

# **Bilancio SA8000**

# **Responsabilità Sociale**

**Anno di riferimento**

**2023**

## **1. INDICE**

1.	INDICE.....	2
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3.	DESCRIZIONE AZIENDA.....	3
4.	QUADRO NORMATIVO.....	4
5.	REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE.....	5
6.	SISTEMA DI GESTIONE.....	7

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento rappresenta la sintesi dei risultati ottenuti da una serie di processi attraverso i quali Giotto Cooperativa Sociale ha attuato le proprie scelte, attività, conseguito risultati e gestito risorse in ottemperanza alla norma SA 8000.

Il presente Bilancio consente alle parti interessate di conoscere come l'azienda interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato in applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale, dimostrando attenzione e sensibilità nei confronti del contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera.

Questa è la prima edizione del documento e rappresenta il punto di partenza di un percorso che vedrà coinvolta la nostra organizzazione nei prossimi anni.

## 3. DESCRIZIONE COOPERATIVA

Giotto Cooperativa Sociale viene creata nel 1986 da alcuni giovani laureati e laureandi in Scienze agrarie e forestali dell'Università di Padova e si costituisce come impresa Sociale (cooperativa sociale ex l. 381/1991) nel 1994.

L'ambito lavorativo non poteva non essere quello degli studi universitari: progettazione, realizzazione e manutenzione di parchi e giardini.

L'attività inizia da una gara d'appalto per il recupero delle aree a verde della Casa di Reclusione di Padova, gara trasformata, su nostra proposta, in un corso di giardinaggio per 20 detenuti

- La Cooperativa negli anni ha potuto consolidare e incrementare molte attività svolte manutenzione e realizzazione del verde;
- servizi di pulizia,
- raccolta rifiuti e ambientali in genere;
- gestione di parcheggi a pagamento;
- servizi di custodia e attività
- ausiliarie presso sale, musei e teatri;
- call center e relativi servizi amministrativi;
- assemblaggi e servizi vari.

L'azienda, al fine di rispondere alle richieste del mercato e garantire una crescita della propria organizzazione coerentemente con i principi di qualità del servizio, sostenibilità ambientale e tutela della persona, ha implementato nel tempo e mantiene i seguenti sistemi di gestione:

- sistema di gestione per la qualità, in ottemperanza alla norma **ISO9001**
- sistema di gestione ambientale, in ottemperanza alla norma **ISO14001**
- sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori, in ottemperanza alla **ISO45001**
- sistema di gestione della responsabilità sociale, in ottemperanza allo **standard SA8000**

Nel corso del 2024 ha inoltre raggiunto la certificazione per la sicurezza delle informazioni

secondo lo standard **ISO 27001** (area contact center).

L'anno 2023 si è concluso positivamente, in linea con gli andamenti medi degli ultimi anni. La cooperativa nel 2023 oltre che aumentare il volume dei ricavi ha visto incrementare in modo considerevole anche il numero delle persone impiegate al lavoro.

Complessivamente la cooperativa, e in particolare nel settore del call center, ha saputo beneficiare del trend di crescita iniziato nel 2020, continuando ad investire nella formazione delle risorse umane.

Di rilievo anche il mantenimento di alcune iniziative a sostegno dei lavoratori come l'adozione di un piano di welfare aziendale che grazie a due importanti iniziative governative ha permesso un utilizzo più diffuso da parte dei beneficiari.

Giotto, come tutte le cooperative sociali oggi è chiamata ad una sfida importante che abbraccia molteplici temi: la necessità del cambiamento, la lotta alle disuguaglianze e alle nuove povertà, la transizione digitale e la sostenibilità ambientale. Tutti questi temi passano attraverso il coinvolgimento e l'affiancamento dei giovani in grado di comprendere maggiormente i nuovi linguaggi. Le cooperative sociali hanno bisogno di nuove competenze e della creatività e della capacità imprenditoriale di giovani in grado di cogliere i cambiamenti sociali già in atto.

