



# Bilancio Sociale 2019

## 1. Introduzione e scopo del documento

L'Ecocleaning Italia ha conseguito la certificazione SA8000 nel 2017 e deciso di rappresentare nel presente documento, aggiornato annualmente, l'andamento del sistema di gestione della responsabilità sociale di cui si è dotata. Lo scopo principale del bilancio sociale è quello di comunicare e condividere con tutti portatori di interessi l'organizzazione, i dati, gli obiettivi ed i programmi inerenti le sfere toccate

dalla responsabilità sociale, relative al rapporto con i propri lavoratori.

Il Bilancio Sociale vuole essere uno strumento con cui l'azienda testimonia il proprio impegno a migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori riconoscendone il ruolo primario nell'attività aziendale.

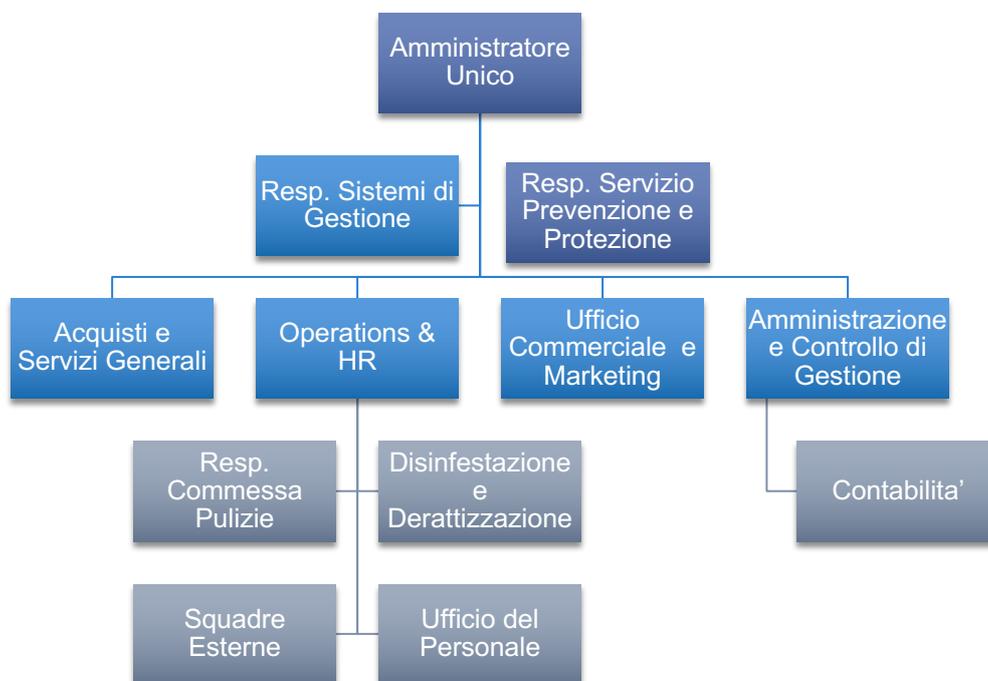
## 2. Descrizione dell'azienda

L'Ecocleaning Italia è presente sul mercato da ormai 15 anni. I valori fondanti dell'attività aziendale sono da ricercarsi nella professionalità con cui sono erogati i servizi e nella cura del rapporto con i clienti. Essendo parte del gruppo TOSINVEST, nei primi anni di attività i principali clienti erano rappresentati dalle cliniche del gruppo. In seguito, il portafoglio si è ampliato a istituti religiosi, uffici, negozi, alberghi, ai presidi della sanità pubblica.

Purtroppo, spesso l'organizzazione si trova in competizione sul mercato con soggetti che non garantiscono la stessa correttezza nel rapporto con i lavoratori, sia dal punto di vista retributivo che sull'applicazione della normativa vigente in termini di sicurezza e salute.

La certificazione SA8000 è stata la naturale conseguenza delle politiche aziendali poste in essere sin dalla costituzione.

Riportiamo di seguito l'organigramma aziendale:



### 3. Stakeholders e loro aspettative

Nel processo di implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale in accordo alla norma SA8000:2014 sono stati identificati ed analizzati i vari gruppi di portatori di interesse verso l'attività aziendale.

**Lavoratori:** rappresentano il gruppo più numeroso e uno dei principali target di questa certificazione. Il sistema di gestione della responsabilità sociale è lo strumento per garantire un miglioramento delle loro condizioni di lavoro. La norma prevede che rappresentanti dei lavoratori siano presenti all'interno di due organi collegiali a cui è demandata la responsabilità del controllo dell'efficace applicazione del sistema di gestione: il Social Performance Team ed il Comitato Salute e Sicurezza. Attualmente abbiamo un Rappresentante dei Lavoratori nel Social Performance Team e tre nel Comitato Salute e Sicurezza.

**Proprietà:** l'Ecocleaning Italia fa parte del gruppo Tosinvest s.p.a. che pur essendo l'azionista di maggioranza non ha responsabilità di amministrazione diretta dell'azienda, essendo stato nominato un amministratore Unico. Il progetto di dotarsi di un sistema di responsabilità sociale e di conseguire la certificazione è stato tuttavia accolto con favore nella consapevolezza del ruolo che ciascuna organizzazione ricopre nel rendere il sistema economico più a misura di uomo e dei risvolti in termini di maggior produttività dei lavoratori in un ambiente in cui percepiscano il rispetto, l'ascolto delle loro esigenze ed il coinvolgimento nella gestione aziendale.

