



## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA8000 - BILANCIO

Rev.: 1

### BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

All.: /

Pag.: 1/27

1. LAVORO INFANTILE
2. LAVORO OBBLIGATO
  - 2.1 ORE DI ASSENZA PER MALATTIA, MATERNITÀ
3. SALUTE & SICUREZZA
  - 3.1 ORGANIZZAZIONE E SISTEMA DI DELEGHE
  - 3.2 LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER LA SICUREZZA
  - 3.3 L'ANDAMENTO INFORTUNISTICO
    - 3.3.1 LE CAUSE DI INFORTUNIO
  - 3.4 INIZIATIVE ANNO 2011
4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
5. DISCRIMINAZIONE
  - 5.1 LA PRESENZA FEMMINILE IN AZIENDA
  - 5.1 LA PRESENZA DI PERSONALE STRANIERO
  - 5.2 LA PRESENZA DI PERSONALE CON DISABILITÀ
6. PRATICHE DISCIPLINARI
7. ORARIO DI LAVORO
8. RETRIBUZIONE
9. SISTEMA DI GESTIONE
  - 9.1 FORNITORI
    - 9.1.1 IDENTIFICAZIONE DEI FORNITORI A RISCHIO E AUDIT
  - 9.2 LA FORMAZIONE
    - 9.2.1 L'ACCOGLIMENTO IN AZIENDA
    - 9.2.2 L'ADDESTRAMENTO TECNICO - OPERATIVO
    - 9.2.3 LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
    - 9.2.4 LA FORMAZIONE EROGATA
    - 9.2.5 LA PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE 2011

SCQ – Mod. 001 – Fg 1 - 05.2003

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Resp. DAQ-AS	Resp SA8000	Pre CdiA

## 1. LAVORO INFANTILE

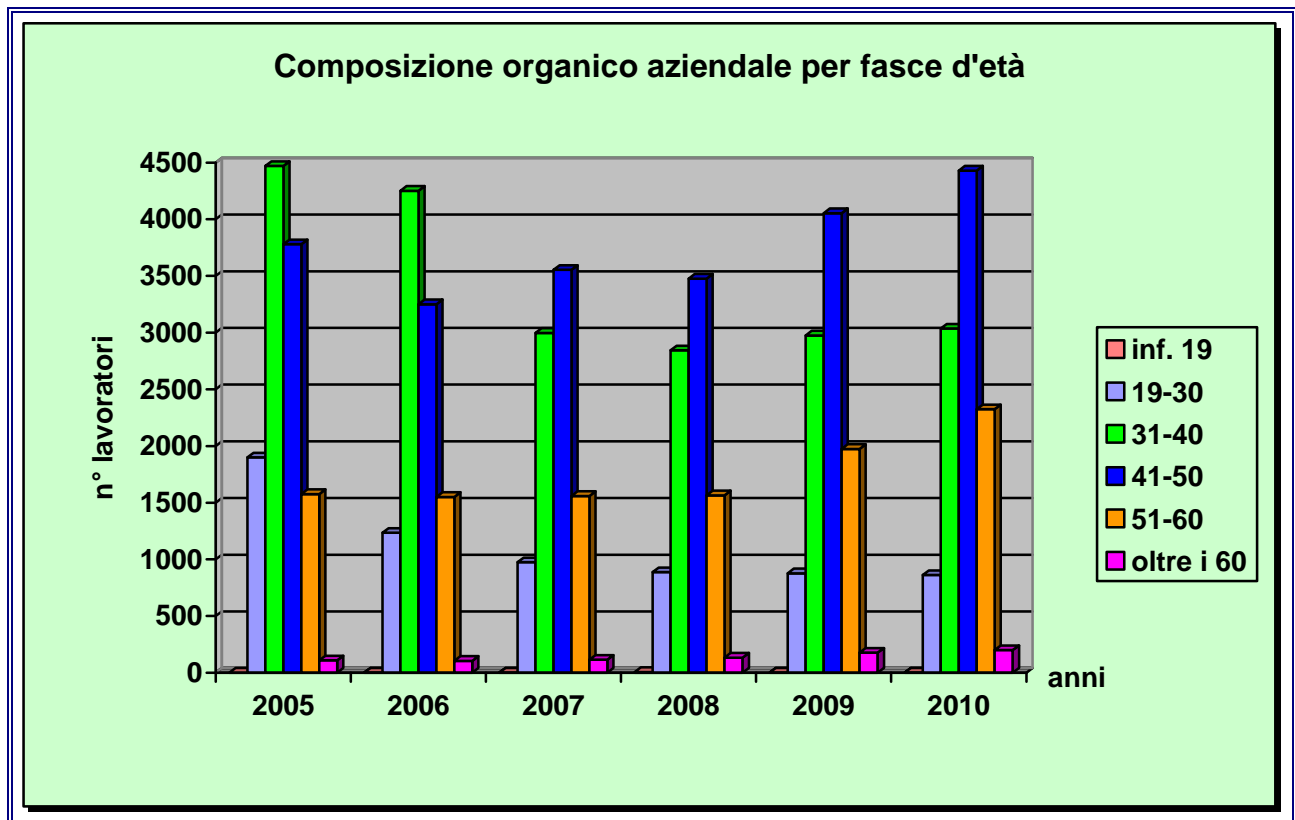
L'Azienda vieta nel modo più assoluto l'utilizzo di lavoro infantile.

Per i minori l'azienda ha delle procedure specifiche in fase di assunzione che prevedono delle attività di informazione, inserimento ed addestramento particolari e contenute anche nel documento di valutazione dei rischi aziendale.

La composizione dell'organico è rappresentata dal seguente grafico in cui sono rappresentate le diverse fasce d'età.

Da una lettura dei dati si nota come la fascia di età tra i 19-30 e i 31-40 sia diminuita e si mantenga su di un livello costante negli ultimi 4 anni. La fascia di lavoratori prevalente è quella tra i 41 e 50.

I dati sono riferiti al personale che ha prestato servizio in azienda nel corso degli ultimi 6 anni.





## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

All.: /

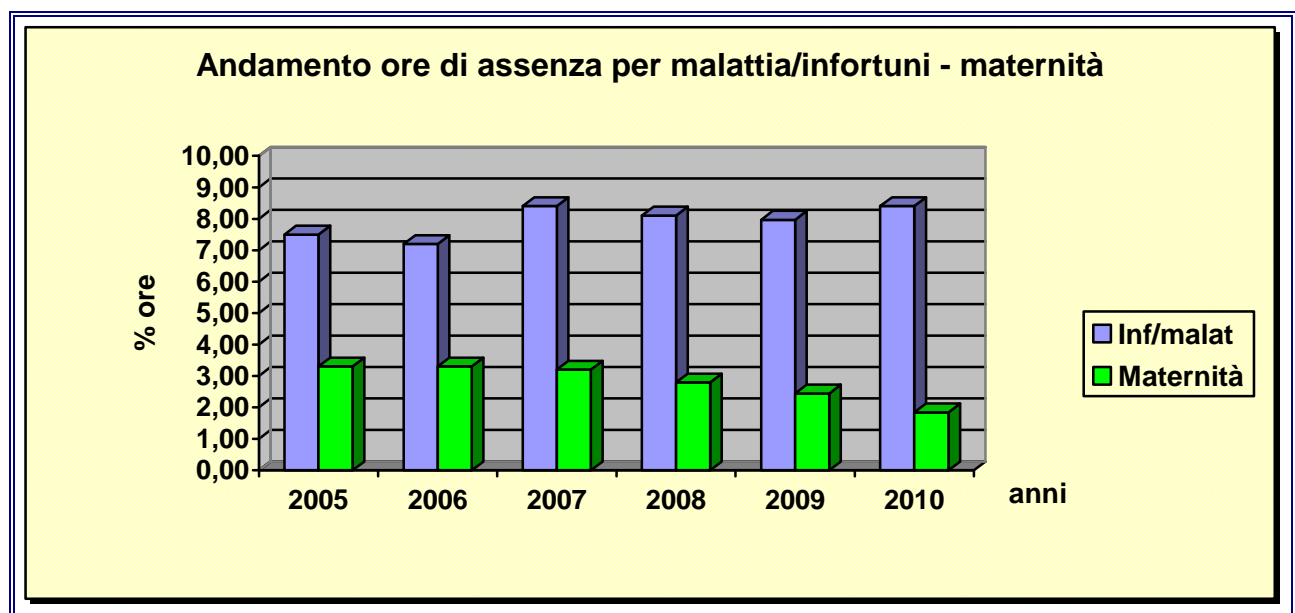
Pag.: 3/27

## 2. LAVORO OBBLIGATO

Tutti i lavoratori prestano la loro opera volontariamente, l'azienda non impiega lavoro obbligato.

Nessun lavoratore ha mai lasciato in azienda denaro o copie originali dei documenti; ogni lavoratore firma la lettera di assunzione in doppio originale e uno rimane c/o la Sede dell'Azienda e l'altro rimane al lavoratore.

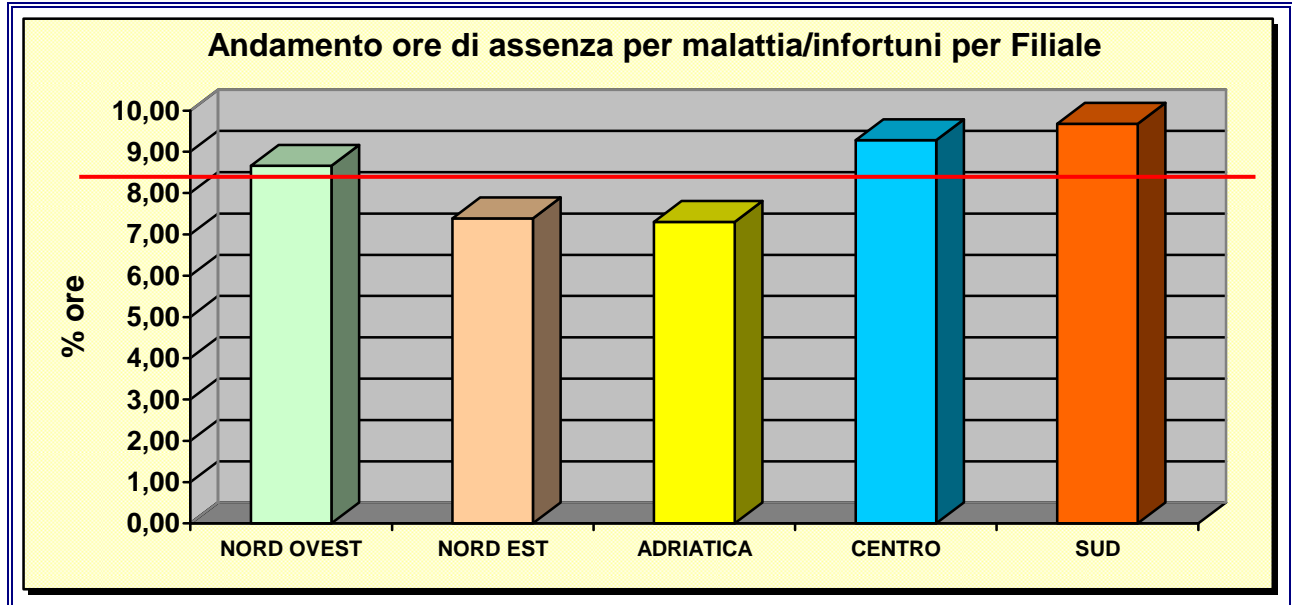
### 2.1 Ore di assenza per malattia, maternità



SGO - Mod. 001 - Fg 2 - 05.2003

Da un'analisi delle informazioni riportate e relative agli ultimi 6 anni si nota una percentuale costante nelle assenze per malattia e infortunio, un andamento in controtendenza è relativo alle ore di maternità che sono in leggera diminuzione. L'ultimo dato relativo alle maternità può essere messo in correlazione all'acquisizione degli appalti di Trenitalia in cui il personale è per la quasi totalità maschile.

