

# esperia®

## ***BILANCIO SOCIALE SA8000***



***Anno 2019  
(Dati 2018)***

## Sommario

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE	4
1.3 ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETA'	6
1.4 IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E LORO ASPETTATIVE	7
1.5 POLITICA AZIENDALE INTEGRATA	9
<b>2. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>13</b>
2.1 LAVORO INFANTILE	13
2.2 LAVORO OBBLIGATO	16
2.3 SALUTE E SICUREZZA	18
2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	22
2.5 DISCRIMINAZIONE	23
2.6 PRATICHE DISCIPLINARI	25
2.7 ORARIO DI LAVORO	27
2.8 RETRIBUZIONE	29
2.9 SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	30

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

---

Azienda con pluriennale esperienza nel settore del facility management, con un know how aziendale che risale già storicamente al 1978, **esperia S.p.A.** è subentrata dal 01.04.2017 ai contratti dell'azienda KUADRA S.p.A., con sede legale in Roma, Via Sardegna n. 38, Codice Fiscale e Partita IVA 005950506534, per effetto del contratto di "affitto di ramo d'azienda" per atto del notaio Onofrio di Caprio Rep. N. 1100 Racc. N. 880 registrato in data 21.03.2017.

La rapida evoluzione del mercato di riferimento e la volontà dell'azienda di rimanere sempre al passo con i tempi, hanno determinato da una parte, un continuo potenziamento dell'offerta e della gestione dei propri servizi, rivolta in particolar modo ad enti pubblici e privati e dall'altra una forte propensione al miglioramento della propria struttura gestionale ed organizzativa.

**esperia S.p.A.**, azienda fortemente competitiva, ha l'obiettivo di raggiungere un ruolo di leadership nel proprio settore, aumentando i propri volumi d'affari grazie alla varietà della propria offerta e soddisfacendo le esigenze dei propri clienti, grazie ad un elevato livello di specializzazione di tutti i dipendenti, sia gestionale che operativo.

Alla data di redazione del presente documento, per effetto dell'affitto del ramo di azienda ha dato prosecuzione e continuità alle seguenti certificazioni dei sistemi di gestione aziendale:

- Sistema Qualità secondo la Norma Uni EN ISO 9001:2015
- Sistema ANMDO-IQC
- Sicurezza secondo la Norma OHSAS 18001:2007
- Sistema per la responsabilità sociale secondo la Norma SA8000:2014
- Registrazione al regolamento EMAS e sistema di gestione ambientale secondo la Norma UNI EN ISO 14001:2015

Il mantenimento delle sopra citate certificazioni, confermano la volontà aziendale di perseguire i principi di salvaguardia dell'ambiente, tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti, la realizzazione delle esigenze dei propri lavoratori e di tutti gli stakeholder mirando ad assicurare, nel contempo, la serietà, la qualità e la conformità dei servizi forniti ai propri clienti.

**esperia S.p.A.** ha appunto adottato volontariamente il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale conforme alla SA 8000 per andare oltre il rispetto della legislazione vigente, attraverso l'integrazione delle tematiche sociali all'interno della propria Politica Aziendale, nell'operatività aziendale e nei rapporti con i propri stakeholder.

Persegue questo scopo aderendo alla versione 2014 della norma in un'ottica di maggior partecipazione di tutto i portatori d'interesse.

Per **esperia S.p.A.** la realizzazione del Bilancio Sociale è un processo in grado

di coinvolgere tutte le funzioni aziendali e soddisfa l'esigenza di andare oltre la missione istituzionale.

L'analisi è rivolta a tutti i "portatori di interesse" e ha generato una costruttiva discussione sui valori aziendali, evidenziando un bisogno diffuso di fare appello all'etica nel proprio agire quotidiano.

**esperia S.p.A.** si propone quindi, attraverso la redazione e la divulgazione del presente Bilancio, di:

- Far conoscere ai portatori di interesse la politica di responsabilità sociale con cui opera l'Azienda ed i valori etici a cui la gestione aziendale è continuamente ispirata;
- Favorire la comunicazione, la conoscenza e la comprensione da parte di tutti gli stakeholder degli impegni reali dell'azienda che evidenziano il rispetto dei singoli requisiti della norma SA8000;
- Fornire al management aziendale uno strumento utile per il riesame interno della politica di responsabilità sociale e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- Evidenziare il miglioramento continuo della gestione aziendale attraverso i trend degli indicatori adottati.

## **1.2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE**

---

### **Contesto esterno e parti interessate**

La Società opera prevalentemente come gestore di servizi di Enti pubblici e Privati in tutto il territorio italiano, nel settore delle aziende multiservizi, il contesto esterno è influenzato dalla concorrenza, dalla tipologia, dai requisiti dei servizi richiesti e dai costi da affrontare.

Il mercato è spinto principalmente dalle esigenze dei clienti che, rispetto al passato, desiderano avere partners in grado di offrire servizi diversi e specifici oltre a quelli riconducibili alle semplici pulizie e che quindi prediligono l'affidamento in regime di global service.

Le stazioni appaltanti richiedono altresì più competenze, attestazioni e certificazioni di sistema, impegno fattivo e collaborativo in materia di responsabilità etica, ambientale e di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Le modifiche alle normative vigenti, l'evoluzione dei fattori di competitività e l'innovazione nei processi e nei prodotti fanno sì che la competitività vada di pari passo con la capacità aziendale di essere proattiva nei confronti di queste tematiche.

In questa ottica, alcuni rischi sono considerati come opportunità di mercato, difatti se cambia la normativa o gli standard tecnici è vero che ci sarà una maggior richiesta di aziende in possesso di requisiti adeguati a discapito di altre non ancora pronte ai cambiamenti.

### **Contesto interno**

**esperia S.p.A.** ha come organo sociale, l'Assemblea dei Soci ed è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, i cui poteri di gestione generale e rappresentanza legale sono conferiti con Procura al presidente del CDA.

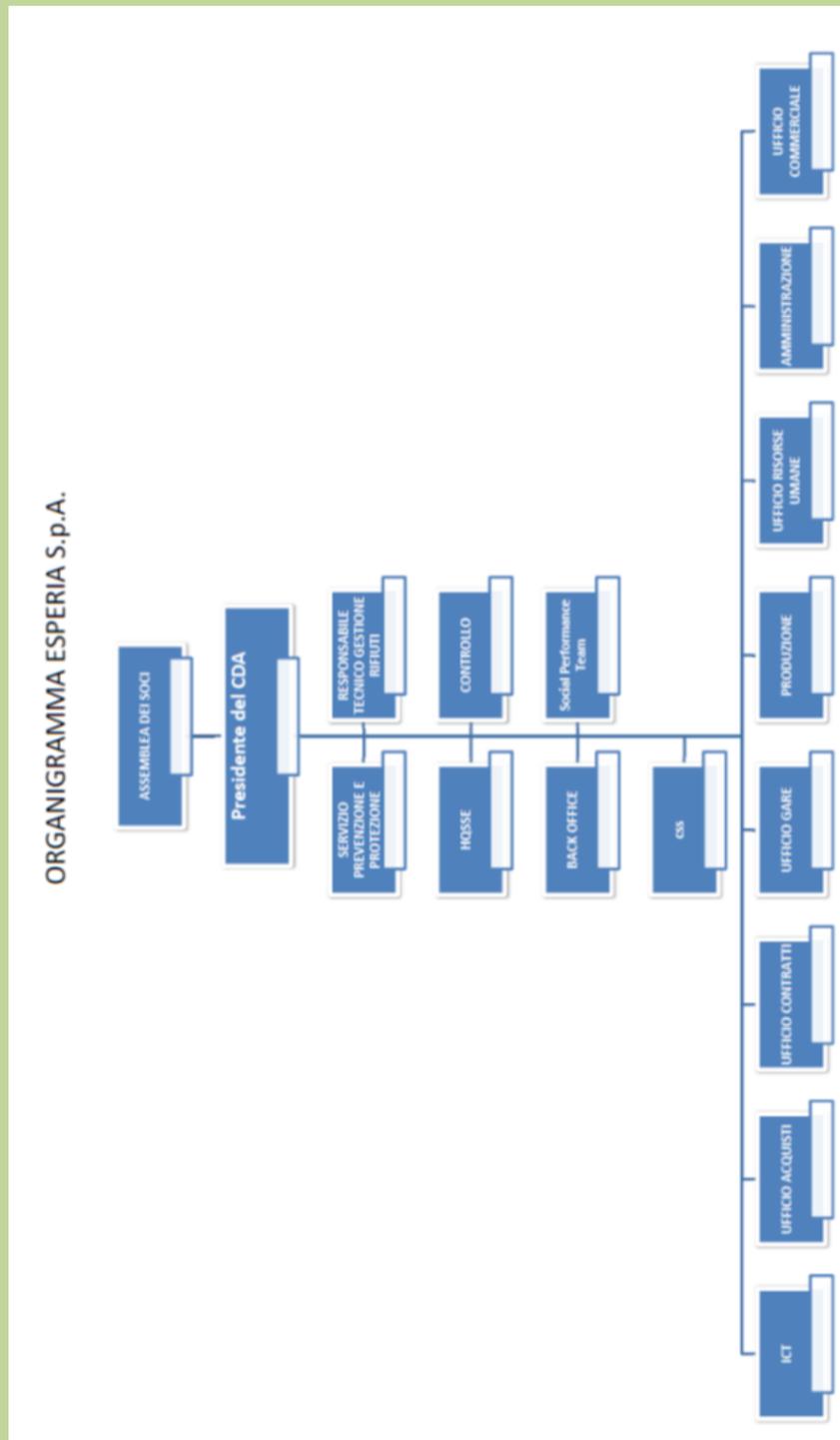
A far data dal 13.07.2018 **esperia S.p.A.** è destinataria di un Provvedimento interdittivo antimafia, pertanto alla data di redazione del presente documento è amministrata da tre Amministratori Straordinari e temporanei