**Clienti:** i clienti Ecocleaning Italia, come già ricordato, sono composti da strutture sanitarie, istituti religiosi (scuole e case di riposo), uffici, aziende, con molti dei quali abbiamo rapporti pluriennali. Chiaramente l'interesse di questo gruppo si riferisce ad avere le migliori condizioni possibili che garantiscano un

servizio corrispondente alle aspettative. D'altra parte la correttezza dei rapporti contrattuali con i lavoratori rappresenta un fattore particolarmente delicato per i clienti, stante la responsabilità solidale stabilita per legge in caso di inadempimento da parte dell'azienda fornitrice del servizio. In particolare, gli Istituti religiosi sono una componente di questo gruppo particolarmente attenta a tale aspetto.

**Fornitori:** il parco fornitori dell'Ecocleaning Italia è costituito da un numero molto limitato di soggetti, per la strategia adottata dall'azienda di concentrare l'acquisto dei prodotti necessari per l'erogazione dei servizi soltanto verso alcuni soggetti, con i quali riesce a realizzare volumi tali da conseguire sconti importanti sulle forniture e recuperare competitività. In qualsiasi caso l'azienda ha impostato una valutazione della potenziale criticità di tali fornitori in relazione al rispetto dei requisiti SA8000 e le prime azioni di monitoraggio. Per il momento tali azioni non hanno interessato i subfornitori.

**Sindacati:** in azienda sono presenti rappresentanti delle principali sigle sindacali (CGIL, CISL e UIL) e un sindacato autonomo che nella zona di Latina sta raccogliendo molte adesioni (CLAS). Tutti i rappresentanti dei lavoratori, sia nel SPT che nel Comitato Salute e Sicurezza, sono stati nominati dai sindacati. Tuttavia, al di là di queste nomine, il rapporto con i sindacati in ambito SA8000 deve ancora realmente svilupparsi. Riteniamo che il Bilancio Sociale possa essere un canale di comunicazione per un confronto costruttivo finalizzato al miglioramento delle condizioni di lavoro.

**Collettività/Istituzioni:** non possono che avere un interesse positivo verso un sistema che garantisce migliori condizioni di lavoro e le condizioni per un rapporto più trasparente e collaborativo.

#### 4. Politica SA8000

L'Ecocleaning Italia, consapevole del ruolo centrale del proprio capitale umano nell'ambito dell'attività, ha deciso di intraprendere il percorso per dotarsi di un sistema di gestione della responsabilità sociale, conforme alla norma SA8000:2014, che fornisce gli strumenti per garantire il rispetto della dignità di tutti i lavoratori.

A questo proposito l'azienda si impegna a conformarsi alle leggi nazionali ed alle altre leggi vigenti e a rispettare le convenzioni internazionali ILO e ONU richiamate dalla SA8000:2014. In particolare l'azienda si impegna a:

- non utilizzare né dare sostegno in nessun caso a lavoro infantile.
- non utilizzare né dare sostegno al lavoro forzato o obbligato. L'azienda non trattiene documenti d'identità del personale in originale, non prevede forme di deposito o trattenute di parte del salario (indennità, premi...) al fine di estorcere prestazioni lavorative.
- a garantire che le attività lavorative si svolgano in ambienti di lavoro salubri ed in condizioni di sicurezza. La Società ha, infatti, messo in atto tutte le azioni idonee ad arginare e prevenire le cause dei potenziali rischi ed ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza in conformità alla norma BS OHSAS 18001.
- a garantire il diritto alla contrattazione collettiva senza alcuna ripercussione sul personale. L'Organizzazione ha informato il proprio personale in merito al diritto dei lavoratori di formare, partecipare e organizzare sindacati senza alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dei rappresentanti sindacali.
- a respingere ogni forma di discriminazione basate sulla razza, sesso, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, orientamento sessuale, responsabilità di familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione. Tali garanzie sono assicurate per tutto il percorso lavorativo dalla selezione del personale, all'assunzione, all'accesso alla formazione, alle promozioni, al licenziamento e al pensionamento.
- a trattare chiunque, in particolare il proprio personale, con dignità e rispetto, senza fare ricorso ad alcuna forma di coercizione fisica o mentale.
- Ad applicare i contratti collettivi nazionali di lavoro, con particolare riferimento all'orario di lavoro, ai livelli retributivi, alla regolamentazione di ferie e pause di riposo nonché agli straordinari.

L'Ecocleaning Italia si impegna a diffondere tali principi anche presso i propri fornitori e subappaltatori e a valutarli e, se possibile, favorire coloro che li condividono.

I principi enunciati sono alla base delle prassi e procedure poste in essere dall'azienda per la gestione delle varie attività al fine di garantirne il rispetto. Costituiscono inoltre i "binari" sui quali vengono stabiliti gli obiettivi ed i piani per il miglioramento continuo del sistema. La presente politica viene riesaminata almeno una volta l'anno per garantirne l'adeguatezza.

