

Collaboratrici e collaboratori

Un datore di lavoro interessante	54
Risultato molto positivo per la CPV/CAP Cassa pensione Coop	54
Uguaglianza@Coop	54
Sondaggio tra il personale Veritas 2021	54
Trattative sul CCL nel 2021: nuovo CCL dal 1° gennaio 2022	54
La Regione di vendita Suisse Romande premiata come miglior datore di lavoro	55
Formazione e sviluppo delle risorse umane	55
Coop Campus Compact	55
Formazione di base: esperienze con Coopilot	55
Allargare gli orizzonti con "Seitenwechsel 10 Days"	55
Acquisire nuove competenze con "Quattro"	55
Organizzazione del CAS SUP in Processi e cultura	56
Riforme della formazione di base	56

Collaboratrici e collaboratori

Le collaboratrici e i collaboratori hanno affrontato il secondo anno straordinario di pandemia dando prova di grande dedizione, motivazione e solidarietà e applicando sistematicamente le misure di protezione dal coronavirus. Il sondaggio tra il personale ha rilevato un alto livello di soddisfazione sul lavoro e la Regione di vendita Suisse Romande è risultata miglior datore di lavoro. Le trattative per il nuovo contratto collettivo di lavoro si sono concluse con successo.

95 420

collaboratrici e collaboratori
nel Gruppo Coop

Come l'anno scorso, la pandemia di coronavirus ha richiesto grande impegno, flessibilità e perseveranza da parte del personale del Gruppo Coop. I piani di protezione sono stati implementati con grande impegno nei rispettivi punti di vendita, così come nella Produzione o nella Logistica, al fine di creare un ambiente di lavoro sicuro. Questo ha fatto sì che, all'interno dei punti di vendita, la clientela si sentisse in buone mani. Purtroppo, a causa del secondo lockdown del 18 gennaio, tutti i formati Non Food e i ristoranti hanno dovuto chiudere nuovamente e migliaia di collaboratrici e

collaboratori non hanno potuto svolgere le proprie attività abituali per un lungo periodo di tempo. Fino alla fine di maggio, per il personale amministrativo vigeva l'obbligo del telelavoro. In seguito, le collaboratrici e i collaboratori sono tornati a lavorare in ufficio nella misura di almeno il 50%. Dopo le prime riaperture a marzo (formati Non Food) e a fine maggio (ristoranti), si è tornati, nonostante la situazione straordinaria, a una certa normalità nella vita di tutti i giorni. Lo straordinario impegno profuso e la grande solidarietà tra le collaboratrici e i collaboratori in questo momento di difficoltà sono stati impressionanti e hanno dimostrato ancora una volta l'ottimo spirito di coesione all'interno del Gruppo Coop.

Nel 2021, il Gruppo Coop contava complessivamente 95 420 collaboratrici e collaboratori nei settori aziendali Commercio al dettaglio e Commercio all'ingrosso/Produzione, di cui 3 411 apprendisti. Nell'anno in esame, il 61.8% dei posti di lavoro si trovava in Svizzera, il resto all'estero. Impiegando persone di ogni livello formativo e nazionalità, Coop esercita un'importante funzione di integrazione nella società.

A causa degli attuali sviluppi sul mercato del lavoro rappresenta una sfida anche la gestione sostenibile del personale. I punti fondamentali sono la carenza di personale specializzato, la sempre maggiore concorrenza per attrarre collaboratori qualificati e il rapidissimo progresso tecnologico. Anche i cambiamenti demografici, in particolare in relazione alle fasce caratterizzate da un ridotto tasso di natalità e al pensionamento della generazione del "baby boom", richiedono un'elevata capacità di adattamento da parte delle imprese. L'occupazione femminile ha acquisito un'importanza notevole e il mondo del lavoro è sempre più multiculturale e richiede sempre più flessibilità. In questo contesto, il Gruppo Coop si presenta come un datore di lavoro poliedrico, interessante e sostenibile. Questo è particolarmente importante per attrarre e mantenere i migliori talenti.

Nella gestione del personale, il Gruppo Coop si concentra sui seguenti aspetti strategici: un profilo interessante come datore di lavoro, imprenditorialità e leadership nonché change management. Oltre al reclutamento di nuova forza lavoro, uno degli obiettivi principali di Coop nella gestione del personale è individuare collaboratrici e collaboratori qualificati e interessati alle nuove tecnologie e alla digitalizzazione.

