



BILANCIO SOCIALE
ANNO 2019

Sommario	
0. Lo standard SA 8000	3
1. Presentazione della società	4
1.1 La società	4
1.1.1 <i>Il personale</i>	4
1.1.2 <i>L'attenzione sociale. Il caso dei progetti "Sociali Formativi"</i>	9
1.1.3 <i>Fornitori</i>	10
1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale	10
2. Lavoro infantile	12
3. Lavoro forzato e obbligato	13
4. Salute e sicurezza	14
4.1 Le attività di formazione	14
4.2 Andamento infortunistico	14
4.3 La salute	16
5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	18
5.1 L'impegno	18
6. Discriminazione	19
7. Procedure disciplinari	20
7.1 Pratiche disciplinari	20
7.2 Reclami	20
8. Orario di lavoro	22
8.1 Lavoro straordinario	22
8.2 Ferie	22
8.3 Indicatori	22
9. Retribuzione	24
9.1 Indicatori	24
10. Sistema di gestione	26
10.1 Riesame della direzione	26
10.2 Pianificazione e implementazione	26
10.3 Controllo dei fornitori	27
10.4 Comunicazioni esterne	27

0. Lo standard SA 8000

Italia Servizi Integrati spa ha ottenuto nel maggio 2015 e confermato negli anni a seguire la certificazione allo standard SA 8000 mediante l'ente certificatore TUV ITALIA.

Tale certificazione è volta ad assicurare che nelle aziende siano presenti condizioni di lavoro che rispettino la responsabilità sociale, un corretto approvvigionamento delle risorse e un processo di controllo per la tutela dei lavoratori.

Lo standard SA 8000 prevede che le aziende implementino un sistema di gestione che non solo permetta di verificare l'applicazione delle leggi nazionali e internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro (con particolare attenzione alla Dichiarazione Universale dei diritti umani emanata dall'ONU) ma che recepisca anche i requisiti di natura etica, quali l'assenza di forme di discriminazione e le pari opportunità.

Ai fini della certificazione è previsto che le aziende sviluppino idonei strumenti per monitorare periodicamente il sistema implementato e per esplicitare i livelli di prestazione raggiunti e che si intendono raggiungere, per migliorare costantemente il proprio livello di responsabilità nei confronti dei lavoratori.

A tal fine Italia Servizi Integrati ha redatto il presente bilancio secondo le linee guida del TUV ITALIA.

Il bilancio così elaborato garantisce ai diversi stakeholder informazioni e trasparenza circa:

- La correttezza sociale applicata internamente alla Società e nella catena di fornitura
- Il clima aziendale percepito dai lavoratori
- Gli impegni definiti dalla Direzione per migliorare le condizioni lavorative
- Il processo di miglioramento progressivo dell'azienda

1. Presentazione della società

1.1 La società

I.S.I. - Italia Servizi Integrati Società per Azioni, nasce il 21 febbraio 2002 con la specifica vocazione di rappresentare per tutti quegli Enti Pubblici e Privati, siano essi Ospedali, Scuole, Residenze sociosanitarie, Case di Cura, Università, Aziende, Comunità alberghiere, l'interlocutore unico in grado di offrire la complessità dei servizi no-core necessari al loro funzionamento, improntando la propria mission all'eccellenza dei servizi erogati ed al contenimento dei costi per il cliente attraverso la massimizzazione dell'efficienza della gestione nello scrupoloso rispetto dei dettami contrattuali.

La sua azione si dispiega quindi a 360 gradi garantendo, con i propri operatori e uno staff di supporto al management dinamico, qualificato, flessibile ed in rapida e costante evoluzione, la soddisfazione di tutte le esigenze dei propri clienti nella esecuzione di tutte le attività e servizi collaterali di supporto alle loro specifiche attività.

Dalla sua nascita fino al 2010 ISI ha svolto attività di progettazione e coordinamento per vari servizi di Global Service e Facility Management. Dal 2010 ISI in aggiunta a dette attività ha iniziato a svolgerne direttamente alcune:

- Pulizie e sanificazione
- Portierato e reception
- Facchinaggio
- Manutenzione aree verdi

1.1.1 Il personale

A seguito dello sviluppo societario, anche l'organico di ISI si è incrementato notevolmente.

Dopo fase di crescita aziendale, anche considerando i fattori economici, politici e sociali la Direzione ha deciso di consolidare la società ha opportunamente scelto, quando possibile, di non rinnovare contratti che non raggiungessero gli standard economici previsti.

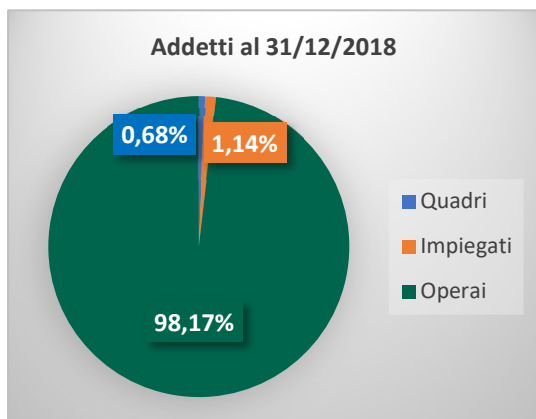
Trattandosi di contratti di appalto in cui, come previsto dalla normativa come tutela, il personale ha diritto alla conservazione del posto di lavoro i lavoratori di Italia Servizi Integrati sono scesi a **406** al 31/12/2019.

Dalle **14 unità del 2010** siamo arrivati ad un massimo di **637 del 31 dicembre 2016**.

Il **31 dicembre 2018** Italia
Servizi Integrati contava **438**
addetti

Di questi 438 per livelli occupazionali possiamo individuare:

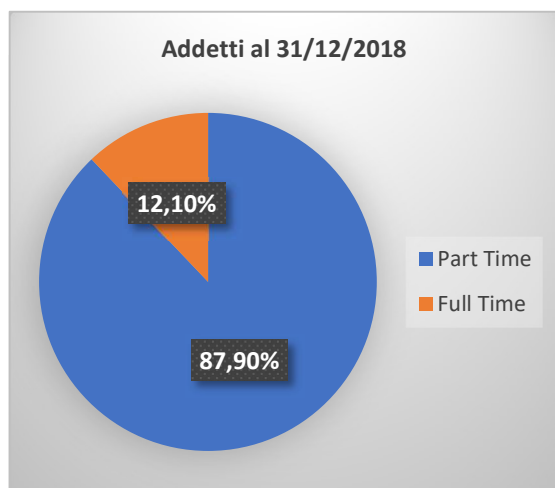
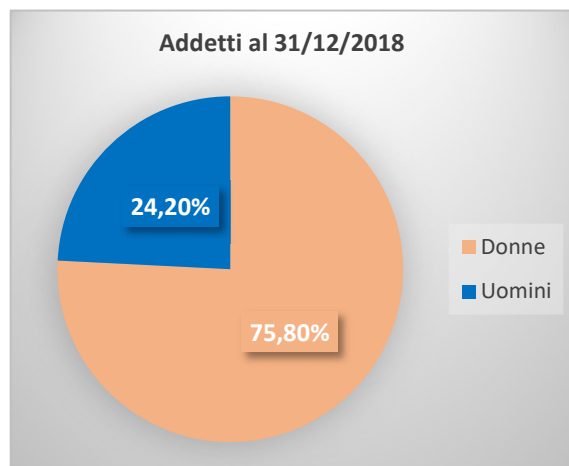
- 3 quadri
- 5 impiegati
- 430 operai



I CCNL applicati in ISI sono i seguenti:

- Commercio
- Multiservizi

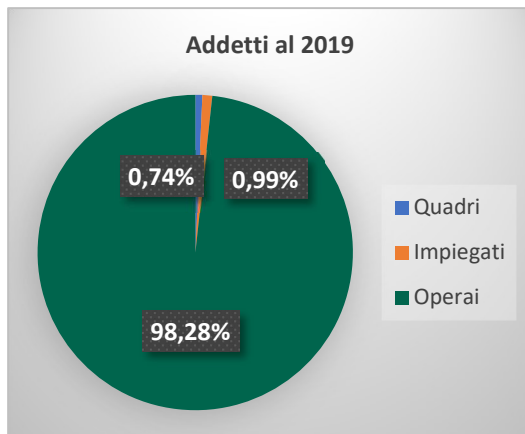
La popolazione è costituita da 106 uomini e 332 donne



I lavoratori part time sono 385 quelli full time sono 53.

