

# Silva

**BILANCIO SA 8000**

**Anno 2009**

RAPPRESENTANTI SA 8000 DEI LAVORATORI	RAPPRESENTANTE SA 8000 DELLA DIREZIONE	DIREZIONE
SILVIA FURFARO	FRANCESCO GIUBBI	SILVANO GIUBBI



Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione di ambienti civili, industriali e ospedalieri.  
Erogazione di servizi di trasloco, facchinaggio e portierato



## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>4</b>
2.1	STORIA .....	4
2.2	LA POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE .....	5
2.3	STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ .....	6
2.4	GLI STAKEHOLDER .....	6
<b>3</b>	<b>I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 ED I RISULTATI CONSEGUITI.....</b>	<b>8</b>
3.1	LAVORO INFANTILE .....	8
3.2	LAVORO OBBLIGATO .....	8
3.3	SALUTE E SICUREZZA.....	9
3.4	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE.....	11
3.5	DISCRIMINAZIONE .....	11
3.6	PROCEDURE DISCIPLINARI .....	12
3.7	ORARIO DI LAVORO .....	13
3.8	RETRIBUZIONE.....	13
<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE ETICO .....</b>	<b>15</b>
4.1	POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE .....	15
4.2	RAPPRESENTANTI DELL'AZIENDA .....	15
4.3	PIANIFICAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE.....	15
4.4	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE ED ESTERNE.....	16
4.5	FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	17
4.6	CONTROLLO DEI FORNITORI .....	17
4.7	RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA .....	18
4.8	PROBLEMATICHE ED AZIONI CORRETTIVE .....	19
4.9	ACCESSO ALLA VERIFICA E REGISTRAZIONI .....	19
<b>5</b>	<b>PROGRAMMAZIONE FUTURA DELLA GESTIONE SOCIALE.....</b>	<b>20</b>
5.1	COMMENTI SULL' ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	20
5.2	OBIETTIVI AZIENDALI .....	20
<b>6</b>	<b>GIUDIZIO STAKEHOLDERS SULLA GESTIONE SOCIALE.....</b>	<b>20</b>



## 1 INTRODUZIONE

---

La Direzione della **SILVA** è lieta di presentare il **Bilancio SA 8000** inerente 'anno **2009**.

Il Bilancio SA 8000 risponde all'obiettivo di comunicare in modo trasparente, chiaro e completo a tutte le parti interessate sulle prestazioni dell'azienda relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale, e di fornire un resoconto puntuale sulla capacità di soddisfare i requisiti della norma SA8000.

I principi che guidano la redazione del Bilancio SA8000 sono i seguenti:

- periodicità: il Bilancio SA8000 è stato strutturato in modo da poter essere aggiornato e pubblicato alla fine di ogni anno, contestualmente alla presentazione del Bilancio d'Esercizio (a metà anno viene predisposto un bilancio parziale diffuso verso il mese di settembre);
- rilevanza e significatività: i risultati aziendali vengono presentati attraverso l'utilizzo di informazioni e indicatori che permettano di descrivere in modo puntuale la conformità rispetto ai requisiti SA8000;
- comprensibilità, completezza ed accuratezza: le informazioni e i dati che il Bilancio SA8000 presenta coprono tutti i requisiti della norma SA8000 e sono esposti in modo da essere chiari e comprensibili a tutte le parti interessate;
- comparabilità: dove possibile, gli indicatori riportati nel Bilancio SA8000 vengono comparati con quelli di almeno i due periodi precedenti e con indicatori di settore;
- fedele rappresentazione: il Bilancio SA8000 è approvato dalla Direzione, che si assume la responsabilità delle informazioni in esso contenute.

Il Bilancio SA8000 si struttura in tre parti:

- la parte prima illustra le principali attività aziendali, la Politica di Responsabilità Sociale approvata dalla Direzione e la struttura organizzativa posta in essere per rispondere alla norma SA8000;
- la seconda parte descrive, per ciascun requisito della norma SA8000, le azioni e le attività poste in essere dall'azienda per garantirne il rispetto e la conformità;
- la terza parte descrive il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale implementato;
- infine, viene presentato il Piano di Miglioramento con il dettaglio degli obiettivi futuri che si intendono perseguire nell'ottica del miglioramento continuo del Sistema.

Il Bilancio SA8000 si rivolge a tutti gli stakeholder della **SILVA** (soci, fornitori, istituzioni, sindacati, ecc.) e la sua diffusione è garantita attraverso la pubblicazione dello stesso sul sito web dell'organizzazione e attraverso la sua distribuzione presso gli uffici della stessa.



## 2 DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

DENOMINAZIONE:	<b>SILVA S.r.l.</b> (costituita nel 1960 come ditta individuale e trasformata in società di capitali il 15/12/1984)
SEDE	Firenze - Via della Treccia 12
CONTATTI	Sito web: <a href="http://www.silvagroup.it">www.silvagroup.it</a> Indirizzo e-mail: - <a href="mailto:info@silvagroup.it">info@silvagroup.it</a> Telefono +39055318141 - Fax + 39055300228
ISCRIZIONI	CCIAA FIRENZE: 372525 - Partita IVA: 03575190487 Iscritta all'albo delle imprese di pulizia Classe E D.M. 274/94 Iscritta all'albo delle imprese di autotrasporto n° FI 4605681/E Iscritta all'albo delle imprese Trasporto rifiuti n° FI 1135/S <b>Oggetto sociale:</b> Impresa di pulizie e manutenzioni varie - Traslochi - Trasporto merci c/t. – Trasporto rifiuti – Magazzini deposito – Archiviazione documenti

### 2.1 STORIA

**SILVA** nasce nel 1960, come ditta individuale e si trasforma nel 1984 in Società di capitali per rispondere alle esigenze del Cliente. Oggi esercita le seguenti attività **Impresa di pulizie e manutenzioni varie - Traslochi - Trasporto merci c/t. – Trasporto rifiuti – Magazzini deposito – Archiviazione documenti.**

**SILVA** opera da **50 anni** nel mercato Toscano ed è una delle realtà più conosciute ed affidabili a livello locale. I suoi valori sono: **Affetto, esperienza, preparazione, organizzazione, motivazione, lavoro in team ed entusiasmo.**

L'Impresa, fin dalle origini, si occupa prevalentemente di:

- **Pulizia** civile industriale e ospedaliera, Grande distribuzione, Aziende sanitarie, Servizi alberghieri e Comunità
  - ⇒ Classica: normali servizi di mantenimento di tutti gli ambienti
  - ⇒ Speciale: interventi mirati a particolari ambienti (stabilimenti o processi produttivi alimentari) con esigenze d'igiene superiore e di sanificazione.
- **Traslochi** (abitazioni, teatri, uffici pubblici, banche ed ospedali)
- **Trasporto merci conto terzi.**
- **Magazzini deposito – Archiviazione documenti - Gestione archivi**

Con l'esperienza maturata dagli anni passati e con il continuo aggiornamento sulle tecnologie, sui prodotti da utilizzare, sulle normative vigenti e sulle modalità di intervento, **SILVA** offre un servizio di qualità che lascia sempre soddisfatto il cliente.

Grazie alla grande esperienza, acquisita nei singoli settori, **SILVA**, mette a disposizione del mercato una notevole capacità organizzativa.

I suoi punti di forza sono:





## 2.2 LA POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

La **SILVA** ha deciso di rendere evidente il proprio impegno in ambito etico e sociale applicando la norma SA8000 e di sviluppare un Sistema Gestionale di Responsabilità Sociale.