Un datore di lavoro interessante

Risultato molto positivo per la CPV/CAP Cassa pensione Coop

In un anno ancora segnato dalla pandemia, la CPV/CAP Cassa pensione Coop riesce a realizzare un rendimento molto positivo pari all'8.6%. Il rendimento auspicato viene così ampiamente superato, e al 31.12.2021 il grado di copertura sale al 120.3% (anno precedente 118.2%); il valore auspicato del grado di copertura è pari al 118.0%. Sull'aver di vecchiaia degli assicurati attivi, per l'anno 2021 si applica un tasso di interesse del 3.0%, quindi un valore nettamente superiore al saggio minimo di interesse stabilito dalla LPP (1.0%). Il tasso di interesse provvisorio previsto per il 2022 è pari al 2.0%. Le pensioni sono rimaste invariate e lo stesso vale anche per l'anno 2022. Con 39 305 persone, il numero degli assicurati attivi supera quello dell'anno precedente (38 431 assicurati attivi). Il numero di pensionati cresce di 428 persone salendo a 21 140 alla fine del 2021.

Uguaglianza@Coop

Nell'ambito del progetto "Uguaglianza@Coop", basato su principi come la parità salariale, le strutture a misura di famiglia e l'incentivazione dell'occupazione femminile in posizioni quadro, dal 2018 si svolgono corsi annuali per donne che ricoprono queste cariche; dal 2022 sono offerti anche nella Svizzera romanda. All'inizio dell'aprile 2020, Coop ha ricevuto dall'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) la certificazione "Fair Compensation" per le proprie Direzioni, assicurando così la parità salariale. Al tempo stesso, Coop promuove modelli di orari lavorativi alternativi come il top sharing e il job sharing. Nel 2021, in vari supermercati nelle Regioni di vendita Retail viene introdotto il top sharing per i ruoli di gerente e vicegerente ottenendo risultati positivi. Il tema della "promozione delle posizioni quadro a tempo parziale" viene promosso in tutta la Svizzera e offre grandi opportunità alle donne, per esempio dopo il congedo di maternità. La percentuale di donne impiegate in posizioni quadro è di ben il 44.5% nel 2021.

Sondaggio tra il personale Veritas 2021

Coop ha condotto per la sesta volta il sondaggio "Veritas" tra le collaboratrici e i collaboratori. Al fine di garantire l'anonimato, il sondaggio è stato nuovamente condotto in stretta collaborazione con un istituto esterno. Al sondaggio hanno partecipato complessivamente 22 451 collaboratrici e collaboratori: un numero di partecipanti leggermente superiore a quello dell'ultimo sondaggio nel 2017. La valutazione ha mostrato un elevato livello di soddisfazione sul lavoro dei collaboratori e delle collaboratrici di Coop. I valori relativi al senso di appartenenza (commitment) sono leggermente migliori rispetto al 2017. Valutazioni molto alte si registrano nelle aree relative all'orientamento al cliente e ai contenuti del lavoro. Quest'ultimo aspetto, insieme ad altri come "superiori diretti", "sicurezza del posto di lavoro" e "trattamento equo", ha ottenuto valutazioni particolarmente degne di nota. I risultati sono stati comunicati a tutti i livelli. Sono state anche definite le misure da adottare per tutti quegli aspetti per cui è emersa la necessità di intervenire.

