

# Silva

**BILANCIO SA 8000**

**Anno 2019**

<b>RAPPRESENTANTI SA 8000 DEI LAVORATORI</b>	<b>RAPPRESENTANTE SA 8000 DELLA DIREZIONE</b>	<b>DIREZIONE</b>
SILVIA FURFARO	FRANCESCO GIUBBI	GIOVANNI GIUBBI

Silva





## 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	9
3.3	SALUTE E SICUREZZA	10
3.4	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE	12
3.5	DISCRIMINAZIONE	12
3.6	PROCEDURE DISCIPLINARI	13
3.7	ORARIO DI LAVORO	14
3.8	RETRIBUZIONE	15
<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE ETICO</b>	<b>16</b>
4.1	POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE	16
4.2	SOCIAL PERFORMANCE TEAM	16
4.3	PIANIFICAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE	16
4.4	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE ED ESTERNE	17
4.5	FORMAZIONE DEL PERSONALE	18
4.6	CONTROLLO DEI FORNITORI	19
4.7	RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA	19
4.8	PROBLEMATICHE ED AZIONI CORRETTIVE	20
4.9	ACCESSO ALLA VERIFICA E REGISTRAZIONI	20
<b>5</b>	<b>PROGRAMMAZIONE FUTURA DELLA GESTIONE SOCIALE</b>	<b>21</b>
5.1	COMMENTI SULL' ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI	21
5.2	OBIETTIVI AZIENDALI	21
<b>6</b>	<b>COMUNICAZIONI ALLE PARTI INTERESSATE</b>	<b>21</b>



## 1 INTRODUZIONE

---

La **SILVA** è lieta di presentare il **Bilancio SA8000** inerente **l'anno 2019**.

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, fornendo un puntuale resoconto circa la capacità di soddisfare i requisiti della norma SA8000.

I principi che hanno guidato la redazione del Bilancio SA8000 sono stati 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 rispecchiano tutti i requisiti della norma SA8000 e vengono esposti in modo da essere chiari e comprensibili a tutte le parti interessate;
- comparabilità: dove possibile, gli indicatori riportati nel Bilancio SA8000 sono 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 Iscrizione SISTRI WEB 87026 <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 oltre **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, ospedali e farmaceutici)
- **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 fino dall'anno 2006 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 perseguito 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 aziendali 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, ceto, 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;



# BILANCIO SA8000 ANNO 2019

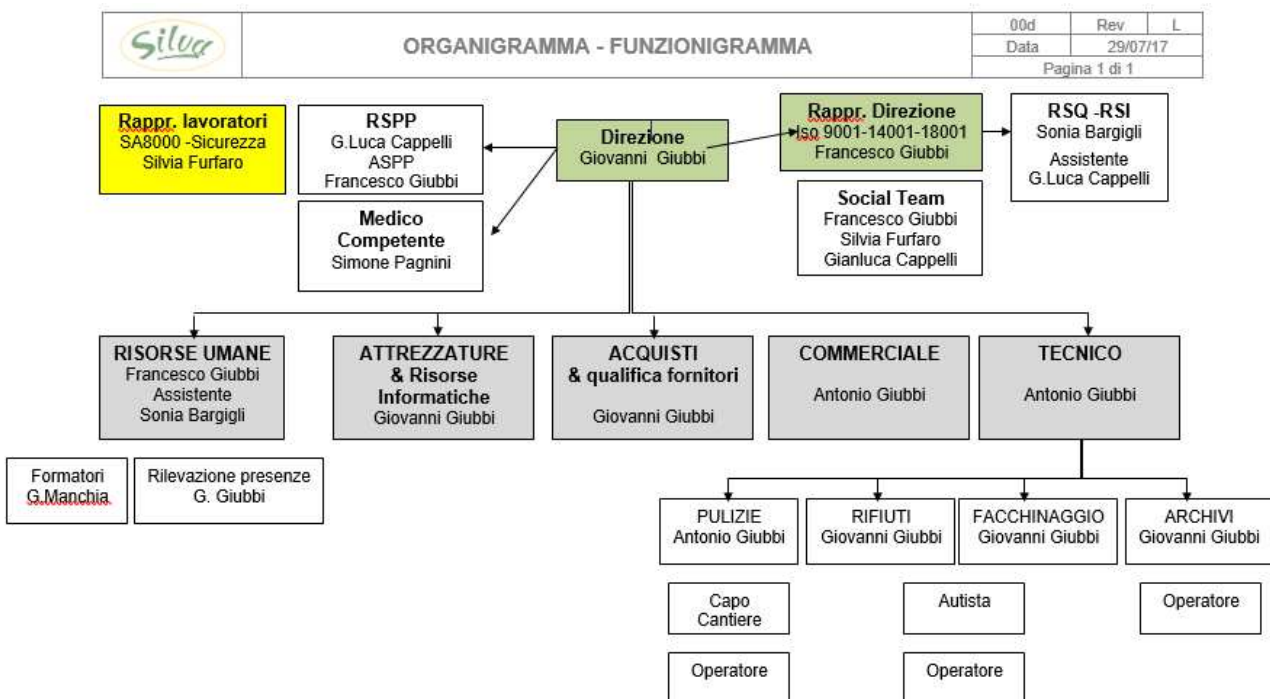
05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 6 di 21		

