

Rev. n	Data	Paragrafi Revisionati Distribuzione Controllata	Redatto RSG	Approvato DG
1	01.05.2018		Morini	Brambilla

BILANCIO RESPONSABILITA' SOCIALE SA8000:2014



INDICE

1.INTRODUZIONE	3
2.CERTIFICAZIONI	3
3.BILANCIO SOCIALE.....	3
4.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
5.DEFINIZIONI.....	4
6.POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	5
7.REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE	7
7.1.LAVORO INFANTILE	7
7.2.LAVORO FORZATO O OBBLIGATO	7
7.3.SALUTE E SICUREZZA.....	8
7.4.LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	11
7.5.DISCRIMINAZIONE	13
7.6.PROCEDURE DISCIPLINARI	14
7.7.ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE	15
8.SISTEMI DI GESTIONE.....	17
8.1.POLITICHE, PROCEDURE E REGISTRAZIONI	17
8.2.SOCIAL PERFORMANCE TEAM	18
8.3.IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI.....	18
8.4.ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	18
8.5.COINVOLGIMENTO INTERNO E COMUNICAZIONE	20
8.6.GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI.....	20
8.7.VERIFICA ESTERNA E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE	21
8.8.AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	22
8.9.PIANO DI MONITORAGGIO	22
8.10.FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE CAPACITA'	22
8.11.FORNITORI/SUBBALTATORI E SUBFORNITORI	22
8.12.RECLAMI O SUGGERIMENTI.....	23
8.13.OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	24
8.14.ADOZIONE E DIFFUSIONE	24

1. INTRODUZIONE

Lo scopo del presente documento è di individuare e valutare i rischi relativi alla responsabilità sociale a cui può essere soggetta l'organizzazione. Il documento definisce anche i criteri e le metodologie di valutazione.

Gli stessi criteri e metodi vengono utilizzati nella valutazione delle cooperative e dei subappaltatori / fornitori nell'ambito della due diligence dei fornitori prevista dalla norma SA8000.

2. CERTIFICAZIONI

Con.Service spa ha conseguito e mantenuto nel corrente anno le seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- BS OHSAS 18001:2007

3. BILANCIO SOCIALE

Il presente Bilancio SA 8000 è lo strumento di cui l'azienda ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire alle parti interessate ed a chiunque abbia curiosità, un mezzo sintetico di evidenziazione del rispetto dei singoli requisiti della Norma SA 8000 adottata in azienda nella versione SA8000:2014.

La redazione del Bilancio SA 8000 avviene con cadenza annuale, così da evidenziare l'andamento temporale dei parametri interni presi in considerazione e del loro confronto con valori esterni medi presi come riferimento.

Il Bilancio SA 8000 è sottoscritto dalle seguenti figure:

- dal Rappresentante della DG
- dal Rappresentante per la Responsabilità Sociale dei Lavoratore

Il Bilancio SA 8000 è reso disponibile alle parti interessate ed al pubblico attraverso la sua libera consultazione sul server aziendale e sul sito.

4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente documento è fornire una relazione, volontaria e verificabile, su come Con.Service valorizza e tutela tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e influenza, che realizza per essa servizi, includendo il personale impiegato dalla stessa e dai suoi fornitori, subappaltatori, subfornitori.

Il documento è primariamente basato sulle leggi nazionali, oltre che sulle norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro. Per raggiungere la conformità allo Standard, Con.Service dispone di un adeguato ed efficace Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza integrato.

Il sistema di gestione è la mappa operativa che permette alla società Con.Service di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, una piena e sostenibile conformità alla norma SA8000, nota anche come "Performance Sociale". Nell'applicazione dell'elemento sistema di gestione, la priorità

richiesta è che durante il processo di adeguamento agli elementi dello Standard sia creata, strutturata e mantenuta attiva una partecipazione congiunta dei lavoratori e del management. Questo è particolarmente importante per identificare e correggere le non-conformità e assicurare il mantenimento della conformità.

5. DEFINIZIONI

Definizione di:

Azienda: il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della norma SA8000, incluso tutto il personale assunto dall'azienda.

Bambino: Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.

Lavoro infantile: Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata.

Contratto collettivo: Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra Con.Service ed una o più organizzazioni dei lavoratori.

Azione correttiva: Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

Lavoro forzato o obbligato: Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

Tratta di essere umani: Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.

Parti interessate: Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività di Con.Service.

Salario dignitoso: La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.

Non-conformità: Non soddisfacimento di un requisito

Organizzazione: Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le organizzazioni includono: imprese, società, aziende agricole, piantagioni, cooperative, ONG e istituzioni governative.

Personale: Tutti gli individui dipendenti da Con.Service o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle

pulizie

Lavoratore: Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

Agenzia per l'impiego privata: Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:

- incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
- impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.

Azioni di rimedio per il lavoro infantile: Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.

Valutazione del rischio: Un processo per identificare le politiche e le prassi di Con.Service inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.

Rappresentante dei lavoratori SA8000: rappresentante liberamente eletto dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il rappresentante della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Il rappresentante è eletto liberamente dai lavoratori; non è membro di sindacato in quanto non ha individuato un rappresentante.

Performance sociale: Il raggiungimento da parte di Con.Service, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.

Coinvolgimento delle parti interessate: La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: Con.Service, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali.

Fornitore/subappaltatore: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente a Con.Service beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per l'erogazione dei beni e servizi di Con.Service

Sub-fornitore: Qualunque ente o individuo nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi della Con.Service o di un suo fornitore

Organizzazione dei lavoratori: Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

Giovane lavoratore: Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

6. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

CON.SERVICE spa ritiene di grande importanza l'aspetto sociale dell'impresa e della responsabilità che ne derivano

Per questo la società opera nell'ottica della salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori

Questo documento è di proprietà CON.SERVICE s.p.a. E' vietata la riproduzione anche parziale e la consegna a terzi.

l'impegno nella responsabilità sociale.