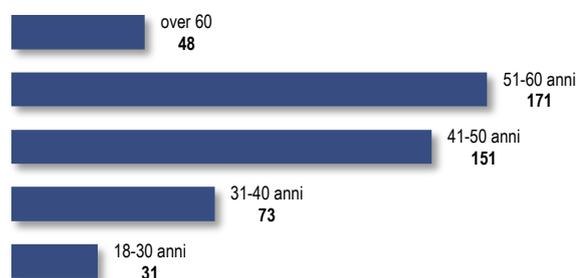
Roma, 25 ottobre '16

Giovanni Luca Pica  
*Amministratore Unico*

## 5.1 Lavoro infantile

L'Ecocleaning Italia non impiega minorenni. Le procedure di assunzione del personale prevedono la verifica dell'età del lavoratore attraverso i documenti di identità. Come è stato evidenziato anche nella valutazione dei rischi, è decisamente improbabile che un bambino possa essere impiegato a svolgere qualsiasi tipo di mansione per l'azienda. Esistono maggiori probabilità di impiego per un giovane lavoratore (tra i 15 e i 18 anni). L'azienda ha comunque predisposto una procedura di rimedio per gestire potenziali casi di lavoro infantile e si atterrebbe alle disposizioni di legge per la gestione dei giovani lavoratori.

N. dipendenti suddivisi per fasce d'età  
(al 31.12.2019)



### Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/ RLSA8000	Continuare con il monitoraggio della stretta applicazione delle procedure di assunzione del personale onde garantire il non impiego di bambini o giovani lavoratori	Entro 31 dicembre 2019

## 5.2 Lavoro obbligato

L'azienda non obbliga o costringe in alcun modo i lavoratori: le procedure riguardanti l'assunzione di personale non prevedono la consegna da parte dei lavoratori di documenti in originale ma soltanto in copia, né è richiesto denaro o la firma di fogli in bianco al momento dell'assunzione.

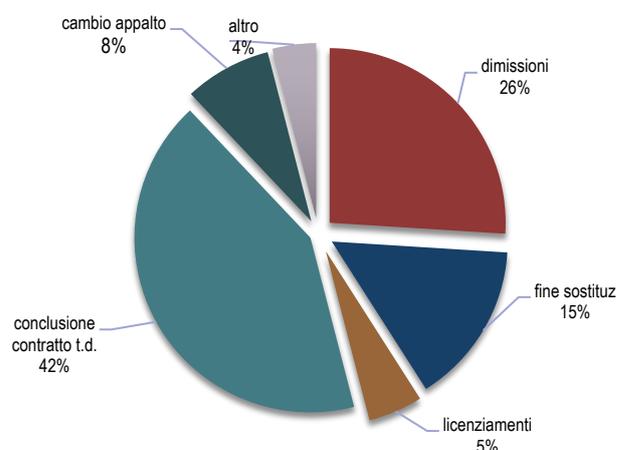
Raramente l'azienda si rivolge ad agenzie per il lavoro temporaneo quando non riesce a reperire autonomamente le persone di cui ha bisogno e comunque assicura ai lavoratori acquisiti in questo modo pari compensi anche di natura previdenziale.

Il lavoro straordinario è volontario e non sistematico. In determinate occasioni, disciplinate dal CCNL Pulizie e Multiservizi, il lavoro straordinario può essere "imposto", cioè il lavoratore può rifiutarsi soltanto in presenza di un giustificato motivo, ad esempio in caso di forza maggiore o in occasione di eventi particolari.

I costi relativi alla formazione dei dipendenti e alle dotazioni di attrezzature e DPI sono totalmente a carico dell'azienda.

Su richiesta del lavoratore, l'azienda può concedere anticipi sul TFR che viene riportato in busta paga. In particolare nel 2019 sono stati concessi un totale di € 18.383.

Motivazioni fine rapporto

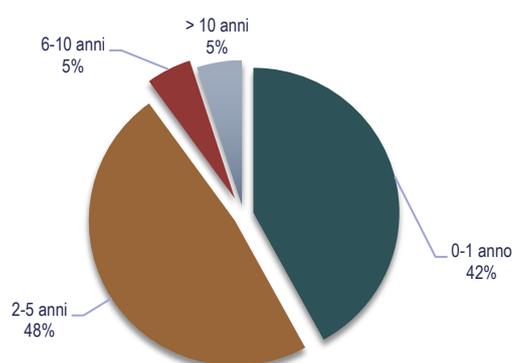


I lavoratori sono liberi di concludere il loro rapporto di lavoro in qualsiasi momento. Premettendo che il settore delle pulizie è caratterizzato da un elevato turn over, nel 2019 abbiamo registrato 127 uscite, dovuti principalmente alla conclusione di contratto a tempo determinato (per il 42% circa), alla conclusione di contratti a tempo determinato per fine sostituzioni (15%) e 36 lavoratori hanno lasciato il lavoro presentando dimissioni.

L'azienda limita il ricorso al lavoro straordinario o supplementare ai casi di effettiva necessità, per esigenze eccezionali presentate dai committenti o nei casi di urgenza (soprattutto negli ambiti ospedalieri). L'ufficio del personale ed i responsabili di commessa monitorano costantemente la corretta applicazione dei limiti previsti dalla normativa nazionale e dai CCNL applicati per il lavoro straordinario ed il lavoro supplementare. Nel 2019 abbiamo avuto un incremento significativo delle ore di lavoro supplementare, dovuto alle difficoltà incontrate per l'avvia della nuova commessa di pulizie per i distretti delle Asl, dei centri per l'impiego e delle residenze universitarie delle province di Pisa, Siena e Grosseto. L'elevata frammentazione dei luoghi di lavoro ha reso difficile il reperimento di personale da destinare ai siti e, soprattutto nei primi periodi, gli straordinari sono stati utilizzati per la copertura dei turni senza personale. La situazione è oramai normalizzata.

