

# Bilancio SA8000® FY 2016



**sodexo**  
QUALITY OF LIFE SERVICES

# **Bilancio SA8000®**

## FY 2016

# INDICE

1. Premessa .....	5
2. Definizioni utilizzate.....	6
3. Profilo aziendale di Sodexo Italia S.p.A. ....	8
4. Politica di responsabilità sociale SA8000®.....	10
5. Le parti interessate.....	10
6. L'analisi dei requisiti SA8000® .....	11
6.1. Lavoro infantile.....	11
6.1.1 Procedura di rimedio .....	11
6.2. Lavoro forzato e obbligato .....	13
6.3. Salute e sicurezza.....	15
6.4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva .....	19
6.5. Discriminazione.....	21
6.5.1 Diversità & Inclusione.....	23
6.6. Procedure disciplinari .....	26
6.7. Orario di lavoro .....	28
6.8. Retribuzione .....	30
6.9. Sistema di gestione.....	32
6.9.1 Miglioramento continuo.....	32
6.9.2 Best Employer .....	32
6.9.3 Monitoraggio .....	33
6.9.4 Accesso alla verifica e registrazioni .....	33
6.9.5 Formazione .....	33
6.9.6 Azioni di coinvolgimento graduale dei fornitori nel sistema SA8000® .....	34
7. Le iniziative realizzate .....	35
7.1.1 Sicurezza sul lavoro.....	35
7.1.2 Diversità e inclusione .....	35
7.1.3 Survey e Best Employer .....	36
8. I progetti per il futuro .....	37
8.1.1 Ancora più sicurezza sul lavoro .....	37
8.1.2 E dopo le risposte ai questionari... ..	37
9. Redazione, verifica, approvazione e validazione del documento a cura delle parti interessate.....	39



# 1. PREMESSA

Sodexo Italia S.p.A. ha scelto di attivare al proprio interno un sistema di gestione per la responsabilità sociale d'impresa conforme alla Norma SA8000®. Attraverso questa decisione l'azienda ha posto alla base del proprio agire l'obiettivo del miglioramento continuo delle condizioni lavorative del proprio personale e del personale della catena di fornitura con la quale si confronta quotidianamente.

La scelta iconografica fatta per questo documento non è casuale: sono le donne e gli uomini di Sodexo ritratti nei loro 100 mestieri nei quasi mille punti servizio su tutto il territorio italiano. Un modo per conoscersi più da vicino che trova un grande spazio anche sulla nostra pagina Facebook.

La Direzione opera nella convinzione che il personale aziendale motivato e coerentemente responsabilizzato contribuisce in maniera determinante alla qualità ed efficacia dei processi produttivi. Pertanto ha redatto il presente Bilancio SA8000® al fine di:

- ▣ descrivere quanto viene pianificato e attuato in Azienda per rispettare quanto previsto nello standard di riferimento SA8000®;
- ▣ comunicare alle parti interessate i risultati ottenuti e gli obiettivi futuri.

I contenuti del presente documento sono la conseguenza di un riesame periodico del sistema di gestione per la responsabilità sociale effettuato dalla Direzione di Sodexo Italia S.p.A., con la partecipazione del Gruppo di lavoro SA8000®, e con il contributo proattivo e fondamentale dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000®, con i quali vengono discusse le tematiche rilevanti nel periodo preso a riferimento per la stesura del documento (solitamente l'annualità), l'andamento delle azioni correttive, preventive o di miglioramento in corso, la gestione di eventuali

segnalazioni/reclami/proposte di miglioramento, la situazione del sistema di gestione della salute e sicurezza.

Il documento viene predisposto materialmente dal Gruppo di lavoro SA8000®, che ha di fatto la responsabilità operativa applicativa del sistema di responsabilità sociale, e viene esposto nelle bacheche e nel portale web aziendale, affinché tutti i lavoratori possano esprimere il loro parere, e segnalare eventuali dati o informazioni ritenute incomplete o non corrette. In considerazione delle dimensioni aziendali, e quindi della quantità di dati disponibile, questo documento conterrà dati di approccio, al fine di illustrare alle parti interessate quali sono gli obiettivi che Sodexo Italia S.p.A. intende perseguire e quali sono gli indicatori che ha individuato al fine di monitorare puntualmente e costantemente le azioni attuate in materia di responsabilità sociale.

Per ulteriori informazioni sulla Norma SA8000® e sulle modalità di certificazione del sistema di responsabilità sociale:

[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org) e [www.saasaccreditation.org](http://www.saasaccreditation.org)





## 2. DEFINIZIONI UTILIZZATE

Per le definizioni adottate, si fa riferimento a quanto indicato nella parte iniziale della norma SA8000®, rispetto alla quale si ritiene utile tuttavia riportare di seguito alcune definizioni in ordine alfabetico.

- ✦ **AGENZIA PER L'IMPIEGO PRIVATA.** Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più servizi al mercato del lavoro.
- ✦ **AZIONE CORRETTIVA.** Un'azione atta a eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata.
- ✦ **AZIONE PREVENTIVA.** Un'azione atta ad eliminare alla radice una non conformità potenziale.
- ✦ **AZIONI DI RIMEDIO PER IL LAVORO INFANTILE.** Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sotto definito, e il cui lavoro sia terminato.
- ✦ **BAMBINO.** Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
- ✦ **COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE.** La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei Governi locali e nazionali.
- ✦ **CONTRATTO COLLETTIVO.** Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
- ✦ **FORNITORE/SUB-APPALTATORE.** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione.
- ✦ **GIOVANE LAVORATORE.** Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

■ **LAVORATORE A DOMICILIO.** Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.

■ **LAVORATORE.** Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

■ **LAVORO FORZATO O OBBLIGATO.** Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

■ **LAVORO INFANTILE.** Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

■ **NON-CONFORMITÀ.** Non soddisfacimento di un requisito.

■ **ORGANIZZAZIONE DEI LAVORATORI.** Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

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

■ **PARTI INTERESSATE.** Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

■ **PERSONALE.** Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisor, impiegati, operai

e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.

■ **RAPPRESENTANTE(I) DEI LAVORATORI SA8000®.** Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000®. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).

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

■ **SUB-FORNITORE.** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore.

■ **TRATTA DI ESSERI UMANI.** Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.

■ **VALUTAZIONE DEL RISCHIO.** Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.

# 3. PROFILO AZIENDALE DI SODEXO ITALIA S.P.A.

Dalla fondazione della nostra azienda, la nostra mission, i nostri valori e principi etici orientano le iniziative e il lavoro di ciascuno di noi.

La nostra mission è duplice: migliorare la Qualità della Vita dei nostri collaboratori e consumatori e contribuire allo sviluppo economico, sociale e ambientale delle comunità, delle regioni e dei Paesi in cui operiamo. Crediamo fortemente che la Qualità della Vita sia fonte di progresso per gli individui e di performance per le organizzazioni.

Lo spirito di servizio, lo spirito di squadra e lo spirito di progresso guidano ogni nostra attività, in sinergia con i nostri principi etici: lealtà, rispetto della persona, trasparenza, rifiuto della corruzione e della concorrenza sleale.

Presente in Italia sin dal 1974, Sodexo Italia S.p.A., attraverso i suoi Segmenti specializzati, offre Servizi On-site dedicati ad Aziende, Scuole e Sanità proponendosi come partner anche per attività di Diversity & Inclusion e responsabilità sociale.





**AZIENDE** Sodexo è il partner strategico in grado di proporre alle aziende un'offerta integrata di servizi personalizzati in base alle esigenze specifiche e agli obiettivi di ciascuna, finalizzata a rafforzare la motivazione dei collaboratori, aumentarne l'efficienza e la soddisfazione; ottimizzare l'efficacia dei processi; migliorare l'utilizzo, la redditività, la durata, l'affidabilità e la sicurezza di edifici, impianti e infrastrutture.

**SCUOLE** Dagli asili nido alle università, Sodexo progetta e realizza servizi su misura per le specifiche esigenze e basati sull'esperienza, la conoscenza, l'ascolto e l'innovazione. Per ogni fascia di età mette in campo progetti mirati a creare le migliori condizioni per l'apprendimento, il lavoro e la vita quotidiana, contribuendo al buon funzionamento delle strutture educative, anche attraverso il confronto con le istituzioni e le famiglie.

**SANITÀ** Un partner unico, sempre presente, 365 giorni all'anno, con una gestione integrata di servizi pensati per rispondere in modo puntuale, efficiente e innovativo alle molteplici esigenze di degenti, operatori sanitari e visitatori di una struttura ospedaliera. L'obiettivo è quello di migliorare la Qualità della Vita delle persone anche in un momento delicato come quello della malattia e del ricovero. Dalla preparazione dei pasti per degenti e dipendenti alla loro distribuzione, dalla pulizia delle camere a quella delle sale operatorie, dai servizi di lavanderia al servizio bar, ciascuna di queste attività è affidata alle cure e alle attenzioni delle équipes Sodexo. Sodexo si prende cura, inoltre, degli anziani in casa di riposo, dando loro assistenza, accoglienza e valorizzando la loro autonomia, attraverso servizi alberghieri e assistenziali, studiati su misura per garantire realmente una migliore Qualità della Vita ai senior in ogni momento della giornata: dal servizio di ristorazione alla consulenza dietetico-nutrizionale, dall'assistenza infermieristica alla lavanderia, dall'assistenza alla persona alle pulizie, dal guardaroba alla cura delle aree verdi.



## 4. POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000®

Sodexo Italia S.p.A. è consapevole del ruolo sociale svolto nell'ambito delle proprie relazioni economiche e produttive e a tal fine ha assunto l'impegno di finalizzare la propria azione alla ricerca del miglioramento delle condizioni di lavoro delle persone e al rispetto della loro dignità e libertà.

Questo impegno si rivolge, attraverso l'attuazione di azioni positive e propositive, non solo alla sfera di influenza aziendale interna, ma all'in-

tera filiera di produzione (compresi fornitori, subappaltatori e sub-fornitori) ed alla comunità nell'ambito della quale opera, con la certezza che le proprie relazioni contrattuali possano garantire così una progressiva diffusione dei principi e valori etici e sociali ad una sfera di portatori d'interesse sempre più ampia. Sodexo Italia S.p.A., oltre a rispettare tutti gli obblighi di legge e gli accordi sottoscritti, intende assicurare il pieno rispetto dei propri impegni in merito ai principi e requisiti dello standard SA8000®.