Con la presente "**Politica di Responsabilità Sociale**" la **SILVA** dichiara la propria totale aderenza:

- ⇒ a tutti i requisiti della norma di riferimento **SA8000**
- ⇒ alle **Convenzioni** dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (**ILO**)
- ⇒ alla **convenzione delle Nazioni Unite dei diritti del bambino**
- ⇒ alla **Dichiarazione Universale dei diritti umani**
- ⇒ a tutte le **Leggi Nazionali** ed Internazionali in materia, ivi inclusi il D. Lgs. 81/2008 relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il D. Lgs. 196/03 in materia di riservatezza dei dati personali
- ⇒ alle norme di comportamento definite all'interno del proprio **Codice di Condotta**

Lo scopo che si persegue è rappresentato sia dal miglioramento delle condizioni di salute, sicurezza e benessere delle maestranze, sia dal mantenimento di livelli ottimali di tutti i processi gestionali e produttivi che riguardano la ns. attività. Questo strumento, oltre ad essere utilizzato per garantire alle nostre maestranze il riconoscimento ed il rispetto dei loro diritti, garantisce ai nostri clienti ed alla collettività, che i comportamenti dell'azienda che finanziano, non sono basati sui fattori, come il basso costo della mano d'opera o altre forme di sfruttamento e di condizioni precarie.

Il ns. impegno sarà di applicare un **Codice di Condotta** che non si limita a conformarsi a leggi o regolamenti governativi, ma vuole precedere tali prescrizioni e renderle ulteriormente migliorative.

Pertanto la ns. organizzazione, per sentirsi ed essere un'azienda "**Socialmente responsabile**" si impegnerà ad applicare, promuovere e verificare le **seguenti direttive**: (sia internamente alla propria realtà, sia esternamente presso i propri fornitori e sub-fornitori):

- astenersi dall'impiegare bambini lavoratori di età inferiore ai 15 anni;
- assicurare che i giovani lavoratori (età tra 15 e 18 anni) non vengano esposti a situazioni rischiose, pericolose o nocive e che essi possano proseguire con profitto il loro percorso scolastico;
- prevedere politiche di recupero per i bambini lavoratori e fornire un sostegno per agevolare l'istruzione (ivi compreso l'impegno a non superare il limite di 10 ore al giorno per il tempo dedicato al lavoro, trasferimenti ed allo studio);
- garantire che i contratti di apprendistato siano utilizzati nel complesso interesse del giovane lavoratore ed in collaborazione con gli enti di formazione, in accordo alla legislazione vigente;
- stabilire procedure per la raccolta e risoluzione delle segnalazioni provenienti dai nostri dipendenti in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzato con misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso;
- garantire che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salute e sicurezza;
- stabilire sistemi per individuare, evitare e affrontare potenziali rischi per la salute e la sicurezza;
- garantire la fornitura di Dispositivi di Protezione Individuali volti a proteggere i lavoratori dai rischi residui connessi alla attività lavorativa che non è stato possibile eliminare alla fonte;
- riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali);
- garantire che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni;
- garantire di ostacolare forme di discriminazione in relazione all'assunzione, alla retribuzione, alla formazione, alla promozione, al licenziamento e/o al pensionamento;
- garantire il diritto del personale di seguire pratiche o esigenze legate alla razza, ceti, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
- ostacolare comportamenti o gesti che sono sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento dei lavoratori;
- garantire che non avvenga il ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale nei confronti dei lavoratori;
- garantire che i salari e le indennità retributive siano erogati in forma comoda per la riscossione da parte del lavoratore e nell'applicazione totale delle norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale

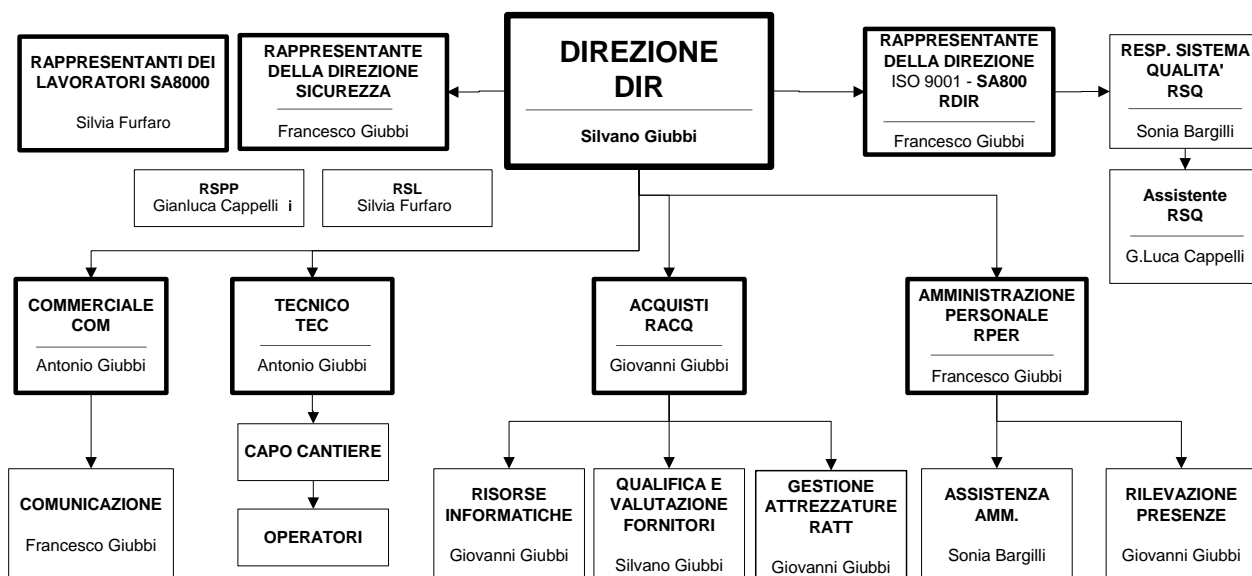
di categoria;

- garantire che le buste paga siano chiare e comprensibili ai lavoratori;
- garantire che il salario pagato è sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un ulteriore guadagno discrezionale;
- garantire che le trattenute sul salario non sono a scopo disciplinare, se non nelle forme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria.
- dialogare in maniera aperta con tutte le parti interessate esterne ed interne, promovendo fra i fornitori, appaltatori e subfornitori la diffusione e l'adozione dei principi di responsabilità sociale.

Sarà ns. cura stimolare, **controllare e verificare l'impegno**, del continuo rispetto e miglioramento dei principi stabiliti dalla norma SA8000, riferito ai **ns. Fornitori e subfornitori**, incentivandoli ad individuare le aree più critiche ed a percorrere regolarmente percorsi migliorativi nella propria attività gestionale operativa.

La **SILVA** si assumerà il compito di motivare, **coinvolgere e guidare il Proprio personale** promuovendo la formazione a tutti i livelli, per migliorare la professionalità ed arricchire le conoscenze e la gratificazione del personale stesso, affinché ognuno possa esprimere la massima potenzialità ed assumere un ruolo attivo.

## 2.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ



## 2.4 GLI STAKEHOLDER

Con il termine "stakeholder" si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni all'azienda che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'azienda stessa, che si concretizza in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc..

Nel grafico seguente vengono riportati i principali stakeholder individuati dalla **SILVA** al fine di verificare la capacità di rispondere alle esigenze e richieste di ognuno attraverso un dialogo aperto, trasparente e basato sulla fiducia.





## BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 7 di 20		

### **Soci**

La responsabilità sociale nei loro confronti si concretizza attraverso il rispetto di principi quali la parità di trattamento e la valorizzazione dell'impresa.

### **Personale**

La responsabilità sociale nei confronti del personale si afferma nel rispetto delle regole e della persona, nel coinvolgimento, nell'informazione, nella formazione e nella volontà di crescita continua delle competenze e della professionalità di ciascuno.

### **Fornitori**

L'azienda ha strutturato un sistema di selezione e qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione dei propri fornitori chiedendo agli stessi di avere rispetto delle regole e degli impegni che la norma SA8000 richiede di soddisfare. Sono stati identificati i settori più critici relativamente agli aspetti della responsabilità sociale e verranno pianificate delle verifiche mirate presso alcuni fornitori al fine di controllare, in modo più diretto, la rispondenza ai requisiti SA8000.

### **Clienti**

L'azienda considera il cliente come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di reciproco rispetto e di fiducia.

### **Istituzioni**

L'atteggiamento aziendale nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione. Le principali istituzioni presenti sul territorio con cui vi sussistono dei rapporti sono:

- Regione Toscana;
- Provincia di Firenze;
- Comune di Firenze;
- ASL;
- Ispettorato del lavoro;
- Vigili del fuoco;
- INPS e INAIL;
- Camera di Commercio di Firenze.