CON.SERVICE spa persegue al proprio interno, sia nel proprio operare quotidiano che in prospettiva strategica, la piena realizzazione dei requisiti richiesti dalla Norma SA8000 (Social Accountability).

E' ferma convinzione della nostra società l'importanza di una corretta e trasparente gestione del proprio "patrimonio umano" e la sensibilizzazione della Direzione, dei fornitori, del personale dipendente e delle aziende consorziate, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale stabiliti nella Norma SA8000 (Social Accountability), impegnandosi a:

- Non utilizzare lavoro infantile o lavoro obbligato
- Rispettare la normativa vigente nazionale, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO – International Labour Organization e l'ONU - United Nations Organization;
- Rispettare la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva
- Contrastare ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- Condannare tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale
- Applicare in modo completo ed imparziale il contratto collettivo nazionale di lavoro a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi
- Garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate
- Promuovere e migliorare le condizioni di sicurezza e di benessere fisico e psichico dei propri collaboratori con azioni sia preventive che correttive;
- Coinvolgere tutti i fornitori di beni, attività e servizi ed il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale conformandosi a tutti i requisiti della norma di riferimento;
- Sviluppare ed estendere i processi di informazione, comunicazione, formazione ed addestramento e promuovere il dialogo con le parti interessate, per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema integrato aziendale

CON.SERVICE spa si impegna affinché la politica della Responsabilità Sociale venga attuata, monitorata e sostenuta attraverso l'implementazione di un Sistema di gestione contenente le relative attività e responsabilità e venga definita nell'ambito del Riesame della Direzione e comunicata ai responsabili di funzione ed al personale coinvolto, nonché a tutti i soggetti interessati dall'attività. La Direzione garantisce la documentazione, l'implementazione, la conservazione e l'efficace comunicazione a tutto il personale del proprio Sistema di Gestione per la responsabilità sociale e dei risultati conseguiti..

7. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE

7.1. LAVORO INFANTILE E MINORILE

Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nel ciclo produttivo.

E' proibito l'impiego di persone di età inferiore a 18 anni, in quanto il lavoro li distoglie dal frequentare la scuola o comunque non permette loro di disporre del tempo libero per attività ricreative o per giocare. Nel caso in cui Con.Service dovesse trovare a lavorare giovani lavoratori deve assicurare loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti non superi le 10 ore al giorno. L'impiego di manodopera minorile non deve comunque rappresentare un mezzo di sfruttamento economico, non deve esporli a rischi relativi alla loro salute e sicurezza, né attentare al loro sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.

Con.Service non ricorre né dà sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e minorile, come sopra definito.

Con.Service si impegna in tal caso a non esporre tali giovani lavoratori a situazioni rischiose o nocive per la loro salute fisica e mentale e per il loro sviluppo, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro.

Con.Service rispetta quanto definito nel CCNL italiano e dalle legislazioni internazionali.

Situazione Aziendale

In Azienda non esistono lavoratori di età inferiore ai 18 anni. L'età media risulta essere di 47 anni. Le attività legate a Con.Service escludono utilizzo di lavoro infantile e giovanile.

CCNL Terziario	2017	2018
N° dip	2	2
Età media	47.5 anni	48.5 anni
N° minori	0	0

7.2. LAVORO FORZATO O OBBLIGATO

Rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o obbligato.

E' proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni, incluso il personale detenuto nelle prigioni.

Con.Service non ricorre né dà sostegno all'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, incluso il lavoro nelle prigioni, non trattiene documenti d'identità in originale e non richiede al personale di pagare "depositi" all'inizio del rapporto di lavoro. Il lavoro svolto da tutto il personale impiegato in Azienda è assolutamente volontario, nessuno è vittima di minacce o altre intimidazioni che lo costringano in qualunque modo a prestare la propria attività per l'Azienda.

.....
 Questo documento è di proprietà CON.SERVICE s.p.a. E' vietata la riproduzione anche parziale e la consegna a terzi.

Non sono effettuate trattenute arbitrarie sugli stipendi dei dipendenti se non nei casi previsti per legge o a fronte di causali volontarie comunicate dal lavoratore (per es. trattenute sindacali, fondi pensionistici ecc).

Né Con.Service né alcun altro ente che fornisca manodopera a Con.Service trattiene una qualsiasi parte di salario, indennità retributive, proprietà o documenti del personale, al fine di obbligarlo a continuare a lavorare per Con.Service stessa. L'Amministrazione richiede al lavoratore la documentazione necessaria ai fini degli adempimenti ordinari quali per es. carta d'identità (e ne trattiene copia), codice fiscale, stato di famiglia, permesso di soggiorno (se extra-comunitario), coordinate bancarie, modulo per deduzioni d'imposta, modulo per destinazione TFR. Con.Service assicura che non ci saranno commissioni o costi relativi all'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori.

Il personale ha il diritto di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa standard, ed è libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone ragionevole preavviso al datore di lavoro. Nel contratto di lavoro viene fatto rimando a quanto previsto nel contratto collettivo di lavoro nazionale (CCNL Commercio) per quanto attiene le modalità per dare le dimissioni. Né Con.Service, né alcun altro ente che fornisca manodopera a Con.Service, ricorrere o dà sostegno alla tratta di esseri umani.

Situazione Aziendale

L'azienda non adotta nessun sistema coercitivo per far eseguire lavori/operatività/mansioni ai propri dipendenti.

Con.Service rispetta sia quanto definito da CCNL italiano, lo statuto dei lavoratori.

Con.Service definisce per ogni dipendente ruolo e mansione, nonché orari di lavoro.

Con.Service informa il dipendente in merito al rapporto di lavoro, contratto e termini relativi.

CCNL Commercio	2016	2017	2018
A	-	0 h	0 h
B	-	0 h	0 h
C	-	427.6 h	470.7 h

* : dati non disponibili

A : media ore supplementari svolte per persona

B : media ore straordinarie svolte per persona

C : media ore permessi residui

7.3. SALUTE E SICUREZZA

Diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro

Con.Service mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad

Questo documento è di proprietà CON.SERVICE s.p.a. E' vietata la riproduzione anche parziale e la consegna a terzi.

una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato. Con.Service ha nominato un Rappresentante Salute e Sicurezza che ha il compito di supervisionare le prescrizioni previste dalla valutazione dei rischi.