## 5. LE PARTI INTERESSATE

Sono di fondamentale importanza i punti di incontro e di interfaccia con le parti interessate per lo sviluppo e la diffusione dell'impegno al rispetto dei requisiti SA8000® che Sodexo Italia S.p.A. ha assunto. Questo poiché quesiti, osservazioni e contributi che pervengano dalle parti interessate sono ritenuti da Sodexo Italia S.p.A. molto importanti al fine dell'impegno continuo nel migliorare le condizioni di lavoro, nella certezza che tale aspetto abbia una importante ricaduta nell'ambito del sistema sociale dei territori all'interno dei quali l'azienda opera. Sodexo Italia S.p.A. incoraggia l'espressione dei diversi

punti di vista del dipendente/lavoratore come contributo fondamentale alla risoluzione dei problemi. In tal senso, la Direzione promuove il confronto tra le persone, perché lo stesso aumento nell'individuo la fiducia nel proprio ruolo ed il senso di responsabilità nel perseguimento di un risultato aziendale. Tra le parti interessate più significative, oltre alle rappresentanze dei lavoratori e alle rappresentanze datoriali, si evidenzia la catena di fornitura rispetto alla quale Sodexo Italia S.p.A. ha avviato un percorso di coinvolgimento finalizzato al rispetto dei contenuti della Norma SA8000®.

# 6. L'ANALISI DEI REQUISITI SA8000®

## 6.1. Lavoro infantile

In Italia sono stati compiuti diversi studi sulla problematica del lavoro infantile, ma non c'è ancora accordo su quanti siano effettivamente i bambini impiegati in attività lavorative. Sono definiti, invece, i territori e i settori in cui il fenomeno è più presente. Tra questi, il più significativo per l'attività di Sodexo Italia S.p.A. è quello della ristorazione. L'attenzione, quindi, deve essere rivolta agli eventuali giovani lavoratori / bambini impiegati a vario titolo presso la catena di fornitura.

Nel rispetto dei principi sanciti in diversi documenti emanati dall'ILO, Sodexo Italia S.p.A. non utilizza e, per quanto possibile, evita che venga utilizzato dalle aziende con le quali collabora, il lavoro di bambini di età inferiore ai 16 anni. La difficoltà di reperimento di manodopera potrebbe far sì che si renda necessario assumere in Azienda giovani lavoratori di età compresa tra i 16 ed i 18 anni. In questa ipotesi l'impegno di Sodexo Italia S.p.A. è prima di tutto quello di adibire i giovani a mansioni che non ostacolino in alcun modo il loro sviluppo fisico e mentale. Attraverso i contratti di apprendistato, Sodexo Italia S.p.A. si impegna ad impartire ai giovani apprendisti l'insegnamento necessario affinché essi possano conseguire la capacità tecnica per diventare lavoratori qualificati. L'azienda assicura che non vengano stipulati contratti di "falso apprendistato" orientati ad un risparmio economico per l'Azienda piuttosto che ad un inserimento del giovane in ambito lavorativo, anche attraverso l'insegnamento necessario perché egli possa conseguire la capacità per diventare lavoratore qualificato. È obiettivo di Sodexo Italia S.p.A. favorire la crescita delle competenze di tutto il personale. Oltre ad organizzare internamente momenti formativi, vengono favoriti i lavoratori-studenti, cioè quei lavoratori che intendano accrescere le loro conoscenze attraverso la frequenza di corsi regolari di studio in

scuole di istruzione primaria, secondaria o di qualificazione professionale, statale, parificate o legalmente riconosciute o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legali.

### 6.1.1 Procedura di rimedio

Nel caso in cui si riscontrasse una situazione di lavoro infantile all'interno dell'azienda o presso nostri fornitori, la Direzione Risorse Umane predisporrà, nell'ambito del Comitato Qualità, un piano di rimedio per i bambini lavoratori, volto ad assicurare o comunque contribuire al loro sostentamento e alla loro educazione. Tale piano di rimedio comprenderà:

- ✘ Il contatto con i servizi sociali competenti;
- ✘ La verifica della possibilità di assumere un altro membro della famiglia del bambino, in sostituzione dello stesso, per garantire un reddito alla famiglia;
- ✘ Il divieto che il numero delle ore di viaggio giornaliero impiegate in spostamenti da/per il luogo di lavoro, sommate alle ore di scuola e alle ore di lavoro sia superiore a 10;
- ✘ Nel caso in cui la situazione fosse riscontrata al nostro interno, assicuriamo anche di poter dare un sostegno economico per assicurare che il minore possa effettivamente frequentare la scuola.

Vi è comunque la consapevolezza che un intervento diretto, se pur finalizzato ad aiutare il minore (ad esempio dando soldi, o altri tipi di aiuto economico o di assistenza personale), potrebbe aggravare o comunque non miglio-

rare una situazione di cui si conosce troppo poco; è quindi opportuno rivolgersi ai servizi competenti, che sono in grado di intervenire nel modo più corretto e rispettoso della dignità del giovane.

#### INDICATORI INDIVIDUATI

	<b>FY 2015</b>	<b>FY 2016</b>
Età del lavoratore più giovane	19	18
Età media dei lavoratori	46,2	46,7
Nº contratti di apprendistato	3	2
Nº di casi in cui si sia resa necessaria la procedura di rimedio	0	0
Nº di stage curriculari	13	15

#### RISULTATI RAGGIUNTI

All'interno dell'azienda non sono mai state riscontrate situazioni di lavoro infantile e non si sono raccolte notizie di tale problema presso la catena di fornitura individuata.

#### OBIETTIVI PER IL FY 2017

Non avendo riscontrato situazioni critiche, si cercherà di mantenere il controllo della situazione e di essere pronti ad intervenire qualora si riscontrassero situazioni di lavoro infantile presso i fornitori; si cercherà di salvaguardare con la massima attenzione la salute dei lavoratori minori e tirocinanti attraverso la puntuale applicazione di tutte le misure di sicurezza e prevenzione previste nell'ambito del servizio di prevenzione e protezione.





## 6.2. Lavoro forzato e obbligato

Prima dell'assunzione viene fatta una completa descrizione dei termini e delle condizioni del contratto di lavoro: informazioni relative ai principali elementi del contratto (luogo di lavoro, data di inizio del rapporto, durata del rapporto, inquadramento, livello e qualifica, importo della retribuzione e relativi elementi costitutivi, determinazione e fruizione delle ferie, orario di lavoro), comprese quelle relative ai termini e alle modalità di recesso dal contratto di lavoro.

La lettera di assunzione viene redatta in duplice copia: la copia firmata dal lavoratore per accettazione delle condizioni stabilite viene conservata dall'azienda, unitamente alla documentazione del dipendente. I termini contrattuali devono essere chiari e condivisi da entrambe le parti e non devono prevedere pagamenti, in nessuna natura, da parte del personale nei confronti dell'azienda o di altro personale o organizzazioni collegate all'azienda. Non sono ammessi neanche depositi di documenti o altre proprietà del personale.

Una delle situazioni più tipiche di lavoro obbligato si ha infatti quando il personale ha contratto debiti ingenti nei confronti dell'azienda, sproporzionati rispetto alla propria retribuzione (schiavitù da debito). Per questo motivo, non sono consentiti prestiti da parte dell'azienda nei confronti del personale. I lavoratori immigrati sono particolarmente a rischio rispetto a questo requisito normativo. Per questo motivo, l'azienda supporta il personale extracomunitario per l'ottenimento e il mantenimento del permesso di soggiorno. Nel caso

di lavoratori extracomunitari si verifica, durante il colloquio di assunzione, il grado di conoscenza della lingua italiana e/o inglese da parte del lavoratore; ciò consente una spiegazione verbale dei termini contrattuali.

Non è prevista la presenza di guardie giurate a tutela del patrimonio aziendale. Nel caso in cui per motivi eccezionali dovesse emergere tale necessità, l'azienda definisce nel contratto con le guardie giurate il limite della loro attività, che è diretta solo alla tutela del patrimonio aziendale e non può assolutamente essere relativa alla vigilanza sull'attività lavorativa.

Il sistema di reclutamento del personale segue canali convenzionali (autocandidatura, agenzie per il lavoro, centro per l'impiego). Le spese di selezione e per la formazione del personale, anche in fase d'inserimento, sono a carico dell'azienda. Al personale è consegnata copia del contratto individuale prima dell'assunzione. È attivo un sistema per la tutela della privacy.

## INDICATORI INDIVIDUATI E RISULTATI RAGGIUNTI

		FY 2015	FY 2016
Anzianità media del personale (in anni)	Dirigenti/quadri	18	19
	Impiegati	13	11
	Operai	7	8
Dimissioni		2,44% della popolazione aziendale	2,89% della popolazione aziendale
Turn-over dei lavoratori off site		uomini 1,36% donne 1,14%	uomini 1,10% donne 1,76%

■ L'assenteismo, h perdute (per malattia - L. 104/1992 - ass. ingiustificata - infortunio) / h lavorabili **è pari al 5,38%** (nel 2015 era del 5,72%).

## OBIETTIVI PER IL FY 2017

L'obiettivo è quello continuare ad applicare costantemente le regole descritte e mantenere il controllo sui fornitori rispetto ai quali si ha la possibilità di raccogliere informazioni.





## 6.3. Salute e sicurezza

Sodexo Italia S.p.A. ha definito una struttura del proprio servizio di prevenzione e protezione in linea con gli obblighi derivanti dalla legislazione italiana; è importante osservare come tutti i requisiti dello standard SA8000® che riguardano la salute e la sicurezza del personale sono ampiamente coperti, in Italia, dalle normative nazionali e dalle direttive comunitarie in materia.

Sodexo Italia S.p.A. ha organizzato la propria attività articolando autonomi Segmenti: Aziende, Sanità, Scuole, Servizi centrali.

Per quanto riguarda l'organizzazione aziendale in materia di sicurezza sul lavoro, il Consiglio di Amministrazione di Sodexo Italia S.p.A. ha deliberato l'attribuzione ai Direttori di ciascun Segmento e al Direttore Risorse Umane di tutti i poteri decisionali e di spesa anche ai fini della sicurezza sul lavoro; conseguentemente, i Direttori di Segmento (DS) e il Direttore Risorse Umane (DHR) assumono la posizione di Datore di Lavoro.

A loro volta, ogni DS ha conferito delega di funzione ai Direttori Regionali (DR) per l'espletamento di determinate funzioni; costoro, quindi, assumono, a tutti gli effetti, il ruolo di Dirigente e di delegato del Datore di Lavoro.

Il ruolo di Preposto è svolto sia dai Responsabili di Area (RA) che dai Responsabili di Unità (RU); in particolare, il RA svolge la funzione di veri-

fica dell'attuazione delle disposizioni aziendali in tema di sicurezza da parte del RU, mentre quest'ultimo è deputato alla materiale attuazione di tali disposizioni.

