numero infortuni (esclusi in itinere)	566	538	577
Indice di gravità ^(*)	0,33	0,21	0,15
Indice di frequenza ^(*)	8,96	8,34	8,10
Durata media in ore	130,36	132,83	97,46
Indice di improduttività ^(*)	1,38	1,40	0,94
Infortuni x 100 lavoratori	1,30	1,23	1,23

- * Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:
- i giorni convenzionali persi per infortunio ogni mille ore lavorate
 - gli infortuni per ogni milione di ore lavorate
 - le ore perse per infortunio ogni mille lavorate

I dettagli relativi agli infortuni, alle malattie professionali e alle assenze richiesti dallo standard GRI-G4 [G4-LA6a] sono riportati nell'appendice al presente capitolo. Le tipologie di infortunistica riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute, incidenti stradali, distorsioni, strappi, maneggio materiali, urti, e altre tipologie minori.

Nel periodo 2012-2014 è avvenuto un decesso (anno 2014, uomo), dovuto ad un incidente stradale in orario di lavoro.

Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate all'INAIL nell'anno di riferimento e sottoposte ad iter di riconoscimento.

Nel corso del 2014 le malattie professionali denunciate dai lavoratori hanno riguardato prevalentemente casi di "postura incogrua e microtraumi ripetuti" e "malattie psichiche/psicosomatiche". Le procedure di riconoscimento da parte dell'INAIL delle malattie professionali denunciate dai lavoratori sono in larga maggioranza ancora aperte e, storicamente, il riconoscimento avviene in pochi casi.

[G4-LA6b] Nell'unica realtà aziendale in cui il core business dell'Azienda viene svolto in parte da dipendenti di fornitori (IT Telecom) non sono stati segnalati né infortuni, né malattie professionali.

[G4-LA6c] In Telecom Italia esiste una procedura in cui vengono descritte le norme e gli adempimenti che ciascun soggetto deve porre in essere nel processo di "genesì", gestione e chiusura delle denunce di infortunio sul lavoro e/o in itinere occorsi ai lavoratori per i quali le aziende sono tenute al pagamento del premio INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro). La procedura prevede che al verificarsi di un infortunio il lavoratore invia un certificato

di infortunio al proprio responsabile e alla gestione del personale. Quest'ultima inoltra la denuncia d'infortunio all'INAIL che, dopo opportune verifiche, confermerà o meno l'infortunio. Nel caso in cui l'infortunio non fosse riconosciuto, i giorni di assenza del lavoratore diventeranno in automatico giorni di assenza per malattia ordinaria.

RELAZIONI INDUSTRIALI

[G4-HR4], [G4-DMA Employment] Da sempre Telecom Italia intrattiene rapporti aperti e trasparenti con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori, nella convinzione che solo attraverso un confronto continuo e costruttivo si possa arrivare alle soluzioni di miglior equilibrio rispetto alle aspettative di tutti gli stakeholder.

[G4-11] Tutti lavoratori del Gruppo, tanto in Italia quanto in Brasile, sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali, e a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali che ne consentano lo svolgimento, nonché di partecipare liberamente alle consultazioni per l'elezione dei rappresentanti sindacali. In nessuna delle operazioni del Gruppo il diritto alla partecipazione sindacale è a rischio o messo in discussione. Gli accordi sindacali, tra l'altro, specificano le modalità di fruizione dei diritti e stabiliscono gli organi di controllo per il loro rispetto. [G4-LA4] I cambiamenti organizzativi con significativa incidenza sui livelli occupazionali e sul personale sono discussi con le rappresentanze sindacali e, in taluni casi, si procede alla stipula di un accordo ad hoc, nel qual caso l'accordo stesso specifica i tempi e le modalità della riorganizzazione. [G4-HR5], [G4-HR6] La collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori, insieme alle procedure e ai sistemi di controllo interni, ha fatto sì che non sia stata segnalata alcuna violazione o alcun rischio riguardante l'applicazione delle policy di Responsabilità Sociale del Gruppo, che tutelano i diritti fondamentali del lavoro, quali il divieto di lavoro coatto o di lavoro minorile⁴.