Relativamente ai piani di miglioramento previsti per il 2019, con particolare riguardo alla situazione di potenziale stress legato all'attività lavorativa (di livello "medio") per il gruppo omogeneo degli impiegati e responsabili di commessa, evidenziata dalla valutazione condotta alla fine del 2018, nel mese di febbraio si è convenuto con i responsabili delle aree di appartenenza dei dipendenti intervistati che ciascuno di loro avrebbe affrontato, analizzato e cercato di risolvere le criticità relative alla propria area. Nei primi mesi dell'anno sarà condotta una valutazione approfondita per tutto il gruppo omogeneo per verificare l'efficacia delle misure correttive individuate e intraprese.

Anzianità aziendale media dei dipendenti  
(31.12.2019)



INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
N. ore di lavoro straordinario	523 (pari allo 0,1% circa delle ore lavorate)	972 (pari allo 0,3% circa delle ore lavorate)
N. ore di lavoro supplementare	10.995 (pari al 2,6% circa delle ore lavorate)	4.746 (pari al 1,3% circa delle ore lavorate)
Importo lordo anticipi sul TFR concessi	€ 18.383	€ 9.687
<b>TURN OVER</b>		
Organico medio	425	344
N. Entrati nel periodo	260	99
N. uscite nel periodo	127	101
Tasso di turn over complessivo $((n. entr. + n. usc.) / org. m. \times 100)$	91,05	58,14
Tasso di turn over positivo $(n. entrati / organico medio \times 100)$	61,17	28,78
Tasso di turn over negativo $(n. uscite / organico medio \times 100)$	29,88	29,36
Tasso di compensazione del turn over $(n. entrati / n. uscite \times 100)$	204,72	98,02

## Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
Resp. Commessa (RC) / OPHR	Controllo costante delle ore di lavoro straordinario e supplementare	Entro 31 dicembre 2020
Ufficio Personale/Resp. Sistemi di Gestione/RSPP	Realizzazione della valutazione stress lavoro correlato approfondita per il gruppo omogeneo "impiegati e responsabili di commessa"	Entro 31 gennaio 2020
Resp. Sistemi di Gestione	Completare la formazione del personale in ambito SA8000 per aumentarne la consapevolezza rispetto alle tematiche trattate in questo requisito	Entro il 31 dicembre 2020

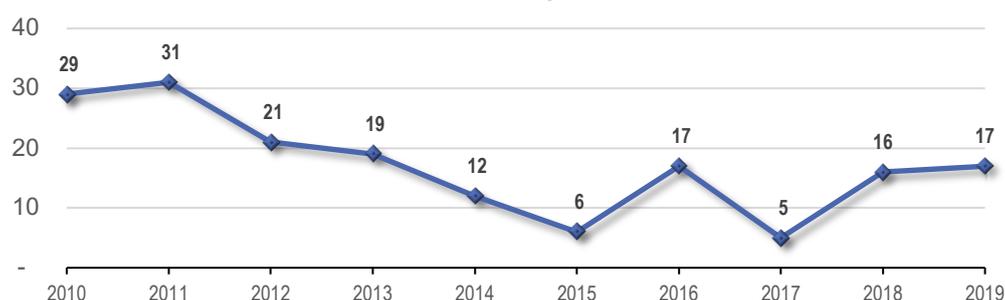
## Salute e sicurezza

L'azienda dedica grande attenzione e risorse per assicurare ai propri lavoratori un ambiente e condizioni di lavoro salubri e sicure. Dal 2009 ha conseguito e mantenuto la certificazione BS OHSAS 18001 per i sistemi di gestione della sicurezza che ha portato l'azienda ad intraprendere un percorso di miglioramento continuo e di grande consapevolezza relativamente alla sicurezza.

Con l'implementazione del sistema di responsabilità sociale, è stato costituito il **Comitato Salute e Sicurezza**, costituito dal Responsabile

del Servizio Prevenzione e Protezione, dalla Resp. OPHR, dalla Responsabile dei Sistemi di Gestione, dal Medico Competente e dai tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Il Comitato si riunisce almeno una volta l'anno per riesaminare l'adeguatezza della valutazione dei rischi, l'andamento degli infortuni e più in generale della prestazione aziendale in ambito sicurezza, il programma di formazione che l'azienda ha intenzione di attuare, oltre a qualsiasi altra problematica che sia emersa e sulla quale ci sia bisogno di confrontarsi.