Nel seguente grafico sono indicati le ore di assenza suddivise per le filiali di competenza.



### 3. SALUTE & SICUREZZA

Gli aspetti legati alla Prevenzione e Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, sono pienamente considerati, al fine di garantire i lavoratori nell'espletamento delle proprie funzioni.

Numerose sono le iniziative adottate al fine di prevenire incidenti ed infortuni sui luoghi di lavoro, in particolare viene descritto il "sistema per la sicurezza" che ha nel Servizio di Prevenzione e Protezione uno tra i principali attori.

Fin dal 1994 ha iniziato l'attività in Azienda e nel corso degli anni si è potenziato sino ad arrivare ad una struttura in grado di operare su tutto il territorio nazionale con Funzionari qualificati in grado di interagire con la linea operativa in tempi brevissimi.

Inoltre a partire dal 2008 si sono qualificati degli studi tecnici esterni al fine di effettuare misurazioni di tipo strumentali, quali ad es. rumore, microclima, ecc.

Il servizio di prevenzione è coadiuvato da una struttura dei medici competenti che attualmente è costituita da un medico competente coordinatore e da sei medici competenti sul territorio.

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 5/27

L'attività dei medici competenti è costituita da sopralluoghi nei luoghi di lavoro, visite mediche (preventive, a richiesta, di sorveglianza), informazione/formazione ai lavoratori, collaborazione nella valutazione dei rischi connesse alle attività aziendali e a nuove attività.

Il Sistema di gestione per la Sicurezza si propone di:

- contribuire a migliorare nel tempo i livelli di salute e di sicurezza sul lavoro, riducendo gli infortuni, gli incidenti e gli eventi lesivi più importanti per i lavoratori;
- migliorare l'immagine dell'Azienda nei confronti di tutte le parti in causa, sia interne all'Organizzazione che esterne;
- ridurre i costi complessivi derivanti dalla Salute e Sicurezza, comprendendo quindi i costi derivanti da infortuni, incidenti, ecc;
- aumentare l'efficienza delle prestazioni valutando complessivamente i processi di erogazione dei servizi, in termini di qualità, ambiente & sicurezza.

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza Aziendale è fondato sulle seguenti attività:

- analisi in fase preventiva cioè prima di iniziare l'attività c/o un appalto o unità produttiva dei possibili rischi non già contenuti nelle schede di valutazione dei rischi specifici ed elaborazione di ulteriori schede;
- elaborazione di un Documento di Valutazione dei Rischi in fase preventiva;
- effettuazione del sopralluogo all'inizio dell'attività per confermare il documento di Valutazione dei Rischi elaborato in fase preventiva, compilando apposita check-list di valutazione ambientale, elaborare il "piano di attuazione/miglioramento" indicando obiettivi e le date entro cui raggiungere tali obiettivi;
- elaborazione di schede per tutte le attività o mansioni svolte dal personale al fine di identificare i rischi connessi all'attività, descrivere le modalità di esecuzione dell'attività, identificare gli eventuali DPI necessari;
- pianificazione attività di formazione da erogare (secondo procedura del Servizio di Risorse Umane) al personale in forza;
- verifica mediante attività di audit e controllo pianificata sul territorio;
- riesame periodico del sistema attraverso le riunioni sulla sicurezza.

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 6/27

### 3.1 Organizzazione e sistema di deleghe

Negli ultimi anni le modifiche organizzative sono state molteplici e hanno avuto come principale obiettivo quello di aumentare l'efficacia delle azioni da parte dei responsabili per una migliore gestione degli appalti, dei clienti e del territorio.

In questa nuova organizzazione si inserisce anche una revisione del sistema di deleghe e di procure in linea con il dettato del D.Lgs 81/08.

In particolare il sistema di deleghe/procure prevede l'identificazione dei:

- Direttori di Filiale e del Direttore Divisione Trasporti come Datori di lavoro per l'area di competenza
- Direttori Regionali come "dirigenti" in riferimento al D.Lgs 81/08;
- ROA Responsabili Operativi di Area come procuratori in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- responsabili di servizio e dei preposti come responsabili per gli aspetti di sicurezza sui luoghi di lavoro come definito nel D.Lgs 81/08.

Inoltre il sistema di deleghe prevede il conferimento della procura in materia di sicurezza anche al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

### 3.2 Le attività di formazione per la sicurezza

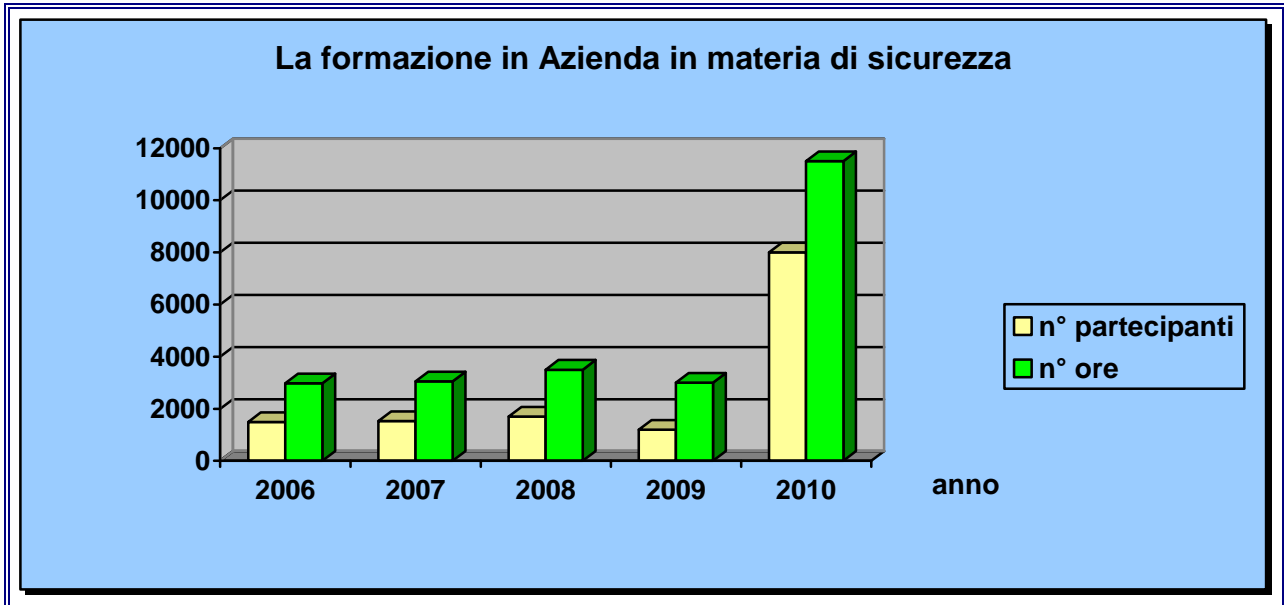
Il miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza dipendono da diversi fattori, quali ad es: le strutture c/o cui le attività vengono svolte, dalle attrezzature, dal rispetto delle procedure di sicurezza, dalla sensibilizzazione nei confronti di tutte le parti coinvolte nel processo di erogazione del servizio, dal corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione, dalle formazioni e informazione dei lavoratori e dalla consapevolezza e percezione del pericolo da parte dei lavoratori.

Nel corso degli anni sono stati innumerevoli i corsi di formazioni erogati a tutti i livelli dell'Azienda, in particolare i corsi al personale. Proprio per aumentare il grado di partecipazione e il coinvolgimento, vengono svolti in linea generale nella struttura c/o cui viene svolto il Servizio da parte del Servizio di Prevenzione Aziendale o da incaricati esterni.

Ogni anno vengono pianificati i corsi di aggiornamento per il personale che svolge la propria attività negli appalti in essere e attivati quelli degli appalti o servizi nuovi.

Nel corso del 2010 sono stati effettuati corsi ai preposti per la sicurezza ai sensi dell'Art. 37 del D.Lgs 81/08.

Il grafico seguente rappresenta il numero dei partecipanti e il numero di ore dedicate alla formazione del personale esclusivamente per gli aspetti della sicurezza.



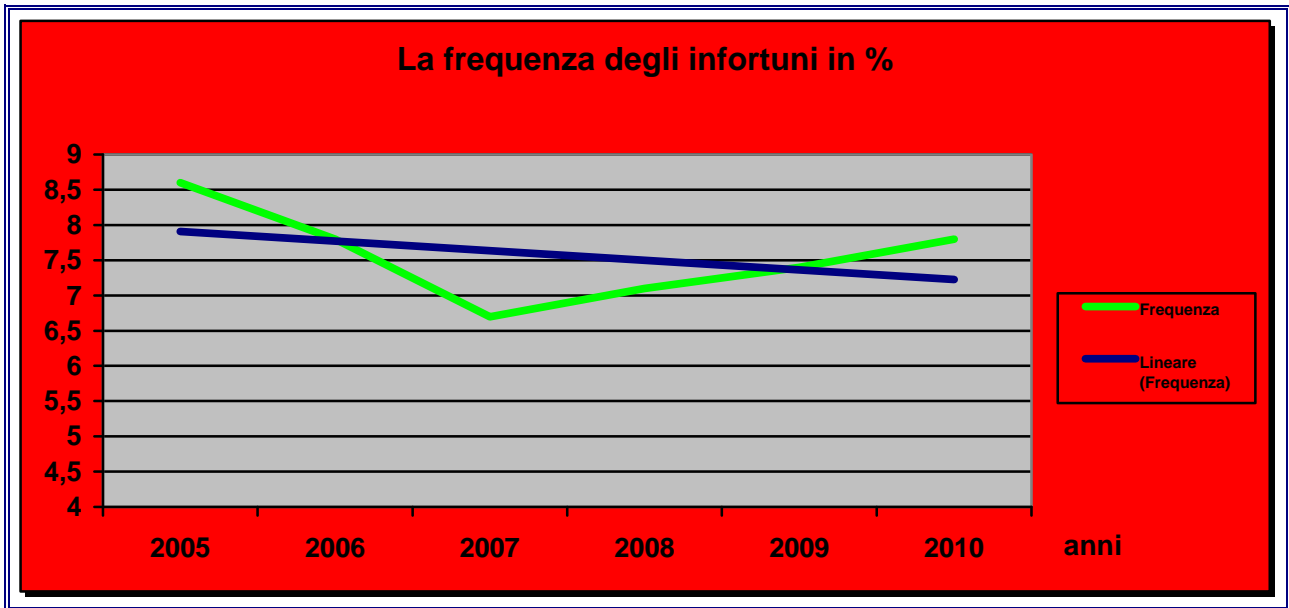
### 3.3 L'andamento infortunistico

L'andamento infortunistico in azienda ha avuto nel corso degli anni un miglioramento, che può essere visualizzato nei grafici seguenti. Negli ultimi 3 anni c'è stata un'inversione della frequenza infortunistica, in particolare nel settore della ristorazione, questo dato che viene costantemente monitorato ha portato l'azienda ad intensificare le attività di informazione/formazione nell'ultimo trimestre che siamo convinti porterà a dei miglioramenti già a partire dai primi mesi dell'anno 2011.