TELECOM ITALIA S.P.A.

Il sistema relazionale di Telecom Italia S.p.A. si è evoluto coerentemente con un sistema partecipativo consolidato nel tempo. La partecipazione è percepita come un valore da ricercare in ogni sede di confronto, non soltanto negoziale. Nel 2014 sono state intensificate le fasi preventive dell'informazione e i momenti di confronto sindacale, anche attraverso specifici organismi aziendali (in forma di commissioni paritetiche permanenti o ad hoc), con il compito di approfondire in modo tecnico varie tematiche demandate dal Coordinamento Nazionale Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), fra cui i turni di lavoro, il telelavoro, le nuove modalità della prestazione lavorativa e la geolocalizzazione degli automezzi dei tecnici on field.

La ricerca del dialogo costante e del confronto costruttivo con il sindacato ha favorito la condivi-

⁴ In tema di lavoro minorile, le policy consentono alcune deroghe, interamente legali, come, ad esempio, i contratti di formazione incentivati dal Governo Brasiliano.



sione di importanti intese, sottoscritte con le organizzazioni sindacali e il Coordinamento Nazionale delle RSU, volte a contemperare sia le esigenze di business sia quelle delle persone che lavorano in Azienda.

Un esempio di collaborazione tra Azienda e rappresentanze sindacali per arrivare a soluzioni sostenibili per entrambe le parti è l'accordo fra l'Azienda e la rappresentanza sindacale dei dirigenti del Gruppo.

L'accordo prevede che i dirigenti partecipino, attraverso forme diverse, agli oneri che gravano sui dipendenti cui sono applicati i contratti di solidarietà, oneri peraltro aumentati per effetto della riduzione dell'integrazione salariale prevista per il 2014 dalla Legge di Stabilità⁵. Dall'applicazione di tale accordo deriveranno risorse economiche stimate in circa 4 milioni di euro, a cui si aggiungeranno ulteriori 4 milioni di euro resi disponibili dall'Azienda per effetto di recuperi di produttività. L'intero valore andrà ad alimentare le posizioni contributive individuali dei dipendenti iscritti ai fondi previdenziali complementari chiusi, ai non iscritti saranno invece corrisposti in busta paga importi equivalenti sotto forma di una tantum.

Anche il piano di business transformation per il rilancio del canale retail di vendita è stato ampiamente illustrato alle organizzazioni sindacali e, nell'ambito di un intenso confronto, le parti hanno condiviso il percorso per la sua realizzazione, con l'obiettivo comune di individuare soluzioni sostenibili per le persone anche a salvaguardia delle professionalità.

Azienda e sindacati hanno inoltre individuato soluzioni condivise per l'introduzione di nuovi turni di lavoro per le persone che operano in ambito Caring Services (servizio 191), che contribuiranno a migliorare ulteriormente il livello di presidio del servizio e a soddisfare le esigenze della clientela di riferimento. In tale ambito sono stati previsti diversi strumenti mirati a garantire una migliore conciliazione vita-lavoro delle persone, quali l'accoglimento delle richieste di passaggio a tempo parziale per le lavoratrici madri di bambini in età pre-scolare e l'introduzione di un'apposita bacheca elettronica per facilitare i cambi turno tra gli operatori.

Come misura concreta a sostegno dei livelli occupazionali interni, l'azienda ha realizzato un significativo piano di insourcing delle attività a valore aggiunto, concordato con le Organizzazioni Sindacali. Questo ha comportato l'opportunità di accedere a percorsi di riqualificazione professionale, accompagnati da significativi e specifici programmi formativi, assicurando così una "seconda vita" lavorativa a centinaia di persone interessate al cambiamento. L'ottimizzazione dell'uso delle risorse, unita agli incrementi di produttività abilitati dagli accordi sindacali citati, ha consentito a Telecom Italia di realizzare insourcing, nel biennio 2013-2014, per circa 2.860 full time equivalent, superando il target previsto.

