



**BILANCIO SOCIALE
SA8000**

DOCUMENTO MOD 09.04_02
REVISIONE 00
DATA 29.03.2022

BILANCIO SOCIALE SA8000

ANNO 2023

Il Bilancio riportato nel presente documento è vero e reale.

Data: 03.04.2023

Firma del Legale Rappresentante:

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	4
2.1	Presentazione dell'Azienda.....	4
2.2	Valori di riferimento	4
3	PRINCIPALI STAKEHOLDER	5
3.1	Interni.....	5
3.2	Esterni	5
3.3	Politica della Responsabilità Sociale.....	6
4	REQUISITI DELLA NORMA SA8000:2014	7
4.1	Lavoro infantile.....	7
4.2	Lavoro forzato e obbligato	7
4.3	Salute e sicurezza	8
4.4	Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	9
4.5	Discriminazione	9
4.6	Pratiche disciplinari	10
4.7	Orario di lavoro.....	10
4.8	Retribuzione.....	11
5	SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE	12
5.1	Introduzione.....	12
5.2	Formazione e coinvolgimento del personale.....	12
5.3	Comunicazione con le parti interessate	12
5.4	Controllo dei fornitori	12
5.5	Monitoraggio.....	13
5.6	Azioni intraprese.....	13
5.7	Azioni Proposte	16

1 INTRODUZIONE

Negli ultimi anni il tema della responsabilità sociale dell'impresa si è affermato come un'esigenza sempre più forte e centrale.

Gli aspetti etici di correttezza, responsabilità, trasparenza e rispetto dei diritti umani sembrano condizionare in modo crescente l'economia ed i sistemi sociali, mentre parallelamente aumenta il ruolo di tutte le parti interessate (istituzioni, lavoratori, fornitori, clienti, associazioni, sindacati, ecc.) all'interno delle imprese.

Sempre più aziende, dunque, decidono di affermare la propria responsabilità sociale e conquistare la legittimità ad operare all'interno dei contesti in cui sono presenti attraverso l'implementazione di specifici strumenti di gestione etica:

- codici etici
- bilanci sociali e ambientali
- etichette sociali
- certificazioni ambientali
- certificazioni etiche SA8000

In questo contesto Wemay nel mese di marzo 2022, ha deciso di intraprendere il proprio percorso etico attraverso le seguenti azioni:

- implementazione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
- redazione della Politica per la Responsabilità Sociale – (MOD 09.01_01)
- redazione del Bilancio Sociale SA8000 – (MOD 09.04_02)

Il presente è il secondo bilancio elaborato dall'organizzazione. L'obiettivo del Bilancio Sociale SA8000 è quello di fornire un resoconto relativo alle attività, iniziative e progetti posti in essere dall'azienda per garantire la conformità ai requisiti della norma SA8000, nonchè comunicare in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate le performance aziendali nell'ambito delle tematiche che investono il concetto della responsabilità sociale.

2 DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

2.1 Presentazione dell'Azienda

Wemay S.r.l. è una società che svolge servizi di CCC (Centro di Contatto con il Cliente) per Società multiutility a rilevanza nazionale. L'azienda è stata costituita nel 2013 dall'esperienza di alcuni imprenditori emiliani, con comprovata esperienza ventennale nel settore dei CCC. Lo scopo fu quello di creare una struttura di CCC specialistica ed evoluta, al fine di garantire un eccellente servizio globale verso l'utente finale, accrescere la fiducia dei cittadini, nonché delle imprese e delle istituzioni, rispetto alle attività svolte dall'organizzazione. Le Business Unit del CCC sono situate interamente sul territorio italiano e sono formate da strutture organizzative distribuite nelle aree geografiche tra Toscana ed Emilia-Romagna.