La responsabilità delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è in capo alla Direzione dei singoli Segmenti e della Direzione Risorse Umane, ma Sodexo Italia S.p.A. ha potuto verificare negli anni che solo con il coinvolgimento diretto di tutto il personale possono essere raggiunti i risultati migliori.

Per ognuno dei Segmenti è previsto un responsabile del servizio (RSPP) interno, mentre il medico competente coordinatore è un professionista esterno.

Nelle sedi aziendali esterne sono state formate squadre di addetti alla gestione delle emergenze e al primo soccorso. I lavoratori sono stati informati dei loro diritti/doveri, tra cui quello di nominare un proprio rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.



Il RSPP si avvale delle Direzioni Aziendali per far fronte agli approvvigionamenti dei prodotti e servizi necessari a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro aziendali. La valutazione dei rischi è stata elaborata dal RSPP, verificata dal medico competente, condivisa e approvata dal datore di lavoro che ne è il primo responsabile e sottoposta all'attenzione del rappresentante dei lavoratori ove nominato. La valutazione dei rischi viene aggiornata a seguito di aggiornamenti legislativi e/o cambiamenti significativi dei processi, degli ambienti o della struttura organizzativa, che possano ripercuotersi sull'esposizione a rischi da parte dei lavoratori. In seguito alla valutazione dei rischi sono stati individuati i dispositivi necessari per ridurre i rischi.

La formazione inerente la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro è totalmente a carico dell'azienda e fatta in orario di lavoro. Esiste un monitoraggio delle ore di formazione dedicate alla salute e sicurezza. Nell'ambito della riunione periodica sulla sicurezza è valutata l'efficacia delle iniziative formative intraprese e sono pianificate le iniziative successive. Negli impianti ove

si è resa necessaria la Sorveglianza Sanitaria dei lavoratori vengono effettuate visite mediche secondo specifico protocollo da parte del medico competente nominato dall'azienda. La visita è relativa sia al personale che agli ambienti di lavoro. Durante tale visita il medico rinnova l'informazione verbale al dipendente e rilascia una relazione sullo stato di salute generale dei dipendenti (in forma anonima). Nel caso in cui venga rilevata una inidoneità parziale o totale del lavoratore alla mansione attribuita, il medico ne dà informazione all'azienda che individua prontamente quali possano essere le mansioni attribuibili al lavoratore.

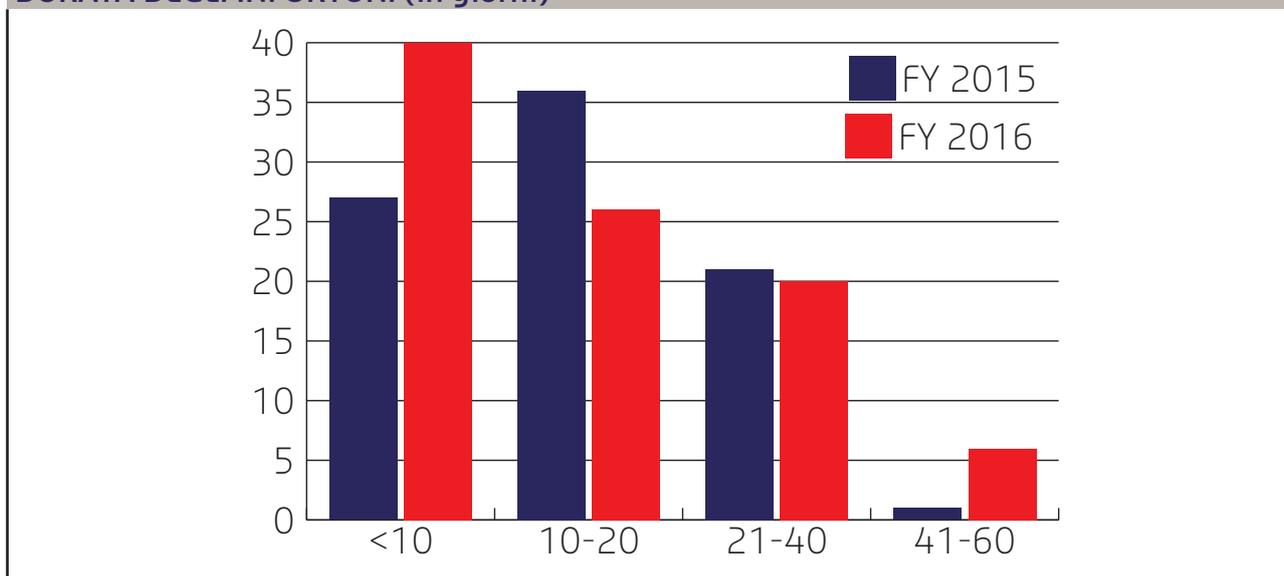
Non sono previsti dormitori in quanto il lavoro si svolge su un unico turno; in relazione al servizio di mensa, sono garantite, previa apposita valutazione dei rischi, tutte le misure di sicurezza ed igiene necessarie.

Gli impianti e i luoghi di lavoro sono stati messi in sicurezza sulla base delle tecnologie, competenze e risorse disponibili. Le macchine sono dotate degli appositi manuali di uso e manutenzione. La manutenzione di impianti e macchinari è regolare.

## I RISULTATI RAGGIUNTI

- Tra due anni considerati (FY 2015 e FY 2016) gli **infortuni** sono **diminuiti dell'11,6%**; quelli in itinere che nel FY 2015 rappresentavano il 21% del totale degli infortuni sono divenuti il 30% nel FY 2016.

### DURATA DEGLI INFORTUNI (in giorni) <sup>(1)</sup>



- Infortuni (confronto tra FY 2016 e FY 2015):
  - Indice di frequenza (IF: numero di infortuni per milione/ore lavorate) - **13,7%**
  - Indice di gravità (IG: giornate di inabilità temporanea per mille/ore lavorate) - **11,6%**
  - Durata media (DM) **+3,3%**
  - Numero di giornate perse per malattia - **8,7%**
- Il **100%** delle riunioni periodiche per la sicurezza, dei sopralluoghi e delle prove di evacuazione programmati è stato effettuato.
- Sorveglianza sanitaria: lavoratori assoggettati rispetto a quelli che le valutazioni dei rischi (DVR) hanno segnalato per dover esservi sottoposti **100%**.
- Nessuna domanda di malattia professionale è stata accolta dall'autorità competente.

LA FORMAZIONE	FY 2015	FY 2016
Formazione per la sicurezza nei luoghi di lavoro.		
• Ore	26.125	26.045
• Lavoratori coinvolti	5.057	5.012
Formazione per la sicurezza alimentare.		
• Ore	8.358	8.439
• Lavoratori coinvolti	4.737	4.195

1 - L'organizzazione ha deciso di monitorare gli indici previsti dalla norma UNI 7249 "Statistiche degli infortuni sul lavoro".



La campagna informativa e di sensibilizzazione **Infortuni Zero** rivolta a tutti i dipendenti per ricordare le regole della prevenzione sul lavoro e le procedure in caso di infortunio. Ha certamente svolto un ruolo importante nella significativa riduzione della frequenza e della gravità degli infortuni di quest'anno.

#### **OBIETTIVI PER IL FY 2017**

Ricordiamo che gli obiettivi principali sono contenuti nel "Piano di Miglioramento salute e sicurezza" di cui al D.Lgs. 81/08. Tra questi, sottolineiamo che il principale è ridurre ulteriormente il numero degli infortuni del 5%.

## 6.4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Sulla base di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori, Sodexo Italia S.p.A. garantisce a tutti i lavoratori il diritto a costituire associazioni sindacali, ad aderirvi e a svolgere attività sindacale e si astiene dal favorire la costituzione od il sostentamento di associazioni sindacali dei lavoratori. Esiste un rapporto consolidato e produttivo con le parti sindacali a livello nazionale in quanto l'organizzazione partecipa ai tavoli di trattativa per il rinnovo e la modifica della contrattazione collettiva.

L'organizzazione applica sei contratti collettivi nazionali, direttamente afferenti alle attività svolte e nello specifico: CCNL ANINSEI scuole private laiche, CCNL dirigenti terziario, CCNL strutture sanitarie ARIS, CCNL Assistenza Sanitaria UNEBA, CCNL Turismo parte speciale pubblici esercizi, CCNL multiservizi per servizi pulizie. Ciascun lavoratore può decidere in qualsiasi momento di associarsi ad un sindacato liberamente scelto, sottoscrivendo un'apposita delega. Nelle unità produttive aziendali, la legge prevede la costituzione di rappresentanze sindacali aziendali sia su nomina sindacale diretta (RSA) sia attraverso elezione da parte dei lavoratori delle rappresentanze unitarie (RSU) nell'ambito delle organizzazioni sindacali firmatarie del contratto collettivo applicato.

Vengono messe a disposizione dei lavoratori apposite bacheche per diffondere le pubblicazioni/comunicazioni inerenti le materie sindacali. Qualora venissero utilizzate in modo improprio, per diffondere materiale offensivo o discriminatorio

nei confronti di un individuo o gruppi di individui, le funzioni aziendali di coordinamento hanno l'autorità per rimuovere il materiale esposto e per avviare le opportune azioni correttive.

Non vengono in alcun modo discriminati i lavoratori che decidano di aderire, non aderire o sospendere l'adesione ad una associazione sindacale o che svolgano in prima persona attività sindacale. In particolare, tali lavoratori non sono soggetti ad atti discriminatori nel momento dell'assunzione e durante tutto il rapporto di lavoro nell'assegnazione di mansioni o qualifiche, provvedimenti disciplinari o nella retribuzione. Ai lavoratori che richiedano di partecipare ad attività formative del sindacato vengono concessi i necessari permessi, secondo tempi e modalità che non creino disagi alle necessità organizzative o produttive aziendali.

Delle relazioni industriali si occupa la Direzione Risorse Umane attraverso una funzione dedicata affidata a figure professionali specifiche, munite delle necessarie competenze.





## RISULTATI RAGGIUNTI

	<b>FY 2015</b>	<b>FY 2016</b>
Percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati	38,9%	45,0%
Sigle sindacali rappresentate in azienda	4	4
Ore di permesso sindacale fruito	7.369	6.324
Ore di assemblea sindacale fruito	3.843	4.325

I due scioperi effettuati nel FY 2016 erano di carattere nazionale, riconducibili al rinnovo del CCNL.