⁵ Il Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" è un accordo che prevede una riduzione dell'orario di lavoro al fine di evitare la riduzione del personale. Per i lavoratori interessati dall'applicazione del Contratto, è prevista una parziale integrazione, da parte dell'INPS, della retribuzione non percepita per effetto della relativa riduzione dell'orario di lavoro.

BRASILE

Gli incontri per discutere le modifiche all'accordo collettivo - ACT 2014/2016 sono iniziate nel mese di agosto e sono terminate a novembre. I negoziati si sono svolti con le due federazioni nazionali (FENATTEL e FITTEL) che rappresentano insieme i 27 sindacati del Paese. Le assemblee con i lavoratori per il nuovo contratto collettivo si sono svolte nel mese di novembre in tutto il Paese e, a livello nazionale, sono poi state approvate le condizioni proposte e votate nelle assemblee. Oltre ad alcune modifiche di tipo economico, gli accordi hanno riguardato l'inserimento di 23 nuove clausole sociali, tra le quali la trasformazione delle giornate del 24 e del 31 dicembre in giornate di riposo, il riconoscimento delle coppie di fatto (omo e eterosessuali) e dei loro figli (anche adottivi), il diritto a permessi per lavoratrici vittime di violenza domestica.

POLITICA DI REMUNERAZIONE

La politica di remunerazione del Gruppo è costruita in modo da garantire i necessari livelli di competitività dell'impresa sul mercato del lavoro. La competitività si traduce nel sostenere gli obiettivi strategici, perseguire la sostenibilità dei risultati nel lungo termine e tendere al giusto equilibrio tra le esigenze di unitarietà del Gruppo e di differenziazione dei diversi mercati di riferimento. Ne consegue un'architettura retributiva prioritariamente finalizzata a garantire il corretto bilanciamento della componente fissa e della componente variabile, di breve e di lungo termine, cui si affiancano il sistema dei benefit e altri strumenti quali il Piano di Azionariato Diffuso.

Più in particolare, la componente fissa riflette l'ampiezza e la strategicità del ruolo ricoperto, misurato rispetto al mercato, e apprezza le caratteristiche soggettive e le competenze distintive possedute. La retribuzione variabile a breve termine (MBO) è invece finalizzata a rendere trasparente il legame tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono fissati con riferimento a indicatori di natura quali-quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi. Inoltre, per rendere più sfidante il sistema di incentivazione manageriale, nel 2014 è stato introdotto un meccanismo di "cancello", cioè una soglia di accesso ai soli obiettivi aziendali: in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo "cancello", questo meccanismo non consente la maturazione del premio correlato al consuntivo dei restanti obiettivi aziendali.

La componente variabile di lungo termine è finalizzata a promuovere l'allineamento tra gli interessi del management e quelli degli azionisti attraverso la partecipazione al rischio d'impresa, con ricadute positive attese in termini di crescita di valore dell'azione. Con tale finalità, è stato lanciato il 26 giugno 2014 il Piano di Stock Option 2014-2016 che ha interessato l'Amministratore



Delegato, il Top Management e un bacino selezionato della dirigenza⁶.

Va inoltre sottolineato che la politica meritocratica del 2014 è stata inserita all'interno di una visione più ampia di Total Rewarding in cui, agli strumenti più classici della Compensation (retribuzione fissa, variabile e benefit), si accompagnano, integrandosi, componenti non direttamente monetarie (sviluppo e formazione).