	2021	2022
Numero Soci	3	3
Numero Coordinatori di sede	3	3
Numero Team leader	7	7
Numero Operatori CC	102	98
Numero impiegati	112	108
Numero collaboratori a progetto (se presenti)	0	0
Numero di collaboratori esterni (se presenti)	0	0
Numero tirocinanti	4	4
Numero di apprendisti	36	38

2.2 Valori di riferimento

I principali valori di riferimento di Wemay sono:

- perseguimento del benessere del personale, attraverso il rispetto delle persone, la promozione della crescita professionale e i rapporti di lavoro basati sulla reciproca fiducia;
- correttezza dei rapporti con i fornitori e con tutte le parti interessate, attraverso relazioni chiare, trasparenti e basate sul dialogo e il confronto continuo;
- promozione della tutela dei diritti umani, attraverso il sostegno di iniziative benefiche e di volontariato;
- trasparenza e dialogo con le istituzioni.

3 PRINCIPALI STAKEHOLDER

Con il termine “stakeholder” si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni a Wemay che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l’Azienda stessa, che si concretizza in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc..

Di seguito vengono presentati i principali stakeholder di Wemay.

3.1 Interni

3.1.1 Direzione

Consiglio di Amministrazione:

- Roberto Vezzosi, Presidente
- Maria Rita Menichetti, Vicepresidente
- Matteo Perisutti, Consigliere.

3.1.2 Personale

Il personale dell’Azienda comprende le seguenti categorie:

- impiegati
- operatori call center
- coordinatori e team leader

La responsabilità sociale nei loro confronti si afferma nel rispetto delle regole e della persona, nel coinvolgimento, nell’informazione, nella formazione e nella volontà di crescita continua delle competenze e della professionalità di ciascuno.

3.2 Esterni

Società controllate e collegate

Wemay è controllata da SEITEL per il 61% delle azioni; Wemay è collegata alla società SEIT.

Fornitori e sub-fornitori

Il fornitore principale dell’azienda è SEIT, collegato a Wemay, e nel settore dei Servizi i principali Provider di Internet. L’azienda chiede ai propri fornitori di avere rispetto delle regole e degli impegni che la norma SA8000 richiede di soddisfare; a tal fine l’Azienda ha inviato ai propri fornitori principali una lettera di impegno, e ricerca forme di monitoraggio e collaborazione all’interno della catena di fornitura.

Clienti

L’Azienda considera il Cliente come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di reciproco rispetto e di fiducia.

Istituzioni & Comunità

L’atteggiamento dell’azienda nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione.

Le principali autorità con cui l’azienda può interagire sono:

- ASL di zona, INPS, INAIL ed Ispettorato del lavoro,
- Vigili del fuoco,
- Agenzia delle Entrate;
- Altri Enti;

Associazioni e ONG:

Associazione di categoria LAPAM Confartigianato Imprese

Enti di certificazione

L'Azienda nel corso del 2022 ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione SA8000 con l'ente TUV Nord, e possiede anche certificazioni secondo gli schemi 9001, 45001, 14001, 18295, 44001.

Sindacati

Il personale di Wemay è bassamente sindacalizzato. L'Azienda può interagire con le seguenti associazioni sindacali:

- CISL Fistel
- CGL SLC
- Filcams CGL

3.3 Politica della Responsabilità Sociale

Di seguito viene riportato un estratto della Politica della responsabilità Sociale approvata dalla Direzione dell'Azienda.

"L'Alta Direzione ha assunto su di sé l'impegno ad operare coerentemente con i principi dello standard SA8000 attraverso metodi e sistemi trasparenti finalizzati a rilevare e soddisfare le aspettative dei principali stakeholder: clienti, fornitori e il personale dipendente.

La coerenza della Politica per la responsabilità sociale con le strategie aziendali in atto viene valutata dalla Direzione e periodicamente riesaminata per verificarne la congruità con le logiche aziendali.

L'adeguatezza è garantita dalle verifiche di parte terza indipendente.