#### **4. QUADRO NORMATIVO**

Il sistema di gestione della responsabilità sociale ha come elemento cardine l'ottemperanza a:

- Standard SA8000:2014
- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)
- Convenzione ILO 29 (Lavoro forzato)
- Convenzione ILO 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzione ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione)
- Convenzione ILO 111 (Discriminazione - impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale - norme minime)
- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali) Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)

- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore

## **5. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

Costituiscono requisiti di responsabilità sociale i seguenti punti:

1. Lavoro infantile
2. Lavoro forzato o obbligato
3. Salute e sicurezza
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione
6. Pratiche disciplinari
7. Orario di lavoro
8. Retribuzione
9. Sistema di gestione

I primi 8 requisiti trovano riscontro nei seguenti paragrafi, mentre il requisito 9 trova invece riscontro, all'interno del presente documento, nel capitolo 6 del presente documento.

### **5.1 Lavoro infantile**

La Cooperativa assume alle proprie dipendenze solo personale maggiorenne e adotta modalità definite per la verifica dell'identità e età del personale assunto, attraverso il controllo dei documenti di identità e degli altri eventuali documenti personali.

In ogni caso la Cooperativa, anche ove decidesse di impiegare lavoratori minori di età, rispetterà l'età minima di ammissione al lavoro prevista dalla legge, che non può essere inferiore all'età in cui cessa l'obbligo scolastico, e farà svolgere un'attività lavorativa che non esponga i minori a rischi di danno alla loro integrità psico-fisica.

Con i fornitori viene eseguita un'attività di vigilanza e monitoraggio finalizzata alla verifica dell'eventuale presenza di lavoratori minori.

## 5.2 Lavoro forzato o obbligato

La Cooperativa adotta procedure di assunzione definite, in linea con la normativa vigente e con la contrattazione collettiva di settore. La Cooperativa non presta denaro ai propri dipendenti, eccezion fatta per i casi previsti e disciplinati dalla legislazione vigente al fine di evitare ogni forma di legame e/o vincolo obbligato alla struttura.

Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori) riscontrasse la presenza di casi di lavoro forzato o obbligato, la funzione avente riscontrata la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

## 5.3 Salute e sicurezza

La Cooperativa adotta un sistema di gestione per la sicurezza nei luoghi di lavoro certificato secondo la norma ISO 45001, a garanzia del rispetto della legislazione vigente e delle regole che l'organizzazione si è data al suo interno.

Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori) riscontrasse il mancato rispetto degli obblighi di sicurezza, la funzione avente riscontrata la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

Il Datore di Lavoro, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza costituiscono il Comitato salute e sicurezza.

Il Comitato approva il Documento di Valutazione del Rischio aziendale e si riunisce almeno una volta all'anno secondo quanto previsto dall'art.35 del D.Lgs.81/2008.

Andamento negli anni degli infortuni:

Anno di riferimento	numero infortuni *(esclusi infortuni in itinere)
2015	7
2016	8
2017	12
2018	10
2019	18
2020	7
2021	7
2022	12
2023	11

#### Andamento mancati infortuni

Anno	Totale quasi incidenti/mancati infortuni
2018	25
2019	43
2020	25
2021	32
2022	31
2023	48

Dall'analisi degli eventi emerge che il fattore umano rappresenta sempre di più una delle cause principali degli infortuni e dei mancati infortuni.

Le aree in cui gli eventi sono più numerosi sono: area raccolta rifiuti e area manutenzione del verde.

La Direzione garantisce continua attività di controllo sulle attività svolte dai lavoratori e continua formazione: sopralluoghi di cantiere da parte dei dirigenti delegati, RSPP, interventi di formazione all'avvio di nuove commesse; formazione per nuovi preposti e aggiornamento/approfondimento rivolto ai preposti.

#### 5.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

La Cooperativa opera in relazione con le organizzazioni sindacali più rappresentative e con le RSA, condividendo le decisioni più rilevanti che impattano sull'organizzazione del lavoro.