N. Infortuni complessivi

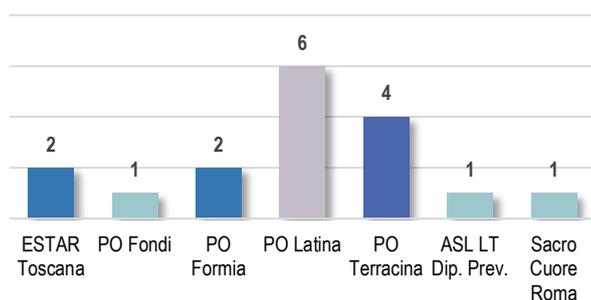


Nel 2019 gli infortuni accaduti complessivamente sono stati 17, ancora 1 in più rispetto all'anno precedente. Come si evidenzia dal grafico che ne riporta l'andamento dal 2010, l'andamento negli ultimi anni è stato altalenante. Purtroppo nel 2019 si sono verificati ancora 6 casi di puntura da ago, per aghi di siringhe o cannule non conferiti dal personale ospedaliero nei contenitori per i rifiuti

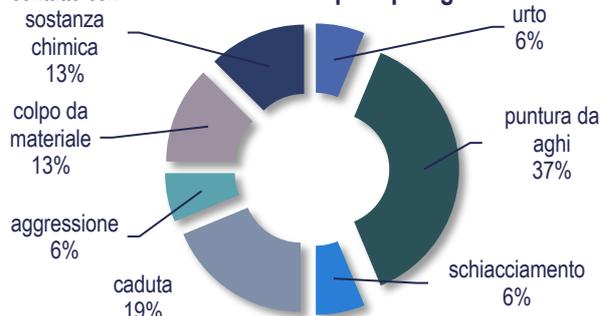
ospedalieri infettivi e taglienti. Per fortuna in nessuno di questi casi sono derivati contagi da patologie eventualmente trasmissibili per contatto con sangue infetto.

A parte i casi di puntura da aghi, la causa principale degli infortuni permane la disattenzione.

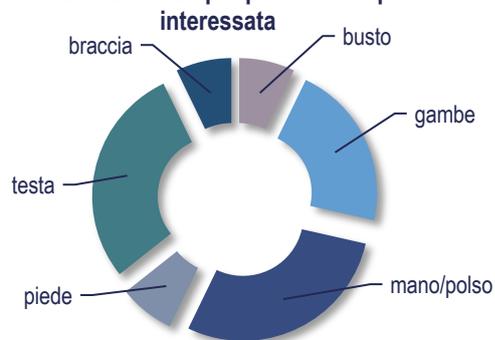
## Analisi infortuni per luogo di lavoro



## Analisi infortuni per tipologia



## Analisi infortuni per parte del corpo interessata



Nel 2019 è stata registrata una denuncia per malattia professionale che non è stata riconosciuta dall'Inail.

Sono state erogate 158 ore di formazione sulla sicurezza, con un indice di formazione media per addetto pari a 22 minuti. La formazione ha riguardato i neo assunti, i dipendenti con

formazione in scadenza e la formazione di alcuni nuovi addetti alle emergenze. È in fase di organizzazione la formazione per i dipendenti delle nuove commesse in Toscana che contiamo di completare al più presto.

Il Documento di Valutazione dei Rischi aziendale non è stato revisionato.

Dai controlli registrati da parte dei Preposti non sono emerse segnalazioni di particolare criticità ma rappresentano comunque un valido supporto anche nella gestione delle attività ordinarie, quali le segnalazioni riguardanti necessità di formazione o schede di sicurezza dei prodotti.

La riunione periodica si è tenuta regolarmente il 20 dicembre u.s.

INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
n. infortuni generale	17	16
n. infortuni in itinere (non conteggiati nel n. generale)	4	3
n. infortuni per puntura da aghi	6	5
n. denunce per malattia professionale	1	1
Sanzioni da parte di enti di controllo	€ 0	€ 0
Indice di frequenza infortuni	37,33	44,07
Indice di gravità infortuni	1,37	0,78

## Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
RSPP	Continuare l'azione di sensibilizzazione di tutto il personale aziendale alla rilevazione delle situazioni di quasi-infortunio e quasi incidente, in particolare durante i corsi di formazione	Entro 31 dicembre 2020
Preposti (PREP)	Controllo costante su tutte le strutture loro assegnate registrando con accuratezza qualsiasi anomalia rilevino e stimolando la comunicazione da parte degli operatori di tutte le situazioni che si siano verificate di quasi-infortuni o quasi-incidenti	Entro 31 dicembre 2020
Resp. Sistemi di Gestione (RSG), Resp. Servizio Prevenz. e Protez. (RSP), Rapp. Lav. per la Sic. (RLS), Medico Comp. (MC)	Realizzazione della valutazione stress lavoro correlato approfondita per il gruppo omogeneo "impiegati e responsabili di commessa"	Entro 31 gennaio 2020
Resp. Sistemi di Gestione (RSG), Resp. Servizio Prevenz. e Protez. (RSP), Rapp. Lav. per la Sic. (RLS), Medico Comp. (MC)	Riesame e analisi dei dati inerenti la prestazione del sistema di gestione della sicurezza nel corso della riunione periodica ex art. 35 e individuazione di altre eventuali azioni di miglioramento	Entro 31 dicembre 2020

### 5.3 Libertà di associazione

L'Ecocleaning Italia garantisce a tutti i propri lavoratori il libero esercizio dei diritti sindacali e non effettua alcun tipo di discriminazione o ritorsione né verso coloro che sono iscritti ai sindacati né verso coloro che ricoprono ruoli di rappresentanza.