### **Campo di applicazione del Sistema**

**esperia S.p.A.**, tenuto conto dei fattori interni ed esterni, dei requisiti delle parti interessate e dei prodotti e servizi offerti, ha determinato i confini e l'applicabilità del proprio Sistema di gestione (per tutti gli schemi di certificazione sopra citati) per stabilire il seguente campo di applicazione:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI INTEGRATI E SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT IN REGIME DI GLOBAL SERVICE E MULTISERVIZI IN AMBITO CIVILE, INDUSTRIALE E OSPEDALIERO RIFERITI ALLE ATTIVITÀ DI: PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE; TRASPORTO MERCI (ESCLUSO ADR) E FACCHINAGGIO, TRASLOCO E FATTORINAGGIO; PORTIERATO E GUARDIANA NON ARMATA; ACCOGLIENZA E RECEPTION, CALL CENTER, CENTRALINO E GUARDAROBA; CONFEZIONAMENTO E DISTRIBUZIONE PASTI; SERVIZI PER SMISTAMENTO E DISTRIBUZIONE DEGLI INVII POSTALI; PROGETTAZIONE, SVILUPPO ED INSTALLAZIONE DI PRODOTTI SOFTWARE TELEMATICI, MULTIMEDIALI E DI RETI LOCALI E GEOGRAFICHE; SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE; SERVIZI AUSILIARI E/O INTEGRATI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ SANITARIE (RIFACIMENTO LETTI, MOVIMENTAZIONE PAZIENTI, ECC.); GESTIONE BAR: SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE.

### 1.3. ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETÀ



#### **1.4. IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E LORO ASPETTATIVE**

Gli stakeholder di **esperia S.p.A.**, sono tutti gli interlocutori che quotidianamente interagiscono con l'Organizzazione stessa, hanno con essa relazioni significative ed interessi in comune, ed hanno, in alcuni casi, uno scambio reciproco in termini di risorse e prestazioni.

I soggetti che godono degli effetti derivanti dalle azioni intraprese dalla Società sono le Risorse umane, le Istituzioni, gli Istituti di Certificazione, i Clienti, i Fornitori, l'Opinione pubblica ed il Sistema sociale e sindacale e i soci.

##### **LE RISORSE UMANE**

Le risorse umane prese in considerazione, sono i lavoratori di **esperia S.p.A.**

I lavoratori sono stati coinvolti nel processo per il raggiungimento della certificazione SA 8000 mediante, la diffusione di materiale informativo e momenti di informazione sulla norma SA 8000 e anche durante gli audit di sistema.

Le aspettative delle risorse umane di **esperia S.p.A.**, già notevolmente coinvolte nel rispetto delle norme cogenti (D. Lgs. 81/2008) e volontarie (OHSAS 18001) per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro sono:

- Preservare la credibilità e la reputazione dell'Azienda, allo scopo di dare evidenza oggettiva al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, mediante un sistema di gestione della responsabilità sociale;
- Generare maggior fiducia da parte degli utenti e delle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto dei principi etici e sociali;
- Migliorare i rapporti con le istituzioni e con i propri clienti;
- Controllare la correttezza sociale dei propri fornitori;
- Migliorare il clima aziendale tramite maggiore tutela dei lavoratori e coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle condizioni di lavoro.

##### **LE ISTITUZIONI**

**esperia S.p.A.** identifica nelle istituzioni i partner ideali per la diffusione dei temi legati alla responsabilità sociale, nell'attendere i requisiti della norma e superando le mere conformità legislative si cercherà di formalizzare questo impegno nel corso del prossimo triennio.

##### **GLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE**

Interagire con gli istituti di certificazione per migliorare in continuo i sistemi di gestione della Qualità, dell'Ambiente, dell'Emas, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale efficace ed efficiente, permettendo così il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati.

##### **I CLIENTI**

L'attenzione che **esperia S.p.A.** riserva ai suoi clienti si è concretizzata prima con l'adozione del sistema qualità UNI EN ISO 9001, con l'impegno di fornire servizi conformi ai requisiti del Cliente.

Attraverso la continuità di adozione e implementazione di un sistema conforme alla norma UNI EN ISO 14001 e EMAS a garanzia di attività sempre attente

all'ambiente.

Aderendo al Sistema per la Responsabilità Sociale di cui alla norma SA8000 al fine di garantire un ambiente di lavoro sereno nel rispetto dei principi etici aziendali ai quali si chiede la massima condivisione.

### **I FORNITORI**

**esperia S.p.A.** intende, nel prossimo futuro instaurare un sistema di qualifica selettivo non solo al fine di verificarne la rispondenza ai requisiti della norma ma per avere partner consapevoli nell'adozione delle future politiche aziendali.

Ad oggi tutti i partner devono sottoscrivere un codice di condotta con la finalità di condividere i principi di legalità e di responsabilità sociale. Nel prossimo futuro verranno implementate così attività di monitoraggio stringenti e selettive sulla catena dei fornitori.

### **L' OPINIONE PUBBLICA**

**esperia S.p.A.** promuove attraverso le proprie politiche la sensibilizzazione sul rispetto delle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza e salute del lavoro.

### **IL SISTEMA SINDACALE E SOCIALE**

I rappresentanti sindacali, già coinvolti nell'implementazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, saranno destinatari di momenti formativi e di verifica dello stato d'attuazione del sistema



## 1.5. POLITICA AZIENDALE

**esperia S.p.A.**, ha deciso di adottare e rendere operativo un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in conformità alla norma SA 8000:2014 impegnandosi a rispettare le regole dell'etica del lavoro e ricusa tutte le condizioni di lavoro caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dalla discriminazione, dall'insalubrità.

Con la presente Politica l'Alta Direzione comunica, all'interno e all'esterno dell'azienda, che intende operare con metodi efficienti e trasparenti per garantire il continuo miglioramento di un Sistema di Gestione aziendale socialmente ed economicamente sostenibile.

A tal fine, la nostra azienda si impegna ad uniformarsi ai requisiti della norma SA8000:2014 (attraverso il mantenimento nel tempo di un Sistema di Gestione ad essa conforme) e ad essere conforme a tutte le relative normative nazionali, internazionali ed altre leggi applicabili (e loro interpretazione), nonché agli altri requisiti sottoscritti. Viene promossa la diffusione interna delle conoscenze relative alle norme di riferimento, per favorire la partecipazione interna.

Nell'ambito degli obiettivi aziendali, sia l'ambiente di lavoro interno (a tutti i livelli funzionali) che la catena di fornitura aziendale, devono garantire il rispetto dei seguenti requisiti ed impegni in materia di SA8000:

**1.Lavoro infantile e minorile:** rifiuto dell'impiego di lavoro infantile/minorile nel ciclo produttivo aziendale, con verifica dell'età del lavoratore in fase di assunzione;

**2.Lavoro Forzato o Obbligato:** rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o obbligato e divieto di impiego di personale contro la propria volontà e di ricorso ad ogni forma di lavoro sotto minaccia o costrizione; divieto di addebitare commissioni o costi relativi all'assunzione, a carico totale o parziale dei lavoratori;

**3.Salute e Sicurezza:** puntuale rispetto di tutti gli adempimenti cogenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (es.: formazione dei lavoratori, valutazione e gestione dei rischi, ecc.) e relativa gestione nel rispetto delle specifiche procedure aziendali. Viene riconosciuto a tutto il personale il diritto di allontanarsi dal lavoro in caso di imminente e grave pericolo, senza dover chiedere il permesso all'azienda e/o al Cliente;

**4.Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** rispetto del diritto di tutto il personale di formare, organizzare o di partecipare a sindacati di propria scelta e di contrattare collettivamente con l'azienda, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni; rispetto di tutti gli adempimenti previsti dal CCNL di categoria;

**5.Discriminazione:** l'azienda non ricorre né da sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto di lavoro o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sociale, opinioni politiche, età o qualsiasi altra condizione che

potrebbe dare luogo a discriminazione. Sono vietati comportamenti, gesti, linguaggio o contatto fisico, di tipo sessuale, minacciosi e di sfruttamento;

**6.Pratiche Disciplinari:** l'azienda non attua né favorisce la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali. I provvedimenti disciplinari eventualmente intrapresi devono fare riferimento alla legge e al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) di riferimento. Le misure sanzionatorie progressive da adottare, vengono rese note ai lavoratori attraverso affissione del Codice Disciplinare aziendale in punti di comune consultazione presenti nei luoghi di lavoro;

**7.Orario di lavoro:** rispetto dei giorni di riposo e dei limiti di lavoro settimanali, dei limiti di lavoro straordinario e di tutte le altre prescrizioni di legge e del CCNL di categoria applicabili in materia di orario di lavoro;

**8.Retribuzione:** L'azienda garantisce che gli stipendi siano conformi al contratto di lavoro, alla normativa vigente e a quanto stabilito dal CCNL di categoria. Il pagamento degli stessi sarà effettuato con cadenza mensile ed in modo comodo per il lavoratore. L'Ufficio Personale è disponibile (telefonicamente o tramite incontro presso la sede aziendale) per la gestione di eventuali contestazioni e/o chiarimenti relativi ai pagamenti dei salari;

**9.Sistema di Gestione:** implementazione ed efficace attuazione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale secondo lo Standard SA8000:2014, finalizzato al monitoraggio delle performance ed al miglioramento continuo; tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive mediante attribuzione di adeguate risorse da parte dell'Alta Direzione.