Con.Service garantisce un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adotta misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro. Riduce o elimina, per quanto ragionevolmente possibile, le cause di tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, tenendo presenti lo stato delle conoscenze prevalenti del settore ed ogni specifico rischio.

Con.Service pone la salute e la sicurezza dei suoi lavoratori tra i suoi obiettivi primari; tale attenzione è comprovata dall'impegno dell'Azienda di porre in essere tutto quanto è previsto in tale materia dal T.U.81/08 e s.m.i.

Con.Service valuta tutti i rischi del luogo di lavoro per le lavoratrici puerpere, in gravidanza e in allattamento, compresi quelli legati alla loro mansione lavorativa, al fine di garantire che siano prese tutte le misure ragionevoli per eliminare o ridurre qualsiasi rischio per la loro salute e sicurezza. Sono state ovviamente adottate tutte le misure relative alla salute e sicurezza dei lavoratori in conformità al T.U. 81/2008, e poste le basi per un suo effettivo controllo gestionale.

Per l'azienda è in essere un SGS BS OHSAS 18001:2007. I documenti inerenti la Sicurezza risultano aggiornati.

Laddove Con.Service non sia in grado di ridurre o eliminare efficacemente le cause di ogni rischio nel luogo di lavoro, fornisce al personale, a seconda delle necessità, appropriati dispositivi di protezione individuale a proprie spese.

Nel caso di infortunio sul lavoro, Con.Service fornisce il primo soccorso e assiste il lavoratore affinché riceva le conseguenti cure mediche.

In caso di mansione sottoposta a sorveglianza sanitaria, vengono effettuate le visite periodiche da parte del Medico competente, inclusa una visita oculistica specialistica per tutti coloro che utilizzano videoterminali. Non si sono rilevati casi di non idoneità nel ricoprire le mansioni assegnate.

Con.Service ha nominato il geom. Molinari Stefano quale RSPP, responsabile di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale e di applicare i requisiti di salute e sicurezza previsti nel presente Standard.

Con.Service assicura a tutto il personale una formazione periodica ed efficace su salute e sicurezza, incluse istruzioni sul luogo di lavoro e, ove necessario, istruzioni specifiche per la mansione svolta. Tale formazione viene ripetuta per il personale nuovo o assegnato a nuove mansioni, nonché in caso di incidenti e quando i cambiamenti tecnologici e/o l'introduzione di nuovi macchinari presentino nuovi rischi per la salute e la sicurezza del personale. La formazione riguardante la salute e sicurezza viene normalmente svolta, sia in fase di assunzione che per gli aggiornamenti. La gestione della formazione è regolata, nei Sistemi di Gestione applicati e certificati, correttamente con procedura PSG17.

Con.Service ha stabilito nel proprio DVR procedure documentate per individuare, prevenire, ridurre, eliminare o in ultima analisi fronteggiare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza del personale.

Con.Service conserva registrazioni scritte di tutti gli incidenti che si verificano nei luoghi di lavoro e in tutte le strutture messe a disposizione da Con.Service, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

Con.Service garantisce a tutto il personale libero accesso a bagni puliti e acqua potabile.

È garantito il rimborso pasto ma non refettorio. Tutto il personale ha il diritto di allontanarsi dal lavoro in caso di imminente e grave pericolo, senza chiedere il permesso a Con.Service.

È stato nominato il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza; per tale figura è stato previsto il percorso formativo previsto dal T.U.81/2008; inoltre tale figura verrà coinvolta in un gruppo di lavoro per l'analisi del fenomeno infortunistico secondo indirizzi dettati dal SGS 18001 in termini di partecipazione e consultazione.

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Premesso che si ottempera alle disposizioni legislative del TU 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, sulla base delle azioni di adeguamento/miglioramento della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro è redatto il documento di analisi del rischio se necessario all'interno del riesame annuale è individuato un piano di azioni per migliorare lo stato di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Sono disponibili e consultabili documenti richiesti dalla normativa in vigore in materia di Salute e Sicurezza dei lavoratori.

INFORTUNI

RSPP, RSG e RLS effettuano l'analisi degli infortuni per valutare le motivazioni degli infortuni, l'analisi dei mancati infortuni cercando metodi per prevenire e di conseguenza ridurre il numero degli infortuni rispetto a quelli verificatisi nel corso dell'anno precedente. Per quanto riguarda l'analisi degli aspetti infortunistici in Azienda, è disponibile estratto dal Documento di Valutazione dei Rischi il rapporto della comparazione dell'analisi del fenomeno infortunistico relativo agli anni scorsi. La gestione degli infortuni risulta implementata a sistema BS OHSAS 18001.

MALATTIE

Con.Service, per la retribuzione delle malattie, attua quanto previsto dalla legislazione vigente.

ATTIVITA' DI PREVENZIONE E FORMAZIONE

I nuovi assunti ricevono percorso didattico/informativo predisposto secondo normativa in materia di sicurezza e salute e su aspetti comportamentali da tenere nello svolgimento del proprio lavoro. Sono pianificati momenti di formazione/informazione ed addestramento di tutto il personale secondo quanto previsto dalle normative vigenti (Accordi Stato Regioni 2011 e 2012) e TU

81/2008, oltre alle visite mediche previste per la mansione specifica.

Situazione Aziendale

Nel 2018 non c'è stato nessun infortunio.

2015	
A	0

2016	
A	0

2017	
A	0

2018	
A	0

* : dati non disponibili

A : n° infortuni sul lavoro

Indice infortunistico	2016	2017*	2018*	Valori di riferimento
Indice di incidenza	0	0	0	6.03
Indice di frequenza	0	0	0	51.4
Indice di gravità	0	0	0	2.27
Durata media	0	0	0	28

7.4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva.