### **Associazioni e ONG:**

E' intenzione dell'azienda instaurare rapporti di collaborazione con ONG ed associazioni di volontariato che operano nel campo della tutela dei diritti delle persone.

### **Enti di certificazione**

Per l'ottenimento della certificazione del proprio sistema di responsabilità sociale e della qualità la **SILVA** ha scelto il SGS Italia S.p.A..

### **Sindacati**

L'atteggiamento aziendale nei confronti dei sindacati con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione. In particolare, l'azienda comunica con le organizzazioni maggiormente rappresentative sul territorio.

### 3 I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 ED I RISULTATI CONSEGUITI

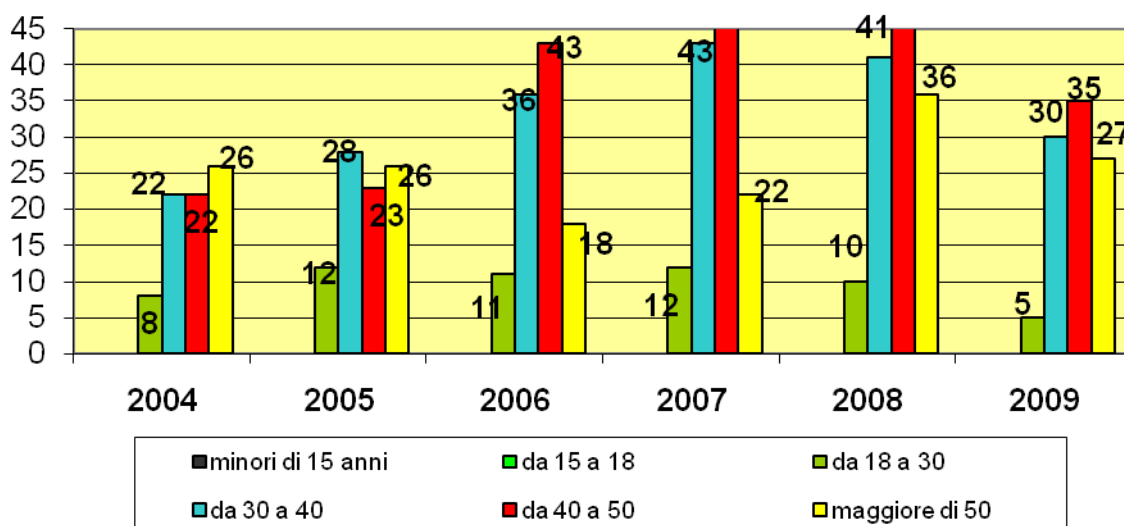
#### 3.1 LAVORO INFANTILE

La **SILVA** esclude l'utilizzo e il favoreggiamento dell'utilizzo di lavoro infantile. Al fine di escludere anche in futuro la possibilità che si possano verificare, per mero errore, situazioni di lavoro minorile, l'azienda ha definito una procedura di recupero dei bambini per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa ed una serie di regole per tutelare gli adolescenti e gli studenti che necessitano di lavorare.

La procedura prevede una serie di interventi da mettere in atto nel caso in cui si accertasse la presenza di un minore di 15 anni presso uno dei fornitori, e definisce le misure da porre in essere nei confronti di eventuali stagisti e tirocinanti minorenni (numero massimo di ore di lavoro e studio inferiore a 10; possibilità di conciliare lavoro e studio definendo orari di lavoro, preferibilmente part-time, compatibili con il percorso scolastico, affiancamento di un tutore, ecc.).

**Situazione:** Nell'organizzazione aziendale vengono assunti solo lavoratori maggiorenni, salvo situazioni occasionali di giovani lavoratori per periodi di stage e comunque la ns. politica è quella di astenersi dall'impiegare lavoratori minorenni. Attualmente tutto il personale operativo risulta essere maggiorenne e la **SILVA** non ha riscontrato presso nessun fornitore / cliente situazioni di lavoro minorile pertanto la procedura risulta non attiva.

#### Composizione Organico



#### 3.2 LAVORO OBBLIGATO

La **SILVA** assicura che il lavoro prestato dal personale dipendente è assolutamente volontario e prescinde da qualsiasi forma di costrizione o di minaccia. Al momento dell'inizio del rapporto di lavoro viene richiesta al personale la copia dei documenti per accertarne l'età, ma mai il rilascio di depositi o di documenti di identità in originale.

Per assicurare la piena volontarietà e consapevolezza dei diritti e dei doveri dei lavoratori derivanti dal rispettivo contratto di lavoro, il servizio di gestione del personale interno è a disposizione di tutto il personale che volesse chiedere informazioni e spiegazioni relative al rapporto di lavoro e alle modalità per recedere dal contratto senza perdere alcuna competenza.

**Situazione:** all'interno della **SILVA** ogni lavoratore ha piena coscienza dei propri diritti e dei propri doveri: ad ogni dipendente viene illustrato al momento dell'assunzione il CCNL applicabile, le norme interne di comportamento e le modalità di lettura della busta paga (attraverso un manuale interno di formazione) in modo che egli possa comprenderne tutte le voci e che verifichi la legittimità delle trattenute.

Come in tutto il settore delle pulizie civili ed industriali il livello di turn-over del personale è elevato e pertanto si ritiene che le modalità per recedere dal contratto siano ben conosciute da parte del personale dipendente ed in ogni modo il servizio di gestione del personale interno è disponibile per chiarire eventuali incertezze.



# BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 9 di 20		

L'azienda, in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione cogente e contrattuale in materia, provvede ad erogare anticipi sul TFR nei casi concessi e quando tale richiesta sia eseguita in modo formale, ma mai utilizza prestiti in denaro per "legare" i dipendenti.

PROSPETTO ANTICIPI TFR CONCESSI		
ANNO	N° BENEFICIARI	AMMONTARE MEDIO
2004	6	8.130
2005	4	2.675
2006	1	3.500
2007	12	2.031
2008	6	13.220
2009	4	1.745

### 3.3 SALUTE E SICUREZZA

La **SILVA** adotta tutte le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi presso la sede aziendale ed i cantieri dei clienti.

Come previsto dalla Testo Unico sulla Sicurezza, l'azienda ha aggiornato il documento di valutazione dei rischi, nel quale sono stati individuati gli aspetti più critici che investono le attività (inerenti ad esempio il rischio connesso all'utilizzo delle attrezzature - macchinari, scale, - il rischio chimico, la tutela della maternità, il rischio connesso alla movimentazione manuale dei carichi, il rischio connesso alle vibrazioni, ecc.).

Sono state adottate misure preventive per ridurre il rischio infortuni e malattie fra cui le principali sono:

- ⇒ organizzazione di momenti di formazione per tutti i lavoratori su temi di salute e sicurezza
- ⇒ costante monitoraggio sul funzionamento di impianti e macchine, per verificare l'idoneità e la sicurezza dei macchinari e degli impianti,
- ⇒ elaborazione da parte del MC di un piano di sorveglianza sanitaria per ciascun dipendente che prevede un protocollo di base di accertamenti sanitari (esami strumentali e di laboratorio) per singola mansione;
- ⇒ un **Sistema di Gestione per la Sicurezza dei Lavoratori** – di seguito SGSL attivato a inizio 2009 in conformità alle prescrizioni dell'articolo 30 del T.U. e del D.Lgs. 231 - tale sistema prevede un controllo più stringente in merito agli adempimenti della sicurezza e la nomina di un organismo di Vigilanza - OdV - avente il ruolo di sorvegliare il corretto operare delle diverse figure aziendali preposte alla sicurezza.

Per gestire correttamente tutti gli aspetti della sicurezza è stato nominato un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno, che organizza il SPP.