La Direzione ha individuato un Social Performance Team, il quale dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare:

- ✦ la conformità del sistema aziendale alla norma SA 8000;
- ✦ l'idoneità dello stesso a conseguire gli obiettivi;
- ✦ l'adeguatezza della politica per la responsabilità sociale;
- ✦ la diffusione della conoscenza dei requisiti della SA 8000.

Tutto il personale aziendale e tutte le altre parti interessate, hanno la possibilità di rivolgersi al Social Performance Team per eventuali segnalazioni a carattere etico-sociale. Il dialogo nei luoghi di lavoro è una componente chiave della responsabilità Sociale.

Allo scopo di assicurare sia all'organizzazione che a tutte le Parti Interessate la possibilità di contribuire in modo costruttivo al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, l'azienda ha infatti attivato un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA 8000, diffuso ai lavoratori con l'ausilio di specifico documento (Informativa SA8000).

Le suddette segnalazioni, possono essere inoltrate all'azienda, in forma anche anonima, per iscritto o tramite e-mail e verranno registrate e analizzate al fine di attivare, se possibile, un'azione correttiva o preventiva.



Inoltre se i suddetti strumenti non dovessero dimostrarsi sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione, che è stato incaricato dalla nostra azienda di verificare l'adeguatezza del nostro Sistema di Gestione alla norma SA 8000, o direttamente all'Organismo di Accreditamento mediante i seguenti recapiti:

esperia: [info@esperiaspa.it](mailto:info@esperiaspa.it)

CISE: [cise@lavoroetico.org](mailto:cise@lavoroetico.org) – [www.ciseonweb/impresaetica.it](http://www.ciseonweb/impresaetica.it)

SAS: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

La continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate, costituisce la base per un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.

L'efficacia nel tempo del Sistema di Gestione SA 8000 e l'adeguatezza della presente Politica per la Responsabilità Sociale viene valutata dall'Alta Direzione sviluppando periodici Riesami della Direzione, attraverso riscontri diretti con le parti interessate ed analizzando i risultati dei monitoraggi aziendali e degli audit interni.

Copia del presente documento viene diffusa nei luoghi di lavoro aziendali tramite affissione in punti di comune consultazione e tramite relativa formazione ai lavoratori;

la Politica per la Responsabilità Sociale Aziendale, viene inoltre trasmessa a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta o che, comunque, si ritiene necessario coinvolgere ai fini del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

**esperia S.p.A.** è dotata di un Codice Etico. Al predetto Codice si conformano i membri degli organi sociali, i dipendenti ed i collaboratori, sia nei rapporti interni che nelle relazioni con i terzi, nell'ambito delle rispettive competenze ed in relazione alla posizione ricoperta nell'organizzazione aziendale.

Esso ha come obiettivo principale quello di orientare ed uniformare i comportamenti di tali soggetti ad ogni livello nell'ambito dell'espletamento delle funzioni di propria competenza e responsabilità, sia nei rapporti interni all'azienda che in quelli esterni, nel rispetto dei generali principi di trasparenza, buona fede, correttezza, onestà, lealtà ed imparzialità.

La società si impegna a promuovere la conoscenza del Codice da parte delle Persone e degli altri Stakeholder e il suo costruttivo contributo in relazione ai principi in esso contenuti.

**esperia S.p.A.** si impegna inoltre a tenere in considerazione i suggerimenti e le osservazioni che dovessero scaturire dagli Stakeholder, con l'obiettivo di confermare o integrare il Codice.

Concludendo, la finalità del Codice non è quella di descrivere in maniera esaustiva gli specifici comportamenti che devono essere adottati di fronte ad ogni situazione che si dovesse verificare, quanto piuttosto enucleare una serie di principi ed indirizzi generali cui dovranno attenersi i destinatari del Codice.

Il Codice è portato a conoscenza di tutti coloro con i quali **esperia S.p.A.** intrattiene relazioni.

### **Estratto del Codice Etico**

#### **Rispetto**

*Non è ammesso nessun tipo di discriminazione (età, razza, sesso, religione, opinioni politiche, handicap fisici, nazionalità, condizione sociale). Tutto il personale impiegato nella nostra azienda deve attenersi al rispetto reciproco, alla buona educazione nei modi e nel linguaggio.*

#### **Onestà**

*L'onestà deve essere l'elemento essenziale di tutte le attività aziendali. La nostra azienda si impegna a rispettare tutte le leggi, i codici, le normative, le direttive nazionali ed internazionali cogenti. Nessun obiettivo aziendale può essere perseguito né realizzato in violazione delle leggi.*

#### **Trasparenza**

*La nostra azienda deve garantire un'informazione completa e trasparente ai propri dipendenti, collaboratori e alle altre parti interessate per quanto riguarda le proprie linee aziendali.*

#### **Riservatezza**

*Tutti i nostri dipendenti e collaboratori devono mantenere la più assoluta riservatezza su dati e informazioni di cui vengono a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni.*

#### **Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**

*Tutti i nostri dipendenti e collaboratori devono mantenere in ogni circostanza un comportamento di massima attenzione per salvaguardare la propria sicurezza e quella dei propri colleghi, attenendosi alle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di tutela dell'ambiente.*

#### **Relazioni sindacali**

*La nostra azienda si impegna a favorire buoni e continuativi rapporti con le organizzazioni sindacali e di tutela dei lavoratori, al fine di salvaguardare al meglio i diritti degli stessi.*

#### **Concorrenza leale**

*La nostra azienda nei rapporti con le imprese concorrenti si ispira al principio della concorrenza leale.*

*Good ethic is good business™*

La versione integrale del codice etico è pubblicata sul sito [www.esperiaspa.it](http://www.esperiaspa.it).

## 2. REQUISITI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 2.1. LAVORO INFANTILE

---

#### INTRODUZIONE

**esperia S.p.A.**, non inserisce minori alle proprie dipendenze e dichiara l'impegno a non ricorrere né sostenere il lavoro infantile attraverso la documentazione di sistema quale:

- il Manuale di Gestione per la Responsabilità Sociale (MASA);
- la Politica Aziendale e infine il Codice Etico.

La procedura di selezione delle risorse umane, descritta nella PG11 del MOG231, deve essere aggiornata in modo che venga assicurato, anche dal punto di vista gestionale che nessun bambino venga erroneamente impiegato in azienda.

Le copie dei documenti d'identità dei lavoratori, archiviate nella cartellina matricolare di ogni dipendente, attestano che questi ultimi hanno un'età superiore ai 18 anni.

L'organizzazione ha comunque predisposto, in caso di presenza di minori o giovani collaboratori, un Programma di rimedio, di seguito riportato, che individua tutte le possibili azioni di rimedio da porre in atto allo scopo di promuovere la crescita psicofisica, morale ed intellettuale del minore e di assicurare adeguata protezione e sostegno agli stessi minori interessati ed alla loro comunità di provenienza.

#### **“PROCEDURA di RIMEDIO LAVORO INFANTILE”**

*Lo standard SA8000 prevede l'obbligo di redigere ed attuare una procedura in merito ai rimedi da intraprendere in caso di Lavoro infantile e di giovani lavoratori.*

*Per Lavoro infantile s'intende, qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a 16 anni (Raccomandazione ILO 146); per giovani lavoratori s'intende qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino e che non abbia ancora raggiunto i 18 anni.*

#### **Lavoro infantile**

**esperia S.p.A.**, nel caso in cui sia un bambino a richiedere lavoro, o comunque venga individuato l'impiego di un bambino, si impegna a:

- avvertire le autorità competenti;
- Allontanare il bambino dal posto di lavoro;
- Fornire un supporto economico al bambino che gli permetta di andare a scuola (pagamento rate scolastiche, libri, ecc.) e che sostituisca il guadagno perso;
- Offrire l'assunzione ad un altro membro della famiglia del bambino.

La responsabilità dei suddetti interventi è del UGR (Ufficio gestione risorse).