#### 3.3.1 Le cause di infortunio

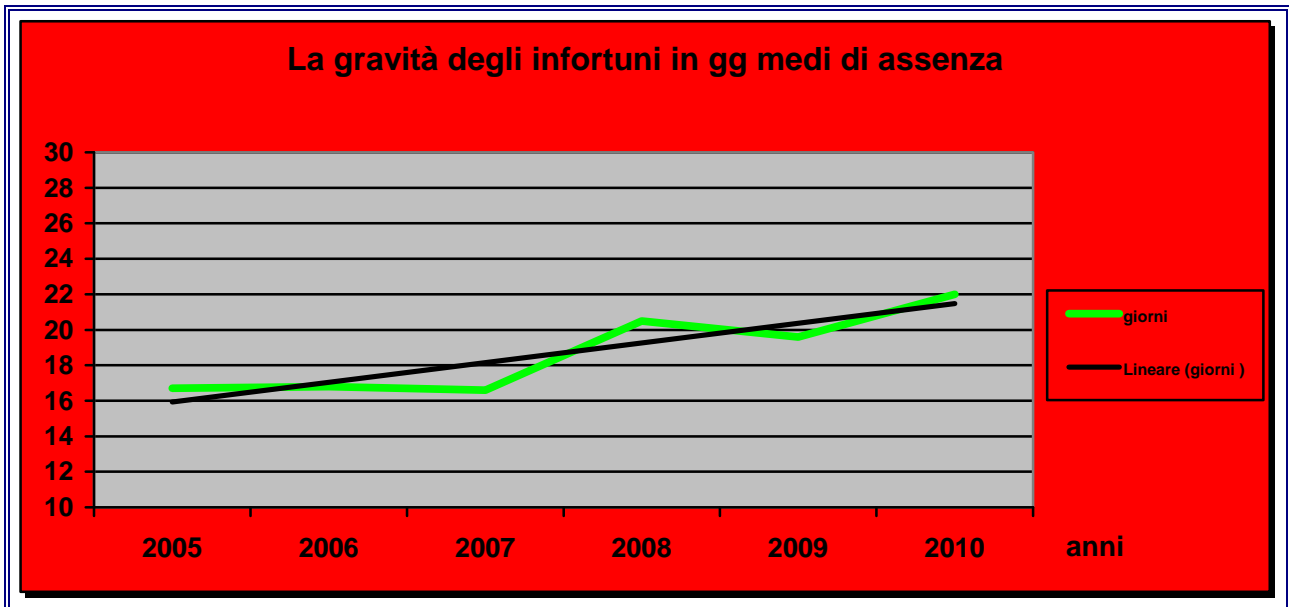
Gli infortuni avvengono nei luoghi di erogazione del servizio, essendo legati all'attività svolta dal lavoratore e le tipologie più frequenti e comuni ai diversi settori di attività aziendale sono schiacciamenti/contusioni, movimentazione di oggetti, tagli, ustioni, biologici e in itinere.

Il contatto con materiale biologico che avviene per causa accidentale nel settore della sanificazione, non deriva dall'attività, ma da un rischio di tipo indiretto dovuto al non rispetto di procedure di sicurezza da parte del personale del cliente c/o cui si opera. A tale proposito l'azienda si è dotata di un protocollo sanitario specifico che prevede una serie di esami per il lavoratore e la segnalazione immediata al cliente dell'evento. Nei casi più frequenti vengono intraprese azioni nei confronti dei Clienti con segnalazioni da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione.

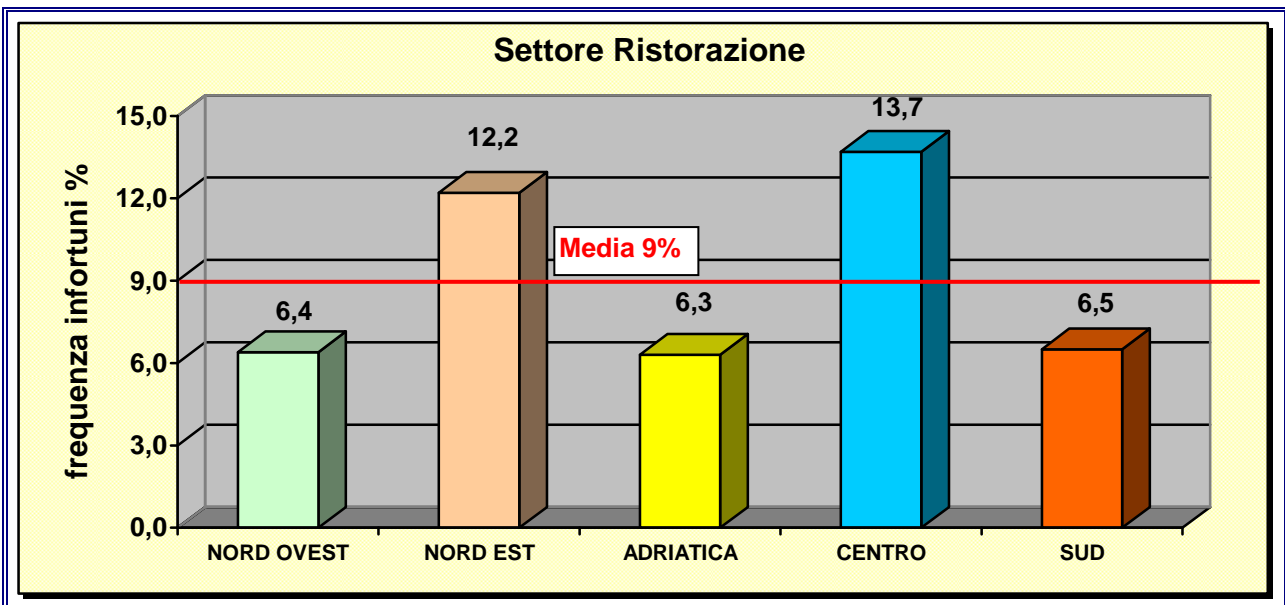
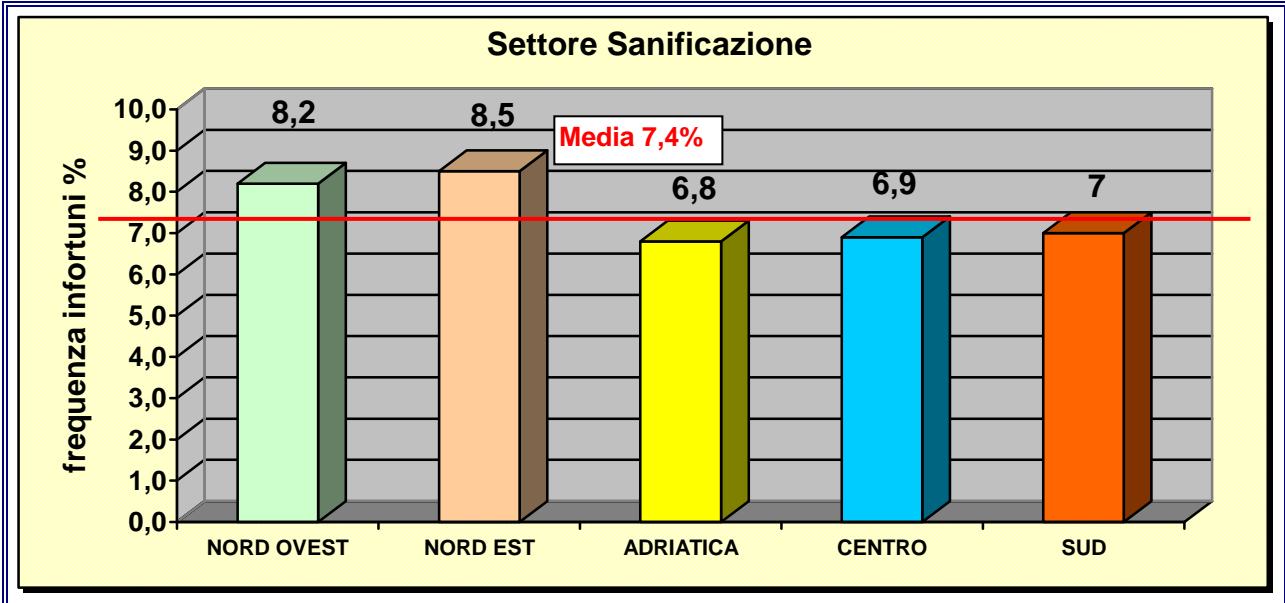


SGQ – Mod. 001 – FG 2 - 05.2003

Le azioni di tipo preventive messe in atto nel corso del 2010 è stato premiato dall'INAIL che ha applicato all'azienda dei premi ridotti del 10%.



Per poter intervenire nelle aree interessate al fenomeno infortunistico in modo superiore alla media aziendale si sono valutate le frequenze degli infortuni in relazione all'area geografica e al settore di attività; i grafici successivi sono rappresentativi del fenomeno.



### 3.4 Iniziative anno 2011

Al fine di migliorare la percezione della sicurezza a tutti i livelli, sono state attivate una serie di iniziative per incidere in modo più profondo sulla *“cultura della sicurezza”* che è alla base del processo di miglioramento e di coinvolgimento delle risorse.

Nei primi mesi del 2011 sarà attivato un report in cui, oltre che ad indicatori di qualità, saranno riportati gli indicatori sensibili per l'andamento infortunistico:



## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

### BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

All.: /

Pag.: 10/27

- n° di infortuni;
- % di proiezione annuale;
- giorni medi di assenza.