La scelta di avvalersi di consulenti esterni è motivata dalla necessità di garantire una elevata professionalità e competenza in un settore ritenuto cruciale dalla azienda, il ruolo dei consulenti è di indirizzo per il personale interno addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il RSPP ha provveduto all'aggiornamento del DVR e alla redazione di procedure per la sicurezza, entro il 2010 si provvederà all'aggiornamento del manuale di formazione del personale. Con cadenza annuale viene effettuata una Riunione Periodica, in presenza del RLS, del MC, del RSPP e della Direzione in cui si analizza il resoconto del Medico Competente, le osservazioni del RSPP e del RSL e l'evoluzione del piano di adeguamento / miglioramento pianificando gli obiettivi e le responsabilità per il futuro.

#### Situazione:

Nel corso del 2009 il RLS appena nominato – Silvia Furfaro – ha partecipato al corso di formazione obbligatorio per i rappresentanti dei lavoratori.

E' stato nominato come organismo di vigilanza esterno l'Ing. Carlo Grassi che viene mantenuto informato sugli infortuni e deve eseguire un controllo annuale della documentazione di sicurezza.

Si è ottenuto il riconoscimento del progetto formativo "Sicurezza Insieme" da parte della Confindustria, questo progetto prevede il finanziamento dei seguenti corsi di formazione: 1) corso per preposti 2) corsi per la gestione delle emergenze 3) corso per rischio biologico 4) gestione delle attrezzature 5) il sistema di gestione per la sicurezza.

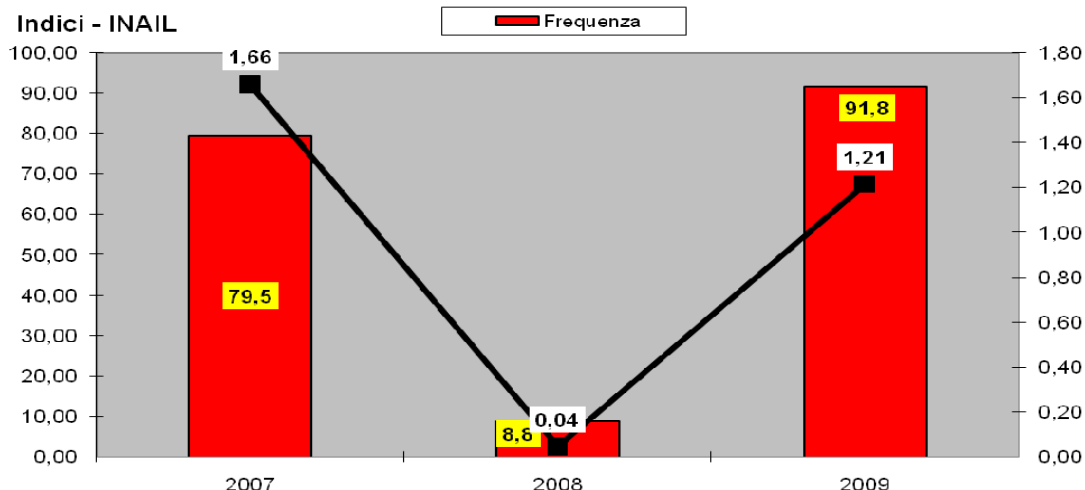
Attualmente la situazione infortunistica della **SILVA** è la seguente:

Anno	Ore lavorate	Giorni di assenza	Numero infortuni	Indice di frequenza UNI	Indice di gravità UNI	Giorni medi infortunio	Organico	Indice di frequenza INAIL <sup>1</sup>	Indice di gravità INAIL <sup>2</sup>
2007	159.223	146	7	43,96	0,92	20,9	88,00	79,55	1,66
2008	201.169	5	1	4,97	0,02	5,0	113,00	8,85	0,04
2009	176.743	119	9	50,92	0,67	13,2	98,00	91,84	1,21
media	179.045	90	6	33	1	13	100	60	1

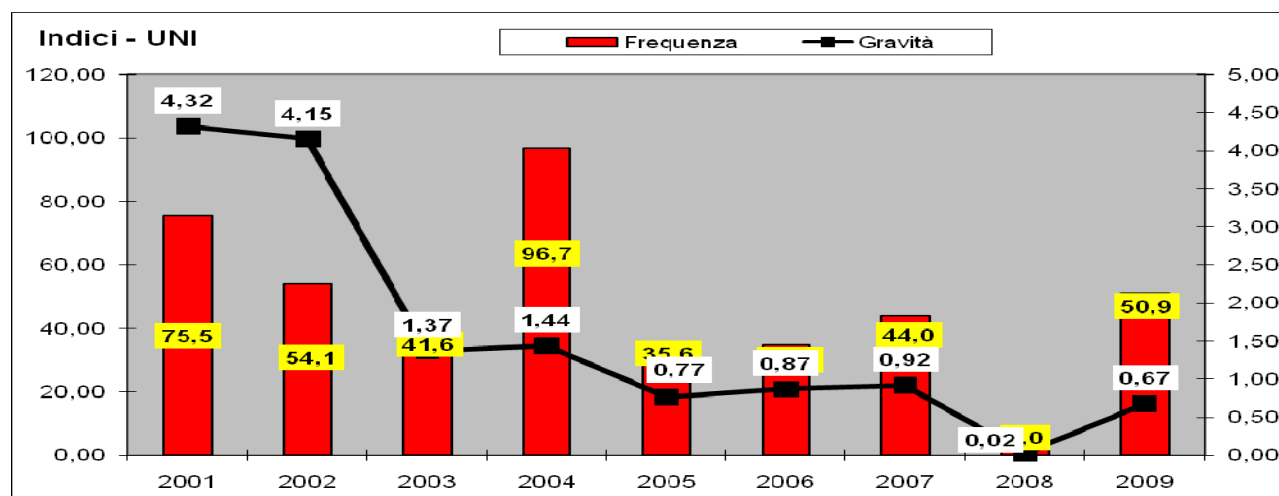
Secondo i dati INAIL (periodo 2003 – 2005 ) gli indici di frequenza e gravità per i settori oggetto di attività della azienda sono:

- Pulizie e nettezza urbana      Italia      Frequenza      84.6      Gravità      5,57
- Pulizie e nettezza urbana      Firenze      Frequenza      77.8      Gravità      4,51
  
- Trasporti      Italia      Frequenza      49.4      Gravità      7,16
- Trasporti      Firenze      Frequenza      54.6      Gravità      5,05

Pertanto è immediatamente visibile come i valori aziendali dell'ultimo triennio sono notevolmente inferiore ai valori medi italiani e locali soprattutto per quel che riguarda la gravità degli infortuni.



Se la statistica infortuni venisse calcolata con le ore lavorate (grandezza più rappresentativa per la ns. azienda ma per cui non vi sono dati Inail confrontabili) invece che con organico medio sulle 40 ore settimanali i risultati sarebbero i seguenti:



<sup>1</sup> FREQUENZA RELATIVA (x 1000 addetti): rapporto tra eventi lesivi indennizzati (integrati per tenere conto dei casi non ancora liquidati) e numero degli esposti.

<sup>2</sup> RAPPORTO DI GRAVITÀ (x addetto): rapporto tra le conseguenze degli eventi lesivi e numero degli esposti



# BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc Rev B

Data 21/02/06

Pagina 11 di 20

## 3.4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE

La **SILVA** rispetta il diritto del personale di aderire ai sindacati di loro scelta e di partecipare alla contrattazione collettiva.

**Situazione:** alcune persone sono iscritte ai sindacati, ma non esiste un rappresentante sindacale interno, l'opera di informazione al personale e l'inserimento di personale da nuovi cantieri aveva comportato nel passato un aumento della percentuale di iscritti al sindacato, la perdita di alcuni clienti pubblici importanti ha comportato la riduzione del numero di iscritti. L'azienda ha comunicato ai sindacati il percorso etico intrapreso al fine di renderli partecipi e per consentire una collaborazione al fine di verificare l'eticità della catena di fornitura.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Iscritti ai sindacati	9	7	5	20	31	19
Percentuale di iscritti ai sindacati	10,1%	8,1%	4,6%	16,5%	22,8%	19,6%

## 3.5 DISCRIMINAZIONE

La **SILVA** non intende in alcun modo attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età.