## OBIETTIVI PER IL FY 2017

Si possono assumere obiettivi di carattere generale riassumibili come segue:

- continuare a garantire le attuali libertà sindacali e un buon rapporto con le OO.SS.;
- continuare a garantire i diritti e le agevolazioni (permessi) per le rappresentanze sindacali;
- continuare a garantire pari opportunità alle rappresentanze sindacali e al personale iscritto o che partecipa ad attività sindacali;
- continuare a garantire la disponibilità alla negoziazione della regolamentazione dei termini e delle condizioni lavorative.

Tali obiettivi di carattere generale vengono attuati attraverso il mantenimento di tutte le forme previste dal CCNL per l'esercizio concreto del diritto di associazione e contrattazione collettiva da parte dei lavoratori (flusso delle comunicazioni da parte del Sindacato di zona, assemblee retribuite, bacheca sindacale, ecc.).

## 6.5. Discriminazione

Sodexo Italia S.p.A. s’impegna a non attuare né dare sostegno a forme discriminatorie nel reclutamento, retribuzione, formazione, promozione, licenziamento o pensionamento sulla base di caratteristiche personali quali: razza, ceto sociale o origine nazionale, casta, nascita, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazioni. A tutto il personale è riconosciuto il diritto a seguire principi e pratiche, o soddisfare bisogni, connessi alle suddette caratteristiche personali.

Non sono ammessi comportamenti (inclusi i gesti) e linguaggi lesivi della dignità della persona, né atteggiamenti sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi e finalizzati allo sfruttamento. Di fatto l’organizzazione riconosce in toto quei principi e quei valori contenuti nell’art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana: *“tutti i cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”*.

L’uguaglianza di trattamento viene garantita in tutti gli ambiti della vita lavorativa, sia con riferimento ad aspetti strettamente legati al lavoro (assunzione, formazione, promozione, retribuzione, licenziamento, pensionamento), sia con riferimento ad aspetti più strettamente legati alla persona. In tal senso è stata posta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

✦ **Assunzione:** la ricerca di nuovo personale viene affidata ad una funzione Recruiting interna all’azienda, facente parte della Direzione Risorse Umane che, nello svolgere la sua attività, non usa criteri di scelta discriminatori. Il colloquio di assunzione viene condotto da personale aziendale dedicato senza utilizzare questionari o porre domande aventi per oggetto quesiti utili ad effettuare indagini sulle opinioni politiche, religiose, sindacali e comunque su fatti non rilevanti ai fini di valutare l’attitudine professionale del lavoratore. In particolare, ai candidati di sesso femminile non vengono poste domande relative alla volontà di procreazione, né tantomeno vengono richieste visite mediche specifiche o test di gravidanza. Le modalità di risoluzione del rapporto di lavoro sono quelle previste dalla legge (licenziamento e dimissioni).



■ **Licenziamento e/o pensionamento:** in conformità a quanto previsto dallo Statuto dei lavoratori e dalla successiva legislazione, non viene attuato alcun licenziamento determinato da ragioni discriminatorie. In assenza di gravi o giustificati motivi di licenziamento o delle dimissioni da parte del lavoratore, il rapporto di lavoro per tutti i dipendenti giunge alla scadenza naturale nel momento in cui il singolo lavoratore raggiunge il limite di età pensionabile, o comunque matura le condizioni previste dalla legge per ottenere la pensione. Vengono in tal caso applicate le disposizioni di legge in vigore relative alla disciplina del trattamento di fine rapporto e alla materia pensionistica.

■ **Accesso alla formazione, retribuzione e promozione:** l'accesso alla formazione viene garantito a tutti i lavoratori, in relazione alle necessità di tipo organizzativo e tecnologico dell'azienda, per assicurare che tutti mantengano ed aggiornino le loro competenze. Rispettando i principi costituzionali per i quali *"Il lavoratore ha diritto ad una retribuzione proporzionata alla quantità e qualità del suo lavoro e in ogni caso sufficiente ad assicurare a sé e alla famiglia un'esistenza libera e dignitosa"*, *"La donna lavoratrice ha gli stessi diritti e, a parità di lavoro, le stesse retribuzioni che spettano al lavoratore"* e la legislazione vigente - in primo luogo lo Statuto dei lavoratori e la L.n.125/1991 - viene garantita a tutti i lavoratori una uguaglianza di remunerazione per un lavoro di pari valore, sulla base delle categorie professionali e dei livelli retributivi previsti dal CCNL. I passaggi di categoria dei lavoratori avvengono secondo quanto previsto nel CCNL; l'attribuzione di mansioni o responsabilità superiori a quelle previste al momento dell'assunzione e/o un trattamento economico superiore a quanto previsto dal CCNL sono legate alle qualità personali, esperienza, attitudini, diligenza al lavoro e mai a criteri discriminatori.

■ **Congedi parentali:** alle lavoratrici, gestanti e puerpere, indipendentemente dal loro

stato civile e dal fatto che siano assunte con contratto a tempo indeterminato o di altro tipo (es. formazione lavoro o apprendistato), sono concessi tutti i benefici definiti dalla legislazione in vigore e dal CCNL per la tutela della maternità. Inoltre viene applicata la più recente disciplina sui congedi, basata sul principio della parità di partecipazione dei genitori-lavoratori (madre e padre) alla cura e all'educazione dei figli.

■ **Esigenze personali:** l'Azienda si sforza di garantire a tutti i lavoratori il diritto di seguire principi o pratiche legati ad una loro appartenenza religiosa, razziale, nazionale, sessuale, sindacale o politica, nel rispetto delle altre persone e delle regole organizzative aziendali.

■ **Discriminazione diretta e indiretta:** l'Azienda si impegna ad evitare ogni forma di discriminazione indiretta, intendendosi per essa ogni trattamento pregiudizievole, conseguente all'utilizzo di criteri che danneggino in modo proporzionalmente maggiore uno o più lavoratori, e riguardino requisiti non essenziali allo svolgimento dell'attività lavorativa. In tal senso è stata recepita la legislazione nazionale (L.215/2003 - L.216/2003).

■ **Molestie sessuali:** la politica aziendale è ispirata alla convinzione che qualsiasi comportamento basato sul sesso, compreso quello di superiori e colleghi, che offenda la dignità delle donne e degli uomini sul lavoro non è ammissibile se:

- è indesiderato, sveniente o offensivo per la persona che lo subisce;
- il suo rigetto o la sua accettazione vengono assunti esplicitamente o implicitamente dai datori di lavoro o dai dipendenti a motivo di decisioni inerenti all'accesso alla formazione, all'assunzione, al mantenimento del posto di lavoro, alla promozione, alla retribuzione o a qualsiasi altra decisione attinente all'impiego;
- crea un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o umiliante.

Tutto il personale è quindi impegnato a creare un ambiente di lavoro scevro da ricatti a connotazione sessuale ed un clima di lavoro in cui uomini e donne rispettino reciprocamente l'inviolabilità della loro persona.

## 6.5.1 Diversità & Inclusione

Sodexo Italia S.p.A. oggi intrattiene rapporti istituzionali con 88 Province italiane per l'inserimento dei lavoratori.

Inoltre, parte integrante della strategia di Sodexo Italia S.p.A. è il progetto Diversity & Inclusion (D&I) che si basa su progetti di non discriminazione e si pone come obiettivo quello di considerare la diversità come ricchezza e non come limite.

Gli assi di intervento di tale progetto sono: il genere, l'orientamento sessuale, il confronto intergenerazionale, le diversità etniche e culturali, la disabilità. Su tutti i fronti, le azioni del Gruppo si sono concentrate con focus e priorità di impegno differenti nel corso degli anni, garantendo però il massimo equilibrio e la massima concretezza dei progetti.

Rispetto agli assi di intervento si evidenziano i seguenti punti di forza:

### GENERE

- L'83% dei dipendenti Sodexo sono donne;
- Sodexo è tra i primi firmatari della "Carta per le Pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro".

### IDENTITÀ SESSUALE

- Realizzazione della Giornata arcobaleno per l'identità di genere presso un cliente, il 27 giugno 2016, con un menu multicolore.

### ETÀ

- Indagine sui lavoratori over 50;
- interviste individuali sulla base di un questionario di 19 domande condotte dalla rappresentante sindacale Italia all'interno dell'EWC (European Work Council);
- best practice nelle relazioni con le Or-

ganizzazioni Sindacali e nelle specifiche azioni Diversità rivolte ai Senior Workers.

### ETNIA

- Vi sono persone di 68 nazionalità tra i collaboratori Sodexo.

### DISABILITÀ

- Per un nostro contratto a Morbegno lavorano 30 dipendenti Sodexo, 12 dei quali sono disabili. Una psicologa, anch'essa dipendente Sodexo, li affianca e compie valutazioni periodiche sui loro progressi.

Di seguito riportiamo alcune tappe del percorso Sodexo Italia S.p.A. rispetto alla diversità:

- ▶ **27 febbraio 2007** - Workshop per il Comitato di Direzione "La gestione delle differenze culturali".
- ▶ **Settembre 2008** - Versione sottotitolata in italiano e commentata del video istituzionale "I am Sodexo", che contiene la politica D&I Sodexo.
- ▶ **Luglio 2009** - Inizio partnership con SODALITAS Fondazione Onlus. Le oltre 100 aziende che fanno parte di Fondazione Sodalitas (settembre 2016), sono realtà leader nei rispettivi settori di mercato, esprimono un valore economico di oltre 600MD (oltre il 40% del PIL) e danno lavoro a un milione di persone. SODALITAS rappresenta l'Italia nel Network Europeo della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR Europe) e nel CSR Global Network.
- ▶ **5 ottobre 2009** - Sodexo Italia firma la Carta Italiana Diversità e Pari Opportunità (tra le prime 16 imprese italiane).
- ▶ **Giugno 2009** - Inizio partnership con Comune di Milano e A&I in progetti di Tirocini e Borse Lavoro per la riqualificazione e/o l'inserimento lavorativo di cittadini stranieri rifugiati politici (dall'inizio: 20 persone/4 assunti). La partnership è tuttora in corso. Tiro-

cini operativi (2/3 mesi) totalmente finanziati. Dal FY 2009/2010 la Diversità entra a far parte dell'offerta formativa Sodexo Italia (a partire dalla Scuola RU), all'interno del modulo "Valori e Impegni Sodexo".