Nel corso del **dell'anno 2019** ISI ha stabilizzato il numero dei propri addetti arrivando alla fine dell'anno a **406 addetti**

Di questi 406 per livelli occupazionali possiamo individuare:



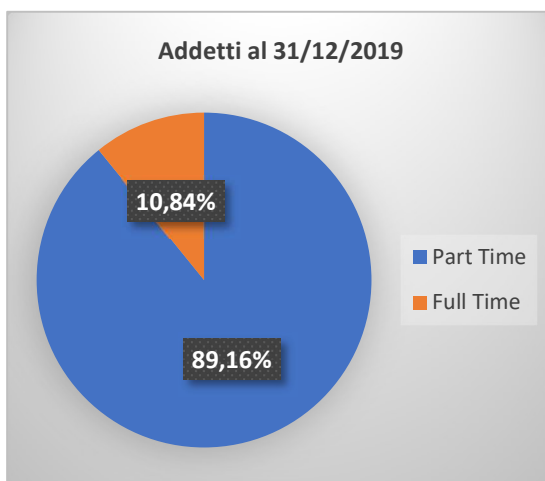
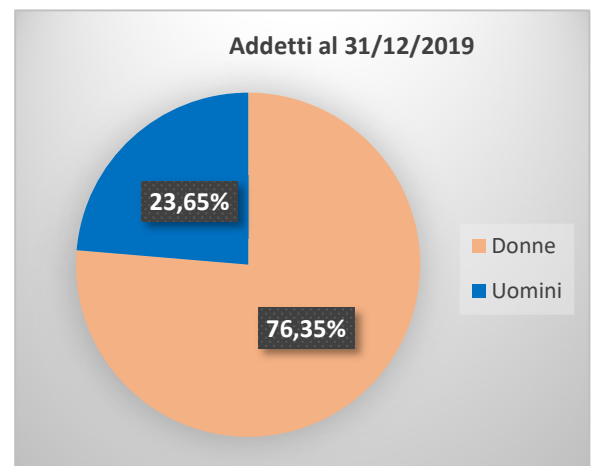
- 3 quadri
- 4 impiegati
- 399 operai

I CCNL applicati in ISI sono i

seguenti:

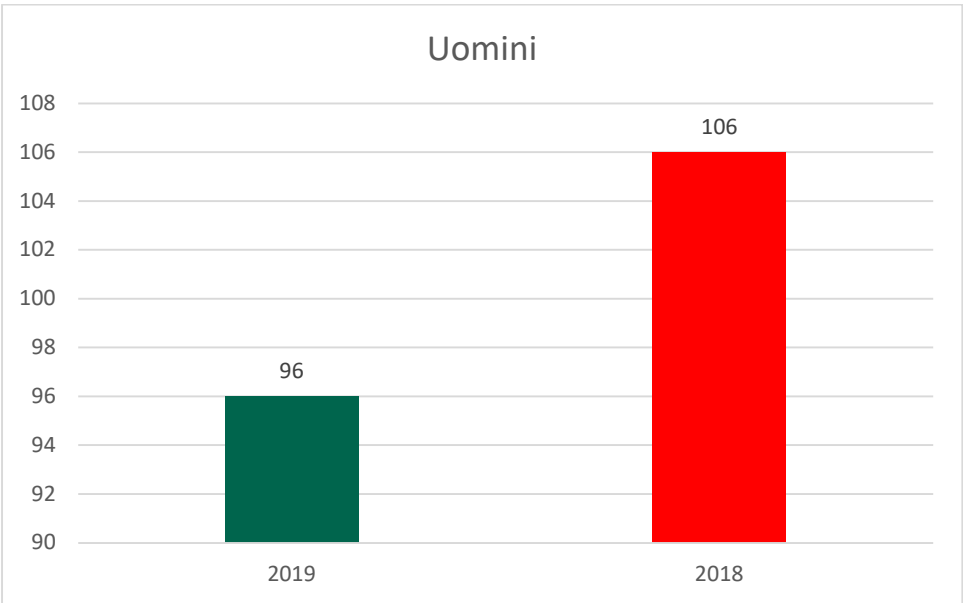
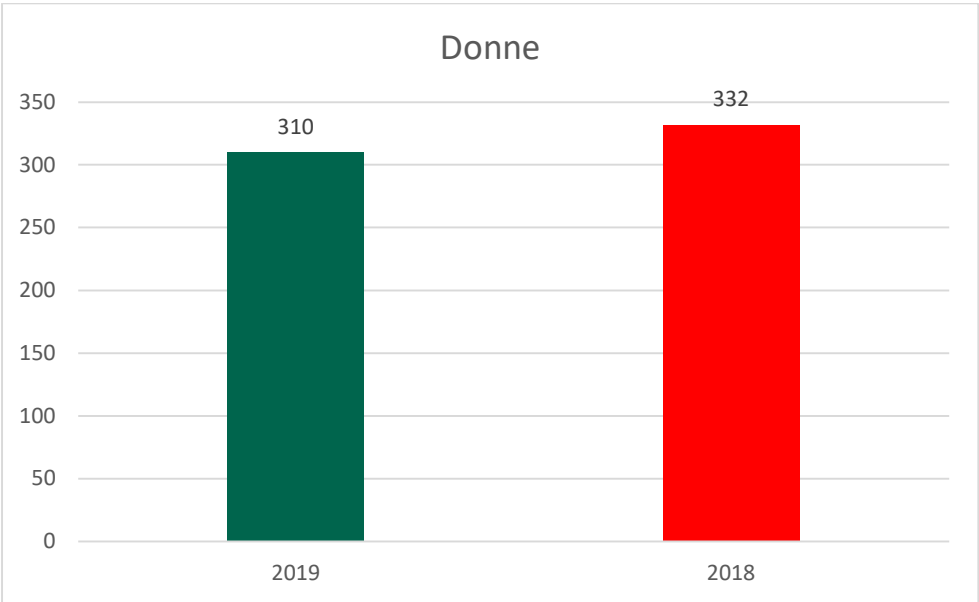
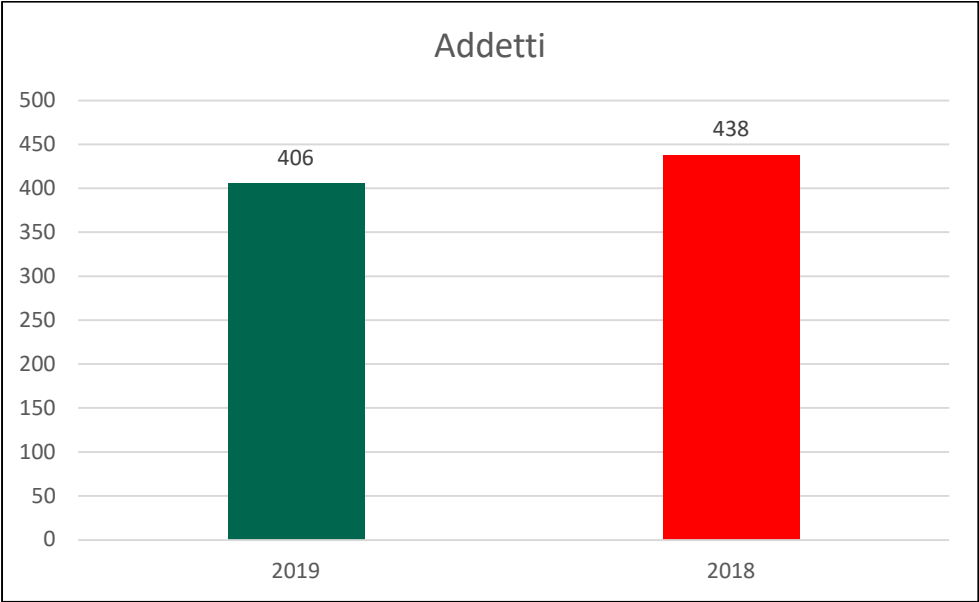
- Commercio
- Multiservizi