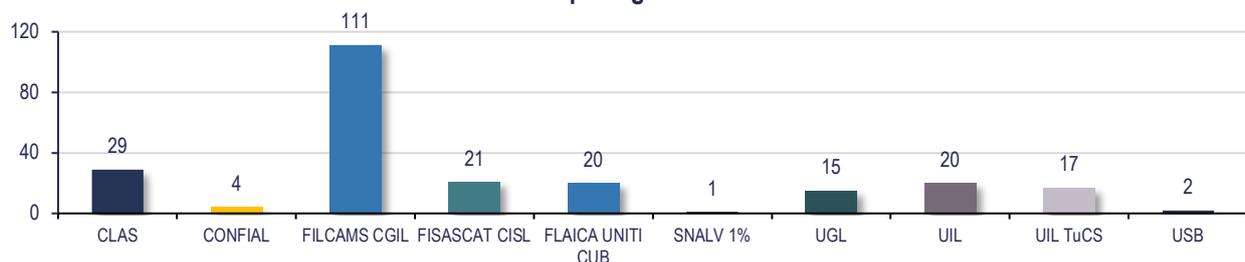
L'azienda non favorisce alcuna organizzazione rispetto alle altre né nomina o cerca di orientare le elezioni dei rappresentanti.

Nel 2019, 240 lavoratori risultavano iscritti ai sindacati (74 in più rispetto all'anno precedente) e

sono state utilizzate, da parte dei rappresentanti, 45 ore di permesso per motivi sindacali. Si sono inoltre registrate 281 ore di sciopero per adesione a quelli indetti a livello nazionale.

Con l'obiettivo di favorire il dialogo ed il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali nella gestione aziendale, anche questa edizione del bilancio sociale sarà inviata a tutti i rappresentanti presenti in azienda.

Iscritti per sigla sindacale



INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
n. iscritti a sindacati	240	166
n. ore di permesso per assemblee sindacali	7	5
n. ore di sciopero	281	0
n. ore di permesso sindacale concesso ai rappresentanti sindacali	45	196

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/ RLSA8000	Completare la formazione del personale in ambito SA8000 per aumentarne la consapevolezza rispetto alle tematiche trattate in questo requisito	Entro 31 dicembre 2020
OPHR/RSG/ RLSA8000	Ampliare il coinvolgimento dei rappresentanti sindacali nel sistema di gestione SA8000, attraverso l'invio del bilancio sociale	Entro 31 dicembre 2020

## 5.4 Discriminazione

L'azienda non applica né tollera alcun tipo di comportamento discriminatorio. La maggior parte dei lavoratori sono di sesso femminile, dato che tradizionalmente le attività di pulizia sono svolte dalle donne, poco più del 13% sono stranieri ma non perché l'azienda imponga delle restrizioni di questo tipo.

La maggior parte della forza lavoro è costituita da pulitori per i quali le possibilità di crescita professionale sono il ruolo di capo servizio e capo area ma non è preclusa la possibilità di accedere alla posizione di responsabile di commessa. Le possibilità di crescita sono estese a tutti i dipendenti, senza alcuna distinzione di sesso o razza o età e vengono riconosciute in base a capacità e motivazione dimostrate.

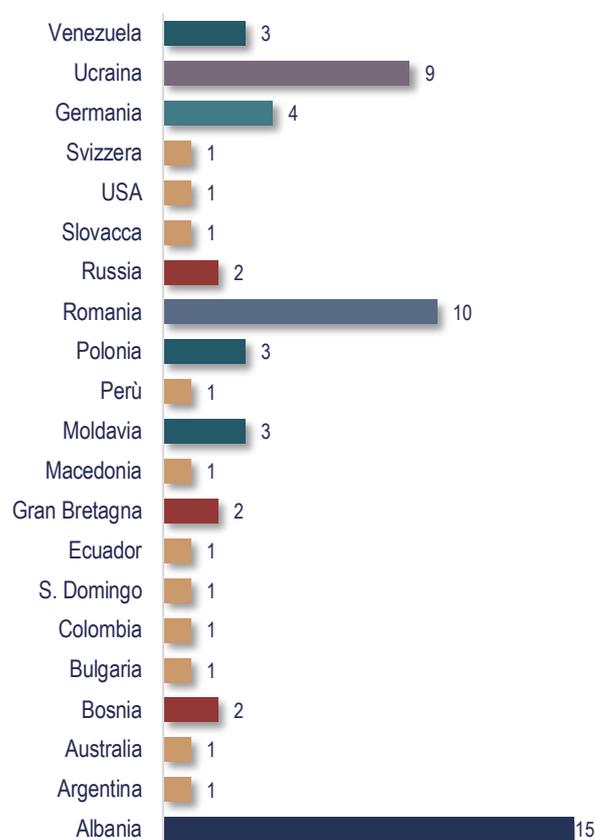
La maternità non costituisce un elemento di discriminazione o penalizzante, al contrario l'azienda sostiene come possibile le lavoratrici durante la gravidanza e dopo la nascita dei bambini, applicando tutte le tutele previste per legge e garantendo un ambiente pronto a raccogliere al termine dell'astensione lavorativa. Nel 2019 abbiamo avuto due dipendenti in maternità.

L'azienda non permette alcun comportamento minaccioso o offensivo nei confronti dei lavoratori.

