

Dussmann

FACILITY MANAGEMENT

FOOD SERVICES

TECHNICAL SOLUTIONS



**Bilancio SA8000
2022**
Dussmann Service

Indice

0. INTRODUZIONE	pag. 4
1. IL PROFILO DUSSMANN SERVICE	pag. 7
1.1 Servizi innovativi per il business e la società	pag. 10
1.2 I nostri principali servizi	pag. 10
2. LAVORO INFANTILE	pag. 12
3. LAVORO OBBLIGATO	pag. 14
3.1 Ore di assenza per malattia e maternità	pag. 15
3.2 Depositi	pag. 15
3.3 Prestiti, anticipi di stipendio ed elargizioni pro bono	pag. 16
3.4 Welfare Aziendale	pag. 16
3.5 Videosorveglianza	pag. 16
4. SALUTE E SICUREZZA	pag. 17
4.1 Organizzazione e sistema di deleghe	pag. 20
4.2 L'andamento infortunistico e delle malattie professionali	pag. 20
5. FORMAZIONE	pag. 23
5.1 Formazione e addestramento per la sicurezza	pag. 23
5.2 La formazione obbligatoria e di sviluppo	pag. 25
5.3 Percorsi di sviluppo tecnico-specialistici	pag. 26
5.3.1 Settore ristorazione	pag. 26
5.3.2 Settore ristorazione	pag. 26
5.4 L'inserimento in azienda	pag. 27
5.5 L'addestramento tecnico - operativo	pag. 28
6. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	pag. 29
6.1 Situazione iscritti alle OO.SS.	pag. 29

7. DISCRIMINAZIONE	pag. 31
7.1 La presenza femminile in azienda	pag. 33
7.2 La presenza di personale straniero	pag. 34
7.3 La presenza di personale con disabilità	pag. 35
7.4 Volontariato	pag. 36
8. PRATICHE DISCIPLINARI	pag. 37
9. RECLAMI	pag. 39
9.1 Contenziosi lavoratori-organizzazione	pag. 40
10. ORARIO DI LAVORO	pag. 41
11. RETRIBUZIONE	pag. 43
11.1 Tipologie di forme contrattuali	pag. 44
11.2 Premi di produzione e benefit aziendali	pag. 44
12. SISTEMA DI GESTIONE	pag. 47
12.1 Comitato SPT	pag. 47
12.2 Gestione e risoluzione dei reclami	pag. 48
12.3 Il dialogo con le parti interessate	pag. 49
12.4 Riesame della direzione e comunicazione esterna	pag. 49
12.5 Fornitori	pag. 49
12.5.1 Identificazione dei fornitori a rischio e audit	pag. 51
12.6 Modifiche organizzative	pag. 52
12.7 Obiettivi	pag. 53
12.8 Ulteriori iniziative di responsabilità sociale effettuate nel 2022	pag. 56



0. Introduzione

Nell'anno del sessantesimo anniversario dalla fondazione di Dussmann Group in Germania viene spontaneo guardare alla propria storia che racconta di un'azienda di pulizie padronale nata nel 1963 a Monaco di Baviera dall'intuizione di Peter Dussmann, che ha visto il futuro nel

mondo dei servizi alla persona.

Oggi Dussmann Group è tra i più grandi fornitori di servizi integrati a livello mondiale con 2.7 miliardi di euro nel mondo e impiega oltre 70.000 persone.

Dussmann Italy, che è la filiale italiana del Gruppo, ha chiuso il 2022 con un fatturato

di 798 milioni di euro, registrando una crescita di 120 milioni di euro rispetto all'anno precedente. Il numero dei dipendenti in Italia è pari a 23.500 in crescita di 2.500 unità rispetto all'esercizio precedente.

Di quella piccola realtà sono rimasti i valori sui quali ancora si fonda e la capacità di adattarsi agli stimoli di mercato, anche prevedendone i cambiamenti.

Sono numeri importanti che ci dicono che la crescita, costante nel tempo, non si è arrestata né durante la prima pandemia nella storia della globalizzazione né in seguito a una crisi geopolitica che ha portato un conflitto alle porte dell'Europa e condizionato costi di energia e materie prime.

Il mondo dal 2020 è radicalmente cambiato ed è stato possibile ottenere questi risultati solo grazie alla capacità di affrontare i cambiamenti a cui le persone che lavorano in Dussmann sono da sempre allenate.

Crediamo da sempre nella diversificazione dei servizi come stile di business, che ha consentito a Dussmann di crescere e di circondarsi di preziosi collaboratori che rappresentano il nostro asset più prezioso, e che hanno dalla loro parte abilità di analisi, specializzazione e capacità di adattamento.

Dussmann Italy è una società seria, nei confronti dei propri collaboratori, dei propri clienti e delle comunità in cui opera,

e che opera in completa trasparenza. Non da ultimo Dussmann è responsabile nei confronti delle generazioni future, alle quali - attraverso le politiche aziendali di sostenibilità - vuole lasciare un mondo migliore di come l'ha trovato.

Il mio augurio, dunque, è che possiate continuare a svolgere il vostro lavoro perseguendo i valori Dussmann di onestà, etica e dedizione, che in uno scenario sempre più complesso ci consentono di rimanere uno dei principali player del settore.

Ancora una volta confido nell'impegno di tutti voi affinché il 2023 sia un anno fruttuoso tanto quanto il 2022.

Buon Anno a voi e alle vostre famiglie!

Renato Spotti
Presidente e Amministratore delegato
Dussmann Service



1. Il profilo Dussmann Service

Oggi siamo uno dei più grandi fornitori di servizi di facility management in tutto il mondo. La partnership con i nostri clienti e l'impegno per la responsabilità sociale sono la chiave del nostro successo.

Dussmann Service Italia appartiene a Dussmann Group, società internazionale di servizi. Da oltre 50 anni Dussmann Service è specialista nell'erogazione di servizi integrati di pulizia e sanificazione, ristorazione collettiva, manutenzione di impianti tecnologici, pest control, manutenzione del verde, sicurezza, portierato, reception e quant'altro rientra nel concetto di "Facility Management".

Le attività sono svolte sia in ambito pubblico che privato nei settori sanitario, socioassistenziali, civile, militare, industriale (incluso agro-alimentare) e trasporti.

Il gruppo conta circa 70.000 dipendenti in 22 nazioni.

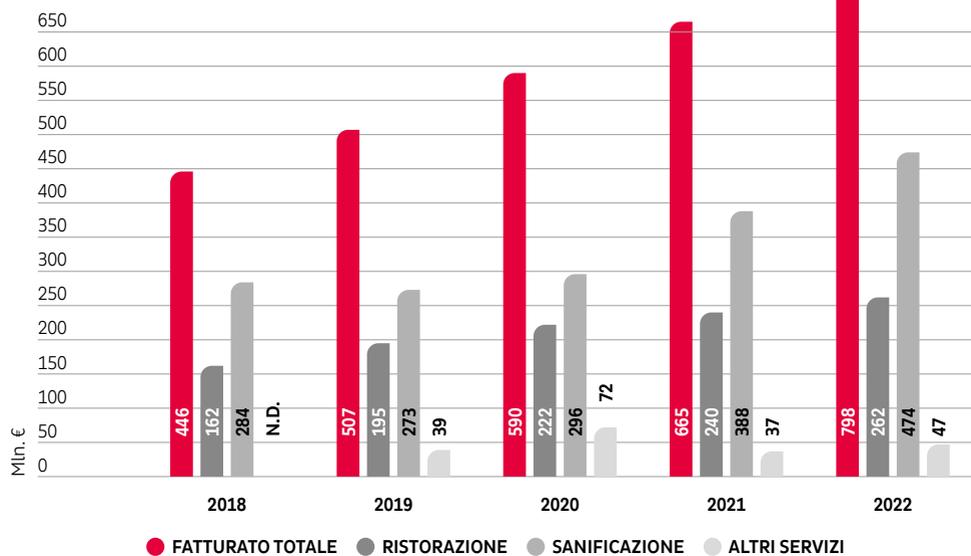
Con un contributo maggiore dell'80% sul totale delle vendite del Gruppo, Dussmann

Service Italia sta alla base del successo di Dussmann Group.

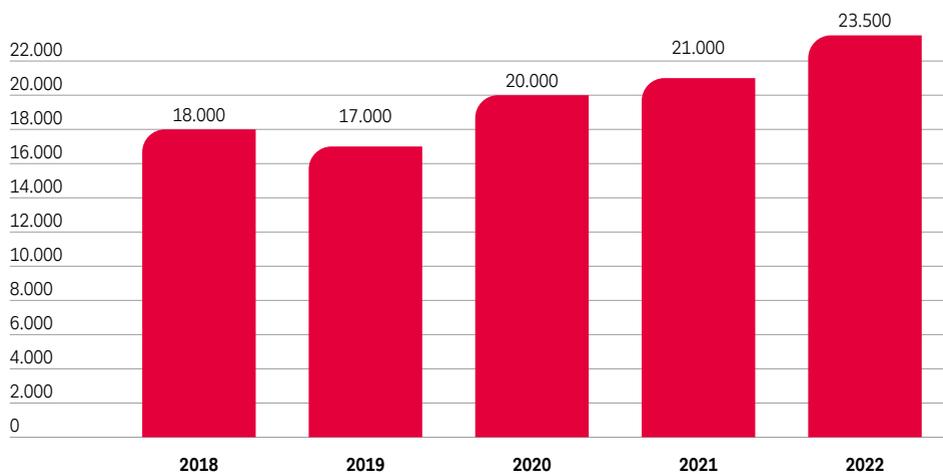
In Italia Dussmann Service conta circa 23.500 dipendenti, 10 filiali e un fatturato consolidato che ha toccato nel 2022 i 798 Mln. €.

La mission di Dussmann Service è quella di concentrarsi sulla soddisfazione dei desideri e delle necessità dei clienti per essere il migliore partner per il loro successo. Il fondatore del Gruppo Dussmann, Peter Dussmann, ha sempre affermato che "il cliente è il punto di inizio e di fine della nostra valutazione" e questa è la base della nostra unica filosofia di servizio che si riflette ogni giorno nell'impegno dei nostri dipendenti.

Fatturato aziendale



Dipendenti





- Nordovest – Capriate S.G. (BG)
Sviluppo ristorazione Scuole – Capriate S.G. (BG)
B&I Catering – Capriate S.G. (BG)
B&I Integrated Facility Management – Capriate S.G. (BG)
Terza Età – Capriate S.G. (BG)
- Nordest – Marghera (VE)
- Adriatica – Cesena (FC)
- Centro – Prato
- Sud -Napoli
Trasporti – Napoli

Filiali Dussmann Italia

1.1 Servizi innovativi per il business e la società

Per Dussmann Service, Integrated Facility Management significa collegamento intelligente ed orientato al risultato di tutti i servizi di governo: dalle manutenzioni tecniche ed edili, alla gestione degli spazi e dei business center. Dussmann Service è in grado di fornire soluzioni complete ed affidabili per un'ampia gamma di richieste, consentendo ai clienti di concentrarsi sul proprio core business.