Trattative sul CCL nel 2021: nuovo CCL dal 1° gennaio 2022

Nel 2021 Coop e le parti sociali hanno rinegoziato il contratto collettivo di lavoro di Coop per i prossimi quattro anni. Il nuovo CCL prevede un potenziamento sostanziale delle prestazioni per le collaboratrici e i collaboratori di Coop a partire dal 1° gennaio 2022. Il salario minimo mensile sale a 4 100 CHF (+100 CHF) mentre il salario di riferimento mensile per un apprendistato biennale passa a 4 200 CHF (+50 CHF). Al tempo stesso sono stati inseriti nel CCL i salari di riferimento per la formazione di base triennale e quadriennale per un importo pari rispettivamente a 4 200 e 4 300 CHF ed è aumentata notevolmente l'indennità per il servizio di picchetto. Nel nuovo CCL, Coop ha inoltre migliorato ulteriormente le condizioni di lavoro per le famiglie. Per esempio, le collaboratrici beneficiano ora di un congedo di maternità forfettario di 18 settimane al 100% del regolare salario lordo, indipendentemente dall'anzianità di servizio. Coop va quindi ben oltre quelle che sono le disposizioni di legge. Con il nuovo CCL è stata ampliata anche l'offerta "Coop Child Care", grazie alla quale le collaboratrici e i collaboratori con un reddito basso ricevono un sostegno finanziario per l'accudimento esterno dei figli. La limitazione alle famiglie monoparentali è stata eliminata dal CCL e il limite massimo del salario che dà diritto al sostegno finanziario è stato notevolmente aumentato. Inoltre, in caso di decesso del coniuge o della coniuge, del partner o della partner, di figli propri o in affidamento, Coop concede, ai sensi della legge, 5 giorni di congedo pagato invece dei 4 finora previsti. Poiché le trattative sul CCL tra Coop e le parti sociali si sono svolte in un contesto costruttivo e orientato alla ricerca di soluzioni, tutte le parti coinvolte si dicono soddisfatte dei risultati ottenuti.

La Regione di vendita Suisse Romande premiata come miglior datore di lavoro

Per la quarta volta consecutiva, la Regione di vendita Suisse Romande di Coop si aggiudica il premio della rivista “Bilan” come miglior datore di lavoro nella categoria delle grandi aziende. Questo premio riconosce l’impegno di Coop nell’offrire condizioni di lavoro eccellenti al proprio personale. La ricerca di soluzioni per l’accudimento dei figli, l’organizzazione ogni anno di una giornata gratuita per i pensionati (al di fuori del periodo del coronavirus), un’escursione domenicale per tutti, un torneo interno di pallavolo o il progetto “Confiance”, in cui il personale HR offre sostegno a collaboratrici e collaboratori, sono solo alcune delle iniziative realizzate nella Svizzera romanda. A tutto ciò si aggiungono naturalmente altri benefici come i corsi di formazione Campus di alto livello, il congedo di paternità o il riconoscimento dato alle collaboratrici e ai collaboratori che festeggiano un anniversario di servizio.

Formazione e sviluppo delle risorse umane

Coop Campus Compact

Con gli eventi Meet & Eat, che si svolgono durante la pausa pranzo, Coop Campus ha creato una piattaforma interessante per consentire a un elevato numero di collaboratrici e collaboratori di familiarizzare con temi specifici interni ed esterni. Un numero, questo, aumentato ulteriormente da quando gli eventi non si svolgono più in presenza ma vengono offerti in via digitale su Teams: è da qui che è scaturita l’idea del nuovo formato “Coop Campus Compact”. L’obiettivo è di creare una piattaforma per uno scambio di esperienze e know-how intersettoriale: brevi incontri aperti per le parti interessate in cui si affrontano argomenti come innovazioni, competenze informatiche, consigli per la leadership o questioni che riguardano gli apprendisti. Questa offerta serve a promuovere lo scambio di conoscenze all’interno dell’azienda e a stimolare ulteriormente il networking.

Formazione di base: esperienze con Coopilot

Il 1° agosto 2020, Coop ha lanciato il nuovo programma didattico aziendale Coopilot. A febbraio e marzo 2021, Coop ha verificato che i supermercati Coop della Svizzera tedesca e della Svizzera romanda disponessero delle competenze richieste per il programma didattico. Il metodo del “mystery check” è stato utilizzato per verificare se le persone in formazione sono in grado di rispondere correttamente alle domande della clientela e se sanno impiegare abilmente i sistemi e gli strumenti operativi nel processo di gestione delle merci. In una fase successiva sono state condotte interviste con le persone in formazione e le formatrici/i formatori professionali sui processi del programma didattico aziendale e dell’apprendimento autoorganizzato. Le verifiche condotte hanno mostrato che la strada intrapresa da Coop per formare e sostenere le persone in formazione nel loro processo di crescita è quella giusta. Tuttavia, è emerso anche che è necessario adottare misure di ottimizzazione per quanto riguarda la formazione e il perfezionamento delle formatrici e dei formatori professionali, verificare i programmi di formazione nell’anno di base e sviluppare, sulla base della strategia didattica aziendale, un ulteriore programma per promuovere i talenti delle persone in formazione.