Nel corso del 2011 sono previsti circa 150 audit interni integrati qualità/sicurezza, corso di formazione per dirigenti/preposti, a questi si sommano quelli effettuati da tecnici incaricati esterni in particolare per il settore ristorazione. Questo perché il dato relativo al settore ristorazione ha evidenziato una disomogeneità tra le diverse filiali, 2 di esse al di sopra del valore medio aziendale.

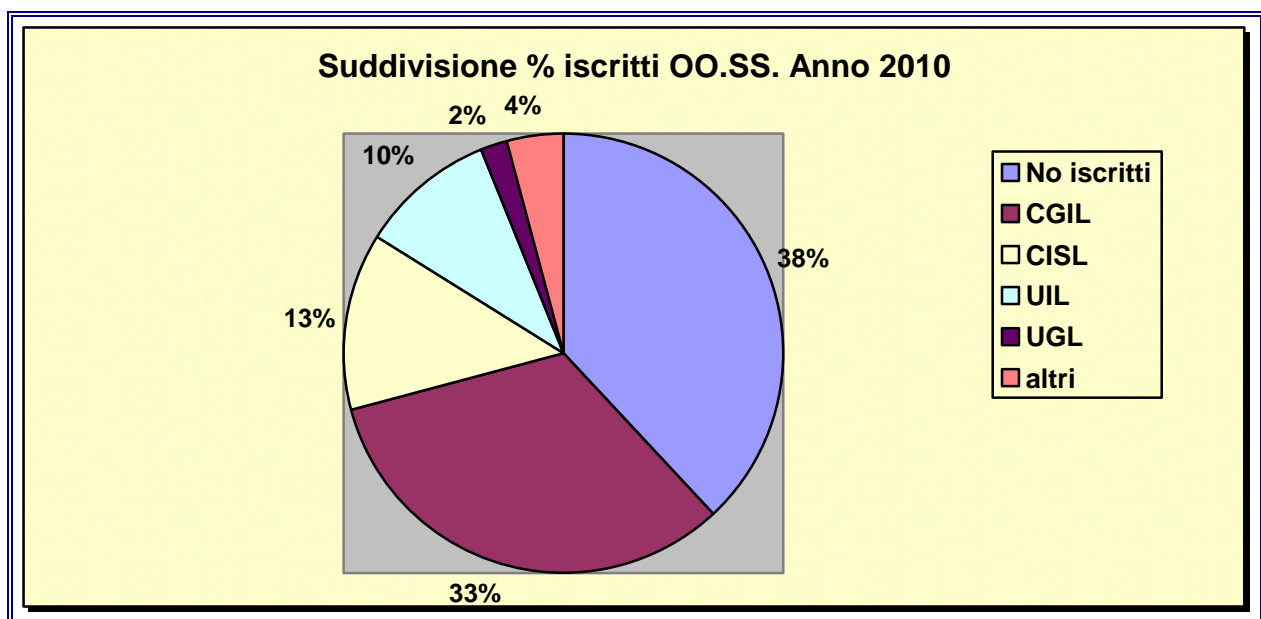
Inoltre nei luoghi di lavoro in cui si sono registrati un numero di infortuni elevato saranno condotte ispezioni al fine di identificare possibili cause e porre in atto azioni di miglioramento.

Si conferma che per entrambi i settori principali di attività sono disponibili libretti informativi in lingua francese e inglese.

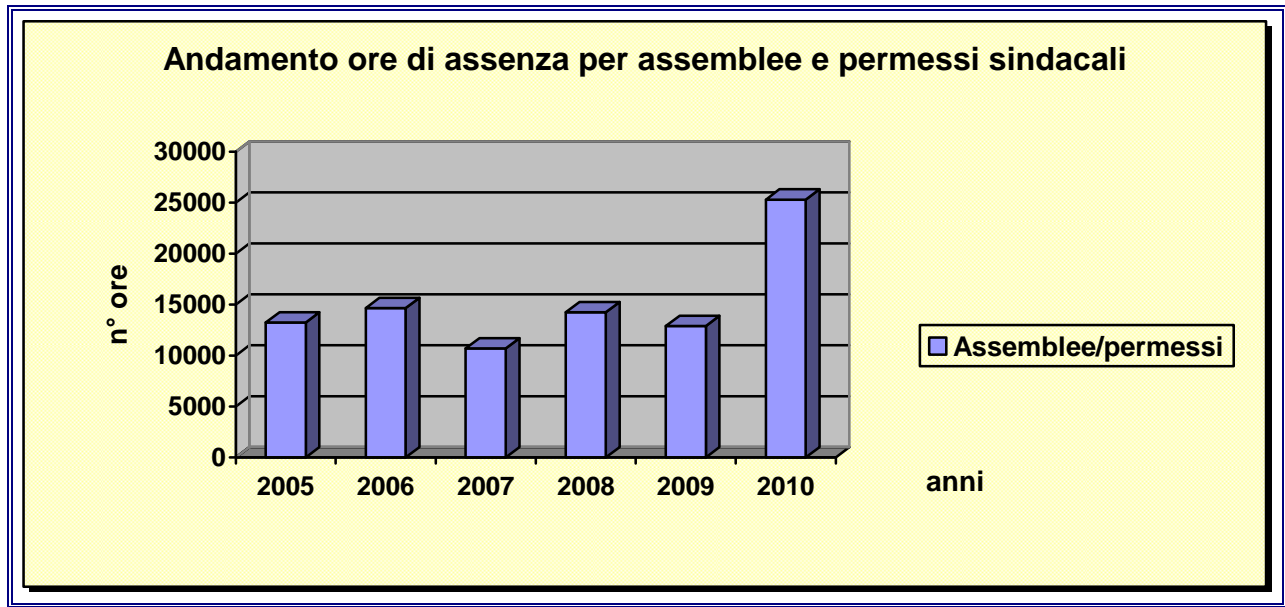
#### 4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

L'Azienda rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva.

In Azienda vi sono oltre 7.000 lavoratori iscritti alle OO.SS. su un totale di circa 11000 dipendenti, così suddivisi:



I rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e comunicano liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro. Nei luoghi di lavoro esistono bacheche a disposizione delle OO.SS. per le comunicazioni inerenti le attività delle stesse organizzazioni e per gli avvisi ai lavoratori.



## 5. DISCRIMINAZIONE

L'Azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione nei confronti di razza, ceto, origine, religione, invalidità, sesso, età e appartenenza sindacale.

Le procedure prevedono che:

- il personale nuovo assunto venga reclutato sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire;
- il lavoro sia remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali del settore di appartenenza e negli accordi integrativi concordati a livello aziendale con le Organizzazioni Sindacali. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti;
- l'accesso alla formazione sia garantito tenendo in debito conto delle necessità aziendali e della legislazione a livello nazionale e regionale. Per tutti i lavoratori, a seconda del Settore di Attività, sono organizzati corsi per gli aspetti relativi all'igiene, autocontrollo, sicurezza e metodologie/procedure;
- non vi sia alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi;
- l'integrità dei lavoratori sia salvaguardata e non siano ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.



## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

### BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

All.: /

Pag.: 12/27

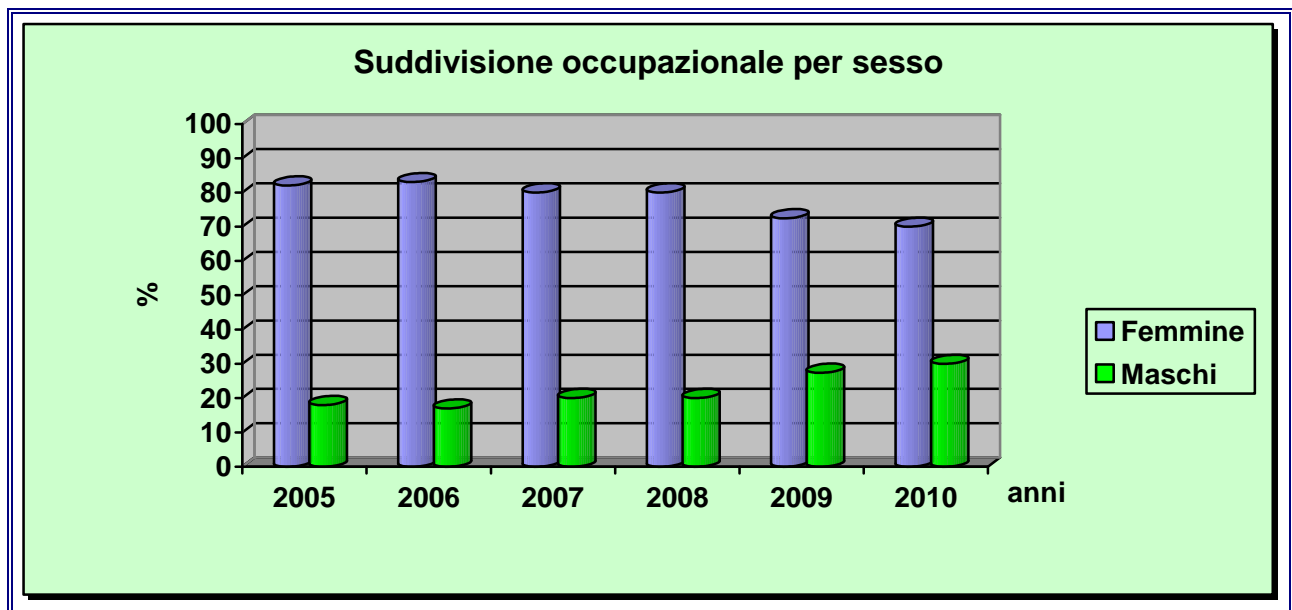
#### 5.1 La presenza femminile in azienda

La presenza femminile in Azienda è nettamente preponderante rispetto a quella maschile e si attesta intorno al 70 %.

La presenza delle donne si concentra maggiormente nella categoria degli operai e impiegati, e circa il 10% delle donne presenti in Azienda ha un contratto a Full Time, il rimanente ha contratti Part time con una percentuale media che si attesta al 55%.