Sia che si tratti di servizi tecnici, ristorazione, sicurezza, reception o pulizie, Dussmann Service sviluppa un concetto di Facility Management personalizzato ed efficiente dal punto di vista dei costi, costituito da più di 100 singoli servizi. Quando i servizi sono realmente integrati tra loro, i processi lavorativi possono essere resi più efficaci aumentandone la qualità e, contemporaneamente, procurando risparmi.

1.2 I nostri principali servizi

Pulizie e Sanificazione

Dussmann Service considera la pulizia professionale come un'attività che contribuisce notevolmente a preservare il valore immobiliare.

Ogni Ente Pubblico ed ogni azienda ha differenti necessità di pulizia, per questo Dussmann Service sviluppa una soluzione individuale per ogni cliente.

I servizi offerti includono lo space planning nella fase di pianificazione, interventi preventivi per minimizzare le spese e l'accurata selezione delle attrezzature.

Attraverso un costante orientamento al livello di qualità richiesto, personalizzazione e conservazione del valore dell'immobile, i servizi di pulizia Dussmann Service assicurano, nel rispetto dell'ambiente, efficienza di costo a lungo termine per ogni cliente.

Il nostro impegno è, da sempre, profuso in egual misura sia sul fronte della soddisfazione dei clienti e delle persone che frequentano ogni giorno i loro ambienti, sia sul fronte del rispetto dell'ambiente.

Ristorazione Collettiva

La ristorazione di Dussmann Service comprende un'ampia gamma di servizi specifici per segmento di mercato - ristorazione ospedaliera, ristorazione scolastica, per la collettività, per le strutture socioassistenziali - offrendo un servizio di alto livello in ogni situazione.

Dussmann Service è in grado di fornire un eccellente servizio di ristorazione

aziendale che include il ristorante per i dipendenti, i distributori automatici e il catering per conferenze ed eventi.

Naturalmente, fanno parte del nostro servizio i consigli dietetici dei nostri esperti, così come il continuo sviluppo di innovazioni alimentari per la riduzione degli sprechi.

Manutenzione e costruzione impianti

Nel 2018 Dussmann Service ha allargato la sua offerta anche nel campo dei servizi di Hard Facility Management, aggiungendo alla governance classica anche l'installazione, la gestione e la manutenzione di impianti. La gestione integrata e l'orientamento al risultato

sono i punti fermi della nostra fornitura di servizi tecnici di manutenzione civile e impiantistica. L'integrazione di tutte le governance permette alle aziende e società che si appoggiano ai nostri servizi di focalizzare l'attenzione sul loro core business, senza pensare ad altro.

Portierato e Sicurezza

Le attività in tale ambito sono gestite da personale preparato e di esperienza pluriennale, elementi fondamentali per assicurare un servizio di qualità nel

controllo di persone e proprietà, unendo servizi ispettivi, monitoraggio di allarmi e pronto intervento.



2. Lavoro infantile

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

L'Azienda adotta procedure specifiche per i settori di attività per gestire l'assunzione di minori, che prevedono delle attività di formazione, inserimento e addestramento contenute anche nel documento aziendale di valutazione dei rischi.

L'Organizzazione sensibilizza i propri fornitori affinché vietino nella maniera più assoluta l'utilizzo di lavoro infantile.

Ci poniamo l'obiettivo di non avere casi di lavoro infantile in azienda e nella catena di fornitura, monitorando annualmente il dato relativo alle età degli assunti e verificando eventuali segnalazioni pervenute alla casella **SA8000@dussmann.it**.

È possibile che in Azienda, specialmente nell'ambito dei servizi di ristorazione, prestino servizio lavoratori minorenni (es. studenti per progetti di alternanza scuola-lavoro): l'inserimento di queste risorse avviene secondo una specifica procedura che tiene conto delle particolari tutele del lavoratore minorenne.

La composizione dell'organico al 31/12/2022 è rappresentata nella tabella

seguente in cui sono rappresentate le diverse fasce d'età.

L'età lavorativa viene considerata nell'ambito del sistema salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e rientra tra i fattori presi in considerazione dai medici competenti in occasione delle visite di idoneità.

	meno di 19	da 19 a 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	oltre 60	Totale
Apprendista		9					9
Collaboratori fissi			1	1	3		5
Componente Cda					1	3	4
Dirigente			1	7	10	5	23
Impiegato		115	207	212	193	39	766
Operaio	4	1.382	3.177	6.287	9.077	2.621	22.548
Quadro		1	7	25	26	1	60
Stagista	1	24	5	2	2		34
Totale	5	1.531	3.398	6.534	9.312	2.669	23.449
%	<i>0,02</i>	<i>6,53</i>	<i>14,49</i>	<i>27,86</i>	<i>39,71</i>	<i>11,38</i>	



3. Lavoro obbligato

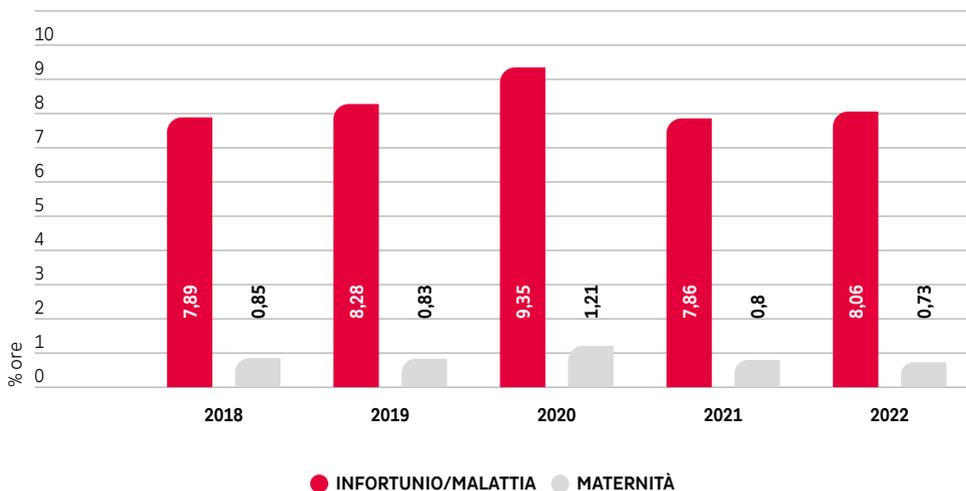
Tutti i lavoratori prestano la loro opera volontariamente, in quanto l'azienda non impiega lavoro obbligato. Tutte le ore di lavoro straordinario sono volontarie. Non ci sono restrizioni irragionevoli alla libertà di movimento del personale, includendo lo spostamento in mensa, quello durante le pause, comprese quelle fisiologiche, quello per accedere all'acqua, alle cure mediche necessarie o alle aree adibite alle pratiche religiose.

Le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono in alcun modo da quelle applicate poi durante l'impiego. Ci poniamo l'obiettivo di non avere casi di lavoro forzato o obbligato, monitorando reclami e segnalazioni eventualmente pervenuti alla casella **SA8000@dussmann.it**, ed intervistando i lavoratori in occasione degli audit interni.

3.1 Ore di assenza per malattia e maternità

Da un'analisi delle informazioni riportate e relative agli ultimi 5 anni si nota un andamento crescente del numero di ore di assenza relativamente alle ore di maternità, assenza per malattia e infortuni fino al 2020 (il dato relativo alle malattie/infortuni è stato maggiormente influenzato dall'epidemia da SarS-CoV-2); nell'ultimo anno invece la tendenza risulta in diminuzione per quanto riguarda il numero di ore di assenza per maternità, mentre si evidenzia un leggero aumento delle ore di assenza per malattia/infortuni.

Andamento ore di assenza per malattia/infortuni - maternità



3.2 Depositi

Nessun lavoratore ha mai lasciato in azienda denaro o copie originali dei documenti. Ogni lavoratore firma la lettera di assunzione in doppio originale, di cui una copia rimane presso la Sede dell'Azienda e l'altra rimane al lavoratore.

3.3 Prestiti, anticipi di stipendio ed elargizioni pro bono

L'Azienda non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella mission aziendale. L'Azienda concede, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sugli stipendi fino a un massimo dell'80% dell'ammontare.

L'ammontare dell'anticipo concesso è evidenziato in busta paga tramite il recupero al lavoratore nella prima busta paga utile.

Nel corso dell'anno 2022 la richiesta è stata effettuata in 1.149 casi per un ammontare totale di € 1.707.679, 63.

Confrontando il dato rispetto all'anno precedente, i casi sono aumentati di circa il doppio e di conseguenza l'importo è aumentato proporzionalmente.

3.4 Welfare aziendale

Nel corso del 2022 sono stati formalizzati 84 accordi di smart working ed è stato predisposto un piano Welfare per 820 dipendenti.

3.5 Videosorveglianza

All'interno dei luoghi di lavoro è possibile che siano presenti sistemi per sorvegliare gli ambienti (security): l'installazione di questi impianti avviene secondo la normativa cogente, inclusa l'eventuale segnalazione alla pubblica sicurezza,

e la presenza degli impianti viene segnalata con apposita cartellonistica. Questi sistemi non hanno in alcun modo la finalità di controllare i lavoratori durante lo svolgimento delle attività.



4. Salute e sicurezza

La Prevenzione e la Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro sono considerati dall'Azienda fondamentali al fine di garantire la sicurezza dei lavoratori nell'espletamento delle proprie funzioni.

L'Azienda si è dotata, come indicato dall'Art. 30 del D.lgs. 81/08, di un sistema certificato di gestione per la

sicurezza sui luoghi di lavoro secondo lo standard ISO 45001 e, a partire da luglio 2013, dell'Asseverazione del sistema di gestione.

Nel corso del 2022 sono state attuate iniziative volte alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori (audit interni, sopralluoghi dei medici competenti,

controlli svolti da preposti e dirigenti per la sicurezza, formazione, informazione, addestramento del personale e aggiornamenti della valutazione del rischio).

Anche nel corso del 2022 gli infortuni, con particolare attenzione a quelli con prognosi superiore ai 30 gg, sono analizzati a cura del SPP con il coinvolgimento di ROA, RS e preposti, oltre che delle altre funzioni e aziendali e il supporto di consulenti esterni; la metodologia attuata nella conduzione degli approfondimenti è la metodica dei “5 perché”, che consente di individuare la “causa radice”.