#### **Giovani lavoratori**

*Per i giovani lavoratori che l'azienda decidesse o fosse tenuta ad impiegare (situazioni anomale rispetto alla normale conduzione delle attività aziendali e in contravvenzione al Codice Etico aziendale), RDSA, con la collaborazione di UGR, provvederà a:*

- *Stimolare la continuazione o la ripresa degli studi, nel caso in cui questi fossero stati interrotti, al fine di garantire il completamento della formazione scolastica;*
- *Garantire un tipo di contratto di lavoro adeguato al suo stato di giovane lavoratore;*
- *Definire le mansioni del giovane lavoratore all'interno dell'organizzazione in modo da assicurarsi che:*
  - *Se studente, poiché soggetto a leggi sull'educazione obbligatoria, il lavoro non venga svolto durante le ore scolastiche, la somma delle ore di scuola, lavoro e trasporto non ecceda le 10 ore al giorno e in nessun caso lavori più di 8 ore al giorno né lavori durante l'orario notturno;*
  - *Che il giovane lavoratore non sia comunque esposto a situazioni rischiose o nocive per la salute fisica e mentale e per il suo sviluppo;*
  - *Prevedere un apposito percorso di formazione professionale che riesca a valorizzare le competenze del giovane lavoratore, arricchendone le conoscenze e le abilità per un migliore futuro inserimento nel mondo del lavoro.*

**esperia S.p.A.** s'impegna affinché i propri fornitori non utilizzino bambini nelle loro attività e qualora impieghino giovani lavoratori, ciò avvenga, tutelando il loro diritto allo studio, la loro salute, integrità e sviluppo fisico, in conformità alla legislazione vigente ed alla normativa di riferimento.

**esperia S.p.A.**, ad oggi, non si è mai trovata nella necessità di dover implementare il Programma di Rimedio in quanto non si è ancora mai presentata nessuna delle situazioni indicate nel Programma stesso.

### COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

La composizione dell'organico di **esperia S.p.A.**, suddivisa per fasce di età, è riportata nella seguente:

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO PER FASCE D'ETÀ	Totale dipendenti aggiornato marzo 2019
Fino a 17 anni	0
18-29	26
30-39	80
40-49	153
50-59	225
oltre 60 anni	110
<b>TOTALE LAVORATORI</b>	<b>597</b>

Si conferma che la maggioranza della compagine aziendale è ultracinquantenne.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

1. Non sono presenti bambini alle dipendenze di **esperia S.p.A.**
2. Durante il processo di assunzione non sono accettati documenti falsi o contraffatti.
3. Per ogni lavoratore è mantenuta una documentazione come prova verificabile dell'età.

Nel corso del 2018 gli indicatori di performance relativi al requisito LAVORO INFANTILE risultano rispettati.

Gli obiettivi pianificati per il 2018 son stati raggiunti e vengono confermati anche per l'anno 2019.

### OBIETTIVI

REQUISITO 1 – LAVORO MINORILE				
OBIETTIVO	<i>garantire il soddisfacimento del requisito anche a livello gestionale</i>			
I° TRAGUARDO	<u>Aggiornare la procedura PG11"selezione risorse" afferente al MOG231</u>			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSABILI	RISORSE	TEMPI
N° NC rilevate / N° controlli effettuati	Garantire anche a livello procedurale e gestionale il soddisfacimento del requisito e della volontà aziendale di non assumere minori mantenendo a zero il numero di NC rilevate durante le verifiche di corretta applicazione della PG11 nell'ambito dell'attività di vigilanza dell'OdV	PCDA	UGR	Dicembre 2019



## 2.2. LAVORO OBBLIGATO

---

### INTRODUZIONE

Tutte le persone che operano in azienda prestano il proprio lavoro volontariamente. L'azienda non

Ammette che il lavoro prestato dalle persone che impiega sia ottenuto dietro minaccia.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda s'impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dai loro contratti di lavoro.

L'assunzione ed i contratti di lavoro sono effettuati in conformità alla legislazione ed ai vigenti contratti nazionali di categoria, nello specifico il Contratto Collettivo Nazionale delle imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi.

### DEPOSITI

**esperia S.p.A.** non ha mai consentito e non consente che un lavoratore lasci un deposito in denaro o copie originali di documenti personali.

### GUIDA ALL'IMPIEGO

Al momento dell'assunzione, al personale neoassunto viene consegnato un fascicolo informativo denominato "Ordine di servizio"

Sul sito web aziendale [www.esperiaspa.it](http://www.esperiaspa.it), in area dedicata, sono presenti i seguenti documenti:

#### Documenti informativi:

- [Informativa Codice Etico e Codice Disciplinare](#)
- [Codice Disciplinare "CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati multiservizi"](#)
- [Informativa SA8000 dipendenti](#)
- [Visualizzare e stampare la busta Paga](#)
- [Visualizzare e stampare le Idoneità e le Analisi di Laboratorio](#)
- [Visualizzare e stampare altra documentazione prodotta dall'Ufficio del Personale tipo Attestato di Servizio, CU, etc.](#)
- [Visualizzare e Stampare Comunicazione utilizzo DPI e Comunicazione ODV](#)

### VISITE DEI FAMILIARI

I familiari dei lavoratori possano recarsi in visita presso l'azienda.

### ANTICIPI STIPENDIO

L'azienda non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti. Eventuali anticipi concessi saranno comunque evidenziati nella busta paga.

## INDICATORI DI PERFORMANCE

1. Tutte le ore di lavoro straordinario/supplementare sono volontarie; non vengono utilizzate forme di coercizione, minacce o sanzioni per costringere i lavoratori a svolgere lavoro straordinario.
2. Non ci sono restrizioni irragionevoli alla libertà di movimento del personale, se queste rispettano quanto dettato dal Contratto Collettivo.
3. Le misure di sicurezza applicate dall'organizzazione non intimoriscono i lavoratori né limitano ingiustificatamente il loro movimento.
4. Le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono in alcun modo da quelle applicate poi durante l'impiego.
5. Il personale è libero da forme di pressione, coercizione o minacce che potrebbero in qualche modo costringerlo ad accettare un lavoro o a mantenere l'impiego.

Nel corso del 2018 gli indicatori di performance relativi al requisito LAVORO OBBLIGATO risultano rispettati

### Obiettivi 2018:

#### 1. Somministrare questionario per il monitoraggio della soddisfazione del dipendente.

Raggiunto –

Sono stati somministrati 1280 questionari, i cui esiti sono riportati nella tabella seguente:

	Si	No		
1	1187	93	% non italiani	7,3
1a	24	69	% si	25,8
1b	64	29	% no	31,2
1c	19	74	% si	20,4
1d	23	70	% si	24,7
2	1185	95	% no	7,4
3	1103	177	% no	13,8
4	954	326	% no	25,5
5	328	952	% si	25,6
6	919	361	% no	28,2
7	139	1141	% si	10,9
8	845	435	% no	34,0
9	1077	203	% no	15,9
10	1126	154	% no	12,0
11	945	335	% no	26,2
12	1146	134	% no	10,5

Totale questionari = 1280

Analisi:

verranno discusse solo le percentuali superiori al 20%, dati inferiori sono da considerare fisiologici e non indicativi di uno stato di malessere/benessere.

Domanda 1.

Il 25% degli stranieri intervistati dichiara di sentirsi discriminato e accusa difficoltà

di integrazione. La maggioranza del personale straniero è però impiegato presso appalti del nord Italia, non più in forza, pertanto non è possibile effettuare indagini conoscitive. Al momento ci sono in forza solo 13 stranieri

Domanda 4.

Il 25,5% dichiara di non essere stato adeguatamente formato. Esperia sta quindi procedendo con l'esecuzione della formazione per circa 170 addetti.

Domanda 5, 6 e 7:

oltre il 25% del personale si sente sottopressione e non informato da parte del suo RC. Esperia realizzerà una sessione formativa ai propri responsabili sulle tematiche inerenti alla comunicazione e ai principi etici.

Domanda 8:

il 34% considera la distribuzione lavorativa non equa. A tal proposito Esperia, attraverso il CSS ha realizzato interviste dirette, mirate a circostanziare la negazione. All'esito delle stesse si evince che la circostanza si basa su pareri personali che non trovano riscontri oggettivi.

Domanda 11:

il 26% non ritiene adeguate le attrezzature messe a disposizione dall'Azienda. Anche in questo caso le risposte dalle interviste dirette riportano percezioni personali che non trovano riscontro.

**2. Mantenere il numero di ore supplementari a max 70 H/uomo e straordinarie a max 20 h/uomo:  
non raggiunto**

come si evince dai diagrammi in allegato per l'aspetto 8 si è avuto un parziale incremento dovuto soprattutto al personale del veneto e alla turnazione.

- Supplementari al 28% obiettivo pianificato 2018: 20 h/uomo – indicatore: 16 h/uomo – Raggiunto
- Supplementari al 30% obiettivo pianificato 2018: 70 h/uomo – indicatore: 150 h/uomo – non raggiunto
- Straordinari, obiettivo pianificato 2018: 14h/uomo – indicatore: 51 h/uomo – non raggiunto

**OBIETTIVI 2019**

**Vedi tabella Pag. seguente**

<b>REQUISITO 2</b>	<b>Lavoro obbligato</b>			
<b>OBIETTIVO 1</b>	<i>Miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti</i>			
<b>OBIETTIVO 2</b>	<i>Mantenere il numero di ore straordinarie a max 50 H/uomo e supplementari a max 150 H/uomo</i>			
<b>I° TRAGUARDO</b>	<u>ANALISI DEL TASSO DI SODDISFAZIONE DERIVANTE DALL'INDAGINE SUL CLIMA</u>			
<b>INDICATORI</b>	<b>STRATEGIA</b>	<b>RESPONSABILI</b>	<b>RISORSE</b>	<b>TEMPI</b>
1. Preposti formati/da formare	Formare i responsabili di cantiere su modalità di comunicazione, gestione del personale ed etica del lavoro	HQSSE	UGR	Giugno 2019
<b>II° TRAGUARDO</b>	<u>MONITORAGGIO ORE SUPPLEMENTARI E STRAORDINARIE</u>			
2. Nr ore oltre parametro/straordinari per operatore	Monitorare costantemente le ore supplementari e straordinarie	UGR		DIC-19

## 2.3. SALUTE E SICUREZZA

### INTRODUZIONE

La gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro è stata posta con forza al centro dell'attenzione dell'attività dell'organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre.