Infine, fra i possibili strumenti di politica retributiva va segnalato il Piano di Azionariato Diffuso (PAD), finalizzato a sostenere la motivazione dei dipendenti e a rafforzare il senso di appartenenza. A giugno 2014 l'Azienda ha lanciato un nuovo PAD in virtù del quale tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato di Telecom Italia S.p.A. e delle sue controllate con sede legale in Italia hanno potuto sottoscrivere azioni con uno sconto del 10% sul prezzo di mercato. Rispetto all'analoga iniziativa lanciata nel 2010, il nuovo PAD ha presentato alcune importanti novità: innalzamento dell'investimento massimo (da 3.000 a 5.000 euro) e possibilità di pagare utilizzando il trattamento di fine rapporto.

Inoltre, nel caso di mantenimento della proprietà delle azioni e in costanza di rapporto di lavoro, è stata prevista dopo un anno l'assegnazione di un'azione gratuita ogni tre azioni sottoscritte (bonus share).

L'operazione ha riscontrato un particolare successo: circa 18.000 dipendenti hanno aderito (il doppio rispetto al 2010) ed è stata richiesta la sottoscrizione di oltre 96 milioni di azioni (rispetto ai 54 milioni a disposizione).

Di seguito sono riportate le principali tipologie di obiettivi legati alla sostenibilità presenti nel sistema di MBO aziendale.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (a cui l'obiettivo si applica)
Clienti	- Customer satisfaction	99%
	- Qualità del servizio erogato	22%
	- Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	99%
	- Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa e mobile	9%
Risorse Umane	- Salute e sicurezza dei dipendenti	} 3%
	- Programmi di formazione e crescita professionale	
	- Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	
Ambiente	- Consumi di materiali, energia	2%
Azionisti e Istituzioni	- Qualità e tempestività dell'informativa societaria	1%
Comunità	- Organizzazione di manifestazioni ed eventi corporate	} 1%
	- Qualità di iniziative/progetti corporate	

⁶ Al fine di fornire un'indicazione corretta del rapporto tra la remunerazione del Top Management e il resto della popolazione aziendale [G4-54], [G4-55], alla luce dei cambiamenti organizzativi che hanno interessato il Gruppo nell'ultimo periodo e in conformità con la "Policy per la Classificazione e la Gestione delle Informazioni sotto il profilo della Riservatezza", Telecom Italia fornisce alcune indicazioni, utili al calcolo, nelle consuete modalità tabellari della Relazione sulla Remunerazione (pag 24) e nella Relazione Finanziaria Annuale (pag 274). Il prosieguo del processo di implementazione delle linee guida GRI G4 consentirà, anche a livello di settore, di valutarne le modalità di rappresentazione.

I dettagli relativi alla remunerazione richiesti dallo standard [G4-LA13] sono contenuti nell'appendice al presente capitolo.

SEGNALAZIONI PERVENUTE TRAMITE LA PROCEDURA PER IL CONTROLLO INTERNO

[G4-LA16] Sono di seguito esposte le segnalazioni ricevute attraverso la Procedura di Segnalazione per il Controllo Interno (cfr. capitolo *Sostenibilità e Governance/Cenni sulla Corporate Governance*) relative a questioni di lavoro per il triennio 2014-2012.

	2014	di cui sostanziate	2013	di cui sostanziate	2012	di cui sostanziate
Numero totale segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	7	0	3	0	14	4
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	7	0	3	0	14	4
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	7	0	2	0	14	4
Numero totale di segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0

In Brasile la Procedura di Segnalazioni è attiva dal 2014, anno in cui sono state ricevute 7 segnalazioni relative a questioni di lavoro, di cui 6 sono risultate sostanziate e sono state tutte gestite e risolte nel corso dell'anno.

APPENDICE – TABELLE DI DETTAGLIO

Sono di seguito riportati i dati analitici dell'organico aziendale, segmentati secondo le indicazioni dello standard GRI G4. Il dato di Gruppo include, oltre alle Business Unit Domestic, Brasile e Media, altre piccolissime entità per un totale pochissime unità. Seguendo il principio di rilevanza, non è stata inserita una colonna apposita anche per queste entità.