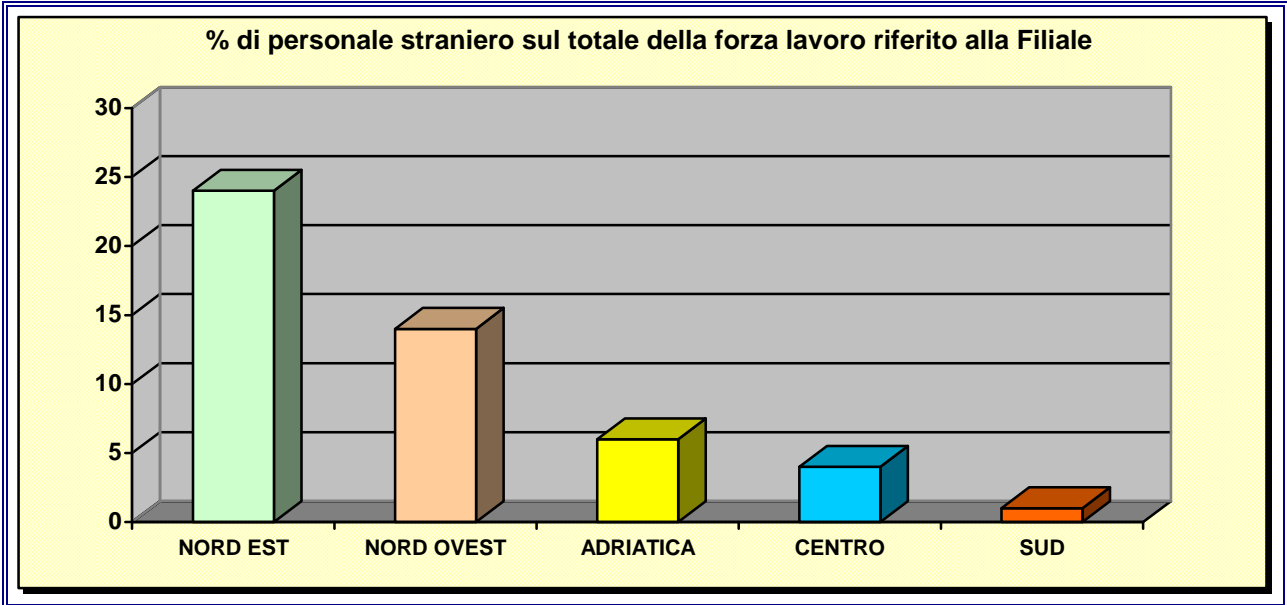
L'elevata presenza femminile è determinata dalla tipologia delle attività aziendali che sono strettamente legate a servizi di Ristorazione e Sanificazione.

L'aumento della presenza maschile nel corso del 2009/2010 è determinata dall'acquisizione di contratti nell'ambito delle pulizie per Trenitalia in cui la presenza maschile è molto elevata.



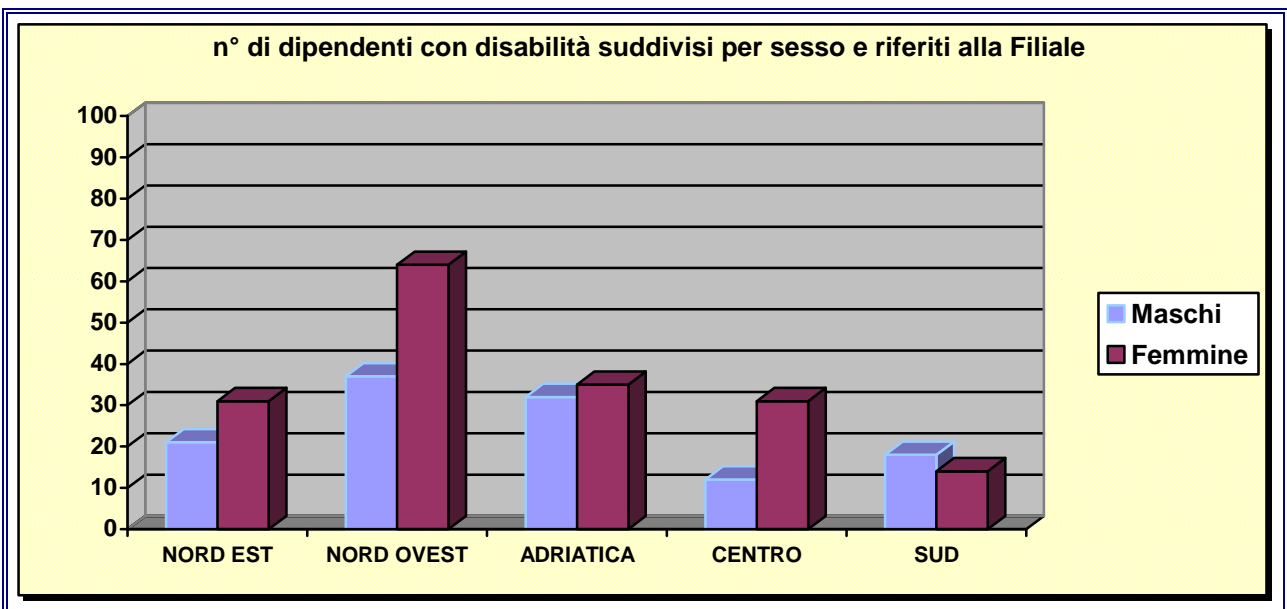
#### 5.1 La presenza di personale straniero

Nel seguente grafico viene rappresentata la percentuale di personale straniero suddiviso per le filiali, rispetto al totale del personale che opera nella Filiale.



## 5.2 La presenza di personale con disabilità

Nel seguente grafico vengono rappresentati il numero di dipendenti disabili al 31.12.2011, assunti a tempo indeterminato ad eccezione di 5, suddivisi per sesso e riferibili alle filiali di appartenenza.



	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 14/27

## 6. PRATICHE DISCIPLINARI

L'Azienda rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla Legge e dal C.C.N.L. e in particolare di tutte quelle pratiche che possano ledere l'integrità del dipendente.

Le pratiche disciplinari regolate dai Contratti Nazionali prevedono il richiamo verbale, il richiamo scritto, la contestazione disciplinare, la sospensione sino ad un max di 3 gg, la multa (sotto forma di h di lavoro non retribuite) e il licenziamento.

A partire dalla fine del 2010 si è provveduto ad attivare una procedura interna che prevede che il richiamo scritto al lavoratore, solo per alcune tipologie di motivi, avvenga direttamente a cura del ROA (Responsabile Operativo di Area).

La procedura è stata oggetto di corso di formazione rivolto ai ROA e prevede di utilizzare dei master di lettera con cui poter "elevare" il richiamo scritto, tale procedura pertanto risulta di più facile gestione ed attivazione.

Resta inteso che copia di tale documentazione deve essere inviata al Servizio del Personale per la registrazione e conservazione a cura del ROA.

Rimangono a carico della Direzione Risorse Umane le contestazioni particolari o che necessitano di un supporto legale.

I richiami sono dovuti ai seguenti motivi:

- assenza ingiustificata dal lavoro;
- diverbio / litigio;
- mancato utilizzo di DPI;
- furti
- insubordinazione;
- negligenza;
- mancata comunicazione di ferie/permessi;
- ritardo.

Nel grafico seguente sono rappresentati i numeri delle pratiche disciplinari degli ultimi 6 anni, le colonne rappresentano la suddivisione nelle principali categorie:

- richiami scritti;
- multe;
- ammonizione scritta;
- sospensioni;
- licenziamenti.



## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

### BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

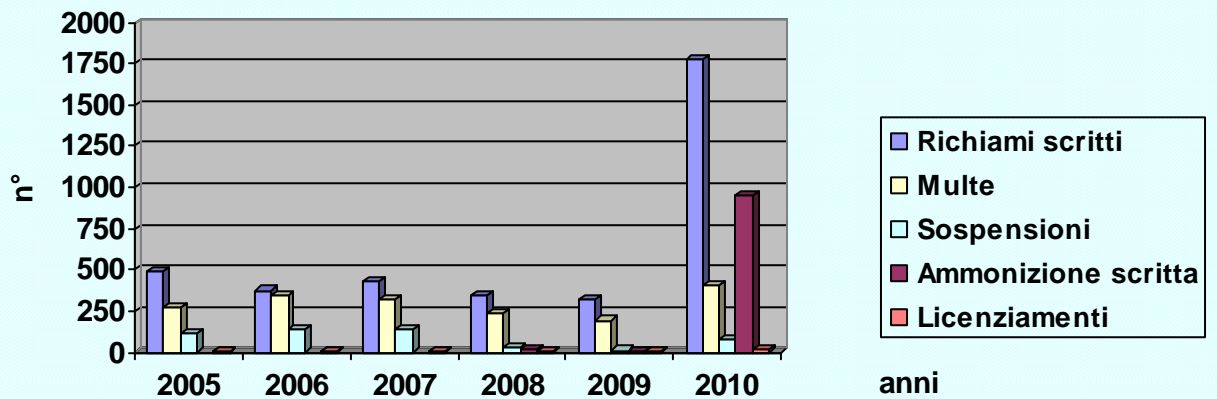
All.: /

Pag.: 15/27

Si sottolinea che il n° di richiami scritti del 2010 è un dato elevato perché comprensivo di 1154 richiami per gli appalti del MIP Puglia e Trenitalia, i richiami hanno come oggetto “insubordinazione come forma di protesta illegittima esercitata dai lavoratori”, nel caso del MIP Puglia vi è stata la condanna da parte del sindacato da parte della Commissione di Garanzia.

Oltre 800 delle ammonizioni scritte scaturiscono proprio dagli appalti sopramenzionati.

### Andamento pratiche disciplinari





# RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

## BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

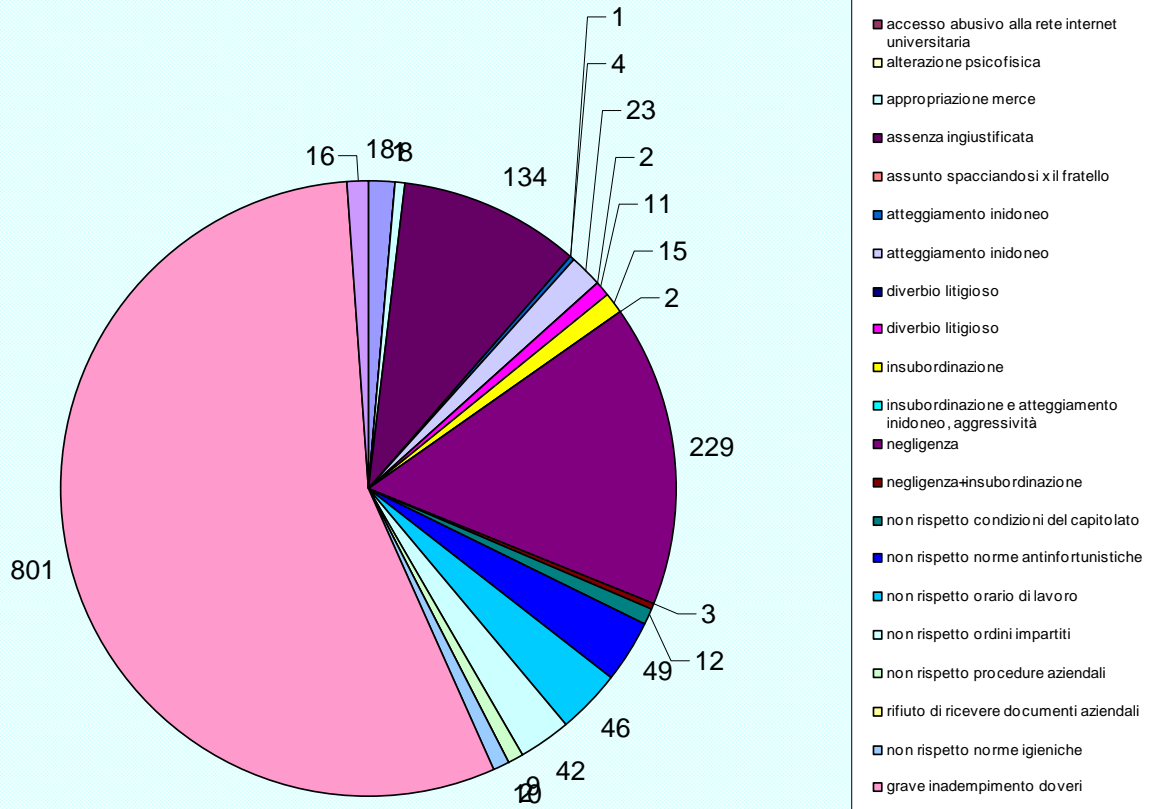
Data: 28.02.2011

All.: /

Pag.: 16/27

Nel grafico successivo viene rappresentato il numero di contestazioni totali suddivise per tipologia.