- 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, promuovendo 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.





### **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;
- Direzione Provinciale del lavoro – ufficio ispettivo;
- Vigili del fuoco;
- INPS e INAIL;
- Camera di Commercio di Firenze.

### **Associazioni e ONG:**

È 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

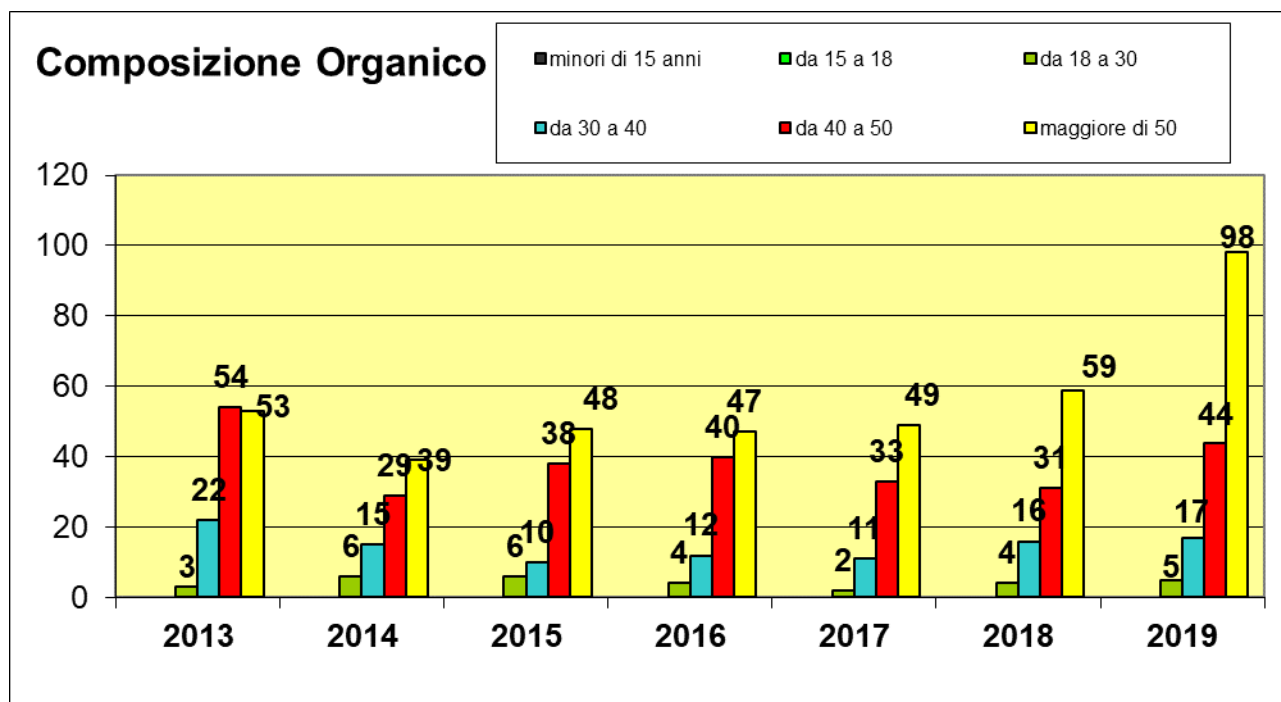
#### 3.1 LAVORO INFANTILE

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. La politica aziendale prevede di astenersi dall'impiegare lavoratori minorenni anche per questioni connesse alla salute e sicurezza sul lavoro.