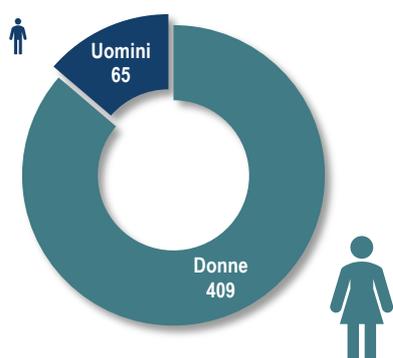
In applicazione delle disposizioni normative vigenti, viene attuata una discriminazione "positiva", cioè

volta a proteggere categorie svantaggiate di lavoratori: nel 2019 erano presenti in organico 6 lavoratori disabili ed 1 appartenente alle categorie citate dall'art. 18 della legge 68/1999 (vedovi, orfani, profughi).

### Dipendenti stranieri (tot. 64)



### Dipendenti suddivisi per sesso



INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
Donne (al 31.12.2019)	409	267
Uomini (al 31.12.2019)	65	72
n. disabili invalidi (art. 1 l. 68/99)	6	5
n. vedovi, orfani, profughi (art. 18 l.68/99)	1	1
n. dipendenti in maternità	2	6

*Piani per il miglioramento*

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/ RLSA8000	Completare la formazione del personale in ambito SA8000 per aumentarne la consapevolezza rispetto alle tematiche trattate in questo requisito	Entro 31 dicembre 2020

**5.5 Procedure disciplinari**

Tutto il personale viene trattato con dignità e rispetto. I provvedimenti disciplinari sono avviati e gestiti nel rigoroso rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dai contratti collettivi applicabili.

Non è ammessa alcun tipo di violenza o abuso, sia esso fisico o verbale.

Nel 2019 sono state elevate 28 contestazioni disciplinari, per 2 delle quali sono state accettate le giustificazioni e non hanno avuto nessuna

conseguenza, per 12 si sono concluse con un richiamo scritto, per 5 con una multa, per 3 con giorni di sospensione.

In un solo caso è stata successivamente avviata la procedura di licenziamento.

Nei restanti casi le procedure sono rimaste inconcluse perché il contratto è terminato prima che il procedimento fosse concluso o per decadenza dei tempi di invio del provvedimento.

INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
N. contestazioni disciplinari	28	31
N. contestazioni disciplinari in ambito sicurezza	1	7

*Piani per il miglioramento*

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/ RLSA8000	Completare la formazione del personale in ambito SA8000 per aumentarne la consapevolezza rispetto alle tematiche trattate in questo requisito	Entro 31 dicembre 2020

**5.6 Orario di lavoro**

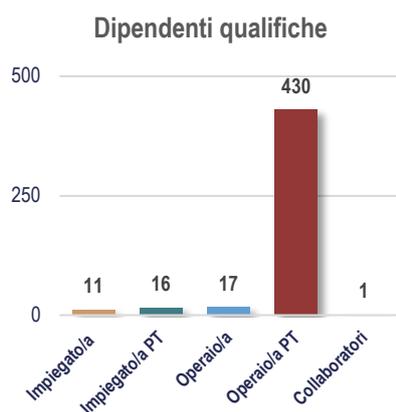
La maggior parte dei contratti di lavoro sono part-time perché i servizi di pulizie devono essere eseguiti in determinate fasce orarie stabilite contrattualmente con il committente: al 31.12.2019 risultavano 446 dipendenti part-time e 27 full-time, questi ultimi sono per le funzioni di ufficio, per i lavoratori delle squadre esterne, per i capi area e, nella maggior parte dei casi, per i capi servizio.

I contratti di lavoro, sotto questo profilo e tutti gli altri regolamentati, fanno riferimento al CCNL Pulizie e multiservizi.

Il ricorso a lavoro straordinario è normalmente episodico e legato a urgenze contingenti per servizi

extra di pulizie straordinarie. Come già accennato nei paragrafi precedenti, nel corso del 2019 sono state impiegate 10.995 ore di lavoro supplementare, più del doppio delle ore registrate nell'anno precedente, principalmente a causa delle difficoltà di copertura dei turni in fase di start up delle commesse della Toscana.

Normalmente l'azienda cerca di assecondare la disponibilità dei lavoratori nell'esecuzione delle ore in più, garantendo una rotazione per tali eventi e le retribuisce con la maggiorazione prevista dal CCNL di riferimento.



INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
Lavoratori part time (al 31.12.2019)	446	304
Lavoratori full time (al 31.12.2019)	27	34
n. ore di lavoro straordinario	523	972
n. ore di lavoro supplementare	10.995	4.746

### Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/RLSA8000	Completare la formazione del personale in ambito SA8000 per aumentarne la consapevolezza rispetto alle tematiche trattate in questo requisito	Entro 31 dicembre 2020

## 5.7 Retribuzione

Gli stipendi ed i compensi soddisfano sempre almeno i livelli minimi previsti dai contratti collettivi di riferimento e sono sempre sufficienti a soddisfare le esigenze di base del personale. I CCNL applicati in azienda sono tre: Pulizie e multiservizi, CCNL per il personale dipendente delle RSA e delle altre strutture residenziali e socio-assistenziali (RSA-AIOP) e CCNL per dipendenti da Istituti e Imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari.

