

La metodologia Human Centric entra in azienda

Michelin, progetti per la soddisfazione e la qualità della vita dei dipendenti

Daniele Rossi, Plant Manager, Michelin spa: “Con il processo di Design Thinking, abbiamo portato alla luce idee per migliorare la vita in azienda e per dare valore alla creatività, al senso di responsabilità e all’autonomia delle persone”.

L’azienda/l’ente

Michelin spa è stata fondata in Francia alla fine del 1800 e dal 1906 si è sviluppata anche in Italia, per diventare oggi il primo produttore di pneumatici con una quota pari al 60% di tutti i pneumatici prodotti nel nostro Paese. Le sedi in Italia sono Torino, Cuneo, Alessandria e Milano per un totale di circa 3700 dipendenti.

La sede di Alessandria, dove è stato sviluppato questo progetto pilota basato sulla metodologia Human Centric, occupa 850 persone: un centinaio sono tecnici, 680 sono operai e di questi circa 600 sono sugli impianti.

I dipendenti lavorano su turni seguendo le esigenze della produzione, che al 90 % è destinata all’esportazione.

La gestione del personale è sempre stata molto attenta: il turno over è piuttosto basso, intorno al 5%, e le indagini periodiche mostrano una soddisfazione del personale molto alta. Intorno al 90% delle risposte sono molto favorevoli.

L’idea in breve

Nonostante un clima interno decisamente positivo, è stato deciso di investire sulla attrattività del posto di lavoro, facendo leva e mettendo a valore il desiderio dei lavoratori di essere coinvolti e responsabilizzati. L’approccio Michelin Employee Experience nasce dalla volontà di ascoltare la voce di chi vive quotidianamente il luogo di lavoro. Promosso in collaborazione con l’HQ di Clermont Ferrand, il progetto ha visto come protagonista lo stabilimento di Alessandria. Un team interno di 10 persone con ruoli, competenze ed età differenti, supportato da consulenti esterni, ha seguito le fasi della metodologia Human Centric, il Design Thinking, portando alla luce idee per migliorare l’esperienza di chi vive in azienda.

Michelin

Settore: Manifattura

Sito web: <https://www.michelin.com/>



Uno spazio di pensiero e di prototipazione

Sono stati realizzati workshop partecipativi e interviste che hanno permesso al team di individuare le opportunità su cui progettare, prototipare e infine testare soluzioni concrete per rispondere alle esigenze emerse. Questo processo si è sviluppato in meno di 6 mesi. I problemi emersi sono relativi alla quotidianità delle persone, all'organizzazione del lavoro, alla gestione del tempo, alla circolazione delle informazioni, e le risposte non sono solo di tipo tecnologico.

Dal prototipo alla applicazione

Coinvolgendo nelle diverse fasi anche i dipendenti, sono stati sviluppati cinque progetti. Ad oggi hanno collaborato ai progetti circa 300 persone e l'obiettivo è aumentare questo numero.

Un primo progetto riguarda il TEMPO: una app, realizzata con la collaborazione di operai e tecnici, consente ai dipendenti di gestire le proprie ferie, permessi, turni, organizzandosi in maniera autonoma e cercando eventualmente una propria sostituzione in collaborazione con gli altri dipendenti.

Secondo progetto è uno SPAZIO, dove lavoratrici e lavoratori si possono "staccare" dalle proprie mansioni, per dedicarsi alla ricerca di soluzioni di esigenze e problemi del lavoro, per seguire una propria idea che potrebbe essere utile a tutti, per mettere alla prova in un contesto diverso quelle capacità che non sono valorizzate nel lavoro di tutti i giorni. Il team chiamato "Scintilla", prosegue autonomamente l'implementazione di soluzioni e facilita nuovi processi su diverse tematiche, orientate in questa fase alla sostenibilità ambientale nel quadro della strategia del Gruppo "People/Planet/Profit".

Terzo progetto una BIBLIOTECA DI TUTORIAL e indicazioni autoprodotta, per risolvere in autonomia piccoli problemi degli impianti e delle macchine, senza chiamare la manutenzione.

Quarto progetto riguarda la condivisione di informazioni e notizie che riguardano le attività in azienda. Si vuol in questo modo rispondere alle esigenze delle persone che vogliono capire il perché, il SENSO di quanto stanno facendo, e non solo il come.

Quinto progetto è uno spazio di ASCOLTO e CONDIVISIONE tra le persone della azienda, perché ognuno possa parlare, sfogarsi, esporre un proprio problema della vita quotidiana o proporre una soluzione e un aiuto. Le persone che frequentano questa sala non virtuale ma fisica sono numerose.

Benefici

Il processo, che è iniziato con la consulenza di Almacube dell'Università di Bologna e la società HACT di Parigi, ora sta procedendo con risorse interne, con buoni risultati. Gli indicatori che misurano la soddisfazione di chi lavora in azienda danno segnali molto buoni, e alcune delle innovazioni introdotte hanno consentito risparmio di tempo e di costi anche sull'organizzazione del lavoro. Le risorse investite, anche in tempo utilizzato dai dipendenti per partecipare ai diversi progetti, hanno apportato benefici a diversi livelli, ad esempio scoprendo e valorizzando talenti e le capacità di persone fino ad ora inespresse.



Milano, 18 – 19 ottobre 2023



L'idea è dunque quella di continuare e di allargare la partecipazione ai progetti, sia come utilizzatori, sia come ideatori e sviluppatori. La prossima sfida è la sostenibilità.

Michelin
Settore: Manifattura
Sito web: <https://www.michelin.com/>