Le azioni di trattamento e correzione individuate nella gestione degli infortuni vengono, quando ritenuto necessario, estese a tutta l'organizzazione.

Nel corso del 2021 si è conclusa la formazione a tutti i ROA, RS e preposti del software Simpledo sulla parte relativa alla gestione degli infortuni: in questo modo nel corso del 2022 il software è stato utilizzato da tutti i responsabili per l'inserimento delle informazioni e dei documenti connessi all'infortunio.

La procedura di gestione infortuni necessita però di ulteriore modifica per favorire un miglioramento nell'analisi delle cause da parte del preposto, che verrà sviluppata nel corso dei prossimi anni.

Mensilmente i Responsabili Operativi di Area ricevono i dati relativi ai seguenti

KPI (indicatori di prestazione chiave), che forniscono informazioni in merito al trend degli indicatori e informazioni utili in merito agli aspetti e alle aree da attenzionare:

- numero di infortuni;
- giorni medi di assenza per infortunio;
- IFI (indice di frequenza infortunistica) e IGI (indice di gravità infortuni).

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è coadiuvato da una struttura di **medici competenti**, che attualmente è costituita da un medico coordinatore e da medici competenti diffusi su tutto il territorio.

Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto che ha portato alla razionalizzazione del numero di fornitori di medicina del lavoro attraverso l'individuazione di 5 fornitori partner a livello nazionale.

Il progetto si pone l'obiettivo di migliorare la presenza del servizio di medicina del lavoro sul territorio e la tempestività nelle risposte da fornire ai lavoratori e tenere sotto controllo le scadenze della sorveglianza sanitaria, considerato anche il continuo ampliamento aziendale.

Ci poniamo l'obiettivo di ridurre i tempi tra la scadenza delle visite di medicina del lavoro e la loro effettuazione, monitorando i casi dove la scadenza non è stata rispettata e ponendosi l'obiettivo di ridurre il numero di anno in anno.

Il Sistema di gestione per la Sicurezza si propone di:

- Contribuire a migliorare nel tempo i livelli di salute e di sicurezza sul lavoro, mediante la valutazione periodica dei rischi specifici, aerali, ambientali, ergonomici e da interferenza, adoperandosi per la riduzione degli infortuni, gli incidenti e gli eventi lesivi più gravi per i lavoratori;
- Migliorare l'immagine dell'azienda nei confronti di tutte le parti in causa, sia interne all'organizzazione che esterne;
- Ridurre i costi complessivi derivanti da infortuni, incidenti, ecc. ;
- Aumentare l'efficienza delle prestazioni valutando complessivamente i processi di erogazione dei servizi, in termini di qualità, ambiente e sicurezza.



4.1 Organizzazione e sistema di deleghe

Nel corso degli anni l'Azienda si è costantemente riorganizzata con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia nella gestione dei contratti e dei clienti, oltre che allo scopo di ottimizzare il lavoro di tutti i suoi collaboratori.

L'organizzazione prevede il seguente sistema di deleghe e di procure in linea con il D.lgs. 81/08 e del D.lgs. 231/01:

- Direttori di Filiale come *Datori di lavoro* per l'area di competenza (incarico conferito tramite procura institoria);

- Direttori Regionali e Responsabili Operativi di Area come Dirigenti per l'area di competenza (incarico conferito tramite procura ad negotia);
- Responsabili di Servizio come Preposti (incarico conferito tramite nomina).

Anche il conferimento dell'incarico di RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione avviene tramite procura ad negotia.

I Responsabili Servizi di Ristorazione sono inoltre procuratori in materia di sicurezza alimentare (Operatori Settore Alimentare).

4.2 L'andamento infortunistico e delle malattie professionali

Nell'ultimo anno i dati generali relativi all'IGI evidenziano un trend di miglioramento che prosegue da qualche anno, mentre l'IFI risulta in aumento. Tuttavia, considerando i dati depurati dagli infortuni in itinere, infortuni presso altro datore di lavoro e infortuni con assenza inferiore a 3 giorni, l'IFI risulta stabile e l'IGI

conferma il trend di miglioramento. È stato posto l'obiettivo di porre particolare attenzione agli infortuni con gravità maggiore, che vanno ad incidere in modo rilevante sull'andamento di tale indice.

Si conferma, come negli anni precedenti, che contusioni e traumi da schiacciamento risultano le

tipologie di infortuni più frequenti.

I dati relativi agli infortuni Covid risultano in linea con l'andamento nazionale riguardo la percentuale di contagi sul totale della popolazione: ciò denota l'efficacia delle misure attuate. Tuttavia, nel corso del 2022 abbiamo avuto un aumento del numero di infortuni Covid

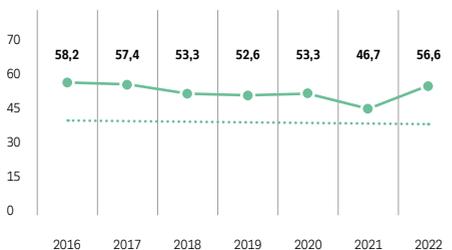
rispetto al 2021 che ha portato ad un aumento dell'IFI generale.

Nella seguente tabella sono riportati gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni registrati in Azienda compresi gli infortuni in itinere, infortuni a zero giorni e infortuni inferiori o uguali ai tre giorni.

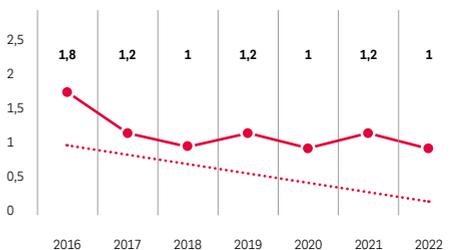
Dati statistici infortuni - Tutti gli infortuni denunciati

	IFI	IGI
2015	62,4	1,8
2016	58,2	1,8
2017	57,4	1,2
2018	53,3	1
2019	52,6	1,2
2020	53,3	1
2021	46,7	1,2
2022	56,6	1

Indice di frequenza



Indice di gravità



Le azioni di tipo preventivo messe in atto nel corso del 2022 sono state premiate dall'INAIL che ha applicato all'Azienda una riduzione delle tariffe tramite la procedura

OT23. Oltre a indicatori di qualità, sono stati identificati i seguenti indicatori KPI che influiscono sull'andamento infortunistico e che sono consultabili su

Dashboard Aziendale da parte del servizio prevenzione, delle risorse umane e dei dirigenti per la sicurezza:

- frequenza e gravità infortuni;
- percentuale di proiezione annuale;
- giorni medi di assenza.

Per poter prevenire i fenomeni infortunistici in modo decisivo si sono valutate

le frequenze degli infortuni in relazione all'area geografica e al settore di attività, come risulta dal verbale della riunione periodica ai sensi dell'art.35 Dlgs 81/08. Di seguito si riporta il dato relativo alle richieste di malattie professionali con l'indicazione di quelle riconosciute negli ultimi 5 anni.

Richieste di malattie professionali

	2018	2019	2020	2021	2022
Totali Denunciate INAIL	101	127	77	118	115
Riconosciute n.	2	7	4	6	1
Riconosciute %	1,98%	5,51%	5,19%	5,08%	0,87%

Nel 2022 si evidenzia una notevole diminuzione della percentuale di malattie professionali riconosciute passando da valori intorno al 5% degli ultimi due anni all'1%.



5. Formazione

5.1 Formazione e addestramento per la sicurezza

Il miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza dipendono da diversi fattori, tra i quali rientrano l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori. Ogni lavoratore è coinvolto in un processo di formazione continua

che prevede la partecipazione ad eventi formativi organizzati centralmente dalla Direzione Sviluppo Risorse Umane (DSRU) e a momenti di formazione "on the job" effettuati prevalentemente dai preposti.

Ogni anno vengono pianificati i corsi di aggiornamento per il personale che svolge la propria attività negli appalti e ne vengono attivati negli appalti di recente acquisizione.

Sono stati effettuati in tutte le filiali i corsi di formazione e aggiornamento rivolti ai “preposti”, affrontando i seguenti argomenti:

- analisi del trend infortunistico di filiale/ regione/appalto;
- la gestione DPI;
- la gestione dei giudizi di idoneità.

A seguito dello sviluppo avvenuto nel 2018 del software (INAZ) per la gestione della programmazione e erogazione della formazione obbligatoria e non, nel corso del 2020 è stata sviluppata la piattaforma per la formazione e-learning. In particolare, è stato previsto l'utilizzo della piattaforma per l'erogazione di tutti i corsi di formazione obbligatoria.

Dal 2020 è attivo un KPI denominato IPF (indice di presenza formazione) che monitora la percentuale di persone che hanno partecipato ai corsi di formazione ai quali sono stati coinvolti: in questo modo viene quindi monitorata la partecipazione agli eventi formativi.

Nel 2022 il 98% delle persone coinvolte in incontri formativi, ne hanno effettivamente preso parte.

Ci poniamo l'obiettivo di ridurre i tempi tra la scadenza della formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza lavoro e l'effettuazione dei corsi, monitorando i casi dove la scadenza non è stata rispettata e ponendosi l'obiettivo di ridurre il numero di anno in anno. Questo monitoraggio non si è potuto realizzare nell'anno 2020 a causa della sospensione per diversi mesi dei corsi di formazione, ma è stato messo in opera nell'anno 2021 ed è continuato anche nel corso del 2022.

La valutazione dell'efficacia delle attività di formazione è descritta nella procedura della Direzione Sviluppo Risorse Umane, e possono essere così sintetizzate:

- al termine del corso di formazione, mediante somministrazione di un test;
- mediante domande proposte durante la formazione e-learning;
- mediante prove pratiche.

Tutte le modalità di verifica dell'efficacia della formazione prevedono un ritorno immediato al discente dell'esito del test, allo scopo di chiarire eventuali aspetti non adeguatamente recepiti.

La verifica dell'efficacia della formazione è inoltre demandata alle attività di verifica interne, che ne consentono un controllo diretto (es. interviste del personale) o indiretto (es. osservazione delle attività lavorative).

5.2 La formazione obbligatoria e di sviluppo

La Direzione Sviluppo Risorse Umane definisce le linee guida e le direttive delle attività di formazione e addestramento professionale di tutti i collaboratori Aziendali sulla base di un'analisi in continuo del clima e dell'organizzazione Aziendale, della definizione delle competenze necessarie per i diversi ruoli organizzativi e delle valutazioni delle prestazioni e del potenziale dei collaboratori. Per quanto riguarda la definizione delle linee guida relative alla formazione, informazione ed addestramento cogente in materia di sicurezza alimentare, sicurezza lavoro ed ambiente, DSRU si avvale delle indicazioni fornite da DGQAS e dal Servizio Legale.