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.







### 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, 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.

**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 istruzioni contenute nel manuale interno di formazione) in modo che egli possa comprenderne tutte le voci e ne verifichi la correttezza del calcolo.

Il settore delle pulizie civili ed industriali il livello è caratterizzato da un alto turn-over di personale pertanto si è ritenuto di fondamentale importanza informare il personale dipendente circa le modalità di recesso dal contratto tali istruzioni sono fornite al momento dell'assunzione inoltre per chiarire eventuali incertezze tali informazioni possono essere richieste in qualsiasi momento all'ufficio del personale.

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, non vengono utilizzati 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
2010	0	0
2011	3	3.500
2012	7	4.152
2013	7	4.636
2014	7	3.855
2015	2	4.500
2016	5	2.840
2017	4	4.258
2018	3	18.200
2019	4	1.435



### 3.3 SALUTE E SICUREZZA

La **SILVA** adotta tutte le misure adeguate al fine di 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 predisposto 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 medico competente 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;

Per gestire correttamente tutti gli aspetti della sicurezza è stato nominato un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno, che organizza il servizio interno costituito da una risorsa. 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 SPP. Con cadenza annuale viene effettuata una Riunione Periodica (l'ultima è stata effettuata nel mese di **ottobre 2019**), 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 2019 si è provveduto alla formazione del personale:**

- di nuova assunzione (generale e specifica) e aggiornamento lavoratori e RLS
- conducenti di carrelli elevatori industriali
- antincendio e primo soccorso (aggiornamento)

**Nel 2019 la situazione degli infortuni è stata la seguente:**

- **2 infortuni LIEVI avvenuti sollevando un secchio (dolore gomito) e una distorsione al piede**

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>
2011	141.243	91	7	50	0,64	13,0	96	73	0,95
2012	123.500	85	5	40	0,69	17,0	92	54	0,92
2013	133.574	246	8	60	1,84	30,8	131	61	1,88
2014	130.648	110	2	15	0,84	55,0	89	22	1,24
2015	113.057	20	2	18	0,18	10,0	102	20	0,20
2016	127.072	5	1	8	0,04	5,0	103	10	0,05
2017	125.275	13	2	16	0,10	6,50	95	21	0,14
2018	135.041	43	3	22	0,32	14,33	110	27	0,39
2019	176.325	19	2	11	0,11	9,50	164	12	0,12
<b>Triennio</b>	<b>145.547</b>	<b>25</b>	<b>2,3</b>	<b>17</b>	<b>0,18</b>	<b>10,1</b>	<b>123</b>	<b>20</b>	<b>0,21</b>
<b>Media 2001</b>	<b>138.627</b>	<b>137</b>	<b>5,1</b>	<b>38</b>	<b>1,05</b>	<b>23,1</b>	<b>107</b>	<b>42</b>	<b>0,73</b>

Secondo i dati **INAIL** (periodo 2008 – 2010 fonte sito INAIL) gli indici di frequenza e gravità per i settori oggetto di attività della azienda sono:

- Pulizie e nettezza urbana      Italia      Frequenza      75      Gravità      5.4