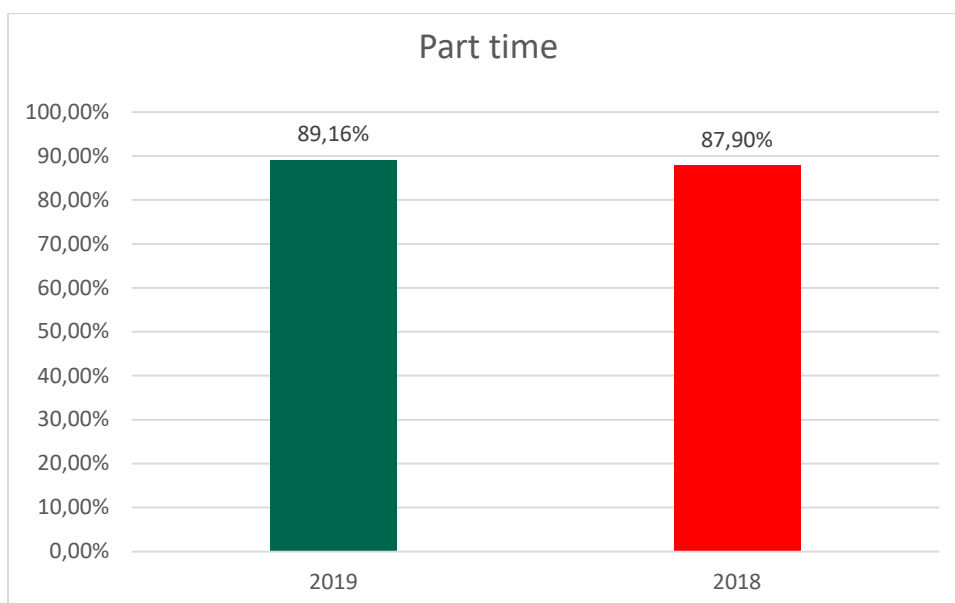
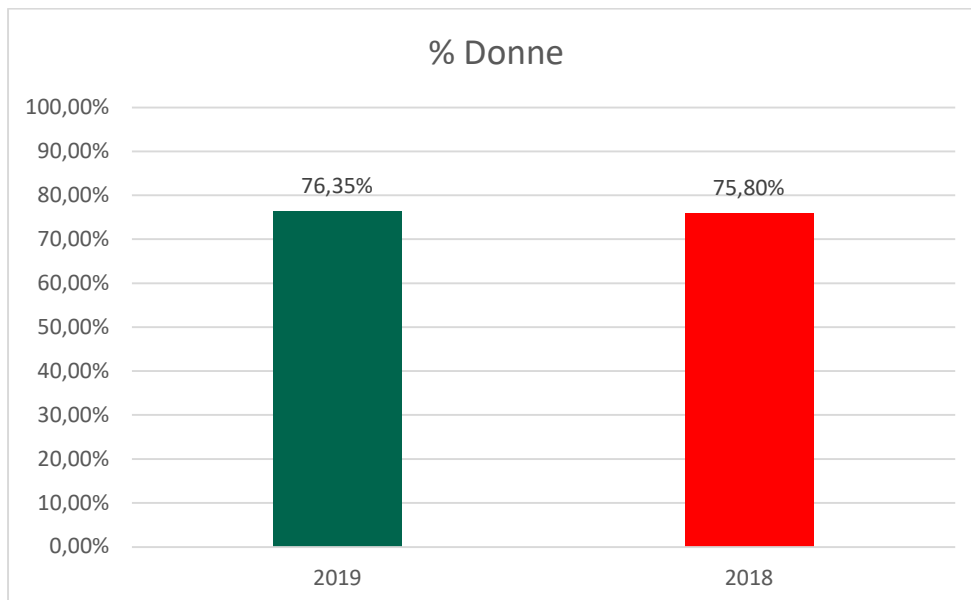
La popolazione è costituita da 96 uomini e 310 donne



I lavoratori part time sono 362 quelli full time sono 44.

Il confronto tra i dati dell'anno 2019 e 2018 rivela una diminuzione del numero di risorse legata alla politica di consolidamento della società





Nell'ottica di migliorare le condizioni lavorative Italia Servizi Integrati nel corso del 2019 ha concesso, in accordo alle leggi e alle normative vigenti, anticipi sugli stipendi su richiesta di singoli.

1.1.2 L'attenzione sociale. Il caso dei progetti "Sociali Formativi"

A partire dal novembre del 2014, Italia Servizi Integrati SPA ha iniziato a dar spazio in azienda a progetti atti all'inserimento nel mondo del lavoro di persone meno avvantaggiate quali ad esempio rifugiati, non abbienti, disabili e recentemente anche ex-carcerati.

Il tutto ha avuto inizio per una disponibilità, data ad un proprio Cliente attento alla problematica, ad ospitare dei tirocini formativi nell'ambito delle prestazioni dei servizi erogati allo stesso.

Visto il successo e l'interesse suscitato dai primi timidi tentativi (8 progetti formativi), l'Azienda ha voluto dare sempre più spazio a questo genere di attività ritenute meritevoli e concretamente indicative del desiderio di assumere sempre più seriamente su di sé la responsabilità che Italia Servizi Integrati percepisce avere nei confronti dei diversi ambienti e tessuti sociali con cui quotidianamente viene a contatto.

Da allora sono stati accolti molti altri progetti (circa 27) iniziando a collaborare con diversi Enti Promotori (ad oggi 5 organizzazioni).

L'esperienza finora fatta sembra anche avere un discreto tasso di successo in quanto, di tutte le persone ospitate, circa la metà ha poi trovato impiego sia per proprio conto in altre aziende/settori sia all'interno della stessa Italia Servizi Integrati spa.

Breve statistica dei progetti implementati:

I 35 progetti formativi hanno avuto come soggetti interessati:

- 17 profughi
- 4 disagiati/non abbienti
- 2 disabili
- 6 ex-carcerati
- 6 inserimento/reinserimento lavorativo

Le attività in cui sono state messe alla prova le persone sono state prevalentemente la pulizia delle aree esterne e la manutenzione delle aree a verde (Giardinaggio). Alcuni progetti hanno invece riguardato attività impiegatizie quali piccola segreteria e/o Data Entry ed, infine, un paio di progetti sono stati mirati all'introduzione ai servizi di pulizie.

Dall'inizio dell'anno 2019 una risorsa è stata stabilizzata a tempo indeterminato.



1.1.3 Fornitori

La politica sui fornitori prevede un'oculata selezione e valutazione dei fornitori in base ai seguenti criteri:

Per ciò che attiene il campo degli Appalti Pubblici vengono osservate le prescrizioni del Codice degli Appalti D.Lgs 50/16 e s.m.i. (ex D.lgs 163/2006)

Secondo quanto previsto dalla norma SA 8000, Italia Servizi Integrati ha attivato una procedura di qualifica che tenga conto della responsabilità sociale.

I fornitori utilizzati sono nella quasi totalità nazionali o comunitari. Tale scelta garantisce che vengano assicurati i diritti umani con particolare riferimento a quelli riguardanti il lavoro in tutti i suoi aspetti.

1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale

Italia Servizi Integrati spa si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla norma SA8000:2014 secondo il quale l'organizzazione, nel favorire lo sviluppo e la crescita economica, si impegna al pieno rispetto di alcuni requisiti di natura etica riguardanti i diritti umani, i diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

Italia Servizi Integrati spa ha coinvolto nel percorso di adeguamento allo standard SA8000 i lavoratori e le altre parti interessate per la creazione del nuovo sistema di gestione, credendo, coerentemente con la propria mission, nell'importanza di veder riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale.