Con.Service non ostacola l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati ai suoi dipendenti. I rappresentanti sindacali non sono e non saranno discriminati e sarà promossa la contrattazione collettiva.

L'Azienda rispetta il diritto di tutto il personale di aderire liberamente ai sindacati ed il diritto alla contrattazione collettiva.

Tutto il personale ha il diritto di formare, partecipare a, ed organizzare, sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con Con.Service. Con.Service rispetta questo diritto, e informa efficacemente il personale del fatto che esso può liberamente aderire a qualsiasi organizzazione dei lavoratori di propria scelta, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni da parte di Con.Service.

Con.Service non interferisce in alcun modo nella formazione, nel funzionamento o nella gestione delle suddette organizzazioni dei lavoratori o nel processo di contrattazione collettiva.

Con.Service permette ai lavoratori di eleggere liberamente propri rappresentanti.

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI SA8000

Il giorno 07/11/2017 si sono svolte le elezioni del rappresentate dei lavoratori SA8000.

È stata eletta la sig.ra Bertuccioli Valentina con 2 preferenze su 2 preferenze espresse e su un totale di 2 dipendenti votanti.

La Direzione avvierà il rappresentante dei lavoratori ad un corso per rappresentante dei lavoratori SA8000 organizzato da Ente accreditato entro fine anno.

Saranno organizzati entro fine anno percorsi formativi per tutti i lavoratori sullo standard SA8000.

Con.Service garantisce che i membri del sindacato, i rappresentanti dei lavoratori e il personale impegnato nell'organizzare i lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione o ritorsione per il fatto di essere membri del sindacato, o rappresentanti dei lavoratori, o essere impegnati nell'organizzare i lavoratori, e garantisce che tali rappresentanti possano avere contatti con i propri iscritti nel luogo di lavoro. Non sono presenti rappresentanti sindacali. Nessun dipendente è attualmente iscritto a sindacato.

Con.Service continua ad attuare sulla base delle normative legislative vigenti la libertà di associazione e la presenza di rappresentanti sindacali sui luoghi di lavoro; quindi non trova necessario porsi obiettivi ulteriori in merito.

Le copie dei contratti e accordi sindacali sono a disposizione presso ufficio personale (fermo restano il rispetto della legge sulla privacy per quanto riguarda i primi) di tutti i dipendenti di Con.Service .

Copie contratti collettivi sono distribuiti a tutti i dipendenti su server cartella dedicata SISTEMA SA8000. Presso l'Ufficio Personale sono a disposizione le registrazioni di eventuali vertenze, cause, motivazioni e sanzioni.

Presso l'Ufficio Personale ci sono i fascicoli di ogni dipendente in merito a orari di lavoro, mansione e salario.

AZIONI POSITIVE

Con.Service mette a disposizione dei propri dipendenti spazi per riunioni, materiale software ed hardware, strumenti informatici (pc, ipad, iphone, smartphone) ed attrezzature aziendali gestite e registrate su software gestionale, anche per uso personale.

È prassi consolidata lo svolgimento annuale di cene aziendali.

E' a Sistema di Gestione la procedura per la gestione della comunicazione interna ed esterna.

E' prevista la gestione della consultazione e della partecipazione. Ai lavoratori è assicurato il rimborso spese per pausa pranzo.

SINDACALIZZAZIONE

La sindacalizzazione nonostante la piena libertà di associazione è limitata. Presso ufficio personale dati aggiornati inerenti la stessa.

PERMESSI SINDACALI

E' garantito l'utilizzo di permessi sindacali.

CONTENZIOSI IN AZIENDA

Non risultano a registrazione predisposta né PRATICHE Disciplinari, né vertenze. Ogni contenzioso

con l'azienda è correttamente gestito dall'Ufficio Personale e registrato su file specifico.

ORE DI SCIOPERO

Non sono state effettuate nel corso degli anni precedenti ore di sciopero

Situazione Aziendale

La Direzione avvierà il rappresentante dei lavoratori ad un corso per rappresentante dei lavoratori SA8000 organizzato da Ente accreditato entro fine 2019.

2015	
A	0
B	0

2016	
A	0
B	0

2017	
A	0
B	0

2018	
A	0
B	0

* : dati non disponibili

A : n° ore di sciopero effettuate

B : n° contenziosi/conciliazioni

7.5. DISCRIMINAZIONE

Con.Service per l'assunzione del proprio personale non pone alcuna restrizione relativa a sesso, razza, ceto o religione o affinità politica.

A tal proposito Con.Service opera una politica di estrema collaborazione con eventuali collaboratori che richiedono effettuino specifiche richieste in merito. Ove e quando possibile vengono concordate con il dipendente/i come gestire le richieste stesse. Durante la selezione/colloqui di lavoro verifica l'attinenza e le capacità del candidato/a svolgere la mansione oggetto del colloquio.

Con.Service non ricorre o dà sostegno ad alcuna forma di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori, garantisce le pari opportunità a tutti i dipendenti e non attua né permette interferenze nella loro vita privata o religiosa, nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, né favorisce comunque alcun tipo di discriminazione in base a razza, ceto, casta, origine nazionale, territoriale o sociale, stato civile, nascita, religione, disabilità, genere, responsabilità familiari, opinioni politiche, appartenenza sindacale, età o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

CESSAZIONI/ASSUNZIONI

Con.Service non interferisce con l'esercizio dei diritti del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare esigenze, connessi a razza, origine nazionale o sociale, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, appartenenza sindacale, opinioni politiche o a qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

Presenza femminile: La presenza femminile in Azienda è preponderante. La presenza femminile in azienda non è quindi limitata in alcun modo Con.Service.

Nel corso del 2016 la presenza femminile risulta pari a circa il 100%.

Extracomunitari: attualmente sono presenti lavoratori extracomunitari.

Disabili e categorie protette: non sono presenti lavoratori di tale categoria.

Con.Service non permette alcun comportamento che sia minaccioso, offensivo tra lavoratori e tra lavoratori e Azienda, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, nei luoghi di lavoro e altre strutture messe a disposizione da Con.Service., indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

Con.Service non sottopone in alcun caso il personale a test di gravidanza o di verginità.