[G4-10a] Dipendenti per tipologia di contratto e genere

	2014		2013		2012	
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo indeterminato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	41.753	24.166	41.313	24.182	41.887	24.235
Domestic	35.793	17.180	35.988	17.266	36.399	17.402
Brasile	5.884	6.957	5.256	6.884	5.073	6.549
Media	66	22	58	25	404	276

	2014		2013		2012	
	Contratto a tempo determinato		Contratto a tempo determinato		Contratto a tempo determinato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	55	42	25	21	74	62
Domestic	55	40	24	18	61	54
Brasile	0	0	0	0	0	0
Media	0	0	1	0	13	6

[G4-10b] Dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato, per tipologia di impiego e genere

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

	2014				2013				2012			
	Full Time		Part Time		Full Time		Part Time		Full Time		Part Time	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	39.742	15.039	2.011	9.127	39.155	14.945	2.158	9.237	39.625	15.005	2.262	9.230
Domestic	34.783	11.107	1.010	6.073	34.904	11.201	1.084	6.065	35.226	11.353	1.173	6.049
Brasile	4.884	3.905	1.000	3.052	4.183	3.715	1.073	3.169	3.988	3.392	1.085	3.157
Media	66	21	0	1	58	23	0	2	401	255	3	21

Dipendenti con contratto a tempo determinato

	2014				2013				2012			
	Full Time		Part Time		Full Time		Part Time		Full Time		Part Time	
	Uomo	Donna										
Gruppo	8	8	47	34	2	3	23	18	16	11	58	51
Domestic	8	6	47	34	1	0	23	18	3	3	58	51
Brasile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	0	0	0	0	1	0	0	0	13	6	0	0

[G4-10c] Dipendenti a payroll e lavoratori con contratto di somministrazione per genere

Dipendenti a payroll

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	41.808	24.208	41.338	24.203	41.961	24.297
Domestic	35.848	17.220	36.012	17.284	36.460	17.456
Brasile	5.884	6.957	5.256	6.884	5.073	6.549
Media	66	22	59	25	417	282

Lavoratori con contratto di somministrazione

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	3	6	1	3	21	19
Domestic	3	5	1	3	1	3
Brasile	0	0	0	0	0	0
Media	0	1	0	0	20	16

[G4-10d] Dipendenti per area geografica e per genere

	2014			2013			2012		
	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Uomini	35.706	6.102	41.808	35.876	5.499	41.375	36.682	5.322	42.004
Donne	17.172	7.036	24.208	17.276	6.968	24.244	17.698	6.639	24.337
Totale	52.878	13.138	66.016	53.152	12.467	65.619	54.380	11.961	66.341

[G4-10e] Dipendenti di fornitori che lavorano presso le sedi del Gruppo e le cui attività rientrano nel core business di Telecom Italia¹

	2014	2013	2012
FTE esterni on site	985	1.869	3.452

¹ Le uniche operazioni di core business che fanno ricorso a un rilevante apporto del lavoro di dipendenti di fornitori presso le sedi aziendali sono relative allo sviluppo di piattaforme informatiche. I dati nella tabella si riferiscono esclusivamente a questa realtà.



[G4-LA1a] Assunzioni per età e area geografica

	2014			2013			2012		
	<30	>=30 <=50	>50	<30	>=30 <=50	>50	<30	>=30 <=50	>50
Gruppo	3.917	1.779	114	3.795	1.409	87	4.976	1.602	54
Domestic	241	258	82	186	172	51	555	227	23
Brasile	3.675	1.511	30	3.606	1.237	34	4.414	1.334	28
Media	1	10	2	1	0	2	4	41	3

[G4-LA1a] Assunzioni per genere e area geografica

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	2.781	3.029	2.111	3.180	2.699	3.933
Domestic	384	197	245	164	431	374
Brasile	2.387	2.829	1.863	3.014	2.237	3.539
Media	10	3	2	1	28	20