Italia Servizi Integrati spa, attraverso il conseguimento della Certificazione etica SA8000, si impegna a:

- Referenze documentabili, acquisibili sia direttamente sia indirettamente, verificando i dati disponibili on line o depositati
- Qualità e economicità prodotto/servizio

- Affidabilità e solvibilità fornitore
- conformarsi a tutti i requisiti della norma che sono così denominati: lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione, sistema di gestione;
- conformarsi alle leggi nazionali vigenti, alle leggi applicabili al proprio settore di attività e a rispettare i principi delle Convenzioni ILO (International Labour Organization), la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione ONU dei Diritti del Bambino, la Convenzione ONU per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne;
- implementare il sistema di gestione attraverso un continuo processo di adeguamento allo standard e un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati, adottando quale principio guida il concetto di miglioramento continuo;
- documentare, implementare, mantenere attiva, comunicare e rendere accessibile la politica di responsabilità sociale a tutte le parti interessate interne (personale, amministratori, dirigenti e management, organico operativo) ed esterne (comunità, gruppi di interesse, istituzioni, enti).

Per conseguire tali risultati, Italia Servizi Integrati spa utilizza i seguenti strumenti:

- il piano di controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori ai quali è richiesto di conformarsi alla norma;
- il periodico riesame interno, quale strumento della direzione per verificare l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato ai requisiti della norma;
- il piano di comunicazione esterna per rendere noto regolarmente alle parti interessate i dati relativi alla performance dell'organizzazione riguardanti i requisiti della norma;
- la rilevazione dei reclami dei lavoratori o di altra parte interessata in caso di azioni o comportamenti dell'Azienda non conformi alla norma SA8000, con la comunicazione della possibilità da parte loro di presentarli direttamente all'organismo di certificazione;
- la definizione dei ruoli delle persone che hanno l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla norma SA8000:2014 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori.

Si ritiene che un programma di questo genere – che stimola e promuove l'adozione di comportamenti socialmente responsabili all'interno dell'organizzazione e presso la catena dei fornitori in un'ottica di miglioramento continuo – crei un circolo virtuoso che produce effetti positivi anche verso l'esterno, generando un vettore di sviluppo sociale ed economico sul territorio.

2. Lavoro infantile

Italia Servizi Integrati spa non utilizza, ne intende utilizzare o favorire l'utilizzazione di lavoro infantile e minorile fatto salvo le possibilità previste per legge per i tirocinanti.

Nella politica della SA 8000 tale impegno è esplicitamente dichiarato.

L'analisi del libro matricole evidenzia che non sono presenti minori, né giovani lavoratori.

All'interno delle procedure di assunzione sono state stabilite regole per garantire che non vengano impiegati minori erroneamente.

E' stato comunque predisposto una procedura di rimedio nel caso si manifestasse l'esigenza di assumere minori o giovani lavoratori finalizzata a favorire la frequenza scolastica e a garantire che i minori e i giovani lavoratori non siano inseriti in condizioni a qualsiasi titolo pregiudizievoli per la loro salute e la loro crescita.

Nel caso in cui venga riscontrata la presenza di minori verrà fatta immediata segnalazione all'Assistente sociale del Comune di appartenenza nonché alle autorità competenti, rendendosi disponibili a studiare con le autorità competenti possibili soluzioni.

I risultati degli indicatori sono di seguito riportati:

Verifica dai documenti del personale

Anno	n. casi
2019	0
2018	0

Gli indicatori sopra riportati sono il risultato del monitoraggio e della misurazione dell'andamento di applicazione del requisito dello standard SA 8000 viene eseguito da Italia Servizi Integrati.

3. Lavoro forzato e obbligato

Tutte le persone impiegate in ISI prestano il loro lavoro volontariamente. L'azienda non trattiene documenti in originale, né chiede depositi all'inizio del rapporto di lavoro.

L'azienda si impegna a garantire che tutti i dipendenti siano consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto fornendo all'atto dell'assunzione documentazione gli estratti da Legge 300/1970 e CCNL Multiservizi in materia di norme disciplinari.

Per qualsiasi chiarimento i dipendenti possono rivolgersi all'Ufficio Segreteria, all'Ufficio Personale, all'Ufficio Amministrazione e ai capiservizio.

I rapporti di lavoro dei dipendenti di ISI ad oggi sono 438 e precisamente:

- Commercio
- Multiservizi

Il personale in massima parte viene assunto per passaggio d'appalto secondo quanto previsto dall'art. 4 del CCNL multiservizi. Il restante viene selezionato attraverso diverse modalità tra cui la preponderante è l'analisi dei curricula inviati in Azienda. Viene sempre considerato il limite minimo di età (anni 18) e non sono rilevabili elementi di discriminazione.

Fino ad oggi sono stati concessi gli anticipi sul TFR richiesti dai lavoratori

I contratti di apprendistato del 2012 e del 2013 sono stati entrambi stabilizzati assumendo con contratto a tempo indeterminato alla scadenza prevista entrambi gli apprendisti.

La risorsa il cui contratto di apprendistato scadeva il 31 dicembre 2017 è stata assunta a tempo indeterminato.

Italia Servizi Integrati al fine di promuovere l'occupazione e l'integrazione dei soggetti più deboli della società si avvale di strumenti quali i tirocini extracurricolari, come illustrato al paragrafo 1.1.2, che permettono di far accedere all'esperienza lavorativa alcune tra le categorie più disagiate quali profughi e senza tetto.

Dall'inizio dell'anno 2019 una risorsa è stata stabilizzata a tempo indeterminato.

Di seguito viene riportato l'indicatore relativo alle segnalazioni per lavoro forzato e obbligato:

Segnalazioni:

ANNO	n.
2019	0
2018	0

4. Salute e sicurezza

Gli aspetti legati alla prevenzione degli infortuni ed alla sicurezza e salute dei lavoratori sono aspetti salienti della policy della società.

In accordo a quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e s.m.i. la società ha ritenuto opportuno:

- Affidare ad un componente di una società esterna qualificata di rilevanza internazionale (Frareg) sia il ruolo di RSPP che l'individuazione del Medico Competente nominato da ISI
- Garantire la possibilità di elezione dell'RLS mediante il raggiungimento di un accordo sindacale con i tre sindacati confederali e i cui benefici vengono estesi anche agli iscritti dei sindacati non firmatari
- Redigere un DVR generale e per le mansioni specifiche svolte dal personale
- Dotare la propria sede, i propri uffici di cantiere e il furgone della manutenzione del verde di specifica cassetta di Pronto Soccorso
- Implementare un piano di sorveglianza sanitaria, Preventiva e Periodica, che coinvolga tutti i lavoratori ivi compresi i videoterminalisti
- Effettuare specifici momenti di formazione e informazione in aula ad integrazione dell'addestramento on the job svolto da personale esperto.

Gli infortuni a cui è soggetto il personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente, sono registrate cronologicamente sul "Registro Infortuni".

In particolare si evidenzia che Italia Servizi Integrati ha proceduto, in accordo con tutte le Organizzazioni Sindacali presenti in Azienda, alla nomina di n.4 RLS.

4.1 *Le attività di formazione*

Il miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza dipendono da diversi fattori, quali ad esempio le attrezzature utilizzate o la manutenzione dei dispositivi di sicurezza, la sensibilità dei singoli nell'applicare le procedure di sicurezza o nel segnalare eventuali near miss.

L'utilizzo di un indicatore numerico che certifichi la formazione avvenuta a livello aziendale è di difficile registrazione e quindi di conseguente elaborazione in quanto le attività svolte dalla quasi totalità del personale (pulizie, portierato e facchinaggio) sono di fatto soggette ad una formazione continua on the job da parte dei caposervizio durante il controllo dell'attività.