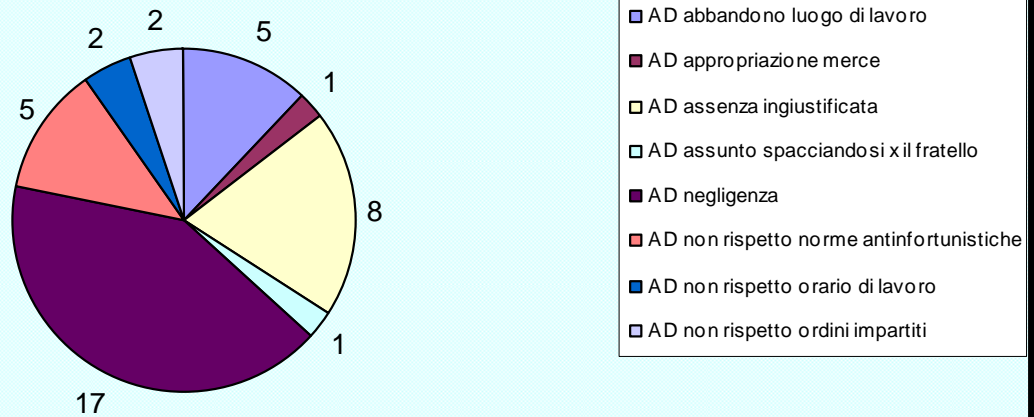
### Dussmann Service n° contestazioni e tipologia - 2010



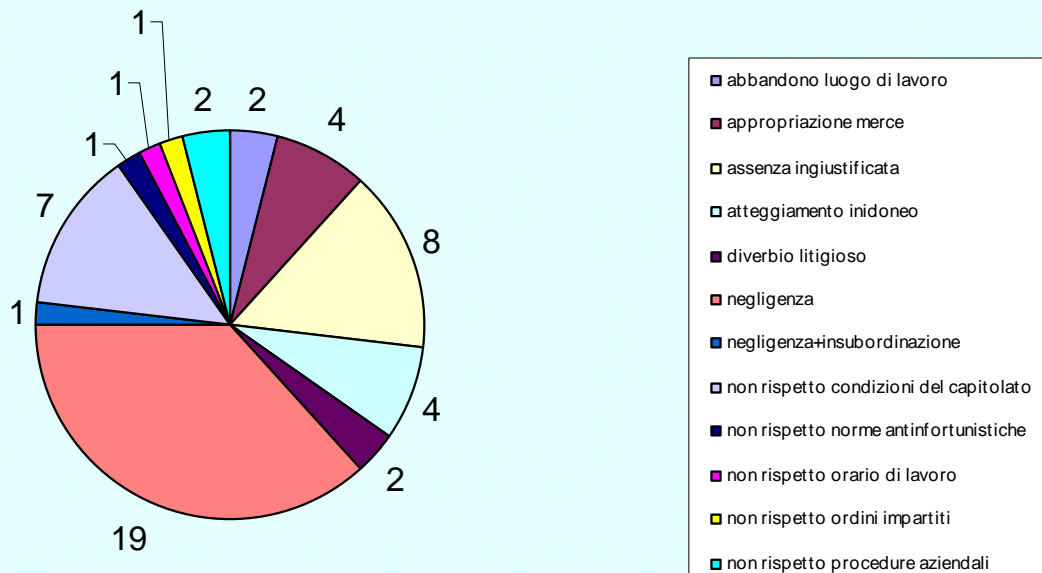
SCQ - Mod. 001 - FG 2 - 05.2003

Nei grafici successivi vengono rappresentate le contestazioni suddivise per tipologia e per le 5 filiali di riferimento.

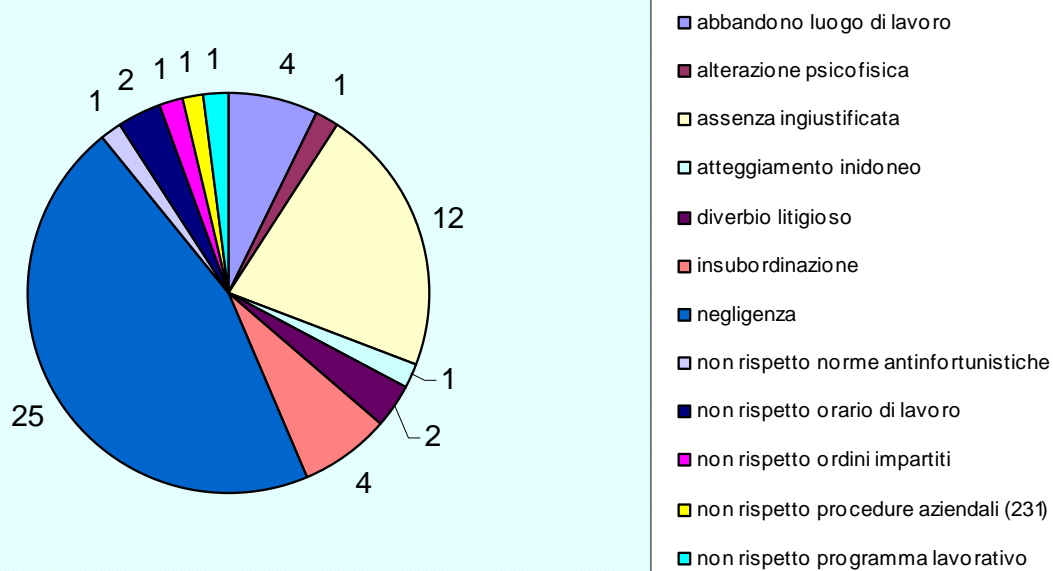
**Filiale Adriatica n° contestazioni e tipologia**



**Filiale Centro n° contestazioni e tipologia**

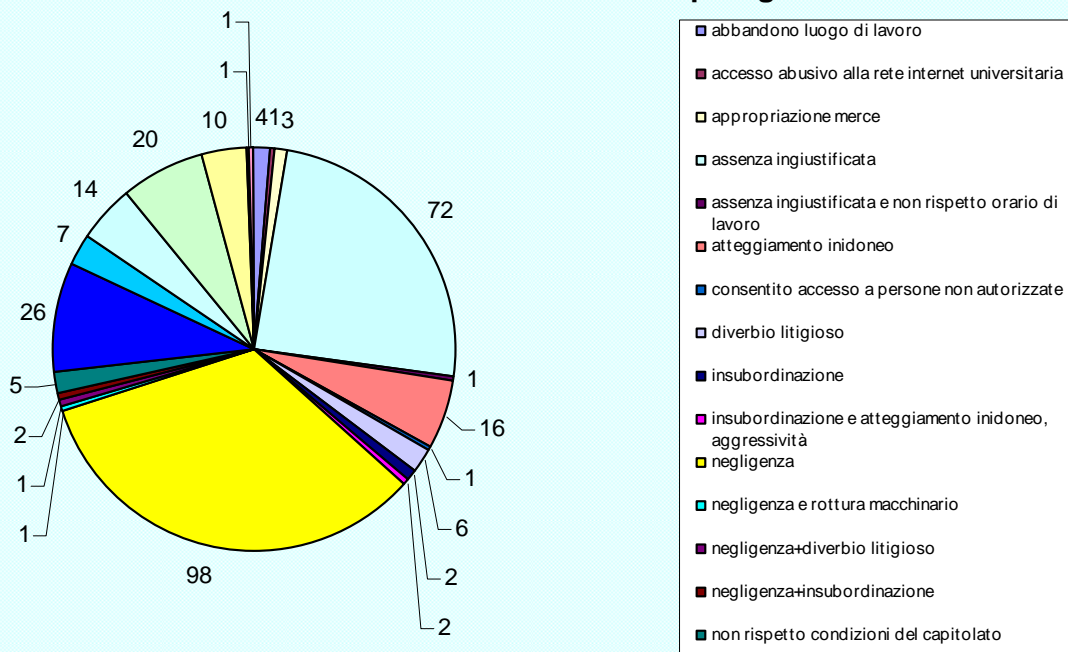


**Filiale Nord Est n° contestazioni e tipologia**



SCQ – Mod. 001 – FG 2 - 05.2003

**Filiale Nord Ovest n° contestazioni e tipologia**





## RESPONSABILITÀ SA 8000

Cod.: SA800 - BILANCIO

Rev.: 1

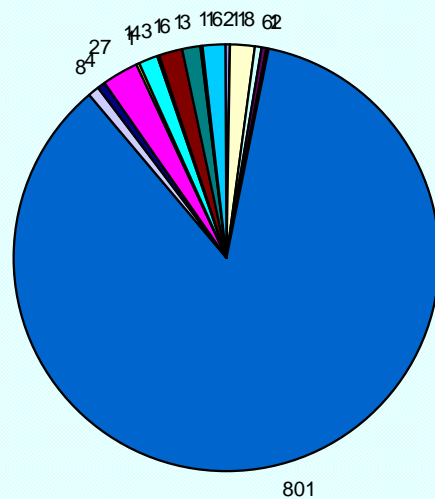
### BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl

