

IL PROGETTO MIRA ANCHE A COINVOLGERE I TENANT E IL LORO STAFF NELLA CULTURA DELLA PREVENZIONE

L'importanza dei valori di Safety&Health per Sonae Sierra

Pedro Soveral Rodrigues*

Si calcola che ogni anno in Europa si verificano circa 8.900 incidenti sui luoghi di lavoro. Il settore più colpito è quello delle costruzioni e dell'edilizia, ma in generale tutti i luoghi pubblici, ad alta

- 1. Sonae è la prima in Europa ad aver ricevuto la certificazione Ohsas 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series)**
- 2. Finalità del progetto Personae: durato 4 anni, per un investimento di 6 mio euro**

Pedro Soveral Rodrigues, nuovo managing director di Sierra Management Italy, società operativa di Sonae Sierra che si occupa di tutte le attività legate alla gestione del portafoglio Sonae in Italia



frequenzamento e che ospitano diverse attività come i centri commerciali, hanno il dovere legale e morale di tutelare e proteggere dai potenziali rischi i lavoratori, i clienti e tutti gli stakeholder.

L'impegno di Sonae Sierra parte proprio da questi presupposti. Società internazionale specializzata in centri commerciali, da diversi anni applica una politica di responsabilità (Corporate Responsibility) in modo sistematico e rigoroso, sviluppando un sistema di gestione che opera principalmente su 3 livelli: economico, ambientale e sociale. Parte integrante di quest'ultimo livello è ovviamente l'impegno nell'attuazione delle migliori pratiche di salute e sicurezza.

Un approccio proattivo alla prevenzione e all'anticipazione degli incidenti caratterizza l'azione di Sonae Sierra, che s'impegna in questo modo ad aumentare l'efficacia dei processi per raggiungere così l'obiettivo della totale

eliminazione degli infortuni. Nel programma Safety&Health si concentrano valori fondanti dell'azienda, applicati a tutti i livelli del business e presso tutti gli stakeholder, con l'obietti-

vo di creare una cultura di prevenzione e previsione condivisa degli incidenti.

OBIETTIVO: RISCHIOSITÀ ZERO

Attraverso l'implementazione di un programma di Safety&Health rigoroso e sistematico la società punta a raggiungere un livello d'incidenti pari a zero. Un impegno che ha portato l'azienda a diventare nel 2008 la prima in Europa a ricevere la certificazione Ohsas 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) per il suo sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. La certificazione - rilasciata da TÜV Rheinland, multinazionale tedesca leader nel settore delle certificazioni - attesta la qualità del sistema di Safety&Health implementato da Sonae Sierra e delle iniziative realizzate dalla società a tutela della sicurezza e della salute. Non solo: Sonae Sierra ha ottenuto la certificazione Ohsas 18001 anche a livello locale, per i centri commerciali in Portogallo e Brasile, in particolare per il Centro Colombo in Portogallo e per Parque D. Pedro e Shopping Penha in Brasile.

Qualche dato può confermare l'efficacia degli interventi di Sonae Sierra in questo ambito. Grazie alle azioni di prevenzione e di formazione e allo sviluppo del progetto Personae come maggiore espressione del suo impegno, nel 2008 i giorni di assenza causati da infortuni sul lavoro sono diminuiti del 52% rispetto al 2005, con una ridu-

Chi è Sonae

Sonae Sierra è proprietaria di 51 centri commerciali in Portogallo, Spagna, Italia, Germania, Grecia, Romania e Brasile, per una Gla (superficie lorda affittabile) totale di oltre 1,9 milioni di mq. Sonae Sierra ha 3 iniziative in fase di sviluppo e 11 nuovi progetti in diverse fasi di avanzamento in Portogallo, Italia, Germania, Grecia, Romania e Brasile, per una Gla totale di 1,1 milioni di mq.

Nel 2008 i centri Sonae Sierra hanno ospitato oltre 429 milioni di visite.

zione di oltre il 62% dei giorni di assenza per ciascun lavoratore, sempre rispetto al 2005.

In Portogallo nel 2008 sono state organizzate ben 6.357 ore di formazione cui hanno partecipato dipendenti e tenant, e sempre in Portogallo è stata creata la S&H training room di Arrábida Shopping finalizzata alla massima efficienza nella formazione del personale relativa-



Personae Tenant Award: uno dei vincitori è Progetto Vista, nel centro commerciale L'Airone a Monselice (Pd)

mente a questa tematica. Per quanto riguarda l'Italia le ore di formazione sono state oltre 500.