Si specifica, altresì, che a tutti i nuovi assunti nelle pulizie e facchinaggio viene, al momento dell'assunzione, consegnato un Manuale di Informazione Generale per la mansione.

Si precisa, altresì che per ciò che attiene la formazione in ambito sicurezza secondo l'accordo Stato Regioni per i dipendenti arrivati in Italia Servizi Integrati a seguito di passaggio di appalto si è provveduto alla formazione dei dipendenti presso le concessioni di Legnano e Niguarda, presso l'ASST Pini-CTO di Milano e presso la Fondazione Borsieri di Lecco.

Si è provveduto altresì alla formazione dei nuovi RLS e di quelli rinnovati.

4.2 *Andamento infortunistico*

Gli infortuni accaduti al personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente (con obbligatorietà di registrazione fino al 24/12/15), sono registrate cronologicamente sul "Registro Infortuni".

Nell'anno 2018 si sono verificati i seguenti infortuni:

1. F: puntura con ago: 1 giorno
2. F: puntura con ago: 0 giorni
3. F: puntura con ago: 0 giorni
4. F: dolore costale su lato sinistro procurato trauma: 20 giorni
5. F: puntura con ago: 0 giorni
6. F: infortunio in itinere: 12 giorni
7. F: infortunio in itinere: 82 giorni
8. M: trauma cranico urtando bidone ferita superficiale sovraorbitaria dx: 1 giorno
9. F: ferita alla mano, piccola ferita: 0 giorni
10. F: trauma da schiacciamento mano dx: 8 giorni
11. M: distorsione al piede: 38 giorni
12. M: puntura con ago: 0 giorni
13. F: infrazione 9° costa a dx in contusione d-l: 30 giorni
14. F: distorsione polso: 45 giorni
15. F: contusione mano dx: 20 giorni
16. F: ferita da punto al polpastrello: 1 giorno
17. F: ferita superficiale pianta piede sx: 2 giorni
18. F: puntura con ago: 0 giorni
19. M: contusione ginocchio sx: 30 giorni
20. F: infortunio in itinere: 7 giorni
21. F: infortunio in itinere: 10 giorni
22. F: contusione toracica e polso sinistro: 4 giorni
23. F: trauma distorsivo caviglia sx: 16 giorni
24. F: trauma contusivo ginocchio sx – lombalgia muscolo tensiva post traumatica: 19 giorni
25. F: bruciore agli occhi: 1 giorno
26. F: infortunio in itinere: 7 giorni
27. F: coccige: 17 giorni
28. F: lombalgia: 1 giorno
29. F: trauma dorsale: 16 giorni
30. F: frattura costale: 54 giorni
31. F: contusione polso e gomito sx: 15 giorni
32. F: trauma distrattivo spalla dx con periartrite calcifica: 7 giorni
33. F: infortunio in itinere: 31 giorni

Nell'anno 2019 si sono verificati i seguenti infortuni:

1. F: Caduta per le scale, Trauma ginocchio: 124 giorni
2. F: Ferita mano sx: 5 giorni
3. F: Contusione spalla destra uscendo dall'ascensore: 10 giorni
4. F: Distorsione caviglia sx pulendo lavagna: 25 giorni
5. F: Schiacciamento dito mano dx: 4 giorni
6. F: Infortunio in itinere: 22 giorni
7. F: Schiacciamento dito nel chiudere la porta: 14 giorni
8. F: Urto IV dito piede sx: 12 giorni
9. F: Trauma distorsivo 2° dito mano dx: 32 giorni
10. F: Contusione polso dx: 41 giorni
11. F: Puntura con ago dito medio mano dx: 2 giorni
12. F: Trauma cranico: 38 giorni
13. F: Puntura con ago: 1 giorno
14. M: Frattura polso dx: 77 giorni
15. F: Ferita puntiforme dorso mano sx: 1 giorno
16. F: Puntura con ago: 1 giorno
17. F: lombalgia post sollevamento pesi: 8 giorni
18. F: Infortunio in itinere: 11 giorni
19. M: Trauma alle ginocchia dx e sx: 2 giorni

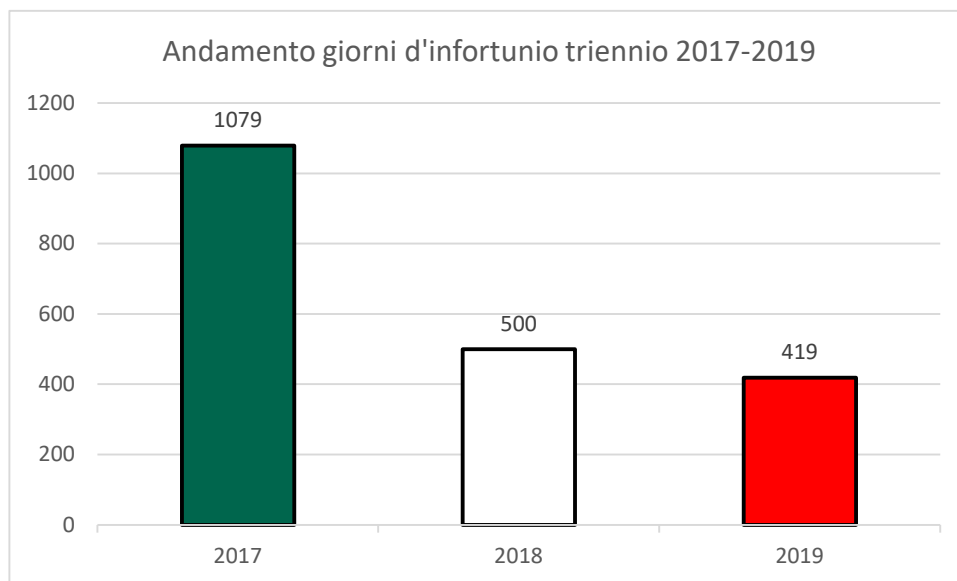
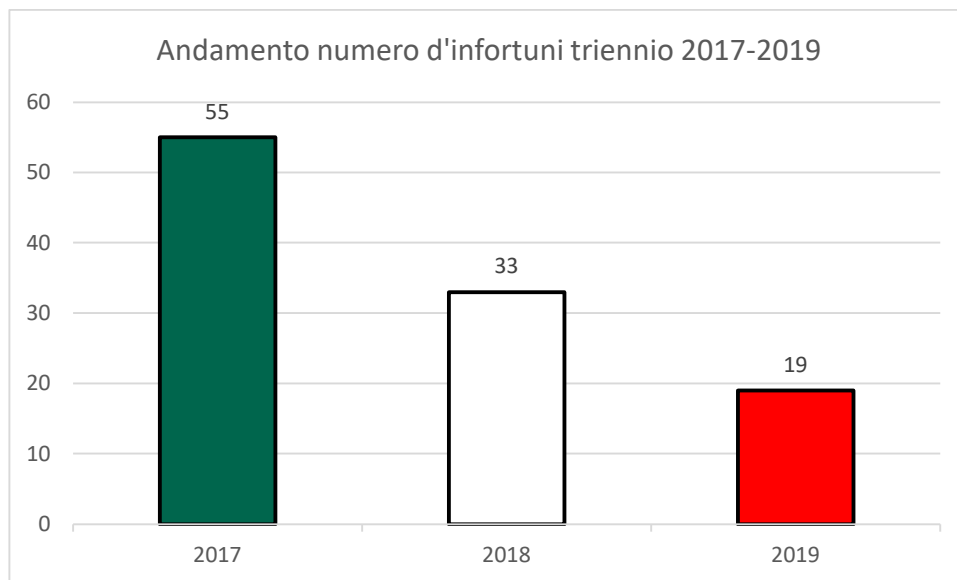
Nel corso dell'anno 2019 è continuato il trend migliorativo in tema di riduzione di infortuni già registrato nell'anno 2018 rispetto all'anno 2017. Si riscontro, rispetto al 2018, una diminuzione sia del numero degli eventi infortunistici (19 contro 33) sia del numero di giorni di infortunio (419 contro 500).