[G4-LA1b] Turnover per genere e area geografica

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	2.350	3.058	2.416	3.010	4.046	3.693
Domestic	583	306	719	344	2.279	703
Brasile	1.763	2.752	1.695	2.664	1.720	2.990
Media	2	0	1	1	46	0

[G4-LA1b] Turnover per età e area geografica

	2014			2013			2012		
	<30	>=30 <=50	>50	<30	>=30 <=50	>50	<30	>=30 <=50	>50
Gruppo	3.283	1.682	443	3.450	1.588	388	3.621	1.785	2.333
Domestic	129	355	405	267	451	345	239	454	2.289
Brasile	3.151	1.326	38	3.183	1.133	43	3.382	1.284	44
Media	2	0	0	0	2	0	0	46	0

[G4-LA3b] Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	191	1.796	177	1.775	131	1.856
Domestic	81	1.244	71	1.290	51	1.415
Brasile	110	549	106	483	74	413
Media	0	2	0	1	6	27

[G4-LA3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere¹

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	175	1.759	130	1.807
Domestic	*	*	71	1.278	51	1.399
Brasile	*	*	104	473	73	407
Media	*	*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

¹ Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui x è di fatto rientrato, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2013 ed è rientrato nel 2014, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2013. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2014 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili.

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2015.

**[G4-LA3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale per genere¹**

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	145	1.586	115	1.620
Domestic	*	*	70	1.260	49	1.363
Brasile	*	*	75	326	66	253
Media	*	*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

¹ Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto x era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2013 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2014, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2013. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2014, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo al 2014.

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2015.

[G4-LA3e] (return to work rate) Percentuale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo (LAc/LAb)

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	99%	99%	99%	97%
Domestic	*	*	100%	99%	100%	99%
Brasile	*	*	98%	98%	99%	99%
Media	*	*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2015.

[G4-LA3e] (retention rate) Percentuale di dipendenti al lavoro dopo 12 mesi dal termine del congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo (LAd/LAb)

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	83%	90%	88%	90%
Domestic	*	*	99%	99%	96%	97%
Brasile	*	*	72%	69%	90%	62%
Media	*	*	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2015.

[G4-LA6a] Tasso di infortuni sul totale della forza lavoro* (numero infortuni su ore lavorate)

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	8,12	3,63	7,70	3,19	7,73	3,63
Domestic	9,57	4,80	8,75	4,16	8,49	4,43
Brasile	0,88	1,40	1,63	1,17	2,61	1,69
Media	0,00	0,00	0,00	0,00	n.d	n.d

* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. La loro incidenza a livello Gruppo è comunque bassissima (9 persone al 31.12.2014).

[G4-LA6a] Tasso di giorni persi sulla forza lavoro* (giorni di infortunio su ore lavorabili)

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	0,29	0,07	0,17	0,07	0,12	0,06
Domestic	0,35	0,10	0,20	0,09	0,14	0,08
Brasile	0,01	0,01	0,03	0,01	0,01	0,02
Media	0,00	0,00	0,00	0,00	n.d	n.d

* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. La loro incidenza a livello Gruppo è comunque bassissima (9 persone al 31.12.2014).

[G4-LA6a] Tasso di assenteismo sul totale della forza lavoro* (totale ore di assenteismo su ore lavorabili)

	2014		2013		2012	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	6,39	10,28	6,87	12,52	6,85	12,99
Domestic	7,14	11,74	7,58	15,07	7,49	15,26
Brasile	2,34	7,27	2,44	6,72	2,29	7,00
Media	12,01	13,01	10,90	10,77	n.d	n.d.

* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. La loro incidenza a livello Gruppo è comunque bassissima (9 persone al 31.12.2014).