- ▶ **Maggio 2011** - Sodalitas Social Award a Sodexo Italia per il progetto "La Diversità fa Team", con il Comune di Morbegno. Focus: Disabilità.
- ▶ **Da ottobre 2011** - Collaborazione con il Comune di Milano - Fondazione Clerici e Sodalitas nel progetto "Divento Grande", per inserimento sociale e lavorativo di ragazzi in situazioni di disagio. Esperienza presentata al Convegno tenutosi a Palazzo Marino il 29 maggio 2012.
- ▶ **2012** - Corso di italiano per dipendenti stranieri, prima esperienza presso l'Ospedale San Giuseppe (MI), quindi due corsi a Mestre (Ospedale) e a Milano (Azienda).

▶ **2013 / 2014 / 2015 / 2016** - Dote sostegno/Progetti sostegno realizzati e completati 10 interventi individuali di formazione/coaching per dipendenti Sodexo con disabilità riconosciuta (personale delle Unità):

- supporto al lavoro (competenze operative);
- supporto alla dimensione personale e sociale (integrazione nella squadra, rapporti quotidiani, empowerment, autostima);
- supporto ai Responsabili e ai team (organizzazione / produttività / clima interno).

▶ **Aprile 2016** - Partono i primi corsi di inglese per i nostri dipendenti, grazie a un accordo con l'EBIT di Milano e l'ENAIIP lombardo.

▶ **Maggio 2016** - Stefano Biaggi, Presidente di Sodexo Italia e Region Med, firma la Carta dei sette principi per l'equilibrio di genere dell'ONU e l'adesione al WEP's, Women's Empowerment Principles.





### INDICATORI INDIVIDUATI

	FY 2015	FY 2016
• Numero di lavoratori non cittadini italiani	643 di 87 nazionalità	607 di 68 nazionalità
• Numero di lavoratori/lavoratrici in congedo di genitorialità/ maternità	392	564
• Numero di lavoratori assunti ai sensi della Legge 68/99	184	184
• Numero di lavoratori che fruiscono dei benefici della Legge 104/92	724	762
• Lavoratori/lavoratrici con contratto part time	82,5%	81,%
• Donne sul totale dei lavoratori	83,6%	83,3%
• Donne sul totale dei manager	52,8%	51,6%
• Donne che fanno parte del Comitato di Direzione	20%	20%

### RISULTATI RAGGIUNTI

In relazione al progetto Diversità & Inclusione, sono stati realizzati e completati 10 progetti individuali di formazione/coaching per dipendenti Sodexo con disabilità riconosciuta (personale delle Unità)

- supporto al lavoro (competenze operative);
- supporto alla dimensione personale e sociale (integrazione nella squadra, rapporti quotidiani, empowerment, autostima);
- supporto ai Responsabili e ai team (organizzazione / produttività / clima interno).
- Firma WEPs

Sodexo Italia ha inoltre condotto un'indagine quantitativa su un campione di 600 dipendenti di aziende con più di 250 addetti e rappresentative a livello nazionale, dalla quale è emerso che i principali fattori di stress tra il personale aziendale sono ambientali e di conciliazione con la vita privata.

### OBIETTIVI PER IL FY 2017

Si possono assumere obiettivi di carattere generale riassumibili come segue:

- continuare a mantenere in attuazione i principi e le prassi non discriminatorie che l'Azienda si è impegnata a rispettare e che sono stati condivisi con i lavoratori;
- mantenere attive le azioni derivanti dall'implementazione del progetto Diversità & Inclusione.

## 6.6. Procedure disciplinari

Sodexo Italia S.p.A. oltre a non sostenerle, non tollera l'utilizzo di punizioni corporali; il principio viene esteso a tutti i lavoratori nella sfera di influenza aziendale, in particolare anche a fornitori e sub-fornitori. L'esclusione dei trattamenti duri e inumani è da intendersi in senso lato ed esteso a tutte le situazioni lavorative, non solo ai provvedimenti disciplinari. Tutte le attività aziendali sono improntate ad uno spirito di collaborazione tra i lavoratori, indipendentemente da aspetti gerarchici.

Il rapporto di lavoro comporta dei diritti e dei doveri a carico di entrambe le parti, sanciti da diversi documenti di carattere normativo e procedurale (Codice civile, Statuto dei lavoratori, CCNL, Regolamenti aziendali) ai quali Sodexo Italia S.p.A. si attiene scrupolosamente, sia per gli impegni fondamentali che si assume nei confronti delle persone che lavorano in azienda, sia per gli impegni fondamentali che si attende dalle persone che lavorano per l'azienda.

Gli impegni fondamentali che Sodexo Italia S.p.A. si assume nei confronti delle persone che lavorano in azienda riguardano:

- mettere a disposizione dei lavoratori quanto occorrente per espletare le mansioni che vengono loro attribuite;
- adottare tutte le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica dei lavoratori;
- improntare i rapporti con i dipendenti ai principi dell'educazione e del rispetto della dignità personale, individuando e mettendo in atto misure atte a prevenire comportamenti inopportuni, offensivi, in particolare se riferiti alla condizione sessuale.

Gli impegni fondamentali che Sodexo Italia S.p.A. si attende dalle persone che lavorano per l'azienda riguardano:

- osservare le disposizioni previste dal CCNL e quelle definite in ambito aziendale per il raggiungimento degli obiettivi;
- dedicare attività assidua e diligente nello svolgimento delle mansioni assegnate;
- osservare le disposizioni aziendali sulla prevenzione degli infortuni;
- avere cura dei locali, delle attrezzature, dei macchinari, degli utensili ed in genere degli oggetti che vengono affidati;

- mantenere riservatezza sugli interessi della nostra azienda e comunque non svolgere attività contrarie agli interessi aziendali;
- collaborare nei progetti di miglioramento dei processi aziendali.

Tutti i lavoratori sono stati portati a conoscenza, attraverso la diffusione e l'affissione, dei Codici Disciplinari che possono essere adottati in caso di inosservanza dei doveri dei lavoratori e delle modalità di contraddittorio; in particolare, a seconda della gravità del comportamento tenuto dal lavoratore, possono essere adottati i seguenti provvedimenti:

- richiami;
- multe;
- sospensione dal servizio e dalla retribuzione;
- licenziamento.

L'organizzazione tiene registrazione degli episodi che hanno comportato l'applicazione di provvedimenti disciplinari e delle modalità di gestione, al fine di valutare la necessità di avviare azioni correttive. Non sono comunque adottati provvedimenti che si concretizzino in coercizioni fisiche o in trattenute sui salari.

Gli eventuali provvedimenti/sanzioni disciplinari vengono definiti e applicati dopo opportuno iter volto alla conoscenza oggettiva e precisa dei fatti. La Direzione Risorse umane è garante dell'applicazione di sanzioni coerenti e proporzionate alla gravità degli eventi. L'Amministrazione del Personale supporta la DHR nella gestione delle pratiche e nella loro registrazione nei sistemi informativi.

Di seguito si riportano i dati statistici relativi ai contenziosi (suddivisi per Fiscal Year).



#### CONTENZIOSI CHIUSI

	<b>FY 2015</b>	<b>FY 2016</b>
Vertenze chiuse a favore Sodexo	25,0%	35,1%
Vertenze chiuse con conciliazione	54,2%	56,1%
Vertenze chiuse a favore del lavoratore	20,8%	8,8%

#### INDICATORI INDIVIDUATI

	<b>FY 2015</b>	<b>FY 2016</b>
Provvedimenti avviati	524	523
Provvedimenti conclusi	469	506

#### OBIETTIVI PER IL FY 2017

Si possono assumere obiettivi di carattere generale così riassumibili:

- gestire eventuali problematiche con il personale ricorrendo il meno possibile alle sanzioni disciplinari;
- continuare a vigilare che in tutta la filiera produttiva e nelle altre realtà sotto l'influenza aziendale non siano adottate procedure disciplinari irregolari, né trattamenti troppo duri e inumani.



## 6.7. Orario di lavoro

**Sodexo Italia S.p.A. attua un orario lavorativo che si differenzia in relazione al sito ed alla tipologia di attività svolta.**

La distribuzione dell'orario di lavoro della sede e delle filiali territoriali viene definita e comunicata ai lavoratori attraverso il regolamento interno, mentre presso i siti e/o cantieri temporanei le lavorazioni vengono svolte in fasce orarie riconducibili al singolo contratto di appalto e alla tipologia del servizio offerto. L'orario lavorativo è inoltre portato a conoscenza dei lavoratori tramite l'affissione nelle bacheche e la registrazione nei sistemi informativi.

Permessi e congedi vengono concordati tra i singoli lavoratori e i Responsabili di Unità, nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente, dai CCNL applicati e dal Regolamento aziendale.

La normativa nazionale sull'orario di lavoro, i CCNL applicati e gli accordi integrativi aziendali specificano dettagliatamente tutti gli istituti in materia di orario di lavoro trattati in ambito SA8000®. Tra questi, quelli di maggiore interesse per Sodexo Italia S.p.A. riguardano gli orari lavorativi, pause e interruzioni, riposi, ferie, permessi, congedi, part time, e l'orario straordinario.

Proprio il lavoro extra-orario viene effettuato solo in occasione di esigenze organizzative eccezionali, che non possano essere fronteggiate attraverso l'assunzione di nuovo personale. Situazioni tipiche nelle quali può rendersi necessario richiedere al personale lavoro extra-orario sono situazioni non prevedibili.

In ogni caso il lavoro extra-orario viene sempre concordato con ogni singolo lavoratore, che è libero nella decisione. Le ore di lavoro extra-orario vengono retribuite con le maggiorazioni definite nei CCNL. L'impianto normativo nazionale e la contrattazione settoriale disciplinano alcuni istituti dell'orario di lavoro secondo criteri meno restrittivi di quelli proposti da SA8000®, in particolare per quanto riguarda il numero massimo delle ore lavorabili in una settimana e il riposo settimanale. In Sodexo Italia S.p.A. si rispettano i requisiti SA8000® per cui la settimana lavorativa standard, esclusi gli straordinari, non deve eccedere le 48 ore; il lavoro extra-orario non deve superare le 12 ore settimanali e il personale deve ricevere almeno un giorno libero dopo sei giorni consecutivi di lavoro.