L'implementazione del nuovo software per la rilevazione delle presenze, per la parte relativa alle timbrature "virtuali" di inizio e fine turno, all'invio di richieste di ferie e permessi, alla possibilità per i dipendenti di avere accesso diretto a tutte le informazioni relative al rapporto di lavoro (giorni

lavorati, malattie, ferie e permessi maturati, residui e goduti, ecc.), ha subito purtroppo un importante ritardo a causa di problemi della società che ci ha fornito il software. Nello scorso mese di dicembre è stato concordato un programma che porterà alla piena realizzazione del progetto prima dell'estate.

È attiva e funzionante la parte del software relativa allo spazio "virtuale" a disposizione di ogni lavoratore dal quale è possibile effettuare il download delle buste paga e altri documenti che prima venivano consegnati cartaceamente.

Questo spazio viene utilizzato dall'azienda anche come bacheca virtuale per l'inoltro di comunicazioni o la diffusione di informative.

INDICATORE	VALORE RILEVATO NEL 2019	VALORE RILEVATO NEL 2018
Importo lordo anticipi sul TFR concessi	€ 18.383	€ 9.867

### Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
OPHR/RSG/RLSA8000	Controllo costante della corretta determinazione ed applicazione dei livelli retributivi	Entro 31 dicembre 2020

## 5.8 Sistema di gestione

Il sistema di gestione SA8000 è ormai integrato nel sistema di gestione aziendale da due anni.

Il **Social Performance Team**, di cui fa parte la responsabile OPHR, Silvia Sestili, la responsabile Sistemi di Gestione, Rossella De Chiara, e la rappresentante dei lavoratori SA8000, Donatella Panizzoli, capo servizio presso il P.O. di Terracina e designata dal sindacato, ha aggiornato a luglio scorso la valutazione dei rischi da cui non sono emerse particolari criticità ma solo indicazioni per il completamento del programma di formazione dei lavoratori, che si conferma come una criticità che non riusciamo ad affrontare in maniera fluida, e per il completamento della valutazione dei fornitori sotto il profilo del rispetto dei requisiti SA8000.

Sono proseguite nel corso dell'anno le attività di **monitoraggio**, effettuate nell'ambito del ciclo di audit interni eseguiti per gli altri aspetti del sistema di gestione integrato (qualità, ambiente e sicurezza). Dall'audit eseguito nell'area del personale o dalle interviste con i dipendenti presso i cantieri è emerso un sostanziale rispetto dei requisiti del sistema di gestione SA8000 e della legislazione applicabile nella gestione del rapporto di lavoro e di salute e sicurezza.

Come previsto dalla procedura relativa agli approvvigionamenti, il parco **fornitori** è stato analizzato e valutato sotto il profilo del potenziale disallineamento rispetto ai requisiti SA8000 sulla base di informazioni reperite su internet e dell'appartenenza a settori critici "per fama" (ad es. i subappaltatori di servizi di pulizie).

Ai fornitori "non critici" è stata inviata una comunicazione con la politica Ecocleaning per

SA8000 ed il testo della norma con richiesta di sottoscrizione dell'impegno a conformarsi ai requisiti dello standard; ai fornitori "critici" oltre alla comunicazione è stato inviato un questionario da compilare riguardante gli argomenti trattati da SA8000. Su un totale di 18 fornitori, 3 sono stati considerati potenzialmente critici, 1 soltanto ha risposto al questionario e sulle risposte è stata effettuata la sua valutazione. Per gli altri due sono in corso sollecitazioni per ottenere documenti per approfondire la valutazione anche attraverso audit.

Come già accennato, il percorso di **formazione SA8000** per i lavoratori prosegue con molte difficoltà, dovute principalmente alla frammentazione delle sedi lavorative. Per questo motivo abbiamo potenziato il meccanismo di formazione "a cascata" coinvolgendo i capi servizio. Presumibilmente questo spazio potrà essere utilizzato come unPer aumentare la consapevolezza dei dipendenti è stato predisposto un opuscolo informativo distribuito presso tutte le commesse unitamente allo standard SA8000.

È stata predisposta la procedura per i **reclami** che prevede la possibilità di rivolgersi al proprio diretto superiore, di contattare direttamente l'ufficio (ad esempio per avere spiegazioni o informazioni relative alla busta paga), di inviare un fax o una e-mail alla casella di posta elettronica appositamente predisposta ([sa8000@ecocleaning-italia.it](mailto:sa8000@ecocleaning-italia.it)). Nel corso dell'anno tuttavia, fatta eccezione per le richieste relative a informazioni sulle buste paga delle quali non si tiene registrazione, non sono pervenuti reclami, né segnalazioni o suggerimenti.

### Piani per il miglioramento

FUNZIONE	ATTIVITA'	PERIODO
Resp. Sistemi di Gestione (RSG) / OPHR	Completare la formazione SA8000 per tutti i lavoratori che ancora non hanno fatto il corso, valutando anche la modalità di erogazione in FAD	Entro 31 dicembre 2020
OPHR	Completare le attività preparatorie per la predisposizione del software per la rilevazione delle presenze che prevederà degli spazi personali accessibili ai singoli lavoratori previa autenticazione in cui sarà possibile avere informazioni su ferie e permessi maturati, goduti e residui, scaricare la busta paga e altri documenti caricati dall'azienda, trasmettere comunicazioni e documenti	Entro 31 maggio 2020
RSG/ACQ	Completare le attività di monitoraggio e valutazione dei fornitori critici	Entro 30 giugno 2020