Allargare gli orizzonti con “Seitenwechsel 10 Days”

Il progetto “Seitenwechsel 10 Days” (cambio di casacca per 10 giorni) offre alle collaboratrici e ai collaboratori della Direzione Marketing/Acquisti di Coop la possibilità di fare esperienza in prima persona dei più importanti processi di gestione delle merci in un punto di vendita Coop per due periodi da cinque giorni l’uno. Si tratta soprattutto di acquisire maggiori conoscenze, ovvero allargare i propri orizzonti, il che permetterà ai partecipanti di prendere decisioni migliori, nel medio termine, all’interno del proprio settore operativo e di incrementare quindi a lungo termine la soddisfazione della clientela. Il programma è improntato in modo tale che sia possibile sperimentare nuove situazioni di lavoro “on the job” e acquisire nuove conoscenze. In questo contesto, chi partecipa viene portato a familiarizzare con i processi sul campo, in modo da poter poi assumere autonomamente determinati incarichi nel punto di vendita.

Acquisire nuove competenze con “Quattro”

Nell’ambito del programma “Quattro” un numero scelto di collaboratrici e collaboratori di livello manageriale assume un compito specifico in un altro settore per almeno due mesi. Il motto è: “Dal dire cosa fare al fare cosa si dice”. In alcuni casi è anche possibile che le collaboratrici e i collaboratori assumano un’altra funzione per un certo periodo di tempo. L’obiettivo è di ampliare le proprie conoscenze in una delle aree “clientela/vendite”, “informatica/digitalizzazione” o “processi”. I programmi Quattro sono in gran parte personalizzati e richiedono un certo impegno a livello di pianificazione e realizzazione. Le prime esperienze nelle Direzioni Retail e Marketing/Acquisti nel 2021 mostrano che di questo scambio beneficiano tutti i partecipanti.

Organizzazione del CAS SUP in Processi e cultura

Ora che le collaboratrici e i collaboratori di Coop sono in grado di completare internamente il “CAS SUP in Management e Leadership” e che la quarta fase è iniziata, Coop offre un secondo CAS a livello di scuola universitaria professionale (SUP), la cui prima fase è iniziata con 12 partecipanti. Questo secondo setting formativo affronta e approfondisce argomenti come “Collaborazione moderna”, “Sperimentare modalità e processi strategici” o “Sviluppare la cultura e accompagnare il cambiamento”. Il superamento dei due CAS interni di Coop consente di conseguire 15 punti ECTS per ognuno di essi; un ulteriore CAS dà poi diritto a redigere una tesi di master. Al Coop Campus si fa il possibile per offrire prospettive e opportunità di sviluppo interessanti alle collaboratrici e ai collaboratori dei settori più disparati: sia con corsi per principianti sia con offerte al massimo livello.

Riforme della formazione di base

La riforma “Vendita 2022+” procede a ritmo costante. Coop sta lavorando ad aggiustamenti e ottimizzazioni dell’ultimo minuto per il lancio previsto ad agosto 2022. Per il nuovo orientamento “Gestione di negozi online” è stato elaborato un programma di attuazione, che sarà offerto in coordinamento con i Cantoni BE, SG, VD e ZH sotto forma di progetto pilota a partire da agosto 2022. Ad agosto 2021 è stata applicata la nuova ordinanza in materia di formazione per il servizio Informatica, che prevede le due specializzazioni Sviluppo di applicazioni e Sviluppo di piattaforme. Anche la formazione di base in podologia AFC è stata integrata nel nuovo programma didattico aziendale di Coop ai sensi della nuova ordinanza in materia di formazione. È iniziato il processo di riforma per i programmi di formazione di base per addette e addetti alla logistica AFC e CFP. Anche i programmi di formazione di base per la tecnica alimentare e decoratrici/tori 3D rientrano nel processo di riforma. Per la gastronomia standardizzata è stata verificata la necessità di una formazione di base CFP, dopodiché è stata presentata la relativa domanda per svilupparla. La SEFRI ha posticipato di un anno, al 2023, l’introduzione della nuova formazione di base per impiegate e impiegati di commercio. Nei prossimi anni, vari apprendistati offerti da Coop saranno quindi rivisti totalmente.