<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 2019

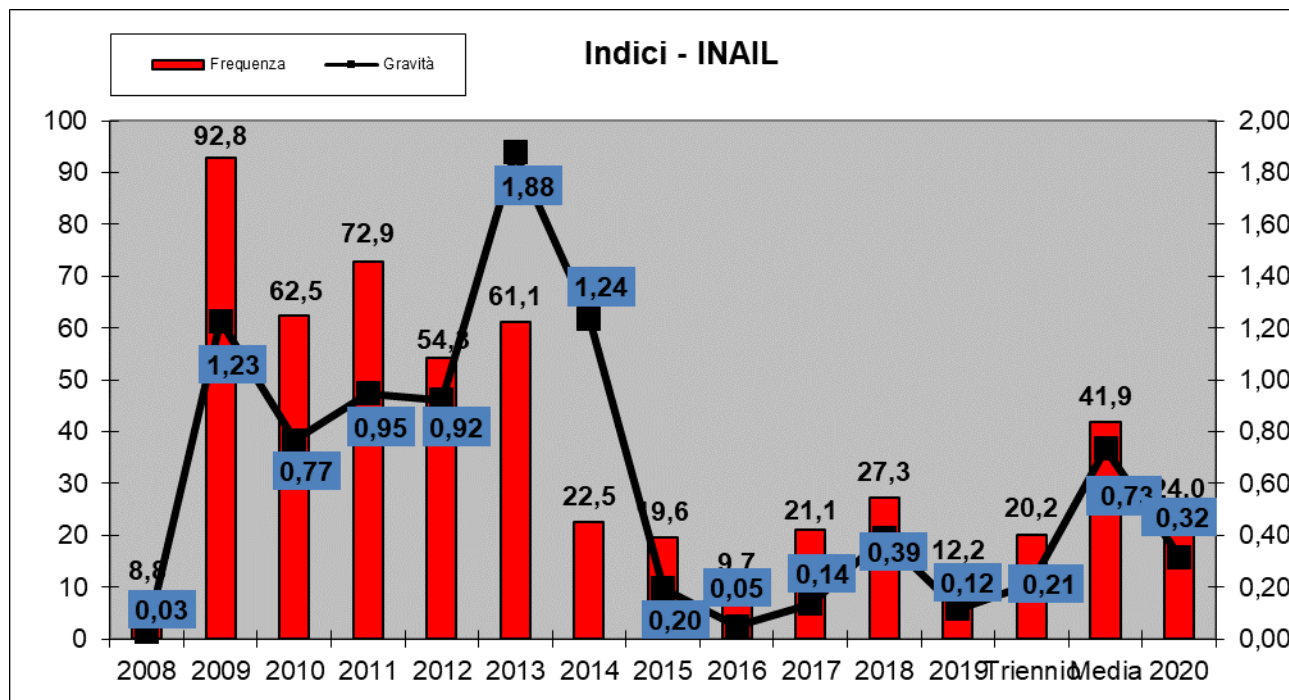
05f.doc Rev B

Data 21/02/06

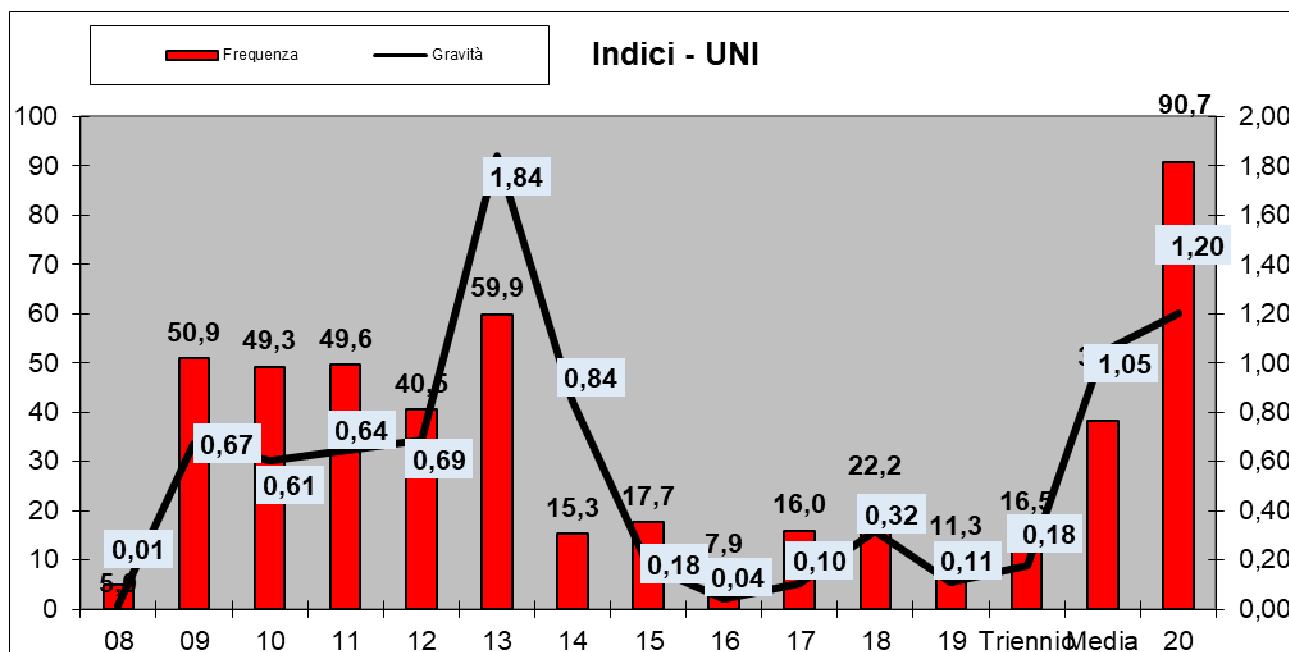
Pagina 11 di 21

• Facchinaggio Italia Frequenza 41 Gravità 4.9

Pertanto è immediatamente visibile come i valori aziendali dell'ultimo triennio sono inferiori ai valori medi italiani e locali sia per la gravità che per la frequenza degli infortuni (dati 2020 riferiti a marzo).