**Situazione:** relativamente alla presenza di personale femminile, si evidenzia che la maggior parte del personale operativo è composto da donne. La percentuale di stranieri all'interno della forza lavoro è significativa e in ogni modo superiore alla composizione locale.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Femmine	63	74	69	81	98	100	68
	80,8%	83,1%	80,2%	75,0%	79,7%	73,5%	70,1%
Maschi	15	15	17	27	25	36	29
	19,2%	16,9%	19,8%	25,0%	20,3%	26,5%	29,9%
Italiani	59	67	63	71	83	94	69
Comunitari	-	-	-	-	6	7	4
	75,6%	75,3%	73,3%	65,7%	72,4%	74,3%	75,3%
Extracomunitari	19	22	23	37	34	35	24
	24,4%	24,7%	26,7%	34,3%	27,6%	25,7%	24,7%

Al fine di evitare possibili discriminazioni in sede di selezione del personale, è stata predisposto un documento che identifica i requisiti per ciascun ruolo all'interno dell'azienda ed un modulo da compilare per la raccolta dei dati da parte dei candidati, tale impostazione si pone l'obiettivo di rendere il più possibile oggettivo il processo di valutazione del personale di nuova assunzione.

Al fine di prevenire qualsiasi forma di discriminazione durante il lavoro è stato predisposto un meccanismo anonimo di reclami (cassetta dei suggerimenti e dei reclami posizionata all'esterno della sede aziendale) che permette ai lavoratori di manifestare eventuali discriminazioni subite, ed alla azienda di porre in essere tutte le misure necessarie per evitare il ripetersi dell'evento. Al momento tale strumento è poco usato.

E' stato predisposto un **Codice Etico** che, fissando precise regole di comportamento, rappresenta uno strumento importante di prevenzione di eventuali discriminazioni tra colleghi. L'adesione al Codice Etico è proposta anche a tutti i fornitori per garantire la correttezza dei rapporti a tutta la filiera di produzione.

**Nel 2009 non vi sono stati segnalazioni interne** mediante la cassetta dei suggerimenti ma **1 Reclamo** o lamentele sul luogo di lavoro di seguito descritti:

- un contenzioso da parte di un dipendente riguardante il monte ore di lavoro, non ancora definito in commissione di conciliazione ma risolto nei fatti successivamente in quanto si è riuscito, essendo cambiate le condizioni operative, a ripristinare il numero delle ore di lavoro.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Reclami o lamentele del personale / sindacati	0	0	1	2	1	1
Ore di sciopero	59	11	0	0	0	0
% di ore di sciopero sulle ore totali lavorate	0,04%	0,01%	0 %	0 %	0%	0%



### 3.6 PROCEDURE DISCIPLINARI

La **SILVA** applica le procedure previste dal Contratto Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati / multiservizi, che prevede l'applicazione dei seguenti provvedimenti (art. 47 Provvedimenti disciplinari – 48 ammonizioni scritte, multe e sospensioni – 49 licenziamenti per mancanze):

- richiamo verbale,
- richiamo scritto,
- multa non superiore all'importo di 3 ore di lavoro;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 3 giorni.

**Situazione:** l'azienda applica i provvedimenti sopra elencati nel caso di errori gravi o del mancato rispetto da parte dei lavoratori dei propri doveri (ritardi sull'orario di lavoro, negligenza, assenza ingiustificata, danneggiamento proprietà del cliente, ecc.), cercando in ogni modo di privilegiare il dialogo e il confronto sull'interpretazione dei fatti piuttosto che applicare immediatamente i provvedimenti disciplinari.

Le principali cause che hanno determinato l'applicazione di provvedimenti disciplinari (PD) sono state:

- ⇒ negligenza nel servizio o gestione attrezzature;
- ⇒ mancato rispetto del divieto di fumare;
- ⇒ assenza ingiustificata;
- ⇒ assenza alla visita di controllo INAIL;
- ⇒ ritardo nella consegna dei documenti;
- ⇒ danneggiamento proprietà del cliente;
- ⇒ mancato rispetto procedure di sicurezza;

SANZIONI DISCIPLINARI	2004	2005	2006	2007	2008	2009
In sospeso	-	-	-	-	0	0
Decisione di non procedere	-	-	-	9	16	8
Richiami verbali	-	-	2	17	2	5
Ammonizioni scritte	0	1	4	10	5	3
Multe	12	8	8	17	17	5
Sospensione dal lavoro	11	7	4	9	16	4
Licenziamenti	1	0	1	1	1	0
<b>Totali</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>25</b>

Il personale è stato informato, al fine di eliminare ogni possibile dubbio, che il ricavato delle sanzioni pecuniarie, come definito dalla normativa, può essere versato all'Inps o come avviene in Silva devoluto in beneficenza (Associazione Lotta contro Tumori e Ospedale Meyer) e non viene in nessun modo incamerato dalla azienda.

Si segnala come l'azienda cerchi di stimolare il proprio personale a comportamenti virtuosi attraverso consigli e qualora questi siano disattesi mediante richiami verbali o ammonizioni scritte. Infatti i provvedimenti a cui non ha seguito una sanzione (multa o sospensione) rappresentano oltre il 50% del numero complessivo dei provvedimenti. Il personale recidivo nel comportamento errato o coloro che hanno tenuto condotte gravi sono stati oggetto di multe o sospensioni. Nel 2009 nessun provvedimento disciplinare ha comportato il licenziamento.

Una lavoratrice nel 2006 ha fatto ricorso alla sanzione comminata dall'azienda - licenziamento - e la transazione della sua pratica presso la Commissione di Conciliazione dell'Ispettorato del lavoro non è stata risolutiva; l'azienda ritiene di essersi comportata in maniera corretta e conformemente alle normative vigenti.

Nel 2009 si è risolta presso la Commissione di Conciliazione dell'Ispettorato del lavoro il ricorso inerente la sanzione comminata dalla azienda una lavoratrice, la sospensione di due giorni è stata trasformata in una multa (ricorso del 2008).



### 3.7 ORARIO DI LAVORO

La **SILVA** applica ai dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati / multiservizi.

L'orario di lavoro praticato dal personale rispetta pienamente le regole stabilite dal Contratto Nazionale applicato e tutte le altre leggi applicabili in materia.

L'orario di lavoro applicato presso la ns. azienda è, nella quasi totalità dei casi, di tipo part-time, tale scelta consente di:

- ⇒ non sottoporre il personale a stress psico-fisico che potrebbe influire negativamente sulla salute;
- ⇒ potersi adeguare alle esigenze dei vari clienti (la molteplicità di opzioni – lavoro mattutino, serale, il sabato, per tutta la giornata);
- ⇒ venire incontro alle esigenze del personale.

Tutte le ore di lavoro vengono regolarmente registrate sul libro unico del lavoro grazie alla presenza di un badge elettronico (i sistemi di rilevazione presenze automatici sono presenti in quasi tutti i cantieri e per quelli di modesta entità il personale compila un foglio di presenza), le ore di straordinario, che risultano essere piuttosto residuali vengono richieste ai dipendenti solo nei casi di particolari urgenze / esigenze del cliente o nei periodi di maggior lavoro, ma sempre nella piena volontarietà e disponibilità del lavoratore. In ogni caso, le ore di straordinario non superano mediamente le 2 ore giornaliere e le 250 /150 ore annuali, così come previsto dal contratto trasporti / multiservizi.

Poiché per un numero limitato di dipendenti, quelli che effettuano servizi specifici (traslochi e squadre di pulizia straordinaria), è potenzialmente possibile che si verifichi il superamento delle ore di lavoro straordinarie l'azienda aveva adottato nel recente passato il sistema della banca ore e contabilizzava separatamente le ore di straordinario da quelle derivanti da eccezionali esigenze tecnico-produttive, casi di forza maggiore (pericolo per le persone o produzione) come definito nell'art. 5 comma 4 del D.Lgs. 66/03; nel 2009 a causa della recessione il numero dell ore di lavoro straordinario è diminuito per cui non si è utilizzata la banca ore.