Con la certificazione SA8000, e con il progetto di miglioramento continuo ad essa connesso, la Direzione ha formalmente assunto la responsabilità in quanto ai seguenti impegni:

- *rispettare le leggi nazionali, quelle comunitarie e quelle internazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, ottemperando alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali ed alle loro interpretazioni;*
- *mantenere nel tempo i requisiti di responsabilità sociale ed adeguarsi a nuovi requisiti eventualmente richiesti;*
- *garantire il monitoraggio periodico ed il miglioramento continuo del sistema di gestione implementato definendo, nell'ambito delle riunioni del Comitato Etico (SPT), obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento anche attraverso un panel di indicatori significativi;*
- *assicurare a tutto il personale adeguata formazione ed informazione in materia di etica e responsabilità sociale;*
- *sensibilizzare i fornitori ai principi di responsabilità sociale dello standard SA8000;*
- *realizzare audit di prima parte atti ad accertare il rispetto dei requisiti sociali, quindi adottare tutte le eventuali azioni correttive e preventive necessarie;*
- *documentare e comunicare ai portatori d'interesse l'impegno in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa anche attraverso la redazione del Bilancio Sociale.*

Sono stati designati il Rappresentante/i della Direzione della SA8000 ed eletto il Rappresentante/i dei Lavoratori per la SA8000.

È stato istituito il Social Performance Team (SPT) che rappresenta l'organismo preposto ad implementare e monitorare il Sistema di Gestione SA8000."

4 REQUISITI DELLA NORMA SA8000:2014

4.1 Lavoro infantile

Wemay non utilizza e non intende in alcun modo dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile.

All'atto dell'assunzione, al lavoratore viene richiesta una copia del documento d'identità al fine di accertarne con esattezza l'età. Tale prassi aziendale permette di escludere nel modo più assoluto la possibilità che, anche per errore, un minore possa essere impiegato in Azienda.

Come richiesto dalla norma SA8000, inoltre, Wemay ha provveduto ad elaborare e rendere operante la Procedura Lavoro Minorile, contenente le indicazioni di Rimedio per i Minori, finalizzate al recupero dei bambini per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa presso l'Azienda o presso uno dei propri fornitori o appaltatori.

La Procedura garantisce a tali bambini la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista dalla definizione di bambino e assicura che i bambini non siano esposti a situazioni pericolose o rischiose per la loro salute.

La Procedura si pone l'obiettivo di tutelare anche gli eventuali giovani lavoratori minorenni impiegati in Azienda attraverso contratti di stage, apprendistato o tirocini formativi.

	2020	2021	2022
n. di persone sotto i 16 anni (fanciulli)	0	0	0
n. di persone tra i 16 e 18 anni (fanciulli)	0	1	1

4.2 Lavoro forzato e obbligato

Wemay si astiene dal ricorrere o dal dare sostegno all'utilizzo del lavoro forzato o obbligato.

Al momento dell'inizio del rapporto di lavoro non viene richiesto al personale il rilascio di depositi o documenti di identità.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, Wemay è da sempre impegnata a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal proprio contratto di lavoro.

La copia del CCNL è messa a disposizione del personale che può consultarla liberamente.

Wemay offre la possibilità a tutto il personale di chiedere informazioni e chiarimenti sul proprio contratto, sulla retribuzione, sulla busta paga, ecc., direttamente all'ufficio personale.

Gli indicatori dimostrano che l'azienda, nel corso nel 2020, 2021 e del 2022, non ha riscontrato anomalie o NC nel processo in esame.

	2020	2021	2022
n. NC/segnalazioni all'anno	0	0	0
n. NC/fornitori all'anno	0	0	0

4.3 Salute e sicurezza

Wemay è impegnata a garantire a tutti i lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre e ad adottare tutte le misure adeguate a prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi presso l'Azienda.