Questo è un requisito particolarmente significativo per l'Organizzazione e a tal fine **esperia S.p.A.** ha predisposto, implementato e fatto certificare il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza Conforme alla norma OHSAS 18001.

**esperia S.p.A.** svolge le proprie attività presso gli uffici amministrativi di Roma e Napoli, così come riportato in anagrafica e presso le strutture del Committente. L'azienda, tramite i capi cantiere, HQSSE e il CSS, mantiene attiva una costante attività di coordinamento con i singoli committenti. Tale attività prevede:

- Un costante coordinamento per l'individuazione e la valutazione dei rischi interferenziali tra **esperia S.p.A.** e propri clienti;
- La partecipazione del proprio personale alle prove di emergenza organizzate dal Committente;

Iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, danni alla salute ed altre cause di pericolo, tra le quali:

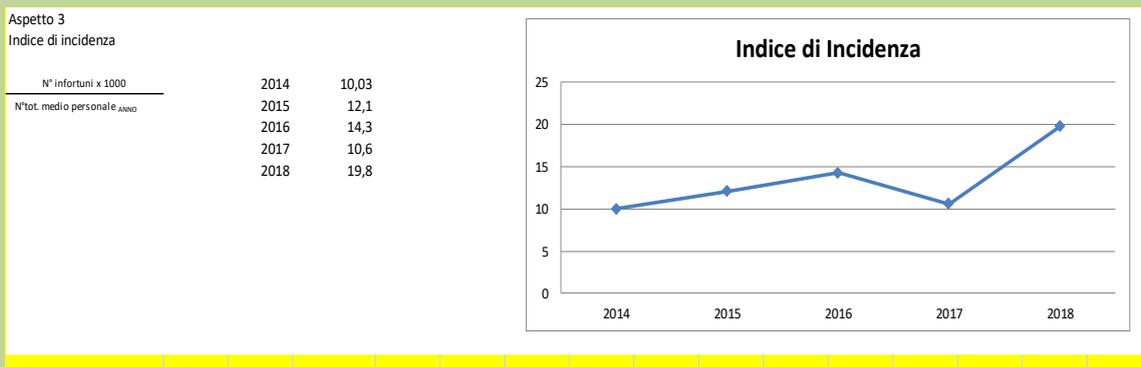
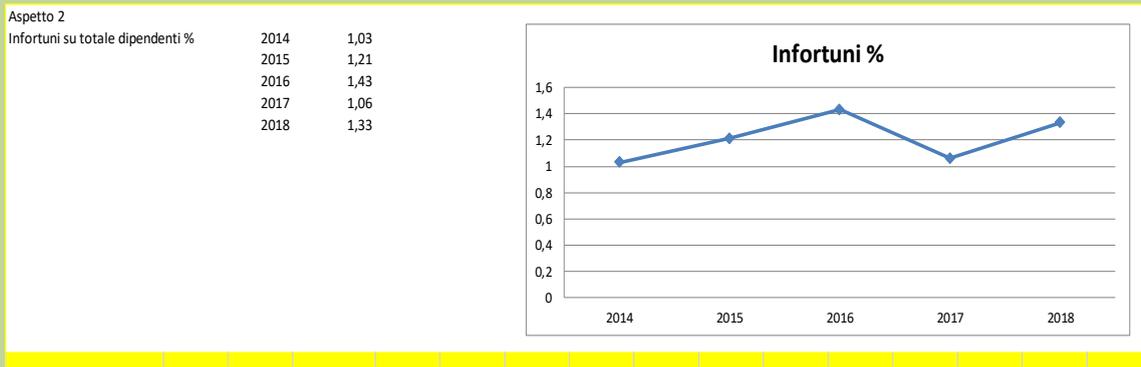
- Nomina e formazione delle figure previste dalla legislazione (RSPP, RLS; Medico competente, addetti al servizio antincendio, addetti al Primo soccorso);
- Nomina dei rappresentanti dei lavoratori per la salute e sicurezza;

- Costante attività di formazione ed informazione al personale;
- Audit interni per il controllo ed il monitoraggio dei singoli cantieri;
- Rispetto del protocollo sanitario;
- Dotazione al personale di idonei DPI;
- Definizione e simulazione del piano d'evacuazione ed antincendio presso la sede di Napoli.
- Riunioni almeno annuali tra RLS e RSPP per discutere su eventuali miglioramenti da apportare riguardo alla salute ed alla sicurezza;
- Analisi degli infortuni degli incidenti e dei mancati incidenti

In conformità alla norma SA8000:2014 **esperia S.p.A.** ha costituito il CSS (comitato sicurezza e salute) i cui compiti sono analoghi a quelli del Servizio Prevenzione e Protezione, previsto dal D. Lgs 81/08.

### INFORTUNI E MALATTIE NEI LUOGHI DI LAVORO

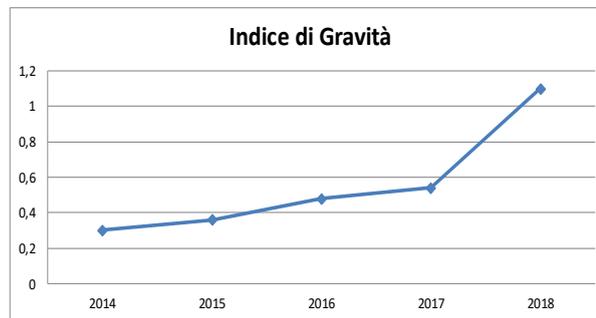
I dati di monitoraggio riportano un livello degli indici pressoché costante, come si evince dalla tabella sottostante con tendenza verso un decremento.



Aspetto 4

Indice di Gravità %

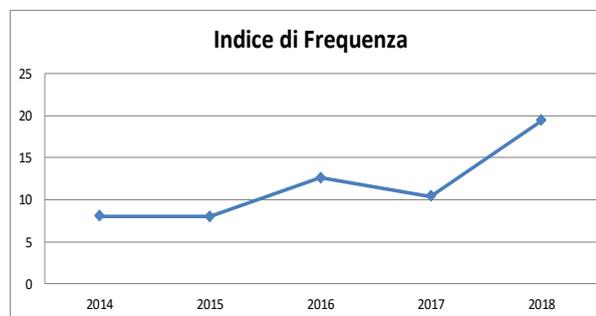
N° giorni totali infortuni x 1000	2014	0,3
Nr ore lavorate	2015	0,36
	2016	0,48
	2017	0,54
	2018	1,1



Aspetto 5

Indice di frequenza

N° infortuni x 1.000.000	2014	8,06
Nr ore lavorate	2015	8,01
	2016	12,6
	2017	10,4
	2018	19,4



## INDICATORI DI PERFORMANCE

### DOCUMENTI/LICENZE/PERMESSI/CERTIFICATI

1. Le licenze ed i permessi e/o certificati sono conservati come richiesto dalla legge e sono rinnovati al fine di mantenerli validi. Questi documenti sono emessi da un soggetto giuridico valido e riconosciuto e sono rilasciati alle organizzazioni che li detengono, indicando correttamente localizzazione, scopo e data di validità.
2. Questi documenti includono, per esempio:
  - ✓ Visura della CCIAA in corso di validità;
  - ✓ Certificati di prevenzione incendio e di conformità degli impianti elettrici, come aspetto indiretto presso la sede di Napoli;
  - ✓ Attestazione di conformità degli impianti elettrici, come aspetto indiretto presso la sede di Roma;
  - ✓ Certificati di conformità per attrezzature e macchinari presenti presso gli ambienti di lavoro e utilizzati per le attività lavorative;
  - ✓ Certificazioni di sistema di gestione.
3. È disponibile il piano di emergenza ed evacuazione presso la sede aziendale di Napoli che indica la capienza massima in rapporto alla larghezza delle vie di fuga e alle uscite di emergenza. Il piano di emergenza è soggetto a simulazione periodica.

Presso i cantieri i piani di emergenza ed evacuazione sono a cura del Committente che ne verifica l'efficacia.

### COMITATO SALUTE E SICUREZZA

1. Il comitato salute e sicurezza dispone del sistema di gestione per la sicurezza

e salute conforme alla norma OHSAS 18001 per l'identificazione, valutazione e controllo dei rischi.

2. Il Comitato è formato sulle modalità di indagine sugli incidenti, sui controlli di sicurezza nonché sulla valutazione dei rischi.
3. Il Comitato è coinvolto nelle indagini di tutti gli incidenti.

### **ERGONOMIA**

1. Vengono eseguiti controlli periodici circa l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione individuate nel DVR in merito all'ergonomia delle postazioni di lavoro.