<b>INDICATORI INDIVIDUATI</b>		
	<b>FY 2015</b>	<b>FY 2016</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratei straordinari (percentuale di ore straordinarie lavorate rispetto al monte ore massimo previsto per legge)</li> </ul>	5,83%.	5,17%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratei ferie (maturate, godute)</li> </ul>	a fronte di un maturato di 22,84 giorni risultano godute mediamente il 98% delle giornate di ferie.	a fronte di un maturato di 21,35 giorni risultano godute mediamente il 93,45% delle giornate di ferie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratei permessi (maturati, goduti)</li> </ul>	a fronte di un maturato di 9 giorni risultano godute mediamente il 97% delle giornate di permesso	a fronte di un maturato di 7,97 giorni risultano godute mediamente il 95,7% delle giornate di permesso
<b>OBIETTIVI PER IL FY 2017</b>		
Si possono assumere obiettivi di carattere generale riassumibili come segue:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• continuare a mantenere i parametri orari stabiliti dalla contrattazione collettiva, in particolare per quanto attiene straordinari, ferie e riposi.</li> </ul>		



## 6.8. Retribuzione

La retribuzione costituisce il corrispettivo della prestazione fornita dal personale che, per principio costituzionale (art. 36 Costituzione Italiana), ha diritto a un compenso proporzionato alla qualità e quantità del suo lavoro e, in ogni caso, sufficiente a garantire a lui e alla sua famiglia un'esistenza libera e dignitosa.

Generalmente, la corretta applicazione dei CCNL garantisce che il salario minimo corrisponda agli standard legali e, in Italia, fino ad ora, soddisfi almeno i bisogni primari. Infatti in Italia non è ancora stato stabilito per legge un salario minimo. Si presuppone che la contrattazione collettiva individui autonomamente le soglie di reddito sotto le quali non è garantito un tenore di vita dignitoso.

Per quanto riguarda il § 8.2 della Norma SA8000®, in Italia vale l'eccezione citata nel requisito: le trattenute per scopi disciplinari sono ammesse, purché gestite entro i limiti previsti dai CCNL e purché i corrispettivi siano devoluti ai fondi indicati nei contratti stessi.

Coerentemente con quanto richiesto dall'ufficio statistico della Comunità Europea, il settore "famiglia e società" dell'Istat elabora uno studio periodico sul reddito e le condizioni di vita. Nell'ambito di questo studio, sono individuati indicatori che forniscono le soglie di povertà assoluta e quelle di povertà relativa.

La soglia di povertà assoluta è individuata dalla spesa media mensile per persona in una famiglia di due persone facendo riferimento a un paniere standard indicativo dei consumi delle famiglie. La soglia convenzionale della povertà relativa è individuata tenendo conto anche della percezione della propria capacità di spesa da parte di un campione di famiglie rappresentativo della totalità delle famiglie italiane.

Tale percezione è influenzata dalle dinamiche dei prezzi, dalle condizioni delle altre famiglie con cui quelle campionate si confrontano e dall'effettiva difficoltà a far fronte ai propri impegni finanziari, ad esempio considerando

quante volte la famiglia intervistata non è riuscita a pagare una bolletta o una rata di un finanziamento o dell'affitto e a quanti e quali acquisti ha dovuto rinunciare pur sentendone il bisogno. I CCNL applicati sono i seguenti:

CCNL APPLICATI - FY 2016 TOTALE	
Assistenza Sanitaria UNEBA	313
Case di cura	3
Dirigenti	18
Pulizie az.industriali	1.796
Scuole private laiche Aninsei	182
Turismo/Pubbl.eserc.	7.957
Confcommercio	
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.269</b>

L'elaborazione delle buste paga dei dipendenti è affidata all'ufficio interno che si occupa dell'amministrazione del personale; ai lavoratori viene consegnato il "cedolino" descrittivo delle diverse voci che compongono il salario. Un fac-simile di busta paga, con spiegazione delle voci principali perché risulti più chiara per i lavoratori, è attualmente presente sul portale dei dipendenti, che è accessibile (con password) per tutti i collaboratori da qualsiasi postazione internet dal 9 novembre 2015.

Qualora un lavoratore riscontri una differenza tra la somma ricevuta e quella indicata nella busta paga, può rivolgersi all'ufficio indicato ed al personale interno che opera in tale ufficio. I principali adempimenti formali relativi ad assunzioni (comprese quelle obbligatorie) e dimissioni sono sempre in capo all'ufficio per l'amministrazione del personale interno. Il LUL (Libro Unico del Lavoro) riporta chiaramente le voci che compongono la paga per quanto riguarda gli elementi retributivi, fiscali e contributivi. Nella sezione paghe del LUL

sono chiaramente distinti gli elementi ricorrenti da quelli occasionali, così come i parametri di base da quelli "ad personam".

Per quanto riguarda gli aspetti pensionistici, ogni lavoratore è stato libero di scegliere il regime che ha ritenuto più favorevole per sé.

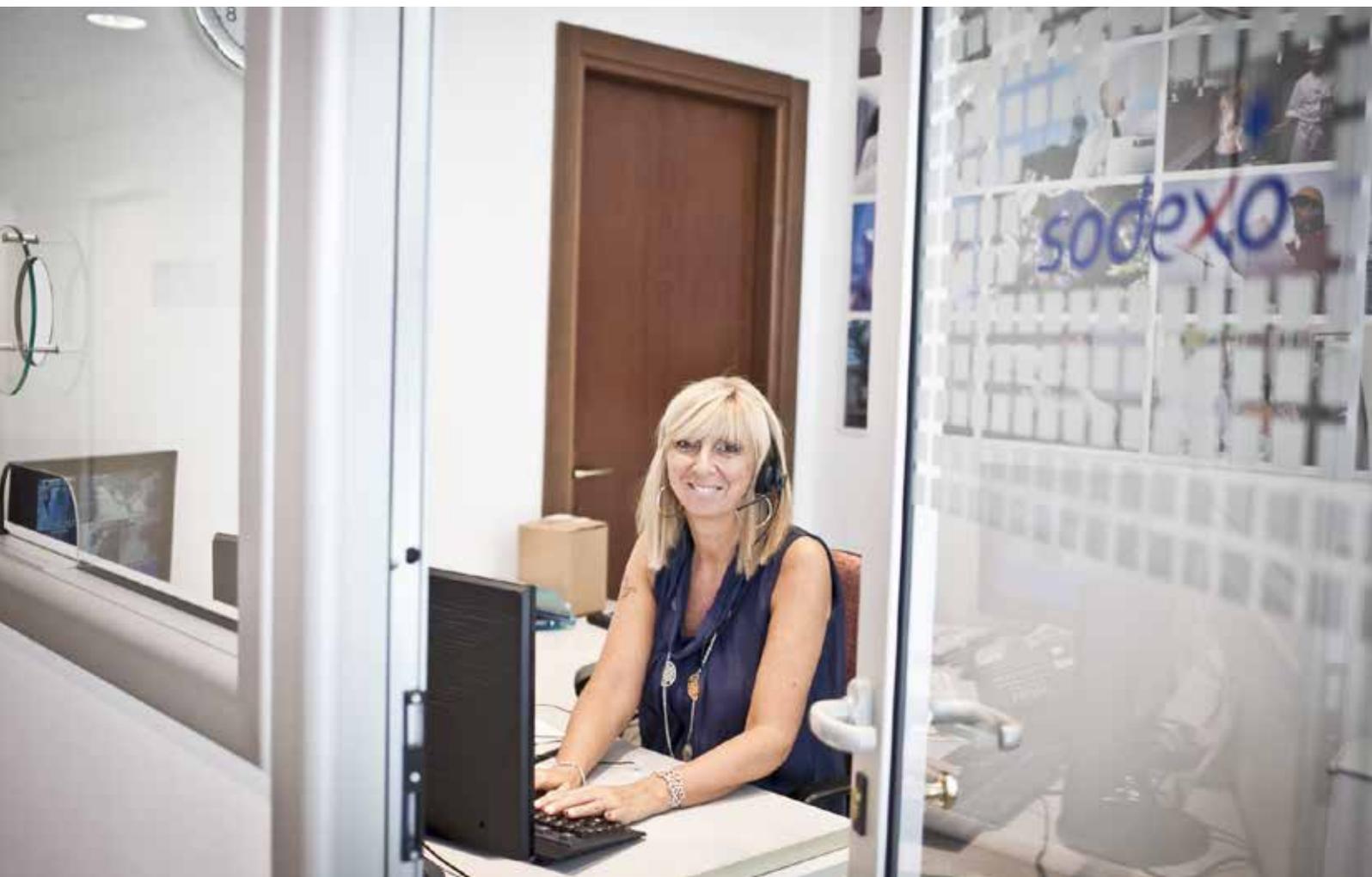
#### INDICATORI INDIVIDUATI

	FY 2015	FY 2016
• Tipologie contrattuali applicate:		
☒ tempo indeterminato	95,6%	94,3%
☒ tempo determinato	4,4%	5,7%
• Per i lavoratori in somministrazione facciamo ricorso ad Agenzie per il Lavoro certificate SA8000®		

#### OBIETTIVI PER IL FY 2017

Si possono assumere obiettivi di carattere generale riassumibili come segue:

- mantenere i parametri retributivi stabiliti dalla contrattazione collettiva;
- mantenere ed eventualmente incrementare la forza lavoro;
- mantenere l'attuale stabilizzazione dell'organico riducendo al minimo indispensabile il già limitatissimo ricorso a forme di lavoro atipico e precario;
- mantenere l'attuale trasparenza e regolarità nella esternalizzazione delle attività.



## 6.9. Sistema di gestione

I principi e i requisiti dello standard SA8000® devono essere compresi e applicati da tutto il personale aziendale: dalla direzione fino al personale dei livelli inferiori, compresi eventuali collaboratori esterni. Ognuno deve avere ben chiari i ruoli e i compiti assegnati a se stesso e agli altri in un'ottica di responsabilità sociale aziendale e di miglioramento delle condizioni lavorative.

Tutto il personale, compreso quello neo assunto e atipico, deve essere tenuto informato in merito, almeno, ai seguenti aspetti:

- ▣ principi e requisiti SA8000®;
- ▣ politica aziendale in materia di responsabilità sociale e di condizioni lavorative;
- ▣ funzioni responsabili del sistema;
- ▣ nominativi e ruoli dei rappresentanti dei lavoratori;
- ▣ strumenti e modalità per l'invio di eventuali reclami e segnalazioni, sia internamente, sia esternamente all'azienda (anche in forma anonima), compresi i recapiti dell'organismo di certificazione e del SAI/SAAS;
- ▣ risultati più importanti del sistema;
- ▣ principali azioni intraprese per il miglioramento delle condizioni lavorative.