Nel corso del 2009 anche a causa della contrazione economica si è riusciti a mantenere sotto controllo le ore di straordinario, nessun lavoratore dei trasporti ha superato il limite massimo di 250 ore, e solo 2 lavoratori dei servizi di pulizia in forza hanno superato di qualche decina di ore il limite di 150 ore, complessivamente solo 13 lavoratori multiservizi hanno effettuato più di 100 ore di lavoro straordinario.

ORE DI LAVORO	2005	2006	2007	2008	2009
Ordinarie	134.075,00	137.988,00	154.999,00	194.580,67	172.100,75
Straordinarie	6.341,00	5.703,00	4.233,50	6.588,67	4.642,75
Ore lavorate	140.416,00	143.691,00	159.232,50	201.169,34	176.743,50
% ore straordinarie	4,5%	4,0%	2,7%	3,3%	2,6%

FERIE	2005	2006	2007	2008		2009	
Ore - Rateo annuale	-	-	-	25.702	100%	12.601	100%
Ore - Ferie Godute	-	-	-	12.135	47%	11.488	91%
Ore - Ferie residue	-	-	-	19.515	76%	9.785	78%

Nota: a causa della riduzione del personale nel 2009 il monte ferie annuo è sensibilmente diminuito.



# BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc Rev B

Data 21/02/06

Pagina 14 di 20

## 3.8 RETRIBUZIONE

La **SILVA** provvede a corrispondere al personale le retribuzioni tramite assegno bancario, e tutti i contributi e le indennità versati alle autorità competenti, sono pienamente in linea con quanto stabilito dal Contratto Nazionale applicato, da tutte le altre leggi applicabili in materia e dall'accordo integrativo Regionale.

**Situazione:** la tabella seguente evidenzia in dettaglio la ripartizione del personale per tipologia di contratto.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Contratto a tempo indeterminato	75	76	83	103	123	85
Contratto a tempo determinato	13	9	21	14	8	8
Contratto a progetto	1	1	4	6	5	4
Contratto di apprendistato / formazione lavoro	0	0	0	0	0	0

% Contratto a tempo indeterminato	84,3%	88,4%	76,9%	83,7%	90,4%	87,6%
% Contratto a tempo determin.-progetto - apprend.	15,7%	11,6%	23,1%	16,3%	9,6%	12,4%

% Contratto tempo pieno	-	-	-	-	19,8%	29%
% Contratto a tempo parziale	-	-	-	-	80,2%	71%

LIVELLO CONTRATTUALE	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Livello 1	13	17	24	18	13	3
Livello 2	71	62	68	88	103	74
Livello 3	1	3	4	5	7	8
Livello 4	0	0	3	2	3	3
Livello 5	0	0	2	2	2	2
Livello 6	2	2	2	2	2	2
Livello 7	1	1	1	1	1	1
Progetto	1	1	4	5	5	4

Si segnala che:

- A causa della congiuntura economica e della perdita di alcuni clienti pubblici e privati la Silva ha visto diminuire la quota dei contratti a tempo indeterminato rispetto a quelli a tempo determinato.
- I contratti a progetto sono costituiti da n° 4 contratti con gli amministratori (uno di essi è anche dipendente per cui il suo contratto non entra nel computo).



## 4 SISTEMA DI GESTIONE ETICO

La **SILVA** si è dotato di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale conforme alla norma SA 8000 integrato con il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001, che è stato certificato dalla SGS nel mese di marzo 2006.

Il raggiungimento dell'obiettivo della certificazione ha rappresentato per l'azienda il riconoscimento ufficiale di un impegno ed uno sforzo di miglioramento che ha visto il coinvolgimento e la partecipazione attiva del personale e della Direzione.

Il Sistema è gestito attraverso una articolata documentazione che comprende:

- ⇒ il **manuale integrato** per la qualità e la responsabilità sociale, che descrive il Sistema, le attività messe in atto per la attuazione della politica aziendale e la ripartizione dei ruoli e delle responsabilità conformemente a quanto richiesto dalla normativa di riferimento;
- ⇒ le **procedure**, elaborate allo scopo di fornire una descrizione dettagliata e documentata delle modalità di svolgimento delle attività che devono essere svolte ai fini della conformità alla norma ISO 9001 e SA 8000;
- ⇒ le **istruzioni**, stabilite al fine di fornire una descrizione maggiormente dettagliata e documentata delle modalità di svolgimento di determinati aspetti di una attività;
- ⇒ un **elenco della normativa**, redatto allo scopo di identificare, documentare e garantire un facile accesso alle prescrizioni legali internazionali e nazionali che riguardano i requisiti della norma SA 8000;
- ⇒ le **registrazioni**, che danno evidenza che il Sistema è operante e correttamente gestito.

### 4.1 POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE

La Direzione ha elaborato un documento contenente la Politica di Responsabilità Sociale, esso è stato illustrato al personale in appositi incontri di formazione ed ai neo assunti al momento della formazione iniziale, la sua divulgazione globale avviene tramite la pubblicazione nel ns. sito internet.

### 4.2 RAPPRESENTANTI DELL'AZIENDA

La Direzione ha previsto che il rappresentate della Direzione svolga contemporaneamente il ruolo di rappresentante per la Responsabilità Sociale e per la Salute e Sicurezza.

Sono inoltre presenti in azienda, in materia di salute e sicurezza, la figura di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Nel 2008 si è provveduto alla elezione di una nuova Rappresentante femminile dei Lavoratori per la SA8000 in seguito alle dimissioni della precedente lavoratrice (si era scelto di avere un rappresentante per sesso per garantire una maggiore rappresentatività, tale figura venga rinnovata ogni 3 anni) nell'autunno del 2009 si è informato il personale della possibilità di eleggere un nuovo rappresentante, in particolare si è chiesto al personale delle squadre di pulizia straordinarie e agli addetti ai traslochi, portierato di proporre uno o più candidati, non essendo pervenuta alcuna candidatura si è deciso di rimanere con un solo rappresentante SA8000.

### 4.3 PIANIFICAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE

Nella redazione e/o aggiornamento dei documenti si è anche tenuto conto di TUTTE le prescrizioni legali esistenti ed applicabili alla ns. organizzazione (sicurezza, qualità di prodotto, gestioni contrattuali, ecc.): nei rari casi in cui due prescrizioni legali trattassero di un medesimo tema e fornissero differenti prescrizioni, abbiamo SEMPRE considerato quella più restrittiva per l'azienda e maggiormente a favore del personale.



## BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc Rev B

Data 21/02/06

Pagina 16 di 20

### 4.4 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE ED ESTERNE

Nonostante la norma SA 8000 non richieda esplicitamente lo svolgimento di verifiche ispettive interne (nel significato che ad esse dà la ISO 9001) riteniamo che l'effettuazione di audit interni sia necessario per monitorare le attività ed i risultati alla luce dei requisiti della Norma SA 8000 e della politica sociale, nel corso del 2009 gli audit interni hanno evidenziato le seguenti NC o osservazioni:

Risoluzione osservazioni precedenti:

Non Conformità	Stato
Effettuare il monitoraggio fornitori e stimolare adesione al codice etico del nuovo fornitore	Verificate cooperative di servizi facchinaggio e gestione del verde, stimolati fornitori che non avevano aderito al codice etico ma con risultati limitati.
Osservazione	Stato
a) Terminare aggiornamento del sito internet e della parte inerente alla SA800, verranno pubblicate anche le circolari interne inerenti Salute e sicurezza e SA8000 e bilancio SA8000	Inseriti bilancio SA8000 e circolari interne nel sito internet
b) Monitorare la gestione delle ore di straordinario e banca ore	Tenuto sotto controllo il monte ore straordinari
c) far partecipare il nuovo RLS al corso di 32 ore, programmare formazione annuale	Il RLS ha partecipato al corso di formazione e si è definito il programma di formazione con la Confindustria – progetto Sicurezza Insieme
d) Maggiore attenzione alla registrazione dei richiami verbali	Aumentato il numero di richiami verbali, ma è necessario uno sforzo aggiuntivo
e) Adeguamento degli impianti elettrici previsto a fine 2009 a seguito delle modifiche del magazzino	<u>Intervento da ultimare</u>
f) Da programmare per settembre e ottobre le visite mediche di alcuni lavoratori (neo assunti o con visita periodica in scadenza)	Effettuate visite mediche
g) Da programmare aggiornamento annuale in accordo con Confindustria per progetto SICUREZZA INSIEME	Terminato percorso formativo denominato SICUREZZA INSIEME
h) Da avviare le pratiche per la consultazione dei lavoratori al fine di nominare un nuovo Rapp. Lav SA8000	I lavoratori sono stati informati ma nessun candidato si è proposto per affiancare il RL SA8000
i) Aggiornare il manuale con le novità introdotte dal TU sulla sicurezza entro il 2009	Aggiornato manuale informazione
j) Predisporre piano di comunicazione esterne informando le parti interessate della presenza del bilancio sul sito internet	<u>Intervento da ultimare</u>

Rispetto al periodo passato l'azienda ha effettuato i seguenti interventi:

- RSPP e RSL, preposti ed i lavoratori della squadra di emergenza hanno partecipato a corsi di formazione
- Avviato il sistema di gestione per la sicurezza
- monitorato la cooperativa esterna di servizi di facchinaggio e una azienda di servizi di consulenza.