### **FORMAZIONE**

1. Tutto il nuovo personale riceve una formazione, come indicato negli indicatori sopra descritti, come parte della sua formazione ed informazione iniziale, entro 60 giorni da quando entra a far parte dell'organizzazione;
2. Tutto il personale riceve formazione/addestramento/informazione programmata e periodica:
  - ✓ Sulle modalità di evacuazione dalla sede aziendale e dagli ambienti di lavoro;
  - ✓ Sul riconoscimento dei pericoli e delle emergenze;
  - ✓ Sull'utilizzo e la conservazione dei DPI, dei macchinari e delle attrezzature;
  - ✓ Sui rischi derivanti dalla mansione e dall'utilizzo delle attrezzature;
  - ✓ Sull'utilizzo dei prodotti chimici.
3. Il personale non autorizzato è inibito all'accesso presso la sede aziendale e all'utilizzo delle attrezzature.

### **ALTRI REQUISITI DI SICUREZZA E SALUTE**

1. Tutti gli indicatori di performance riguardanti la **gestione delle emergenze** e che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 e della legislazione vigente, sono gestiti attraverso la documentazione del SGS certificato.
2. Tutti i dispositivi di protezione individuale sono stati identificati e assegnati alle mansioni secondo quanto riportato nel DVR aziendale.
3. I luoghi di lavoro sono stati oggetto di attenta valutazione per verifica di conformità e individuazione delle misure di prevenzione e protezione. I risultati sono riportati all'interno del DVR e sono oggetto di monitoraggio e controllo secondo quanto previsto dal SGS di cui all'OHSAS 18001.
4. La manipolazione e lo stoccaggio delle sostanze chimiche e/o dei rifiuti, sono oggetto di valutazione e istruzioni specifiche al fine di garantire l'utilizzo in sicurezza.
5. Il personale che, a seguito della valutazione di cui al DVR sia esposto a rischi ritenuti significativi per la legislazione vigente è sottoposto a visite mediche pre-assuntive e/o a sorveglianza sanitaria, secondo il protocollo sanitario redatto dal Medico Competente.
6. La gestione del primo soccorso è garantita attraverso l'attuazione di specifiche istruzioni operative e sessioni formative.

Gli indicatori di performance relativi a:

- **CUCINA, CAFFETTERIA E MENSA AZIENDALI**
- **DORMITORI AZIENDALI**

## • STRUTTURE DI ASILO NIDO AZIENDALI

Non possono essere presi in considerazione poiché assenti presso le sedi di **esperia S.p.A.**



Dalla sorveglianza sanitaria emerge una situazione paragonabile a quella degli anni precedenti, con il consolidamento delle procedure per il controllo della sorveglianza sanitaria.

Gli obiettivi relativi al Bilancio Sociale 2017 risultano raggiunti con i valori degli indici inferiori a quanto indicato ad eccezione dell'indice di gravità che risentito di alcuni infortuni con gravità più elevata

REQUISITO 3 – SALUTE E SICUREZZA				
OBIETTIVO	<i>Miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute dei lavoratori</i>			
I° TRAGUARDO	<u>INDICE DI INCIDENZA anno 2018: 10</u> <u>INDICE DI FREQUENZA anno 2018: 10</u> <u>INDICE DI GRAVITA' anno 2018: 0.5</u>			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSABILI	RISORSE	TEMPI
Miglioramento Indici di incidenza, gravità e frequenza	Portare a compimento il piano di formazione aziendale	RSPP	SPP	Giugno 2019

## 2.4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

### INTRODUZIONE

L'azienda garantisce il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva a tutto il personale. **esperia S.p.A.** garantisce che questo personale non sia oggetto di discriminazione.

Tale impegno aziendale è espressamente dichiarato sia nel Codice Etico che nel MASA ed è verificabile dall'analisi delle buste paga dei dipendenti aderenti al sindacato e dalle richieste, tutte accolte, di permesso sindacale retribuito e di Assemblea Sindacale.

I rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori possono liberamente comunicare. L'azienda collabora con le committenze all'organizzazione degli incontri sindacali in ordine all'individuazione del luogo.

**esperia S.p.A.**, inoltre assicura ai propri dipendenti il tempo necessario per esercitare il diritto di adesione e partecipazione al sindacato.

### TIPOLOGIA DEI CONTRATTI AZIENDALI

A tutti i dipendenti di **esperia S.p.A.** viene applicato il contratto *Collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi.*

### LAVORATORI E SINDACATI

**esperia S.p.A.** non ha avuto alcun contenzioso in azienda in merito alla libertà

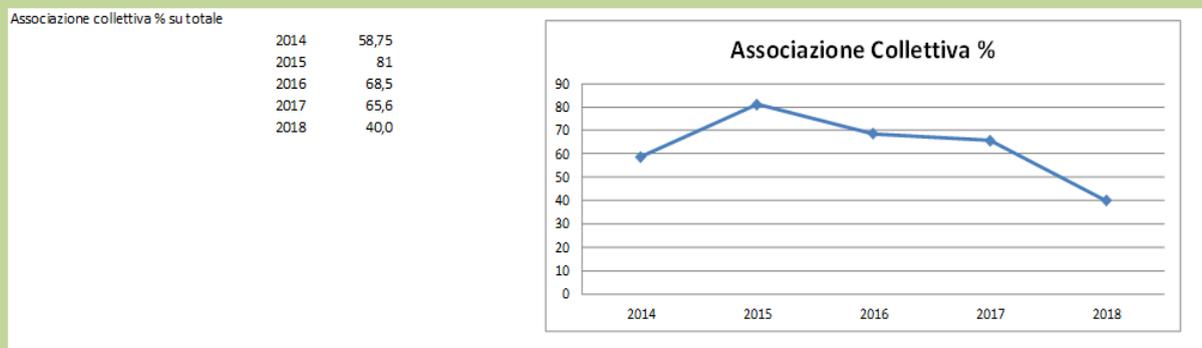
associativa e contrattazione collettiva.

Di seguito si riportano i dati del triennio che dimostrano la presenza di una forza lavoro sindacalizzata per più del 50% della forza lavoro totale, a dimostrazione del fatto non si ostacola in alcun modo tale diritto.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

Tutti gli indicatori di performance riguardanti la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 così come riportati nell'allegato alla norma SA8000, sono rispettati.

Di seguito si riporta la tabella degli indicatori in merito alla presenza sindacale all'interno della forza lavoro:



Il numero degli iscritti al sindacato è crollato. La libertà di associazione è sempre garantita lo dimostra il fatto che vengono riconosciuti sindacati con un solo iscritto. Da quanto rilevato sembra essere scemata, da parte dei dipendenti, la fiducia nelle OO.SS. I sindacati con il numero maggiore di iscritti, nell'ordine sono:

1. OR.SA. Servizi e Ambiente
2. U.G.L. IGIENE AMBIENTALE NAPOLI
3. FISASCAT CISL PALERMO-TRAPANI
4. UILTRASPORTI VENETO

Gli obiettivi riportati nel Bilancio Sociale 2018 relativi al requisito in oggetto risultano raggiunti. Si confermano indicatore e obiettivo **OBIETTIVI**

REQUISITO 4.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA				
OBIETTIVO	Mantenimento delle condizioni di diritto e di libertà con presenza sindacale inferiore al 50%			
1° TRAGUARDO	MONITORAGGIO COSTANTE			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSABILI	RISORSE	TEMPI
Nr iscritti /nr tot dipendenti	Garantire anche la presenza di sindacati piccoli	PCDA	UGR	DIC-19

## 2.5. DISCRIMINAZIONE

## INTRODUZIONE

**esperia S.p.A.** garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

Le assunzioni sono effettuate secondo la procedura PG 11 “*Selezione risorse*”

- A tutti è data la possibilità di candidarsi.
- Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi di riferimento. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.
- L’accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e responsabilità sociale e altro al fine di accrescere le competenze professionali di ciascun lavoratore.
- Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi.
- Tutto il personale al momento dell’assunzione è messo a conoscenza delle modalità per trasmettere in forma anche anonima le segnalazioni in merito a situazioni discriminatorie di cui si è oggetto o si ha conoscenza.
- I benefit aziendali, data la giovane attività aziendale non sono ancora stati gestiti ed erogati

## INDICATORI DI PERFORMANCE

Tutti gli indicatori di performance riguardanti la discriminazione che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 così come riportati nell’allegato alla norma SA8000, sono rispettati. Di seguito sono riportati i dati in merito alla suddivisione dell’organico.

### ORGANICO AZIENDALE al 01.03.2019

		
Lavoratrici donna	Cittadinanza straniera	Tempo indeterminato
262	167	597
44%	2,17%	99%

**esperia S.p.A.**, si conferma una realtà imprenditoriale caratterizzata da una forte presenza femminile, la percentuale di dipendenti stranieri è crollata dal 11% al 2 per cessazione degli appalti del nord Italia a forte compagine straniera. Si confermano i dati circa la assenza di contratti a tempo determinato.

La struttura per età dei dipendenti evidenzia l’importanza strategica e sociale di

esperia per l'elevata presenza di lavoratori over 40.

All'esito dei risultati e delle analisi condotte, per l'anno 2019 si procederà con il monitoraggio, in assenza di segnalazioni in materia di SA8000 e in virtù del Provvedimento interdittivo, non è possibile pianificare azioni diverse. Resta quindi inteso che, nell'ottica di un miglioramento del clima aziendale, necessario da quanto emerso dai questionari somministrati, si procederà con gli interventi formativi sui responsabili di cantiere.