### 6.9.1 Miglioramento continuo

Il sistema di gestione della responsabilità sociale è inoltre orientato al miglioramento continuo, attraverso i seguenti strumenti:

- ▣ **dialogo aperto con i Rappresentanti dei Lavoratori SA8000®**, che possono segnalare sia eventuali problemi di applicazione concreta dei principi e delle regole di funzionamento del sistema SA8000®, sia gli aspetti maggiormente sentiti dai lavoratori come possibili aree di miglioramento;
- ▣ **dialogo aperto con tutte le parti interessate** per sensibilizzarle al tema della responsabilità sociale e per raccogliere anche da loro eventuali segnalazioni di aree di miglioramento. A tale proposito Sodexo Italia S.p.A. ha in ani-

mo di instaurare un confronto assiduo con le diverse parti interessate, con l'illustrazione degli obiettivi e, successivamente, dei risultati in tema di responsabilità sociale;

- ▣ **indagini periodiche (Engagement Survey con i lavoratori)** per analizzare il coinvolgimento e il "benessere" vengono svolte in collaborazione con società esterne (AON HEWITT) al fine di garantire l'anonimato delle risposte. 14 sono le aree che vengono analizzate: impegno, fiducia nei confronti dell'azienda, riconoscimento, opportunità di sviluppo e crescita, pari opportunità, comunicazione interna, sicurezza sul lavoro, equilibrio vita-lavoro e altre ancora. Dopo ogni indagine, ogni entità organizzativa Sodexo (Paese, Direzioni, Segmenti, Regioni) contribuisce a costruire un Piano di Azione (diffuso a tutti i dipendenti) per il miglioramento delle aree critiche.

### 6.9.2 Best Employer

Particolarmente gradito è stato il riconoscimento ricevuto da AON HEWITT come BEST EMPLOYER nell'anno 2016, Sodexo Italia ha ricevuto per la seconda volta consecutiva la certificazione Best Employer di Aon Hewitt, il programma che valuta l'eccellenza dei datori di lavoro, identificando le aziende che favoriscono l'impegno dei propri collaboratori.

Questo programma mette a confronto aziende di tutto il mondo per individuare quelle che si impegnano a creare un vantaggio competitivo attraverso i propri collaboratori, diventando così i datori di lavoro più ambiti. Riconosce

inoltre le organizzazioni che spingono verso un alto coinvolgimento dei dipendenti, una leadership efficace, una cultura delle alte prestazioni e una convincente strategia per accrescere e rafforzare la propria immagine quale datore di lavoro. La metodologia si basa su oltre 20 anni di esperienza di Aon Hewitt nelle ricerche sui dipendenti, inclusi più di 10 anni di studi locali sul miglior datore di lavoro.

I quattro indici su cui si basa la selezione (impegno, leadership, performance e immagine del marchio) vengono misurati e analizzati utilizzando un sottoinsieme di domande contenute nell'Indagine sull'Impegno.

La forza di Sodexo sono le persone, siamo tutti noi: l'impegno di ognuno è fondamentale per raggiungere i nostri obiettivi, è il motore delle nostre performance e contribuisce anche al successo dei nostri clienti.

### 6.9.3

## Monitoraggio

Il monitoraggio continuo delle attività e dei risultati consiste nel controllo delle attività e dei risultati raggiunti in tema SA8000®. Gli esiti del monitoraggio (tipicamente riportati sul bilancio SA8000®) rappresentano uno dei principali argomenti della riunione di riesame della Direzione. Le verifiche ispettive interne sono uno dei possibili strumenti per il monitoraggio.

Le azioni di miglioramento vengono pianificate e gestite attraverso il sistema gestionale interno (Azione preventiva/Correttiva/Azione di miglioramento/Follow-up Plan).

Come guida interpretativa dello standard SA8000® si deve prendere l'apposita linea guida pubblicata dal SAI.

### 6.9.4

## Accesso alla verifica e registrazioni

Il requisito sull'accesso alla verifica (§ 9.15) si riferisce prevalentemente agli audit dell'organismo di certificazione, ma può valere anche per gli audit di altri enti o organizzazioni se contrattualmente previsto. In questi casi, l'azienda

deve concedere agli auditor l'accesso ai propri locali e alle informazioni e documenti che attestano la conformità agli standard SA8000®. Lo stesso vale per gli audit senza preavviso (a sorpresa).

La conservazione di registrazioni che attestino la conformità del sistema non rappresenta, di per sé, la conformità stessa del sistema.

Oltre a fornire evidenze oggettive della conformità ai requisiti SA8000®, le registrazioni devono essere utili strumenti per il governo del sistema: devono rappresentare la base dei dati e delle informazioni su cui la direzione fonda i progetti per il miglioramento delle condizioni lavorative in azienda. Il sistema è solo di tipo documentale: si basa su procedure e comportamenti codificati, formalizzati solo nei casi espressamente richiesti dalle norme.

Nell'ambito della propria struttura organizzativa, Sodexo Italia S.p.A. ha un gruppo di lavoro specificatamente dedicato all'implementazione e sviluppo del sistema di gestione per la responsabilità sociale. Lo stesso gruppo collabora/si occupa anche delle risorse umane, almeno per gli aspetti connessi alla formazione e all'organizzazione.

### 6.9.5

## Formazione

Conseguentemente all'analisi dei fabbisogni formativi del personale, sono pianificati interventi formativi per garantire un'efficace implementazione del sistema di gestione per la responsabilità sociale SA8000®.

Al momento dell'inserimento di nuovo personale (anche se proveniente da agenzie per l'impiego) si prevede un momento di informazione in materia di SA8000®. Per ogni requisito SA8000® sono stati elaborati indicatori finalizzati a tenere monitorate le prestazioni aziendali. Occorre ricordare che Sodexo Italia S.p.A., attraverso il supporto delle agenzie per l'impiego convenzionate, effettua una prima attività di informazione già dal momento in cui il personale viene selezionato.

## 6.9.6

### Azioni di coinvolgimento graduale dei fornitori nel sistema SA8000®

Sodexo Italia S.p.A. ha avviato azioni di coinvolgimento graduale dei fornitori nel sistema SA8000®, con l'obiettivo finale di raggiungere una ragionevole certezza della loro piena conformità ai requisiti della norma SA8000®. Tale aspetto risulta particolarmente impegnativo, in quanto i fornitori sono molteplici e dislocati su varie parti del territorio nazionale. Si tratta in alcuni casi di aziende rispetto alle quali il nostro potere contrattuale è ridotto e che non sarebbe sempre semplice sostituire, qualora risultassero non pienamente conformi ai requisiti dello standard SA8000®.

Il piano di gestione dei fornitori ha previsto quindi diversi strumenti di valutazione e monitoraggio applicati in misura diversa per le diverse tipologie di fornitori: richiesta di sottoscrizione del Codice di Condotta, richiesta di informazioni tramite questionari, richiesta di documenti di registrazione che forniscano evidenza del rispetto degli elementi della norma SA8000®, audit diretti. Alla fine della

valutazione i fornitori sono stati suddivisi in cinque classi di priorità, anche sulla base di diversi criteri quali-quantitativi. Per quelli appartenenti alla classe 5ª, la meno prioritaria, non è prevista nessuna azione; per la classe 4ª è prevista una sorveglianza generica; alla 3ª è stata richiesta una sottoscrizione dell'impegno al rispetto dei principi della SA8000® e istituita un'istruttoria informale interna; alle aziende della 2ª, inoltre, la compilazione di uno specifico questionario e la richiesta del Durc, oltre all'attivazione di un Google alert; per la classe 1ª è prevista, in più, una visita ispettiva. Su 21 questionari inviati ai fornitori in classe 1ª e 2ª ne sono stati restituiti 20, tutti sottoposti a valutazione interna. A 19 sono state inviate richieste di approfondimento, tutte ricevute, delle quali 15 già concluse positivamente e 4 in corso di valutazione.

#### Infine ricordiamo che:

- ✘ è stato messo a disposizione dei lavoratori uno strumento riservato per l'invio di segnalazioni/proposte riguardanti l'applicazione della Norma SA8000®;
- ✘ l'azienda, in accordo con quanto previsto dalla Norma, ha condotto una valutazione del rischio del sistema di responsabilità sociale.

#### INDICATORI INDIVIDUATI FY 2016

- ✘ Parti interessate cui è stata inoltrata la politica/grado di copertura informativa rispetto al programmato: **100%**
- ✘ La frequenza dei riesami della direzione è **annuale**
- ✘ N° di non conformità SA8000® rilevate in audit: **0**
- ✘ N° totale dei fornitori critici attivi<sup>1</sup>: **78**
- ✘ Grado di copertura dei fornitori critici attivi che hanno sottoscritto l'impegno al rispetto della Norma SA8000®: **96%**
- ✘ Percentuale di azioni attivate nei confronti dei fornitori rispetto al pianificato: **100%**
- ✘ Numero di comunicazioni inviate alle parti interessate, rispetto al programmato **100%**

#### OBIETTIVI PER IL FY 2017

Si possono assumere obiettivi di carattere generale riassumibili come segue:

- attuare il piano di gestione dei fornitori, ed aggiornarlo alla luce dei risultati delle azioni svolte nel corso del 2016; le azioni saranno concentrate su quei fornitori sui quali è possibile concretamente esercitare un minimo di controllo o influenza;
- proseguire nell'attività formativa del personale;
- proseguire nell'attuazione del piano di comunicazione efficace verso le parti interessate.

<sup>1</sup> Classi di criticità I / II / III.

# 7. LE INIZIATIVE REALIZZATE

Eccoci alla conclusione di questo secondo Bilancio SA8000®, il rendiconto degli impegni e delle attenzioni che da sempre riserviamo alle nostre persone che ora sono certificati. Un passo in più, che ci rafforza e ci stimola a fare sempre meglio e sempre di più. Le iniziative che abbiamo organizzato sono molte, ma hanno tutte una cosa in comune: sono la dimostrazione dell'importanza che hanno per Sodexo i collaboratori, le persone che fanno l'azienda. Ripercorriamo insieme questo percorso a grandi tappe, rappresentate da alcune iniziative realizzate nell'anno di pertinenza di questo Bilancio, l'anno fiscale 2015/2016.

## 7.1.1 Sicurezza sul lavoro

La sicurezza di tutti coloro che lavorano con noi ci sta molto a cuore, e per questo abbiamo lanciato una Campagna dedicata proprio alla sicurezza sul lavoro: **Have a Safe Day**.

Questa Campagna, nata nella Giornata mondiale per la sicurezza sul lavoro, è diventata per noi un appuntamento speciale per sensibilizzare i nostri collaboratori su questo tema. Per farlo nel modo più efficace, l'abbiamo articolata in varie iniziative.

Tra queste, abbiamo distribuito a ogni squadra dei poster da esporre nelle aree interne e delle spille con il simbolo della campagna, una per ogni collaboratore, per diffondere al massimo il messaggio.