Al fine di minimizzare, per quanto sia ragionevolmente praticabile, tali rischi ascrivibili all'ambiente di lavoro, Wemay ha posto in essere le seguenti azioni:

- nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, esterno, che è responsabile della corretta applicazione della normativa in materia;
- nomina degli addetti antincendio e pronto soccorso;
- nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, con il compito di rappresentare i lavoratori per quanto riguarda gli aspetti della sicurezza e salute durante il lavoro;
- nomina del medico competente, responsabile di attuare la sorveglianza sanitaria sui lavoratori;
- redazione del documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08, che identifica tutti i rischi connessi con le attività di Wemay e le azioni che la stessa si impegna ad attuare per prevenirli;
- redazione del Piano di Emergenza ed Evacuazione.

Wemay garantisce che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato. Alla formazione documentata si aggiungono periodiche riunioni informali nel corso delle quali vengono svolte ulteriori attività di informazione sulla sicurezza.

Wemay è, inoltre, certificata UNI EN ISO 45001:2018.

Gli indicatori principali in termini di Salute e Sicurezza sul Lavoro sono:

	2020	2021	2022
Ore formazione SSL/n° dipendenti	1,32	1,54	3,44
n. infortuni	0	0	1
n. infortuni in itinere	1	0	1
n. malattie professionali	0	0	0
n. mancati incidenti	0	1	0
Indice di frequenza	45,95	0	15,09
Indice di gravità	1,48	0	0,08

4.4 Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

Wemay rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto di partecipare alla contrattazione collettiva.

L'Azienda si impegna ad informare i lavoratori su questo diritto, spiegando che l'adesione ai sindacati non comporta nessuna conseguenza negativa per i lavoratori stessi.

L'Azienda si impegna a non interferire con la costituzione, funzionamento e l'organizzazione di gruppi sindacali.

Allo stato attuale ci sono complessivamente 6 iscritti al sindacato (sedi di Reggio Emilia, Prato e Poppi).

Sono stati nominati 3 Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000, che fungono da intermediari con la Direzione per tutte le eventuali esigenze e necessità relativamente agli aspetti della responsabilità sociale.

Wemay garantisce che i Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 non siano soggetti a discriminazione e mette a disposizione i locali aziendali per permettere lo svolgimento di incontri tra i Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 e i lavoratori.

	2020	2021	2022
n. iscritti ad un sindacato	3/85	5/112	6/108
n. ore di assemblea	0	0	0

4.5 Discriminazione

Wemay non intende in alcun modo attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale o sociale, età, responsabilità familiari, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, o qualsiasi altro aspetto che può generare discriminazione.

Wemay non intende interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale o sociale, responsabilità familiari, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, opinione politica o qualsiasi altro aspetto che può generare discriminazione.

Wemay non intende consentire comportamenti discriminatori di qualsiasi genere, compresi gesti, linguaggio, contatto fisico o altro sul posto di lavoro e presso i propri clienti.

Al fine di prevenire eventi discriminatori di qualunque natura l'azienda ha istituito un meccanismo anonimo di segnalazione, che permette ai lavoratori di manifestare eventuali discriminazioni subite, e all'Azienda di attuare tutte le misure necessarie per evitare il ripetersi dell'evento.

A tutti i reclami l'azienda si impegna a fornire una risposta e ad attivarsi al fine di attuare tutte le azioni ad essi conseguenti.

	2020	2021	2022
n. donne/nr. dipendenti totali	78/85	102/112	99/108
n. lavoratori extracomunitari/ nr. dipendenti totali	6/85	10/112	9/108
n. casi di mobbing/nr. dipendenti totali	0	0	0

4.6 Pratiche disciplinari

Wemay non intende utilizzare o dare sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

L'Azienda si impegna ad applicare le procedure disciplinari ai lavoratori nel pieno rispetto delle modalità stabilite dai due Contratti Collettivo Nazionale di riferimento e in conformità allo Statuto dei Lavoratori.

Nell'applicazione di sanzioni disciplinari, Wemay si impegna, nell'adozione del provvedimento, al pieno rispetto delle regole fissate dai CCNL e dallo Statuto dei Lavoratori.