La Direzione Sviluppo Risorse Umane pianifica la realizzazione di tali linee guida, attraverso le seguenti attività:

- Analisi e valutazione dei bisogni formativi Aziendali;
- Progettazione delle attività di formazione con il supporto della Direzione Gestione Qualità Sicurezza e Ambiente;
- Coordinamento delle attività di formazione;
- Monitoraggio e verifica delle attività di formazione.

A supporto della Direzione Sviluppo Risorse Umane, vengono inoltre coinvolte le seguenti figure di sede, di filiale e di appalto:

- Formatori Aziendali: dirigenti e quadri delle varie funzioni a cui vengono affidate le docenze inerenti al loro specifico ambito di competenza;
- Istruttori di filiale: responsabili operativi di filiale a cui viene richiesto supporto per la formazione e l'addestramento del personale operativo di appalto;
- Istruttori di appalto: personale operativo di appalto con elevata esperienza nel settore a cui viene affidato l'addestramento tecnico-operativo dei colleghi neoassunti.

Le attività formative hanno coinvolto diverse famiglie professionali, investendo nella trasmissione di contenuti e strumenti sia tecnici che manageriali per gestire al meglio il proprio ruolo professionale e l'interazione con i propri collaboratori, clienti e colleghi.

Nel 2022 è stato erogato un monte ore totale di formazione ed addestramento pari a 235.291, pari ad un monte ore pro-capite di 4 ore, che se paragonato a quello del 2021 (9,75 ore) mette in evidenza un significativo decremento.

Tuttavia, l'utilizzo della piattaforma di e-learning sviluppata dall'azienda che si conferma un ottimo strumento che aiuta a ridurre i tempi di erogazione della formazione obbligatoria ed a conciliare le esigenze lavorative degli appalti con quelle formative.

5.3 Percorsi di sviluppo tecnico-specialistici

Le figure professionali RSS, RSR e RST e ROA sono state coinvolte in diversi incontri della durata complessiva di 24 ore per l'approfondimento della leadership, della comunicazione e delle relazioni interpersonali in un percorso chiamato "Viaggio dell'Eroe".

Oltre a ciò, è stato realizzato un percorso di empowerment per la famiglia professionale dei Dirigenti.

Inoltre, nel corso del 2022 sono state realizzate iniziative specifiche in riferimento alle seguenti aree tematiche:

Area sicurezza:

- corsi di Primo Soccorso

- corsi Antincendio
- corsi per conduzione piattaforme di lavoro mobili e lavori in quota (PLE)
- corsi per conduzione dei carrelli elettrici
- corsi per la sicurezza Aeroportuale (ENAC)
- corsi Rischio Elettrico (PES- PAV-PEI)
- formazione BLSD
- corsi per addetti alla manutenzione delle cabine MT/BT
- corsi "esposizione al rischio radiazioni ionizzanti"

Area sicurezza dati:

- Corso Cybersecurity per tutti i lavoratori dotati di pc.

5.3.1 Settore ristorazione

La famiglia professionale dei Cuochi è stata coinvolta in incontri di approfondimento tecnico specialistici, co-finanziati dal Fondo Interprofessionale For.Te.

Gli incontri, tenuti dal Servizio Tecnico Ristorazione, si sono articolati in una parte teorica d'aula e una parte pratica (tenuta

nella cucina sperimentale della Sede di Capriate) e hanno trattato i seguenti temi:

- metodologie di cottura e saving;
- potenzialità delle attrezzature e corretto e completo utilizzo delle stesse;
- manutenzioni: programmazione, gestione e monitoraggio.

5.3.2 Settore sanificazione

Per gli addetti al servizio di pulizia a bordo treno (Pulitori Viaggianti) è stato realizzato un percorso di formazione sulla gestione del rischio di etero aggressività. Il percorso della durata di 16 ore, coordinato

da uno psicologo comportamentale, ha previsto una prima fase di assessment individuale seguita da un percorso di sviluppo comportamentale attraverso una dinamica di giochi d'aula interattivi.

5.4 L'inserimento in azienda

La fase di inserimento in Azienda dei neoassunti è un momento che riveste una fondamentale importanza per la nostra organizzazione.

Al fine di inserire in modo idoneo ogni neoassunto e farlo sentire parte integrante dell'Azienda, sono previste le seguenti iniziative:

- colloquio con il diretto Responsabile, durante il quale vengono fornite le informazioni utili per conoscere meglio:
 - l'ambiente in cui si opera;
 - le mansioni a cui è destinato;
 - le persone con cui collaborare;
 - le persone a cui riferire;
- consegna dell'opuscolo Aziendale di "Benvenuto in Azienda" in cui sono contenuti:
 - il benvenuto dell'Amministratore Delegato di Dussmann Service;
 - la filosofia e i valori Aziendali;
 - la descrizione dei vari settori di attività Aziendale;
 - le norme comportamentali;
 - le norme di sicurezza e igiene sul luogo di lavoro;
- intervento formativo della durata di circa 1 ora durante il corso di formazione istituzionale di presentazione dell'Azienda.



5.5 L'addestramento tecnico-operativo

Per “addestramento” si intende il trasferimento di conoscenze tecniche e di abilità ed è rivolto a:

- Neoassunti, in supporto e in continuità con il corso di formazione in aula;
- Collaboratori che vengono trasferiti a incarico differente;
- Collaboratori che devono svolgere attività particolari (es. lavoro in quota).

L'addestramento produce i seguenti effetti positivi:

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

La durata del periodo di addestramento è variabile a seconda di quanto previsto dalla normativa cogente e tecnica di riferimento del ruolo dei collaboratori, del tipo di mansione, del settore di attività e della tipologia di appalto:

- i Responsabili Operativi di Area neoassunti vengono affiancati alle varie funzioni di sede (Direzione Sviluppo Risorse Umane, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Direzione Pianificazione Innovazione Controllo, Direzione Acquisti e Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Sistemi Informativi, Controllo di Gestione);
- i Responsabili di Servizio neoassunti vengono affiancati alle funzioni di sede e successivamente al Responsabile Operativo di Area che provvede a effettuare l'inserimento sull'appalto di appartenenza;
- i Capi Servizio / Capi Cuochi ecc., neoassunti vengono affiancati in Appalto al Responsabile dei Servizi e a colleghi esperti;
- gli Addetti ai Servizi vengono affiancati al Capo Servizio e a colleghi esperti.

La Direzione Sviluppo Risorse Umane monitora mensilmente il delta tra PFTO pervenuti e mancanti rispetto alla totalità dei PFTO inviati sia nell'anno in corso che per i precedenti.

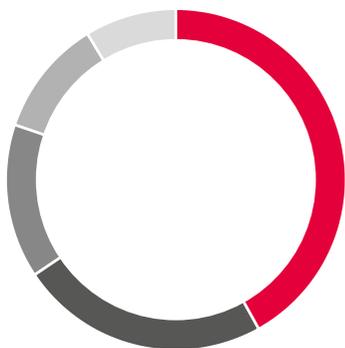
Trimestralmente viene inviato un monitoraggio di sollecito ai Responsabili Gestionali sul territorio, per poter recuperare eventuali mancanze.

6. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

6.1 Situazione iscritti alle OO.SS.

L'Azienda rispetta il diritto di tutti i dipendenti di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva. L'organizzazione non propone o avvia le elezioni dei lavoratori.

In Azienda vi sono 13.953 lavoratori iscritti alle OO.SS. su un totale di circa 23.449 dipendenti al 31 dicembre 2022, la cui distribuzione può essere rappresentata dal seguente grafico.



● NON ISCRITTI	41,9%
● CGIL	23,7%
● CISL	14,6%
● UIL	11,1%
● ALTRI	8,8%

I rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e comunicano liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro durante il loro tempo libero.

Nei luoghi di lavoro esistono bacheche a disposizione delle OO.SS. per le comunicazioni inerenti le attività delle stesse organizzazioni e per gli avvisi ai lavoratori.

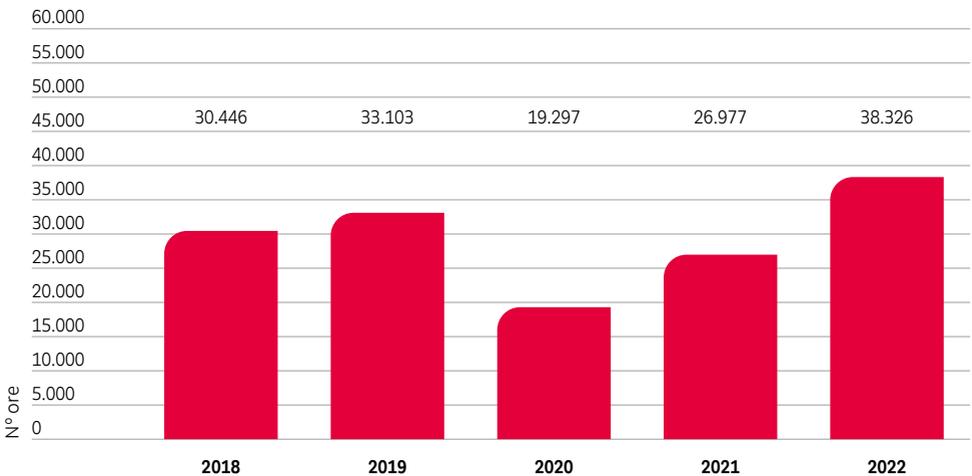
Le elezioni dei lavoratori sono indipendenti e gestite liberamente dai lavoratori; la loro partecipazione in questo processo è volontaria. L'organizzazione non promuove o mostra pregiudizi verso una specifica tipologia di organizzazione dei lavoratori o verso i lavoratori associati ad

una specifica organizzazione.

Tutte le disposizioni dei contratti collettivi sono rispettate.

L'organizzazione è aperta al dialogo con i sindacati e dimostra buona fede nella contrattazione con le organizzazioni sindacali.

Andamento per assemblee e permessi sindacali



La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2022 è del 100%. In totale sono state concesse 38.326 ore di assemblea/permessi. Le ore di sciopero sono state in tutto 2.652,06. In genere le agitazioni a livello Aziendale sono

dovute a proclamazioni aventi carattere nazionale, anche di natura politica (es. contratti collettivi scaduti, riforma pensioni, riforma mercato del lavoro ecc.) e in taluni casi a rivendicazioni di carattere sindacale aziendale afferenti, tra l'altro, ad interpretazione dei CCNL.



7. Discriminazione

L'Azienda garantisce a tutti i lavoratori pari opportunità e trattamento e non ammette alcuna forma di discriminazione nei confronti di razza, ceto, origine, religione, invalidità, sesso, età e appartenenza sindacale. Nel 2022 non ci sono stati casi di discriminazione.