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 l'organico i risultati sarebbero i seguenti:





# BILANCIO SA8000 ANNO 2019

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 12 di 21		

## 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:** nel 2019 vi è stato un incremento degli iscritti ai sindacati in seguito all'incremento di circa il 50% della forza lavoro, ma non esiste un rappresentante sindacale interno.

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.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Iscritti ai sindacati	13	21	18	19	19	38
Percentuale di iscritti ai sindacati	14.6%	20.6%	17.5%	20.0%	17.3%	23%

## 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.

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
Femmine	99	75%	56	71	75%	63%	66	65%	67	65%	80	73%	124	75%
Maschi	33	25%	33	24	25%	37%	36	35%	36	35%	30	27%	40	24%
Italiani	91	73%	69	70	80%	82%	79	82%	78	81%	80	79%	128	
Comunitari	5		4	6			2		5		7		9	84%
Extracomunitari	36	27%	16	19	20%	18%	18	18%	20	19%	23	21%	27	16%

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.

È 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 2019 vi sono state** da parte dei dipendenti / sindacati le seguenti contestazioni:

**un contenzioso plurimo da parte di una dipendente inerente il giudizio di idoneità risolto con visita della medicina del lavoro ASL che ha precisato in maniera più dettagliata le limitazioni ma che nella sostanza ha confermato la idoneità alla mansione, la medesima lavoratrice ha instaurato un contenzioso presso il Tribunale il quale ha ritenuto non fondate le lamentele della stessa dando ragione all'operato aziendale.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste o lamentele del personale / sindacati	0	2	0	0	0	0	2
Ore di sciopero	0	0	0	9	6	0	6
% di ore di sciopero sulle ore totali lavorate	0%	0%	0%	0.01%	0.01%	0	0.04%

### 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: 1) richiamo verbale, 2) ammonizione scritta, 3) multa non superiore all'importo di 3 ore di lavoro; 4) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 3 giorni; 5) licenziamento per mancanza.

**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:

- ⇒ reclami per negligenza nel servizio;
- ⇒ mancato rispetto di procedure di sicurezza (fumo, dpi, etc.);
- ⇒ assenza ingiustificata o assenza alla visita di controllo Inps;
- ⇒ comunicazione tardiva stato di malattia

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 (come avviene attualmente in Silva) o devoluto in beneficenza 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 richiami verbali, qualora questi siano disattesi mediante ammonizioni scritte. Il personale recidivo nel comportamento errato o coloro che hanno tenuto condotte gravi sono stati oggetto di multe o sospensioni.

SANZIONI DISCIPLINARI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
In sospeso	1	0	0	0	0	0	0	0
Decisione di non procedere	2	1	6	2	5	7	2	2
Richiami verbali	1	0	8	7	2	0	0	0
Ammonizioni scritte	5	4	3	3	0	2	2	12
Multe	1	2	7	7	10	11	9	6
Sospensione dal lavoro	6	0	3	6	2	14	8	2
Licenziamenti	0	0	0	1	2	1	2	3
<b>Totali</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>25</b>

**Nel 2019, si conferma la prevalenza dei richiami derivanti da assenze ingiustificate e ritardi ovvero comportamenti non rispettosi del CCNL da parte del personale.**

**Vi sono stati tre licenziamenti in seguito per due casi ad assenze di diversi giorni non giustificate e nell'altro caso ad una serie di provvedimenti disciplinari.**

#### SINTESI PRINCIPALI CONTESTAZIONI DEI LAVORATORI ALLE SANZIONI DISCIPLINARI DEGLI ULTIMI ANNI:

Nel 2012 l'autista ha contestato la azione di rivalsa da parte della azienda per un danno causato al mezzo che conduceva, la quale ha applicato l'art. 28 (Resp. Autista) in quanto non ha ravvisato il causo fortuito o causa di forza maggiore.