Nel mese di settembre 2009 la **SGS** ha effettuato un **audit di sorveglianza** che ha evidenziato alcune osservazioni minori:

Raccomandazione	Stato
1. Programmata una formazione in merito a salute e sicurezza e Sa8000 a tutti i lavoratori. Aggiornamento della squadra di primo soccorso e antincendio,	Eseguito intervento di formazione a fine 2009, <u>da completare aggiornamento formativo di tutto il personale</u>
2. In seguito alla osservazione sulle ore aggiuntive la azienda deve analizzare la questione con associazione industriali e se del caso valutare la possibilità di inserire le clausole flessibili ed elastiche nel contratto	<u>In lavorazione</u>



## BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc

Rev

B

Data

21/02/06

Pagina 17 di 20

3. Da aggiornare la documentazione di sistema con modifiche introdotte da SA8000:2008	<u>In lavorazione</u>
4. Da comunicare ai lavoratori possibilità di eleggere un nuovo rappresentante aggiuntivo rispetto alla RLSA8000 attuale	Effettuata comunicazione ma nessun lavoratore si è candidato pertanto l'azienda avrà solo un rappresentante SA8000
5. Inserire nel controllo periodico dei fornitori anche il nuovo fornitore dei servizi di pulizia	Impossibile da eseguire poiché il cantiere è cessato
6. E' opportuno ampliare i rapporti e dare evidenza delle comunicazioni con le parti interessate	Prevista comunicazione primo trimestre 2010
7. Si raccomanda di porre a conoscenza dei lavoratori il risultato della visita SGS	Prevista comunicazione ai lavoratori nel 2010

### 4.5 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è assicurata per i neo assunti con un apposito corso durante il quale al momento della assunzione l'ufficio del personale provveda alla informazione del lavoratore utilizzando un manuale interno che contempla tutti gli aspetti ritenuti cruciali dalla azienda, ovvero: istruzioni operative, sicurezza sul luogo di lavoro, sistema integrato qualità e responsabilità sociale.

La consegna del manuale e delle informazioni basi è contestuale alla assunzione, mentre la formazione approfondita viene svolta nei giorni immediatamente successivi e per valutare l'efficacia dell'intervento formativo e colmare le eventuali lacune / incomprensioni si provvede alla somministrazione di un questionario.

L'aggiornamento periodico della formazione è stata effettuata alla fine del 2009 in quanto la azienda aveva concordato un progetto di formazione finanziato con la Associazione Industriali su diversi tematiche inerenti la sicurezza sul lavoro. Come per gli anni passati il personale neo assunto o che viene adibito ad altre mansioni è assegnato ad un tutore che provvede ad effettuare la formazione sul campo integrando le nozioni teoriche con gli aspetti pratici della mansione.

Al momento il personale risulta formato salvo coloro che sono indisponibili per malattia, maternità o altre motivazioni o coloro che sono di recentissima assunzione.

### 4.6 CONTROLLO DEI FORNITORI

I fornitori ritenuti qualificati dalla **SILVA** sono circa 150 ed appartengono principalmente a quattro categorie:

1. fornitori di prodotti chimici per la pulizia, sanificazione e disinfestazione degli ambienti;
2. fornitori di macchinari elettrici connessi alle operazioni di pulizia civile ed industriale, quali ad esempio: lavasciuga, motospazzatrice, idropulitrice, lucidatrice, aspirapolvere, ecc
3. fornitori di dispositivi di protezione e di attrezzature manuali connessi alle operazioni di pulizia civile ed industriale quali ad esempio: carrelli, secchi, mop, scope, ecc.
4. fornitori di servizi vari fra cui rientrano i consulenti legali, per la sicurezza e qualità, alcuni servizi di pulizia / trasloco dati in outsourcing

A partire dal mese di febbraio 2006 l'azienda ha integrato la procedura di qualifica dei fornitori aggiungendo ai criteri presenti la capacità di rispondere ai requisiti della norma SA 8000.

Gli strumenti utilizzati fino ad oggi per la qualifica sono:

- invio di un questionario di autovalutazione per la SA8000;
- lettera di impegno ad uniformarsi al Codice Etico di comportamento;

La Direzione intende coinvolgere i fornitori nell'applicazione e miglioramento della norma SA 8000, pertanto nel corso di ogni anno almeno due fornitori fra quelli critici sono inseriti in un piano di monitoraggio e sottoposti a verifica, in particolare l'attenzione si focalizza sui fornitori di servizi in outsourcing (soprattutto il sub appalto di servizi di facchinaggio, portierato o servizi di pulizia).

La Direzione ha separato i suoi fornitori fra quelli influenzabili (per via delle dimensioni e del volume del fatturato) e quelli non influenzabili (multinazionali, aziende nazionali) su cui le possibilità di coinvolgimento sono minime.



## BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 18 di 20		

Inoltre ha deciso di considerare nella qualificazione e valutazione periodica solo i fornitori che sviluppano un certo volume di fatturato in quanto altrimenti sono difficilmente influenzabili e saltuari.

Dei circa 150 fornitori storici aziendali quelli aventi un fatturato annuo superiore a 3.000 euro sono 32 di cui 23 hanno aderito al codice etico aziendale, fra questi fornitori è opportuno distinguere:

- Lavoratori autonomi, i quali non sono investiti dalle implicazioni della SA8000 e pertanto saranno esclusi (3 fornitori)
- Aziende classificabili come Grandi Imprese non influenzabili dalla Silva per cui si ritiene che non sia fattibile un intervento di sensibilizzazione che vada oltre la richiesta di adesione al codice etico (5 fornitori).

Rimangono 24 fornitori, di cui sei non risultano al momento aderenti al codice etico, fra questi una immobiliare che fornisce la locazione di un immobile, un fornitore di acqua, uno di personal computer ed uno studio legale, si ritiene che essi non siano critici ai fini della SA8000, lo stesso dicasi per un fornitore saltuario di gru.

In ogni modo laddove possibile si effettuerà un intervento di sensibilizzazione per ricercare di aumentare la adesione, nel 2009 si verificherà la documentazione di almeno un fornitore oltre quelli identificati come critici in quanto fornitori di servizi in outsourcing (Le Gerbere e Coop Giga).

La percentuale di fatturato imputabile a tutti i fornitori influenzabili impegnati SA8000 è risultata pari al 78% (come lo scorso anno).

QUALIFICA E MONITORAGGIO DEI FORNITORI	2008	2009
Fatturato di fornitori influenz. aderenti al codice etico	78%	78%

Qualora si rilevasse difficile ricevere informazioni perfettamente attendibili sulla politica di responsabilità sociale direttamente dai fornitori, l'azienda cercherà dati sulla loro conformità ai requisiti della norma da fonti informative diverse (sindacati, camera di commercio, ONG, associazioni di categoria), più o meno direttamente coinvolte nella gestione di problematiche relative alle condizioni ed ai diritti dei lavoratori, al fine di avere una mappatura completa delle criticità dei propri fornitori.

### 4.7 RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA

La Direzione della **SILVA**, almeno due volte all'anno, riesamina il Sistema di Responsabilità Sociale.