Dall'analisi dei reclami pervenuti, che sono opportunamente tracciati e registrati, non risulta alcun reclamo riconducibile ad epi-

sodi di discriminazione.

Le offerte e gli annunci di lavoro, i manuali, gli opuscoli, il materiale per la formazione, le relazioni, le procedure ed istruzioni di lavoro e gli altri materiali di comunicazione non sono discriminatori.

Gli eventuali episodi di discriminazione sono documentati, riesaminati dall'organizzazione e danno origine ad un piano di rimedio documentato. Tale piano di rime-

dio è implementato e i risultati sono parte del riesame della direzione.

Tutto il personale ha pari opportunità nel candidarsi e nell'essere preso in considerazione per le stesse mansioni.

Tutto il personale è trattato in modo equo per quanto riguarda i benefit e la possibilità di utilizzare le aree break, la mensa/caffetteria.

Le procedure prevedono che:

- il personale neoassunto che nella maggior parte dei casi ereditiamo, venga reclutato sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire;
- il lavoro sia remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali applicati e agli eventuali accordi integrativi concordati a livello territoriale tra l'Associazione datoriale di riferimento e le Organizzazioni Sindacali firmatarie dei relativi Contratti Collettivi Nazionali. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti;
- l'accesso alla formazione sia garantito tenendo in debito conto delle necessità Aziendali e della legislazione a livello nazionale e regionale. Per tutti i lavoratori, a seconda del Settore di Attività, sono organizzati

corsi per gli aspetti relativi all'igiene, all'autocontrollo, alla sicurezza e alle metodologie e procedure;

- non vi sia alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi;
- l'integrità dei lavoratori sia salvaguardata e non siano ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

Nel corso del 2022 l'azienda si è dotata di una specifica politica sulla diversità e inclusione (Politica D&I Management) in cui si impegna a creare un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e promuove una cultura inclusiva, basata sul reciproco rispetto.

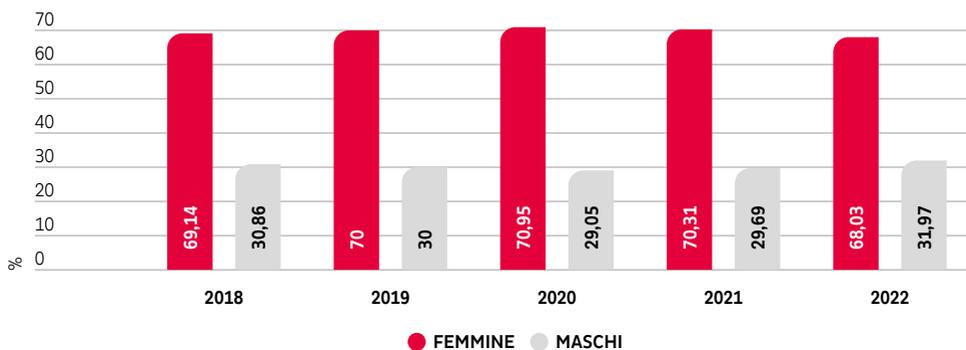
7.1 La presenza femminile in azienda

Nei seguenti due grafici sono riportati, rispettivamente, la suddivisione percentuale di uomini e donne nella popolazione lavorativa e la loro distribuzione secondo i livelli contrattuali.

Si osserva in merito che per quanto riguarda la popolazione maggiormente rappresentativa in termini numerici, l'Azienda attua solo marginalmente la

selezione delle risorse, in quanto assunte sulla base della "clausola sociale" in fase di avvio dei contratti d'appalto; per quanto riguarda invece gli altri livelli contrattuali, la selezione del personale, ai sensi delle leggi 903/77 e 125/91, è rivolta a entrambi i sessi (oltre che a persone di tutte le età e tutte le nazionalità, ai sensi dei decreti legislativi 215/03 e 216/03).

Suddivisione occupazionale per sesso



Livello contrattuale	Numero lavoratrici (F)	Numero lavoratori (M)
Apprendista	3	6
Collaboratori fissi		5
Componente Cda		4
Dirigente	3	20
Impiegato	508	258
Operaio	15.401	7.147
Quadro	17	43
Stagista	21	13

7.2 La presenza di personale straniero

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

Percentuale di personale straniero sul totale forza lavoro riferito alle Filiali

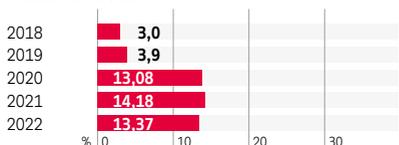
Filiale Nord Est



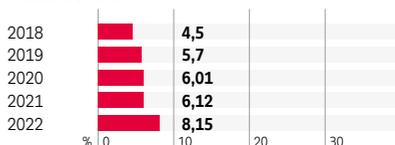
Filiale Nord Ovest



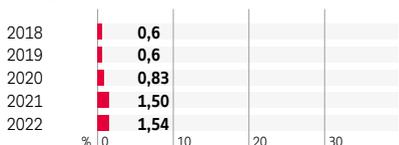
Filiale Adriatica



Filiale Centro



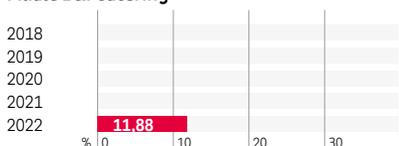
Filiale Sud



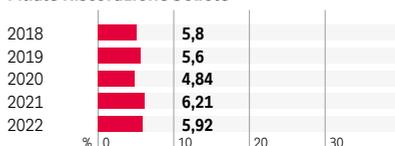
Filiale Trasporti



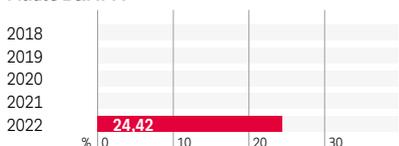
Filiale B&I Catering



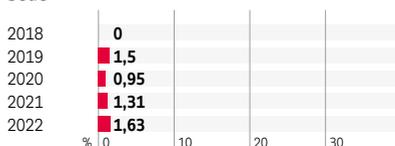
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede

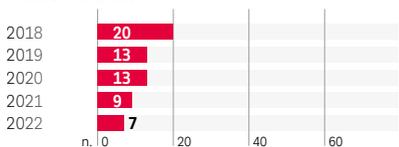


7.3 La presenza di personale con disabilità

Nel seguente grafico viene rappresentato l'andamento del numero di dipendenti disabili e delle categorie protette secondo quanto previsto dalla L. 69/89 al 31.12.2016, suddivisi per filiale di appartenenza.

Numero di dipendenti con disabilità suddivisi per filiale

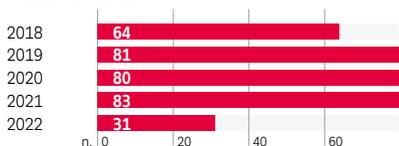
Filiale Nord Est



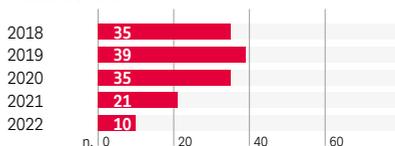
Filiale Nord Ovest



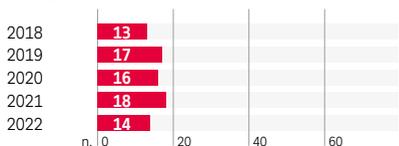
Filiale Adriatica



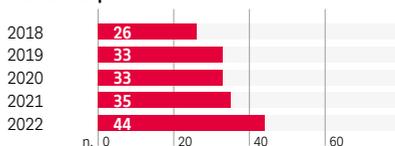
Filiale Centro



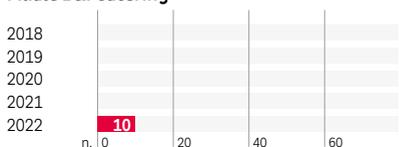
Filiale Sud



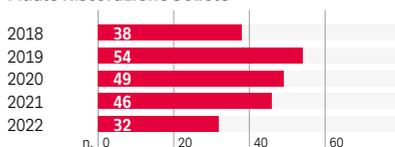
Filiale Trasporti



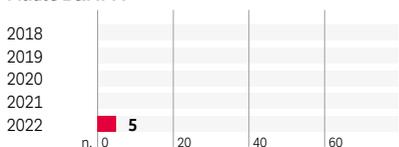
Filiale B&I Catering



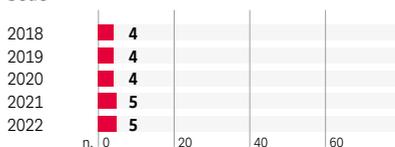
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede



La valutazione del rispetto della normativa è effettuata annualmente con l'invio entro il 31/01 del prospetto informativo della forza lavoro al 31/12 dell'anno precedente. L'analisi dei dati individua le varie situazioni di scoperta che poi producono le seguenti azioni:

- Assunzioni

- Convenzioni di assunzione
- Richiesta elenchi categorie protette
- Esenzioni per utilizzo ammortizzatori sociali
- Compensazioni territoriali

Il tutto entro il 31/03 al fine di ottenere il certificato di ottemperanza alla legge 68/99.

7.4 Volontariato

Nel corso del 2022 15 dipendenti si sono assentati dal lavoro in 72 occasioni con permesso retribuito per attività di volontariato. Nel corso del 2021 11 dipendenti si sono assentati dal lavoro in 50 occasioni e nel corso del 2020, 10 dipendenti per un totale di 23 occasioni.

A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi

e denunciare la discriminazione subita, è stato infine introdotto un meccanismo per la presentazione di reclami anonimi (mail **SA8000@dussmann.it**) che ha favorito il miglioramento del clima Aziendale. Fino ad ora non è stato avanzato alcun reclamo in relazione al requisito Discriminazione.

8. Pratiche disciplinari

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

Le sanzioni disciplinari regolate dai Contratti Nazionali prevedono il richiamo verbale, il richiamo scritto, la sospensione, la multa sotto forma di ore di lavoro non retribuite e il licenziamento.

Sono disponibili registrazioni adeguate e precise relative a tutti i casi di azioni disciplinari.

I lavoratori vengono informati quando è stato avviato un procedimento disciplinare nei loro confronti e hanno il diritto di partecipare e di essere ascoltati in qualunque procedura disciplinare che li riguarda.

I lavoratori confermano, con la firma tutte le registrazioni documentate dei provvedimenti disciplinari nei loro confronti. Questo tipo di conferma evidenzia che i lavoratori sono consapevoli delle azioni intraprese, anche se possono non essere necessariamente d'accordo con la logica seguita, e che sanno che tali registrazioni vengono mantenute nei file relativi al personale.