Data: 28.02.2011

All.: /

Pag.: 19/27

### Filiale Nord Ovest n° contestazioni e tipologia

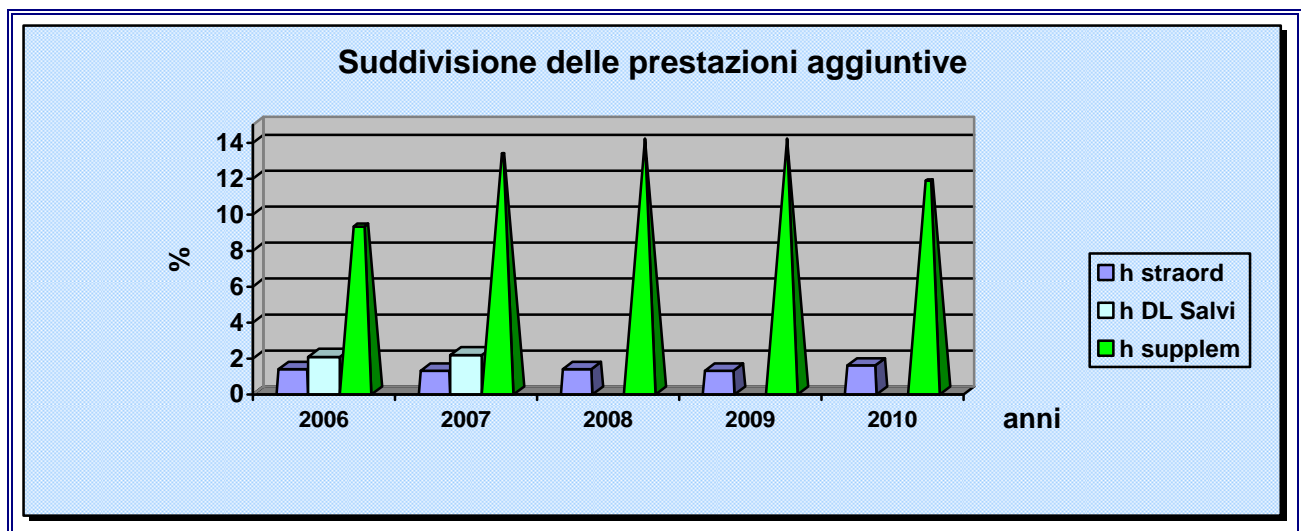


- abbandono luogo di lavoro
- anomalie nota spese
- assenza ingiustificata
- atteggiamento inidoneo
- consumo anormale della pc card
- diverbio litigioso
- grave inadempimento doveri
- grave negligenza (situazione tragica post sopralluogo)
- insubordinazione
- negligenza
- negligenza, insubordinazione e assenza ingiustificata
- non rispetto norme antinfortunistiche
- non rispetto norme igieniche
- non rispetto orario di lavoro
- non rispetto ordini impartiti

## 7. ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro è quello indicato nella lettera di assunzione e previsto dai Contratti Nazionali di Lavoro, sono consentite delle ore supplementari che sono remunerate secondo i dettami contrattuali.

Gli straordinari vengono effettuati in condizioni particolari o situazioni di emergenza, sono sempre concordate con il Responsabile di appalto, tale ore sono remunerate secondo i dettami contrattuali.



SCQ - Mod. 001 - FG 2 - 05.2003

Dal grafico si può notare che nel corso degli ultimi 4 anni le ore straordinarie sono rimaste praticamente costanti, si è registrato un leggero aumento di utilizzo di ore supplementari, dato che può essere spiegato attraverso un aumento della flessibilità dell'Organizzazione nel rapporto Azienda/lavoratore, nel garantire, da una parte, le sostituzioni degli assenti per la normale attività lavorativa e dall'altra le richieste da parte dei clienti di servizi per prestazioni di emergenza e/o condizioni particolari.

Nel confronto tra il 2010 vs 2009 si nota come siano rimaste costanti il n° delle ore straordinarie e delle supplementari.

I permessi, le ferie sono concordate con i lavoratori ed ogni appalto pianifica tali assenze nell'arco dell'anno con una maggior concentrazione nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre.

Infatti in questi 4 mesi è massima la % di utilizzo delle ferie e permessi che ammontano complessivamente a oltre il 60 % del totale annuo.

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 21/27

Una migliore riorganizzazione ha permesso di limitare il n° di ore supplementari nel corso del 2010, che sono diminuite nel corso degli ultimi 4 anni.

## 8. RETRIBUZIONE

Circa il 90 % degli stipendi vengono erogati mediante bonifico bancario con valuta fissa il 15 del mese tranne negli appalto con accordi territoriali specifici, per consentire il pagamento integrale delle spettanze maturate.

In Azienda è stato attivato un sistema incentivante che premia i dipendenti a seconda del livello quali e quantitativo raggiunto, l'estensione del sistema incentivante a fasce più ampie di lavoratori è stabilito di anno in anno, insieme al proprio responsabile e alla Direzione Aziendale.

## 9. SISTEMA DI GESTIONE

La Direzione Aziendale ha aggiornato la politica di Responsabilità SA8000 che è stata divulgata all'interno dell'Azienda, in occasione degli incontri con il CdiA e Management Team dei Servizi di Sede.

In tutti le unità sono presenti i moduli per l'inoltro di segnalazioni relative alla norma SA8000 che possono essere inviati ai seguenti indirizzi:

- Responsabile SA8000 c/o la Sede di Capriate fax 02/91518277;
- Ente di certificazione CI.SE., C.so della Repubblica, 5 – 47100 Forlì, Fax 0543/38219 oppure mediante e-mail a [info@lavoroetico.it](mailto:info@lavoroetico.it);
- SAI Social Accountability International – 30 Irving Place, 9<sup>th</sup> Fl New York NY 10003 – USA.

### 9.1 Fornitori

La Direzione Acquisti di Produzione (DAP) si occupa, della scelta e della gestione dei rapporti commerciali con i fornitori di derrate alimentari, dei prodotti chimici e delle attrezzature per la pulizia, di servizi (tra cui la somministrazione di lavoro interinale).

I fornitori vengono identificati e accreditati secondo quanto previsto dal sistema qualità aziendale, sulla base di criteri molto rigidi che ne denotano l'affidabilità, la sicurezza, il

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 22/27

rispetto del codice etico aziendale e vengono sottoposti ad audit interni ed esterni per il continuo monitoraggio.

A tutti i fornitori viene chiesto di firmare la Convenzione di Fornitura che riporta, tra i vari punti, il capitolo con i richiami alla SA8000.

I fornitori sono suddivisi tra: alimentari, non alimentari e di servizi, attualmente all'interno della direzione sono presenti quattro buyer che si dividono il lavoro ed i rapporti con i fornitori: la suddivisione è di competenza merceologica.

Il valore acquistato è nell'ordine dei 60 milioni di euro annui, di cui l'80% espresso da soli 27 fornitori.

Gli strumenti aziendali consentono un alto grado di dettaglio nelle analisi delle performance del parco fornitori; il dettaglio arriva al singolo articolo consegnato sul singolo appalto in un preciso giorno.

Gli aspetti presi in esame possono essere sia di carattere economico, che di livello di servizio, che di carattere strategico/geografico.

Sono stati identificati i principali fornitori a cui è stato inviato nuovamente il disciplinare di acquisto con gli allegati relativi.

Il numero di disciplinari inviati ai fornitori contenenti i principi relativi alla SA8000 nel corso del 2010 sono 164 e sono stati ricevute 30 disciplinari firmati.

### 9.1.1 Identificazione dei fornitori a rischio e audit

I fornitori sono stati classificati in merito al livello di rischio rispetto ai valori e principi della SA8000, in questo modo sono stati identificati delle categorie di fornitori che nel corso degli anni sono stati sottoposti a verifica ispettiva da parte di incaricati esterni.

Le categorie dei fornitori più a rischio sono quelli di somministrazione di lavoro interinale, produzione e distribuzione di prodotti detergenti/attrezzature per la pulizia, ortofrutticoli, trasporti.

Alcuni dei fornitori identificati come categorie a rischio sono certificati SA8000 e pertanto non sono stati e non saranno sottoposti a verifica ispettiva.

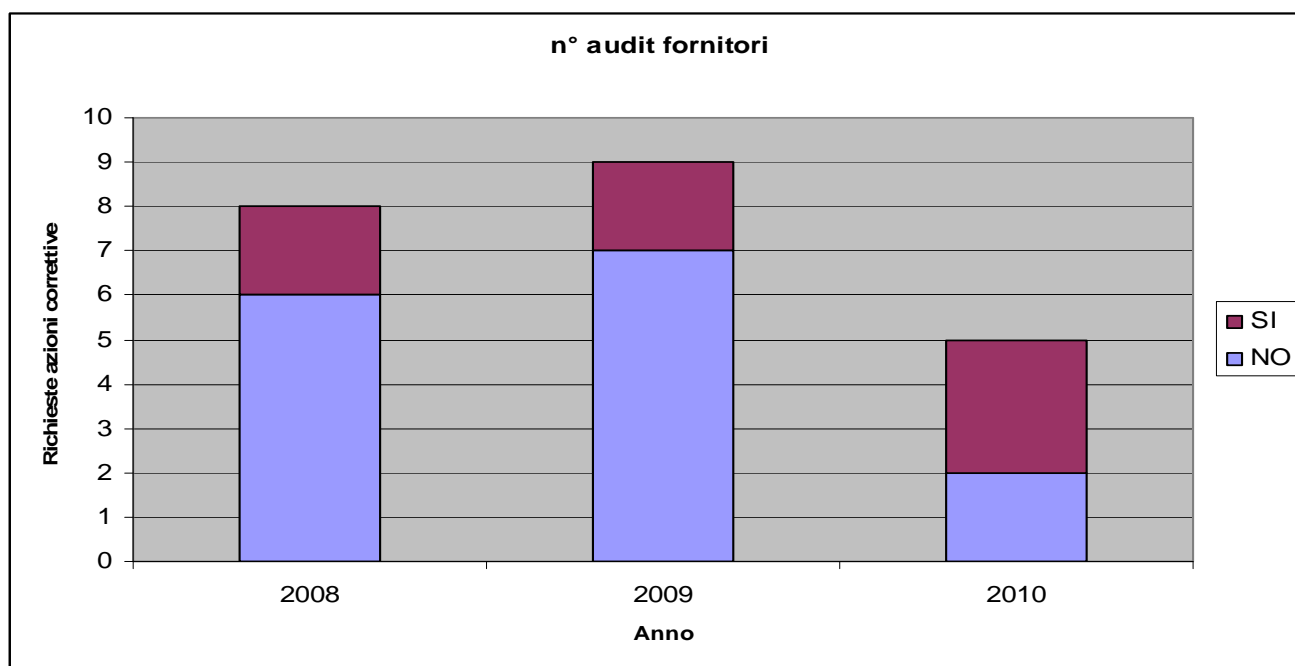
Nel corso dell'ultimo triennio sono stati effettuati audit c/o fornitori che hanno dato complessivamente un risultato molto positivo. A seguito della verifica sono stati inviati ai singoli fornitori a cura della Direzione qualità, i report con le eventuali richieste di azioni correttive.

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 23/27

I fornitori in cui si sono riscontrate delle non conformità hanno risposto alle richieste inviando la documentazione attestante la chiusura delle non conformità.

Nello schema seguente sono racchiusi i risultati delle verifiche sui fornitori, nel corso del 2011 sono previsti ulteriori 11 audit di verifica per il rispetto della SA8000, presso i fornitori identificati delle seguenti categorie di settore:

<b>ORTOFRUTTA</b>	<b>2</b>
<b>PRODOTTI CASEARI</b>	<b>2</b>
<b>AVICOLI</b>	<b>2</b>
<b>PRODUZIONE PRODOTTI DETERGENTI</b>	<b>2</b>
<b>TRASPORTI</b>	<b>3</b>



SCQ – Mod. 001 – FG 2 - 05.2003

Alcune delle Non conformità rilevate durante le verifiche ispettive presso i fornitori sono state:

- non corretta compilazione registro infortuni;
- mancata manutenzione estintori;
- mancata presenza cartellino identificativo;
- pagamento ore straordinarie.