## 2.6. PRATICHE DISCIPLINARI

### INTRODUZIONE

**esperia S.p.A.** al momento dell'assunzione consegna un fascicolo denominato "ordine di servizio" nel quale il lavoratore neo assunto viene informato circa le regole generiche, procedure, avvisi, moduli e prescrizioni applicabili.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

- Tutti i casi di azioni disciplinari sono registrati e conservati a cura dell'ufficio del personale (UGR).
- I lavoratori vengono sempre informati quando è avviato un procedimento nei loro confronti.

La gestione delle contestazioni è condotta secondo quanto previsto dai CCNL di riferimento e nei casi previsti con la collaborazione delle rappresentanze sindacali

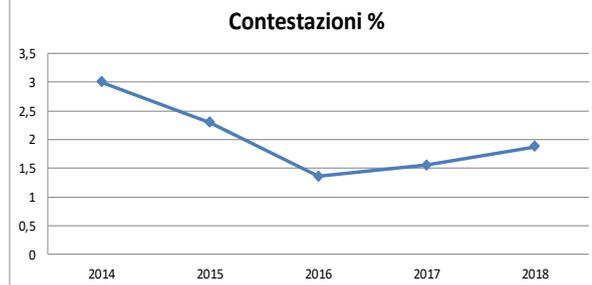
### NUMERO PRATICHE DISCIPLINARI APPLICATE

Da quanto si evidenzia nei grafici, la situazione è coerente con gli anni precedenti. Dalla documentazione esaminata si rileva che le sanzioni sono state comminate seguendo quanto detto dal CCNL di riferimento..

Non si ravvisano, visto il settore, azioni da intraprendere.

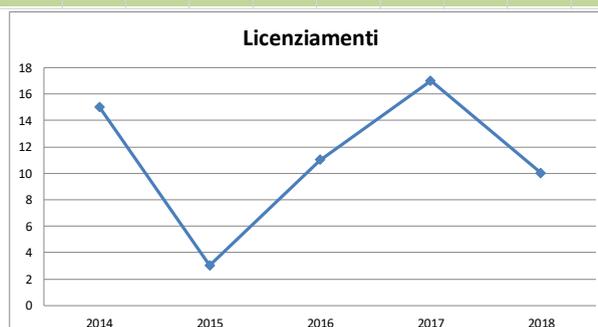
Aspetto 6  
Contestazioni % su totale

2014	3
2015	2,3
2016	1,36
2017	1,56
2018	1,88



Aspetto 6  
Licenziamenti

2014	15
2015	3
2016	11
2017	17
2018	10



## SEGNALAZIONI

Al momento dell'assunzione e nel corso della prima sessione formativa disponibile, il lavoratore viene messo a conoscenza della procedura per la segnalazione e reclami.

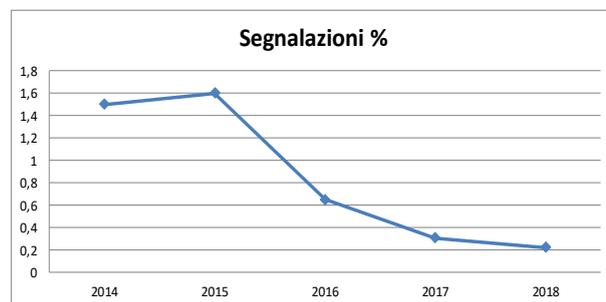
Fino ad oggi, all'esito dei monitoraggi effettuati nel corso degli anni, si ha evidenza della diffusa conoscenza da parte del lavoratore di queste modalità.

Di solito la natura delle segnalazioni non ha mai riguardato casi di discriminazione.

In tutto il corso del 2017 ci sono state 5 segnalazioni; nel corso del 2018 si registrano 3 segnalazioni.

Aspetto 1  
Segnalazioni % su totale

2014	1,5
2015	1,6
2016	0,65
2017	0,31
2018	0,23



Tutti gli indicatori di performance riguardanti le pratiche disciplinari che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 così come riportati nell'allegato alla norma SA8000, sono rispettati.

Gli obiettivi riportati nel Bilancio Sociale 2018 relativi al requisito in oggetto risultano raggiunti. Per il 2019 si confermano indicatori ed obiettivi

## OBIETTIVI

REQUISITO 6 – PRATICHE DISCIPLINARI				
OBIETTIVO	Massimo 3% - licenziamenti max 1%			
I° TRAGUARDO	<u>Monitoraggio contestazioni</u>			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSAB	RISORSE	TEMPI
N° contestazioni aperte anno / Personale al 31.12	Tenere costantemente sotto controllo le modalità di emissione e gestione delle contestazioni	UT	UGR	DIC-19
II° TRAGUARDO	<u>Monitoraggio licenziamenti</u>			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSAB	RISORSE	TEMPI
N° licenziamenti / totale dipendenti	Tenere costantemente sotto controllo le modalità gestione dei licenziamenti	PCDA	UGR	DIC-19

## 2.7. ORARIO DI LAVORO

### INTRODUZIONE

L'orario di lavoro, come in tutte le imprese di servizi, risulta particolarmente variabile per quanto concerne gli addetti operativi presso i cantieri.

Generalmente presso i cantieri sono presenti sistemi di rilevamento automatici delle presenze, in casi eccezionali, il Capo cantiere, giornalmente inseriscono i dati delle presenze degli operai sulla diaria di commessa e segnalano inoltre, le assenze per le quali hanno ricevuto la specifica comunicazione.

Per gli impiegati, presso la sede di Napoli, le presenze sono acquisite attraverso marcatempo elettronico, presso quella di Roma attraverso foglio firma.

Per quanto concerne gli straordinari, esperia S.p.A. non usufruisce degli stessi per gli operai, in quanto a copertura delle necessità operative è sufficiente l'accesso alle ore supplementari (le ore a compensazione tra il parametro orario del lavoratore e le 40 ore settimanali).

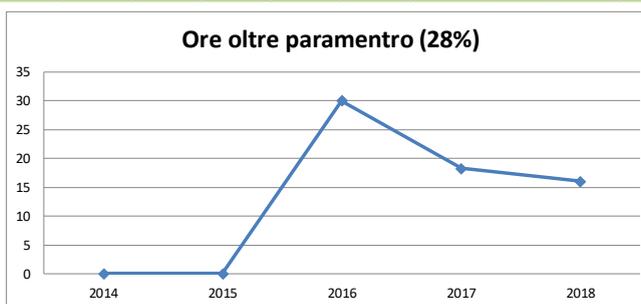
Eccezionalmente si sono avuti dei casi negli anni precedenti.

LA diminuzione di richiesta ore supplementari nel corso dell'anno 2017 è dovuto alla chiusura dell'appalto Università Federico II. Nel dato parziale del 2018 si riscontra un incremento dovuto a richieste di lavoro straordinario presso l'appalto ENI.

Aspetto 8

Ore oltre parametro (28%) su chi ha effettuato

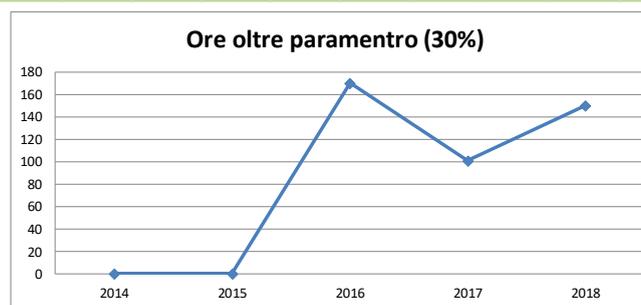
2014	0
2015	0
2016	30
2017	18,3
2018	16,0



Aspetto 8

Ore oltre parametro (30%) su chi ha effettuato

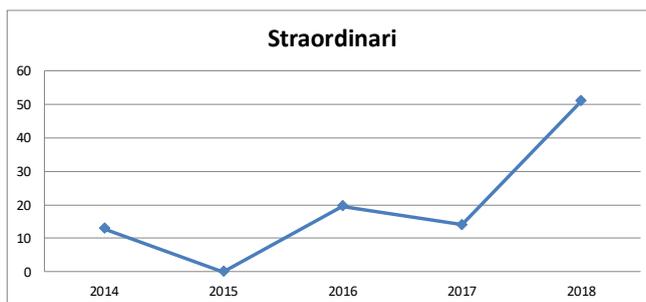
2014	0
2015	0
2016	170
2017	101,1
2018	150,0



Aspetto 8

Straordinari/uomo

2014	12,88
2015	0
2016	19,5
2017	14,0
2018	51,0



Il lavoro supplementare è effettuato in particolari circostanze tecnico organizzative

che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale o un aumento definitivo delle ore di parametro del singolo operatore.