La Cooperativa opera inoltre nel rispetto del CCNL Cooperative Sociali e, per i lavoratori del settore verde, del CCNL Operai Agricoli e del relativo Accordo Provinciale.

La Cooperativa non impedisce né limita in alcun modo l'iscrizione dei lavoratori alle organizzazioni sindacali.

Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori) riscontrasse il mancato rispetto della libertà di associazione, la funzione avente riscontrata la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

L'andamento delle iscrizioni ai sindacati non ha subito grandi variazioni nel corso dell'ultimo anno, il numero di iscritti al 31/12/2023 è 53

Sono presenti 4 rappresentanti sindacali aziendali grazie ai quali viene garantita a tutti i lavoratori la possibilità di partecipazione alla vita aziendale.

Non si sono verificati scioperi e gli RSA godono dei permessi sindacali.

La Direzione conferma la propria disponibilità a garantire collaborazione con le organizzazioni sindacali.

## 5.5 Discriminazione

La Cooperativa, così come definito all'interno del proprio Codice di Comportamento, garantisce che nessuno, in ambito lavorativo, possa subire ritorsioni, illeciti condizionamenti, disagi e discriminazioni.

Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori) riscontrasse la presenza di casi di discriminazione, la funzione avente riscontrata la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

Nel corso del 2023 non sono stati rilevate segnalazioni o reclami relativi a episodi di discriminazione. Non è stato quindi attuato nessun piano di rimedio

## 5.6 Pratiche disciplinari

Le pratiche disciplinari previste dall'organizzazione sono solo ed esclusivamente quelle previste e disciplinate dai CCNL applicati, dettagliate nel "Codice Disciplinare" consegnato e illustrato a tutti i lavoratori al momento dell'assunzione.

In ogni caso, l'organizzazione tratta tutto il personale con dignità e rispetto. Non utilizza o tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale e non permette trattamenti duri o inumani.

Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori) riscontrasse l'adozione di una o più pratiche disciplinari scorrette, la funzione riscontrante la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

Per l'anno 2023 si sono registrati 60 provvedimenti, le cause principali dei provvedimenti hanno riguardato la violazione delle disposizioni aziendali che devono essere adottate per il corretto svolgimento della mansione affidata.

## 5.7 Orario di lavoro

L'organizzazione opera in ottemperanza alle leggi vigenti, alla contrattazione collettiva e agli standard di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche. In particolare:

- la settimana lavorativa normale, esclusi gli straordinari, è quella stabilita dalla legge e non eccede comunque le 48 ore; generalmente la settimana lavorativa è di 5 giorni e solo per esigenze di servizio oggettive è prevista attività lavorativa per 6 giorni consecutivi;
- il 6° giorno lavorativo, così come l'orario straordinario e il lavoro in orario notturno sono soggetti ad una maggiorazione di retribuzione, così come previsto dal CCNL;
- il personale ricevere almeno 1 giorno libero dopo 6 giorni consecutivi di lavoro;
- tutto il lavoro straordinario è volontario e non supera i limiti di legge o stabiliti negli eventuali accordi aziendali.

L'azienda adotta misure di monitoraggio e controllo dei parametri sopra riportati al fine di vigilare sulla corretta gestione dell'orario di lavoro.

Ai Capi Servizio sono anche inoltrati riepiloghi mensili delle ferie e permessi dei vari dipendenti operanti in struttura, al fine di avviare ad una programmazione dei turni di lavoro/ferie coerente con le indicazioni sopra riportate.

La rilevazione dell'orario di lavoro avviene in modo eterogeneo in funzione del supporto

ottenuto del committente: in alcuni casi è previsto l'utilizzo di badge, in altri di timbratrici ed in altri di fogli firma. In tutti i casi l'elaborazione delle buste paga avviene all'interno della struttura Giotto cooperativa sociale, in sinergia con un consulente del lavoro esterno. Qualora, in occasione dell'attività di audit (interni e/o presso i fornitori), fossero riscontrati orari di lavoro non allineati alle regole definite, la funzione riscontrante la criticità ha l'obbligo di inoltrare immediata comunicazione al SPT.