Nel 2010 è stata risolta una questione sollevata presso la commissione di conciliazione da parte di un dipendente riguardante il monte ore di lavoro (la questione si è risolta di fatto successivamente in quanto si è riuscito, essendo cambiate le condizioni operative, a ripristinare il numero delle ore di lavoro).

Nel 2010 a dicembre la Silva ha erroneamente comunicato che il rapporto di lavoro con un suo dipendente era cessato a seguito disdetta del servizio da parte del cliente, la cessazione riguardava solo una parte dell'orario di lavoro, la società ha ammesso il proprio errore e integrato il monte ore ma è in attesa di un incontro formale con CGIL per la risoluzione formale del contenzioso.

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



# BILANCIO SA8000 ANNO 2019

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 14 di 21		

## 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 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:

- ⇒ potersi adeguare alle esigenze dei vari clienti (la molteplicità di opzioni – lavoro mattutino, serale, il sabato, per tutta la giornata);
- ⇒ venire incontro alle eventuali esigenze del personale.

Tutte le ore di lavoro vengono regolarmente registrate sul libro unico del lavoro grazie alla presenza di un badge elettronico (i nuovi 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. In questo modo gli operatori possono scegliere di recuperare in riposi compensativi le ore lavorate in eccesso.

**Nel 2019 il numero delle ore di lavoro straordinario è risultato superiore al passato superando il 5%, le ore di lavoro straordinario si concentrano su alcuni lavoratori in quanto legate essenzialmente a lavori straordinari di pulizia o ai traslochi / attività di facchinaggio.**

**Nel 2019 alcuni lavoratori hanno superato i limiti contrattuali (il monte ore per gli addetti ai trasporti è risultato superiore per 4 addetti (sopra 400h 1 persona) – limite annuo 250 ore – nel settore multiservizi il monte ore massimo per gli addetti è risultato superiore per 2 addetti (valore massimo 240h) – limite annuo 150 ore, i lavoratori sono informati della possibilità di usufruire della banca ore ma non hanno presentato richiesta in tal senso).**

ORE DI LAVORO	2015	2016	2017	2018	2019
Ordinarie	110.355	121.772	120.147	131.844	162.505
Straordinarie	2.702	5.300	5.128	3.198	13.820
Ore lavorate	113.057	127.072	125.275	135.042	176.325
% ore straordinarie	2.4%	4.2%	4.1%	2.4%	7.8%

### Situazione Ferie

**Nel corso del 2019, non si ravvisano anomalie inerenti la fruizione delle ferie spettanti.**

FERIE	2015		2016		2017		2108		2109	
Ore - Rateo annuale	10.372	-	11.320	-	10.468	-	11.691	-	13.768	-
Ore - Ferie Godute	9.073	88%	9.873	87%	9.383	90%	10.751	92%	12.027	87%
Ore - Ferie residue	8.403	81%	9.087	80%	9.019	86%	9.835	84%	10.724	78%



# BILANCIO SA8000 ANNO 2019

05f.doc	Rev	B
Data	21/02/06	
Pagina 15 di 21		

## 3.8 RETRIBUZIONE

La **SILVA** provvede a corrispondere al personale le retribuzioni tramite assegno o bonifico 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Contratto a tempo indeterminato	126	88	98	102	89	107	161
Contratto a tempo determinato	5	0	3	0	6	3	2
Contratto a progetto - amministratori	3	2	2	2	2	2	2
Contratto di apprendistato / formazione lavoro	0	0	0	0	0	0	0

% Contratto a tempo indeterminato	95.5%	99%	96%	99%	94%	96%	98%
% Contratto a tempo determin.- apprend.	4.5%	1%	4%	1%	6%	4%	2%

% Contratto tempo pieno	19%	29%	16%	18%	13%	11%	11%
% Contratto a tempo parziale	81%	71%	84%	82%	87%	89%	89%

LIVELLO CONTRATTUALE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Livello 1	9	1	8	7	4	10	6
Livello 2	105	73	77	80	77	84	132
Livello 3	12	8	10	9	7	9	19
Livello 4	2	2	3	3	3	2	3
Livello 5	0	0	0	0	0	1	1
Livello 6	2	2	2	2	2	2	2
Livello 7	1	1	1	1	1	1	1
Quadro	0	1	0	0	0	0	0
Progetto - amministratori	3	2	2	2	2	2	2