Nel corso del 2017 è stata assunta a tempo determinato per 8 mesi un'ulteriore risorsa a sostituzione di un'addetta che a seguito di un infortunio in itinere si è dovuta assentare dal luogo di lavoro per tale tempo.

PARITA' DI SALARIO E DISCRIMINAZIONE

Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna e assenza di discriminazione.

E' vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione. E' vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, l'età, la religione, l'opinione politica, la nazionalità o la classe sociale.

Situazione Aziendale

In azienda sono impiegate 2 donne su 2 dipendenti.

Non si rilevano denunce per discriminazioni.

Per le assunzioni/cessazioni: nel corso del 2016 sono avvenute 0 cessazione e 0 assunzioni.

CCNL Commercio	2015	2016	2017	2018
A	100 %	100 %	100 %	100 %
B	50 %	50 %	50 %	50 %

* : dati non disponibili

A : percentuale lavoratrici donne

B : percentuale lavoratori comunitari

7.6. PROCEDURE DISCIPLINARI

Con.Service tratta tutto il personale con dignità e rispetto. Non utilizza o tollera l'utilizzo di punizioni

.....
 Questo documento è di proprietà CON.SERVICE s.p.a. E' vietata la riproduzione anche parziale e la consegna a terzi.

corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale. Non sono permessi trattamenti duri o inumani.

Con.Service non applica in alcun modo e caso pratiche coercitive sia fisiche che mentali sui propri dipendenti. Con.Service applica nella gestione del proprio personale il metodo della Nice Company, dove ogni dipendente/collaboratore viene ascoltato e possibilmente aiutato nella risoluzione di ogni caso, al fine migliorare il clima aziendale nel pieno rispetto della persona.

Con.Service non attua la politica di riduzione del salario come attuazione di provvedimenti disciplinari per la risoluzione di un'eventuale contenzioso.

Per quanto riguarda le eventuali infrazioni nelle quali un collaboratore può incorrere e le relative sanzioni, Con.Service si basa sulla gestione delle stesse sulla vigente legislazione /CCNL di settore.

Situazione Aziendale

In Con.Service risultano n. 0 pratiche disciplinari concluse.

2015		2016		2017		2018	
A	0	A	0	A	0	A	0
B	0	B	0	B	0	B	0
C	0	C	0	C	0	C	0

A : azioni disciplinari

B : totale sanzioni disciplinari

C : n° licenziamenti per giusta causa a seguito di azione disciplinare

7.7. ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE

L'analisi del numero delle ore di straordinario a persona non ha rilevato discrepanze rispetto alla contrattazione nazionale.

Con.Service garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia più che sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia. Il lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, compreso lo straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso verrà garantito almeno 1 giorno di riposo alla settimana.

Con.Service rispetta il diritto del personale ad un salario dignitoso, e garantisce che la retribuzione pagata per una settimana lavorativa normale, straordinari esclusi, corrisponda sempre al Contratto collettivo. Le retribuzioni sono sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale anzi mediamente superiori a quanto prescritto dal CCNL e forniscono un qualche guadagno discrezionale; i parametri sono allineati a quanto prescritto dal medesimo.

Con.Service non applica trattenute sul salario per motivi disciplinari. Le eccezioni a questa regola si applicano unicamente ove tali trattenute siano previste dalle norme e dal Contratto collettivo nazionale.

Con.Service garantisce che la composizione dei salari e delle indennità dei lavoratori siano dettagliate chiaramente e regolarmente in forma scritta per ogni periodo di paga.

Con.Service inoltre garantisce che i salari e le indennità siano corrisposti in conformità alla legge e in modo comodo per i lavoratori, ma in nessuna circostanza ritardati o limitati con metodi quali voucher, coupon o pagherò cambiari. I versamenti degli stipendi vengono tramite bonifico bancario possibilmente con valuta nell'intorno del 10 del mese successivo, in relazione anche alle disposizioni del sistema bancario. Tutto il lavoro straordinario è retribuito con una maggiorazione, come definito dalla legge nazionale o dalla contrattazione collettiva.

Con.Service non utilizza accordi contrattuali di "sola manodopera", contratti consecutivi a breve termine e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi, volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla legislazione e dalle normative applicabili in materia di lavoro e sicurezza sociale. Al fine di garantire a tutti i dipendenti la possibilità di consumare un pasto adeguato, siano essi residenti vicino o lontano dall'azienda, Con.Service riconosce un ticket come buono pasto.

Con.Service attua come minima retribuzione, per ogni mansione svolta, quella indicata nel CCNL adottato. Con.Service sulla lettera di assunzione di ogni singolo dipendente indica il compenso relativo alla mansione/attività richiesta.

Ogni lavoratore riceve il proprio salario su cedola paga riportante data di assunzione, codice posizione INPS, categoria di inquadramento e contratto di appartenenza, nonché altre informazioni che danno tracciabilità della posizione di occupazione del dipendente stesso.

Con.Service si rende disponibile, nel caso siano presenti sul cedolino paga informazioni non chiare al dipendente, a fornire mezzi/spiegazioni che rendano chiari tutti i dati riportati sulla stessa, siano essi di natura economica sia amministrativa.

Con.Service, elargisce la retribuzione al dipendente, senza che lo stesso, per poterne beneficiare abbia alcun costo aggiunto. Lo straordinario è volontario dei singoli lavoratori sulla base delle esigenze aziendali. Attualmente non esiste alcun reclamo o segnalazione per imposizione aziendale di lavoro straordinario.

In sede di Riesame nell'analisi degli Indicatori saranno fatte appropriate valutazioni in base all'andamento dei dati relativi a:

- ore medie annue straordinarie;
- ore medie di straordinario per mansione.

Situazione Aziendale

Per Con.Service il rapporto tra ore straordinarie effettuate e numero di dipendenti è monitorato nel Bilancio SISTEMA SA8000.