Tali infortuni non sono correlabili a carenze procedurali o deficit degli ambienti di lavoro, ma sono di natura causale traumatica o in itinere.

Non sono avvenuti, come del resto in tutta la storia di Italia Servizi Integrati, incidenti mortali né che abbiano comportato inabilità permanenti.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tien conto del confronto tra l'anno 2017, 2018 e 2019

ANNO	n.	M	F	Lavoro	Itinere	N. giorni
2017	55	5	50	39	13	1079
2018	33	4	29	27	6	500
2019	19	2	17	18	1	419



4.3 La salute

Nel corso dell'anno 2019 sono state effettuate **167 visite di idoneità di cui 21 visite straordinarie (20 per rientri da malattia oltre 60 giorni, 1 per rientro da infortunio)**

Di Seguito si riporta l'esito in termini di idoneità delle visite eseguite nel corso del 2019:

1. Legnano: 18 con prescrizione e 13 complete;
2. San Paolo: 11 con prescrizione e 8 complete;
3. Niguarda: 19 con prescrizione e 21 complete;
4. Nostra Famiglia: 0 con prescrizione e 9 complete;
5. Parabiago: 2 con prescrizione e 6 completa;
6. Gaetano Pini: 13 con prescrizione e 14 complete;
7. Politecnico: 6 con prescrizione e 17 complete;
8. Achille Ricci: 0 con prescrizione e 1 completa;
9. Borsieri: 1 con prescrizione e 6 complete;
10. Sede: 1 con prescrizione e 1 completa;

Nel dettaglio di seguito riportato si evidenzia la tipologia di visite/esami eseguiti:

- Bioumorali 108
- Audiometria 2
- Spirometria 87
- Stupefacenti 4
- Rx Torace 6
- Visio Test 2
- Visita medica con valutazione del rachide: 167

- **Non sono evidenziati fenomeni di stress**

- **Non sono state segnalate malattie professionali**

- Italia Servizi integrati si farà carico di ricordare ai lavoratori addetti alle pulizie ospedaliere di effettuare un richiamo per la vaccinazione antitetanica

Al 31 dicembre 2019 non risultano scadute visite o prime visite da effettuarsi.

I dettagli delle idoneità sono contenuti sia all'interno dell'area riservata del sito on line della ditta Frareg (www.frareg.com) sia all'interno di un Data Base disponibile in Italia Servizi Integrati.

5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Il diritto alla contrattazione collettiva è indicato dall'azienda nelle proprie politiche ed è conosciuto da tutti i lavoratori; essi sono liberi di aderire ai sindacati; per i lavoratori non iscritti c'è la possibilità di partecipare liberamente alle assemblee sindacali convocate dalle sigle aziendali presenti in azienda. Sono stati eletti n. **8 RSA**, rappresentanti delle tre organizzazioni sindacali nazionali e dei sindacati non firmatari presenti in maniera numericamente importante in alcuni appalti.

Esistono copie di accordi sindacali sottoscritti da entrambe le parti; relativamente agli incontri azienda sindacati esistono i verbali redatti dall'azienda.

Non vengono eseguite riduzioni salariali se non la normale trattenuta agli iscritti relativa all'associazione.

N. organizzazione sindacali presenti in azienda	6
sindacati confederali	3
sindacati autonomi	3

n. iscritti ai confederali	171
n. iscritti agli autonomi	64

5.1 L'impegno

La possibilità di partecipazione agli scioperi da parte dei lavoratori è dichiaratamente autorizzata e garantita dalla azienda e le ore perse per sciopero sono di regola quelle relative alla partecipazione a scioperi generali nazionali, mentre non sono stati mai stati indetti scioperi relativi a vertenze sindacali interne alla azienda.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati effettuati:

- N.3 licenziamenti per giusta causa

6. Discriminazione

L'azienda non dà sostegno a nessuna forma di discriminazione in relazione a razza, sesso, ceto, religione, invalidità, orientamento sessuale, appartenenza sindacale.

Tutti i regolamenti esistenti in azienda disciplinano parità di diritti/doveri dei dipendenti.

I documenti contabili attestano che il trattamento dei lavoratori è coerente con l'anzianità, il tipo di mansioni svolte e le competenze professionali.

Le registrazioni aziendali attestano che le lavoratrici, a parità di mansioni e funzione aziendale, percepiscono salario, indennità, benefici pari a quelli dei lavoratori. I ruoli ricoperti dalle lavoratrici in azienda, in funzione di anzianità, competenze acquisite e risultati raggiunti, indicano che non viene effettuata discriminazione nei loro confronti in termini di carriera.

La maggioranza delle lavoratrici occupano posizioni impiegatizie ai vari livelli; l'amministratore unico è donna, il 33% dei quadri è donna, il 75% degli impiegati è donna, l'80% degli operai è donna.

In concomitanza dell'ottenimento della certificazione SA 8000 è stato previsto il sistema di reclami mediante predisposizione di cassettoni. Ad oggi non è pervenuto alcun reclamo.

ISI ha lavoratori extracomunitari che vengono assunti rispettando i requisiti cogenti di legge, in particolare la verifica del permesso di soggiorno in corso di validità e dell'idoneità alloggiativa in corso di validità.

L'obiettivo per il 2019 è correggere eventuali discriminazioni che emergessero.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tiene conto del confronto tra l'anno 2017 e 2018

Anno	n.
2019	0
2018	0

7. Procedure disciplinari

L'azienda rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge o dai CCNL e, in particolare di tutte quelle pratiche che possano ledere l'integrità del dipendente, quali punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abusi verbali.

Principio immanente nel sistema sanzionatorio disciplinare è quello di "proporzionalità" tra condotta "trasgressiva" e conseguenza sanzionatoria. Nell'ambito della valutazione del principio di proporzionalità sono di ausilio tra gli altri, i seguenti parametri:

- La gravità della violazione effettuata, valutata sulla base delle caratteristiche della condotta, delle conseguenze derivanti alla Società sia al proprio interno che nel rapporto con terzi, nonché delle circostanze in cui si è realizzata la violazione
- La reiterazione nel tempo di condotte "trasgressive" (dei principi del Modello, del codice etico o degli ordini/direttive impartiti dalla Società, ecc.), ossia esistenza di precedenti violazioni commesse dal medesimo soggetto.

Le sanzioni disciplinari applicabili ai lavoratori si articolano quindi su più livelli, di seguito esplicitati e comunque messi a conoscenza dei lavoratori:

- Rimprovero verbale
- Ammonizione scritta
- Multa
- Sospensione dal servizio e dalla retribuzione
- Licenziamento

7.1 Pratiche disciplinari

Il ricorso a pratiche sanzionatorie disciplinari, in relazione alla politica adottata dalla società di privilegiare il confronto tra capo e collaboratore e di ricorrere solo in casi più gravi alla leva disciplinare, è molto limitato.

La maggior parte delle sanzioni è di tipo ammonitivo.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tiene conto del confronto tra l'anno 2019 e 2018

Anno	n.	iter in corso	nessun provvedimento	superati i termini	richiami verbali	ammonizioni scritte	numero multe orarie	ore di multa	sospensioni	numero giorni di sospensione	licenziamenti
2019	18	0	4	2	0	5	0	0	4	10	3
2018	56	2	8	0	3	15	13	19	7	10	8

7.2 Reclami

Appropriata procedura per la comunicazione anonima di eventuali reclami per abusi fisici, verbali o di carattere sessuale da azienda a lavoratore è stata redatta.

Fino ad oggi nemmeno verbalmente è mai stato sottoposto all'Azienda un reclamo riguardante tali tematiche.

L'azienda indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti del presente standard. L'azienda si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la non conformità alla presente norma.