È attuata la procedura interna che prevede che le contestazioni disciplinari siano segnalate al Servizio Legale Giuslavoristico da parte del ROA (Responsabile Operativo di Area) o del RS (Responsabile di Servizio). Il Servizio Legale Giuslavoristico, laddove si ravvisino gli estremi per procedere, predisporre la documentazione che avvia l'iter a carico del dipendente.

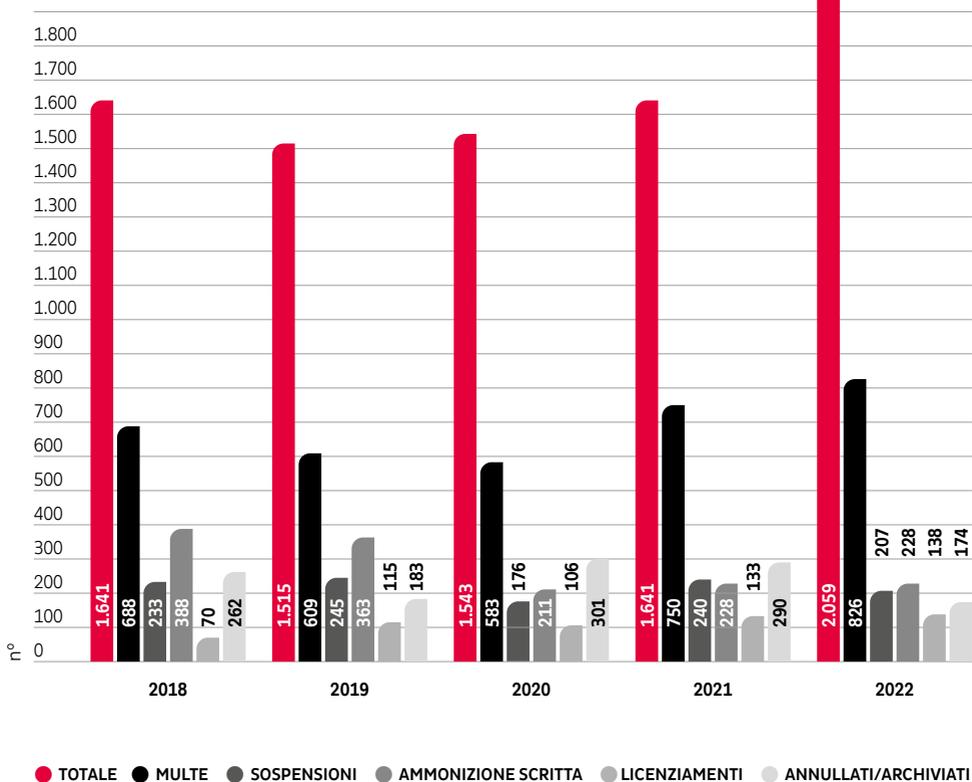
Le contestazioni disciplinari possono essere effettuate per i seguenti motivi:

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

Nel grafico seguente sono rappresentati i numeri dei procedimenti disciplinari degli ultimi 5 anni, in particolare le colonne rappresentano la suddivisione nelle principali categorie di

- provvedimenti disciplinari;
- multe;
- ammonizione scritta;
- sospensioni;
- licenziamenti.

Andamento pratiche disciplinari



Le 2.059 contestazioni elevate nel 2022 si sono così concluse:

- 207 sospensione;
- 826 multa;
- 228 ammonizioni scritte;
- 138 licenziamenti;
- 174 annullati/archiviati.

9. Reclami

L'organizzazione monitora l'indicatore relativo ai reclami per abusi fisici/verbali/sessuali che hanno dato avvio a iter disciplinari, di seguito le tabelle riassuntive dei dati:

		2018	2019	2020	2021	2022	
CAUSE	MOBBING	0	2	0	0	1	
	TOT	0	2	0	0	1	
AGGRESSIONI	FISICHE	FRA COLLEGHI	4	1	0	1	9
		CON RESPONSABILI DUSSMANN	2	0	0	0	0
		CON COMMITTENZA	0	0	0	0	0
		TOT	6	1	0	1	9
	VERBALI	FRA COLLEGHI	22	14	30	18	40
		CON RESPONSABILI DUSSMANN	3	14	6	4	15
		CON COMMITTENZA	0	2	3	0	2
		TOT	25	30	39	22	57
	SESSUALI		1	1	1	2	3
		TOT	1	1	1	2	3

9.1 Contenziosi lavoratori-organizzazione

L'organizzazione monitora l'indicatore relativo ai contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali, rispettivamente negli anni 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022:

Anno	2018	2019	2020	2021	2022
Numero ricorsi	200	161	316	346	248

Nel corso del 2022 i ricorsi sono così ripartiti:

Abbandonata dai lavoratori	4
Aperta	175
Conciliata	40
Persa	7
Vinta	22

Le controversie hanno differenti oggetti; ad esempio, vi sono rivendicazioni di carattere retributivo, o di inquadramento contrattuale, o relative all'applicazione dei diversi istituti contrattuali.

Nel 2022 si sono registrati contenziosi riguardanti le fattispecie sopra descritte, nonché impugnazioni di licenziamenti, trasferimenti ad altra sede di lavoro.



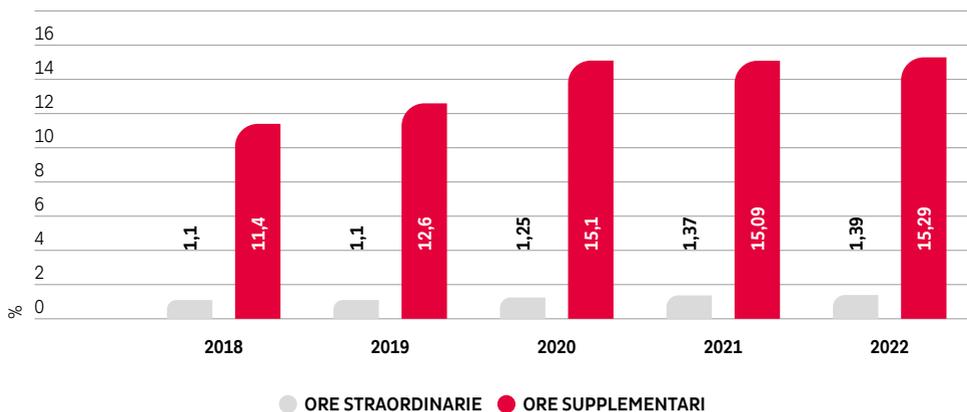
10. Orario di lavoro

L'orario di lavoro è quello indicato nella lettera di assunzione e previsto dai Contratti Nazionali di Lavoro.

Sono consentite delle ore supplementari che vengono remunerate secondo i dettami contrattuali.

Gli straordinari possono essere effettuati in condizioni particolari o in situazioni di emergenza. Gli stessi vengono sempre concordati con il Responsabile di appalto e sono remunerati secondo i dettami contrattuali.

Suddivisione delle prestazioni aggiuntive



Dal grafico emerge che nel 2022 le ore straordinarie e supplementari sono leggermente aumentate rispetto ai valori dell'anno precedente: questo perché le ore supplementari sono utilizzate per dare l'opportunità ai lavoratori di ottenere un incremento retributivo e, allo stesso tempo, garantire una maggiore flessibilità e qualità del servizio erogato, soprattutto durante i periodi di ferie nei quali si concentra maggiormente l'assenza di personale e in momenti di particolare carico di lavoro.

I permessi e le ferie sono pianificati e concordati con i lavoratori e ogni appalto pianifica tali assenze nell'arco dell'anno, con una maggior concentrazione nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre, al fine di sostenere il recupero psico fisico.

Per evitare il superamento del lavoro supplementare e straordinario, è a disposizione dei Responsabili Operativi di Area, dei Responsabili di Servizio ed Impianto a cui compete la gestione organizzativa del personale, la seguente reportistica aziendale

- HR039 – TREND FERIE ROL EX-FESTIVITA'
- HR016bis – ORE SUPPLEMENTARI E STRAORDINARIE

Il report mensilmente viene aggiornato riportando i dati mensili e progressivi dell'anno.

Il primo report viene trasmesso automaticamente alla chiusura del rendiconto, il secondo è a richiesta.

L'obiettivo è quello di ridurre i casi di superamento dei limiti previsti dai CCNL.

11. Retribuzione

Oltre il 90% degli stipendi vengono erogati mediante bonifico bancario con valuta fissa al 15 del mese successivo, per consentire la corrispondenza tra la prestazione lavorativa effettiva e i compensi erogati. Tutti i salari, compresa la retribuzione dello straordinario, sono pagati entro i termini stabiliti dalla legge.

In Azienda è stato attivato un *sistema incentivante* che premia i dipendenti a seconda del livello qualitativo e quantitativo raggiunto. L'estensione del sistema incentivante a fasce più ampie di lavoratori è stabilita di anno in anno, ciascuno con il proprio responsabile e in accordo con la Direzione Aziendale.

I lavoratori percepiscono un salario che rispetta l'inquadramento retributivo e il contratto di riferimento.

L'organizzazione garantisce il pagamento delle retribuzioni secondo quanto previsto nella lettera di assunzione e i contratti collettivi nazionali, che costituiscono il parametro di riferimento per il rispetto del salario minimo sufficiente di cui all'art. 36 della Costituzione.

Il cedolino paga consegnato al lavoratore contiene in maniera dettagliata la composizione della retribuzione; eventuali

chiarimenti da parte del lavoratore possono essere richieste direttamente al Responsabile di servizio, e nel caso al servizio del personale.

Il compenso per lavoro straordinario e supplementare viene corrisposto al lavoratore con la maggiorazione prevista dal contratto.

Le retribuzioni così percepite sono in grado quindi di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori e di fornire loro un qualche guadagno discrezionale. I prospetti che accompagnano le buste paga indicano le varie voci che compongono il compenso. Mediante l'indagine del clima interno è anche possibile raccogliere informazioni relative a questo aspetto.

Non viene attuata alcuna trattenuta a scopo disciplinare.

Sono erogate tutte le indennità previste per legge. Non sono accettabili rinunce.

11.1 Tipologie di forme contrattuali

Le forme contrattuali utilizzate in Azienda sono:

- contratto a tempo indeterminato;
- contratto a tempo determinato;
- continuità scuola lavoro.

Di seguito riportiamo la ripartizione e la relativa incidenza %:

FORME CONTRATTUALI				
Anno	Indeterminato	Determinato	Continuità scuola	Totale
2018	14.435	976	31	15.411
	93,7%	6,3%	0,21%	
2019	16.346	1.066	12	17.424
	93,8%	6,1%	0,07%	
2020	15.982	890	19	16.891
	94,6%	5,2%	0,01%	
2021	19.387	2.005	17	21.409
	90,54%	9,36%	0,08%	
2022	22.014	1.385	20	23.419
	94,00%	5,91%	0,09%	

11.2 Premi di produzione e benefit aziendali

Nell'ottica di migliorare sia l'indice di retention che il livello di soddisfazione del nostro personale, la nostra Azienda cerca di sviluppare e proporre dei pacchetti retributivi che, in aggiunta alla retribuzione contrattuale, possono prevedere sia delle parti discrezionali che delle parti variabili legate al raggiungimento di obiettivi Aziendali sia in termini quantitativi che qualitativi.