	2020	2021	2022
n. lettere contestazione disciplinare	0	3	5
n. multe	0	1	0
n. sospensioni da lavoro	0	0	0
n. licenziamenti	0	1	2
n. vertenze giudiziarie	0	0	0

4.7 Orario di lavoro

L'orario di lavoro rispetta pienamente quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Telecomunicazioni oppure dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Multiservizi - Servizi Integrati.

Il lavoro si svolge dal lunedì al sabato per un numero di ore complessive settimanali massimo pari a 40; l'96% dei dipendenti ha un orario part time (86% nel 2021). Eventuali esigenze specifiche legate a singole commesse possono determinare la necessità di lavorare in giorni festivi; in tal caso, viene sempre garantito riposo compensativo.

	2020	2021	2022
ore straordinario anno/ore totali lavorate anno	0	0	1,30%
n. superamenti massimo straordinario/mese	/	/	0
media ore ferie residue al 31/12	32,94	26,13	27,50
n. ore ferie godute all'anno/totale dipendenti	59,50	66,66	84,54
n. Part time attivi/totale dipendenti	77%	86%	96%

4.8 Retribuzione

L'Azienda corrisponde regolarmente lo stipendio al personale entro data 10 di ogni mese, tramite bonifico bancario e versa tutte le indennità retributive in favore dei lavoratori, nel pieno rispetto di quanto indicato dal contratto di lavoro e dalle leggi vigenti.

L'elaborazione delle buste paga viene fatta con il supporto del consulente del lavoro, al fine di fornire ai lavoratori una busta paga il più possibile chiara e comprensibile da parte dei lavoratori.

L'Azienda garantisce al personale il rispetto delle retribuzioni minime legali.

L'Azienda, inoltre, si impegna a non stipulare accordi contrattuali di "sola manodopera" e programmi di "falso apprendistato" volti ad evitare l'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale, in base alla legislazione vigente in materia di lavoro e di salute e sicurezza.

	2020	2021	2022
ammontare aumenti di merito/monte stipendi	13,50%	12,94%	n.c.
ammontare dei bonus e delle premialità/ monte stipendi	0,55%	1,01%	0,94%
n. avanzamenti di carriera uomini/ nr. dipendenti uomini	1	0	0
n. avanzamenti di carriera donne/ nr. dipendenti donne	1	6	2
n. contratti a tempo determinato attivi/ nr. Totale contratti dipendenti	25,88%	18,75%	0%
n. contratti a tempo indeterminato attivi/ nr. Totale contratti dipendenti	74,12%	81,25%	100%

5 SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

5.1 Introduzione

Wemay si è dotato di un Sistema di Responsabilità Sociale SA8000, che va ad aggiungersi al preesistente Sistema di Gestione integrato (SGI) ISO 9001, ISO 18295, ISO 45001, ISO 14001, DPMS 44001.

Il Sistema è gestito attraverso una articolata documentazione che comprende:

- le procedure, che descrivono il Sistema, le attività messe in atto per la attuazione della politica aziendale e la ripartizione dei ruoli e delle responsabilità, le azioni da mettere in atto internamente per garantire il rispetto dei punti di norma. Ciascuna procedura fa riferimento ai requisiti normativi da rispettare in riferimento allo specifico standard preso in esame;
- le registrazioni, che danno evidenza che il Sistema è operante e correttamente gestito

	2020	2021	2022
n. NC/ segnalazioni all'anno	3/18	8/26	1/23
n. NC/ fornitori all'anno	0	0	0

5.2 Formazione e coinvolgimento del personale

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è stata avviata nel mese di aprile 2022, tramite l'invio di specifiche informative ai dipendenti.

Nel mese di marzo 2023 è stato creato, e condiviso con tutti i lavoratori coinvolti, uno specifico corso di formazione online "*SA8000 - Responsabilità sociale d'impresa*".