La durata dell'attività lavorativa è fissata, come da contratto, disponibile presso uffici, in 40 ore settimanali.

Entrambe le lavoratrici usufruiscono del Bonus Renzi.

CCNL Commercio	2015	2016	2017	2018
A	100 %	100 %	100 %	100 %
B	0 %	0 %	0 %	0 %

* : dati non disponibili

A : percentuale contratti a tempo indeterminato

B : percentuale lavoratori part time

8. SISTEMI DI GESTIONE

8.1. POLITICHE, PROCEDURE E REGISTRAZIONI

La Direzione Generale ha definito una Politica scritta per informare il personale di aver scelto di rispettare lo Standard SA8000.

La Società conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e in SA8000, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia da perseguire congiuntamente al successo dell'impresa.

Uno degli obiettivi primari di Con.Service è la valorizzazione della Società stessa e la creazione di valore per le aziende consociate, garantendo al contempo la tutela delle aspettative dei propri clienti e del lavoro dei propri dipendenti.

La politica include l'impegno di Con.Service ad adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e a rispettare gli strumenti internazionali come elencati nella precedente sezione sugli Elementi Normativi. Essa inoltre impegna Con.Service a essere conforme con: le leggi nazionali, le altre leggi applicabili e gli altri requisiti sottoscritti.

Nel perseguire tale obiettivo la Società si attiene ai seguenti principi generali di comportamento: rispetto delle leggi e dei regolamenti, correttezza ed onestà, imparzialità, professionalità e valorizzazione delle risorse umane, riservatezza, trasparenza e completezza dell'informazione, protezione della salute, tutela ambientale, diligenza e buona fede. A tal fine, l'azienda si è dotata di un Regolamento aziendale interno al fine di dare maggiore trasparenza ai comportamenti da tenersi in azienda da parte di tutti i dipendenti.

La politica e lo Standard SA8000 sono esposti in bacheca aziendale, in modo chiaro e visibile, messa a disposizione da Con.Service. L'azienda sviluppa politiche e procedure per applicare lo Standard SA8000. A questo scopo sono indirizzate le strategie Aziendali e le conseguenti condotte operative, ispirate all'efficienza nell'impiego delle risorse. La Società, nell'ambito della certificazione SA8000, intesa come modello di Responsabilità Sociale, si è posta l'obiettivo di dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo del proprio Sistema di responsabilità sociale.

Tali politiche e procedure sono comunicate in modo efficace e rese disponibili al personale in tutte le lingue appropriate, attualmente in italiano. Le stesse informazioni devono essere inoltre

condivise in modo trasparente con i clienti, i fornitori, i subappaltatori e i sub-fornitori.

Con.Service mantiene appropriate registrazioni per dimostrare la conformità e l'applicazione dello Standard SA8000, inclusi i requisiti del sistema di gestione contenuti in questo elemento. Le relative registrazioni devono essere conservate e riassunte in forma scritta o verbale al rappresentante dei lavoratori SA8000. L'azienda è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza. Il sistema di gestione SA8000 fa quindi riferimento a tale documentazione per tutto quanto concerne gli aspetti relativi a Con.Service. Gli adempimenti delle specifiche richieste della norma SA8000 sono contenuti e/o allegati alle procedure esistenti. I documenti sono pertanto assoggettati alle medesime modalità di gestione. Sono in essere collegamenti anche con SGS BS OHSAS 18001:2014

Con.Service conduce con regolarità annuale un Riesame di direzione della propria politica di responsabilità sociale, delle altre politiche e procedure adottate per applicare lo Standard e dei risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo.

Con.Service, rende pubblica su sito aziendale la propria politica, con modalità e forma efficaci per le parti interessate.

8.2. SOCIAL PERFORMANCE TEAM

Nel 2017 è stato costituito il Social Performance Team (SPT), partecipante al Riesame, per applicare tutti gli elementi di SA8000.

Il team include una rappresentanza equilibrata di lavoratori e management.

Nella Procedura PE01 si descrivono i ruoli e le responsabilità assegnate al SPT.

8.3. IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI

Allegato al presente è redatta da SPT la valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard. Il SPT inoltre suggerisce alla DG le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni hanno un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema. Il SPT conduce queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate.

8.4. ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Nell'ambito del Sistema di Responsabilità Sociale, per esaminare l'adeguatezza delle attività ai requisiti della Norma SA 8000, si effettuano in Con.Service verifiche ispettive interne, attività di monitoraggio e misurazione finalizzate a garantire l'idoneità del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della normativa SA 8000. Le modalità di esecuzione delle stesse sono definite in PSG14.

Il SPT monitora efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

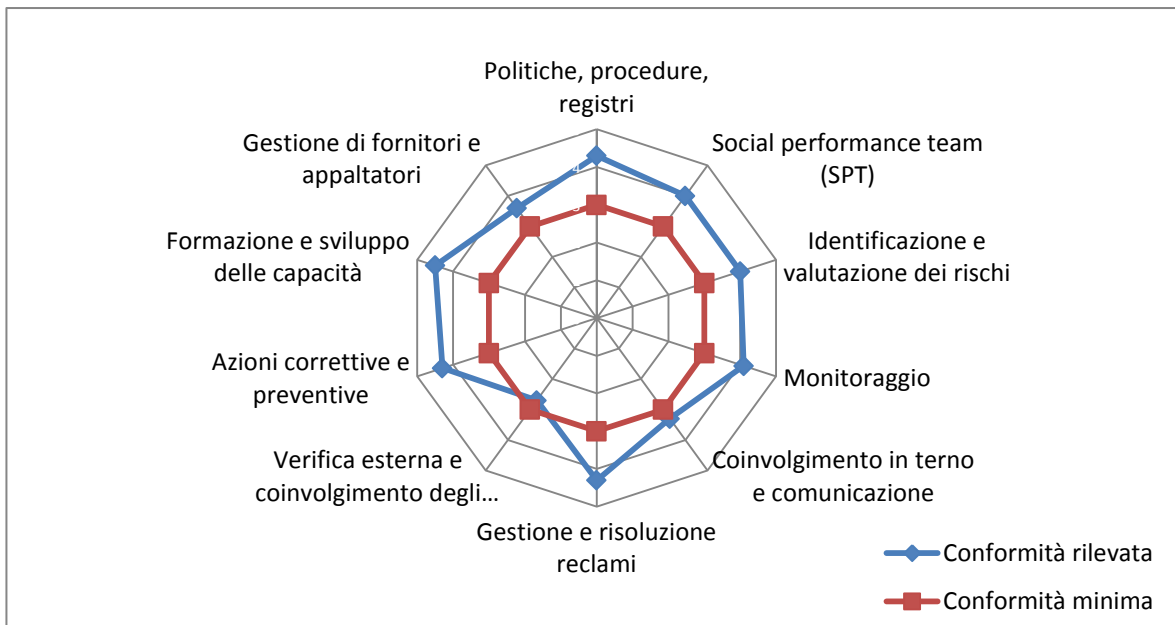
- a) la conformità allo Standard;
- b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT;