Si segnala che:

- Dal 2011 al 2019 i contratti a progetto sono stipulati esclusivamente con amministratori (di cui 2 figurano anche come dipendenti e non sono conteggiati come amministratori nelle statistiche).
- Nel corso del 2019 un addetto con contratto a tempo determinato è stato confermato a tempo indeterminato e 9 sono cessati.
- Nel corso del 2019 sono state assunti 80 lavoratori e poiché nello stesso periodo vi sono state 34 cessazioni il saldo dei lavoratori è cresciuto di 56 unità,



## 4 SISTEMA DI GESTIONE ETICO

La **SILVA** si è dotata 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 certificato nel 2006, Ambiente ISO 14001 e dal 2017 alla OHSAS 18001.

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 della Direzione e del personale.

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 ai fini della conformità alla norma ISO 9001, ISO 14001, SA 8000 e OHSAS 18001;
- ⇒ 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**, le quali evidenziano 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 SOCIAL PERFORMANCE TEAM

La Direzione ha previsto che il proprio rappresentate 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.

Il **Rappresentante dei Lavoratori** per la sicurezza sul lavoro eletto direttamente dalla assemblea e non soggetto a scadenza è la Sig.ra **FURFARO**, lei stessa è stata eletta nel settembre 2012 come Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 ed è stata confermata nel 2018 (le elezioni sono indette ogni 3 anni).

**Il SPT si è riunito prima dell'approvazione del bilancio SA8000 ed in tale occasione si sono rivisti gli indicatori di performance SA8000 e i risultati degli audit interni riportati di seguito.**

### 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 un medesimo tema e fornissero differenti prescrizioni, abbiamo sempre considerato quella più restrittiva per l'azienda e maggiormente a favore del personale.





#### 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 **2019** gli **audit interni** hanno evidenziato le seguenti NC o osservazioni:

Osservazione	Stato
<b>FORMAZIONE</b> 	<b>Da effettuare</b> corsi di formazione neo assunti <b>programmati</b>
<b>VISITE MEDICHE</b> 	<b>Da programmare</b> visite per addetti operativi fuori Firenze attraverso medici coordinati
<b>SUB APPALTI</b> 	Da verificare la periodica consegna della documentazione da parte del fornitore di manodopera. Verifiche effettuate con cadenza semestrale
<b>COMUNICAZIONI</b> 	Pubblicare il bilancio SA8000 del 2019 sul sito internet

Nel primo e secondo semestre **2019** la SGS ha effettuato un audit di sorveglianza SA8000 che ha evidenziato alcune osservazioni per il miglioramento di cui si riporta lo stato di attuazione:

OSSERVAZIONI	STATO
<b>1 SEMESTRE</b>  <b>PERMESSO DI SOGGIORNO</b>	Si raccomanda di monitorare la scadenza del permesso di soggiorno del proprio personale. <b>La azienda ha inserito nel proprio scadenziario la data di scadenza dei permessi di soggiorno e tiene periodicamente sotto controllo le scadenze.</b> 
<b>2 SEMESTRE</b>  <b>CORSI FORMAZIONE</b>	Sono in programma nel 2 semestre diversi corsi di formazione (aggiornamento Squadra emergenza, e lavoratori, neo assunti, RLS, etc.). <b>La azienda ha effettuato i corsi in programma.</b> 



#### 4.5 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è assicurata per i neo assunti con un apposito corso. Al momento della assunzione l'ufficio del personale provvede 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, 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.

Come per gli anni passati il personale neo assunto o 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.

**Nel corso del 2019 sono stati formati i nuovi assunti.**

**Nota: sospensione dei corsi di aggiornamento attrezzature causa emergenza Covid**



#### 4.6 CONTROLLO DEI FORNITORI

I fornitori ritenuti qualificati dalla **SILVA** 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

La procedura di qualifica dei fornitori prevede 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 e 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 un fornitore 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). A partire dal 2009 l'azienda ha deciso di considerare nella qualificazione e valutazione periodica solo i fornitori che sono considerati significativi in quanto critici per il tipo di fornitura o che sviluppano un certo volume di fatturato in quanto altrimenti sono difficilmente influenzabili. 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.

Dei circa 150 fornitori storici quelli aventi un fatturato annuo superiore a 5.000 euro sono poco più di 30 di cui la maggior parte ha 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
- 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.