I canali di comunicazione predisposti da Italia Servizi Integrati per favorire l'inoltro delle segnalazioni sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

– Il primo passaggio è il riferimento a Responsabile Aziendale del Qualità, Ambiente e SA 8000 e ai Rappresentanti dei lavoratori

- Predisposizione cassettoni della posta per segnalazioni presso i cantieri e la sede con consegna chiavi ai responsabili dei lavoratori per la SA 8000;

– Comunicazione al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e a tutto il personale riguardante la possibilità che tra i diritti fondamentali dei lavoratori di una azienda certificata SA8000 c'è, nel caso l'azienda non dia seguito alle segnalazioni ricevute, quello di poter formulare segnalazioni ed osservazioni all'Ente di Certificazione oltre che all'azienda e all'Ente di Accreditamento. Per facilitare tali possibili comunicazioni, Le inviamo i dettagli della persona di riferimento a cui La pregherei di rivolgervi. Per le comunicazioni all'Ente di Certificazione:

TÜV Italia: Sara Brandimarti

e- mail: tuv.ms@tuv.it

Tel 02 241301

Fax 02 24130397

c/o TÜV Italia srl

Via Carducci 125 ed 23

I-20099 Sesto San Giovanni (MI)

Per le comunicazioni all'Ente di Accreditamento:

SAAS: Social Accountability Accreditation Services

Lisa Bernstein

Program Manager

E-mail: lbernstein@saasaccreditation.org

Phone: +1-212-684-1414, extension 204

Fax: +1-212-684-1515

c/o 15 West 44th Street, 6th Floor

New York,

NY 10036

USA

8. Orario di lavoro

A tutti i lavoratori è applicato l'orario di lavoro previsto dai CCNL e, comunque, indicato nella lettera di assunzione.

I lavoratori part time sono 362 quelli full time sono 44.

8.1 Lavoro straordinario

Eventuale lavoro straordinario è effettuato in caso di circostanze eccezionali dovute alla specificità del settore e/o del servizio erogato al Cliente.

Le ore di lavoro supplementare sono concordate con il Responsabile, tenendo conto di livelli di servizio richiesto contrattualmente e della disponibilità dei singoli a svolgere lavoro supplementare.

In ogni caso sia le ore supplementari che quelle straordinarie sono retribuite con le dovute maggiorazioni secondo quanto previsto dai dettami contrattuali non superando il numero di ore che i limiti di legge prevedono.

8.2 Ferie

In accordo ai CCNL i lavoratori maturano ogni anno di servizio 4 settimane di ferie.

I permessi e le ferie sono concordati con i lavoratori nell'arco dell'anno, con una maggiore concentrazione nei mesi di giugno, luglio e agosto in modo da garantirne la massima fruizione ai lavoratori medesimi.

8.3 Indicatori

L'azienda ha implementato indicatori che permettono per ogni audit di monitorare i seguenti dati:

- % di lavoro supplementare
- % di lavoro straordinario
- Conteggio delle ferie residue in modo da monitorare eventuali dipendenti che non abbiano usufruito delle medesime
- Sistema di monitoraggio interno che tenendo conto delle prescrizioni del CCNL applicato permetta la programmazione delle ferie
- Verifica della possibilità e della percentuale di applicazione della banca ore
- Verifica dell'eventuale applicazione e della percentuale del lavoro multiperiodale
- % lavoratori italiani
- % lavoratori comunitari
- % lavoratori extracomunitari
- % lavoratori categorie protette

	Anno 2019*	Anno 2018**
% di lavoro straordinario (compreso il supplementare)	17,70%	16,90%
Conteggio ferie residue (ore)	3.533,00	3.070,01
Conteggio ex festività (ore)	439,00	1.977,54
Conteggio ROL (ore)	4611,00	4.561,77
Programmazione delle ferie	si	si
Verifica della possibilità e della percentuale di applicazione della banca ore	0,00%	0,00%
Verifica dell'eventuale applicazione e della percentuale del lavoro multiperiodale	0,00%	0,60%
% lavoratori italiani	85,79%	81,42%
% lavoratori stranieri comunitari	10,72%	4,58%
% lavoratori extracomunitari	3,69%	14,00%
% lavoratori categorie protette	0,99%	0,91%

* per il 2019 si specifica che il 15,85% è per lavoro supplementare e il 1,85% per lavoro straordinario

**per il 2018 si specifica che il 15,15% è per lavoro supplementare e il 1,75% per lavoro straordinario

9. Retribuzione

L'azienda garantisce a tutti i dipendenti una retribuzione in accordo ai contratti di lavoro sottoscritti e completata di adeguate maggiorazione per ogni tipo di istituto contrattuale (es: straordinari, lavoro festivo, notturno) e in grado di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori.

Nella determinazione della retribuzione non viene fatta distinzione tra uomini e donne, italiani e stranieri, a parità di categorie.

Nella busta paga sono chiaramente specificate tutte le voci inerenti:

- Il periodo a cui la retribuzione si riferisce
- Gli elementi che compongono la retribuzione (paga base, superminimi, scatti di anzianità, ecc, lavoro straordinario, ecc)
- Le trattenute previdenziali, assistenziali e fiscali.

Tutti i lavoratori ricevono lo stipendio mediante bonifico bancario.

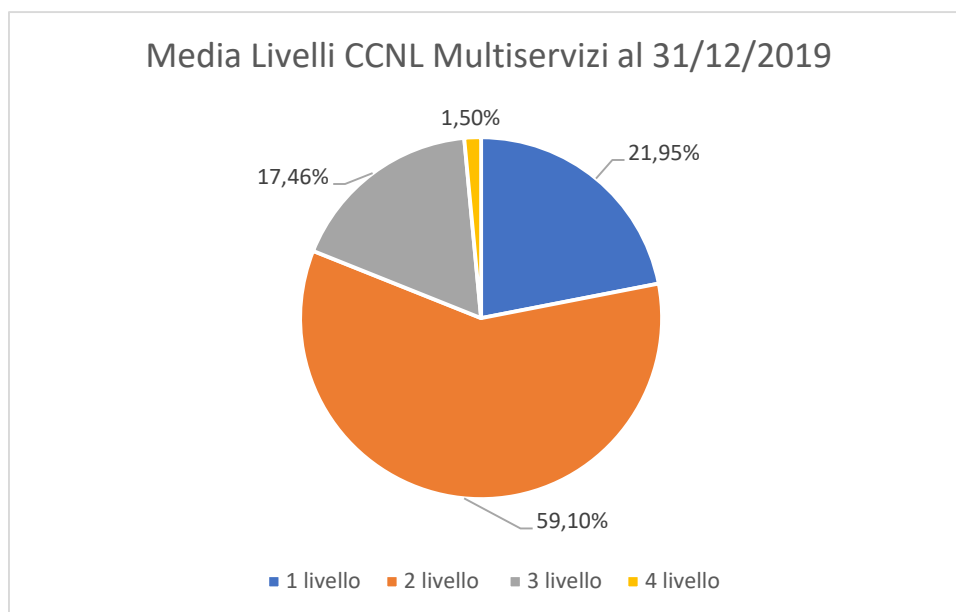
In caso di necessità di chiarimenti sulle buste paga il personale si rivolge in primis ai capo-operai (COP) e, secondariamente a RGC che una volta verificata la segnalazione, eventualmente confrontandosi con il consulente del lavoro, daranno risposta nel più breve tempo possibile.