c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche ed i requisiti dello Standard.

Esso ha l'autorità per raccogliere informazioni dalle parti interessate, o coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000. Organizza secondo calendario definito gestito su tabella monitoraggio fornitori l'audit ai fornitori qualificati per verificare lo status di rispetto delle normative sul lavoro e dei requisiti SA8000. Il SPT facilita anche la conduzione di audit interni periodici e predispone rapporti per la DG sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive identificate.

Indicatori di performance SA8000 – Social Fingerprint Self-Assesment

INDICATORI DI PERFORMANCE SA8000	
Ambito SA8000	punti di conformità
9.1 Politiche, procedure, registri	4.3
9.2 Social performance team (SPT)	4
9.3 Identificazione e valutazione dei rischi	4
9.4 Monitoraggio	4.1
9.5 Coinvolgimento in terno e comunicazione	3.3
9.6 Gestione e risoluzione reclami	4.3
9.7 Verifica esterna e coinvolgimento degli stakeholders	2.7
9.8 Azioni correttive e preventive	4.3
9.9 Formazione e sviluppo delle capacità	4.5
9.10 Gestione di fornitori e appaltatori	3.6
TOTALE	3.9



8.5. COINVOLGIMENTO INTERNO E COMUNICAZIONE

Con.Service è in grado di dimostrare che il personale ha capito realmente i requisiti di SA8000 e trasmettere con regolarità informazioni sui requisiti di SA8000 attraverso comunicazioni periodiche. Inoltre, nel contesto della certificazione per la conformità allo Standard SA8000, l'Azienda si impegna a sensibilizzare i fornitori attraverso apposita formazione e informazione sulle politiche sociali di Con.Service e sui contenuti del proprio Codice Etico e dello Standard SA8000, facendo sottoscrivere ai fornitori da cui l'Azienda si approvvigiona con regolarità, specifici impegni di rispetto delle normative sul lavoro, del Codice Etico aziendale e dei requisiti SA8000. Viene data particolare importanza alla formazione e informazione interna in generale ai dipendenti e collaboratori, dando l'accesso a tutti i dipendenti a corsi di formazione svolti in orario di lavoro sia temi specialistici che generici (ad esempio lingue straniere, informatica, etc.) su queste tematiche, anche oltre gli aspetti meramente normativi o richiesti dalle norme cogenti.

8.6. GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Con.Service ha attivato procedure per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati devono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

Con.Service non applica azioni disciplinari, licenziamenti o in alcun modo discrimina il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

8.7. VERIFICA ESTERNA E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello Standard, Con.Service coopera pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun problema emerso nell'adeguamento allo Standard SA8000.

Parti interessate interne

- ✓ Dipendenti
- ✓ Management

In relazione a questi le aspettative attese come risultato della adozione della norma SA8000 possono così essere sintetizzate:

- 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, con il fine di confermare la rispettabilità della azienda;
- generare maggiore fiducia da parte degli utenti e delle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto di principi etici e sociali;
- migliorare i rapporti con le istituzioni facilitando le relazioni con gli enti deputati al controllo di specifici adempimenti (previdenza, assistenza, controllo della sicurezza);
- 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.

Parti interessate esterne

- ✓ Fornitori
- ✓ Clienti pubblici e privati
- ✓ Istituzioni pubbliche
- ✓ organizzazioni sindacali
- ✓ Gruppi ambientalisti e umanitari
- ✓ Associazioni non governative
- ✓ Mass media
- ✓ Opinione pubblica
- ✓ soci e collaboratori.

Le aspettative delle Parti interessate esterne, seppur variegata e dipendenti dai ruoli specifici che ognuno di essi assume nei confronti di Con.Service, possono essere sintetizzate nella consapevolezza di interagire con una azienda la cui attenzione alla Responsabilità Sociale è manifesta, certificata da organismi indipendenti e continuamente dimostrata tramite il presente Bilancio SA 8000. Con.Service prende parte al coinvolgimento delle parti interessate per raggiungere una conformità sostenibile allo Standard SA8000.

Tutte le parti interessate possono contribuire al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale comunicando mediante il modulo posto in allegato:

- Segnalazioni nel merito rispetto alle prestazioni sociali;
- Segnalazioni sulla chiarezza e sul metodo espositivo utilizzato nel bilancio sociale stesso.

8.8. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

E' in essere nel SG Integrato la procedura PSG13 per la gestione delle non conformità e la tempestiva attuazione di azioni correttive, attribuendo adeguate risorse. Il SPT ha il compito di garantire che queste azioni siano realmente applicate.

Il RSG in collaborazione con il RSE membro del STP mantiene nel Sistema Gestione le registrazioni che comprendano la sequenza temporale e l'elenco, delle non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive intraprese e dei risultati conseguiti.

Situazione Aziendale

Alla data della presente revisione non sono state rilevate NC relative all'applicazione della Norma SA 8000, quindi obiettivo di Con.Service sarà il mantenimento di numero di NC pari a zero.