Il riesame è finalizzato a verificare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, delle procedure e dei risultati di performance in ottemperanza ai requisiti previsti dalla norma SA 8000 e dagli altri requisiti sottoscritti dall'azienda, anche alla luce dei risultati provenienti dagli audit del sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo.

Il Bilancio SA8000 rappresenta il documento di sintesi del riesame in quanto sono presenti i risultati conseguiti e gli obiettivi programmati per il futuro.

L'azienda inoltre diffonde delle circolari al proprio interno in cui comunica informazioni ritenute importanti, le circolari emesse hanno riguardato:

- Informativa SA800 02/2009 inerente progetto formazione, obiettivi aziendali, osservazioni SGS e possibilità di candidarsi per la figura di rappresentante dei lavoratori SA8000;
- Informativa SA800 01/2009 inerente obiettivi e stato di raggiungimento, aggiramento del DVR e partecipazione al progetto Sicurezza Insieme, novità legislative inerenti i controlli medici per verificare assenza di uso di sostanze stupefacenti per alcune mansioni, il nuovo sito web della Silva.
- Informazione SA 8000 02/2008 comunicazione ai lavoratori della disciplina riguardante l'assenza dei lavoratori per malattia esaminando, in particolare, il campo di applicazione della certificazione medica.
- Informazione SA 8000 01/2008 comunicazione ai lavoratori della elezione del nuovo rappresentante SA 8000 e della necessità di ritirare la busta paga.
- Informativa ai lavoratori delle 2 candidate al ruolo di RL SA8000 (3 giugno 2008).
- Informativa al personale delle dimissioni del RL SA8000 e dei suoi compiti al fine di raccogliere le candidature per una nuova elezione (15 aprile 2008).
- Informativa inerente la sicurezza sui luoghi di lavoro - vaccinazione antitetanica.



## BILANCIO SA8000 ANNO 2009

05f.doc

Rev

B

Data

21/02/06

Pagina 19 di 20

- Informazione SA8000 2007/02 inerente le modalità di pagamento dello stipendio (A/B o bonifico), il luogo dove poter consultare il CCNL, le regole inerenti il foglio presenze (quando compilarlo, come e quando compilarlo), l'inserimento dei controlli sulla sicurezza durante le visite di controllo in cantiere e gli obiettivi sociali per il 2008 (dicembre 2007).

L'azienda ha aggiornato il suo sito internet, nella pagina dedicata alle news aziendali sono pubblicate le circolari e ogni altra notizia / documento utile per il personale.

### 4.8 PROBLEMATICHE ED AZIONI CORRETTIVE

La **SILVA** ha attivato un sistema di raccolta e gestione dei reclami che permette ai lavoratori ed alle parti interessate di manifestare eventuali situazioni non conformi alla SA 8000.

I lavoratori sono stati informati della possibilità di inoltrare i reclami con diverse modalità:

- ⇒ In maniera anonima utilizzando la cassetta dei suggerimenti / reclami
- ⇒ Attraverso il proprio rappresentante SA8000
- ⇒ Direttamente alla Direzione
- ⇒ Direttamente all'organismo di certificazione.

Nel 2009 non risultano **RECLAMI** o segnalazioni da parte delle parti interessate volte a suggerire possibili miglioramenti salvo un contenzioso inerente il monte ore di lavoro.

Durante gli audit interni del 2009 non si sono rilevate **NON CONFORMITÀ** ma solo alcune osservazioni di minore entità da risolvere come permangono ancora da risolvere alcune osservazioni rilasciate durante l'audit di certificazione ad inizio 2009 da parte degli ispettori SGS.

ANOMALIE	2005	2006	2007	2008	2009
Reclami delle parti interessate	-	2 <sup>3</sup>	2	1	1
Non conformità emerse durante gli audit interni	-	3	0	1	0
Non conformità emerse durante gli audit SGS	-	3	1	1	0

### 4.9 ACCESSO ALLA VERIFICA E REGISTRAZIONI

La **SILVA** è disponibile a fornire informazioni e consentire l'accesso delle parti interessate per verificare l'effettivo adempimento ai requisiti SA8000.

L'ufficio del personale, dietro appuntamento, è in grado di illustrare alle parti interessate il funzionamento del sistema e di svolgere una visita alla sede aziendale.

L'azienda ha richiesto ai propri fornitori e subfornitori la medesima disponibilità a fornire informazioni e possibilità di accesso alle parti interessate.

Al momento, in considerazione della giovane età del sistema, solo un numero limitato di fornitori ha risposto al questionario di autovalutazione garantendo la possibilità di accesso e verifica.

Ad oggi abbiamo ricevuto una richiesta in merito all'accesso delle parti interessate per verificare l'effettivo adempimento ai requisiti SA8000 ed una richiesta da parte di un cliente dell'adesione alla SA8000.

<sup>3</sup> Reclami del personale inerenti gli assegni familiari e il provvedimento sanzionatorio della azienda già trattati precedentemente



## 5 PROGRAMMAZIONE FUTURA DELLA GESTIONE SOCIALE

### 5.1 COMMENTI SULL' ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Si segnalano alcuni punti di forza dell'azienda:

- gli ottimi risultati in termini di sicurezza sul lavoro (indici infortunistici bassi rispetto ai dati di settore) e le azioni di sensibilizzazione all'uso dei dispositivi di protezione individuale
- la assenza di discriminazioni in ambiente lavorativo testimoniata fra le altre cose dalla alta percentuale di lavoratrici e di lavoratori/trici stranieri/e,
- la ridotta incidenza della contenziosità interna (testimoniata dalla assenza di reclami del personale, nessuna ora di sciopero),
- il minore ricorso alle ore straordinarie,
- un maggiore ricorso ai richiami verbali o ammonizioni scritte cercando di sensibilizzare il personale al rispetto delle norme e alla attenzione alla clientela piuttosto che l'adozione di provvedimenti punitivi.

Si segnalano anche alcuni punti oggetto di possibile miglioramento:

- Il coinvolgimento dei fornitori nel rispetto dei principi SA8000
- Il coinvolgimento dei clienti nella gestione della sicurezza

### 5.2 OBIETTIVI AZIENDALI

Di seguito viene riportato il **PIANO DI MIGLIORAMENTO** approvato dalla Direzione.

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	INTERVENTI DA ATTUARE	SCADENZA	RESPONSABILE
Aumentare la sicurezza sul lavoro	Implementazione di un sistema di controllo per la salute e sicurezza come richiesto dall'articolo 30 del TU della sicurezza.	Estate del 2010	Direzione
Qualificare dei fornitori rispetto ai requisiti SA 8000	Svolgere verifiche mirate presso i fornitori più critici / fornitori che non sono pienamente conformi alla SA 8000	Dicembre 2010	Rappresentante della Direzione

Gli obiettivi conseguiti sono stati:

Aumentare la sicurezza sul lavoro	Adeguamento del documento di valutazione dei rischi in collaborazione con il MC e RSL, gestione delle schede incidenti Esecuzione del progetto di formazione e somministrazione dei corsi al proprio personale. Adeguamento manuale di formazione e del test di verifica dell'efficacia
Facilitare inserimento dei diversamente abili	Sostegno al progetto Diversamente abili occupati mediante sostegno economico

## 6 GIUDIZIO STAKEHOLDERS SULLA GESTIONE SOCIALE

La comunicazione agli stakeholders (clienti, fornitori, lavoratori, ecc.) sull'intenzione della **SILVA** di aderire alla norma SA8000 è stata avviata nella primavera 2006.

Alcuni fornitori e clienti hanno apprezzato verbalmente la scelta della Silva di adottare un sistema di gestione etico ed in particolare il console onorario della Germania a Firenze ha inoltrato una lettera di congratulazioni, il personale ha partecipato agli incontri formati promossi ed in alcuni casi si è dimostrato particolarmente sensibile all'attenzione della Silva verso il sociale, il cliente BMB che si sta certificando secondo la norma etica SA8000 ha apprezzato il fatto che la Silva, sua fornitrice del servizio di pulizia, fosse certificata.