5.3 Comunicazione con le parti interessate

Wemay ha identificato le principali parti interessate e il presente bilancio sociale rappresenta lo strumento di comunicazione esterna che Wemay intende utilizzare per mettere a conoscenza gli stakeholder del proprio impegno per l'Etica.

Sul sito aziendale, inoltre, è prevista la creazione di un apposito spazio dedicato alla responsabilità sociale sul quale pubblicare i documenti relativi alla gestione del Sistema di Responsabilità Sociale.

5.4 Controllo dei fornitori

Come richiesto dalla Norma SA8000, Wemay ha avviato la qualifica dei fornitori/subappaltatori e sub-fornitori rispetto ai requisiti della norma stessa, attraverso la lettera di impegno, con la quale il rappresentante legale dell'azienda fornitrice deve impegnarsi formalmente al rispetto dei requisiti della norma SA8000.

5.5 Monitoraggio

Wemay ha intrapreso ad inizio 2022 e ottenuto il certificato per il proprio sistema gestione della di Responsabilità Sociale attraverso.

Il monitoraggio del sistema avviene attraverso 3 tipologie di processi:

- 1- Riunioni semestrali SPT
- 2- Audit interni e di parte terza
- 3- Riesame della Direzione

5.6 Azioni intraprese

La Direzione valuta lo stato di avanzamento degli obiettivi 2022 come segue:

OBIETTIVO n. 1 / 2022	
Tema:	Monitoraggio Clima Aziendale
Obiettivo specifico:	Riproporre il questionario di analisi del clima aziendale iniziato nel 2021 per ampliare la platea di rispondenti.
Requisiti coinvolti	Tutti
Strumenti:	questionario clima aziendale
Scadenza:	31 dicembre 2022
Responsabile:	Direzione
Stato	CHIUSO
Note:	In 07/09/2022 è stato inviato un questionario anonimo di soddisfazione interno con presente specifica domanda - tot. invii 353 operatori e 266 compilati. Nessuna segnalazione ricevuta.
OBIETTIVO n. 2 / 2022	
Tema:	Monitoraggio e prevenzione stress lavoro correlato
Obiettivo specifico:	Prevenire il rischio stress lavoro correlato.
Requisiti coinvolti	n. 3) Salute e Sicurezza dei lavoratori
Strumenti:	Strumenti: studio, monitoraggio e azioni di prevenzione.
Scadenza:	Scadenza: 31 dicembre 2022
Responsabile:	Responsabile: Responsabile Servizio Prevenzione e Direzione
Stato	CHIUSO
Note:	n data 03/06/2022 è stata eseguita la valutazione da parte dell'RSPP cui esito è: POSITIVO. L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.
OBIETTIVO n. 3 /2022	
Tema:	Monitoraggio e prevenzione rumorosità nei locali
Obiettivo specifico:	A seguito di quanto emerso nei questionari sul clima aziendale, effettuare un monitoraggio della rumorosità nelle tre sedi.
Requisiti coinvolti	n. 3) Salute e Sicurezza dei lavoratori
Strumenti:	Strumenti: studio, monitoraggio e azioni di prevenzione
Scadenza:	Scadenza: 31 dicembre 2022
Responsabile:	Responsabile: Responsabile Servizio Prevenzione e Direzione
Stato	CHIUSO
Note:	Dalle valutazioni dei questionari distribuiti, non sono emerse segnalazioni specifiche; pertanto non si è proceduto ad anticipare o effettuare la valutazione del Rumore.
OBIETTIVO n. 4/ 2022	
Tema:	Monitoraggio ergonomia sul posto di lavoro
Obiettivo	A seguito di quanto emerso nei questionari sul clima aziendale, effettuare un'indagine