8.9. PIANO DI MONITORAGGIO

Annualmente si prevede il Piano di monitoraggio ANNUALE, come da procedura PSG14.

8.10. FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE CAPACITA'

Nel Piano Annuale della Formazione in vigore sono previsti interventi formativi relativi al Sistema di Responsabilità Sociale. A tal proposito si rimanda per i dettagli al Piano dei formazione approvato nel SG.

Con.Service attua un piano di formazione per tutto il personale, per un'efficace applicazione dello Standard SA8000, in base ai risultati delle valutazioni dei rischi.

Con.Service valuta periodicamente l'efficacia delle attività formative svolte e mantiene registrazioni sulla loro tipologia e frequenza.

L'azienda è particolarmente attenta alla formazione dei dipendenti dando a tutti la possibilità di frequentare durante l'orario di lavoro corsi di formazione nei seguenti ambiti: sviluppo delle abilità personali professionali tecniche (sviluppo competenze tecniche professionali utilizzo mezzi attrezzature), controllo di gestione e della qualità, ambiente e sicurezza (aggiornamento addetti alla gestione dell'emergenza pronto soccorso, aggiornamento addetti alla gestione dell'emergenza antincendio ed evacuazione, aggiornamento per il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, aggiornamento del Sistema Gestione Sicurezza e del Sistema Gestione Etico, Corsi per RLE.

8.11. FORNITORI/SUBBALTATORI E SUBFORNITORI

L'Azienda ha stabilito, attraverso procedure che si basano sulla capacità di rispettare i requisiti della Norma SA8000, le modalità per la selezione e la qualifica di fornitori/subappaltatori e subfornitori. L'Azienda ha informato gli stessi del percorso intrapreso in materia di Responsabilità Sociale e di conseguenza ha richiesto, mediante la compilazione del questionario di autovalutazione, sia l'impegno a conformarsi ai requisiti della norma sia la disponibilità a

ricevere verifiche; in proposito sono state previste ed effettuate verifiche ai fornitori da parte degli addetti agli audit secondo PSG14.

8.12. RECLAMI O SUGGERIMENTI

Dal momento dell'implementazione e attuazione del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale, l'ufficio personale si fa carico di ricevere eventuali segnalazioni e reclami da parte di tutto il personale in merito alla applicazione della Norma SA 8000. Tutto l'iter legato alla ricezione e valutazione dei reclami o suggerimenti del personale viene sistematicamente effettuato dal Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale e dai Rappresentanti dei Lavoratori per l'SA 8000.

Situazione Aziendale

Alla data della presente revisione nessuna delle parti interessate ha rilevato osservazioni sull'applicazione della Norma SA 8000, quindi obiettivo di Con.Service sarà il mantenimento di numero di osservazioni da parte degli stessi pari a zero.

AMBIENTE DI LAVORO

Con.Service persegue il raggiungimento di un maggior livello di soddisfazione e di motivazione dei dipendenti tramite il miglioramento dei rapporti interpersonali e istituzionali che definiscono il "clima interno".

CLIMA AZIENDALE

Con.Service sta valutando di effettuare un'indagine sul "Clima aziendale" al fine di avere elementi oggettivi sui quali intraprendere azioni correttive/preventive efficaci. Con.Service si impegna a :

- Definire ed aggiornare continuamente la presente "Politica di Responsabilità Sociale" ed applicare tutti i requisiti della norma SA8000, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali attinenti;
- Definire in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità del proprio personale;
- Esaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed apportare azioni correttive o preventive, se necessario, nell'ottica di un miglioramento continuativo;
- Documentare le prestazioni relativamente a tutti i requisiti della norma, attraverso la redazione annuale del Bilancio SA 8000 e comunicazione dei risultati sia all'interno che alle altre parti sociali interessate;
- Assicurare che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma e sia definito un sistema di monitoraggio dell'efficacia del Sistema SA 8000;
- Nominare un rappresentante della direzione e favorire la nomina di un rappresentante dei lavoratori per la SA 8000;
- Selezionare e valutare i fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della

norma;

- Pianificare e applicare azioni correttive adeguate a seguito dell'individuazione di non conformità.

Per assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori di Con.Service, la DG ha messo in atto le seguenti iniziative:

- implementazione di un Sistema Integrato Qualità-Sicurezza-Ambiente/Responsabilità Sociale conforme rispettivamente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OH SAS 18001:2007 SA 8000:2014;
- esposizione in visione a tutto il personale di una copia della presente Politica;
- formazione al personale e distribuzione di un manuale SA 8000:2014;
- redazione annuale del Bilancio SA 8000 e pubblicazione dei punti salienti dello stesso

Si ritiene, inoltre, di dare rilievo al ruolo dei dipendenti di Con.Service, con il compito di perseguire nelle proprie mansioni un continuo miglioramento qualitativo e di proporre strumenti ed idee per il perseguimento di tale incremento.

8.13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il sistema è operativo da pochi mesi; risulta quindi poco utile indicare già obiettivi di miglioramento senza avere una fotografia puntuale della situazione attuale. Ritentiamo quindi opportuno attendere le prossime verifiche ispettive e i monitoraggi per avere un'idea chiara della situazione. Comunque possiamo preliminarmente indicare come obiettivo il mantenimento delle situazioni ZERO negli indicatori di :

- ✓ numero NC
- ✓ numero reclami
- ✓ numero azioni disciplinari
- ✓ numero contenziosi aperti
- ✓ numero infortuni sul lavoro

oltre a monitorare annualmente :

- ✓ numero Ore di straordinario
- ✓ numero ore permessi residui
- ✓ rapporto tra TI e TD
- ✓ indagare sugli eventuali motivi di recesso

8.14. ADOZIONE E DIFFUSIONE

Il Bilancio SA8000 e i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti e approvati dalla DG e sono pubblicati sul sito di Con.Service e sul server a disposizione dei dipendenti.

Una copia cartacea del Bilancio SA8000 è disponibile presso uffici.

Bologna, 04/03/2019