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 24/27

A seguito delle verifiche e di una riorganizzazione sono stati eliminati dagli elenchi n° 4 fornitori.

## 9.2 La formazione

Sulla base di un'analisi in continuo del clima e dell'organizzazione aziendale, della definizione delle competenze necessarie per i diversi ruoli organizzativi e delle valutazioni delle prestazioni e del potenziale dei collaboratori, il Servizio Sviluppo Risorse Umane definisce le linee guida e le direttive delle attività di formazione e addestramento professionale di tutti i collaboratori aziendali.

Al Servizio Formazione e Addestramento, che opera nell'ambito del Servizio Sviluppo Risorse Umane, è pertanto delegata la realizzazione di tali linee guida e direttive attraverso le seguenti funzioni:

- analisi e valutazione dei bisogni formativi aziendali;
- progettazione delle attività di formazione;
- coordinamento delle attività di formazione;
- progettazione e produzione del materiale didattico (dispense, lucidi, esercitazioni, test, ecc.);
- monitoraggio e verifica delle attività di formazione.

A supporto del Servizio Formazione e Addestramento vengono inoltre coinvolte le seguenti figure di sede, di filiale e di appalto:

- formatori aziendali: dirigenti e quadri delle varie funzioni a cui vengono affidate le docenze inerenti il loro specifico ambito di competenza;
- istruttori di filiale: responsabili operativi di filiale a cui viene richiesto supporto per la formazione e l'addestramento del personale operativo di appalto;
- istruttori di appalto: personale operativo di appalto con lunga esperienza nel settore a cui viene affidato l'addestramento tecnico-operativo dei colleghi neo-assunti.

### 9.2.1 L'accoglimento in azienda

La fase di accoglimento dei neo-assunti in azienda è un momento che riveste per la nostra società una fondamentale importanza.

Al fine di inserire in modo idoneo ogni neo-assunto e farlo sentire parte integrante dell'azienda, sono previste le seguenti iniziative:

- colloquio con il diretto Responsabile, durante il quale vengono fornite le informazioni utili per conoscere meglio:
  - ⇒ l'ambiente in cui si opera;

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 25/27

- ⇒ le mansioni a cui è destinato;
  - ⇒ le persone con cui collaborare;
  - ⇒ le persone a cui riferire;
- consegna dell'opuscolo aziendale di "Benvenuto in Azienda" in cui sono contenuti:
    - ⇒ il benvenuto dell'Amministratore Delegato di Dussmann Service S.r.l.;
    - ⇒ la filosofia e i valori aziendali;
    - ⇒ la descrizione dei vari settori di attività aziendale;
    - ⇒ le norme comportamentali;
    - ⇒ le norme di sicurezza e igiene sul luogo di lavoro;
  - intervento formativo della durata di circa 1 ora durante il corso di formazione istituzionale di presentazione dell'azienda.

### 9.2.2 L'addestramento tecnico - operativo

Per "addestramento" si intende il trasferimento di conoscenze, tecniche e abilità già in possesso di una persona (Istruttore di Appalto) ad un'altra assicurandosi al termine del periodo prestabilito, la buona conduzione dell'affiancamento tecnico-operativo.

L'"addestramento" è rivolto a due categorie di collaboratori:

- 1) ai neo-assunti, in supporto e in continuità con il corso di formazione in aula;
- 2) ai collaboratori che vengono trasferiti a incarico differente.

Questo tipo di "addestramento" produce i seguenti effetti positivi:

- il nuovo collaboratore, seguito passo dopo passo apprende molto più velocemente le modalità di esecuzione delle operazioni e di utilizzo degli strumenti e dei prodotti necessari alla corretta esecuzione del lavoro;
- eventuali dubbi, incertezze o errori vengono colmati e corretti all'origine;
- le conoscenze di persone già da tempo presenti in azienda vengono rese doppiamente produttive (nel lavoro e nell'insegnamento) creando negli stessi un ulteriore stimolo a fare meglio.

La durata del periodo di addestramento è variabile a seconda del ruolo dei collaboratori, del tipo di mansione, del settore di attività e della tipologia di appalto:

- i Responsabili Operativi di Area neo assunti vengono affiancati alle varie funzioni di sede (Servizio Sviluppo Risorse Umane, Servizio Gestione Qualità, Servizi Tecnici, Acquisti e Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Sistemi Informativi, Controllo di Gestione);

	<b>RESPONSABILITÀ SA 8000</b>	Cod.: SA800 - BILANCIO
		Rev.: 1
<b>BILANCIO 2010 – DUSSMANN SERVICE srl</b>		Data: 28.02.2011
		All.: /
		Pag.: 26/27

- i Responsabili di Servizio neo-assunti vengono affiancati alle funzioni di sede e successivamente al Responsabile Operativo di Area che provvede ad effettuare l'inserimento sull'appalto di appartenenza;
- i Capi Servizio / Capi Cuochi ecc, neo-assunti vengono affiancati in Appalto al Responsabile dei Servizi e a colleghi esperti;
- gli Addetti ai Servizi vengono affiancati al Capo Servizio e a colleghi esperti.

### 9.2.3 La gestione della documentazione

Al fine di garantire la continua e sistematica rintracciabilità di tutte le attività di formazione effettuate in Azienda, il Servizio Formazione e Addestramento ha il compito di gestire e di archiviare tutta la documentazione e la modulistica relativa agli interventi di formazione, addestramento e aggiornamento organizzati in Azienda.

A titolo esemplificativo si riportano le descrizioni della registrazioni archiviate:

- Modulo di registrazione presenza attività di formazione per addetti ai servizi, che viene utilizzato per la registrazione di tutti i partecipanti ai corsi di formazione "d'aula" che si svolgono in appalto;
- Scheda di registrazione attività di addestramento tecnico-operativo, che viene utilizzata per la registrazione di tutte le attività svolte in affiancamento a un istruttore/tutor da ogni singolo collaboratore aziendale;
- Registro di formazione, su cui vengono registrati nel tempo tutti i corsi di formazione a cui ha partecipato ogni singolo collaboratore dal suo ingresso in Azienda;
- Attestato di partecipazione a corso di formazione che viene rilasciato a seguito dell'effettuazione di un test, che viene consegnato a ogni collaboratore che abbia partecipato continuativamente al corso di formazione per il suo specifico ruolo aziendale.

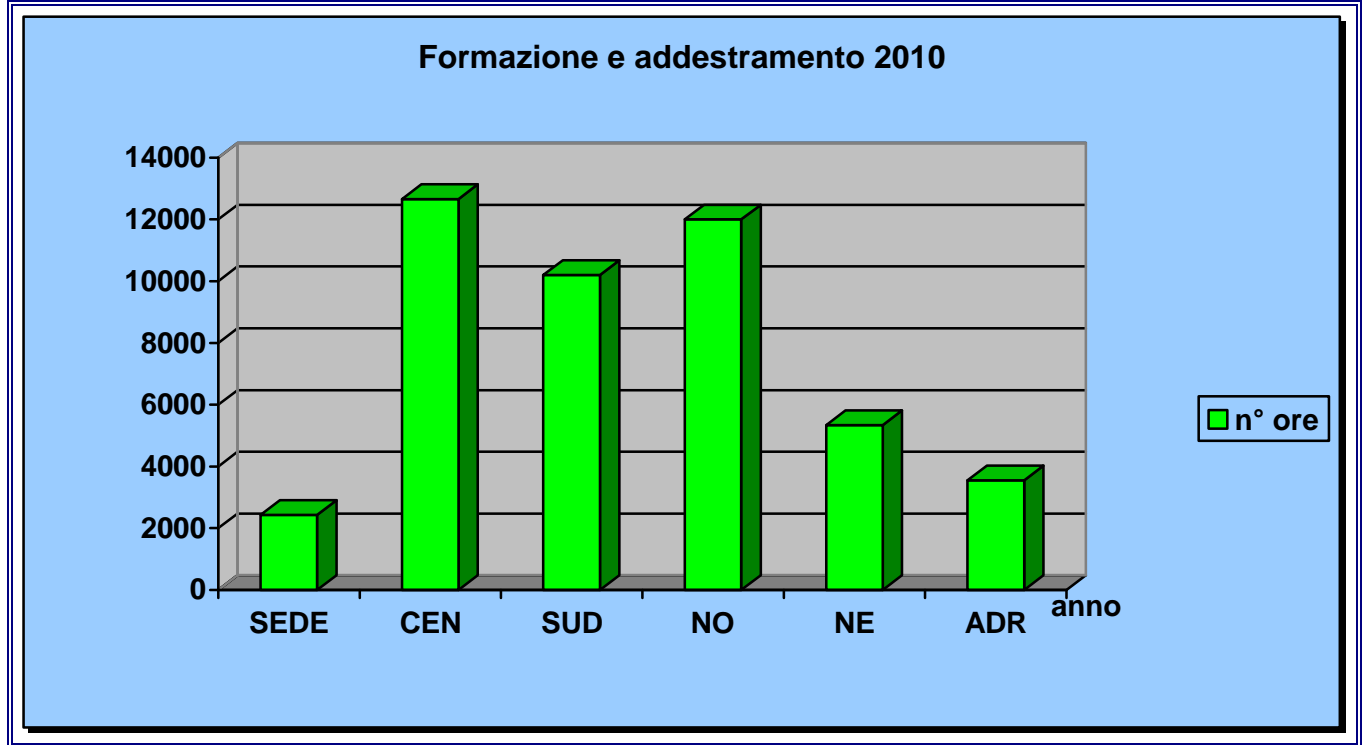
### 9.2.4 La formazione erogata

Nel grafico seguente vengono indicate le ore di formazione totale e il n° di dipendenti coinvolti nelle attività di formazione e addestramento nel corso del 2010 suddivisi per la Sede e le diverse filiali in cui è organizzata l'azienda:

- Centro
- Sud
- Nord Ovest
- Nord Est
- Adriatica.

SCQ – Mod. 001 – FG 2 - 05.2003

Nel corso del 2010 sono state erogate oltre 45.000 ore di formazione/addestramento che ha visto coinvolti oltre 5.000 dipendenti.



### 9.2.5 La pianificazione della formazione 2011

Per il 2011 sono già numerose i progetti formativi attivati che vedono coinvolti oltre 1500 dipendenti:

- Area vasta Nord Ovest Toscana inizio febbraio 2011 conclusione dicembre 2011
- Progetto FOR.TE. per il settore ristorazione inizio gennaio 2011 conclusione giugno/luglio 2011

Oltre a questi corsi sono in fase di pianificazione corsi di aggiornamento e per le nuove aperture di appalti previsti.