Alcune iniziative, quali il Piano Aziendale di Flexible Benefits, offrono ai colleghi l'opportunità di scegliere tra le varie voci di spesa previste quelle di maggiore necessità o gradibilità a livello personale. Nel corso dell'anno 2022 sono state riproposte quattro iniziative Aziendali a sostegno del benessere in Azienda delle nostre persone, nello specifico:

- un **Piano di Flexible Benefits** rivolto a 801 colleghi appartenenti alle famiglie professionali dei Responsabili Operativi di Area, Facility Manager, Responsabili di Servizio, Capi Servizio, Capi Cuoco e Capi Impianto; per questi colleghi l'Azienda ha messo a disposizione l'importo di euro 400,00 a persona per supportare loro e le loro famiglie nella gestione economica di attività sociali e culturali e nello sviluppo formativo personale e della propria famiglia attraverso il sostegno alle seguenti voci di spesa:

- le rette di iscrizione dei figli ad asili nido, scuole materne, scuole primarie e secondarie ed università e servizi integrativi (mensa scolastica, trasporto scolastico, pre-dopo scuola);
- le spese per centri estivi e campus di lingua;
- le spese per l'acquisto di libri di testo scolastici per il dipendente e i famigliari;
- l'acquisto di servizi di ricreazione e sport per il dipendente e i famigliari.

- un **Piano di Check Up medico** presso una struttura ospedaliera lombarda a favore di tutta la popolazione Aziendale dei Dirigenti e dei Quadri a cui è stato proposto un piano di Check Up standard - seppur differenziato per sesso e per fascia di età - che ha seguito per tutti un percorso diagnostico sui 3 principali fattori di rischio (metabolico, neoplastico e cardiovascolare) ed è stato realizzato

attraverso esami di laboratorio, esami strumentali, esami di imaging ed una serie di visite specialistiche.

- **Auto "zero pensieri"**: progetto destinato al personale amministrativo della sede e delle filiali/regioni che per motivi di servizio non siano già assegnatari di un'auto aziendale, che prevede la possibilità di avere in uso un'autovettura in full leasing, dando un contenuto contribuito (a fronte di un contributo significativo dato dall'Azienda).

- **Corporate Benefits**:

un nuovo portale (link <https://dussmann.convenzioniaziedali.it/login>) di convenzioni aziendali riservate esclusivamente ai collaboratori del Gruppo Dussmann Italia, dove sono disponibili convenzioni, sconti e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende.



12. Sistema di gestione

L'Azienda ha adeguato il proprio sistema di gestione per la Responsabilità Sociale secondo l'edizione 2014 della Norma.

La Direzione Aziendale ha emesso la revisione 1 della Politica Integrata in data 01.06.2022, a seguito della fusione per incorporazione della Gaetano Paolin Spa nella Dussmann Service Srl, che è

stata divulgata all'interno dell'Azienda in occasione degli incontri con il CdA, con il Management Team dei Servizi di Sede. La Politica è disponibile per i portatori di interesse sul sito web www.dussmann.it, mentre per i lavoratori è anche esposta in bacheca e disponibile sul Portale Intranet.

12.1 Comitato SPT

A testimonianza del clima collaborativo che si è creato in azienda è stato costituito, sin dal primo approccio alla SA8000, un Comitato paritetico interno azienda - rappresentanti sindacali per affrontare in via preventiva le tematiche oggetto della negoziazione ed individuare percorsi risolutivi che nella versione dello standard 2014 è stato identificato come Comitato SPT "Social Performance Team". Fanno parte del Comitato SPT i responsabili della Direzione Risorse Umane, della Direzione Sviluppo Risorse Umane, del Servizio di Prevenzione e Protezione, della Direzione Acquisti e i Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000. Il Comitato SPT, inoltre, si riunisce periodicamente per analizzare i risultati e pianificare le attività di miglioramento nell'ambito della SA8000

con la collaborazione dei Rappresentanti SA8000 dei lavoratori. Generalmente, la riunione periodica principale del Comitato SPT coincide con il Riesame della Direzione anche per gli altri schemi di certificazione posseduti dall'Organizzazione. Il Comitato provvede ad analizzare in sede di riunione la conformità ai requisiti dello standard, ad analizzare i reclami e segnalazioni pervenuti dall'esterno e internamente all'organizzazione. Il SPT ha predisposto delle procedure scritte per la valutazione dei rischi rilevanti in riferimento a tutti gli elementi di SA8000. L'ambito della valutazione dei rischi comprende i processi e le attività interne dell'organizzazione, così come i fornitori/subappaltatori, le agenzie per l'impiego private e i sub-fornitori. Sono disponibili valutazioni dei

rischi che identificano e attribuiscono una priorità alle aree di reali o potenziali non conformità allo Standard. Il SPT mantiene adeguate ed accurate registrazioni sulle proprie attività di monitoraggio.

Almeno una volta all'anno vengono condotti audit interni su tutti gli elementi di SA8000. Il Senior Management riceve periodicamente l'esito dei rapporti di monitoraggio ricevuti dal SPT.

12.2 Gestione e risoluzione dei reclami

L'Organizzazione possiede una procedura di gestione dei reclami e delle non conformità per gli aspetti relativi ai sistemi qualità, ambiente e sicurezza sui luoghi di lavoro: PGI 20 e PGI 23. È stato predisposto a partire dal 2007 un modulo per la segnalazione di problematiche riferibili allo standard SA8000:2014, reso disponibile presso tutti i luoghi di lavoro e sul quale sono indicate le modalità di inoltro. Il modulo è a disposizione dei lavoratori presso i singoli appalti o luoghi di lavoro che possono compilare e inviare via fax (02/91518277) o e-mail (SA8000@dussmann.it) al Comitato SPT o direttamente a:

- Ente di certificazione CI.SE., C.so della Repubblica, 5 – 47100 Forlì, Fax 0543/38219 oppure mediante e-mail a info@lavoroetico.it;
- SAAS - Social Accountability Accreditation System - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 – USA, info@sa-intl.org.

La gestione del reclamo è a carico del Comitato SPT, che provvede alla sua

registrazione, classificazione e successiva gestione.

Le segnalazioni vengono registrate su un database (Registro reclami SA8000) e sottoposte all'interno dell'organizzazione al Comitato SPT che si riunisce periodicamente nel corso dell'anno.

Le segnalazioni vengono classificate secondo i seguenti aspetti:

- Salute e Sicurezza
- Retribuzione
- Orario di lavoro
- Discriminazioni
- Procedure Disciplinari

La gestione delle segnalazioni avviene identificando la funzione incaricata, i tempi, le successive azioni correttive e la verifica dell'efficacia.

Le eventuali azioni intraprese, se opportuno, sono utilizzate per intraprendere azioni di miglioramento sul sistema di gestione.

Nel corso del 2022 abbiamo ricevuto 2 segnalazioni relative agli argomenti sopra indicati che sono state prese in carico e risolte.

12.3 Il dialogo con le parti interessate

I lavoratori dell'azienda, i sindacati, i principali clienti, INAIL, INPS, ASL, sono stati individuati quali parti interessate più vicine all'azienda e più direttamente coinvolti nella vita aziendale. La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard,

nella pianificazione e nell'implementazione del sistema di gestione di responsabilità sociale è richiesta tramite comunicazione che viene periodicamente inviata con lo scopo di informare le parti interessate e di richiedere riscontri.

12.4 Riesame della direzione e comunicazione esterna

I momenti di riesame della direzione, ufficiali e formali, sono stati, e sono numerosi.

Per facilitare il riesame, è stata definita una serie di indicatori, significativi e rilevanti e in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi fissati e la definizione di ulteriori obiettivi.

Gli indicatori utilizzati nel riesame interno costituiscono la struttura portante del presente documento, che la direzione Aziendale ha scelto come forma privilegiata di comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti la performance Aziendale ai requisiti

della norma. L'Azienda a partire dal 2002 si è dotata di un Codice Etico e di un Organismo di Vigilanza che effettua verifiche ed audit su tutta l'organizzazione al fine di monitorare e migliorare il sistema Aziendale in relazione al Modello Organizzativo 231.

Ad oggi, nessuna sanzione è stata erogata a seguito delle verifiche effettuate dall'ODV all'organizzazione o ai componenti della stessa. A partire dal 2009 sono state aggiornate le procedure e i modelli organizzativi in linea con l'inserimento nella 231 dei reati in ambito ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro.

12.5 Fornitori

La Direzione Acquisti si occupa della scelta e della gestione dei rapporti commerciali con i fornitori di derrate alimentari, dei

prodotti chimici, delle attrezzature per la pulizia, la manutenzione e la costruzione di impianti e dei servizi, tra cui le agenzie per

l'impiego private, delle attrezzature per le cucine, dei subappaltatori.

I fornitori vengono identificati e accreditati secondo quanto previsto dal sistema integrato Aziendale sulla base di criteri molto rigidi che ne denotano l'affidabilità, la sicurezza e il rispetto del codice etico Aziendale. I fornitori vengono sottoposti, secondo un piano annuale, ad audit interni ed esterni per il continuo monitoraggio di tali valutazioni.

Nel corso del 2022 è stata aggiornata e divulgata ai servizi interessati la procedura di selezione, qualificazione ed accreditamento fornitori al fine di ricomprendere in un'unica procedura le modalità ed i criteri di selezione, qualificazione ed accreditamento di tutti i fornitori aziendali, sia di beni (food e non food) che di servizi / lavori, inclusi quindi anche gli appaltatori /subappaltatori e di standardizzare la documentazione utilizzata dai diversi servizi. Nello specifico, tra i criteri di selezione e accreditamento sono stati inclusi, oltre agli aspetti di conformità legislativa e il possesso di certificazioni in ambito QHSE, anche il rispetto dei principi ESG ed ulteriori specifici per i fornitori food legati alla sicurezza alimentare.

È stato inoltre creato un Codice Condotta Fornitori che deve essere sottoscritto da tutti i fornitori/subappaltatori e che riporta, tra i vari punti, i principi etici e le regole di comportamento che devono

caratterizzare le relazioni commerciali tra Dussmann e i suoi partner.

Gli aspetti presi in esame per la selezione dei fornitori sono di carattere economico, di livello di servizio e di tipo strategico/geografico.