Inoltre, abbiamo realizzato un promemoria, che ognuno ha ricevuto insieme alla busta paga, con i consigli principali da seguire per la sicurezza e con le tre domande da porsi sempre, prima di iniziare un lavoro:

- “So come fare il lavoro richiesto?”
- “Ho le attrezzature adeguate?”
- “Il mio ambiente è sicuro?”.

E per rendere tutto più coinvolgente, abbiamo anche indetto un simpatico **concorso**, chiedendo a ogni team di inviarci un selfie o una foto con la spilla e vicino ai poster della campagna. L'obiettivo è creare un collage di immagini a sostegno del nostro impegno per la sicurezza. Il concorso prevedeva un premio per la foto più bella, ma alla fine i vincitori sono stati due: la squadra Cooper Standard e quella di Roncello.

## 7.1.2 Diversità e inclusione

Il nostro impegno per la diversità e l'inclusione si sviluppa da anni in numerose iniziative, come sapete. Siamo molto orgogliosi del riconoscimento ricevuto il 16 marzo scorso all'ONU, in occasione del Women's Principle Event, dal nostro Direttore Generale Michel Landel e dalla Direttrice Generale di Sodexo Cile Janet Awad. Alla presenza di più di 300 dirigenti provenienti da tutto il mondo e delle Nazioni Unite, sono stati assegnati i riconoscimenti **WEPs CEO Leadership Awards**, che premiano l'impegno eccezionale di cinque Direttori Generali a favore dell'equilibrio di genere e dei sette Principi della Nazioni Unite per la valorizzazione delle donne, e i nostri due Direttori Generali erano tra i premiati! L'Onu ha evidenziato in particolare il Sodexo Women's International Forum for Talent (SWIFt), lanciato nel 2009 da Michel Landel, che comprende 35 dirigenti di 15 nazionalità diverse, per rafforzare il numero delle donne in posizioni manageriali.

A maggio anche Stefano Biaggi, Presidente Sodexo Italia e Region Med, ha firmato della **Carta dei sette principi per l'equilibrio di genere delle Nazioni Unite** e l'adesione al WEP's da parte di Sodexo Italia, che nel 2009 è stata tra le prime aziende a firmare la **Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul lavoro**. Anche nel nostro Paese infatti, Sodexo porta avanti politiche aziendali innovative in cui l'inclusione femminile e l'attenzione alla valorizzazione delle donne rappresentano elementi fondamentali. Per la **Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, il 25

novembre, è stata inviata una email informativa e di sensibilizzazione sulla giornata e sulla disuguaglianza dei rapporti tra uomini e donne come matrice della violenza.

Anche nella **Giornata internazionale delle persone con disabilità**, il 3 dicembre, è stata inviata una email informativa con un'infografica da esporre per mostrare le azioni di Sodexo riguardo a questo tema e per far conoscere un nuovo obiettivo del Gruppo: consentire al 100% dei collaboratori l'accesso a programmi per le persone con disabilità entro il 2025.

In occasione della **Settimana per la salute della donna**, abbiamo informato i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici dell'iniziativa del Network bollini rosa, che per una settimana ha offerto servizi clinici, diagnostici e informativi gratuiti a tutte le donne.

Un'altra iniziativa per favorire l'inclusione è stata rivolta ai nostri colleghi stranieri: un **corso di italiano**, pensato per aiutarli a comunicare meglio nella nostra lingua, nel lavoro e nella vita privata. Infine, continua **Spirit of inclusion**, il corso di informazione e formazione che, dal 2011 all'agosto 2016 si è svolto in ben 22 edizioni, coinvolgendo 266 persone, per un totale di 1532 ore.

### 7.1.3 Survey e Best Employer

L'**Indagine sulla motivazione e l'impegno**, o Survey, la facciamo ogni due anni dal 2008. Nel 2016, per la seconda volta consecutiva, i risultati ci hanno fatto ottenere il riconoscimento di **Best Employer**. Per questo vogliamo ringraziare tutti i colla-

boratori di Sodexo: la qualità del clima aziendale è una miscela dell'impegno di Sodexo e della disponibilità di tutti voi a collaborare con i colleghi e a fare del team con cui lavorate un gruppo affiatato. Fino alla precedente edizione, i questionari erano inviati al 20% dei collaboratori, selezionati dall'Ente esterno che realizzava la survey, mentre quest'anno per la prima volta tutti hanno potuto rispondere al questionario, che è stato messo online, disponibile a tutti i collaboratori di Sodexo e compilabile da qualsiasi device.

Siamo molto soddisfatti dei risultati: il tasso d'impegno complessivo è dell'81% (nel 2014 era del 73% e per il Gruppo è del 68%). Alcune delle risposte di cui andiamo più fieri: il 93% ritiene che la sicurezza sul posto di lavoro sia importante per Sodexo; il 90% afferma di essere autonomo nello svolgere al meglio il proprio lavoro; per l'88% delle persone Sodexo è un'azienda che si comporta in modo responsabile nei confronti della società e dell'ambiente; l'87% è convinto che Sodexo sostiene la salute e il benessere delle sue persone; l'85% conferma che cerchiamo continuamente di migliorare il nostro modo di lavorare; l'85% non esiterebbe a consigliare Sodexo a un amico in cerca di lavoro e crede che la nostra azienda ha un'eccellente reputazione nel territorio in cui opera; per l'84% il proprio capo è un buon esempio dei valori di Sodexo; l'83% è orgoglioso di far parte di questa azienda e crede che con i nostri servizi miglioriamo la qualità della vita dei nostri clienti. C'è proprio da essere orgogliosi! Ma questo non ci distoglie dall'obiettivo di andare sempre avanti e migliorare costantemente, anzi ci rafforza in questo scopo.



# 8. I PROGETTI PER IL FUTURO

Come abbiamo detto, i buoni risultati ottenuti finora non sono per noi un traguardo ma uno stimolo al miglioramento continuo. Per questo abbiamo molti progetti per il prossimo anno. Ne anticipiamo qui alcuni, lasciando un po' di spazio per il piacere della scoperta e della sorpresa...

## 8.1.1 Ancora più sicurezza sul lavoro

Per il prossimo anno ci saranno altre iniziative su questo tema fondamentale per noi e per voi. Ve ne anticipiamo una: "Ottobre zero". Un mese intero dedicato alla sicurezza, dopo la campagna Have a Safe Day, perché "vogliamo che tutti tornino a casa ogni giorno sani e salvi e con una sensazione di benessere". Vogliamo alimentare e accrescere la cultura della sicurezza, la mentalità "incidenti zero" e la consapevolezza che ogni giorno ciascuno di noi ha la possibilità di prevenire gli incidenti.

Il mese di ottobre sarà quindi dedicato a questo, con incontri in ogni sito dedicati alle tre aree di rischio a cui sono associati gli incidenti più comuni in Sodexo: movimentazione manuale; scivolate, inciampi e cadute; tagli e ustioni.

## 8.1.2 E dopo le risposte ai questionari...

L'Indagine sull'Impegno non è una survey fine a se stessa, utile solo a fotografare la motivazione delle nostre persone, è soprattutto un modo per conoscere quali sono le aree su cui occorre impegnarsi di più. Dalla lettura ed elaborazione dei risultati della survey del 2016 sono quindi scaturiti molti progetti, dedicati alle aree in cui è emersa la necessità di miglioramenti (relazione tra colleghi) o l'opportunità di sostenere i risultati positivi raggiunti (equilibrio tra lavoro e tempo libero, rapporti con il diretto superiore, attività lavorative e ambiente di lavoro). Qui ne accenniamo soltanto alcuni.

- ✦ **Ascolto attivo:** elaborazione di un vademecum per favorire l'ascolto e lo scambio comunicativo fra colleghi e fra manager e risorse.
- ✦ **Campagna "Grazie!":** un'iniziativa per invitare a riscoprire il valore di un grazie e condividerlo. Si tratta di riconoscere i gesti, anche i più piccoli, di colleghi e collaboratori che hanno contribuito a migliorare la qualità della nostra vita, e a ringraziarli pubblicamente.
- ✦ **Progetto sostegno disabilità:** coaching su persone disabili certificate, per favorirne l'inclusione.
- ✦ **Spirit of Inclusion:** proseguimento del progetto di formazione e informazione sulla diversità, per favorire lo spirito di inclusione.
- ✦ **Winsletter:** una newsletter per comunicare i successi commerciali all'interno di Sodexo, per un maggiore coinvolgimento dei collaboratori in questo ambito.
- ✦ **Bimbi in ufficio:** il progetto è non solo di continuare ma anche di ampliare ad altre sedi questa iniziativa tanto apprezzata.
- ✦ **Corsi inglese:** grazie a un accordo tra la nostra Direzione Risorse Umane con l'EBIT di Milano e provincia e l'ENAIIP Lombardia, alcuni colleghi potranno continuare a seguire un corso di inglese gratuito.
- ✦ **#Love yourself:** percorso di rimotivazione e orientamento al lavoro per restituire coraggio e dignità alle donne vittime di violenza domestica, in collaborazione con Fondazione Adecco e

Cooperativa La Strada. Nell'ambito del Progetto, Sodexo offrirà uno stage con borsa-lavoro a dieci donne.

- **Parliamone insieme, a tavola:** opportunità di incontrare a pranzo il nostro Presidente Stefano Biaggi, per portare le nostre opinioni, i nostri valori, i nostri desideri e anche la voce dei nostri colleghi.

Come vedete, ci sono progetti di ampio respiro e piccole iniziative, perché siamo convinti che entrambi siano importanti ed efficaci; proprio come nelle relazioni interpersonali, dove i piccoli gesti sono essenziali quanto, se non più, di quelli grandi. Vi lasciamo quindi con questo breve e incompleto elenco, con l'intenzione di fare ancora di più per rendere sempre migliore l'esperienza di lavoro in Sodexo e le relazioni fra tutti i nostri collaboratori.



# 9. REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE E VALIDAZIONE DEL DOCUMENTO A CURA DELLE PARTI INTERESSATE

## **Redatto da:**

Lucia Donatella **Cariati**

Raffaele **Dell'Acqua**

Mario **Marchetti**

## **Verificato da:**

Nadia **Bertaggia**

## **Approvato da:**

Stefano **Biaggi**

## **Validato dai rappresentanti dei lavoratori SA8000®**

Assunta **De Chiara**

Rosemma **Lion**

Alessandra **Scattolin**

Marlena **Stesik**

Maria Teresa **Stupazzini**

Antonella **Vacca**

**Milano, 31 gennaio 2017**

**Sodexo Italia SpA**

Via Fratelli Gracchi, 36  
20092 - Cinisello Balsamo (MI)  
tel. 02 696841

**[www.sodexo.com](http://www.sodexo.com)**