IL PROGETTO PERSONÆ

Come già accennato l'iniziativa concreta più importante per quanto riguarda la salute e la sicurezza è indubbiamente il progetto Personæ, voluto da Sonae Sierra con l'obiettivo di promuovere i migliori standard di salute e sicurezza all'interno di tutti i centri commerciali gestiti dal gruppo. Il progetto, che si configura come vero e proprio network interno di prevenzione, controllo e formazione ad hoc, ha comportato un investimento pari a 6 milioni di euro per una durata complessiva di quattro anni (dal 2004 al 2008), e mirava a sviluppare una cultura della prevenzione e previsione degli incidenti per tutte le strutture di Sonae Sierra, per coloro che fanno parte della società o che vi entrano in contatto. L'obiettivo era promuovere uno stile di comportamento responsabile da parte di ciascun individuo, per raggiungere, come già accennato, un livello di rischio incidenti pari a zero. Rivolto a tutti i livelli aziendali, il progetto ha coinvolto un'ampia fascia di stakeholder, fra cui personale, contractor, locatari, fornitori, operatori e comunità locali, per un totale di oltre 70.000 persone. In più, essendo a tutti gli effetti un'azione rivolta al benessere e alla sicurezza di tutti i visi-

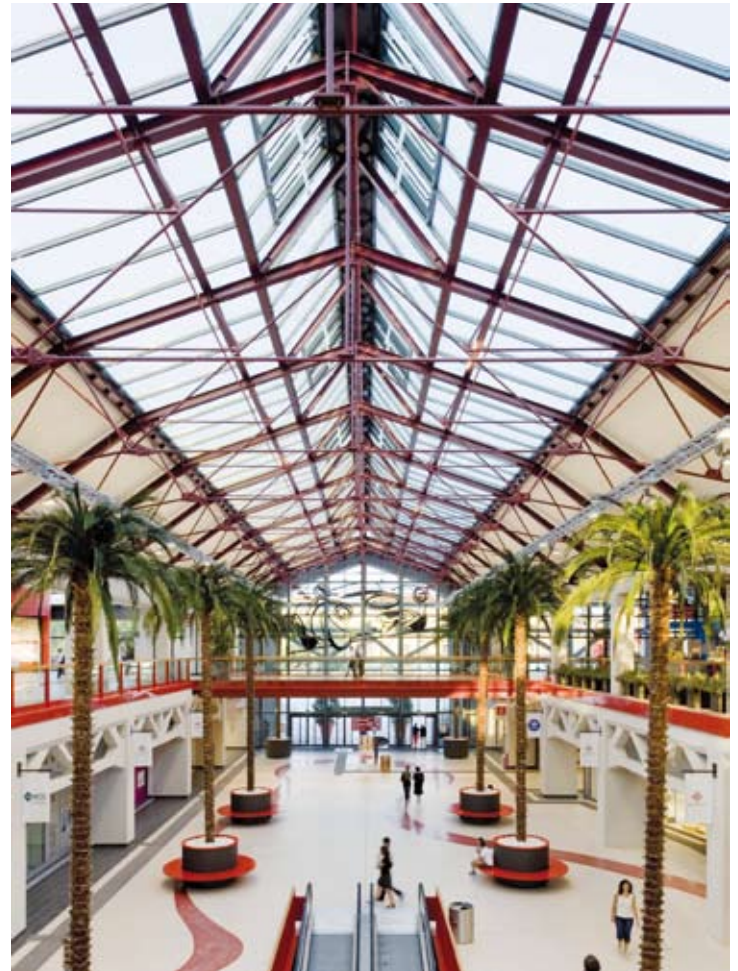
tatori dei centri, il progetto coinvolge indirettamente milioni di persone, dal momento che ammonta a quasi 430 milioni il numero delle visite che i centri commerciali Sonae Sierra hanno registrato nel 2008.

Il progetto Personæ è stato sviluppato in diverse fasi, ciascuna con specifici obiettivi e con determinate attività: l'obiettivo generale è stato innanzitutto quello di consolidare il sistema di gestione di salute e sicurezza e di far partecipare, oltre al personale e ai fornitori di servizi coinvolti nella prima fase, anche i proprietari dei negozi e il loro staff per diffondere la cultura di prevenzione degli incidenti.

STRUTTURA DEL PROGETTO

Il sistema di gestione Safety&Health si basa su un network dedicato che riporta direttamente al Ceo di Sonae Sierra. Questo network è guidato da un comitato centrale - che decide sulle strategie in materia di salute e sicurezza e sugli obiettivi comuni - e da un ufficio salute e sicurezza. Si affida inoltre al lavoro di cinque sottocomitati permanenti, ciascuno dedicato a un'area specifica relativa alla gestione della salute e della sicurezza, che propongono piani d'azione per raggiungere i suddetti obiettivi e per standardizzare le buone pratiche a tutti i livelli della società.