L'organizzazione mantiene un elenco delle agenzie per l'impiego private con cui lavora. Questo elenco fornisce, come minimo, l'indirizzo dell'ufficio dell'agenzia per l'impiego privata e le informazioni su ogni sub-agenzia utilizzata. Ha un contratto con ogni agenzia per l'impiego privata utilizzata. Con le agenzie per l'impiego private viene stabilita e applicata una politica documentata che specifica i seguenti elementi:

- le agenzie per l'impiego private operano con una licenza / autorizzazione all'attività valida secondo la legge locale;
- nessuna spesa o costo per l'assunzione sono a carico in tutto o in parte dei lavoratori;
- le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono da quelle previste presso l'organizzazione (incluso il tipo di lavoro stabilito);
- prima dell'assunzione (incluso, se applicabile, prima di lasciare la loro nazione/regione di origine) i lavoratori sono informati dei termini e delle condizioni fondamentali dell'impiego, o verbalmente o per iscritto, tramite una

lettera di assunzione nella loro lingua locale come richiesto dalla legge;

- lavoratori migranti hanno contratti e un trattamento pari a quello dei loro colleghi.

12.5.1 Identificazione dei fornitori a rischio e audit

I fornitori sono stati classificati in base al livello di rischio rispetto ai valori e ai principi della SA8000. In questo modo sono stati identificati alcune tipologie di fornitori "a rischio" che, nel corso degli anni, sono stati sottoposti a verifica ispettiva da parte di auditor esterni.

Le categorie di fornitori più a rischio sono quelli di prodotti ortofrutticoli e di servizi

(trasporto pasti, lavaggio stoviglie, ecc.).

Alcuni dei fornitori identificati inizialmente come categorie a rischio, ad es. le agenzie per l'impiego molto spesso sono certificati SA8000 e pertanto non sono stati e non saranno sottoposti a verifica ispettiva.

Nel corso dell'ultimo triennio, sono stati effettuati degli audit anche presso i fornitori che hanno dato complessivamente un risultato molto positivo. A seguito della verifica sono stati inviati ai singoli fornitori i report con le eventuali richieste di azioni correttive.

I fornitori presso i quali si sono riscontrate delle non conformità hanno risposto alle richieste inviando la documentazione attestante la chiusura delle non conformità.



12.6 Modifiche organizzative

L'importante sviluppo conseguito nel corso degli anni, la fusione per incorporazione della Gaetano Paolin Spa in Dussmann Service Srl avvenuta a fine 2021 e l'ingresso nel 2022 nel settore dei servizi presso i musei grazie allo sviluppo della convenzione CONSIP per l'affidamento dei servizi integrati, gestionali ed operativi presso gli istituti e luoghi di cultura, ha reso necessario mettere in atto ulteriori modifiche organizzative

alla Direzione Gestione Qualità Ambiente Sicurezza, individuando ulteriori ASPP e un Coordinatore dedicato alla Divisione Hard Service della filiale Business Industry - Integrated facility Management che assumerà il ruolo di RSPP nel 2023.

Tali modifiche sono state effettuate al fine di rendere maggiormente efficace l'operato delle funzioni preposte a dare indicazioni operative e potenziare il presidio sul territorio.



12.7 Obiettivi

Obiettivi raggiunti nel 2022

Per l'anno 2022 sono stati raggiunti i seguenti progetti di miglioramento del sistema di gestione:

- Monitoraggio, da parte del Comitato SPT, dei casi di discriminazione;
- Mantenimento di tutte le certificazioni e asseverazioni aziendali di sistema;
- Collaborazione con la Casa Madre per l'elaborazione del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo 2022;
- Riduzione degli indici infortunistici (frequenza e gravità) e ottenimento sgravio premio INAIL;
- Coinvolgimento degli RLS nell'indagine degli infortuni significativi;
- Affidamento del servizio di medicina del lavoro a società "partner" per la gestione della sorveglianza sanitaria, migliorando quindi la gestione di questo adempimento;
- Analisi ESG (Environmental, Social e Governance), elaborazione e pubblicazione del primo Bilancio Sostenibilità Dussmann Italia;
- Raggiungimento del livello "gold" nel rating EcoVadis;
- Ottenimento della certificazione 30415 :2021 Human Resource Management - Diversity and Inclusion per la Filiale Trasporti;
- Ottenimento della certificazione 13549 :2002 sulla progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia in ambito civile e industriale;
- Compensazione della CO2 (225.000 Kg in tre anni) tramite un progetto che prevede l'acquisto e la posa di 500 alberi presso il Parco della Colletta a Torino con il supporto e partnership di "Rete Clima";
- Partecipazione al "Osservatorio Food Sustainability" del Politecnico di Milano sullo studio delle metodologie e degli strumenti per la misurazione delle prestazioni di Sostenibilità e Circolarità lungo la Filiera Agroalimentare;
- Integrazione Sistema di Gestione attività filiale B&I IFM Hard Services (ex Gaetano Paolin) nel SGI di Dussmann.

Obiettivi 2023

Per l'anno 2023 sono previsti progetti di miglioramento del sistema di gestione di seguito sintetizzati:

- Mantenimento di tutte le certificazioni e asseverazioni Aziendali di sistema;
- Ottenimento della certificazione UNI/PdR 125:2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni;
- Migliorare il processo di identificazione e stratificazione KPI, raccolta approfondimento ed analisi dei dati, verificando anche la copertura rispetto alle misure indicate dalla Linea Guida UNI ISO 30415, al fine di identificare rischi ed opportunità e Quadro complessivo di Diversity & Inclusion;
- Ottenimento della certificazione ISO/CD 14064-1:2019 - Gas ad effetto serra - Parte 1: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione per la filiale B&I IFM;
- Estensione certificazione celiachia ad appalti del Comune di Latina, Comune di Burolo, Centro Cottura di Aosta e Centro Cottura di Marghera;
- Collaborazione con "Osservatorio Food Sustainability" del Politecnico di Milano per nuovi progetti;
- Mantenimento delle misure di welfare in essere destinate a personale operativo e amministrativo;
- Riduzione degli indici infortunistici (frequenza e gravità) e ottenimento sgravio premio INAIL;
- Collaborazione con la Casa Madre per l'elaborazione del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo 2023;
- Aggiornamento e pubblicazione del Bilancio Sostenibilità Dussmann Italia relativo all'anno 2022;
- Mantenimento del livello "gold" nel rating EcoVadis;
- Progetto di compensazione della CO2 (225.000 Kg in tre anni) tramite l'acquisto e la posa di 500 alberi presso il Parco di Aguzzano a Roma con il supporto e partnership di "Rete Clima".



12.8 Ulteriori iniziative di responsabilità sociale effettuate nel 2022

Green Food Week

Dussmann ha partecipato all'evento organizzato da Food Insider preparando ben 100.000 pasti ecosostenibili.

L'iniziativa ha avuto lo scopo di incentivare un consumo del cibo più sostenibile e renderci maggiormente consapevoli e responsabili del peso che l'alimentazione ha sullo sfruttamento delle risorse del pianeta.

Durante la Green Food Week Dussmann ha servito in numerose mense scolastiche un menù pensato per ridurre le emissioni di CO2.

Settimana Internazionale della Celiachia

La Settimana Internazionale della Celiachia nasce come occasione per sensibilizzare e fornire una corretta informazione su questa patologia.

Dussmann ha deciso di aderire offrendo nelle mense scolastiche un menù speciale e appetitoso, ma privo di glutine e promuovendo momenti di educazione alimentare per sfatare falsi miti e fake news sul tema.

Mensa Bene!

"Mensa Bene!" è il progetto di Dussmann dedicato a tutte le scuole del comune di Roma con l'obiettivo di educare i bambini e le loro famiglie verso scelte alimentari corrette e bilanciate e, in collaborazione con diverse realtà locali e solidali, sensibilizzare verso un consumo più consapevole ed ecosostenibile del cibo sostenendo l'economia circolare.

Campagna "Meno Sale e Più Sapori"

Per la settimana iposodica nel mondo, Dussmann ha aderito alla campagna "Meno Sale e più Sapore" promossa da WASSH (World Action on Salt, Sugar & Health) con lo scopo di incentivare l'utilizzo in cucina di spezie e aromi, favorendo così un minore utilizzo di sale.

Premio dell'Osservatorio Italiano delle mense Scolastiche "Foodinsider.it"

L'attenzione e il costante impegno all'alimentazione dei più piccoli da parte di Dussmann hanno permesso alle mense del comune di Fano gestite dall'organizzazione di ottenere anche nel 2022 la prima posizione per qualità dei menù e attenzione alla sostenibilità da parte dell'Osservatorio Italiano delle mense Scolastiche "Foodinsider.it". La biodiversità dei piatti, l'equilibrio della dieta, la capacità di elaborare ricette originali e la qualità delle materie prime, in gran parte biologiche, hanno distinto le mense di Fano che si sono così aggiudicate il primo posto in classifica.

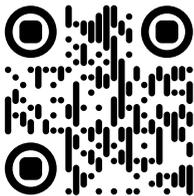
Tutela dell'ambiente: Escape Room "Nelle squame di una trota 2 - Fuga dalla plastica"

Dussmann, in collaborazione con Ecosviluppo Onlus Coop Sociale e Family CAI Macherio Vedano, hanno affrontato con le classi delle scuole di Macherio una vera e propria sfida ecologica, un'escape room studiata per gli studenti delle primarie e secondarie di primo grado con lo scopo di sensibilizzare le giovani generazioni sulla tutela dell'ambiente dalla plastica e sull'importanza del riciclo, per un futuro sostenibile. Tra gli oltre 800 alunni coinvolti sono stati selezionati 7 vincitori che hanno avuto l'opportunità di trascorrere una notte in montagna al Rifugio Porta per ripulire una delle tante zone caratterizzate da un vergognoso abbandono di rifiuti. Da questa esperienza è nato un bellissimo docu-film che è entrato nella selezione ufficiale del 70° film festival di Trento.

Dussmann per l'Ucraina

Dussmann a seguito dei drammatici eventi che hanno colpito l'Ucraina, in collaborazione con i Comuni di Latisana, Montevecthia e Terzo di Aquileia, ha offerto l'accoglienza necessaria e pasti gratuiti all'interno delle mense scolastiche ai giovani profughi. Lo scopo di questa iniziativa, oltre ad offrire pasti caldi, è stato quello di incentivare l'integrazione e la socialità.

Il presente documento è riservato. La riproduzione o diffusione con qualsiasi mezzo, anche parziale, senza il permesso scritto della direzione risorse umane è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di Legge.



Dussmann Service Srl

via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate San Gervasio (BG)

tel. +39 02 915 18 - fax +39 02 915 18 499