Laddove possibile si effettuerà un intervento di sensibilizzazione per ricercare di aumentare la adesione, ogni anno si verificherà la documentazione di almeno un fornitore oltre quelli identificati come critici in quanto fornitori di servizi in outsourcing (**Coop facchinaggio o imprese che svogono servizi di pulizia**).

Di seguito si riporta la percentuale di fatturato imputabile a tutti fornitori influenzabili impegnati SA8000.

QUALIFICA E MONITORAGGIO DEI FORNITORI	2015	2016	2017	2018	2019
Fatturato fornitori influenzabili aderenti al codice etico	61%	62%	54%	56%	56%

#### 4.7 RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA

La Direzione della **SILVA**, almeno due volta 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 informative SA8000 al proprio interno in cui comunica informazioni ritenute importanti, le ultime circolari emesse hanno riguardato:

- Inf. 2019 - 2 – esito audit SGS SA 8000 ed informativa sui futuri corsi di formazione
- Inf. 2019 - 1 – conferma rappresentante SA 8000
- Inf. 2018 - 2 – rinnovo rappresentante SA 8000
- Inf. 2018 - 1 – esito audit SGS SA 8000
- Inf. 2017 - 1 – busta paga

L'azienda nel suo sito internet, dispone di una pagina dedicata alle news aziendali dove 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 **2019** sono emersi 2 **RECLAMI** o segnalazioni da parte delle parti interessate (lavoratori) **descritti nel capitolo 3.5, il Tribunale di Firenze e la medicina del lavoro della ASL hanno di fatto dato ragione alla azienda.**

Durante gli audit interni 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 da parte degli ispettori SGS.

**Non vi sono state ispezioni da parte degli organismi di controllo o segnalazioni da parte dei dipendenti o SGS.**

ANOMALIE	2015	2016	2017	2018	2019
Reclami delle parti interessate	0	0	0	0	2
Non conformità emerse durante gli audit interni	0	0	0	0	0
Non conformità emerse durante gli audit esterni	2	0	0	0	0

#### 4.9 ACCESSO ALLA VERIFICA E REGISTRAZIONI

La **SILVA** è disponibile a fornire informazioni e consentire l'accesso alle 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.

Ad oggi abbiamo ricevuto:

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

## 5 PROGRAMMAZIONE FUTURA DELLA GESTIONE SOCIALE

### 5.1 COMMENTI SULL' ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Si segnalano alcuni punti di forza dell'azienda:

- I buoni 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 ridotta presenza di reclami del personale, bassissima adesione a sciopero),
- un maggiore ricorso ai richiami verbali o ammonizioni scritte cercando di sensibilizzare il personale al rispetto delle norme e alla attenzione alle esigenze della 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
Sicurezza sul lavoro	Mantenere l'indice infortunistico ad un livello basso (numero di infortuni inferiore a 5 e durata media infortuni inferiore a 20 giorni). Non avere NON conformità gravi OHSAS 18001 / SA8000 e numero di NC minori inferiore a 5	Dicembre 2020	Direzione
Monitoraggio dei fornitori	Svolgere verifiche mirate presso i fornitori più critici / fornitori che non sono pienamente conformi alla SA 8000	Dicembre 2020	Rappresentante della Direzione
Sicurezza e SA8000	Aggiornamento della formazione del personale con aumento / mantenimento delle competenze e della professionalità e consapevolezza SA8000	Dicembre 2020	Direzione

Il trend infortunistico conferma la bontà degli sforzi aziendali in tal senso.

## 6 COMUNICAZIONI ALLE PARTI INTERESSATE

La **SILVA** ha comunicato agli stakeholders (clienti, fornitori, lavoratori, ecc.) nel 2006 l'intenzione di aderire alla norma SA8000. 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 stava certificando secondo la norma etica SA8000) e il Biscottificio Belli (certificato SA8000) hanno apprezzato il fatto che la Silva, loro fornitrice del servizio di pulizia, fosse certificata.

Ogni anno si effettua **una azione comunicativa** verso le parti interessate mediante la pubblicazione del bilancio SA8000 sul sito internet aziendale inoltre dal 2017 si è deciso di informare le principali parti interessate (sindacati, camera di commercio, Comune, Provincia) mediante **messaggio di posta elettronica** contenente indicazioni (link) per reperire il bilancio SA8000.