specifico:	sui dispositivi e postazioni delle sedi con attenzione alla sede di Prato.
Requisiti coinvolti	n. 3) Salute e Sicurezza dei lavoratori
Strumenti:	stanziamento budget per acquisto delle attrezzature
Scadenza:	31 dicembre 2022
Responsabile:	Responsabile Servizio Prevenzione e Direzione
Stato	CHIUSO
Note:	Sono state fornite sedie nuove ove sono state valutate non più idonee o usurate; nessuna nuova segnalazione è stata raccolta dal questionario divulgato.
OBIETTIVO n. 5/ 2022	
Tema:	Diffusione principio di non discriminazione
Obiettivo specifico:	Costante informazione nei confronti dei lavoratori.
Requisiti coinvolti	n. 5) Discriminazione
Strumenti:	informazione tramite codice etico, comunicazioni e occasioni di incontro con i lavoratori.
Scadenza:	31 dicembre 2022
Responsabile:	Social Performance Team e Team Leader
Stato	CHIUSO
Note:	È stata nuovamente inoltrata l'informativa attraverso mail; sono state organizzate delle occasioni di incontro come aperitivi di Natale ed è in fase di programmazione una festa aziendale.
OBIETTIVO n. 6/ 2022	
Tema:	Maggiore consapevolezza da parte dei lavoratori
Obiettivo specifico:	Costante informazione nei confronti dei lavoratori su funzionamento del rapporto di lavoro e su regole di comportamento.
Requisiti coinvolti	6) Pratiche Disciplinari
Strumenti:	informazione tramite codice etico, comunicazioni e occasioni di incontro con i lavoratori. -
Scadenza:	31 dicembre 2022
Responsabile:	Responsabile RU
Stato	CHIUSO
Note:	Divulgazione dell'informativa e regolamento disciplinare. Nel corso del 2023 sono state inviate 5 lettere di contestazione disciplinare.
OBIETTIVO n. 7/ 2022	
Tema:	Miglior gestione dei turni di lavoro
Obiettivo specifico:	Fornire ai dipendenti, quanto prima possibile, le informazioni necessarie relativamente agli orari di lavoro legati alle commesse attive.
Requisiti coinvolti	7) Orari di Lavoro
Strumenti:	Gestione immediata dei carichi di lavoro in relazione alle commesse aperte e a seguito di comunicazione/sollecito al cliente.
Scadenza:	31 dicembre 2022 - posticipato a giugno 2023
Responsabile:	Responsabile BU
Stato	IN CORSO
Note:	Ad oggi il responsabile dei punti call center ha preventivato un tentativo di far uscire il mercoledì sera i turni di lavoro, fino a prima noti del giovedì precedente al lunedì di inizio turno. La difficoltà a mantenere tale anticipo, da giovedì a mercoledì, purtroppo dipende dalle mancate comunicazioni da parte delle stazioni appaltanti. Si prevede di mantenere un monitoraggio continuo dell'obiettivo.
OBIETTIVO n. 8/ 2022	
Tema:	Analisi approfondita sull'adeguatezza salariale
Obiettivo specifico:	Sviluppare un sistema di verifica interna per approfondire l'adeguatezza degli stipendi rispetto al costo della vita, la situazione reddituale, familiare di ciascun dipendente.