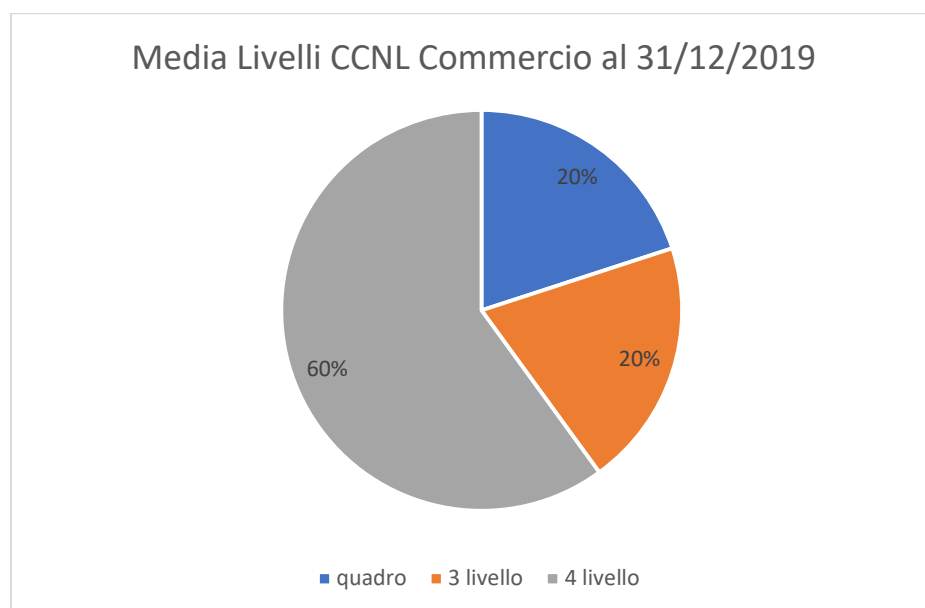
9.1 Indicatori

L'azienda, in merito alla retribuzione, monitora i seguenti indicatori, sia in corrispondenza dell'audit annuale previsto per il mese di giugno sia a fine anno in corrispondenza alla raccolta dati annuale per la redazione del Bilancio Sociale:

- Media dei livelli contrattuali per CCNL applicato
- Media delle retribuzioni nette erogate tenendo conto del part time applicato.

Media dei livelli contrattuali per CCNL applicato:





Media delle retribuzioni nette erogate tenendo conto del part time applicato calcolate su 12 mesi:

2019	Commercio	Multiservizi
Quadro	€ 2.494,55	
1 Livello		€ 536,13
2 Livello		€ 952,24
3 Livello	€ 1.364,11	€ 1.138,10
4 Livello	€ 1.270,29	€ 1.524,59

N.B.

1. nel CCNL commercio il livello I è il più alto mentre nel Multiservizi è il più basso. Il I livello del CCNL Multiservizi è temporaneo.

10. Sistema di gestione

ISI, in accordo alle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, BS:OHSAS 18001 e al Dlgs 231/01 nell'intento di consolidare il proprio ruolo di azienda di eccellenza sul mercato, ha implementato uno specifico sistema di gestione ai sensi dello standard SA 8000.

L'adozione dello standard permette di assicurare che l'azienda eroghi i propri servizi nel rispetto della legislazione vigente, con la finalità di soddisfare i propri clienti, nel rispetto dell'ambiente, nel rispetto dei diritti umani e della valorizzazione delle risorse.

Nella consapevolezza che l'impegno presso i lavoratori è un elemento imprescindibile per lo sviluppo dell'azienda, in accordo al Codice Etico Aziendale vigente, la Direzione ha enunciato i propri principi nel documento "Politica per la Responsabilità Sociale" aggiornato a gennaio 2017 disponibile sul proprio sito internet.

10.1 Riesame della direzione

Italia Servizi Integrati individua come strumento fondamentale per la corretta applicazione del sistema di gestione SA 8000 il riesame periodico della Direzione.

Il riesame interno, quale strumento della Direzione per verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato ai requisiti della norma, si basa sull'individuazione di indicatori significativi e rilevanti che permettono di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi posti e la definizione dei nuovi obiettivi che l'organizzazione si pone.

Gli indicatori e gli obiettivi costituiscono la base del presente bilancio SA 8000 e consentono la verifica e il monitoraggio costante della performance dell'organizzazione. Pertanto il presente bilancio SA 8000 copre il requisito normativo del riesame della Direzione sia a livello metodologico sia a livello contenutistico e verrà revisionato annualmente riportando i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri su ciascun indicatore prescelto dall'azienda come migliorativo dell'andamento del SRS.

Il riesame è stato condotto il giorno 18 ottobre 2019

10.2 Pianificazione e implementazione

La **pianificazione e l'implementazione** del Sistema di Responsabilità Sociale ha visto direttamente coinvolte nel dialogo le parti interessate dell'azienda (lavoratori, istituzioni, clienti, rappresentanze sindacali, enti e associazioni).

Per quanto riguarda la diffusione della norma SA 8000 all'interno di Italia Servizi Integrati, sono stati realizzati vari momenti e attività di formazione:

- Un'apposita comunicazione è stata consegnata a tutti i lavoratori in busta paga;
- in data 08/05/15 si è tenuto un incontro telefonico con le RSU per spiegare nel dettaglio la norma e le sue implicazioni per i lavoratori ;
- analogo incontro si è svolto in data 4 gennaio 2016 con i Capo operai e i responsabili degli appalti per spiegare nel dettaglio la norma e le sue implicazioni per i lavoratori e i fornitori;
- è stato consegnato al Responsabile SA 8000 per i lavoratori un dossier informativo per dare maggiori informazioni ;
- in programmazione per tutto il 2018 una serie di incontri di formazione e sensibilizzazione rivolti ai lavoratori, per un'adeguata conoscenza della norma, per approfondirne gli aspetti e per la diffusione periodica dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi che l'azienda decide di porsi (v. allegato).
- Per il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati è stato previsto un piano di verifiche ispettive interne periodiche per l'anno in corso (v. PVI) per valutare l'efficacia del SRS e

l'appropriatezza delle azioni previste per la pianificazione e implementazione dei requisiti della norma.

- Nel Kit di assunzione per i nuovi dipendenti è stata inserita copia della norma

L'audit è stato condotto il giorno 20 giugno 2019 e il prossimo è in programma per il mese di giugno 2020

10.3 Controllo dei fornitori

Per quanto riguarda il controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori, Italia Servizi Integrati ha predisposto un piano per giungere nel minor tempo possibile a una valutazione puntuale della capacità dei suoi fornitori di rispondere ai requisiti della norma.(v. PCF)

Per poter disporre di una prima mappatura, a tutti è già stata inviata comunicazione, attraverso una lettera esplicativa, del percorso di adeguamento ai requisiti della norma SA 8000 intrapreso dall'azienda ed è stata fatta loro richiesta di conformarsi ai requisiti della norma attraverso una dichiarazione d'impegno.

Inoltre, l'azienda ha integrato la procedura ISO per la selezione e la valutazione dei fornitori con quanto ritenuto utile anche ai fini della conformità a SA 8000.

Un primo indicatore che Italia Servizi Integrati ha sviluppato è la percentuale di risposta dei fornitori rispetto al numero di questionari inviati.

L'azienda nella valutazione del fornitore tiene conto di due fattori che costruiscono la matrice di valutazione: l'influenza (che a sua volta è legata alle dimensioni e al fatturato che dipende dall'azienda) e il rischio (che tiene conto della salute e sicurezza e delle risorse umane).

Si precisa che il fatto che il fornitore abbia conseguito la certificazione SA 8000 costituisce requisito privilegiato nella scelta del medesimo.

Si evidenzia, infine, che ha seguito dell'ottenuta certificazione SA 8000 nei contratti fatti stipulare da Italia Servizi Integrati viene inserito apposito riferimento alla norma SA 8000.

10.4 Comunicazioni esterne

Per la comunicazione rivolta agli interlocutori esterni, è stato previsto un apposito Piano di Comunicazione che prevede la graduale implementazione di idonei strumenti e l'organizzazione di specifiche iniziative per la diffusione di dati e informazioni sulla performance dell'azienda relativa a SA 8000, comprendendo anche la diffusione del presente bilancio inteso come riesame della Direzione e i risultati del monitoraggio del SRS (v. allegato).

Tutti gli aspetti del SRS fino a qui descritti, il percorso di adeguamento alla norma e il grado di funzionamento trovano evidenza nelle registrazioni (allegati e documenti) conservate presso la sede di Italia Servizi Integrati e accessibili a tutte le parti interessate.

Milano 29 gennaio 2020

Firma
Dott.ssa Michela Oberti
(Amministratore Unico)