Il lavoro supplementare in ogni modo è volontario ed è remunerato con la maggiorazione prevista dal CCNL.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

1. In fase di assunzione tutti i lavoratori vengono adeguatamente informati circa la natura dell'orario di lavoro concordato e di quelle circostanze eccezionali di mercato che possono rendere necessarie più ore di lavoro, con un preavviso sufficiente che consenta loro di adattarsi a questa situazione.
2. Sono previste specifiche modalità di registrazione delle presenze giornaliere, dei permessi e delle assenze in genere, queste sono conosciute da tutto il personale e vengono regolarmente trasmesse per la contabilizzazione delle spettanze previste dal CCNL.
3. A conferma della correttezza e della completezza delle informazioni circa le presenze, i permessi, le ferie e le ore di permesso, al lavoratore è consegnato un riepilogo sulla busta paga circa il goduto e maturato del monte ferie e dei permessi retribuiti. Si precisa che ad ogni modo il lavoratore consegna una richiesta formale in merito a ferie e permessi.
4. Non ci sono criticità in merito alle ore del monte ferie in eccesso. Per almeno un anno vengono conservate adeguate e accurate registrazioni delle ore lavorate.

Tutti gli indicatori di performance riguardanti l'orario di lavoro che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 così come riportati nell'allegato alla norma SA8000, sono rispettati.

### OBIETTIVI

REQUISITO 7 – ORARIO DI LAVORO				
OBIETTIVO	<i>Mantenimento della situazione attuale in merito all'orario di lavoro</i>			
I° TRAGUARDO	<u>MONITORAGGIO CONTINUO</u>			
INDICATORI	STRATEGIA	RESPONSABILI	RISORSE	TEMPI
N° di ore di supplementari	Monitoraggio continuo ed approvazione preventiva delle ore supplementari	RSPE	////////	DIC-19

## 2.8. RETRIBUZIONE

### INTRODUZIONE

Le retribuzioni fanno riferimento al CCNL “Servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi”.

Al momento dell'assunzione viene consegnato un ordine di servizio nel quale il lavoratore neo assunto viene informato circa la composizione della busta paga.

Attraverso il sito [www.esperiaspa.it](http://www.esperiaspa.it), il dipendente potrà inoltre, segnalare telematicamente qualsiasi anomalia risultante nel cedolino-paga (es.: Assegno Nucleo Familiare richiesto e non ancora erogato, detrazioni fiscali non corrispondenti ai carichi familiari).

## **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Tutti gli indicatori di performance riguardanti la retribuzione che dimostrano la corretta applicazione dei requisiti SA8000 così come riportati nell'allegato alla norma SA8000, sono rispettati.

I metodi quantitativi e qualitativi utilizzati in esperia S.p.A. per il calcolo salariale, sono frutto di accordi intrapresi con le OOSS in conformità a quanto stabilito dal CCNL di riferimento.

Non è ad oggi possibile individuare parametri di miglioramento circa la retribuzione

## **2.9. SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

### **Politiche Procedure e Registrazione**

**esperia S.p.A.** da tempo ha adottato politiche integrate atte a dimostrare l'impegno a rispettare tutti i requisiti delle norme di riferimento ivi compreso il rispetto dello STANDARD SA8000.

La politica è pubblicata sul sito internet aziendale e sul presente bilancio sociale ed è oggetto di sessioni formative a tutti i dipendenti e diffusa a tutte le parti interessate.

Periodicamente è verificata la comprensione di detta politica e in occasione del riesame della direzione vengono verificati le performance e il raggiungimento degli obiettivi.

### **Social Performance Team (SPT)**

All'interno del manuale SA8000 (MASA), sono definiti i compiti del SPT, la sua composizione e le responsabilità.

### **Identificazione e valutazione dei rischi**

Il SPT, ha predisposto la procedura "valutazione dei rischi SA8000", in riferimento a tutti gli elementi di SA8000 ivi compresi gli stakeholder, attribuendo una priorità alle aree di reali o potenziali non conformità allo standard.

### **Monitoraggio**

**esperia S.p.A.** attraverso il SPT, Comitato Salute e Sicurezza (CSS) e HQSSE nella persona del RDSA monitora costantemente lo stato di applicazione dello standard verificando semestralmente lo stato di avanzamento di quanto pianificato.

L'esito di questi audit è portato alla conoscenza di PCDA attraverso il Riesame della Direzione e comunque attraverso la comunicazione semestrale periodica.

Anche gli esiti di tutti gli altri monitoraggi realizzati, per esempio attraverso l'utilizzo della check list (vedi paragrafo precedente 4.2), sono oggetto di analisi periodica, formalizzata nel Riesame della Direzione.

### **Coinvolgimento interno e comunicazione**

**esperia S.p.A.**, monitora costantemente il livello di conoscenza e di comprensione dei requisiti SA8000 e di tutte le altre norme alle quali l'azienda ha volontariamente aderito, attraverso audit, questionari di gradimento e interviste dirette.

Nel corso delle attività formative effettuate e da effettuare come da pianificazione, viene data ampia diffusione circa i compiti ed il ruolo del SPT, oltre a condividere e



commentare i risultati del questionario compilato on line dai dipendenti.

#### **Gestione e risoluzione dei reclami**

Tutto il personale è a conoscenza delle modalità attraverso le quali possono essere trasmesse le segnalazioni in caso anomalie in merito ai requisiti previsti dalla SA8000 e dagli altri sistemi di gestione.

**esperia S.p.A.**, gestisce tutte le segnalazioni pervenute dando dimostrazione dell'efficacia delle informazioni impartite al personale e della volontà aziendale nella gestione etica dell'attività lavorativa.

A partire dal mese di maggio 2017 il comitato è stato sostituito dal SPT in conformità a quanto previsto dallo STANDARD SA8000.

Le segnalazioni possono essere comunicate direttamente all'azienda tramite la email: [info@esperiaspa.it](mailto:info@esperiaspa.it), all'OdV tramite email: [odv@esperiaspa.it](mailto:odv@esperiaspa.it), in forma scritta anonima alla sede aziendale, utilizzando il web accedendo direttamente alla pagina [www.ciseonweb/impresaetica.it](http://www.ciseonweb/impresaetica.it).

In ultima istanza anche al sas: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

#### **Verifiche esterne e coinvolgimento delle parti interessate**

**esperia S.p.A.** coopera pienamente con auditors esterni sia di seconda parte che di terza parte e considera questi momenti di verifica come spunti importanti di miglioramento.

Annualmente l'SPT pianifica gli audit verso i propri fornitori critici, sebbene venga richiesto a tutti i fornitori di accettare la possibilità di essere auditati.

Tutte le parti interessate saranno coinvolte nei valori di cui esperia S.p.A. è portatrice, attraverso la pubblicazione del presente documento.

#### **Azioni correttive e preventive**

Attraverso il MAS è descritta la procedura di "gestione delle non conformità, delle azioni di miglioramento correttive e preventive" **esperia S.p.A.** descrive le modalità adottate per il riconoscimento, la valutazione e la correzione delle condizioni pregiudizievoli al sistema di gestione, assegnando le responsabilità e la modulistica di supporto.

#### **Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)**

Uno degli elementi in cui **esperia S.p.A.** ha deciso di puntare è l'accesso alla formazione, lo testimonia la pianificazione già prevista per tutto il 2019.

Tutti i corsi di formazione erogati, in sede e/o presso i cantieri, sono regolarmente retribuiti.

La verifica dell'efficacia degli interventi formativi svolti è ritenuta fondamentale dall'organizzazione allo scopo di rilevare il grado di apprendimento conseguito dalle funzioni interessate e fornire indicatori utili al miglioramento delle modalità di addestramento utilizzate.

La verifica dell'efficacia avviene in aula attraverso la compilazione di un test finale e in occasione dei controlli durante l'erogazione del servizio o mediante audit.

### Gestione dei fornitori e dei subappaltatori

**esperia S.p.A.** applica la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori (comprese eventuali agenzie per l'impiego private) nonché dei subappaltatori.

La selezione dei fornitori e subappaltatori viene effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nella PQ 7.5 "Valutazione e Selezione dei Fornitori".

In particolare, per la qualifica dei nuovi fornitori o in caso di integrazione degli elementi di qualifica, il SPT provvederà in collaborazione con l'Ufficio Acquisti, provvederà a far sottoscrivere ai destinatari il "Codice di Condotta Fornitori".

Gli obiettivi riportati nel Bilancio Sociale 2018 relativi al requisito in oggetto risultano sostanzialmente raggiunti ad eccezione di quello relativo alla formazione che sarà completato entro il mese di giugno

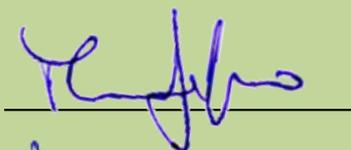
### **OBIETTIVI**

REQUISITO	8 - Retribuzione			
<b>OBIETTIVO</b>	<i>Migliorare l'implementazione del SGRS e la diffusione dei suoi principi a tutte le parti interessate</i>			
<b>1° TRAGUARDO</b>	<i>Accrescere le competenze in materia di gestione del personale</i>			
<b>INDICATORI</b>	<b>STRATEGIA</b>	<b>RESPONSABILI</b>	<b>RISORSE</b>	<b>TEMPI</b>
N° ore effettuate / ore pianificate	Completare le ore di formazione pianificate	HQSSE	Doc .Esterno	giugno. 2019

**Il Bilancio SA 8000 di esperia S.p.A è stato redatto dal RDSA (Rappresentante della Direzione SA8000, con il coinvolgimento di tutte le funzioni dell'Organizzazione, del RLSA e approvato dal Senior Manager (Presidente del CDA – Dott. Ugo De Francesco**

Redatto da:

**RDSA**



Approvato da:

**PCDA**