Requisiti coinvolti	8) Retribuzione
Strumenti:	Questionario di analisi; confronto con analisi di FOMAT ISTAT
Scadenza:	31 dicembre 2022 – posticipato a giugno 2023
Responsabile:	Ufficio Personale
Stato	CHIUSO
Note:	L'ufficio del personale ha intrapreso alcune analisi sulla metodologia di monitoraggio; è stata avviata la fase di raccolta dati tramite l'invio di un questionario anonimo in data 24/03/2023. Considerando i dati aggregati ottenuti, si ritiene che non ci siano situazioni familiari critiche o al limite della soglia di povertà.
OBIETTIVO n. 9/ 2022	
Tema:	Partecipazione e Coinvolgimento dei lavoratori alla norma SA8000
Obiettivo specifico:	Effettuare incontri di formazione e informazione relativamente al funzionamento del Sistema SA8000 a tutto il personale.
Processo coinvolto	Formazione e coinvolgimento del personale
Strumenti:	incontri periodici e formativi on line
Scadenza:	31 dicembre 2022 – posticipato a giugno 2023
Responsabile:	Responsabile SGQAS_SA
Stato	IN CORSO
Note:	Nel mese di settembre 2022 è stata ridistribuita l'informativa a tutto il personale. Nel corso del mese di marzo 2023 sono state depositate slides sul portale Academy, e un questionario di autovalutazione on line; i risultati sono in fase di monitoraggio.
OBIETTIVO n. 10/ 2022	
Tema:	Miglioramento comunicazione con le parti interessate esterne
Obiettivo specifico:	Facilitare la raccolta di spunti di miglioramento, segnalazioni da relativamente al SA8000.
Processo coinvolto	Comunicazione interna ed esterna
Strumenti:	Pubblicazione di un format on line raggiungibile dal sito aziendale per tutti gli interessati
Scadenza:	31 dicembre 2022
Responsabile:	Responsabile SGQAS_SA / SPT
Stato	CHIUSO
Note:	Il format è stato pubblicato lo scorso settembre; ad oggi non sono pervenute segnalazioni o comunicazioni dalle parti interessate esterne.
OBIETTIVO n. 11/ 2022	
Tema:	Definizione di criteri di valutazione dei fornitori secondo i requisiti della SA8000
Obiettivo specifico:	Implementare un sistema di valutazione dei fornitori con specifiche SA8000.
Processo coinvolto	Controllo dei fornitori
Strumenti:	Sondaggio; invio lettera di impegno; audit a fornitori rilevanti
Scadenza:	31 dicembre 2022 – posticipato a giugno 2023
Responsabile:	Responsabile SGQAS_SA / SPT
Stato	CHIUSO
Note:	Nel corso del 2022 sono state inviate, sollecitate e raccolte le Lettera di Impegno dei propri fornitori; inoltre ai fornitori è stata anche richiesta l'eventuale presenza in azienda di un sistema certificato secondo la norma SA8000. RSGSA inoltre comunica l'esecuzione di n. 1 audit di parte seconda effettuato presso un fornitore rilevante in data 24/03/2023.
OBIETTIVO n. 12/2022	
Tema:	Integrazione del SG SA8000 con il SGI
Obiettivo specifico:	Uniformare i sistemi in un unico sistema integrato.
Processo coinvolto	Politiche procedure e registrazioni
Strumenti:	elenco della documentazione e procedure di sistema

Scadenza:	31 dicembre 2022 – posticipato a giugno 2023
Responsabile:	Responsabile SGQAS_SA / SPT
Stato	IN CORSO
Note:	Nel corso del 2022 sono stati rivisti alcuni documenti di SGI e collegati al SG SA8000; il processo è in corso di sviluppo.

5.7 Azioni Proposte

La Direzione si propone i seguenti obiettivi per il 2023:

OBIETTIVO n. 1/2023	
Tema:	Monitoraggio del clima aziendale
Obiettivo specifico:	Riproporre il questionario di analisi nel corso del 2023 del clima aziendale iniziato nel 2021 per ampliare la platea di rispondenti.
Processo coinvolto	Tutti
Strumenti:	Questionario
Scadenza:	31 dicembre 2023
Responsabile:	Responsabile SGQAS_SA / SPT
Stato	APERTO
Note:	
OBIETTIVO n. 2/2023	
Tema:	Miglioramento delle registrazioni delle presenze
Obiettivo specifico:	Selezionare e implementare un nuovo software per la gestione delle RU.
Processo coinvolto	07 – Orari di lavoro, 08 – Retribuzione
Strumenti:	software
Scadenza:	31 dicembre 2023
Responsabile:	Responsabile RU / DIR
Stato	APERTO
Note:	