Sono state progettate e sviluppa-



La galleria commerciale di Freccia Rossa a Brescia

Italia: è al nord che si muore di lavoro

- Anche se i caduti sul lavoro in Italia sono diminuiti nel complesso del 12,3% al 30 settembre 2009 (405 decessi. Fonte: <http://cadutisul-lavoro.blogspot.com>), l'edilizia rimane responsabile per il 30% di tutte le morti bianche.
- Secondo l'Inail, nel 2008 il numero di morti sul lavoro è sceso ai livelli minimi del Dopoguerra, chiudendosi con 1.120 incidenti mortali. Il numero d'infortuni mortali è sceso per la prima volta dal 1951 sotto i 1.200 casi l'anno.
- Nel 2008, in particolare, i morti sul lavoro sono diminuiti del 7,2% rispetto ai 1.207 dell'anno precedente, il 2007, annus horribilis per le stragi sul lavoro, chiusosi con i 7 morti alla Thyssen Krupp di Torino (6 dicembre 2007).
- Sempre secondo l'Inail è sulla strada che avviene oltre la metà delle morti bianche. Dei 1.120 infortuni mortali, 611 sono avvenuti su strada e precisamente 335 provocati da circolazione stradale in occasione del lavoro e 276 quelli in itinere (ovvero sul percorso casa lavoro e viceversa).
- Si muore soprattutto al nord (61%). Lombardia (149.506 casi), Emilia Romagna (123.661) e Veneto (104.134) assommano oltre il 43% degli infortuni.

te diverse azioni per diffondere la cultura della sicurezza, per esempio attraverso ispezioni di sicurezza, audit e incontri mensili sulla prevenzione e la sicurezza, comitati salute e sicurezza con i tenant, esercitazioni di emergenza, indagini sugli incidenti e comunicazione attraverso i safety alert, procedure di gestione dei fornitori di servizi e infine sviluppo di vari strumenti di comunicazione interna come Safety Tips, messaggi intranet, eventi organizzati con le comunità locali dei centri commerciali, ecc.

Tutto il management, a livello locale, regionale e globale, è stato istruito sulle modalità di implementazione delle procedure di salute e sicurezza e sullo sviluppo di una cultura di prevenzione condivisa da tutta l'organizzazione. In questo modo esercitazioni di emergenza, report e indagini sugli incidenti diventano parte integrante dell'attività quotidiana dei centri.

Per quanto riguarda la formazione dei tenant e del loro staff, Sonae Sierra ha dato priorità alla prevenzione, in modo che tutto il personale (anche i fornitori) sia istruito per poter identificare lacune o errori nelle loro stesse pro-



Valecenter a Marcon (Ve), storico centro commerciale, è stato oggetto di importanti lavori di refurbishment articolati in due fasi, nel 2006 e 2007

cedure e nei loro comportamenti, così da iniziare a diffondere una cultura di anticipazione degli incidenti.

Infine, parte integrante del progetto Personæ sono i Personæ Tenant Awards, lanciati insieme al progetto, e che continueranno a tenersi anche nei prossimi anni. Con i Tenant Awards Sonae Sierra premia, attraverso un riconoscimento ufficiale, i punti di vendita che si sono maggiormente distinti nell'implementazione dei più elevati standard di salute e sicu-

rezza. Il premio viene assegnato ogni anno nei paesi in cui opera il gruppo e contribuisce ad aumentare l'impegno di staff e tenant nei confronti di una maggiore cultura della sicurezza. In particolare, la premiazione è organizzata in due categorie: una per le unità di grandi dimensioni, pari o superiori a 1.000 mq con 5 o più negozi all'interno del proprio portafoglio complessivo (categoria A); l'altra per unità di superficie inferiore a 1.000 mq che hanno nel proprio portafoglio complessivo

meno di 5 punti di vendita (categoria B). In Italia nel 2008 il premio è andato, per la categoria A, a Mondadori Multicenter nel centro commerciale Freccia Rossa a Brescia e, per la Categoria B, a Progetto Vista nel centro commerciale Airone di Monselice in provincia di Padova.

Il progetto Personæ ha contribuito al miglioramento complessivo della cultura lavorativa all'interno della società e delle attività operative, anche in altre aree non direttamente connesse con la sicurezza, la salute e l'igiene sul luogo di lavoro.

Il team di management locali svolgono regolari controlli ai servizi per quantificare sistematicamente comportamenti e pratiche non sicure. Di conseguenza, grazie a questo sistema è possibile monitorare e valutare il comportamento di tutte le persone che operano in Sonae Sierra.

Inoltre, attraverso Personæ, Sonae Sierra ha potuto constatare che la sua cultura in materia di sicurezza, salute e igiene sul lavoro è significativamente migliorata e che l'impatto dei comportamenti non sicuri è sempre più in diminuzione. Attualmente le attività operative di Sonae Sierra e gli ambienti lavorativi sono più sicuri rispetto al passato, grazie a una maggiore consapevolezza dei rischi. Si è ridotto il numero di incidenti sul lavoro, aspetto di particolare importanza nella valutazione complessiva del progetto.

Uno sforzo strutturale di questa portata si riconduce alla convinzione che, in quanto leader di mercato nei centri commerciali, Sonae Sierra debba essere anche leader nella gestione della corporate responsibility.

L'obiettivo della società è di diventare un benchmark per tutto il settore dei centri commerciali, dimostrando che l'integrazione degli aspetti economici, sociali e ambientali all'interno della strategia di corporate responsibility può davvero accrescere l'efficienza e i risultati nel lungo termine.

*** Managing director Sierra
Management Italy**



Un particolare della galleria commerciale de Gli Orsi a Biella, la più recente iniziativa firmata da Sonae Sierra in Italia