[G4-LA6a] Tasso di malattie professionali* sul totale della forza lavoro
(numero casi su organico)**

	2014	
	Uomo	Donna
Gruppo	0,03	0,01
Domestic	0,04	0,02
Brasile	0,00	0,00
Media	0,00	0,00

* Il dato sulle malattie professionali è stato raccolto solo a partire dal 2014, pertanto non è stato possibile riportare anche i dati relativi al 2013 e al 2012.

** I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. La loro incidenza a livello Gruppo è comunque bassissima (9 persone al 31.12.2014).

[G4-LA9] Le seguenti tabelle si riferiscono alle attività formative condotte in Telecom Italia S.p.A. segmentate per genere

2014					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
Totale	1.458.591	33	266.328	43.388	98,2
Dirigenti	20.576	30,8	3.870	660	98,8
di cui donne	4.508	42,9	834	105	100
di cui uomini	16.068	28,5	3.036	555	98,6
Quadri	63.113	19,6	12.991	3.072	95,6
di cui donne	17.356	19,9	3.652	818	94
di cui uomini	45.757	19,5	9.339	2.254	96,2
Impiegati	1.374.902	34,1	249.467	39.707	98,6
di cui donne	263.838	22,2	80.882	11.702	98,3
di cui uomini	1.111.064	39,1	168.585	28.005	98,7

2013					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
Totale	1.405.825	31,7	218.038	42.946	96,8
Dirigenti	17.967	26,5	1.964	509	75,2
di cui donne	3.980	39	426	91	89,2
di cui uomini	13.987	24,3	1.538	418	72,7
Quadri	73.971	23,8	9.210	2.784	89,6
di cui donne	21.158	25,8	2.693	731	89,1
di cui uomini	52.813	23,1	6.517	2.053	89,8
Impiegati	1.313.887	32,4	206.864	39.667	97,7
di cui donne	323.310	26,9	63.652	11.539	96
di cui uomini	990.577	34,7	143.212	28.128	98,4

2012					
	Ore totali	Ore procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
Totale	1.324.216	29,7	160.703	34.342	77
Dirigenti	29.458	42,3	3.045	658	94,5
di cui donne	5.150	49	502	103	98,1
di cui uomini	24.308	41,1	2.543	555	93,9
Quadri	62.503	20,5	5.904	2.153	70,5
di cui donne	16.765	21,1	1.684	553	69,5
di cui uomini	45.738	20,3	4.220	1.600	70,9
Impiegati	1.232.255	30,2	151.754	31.535	77,2
di cui donne	276.704	22,9	48.934	8.076	66,7
di cui uomini	955.551	33,2	102.820	23.459	81,6

* indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, online, training on the job).

** la copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse di TI SpA in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria (dirigenti, quadri, impiegati).



[G4-LA13a] Rapporto donna/uomo per salario base e rapporto donna/uomo per remunerazione, suddivisi per ciascuna categoria professionale

Italia TI - S.p.A.		2014	2013	2012
Dirigenti	RAL	0,92	0,93	0,91
	RGA	0,92	0,93	0,90
Quadri	RAL	0,95	0,95	0,95
	RGA	0,94	0,94	0,94
Impiegati	RAL	0,95	0,94	0,97
	RGA	0,94	0,96	0,97

Brasile		2014	2013	2012
Dirigenti	RAL	0,76	0,78	0,74
	RGA	0,73	0,80	0,73
Quadri	RAL	0,94	0,94	0,95
	RGA	0,94	0,94	0,96
Impiegati	RAL	0,61	0,58	0,59
	RGA	0,62	0,58	0,58

RAL= Retribuzione Annuale Lorda, costituita dalla retribuzione fissa ricorrente.

RGA= Retribuzione Globale Annuale, costituita dalla Retribuzione Annuale Lorda + bonus erogati nell'anno di riferimento (i bonus possono riferirsi ai sistemi di incentivazione individuali o collettivi, o a titolo di special awards o a titolo di politica meritocratica).