#### Nome contratto

La nostra cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo con esclusione dei lavoratori impegnati nella manutenzione del verde per i quali si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro degli operai agricoli.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	% 29.16
156	
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	% 47.85
256	
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	% 7.48
40	
Dipendenti a tempo determinato e a part time	% 11.21
60	
Collaboratori continuative	% 3.36
18	
Lavoratori autonomi	% 0.75
4	
Altre tipologie di contratto	% 0.19
1	
<b>Totale</b>	
535.00	

## 5.8 Retribuzione

La retribuzione non è in nessun caso inferiore a quanto stabilito dai CCNL applicati.

Caso per caso, anche alla luce di specifiche richieste dei lavoratori, viene valutata la concessione di

ulteriori elementi (in forma di superminimi) per agevolare la qualità della vita dei lavoratori e delle loro famiglie. In ottemperanza a quanto previsto dal CCNL applicato, al lavoratore spetta la 13<sup>a</sup> e, nel caso del verde, la 14<sup>a</sup> mensilità.

Il pagamento del salario avviene il 12 di ogni mese.

La Direzione conferma di garantire a tutti i lavoratori che ne facciano richiesta, il supporto necessario per la lettura e comprensione della propria busta paga.

A tal proposito l'ufficio del personale, è aperto agli operatori dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

## 6. SISTEMA DI GESTIONE

### 6.1 Politica

In riferimento ai requisiti di responsabilità sociale la politica aziendale può essere così sintetizzata:

1. Lavoro infantile: l'azienda utilizza solo personale maggiorenne; qualora rilevasse la presenza di lavoro infantile, ha definito procedure documentate per garantire il rispetto della legge.
2. Lavoro forzato o obbligato: l'azienda disprezza ogni forma di lavoro forzato e obbligato
3. Salute e sicurezza: l'azienda opera attivamente per la salvaguardia della salute e sicurezza di ogni lavoratore, mettendo al centro di ogni decisione il benessere della persona
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: l'azienda garantisce la piena libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione: l'azienda garantisce il perseguire il pieno riconoscimento dell'uguaglianza fra le persone e, di conseguenza, disprezza ogni forma di discriminazione
6. Pratiche disciplinari: l'azienda tratta tutto il personale con dignità e rispetto. Non consente deve o tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale.
7. Orario di lavoro: l'azienda opera nel perimetro del contratto collettivo nazionale e non tollera deroghe alle regole in esso contenuto.
8. Retribuzione: l'azienda riconosce ad ogni lavoratore un "salario dignitoso", così come definito all'interno dello standard SA8000.
9. Sistema di gestione: l'azienda ha implementato un sistema di gestione come strumento di acquisizione della piena consapevolezza della responsabilità sociale che si vede riconosciuta; il sistema di gestione si basa sull'ottemperanza dello standard SA8000 ed in generale della legislazione vigente.

### 6.2 Social Performance Team

L'azienda ha costituito un Social Performance Team (SPT) al fine di vigilare sulla sistematica applicazione dei requisiti definiti nello standard SA8000. Il team include una rappresentanza equilibrata di:

- a) rappresentanti dei lavoratori SA8000;
- b) management;

La responsabilità della conformità allo Standard resta sempre e unicamente in capo al

Senior Management.

### 6.3 Identificazione e valutazione dei rischi

Il SPT ha attuato un processo di analisi per formalizzare la valutazione dei rischi con lo scopo di:

- per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard;
- per definire azioni per affrontare i rischi individuati.

La valutazione dei rischi sarà aggiornata ogni anno in funzione dei risultati ottenuti dall'attività o in caso di modifiche rilevanti che possono influire sulla valutazione stessa.

### 6.4 Monitoraggio

Il SPT monitora efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

- a) la conformità allo Standard;
- b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT;
- c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione e i requisiti dello Standard.

Tali attività sono poste in essere attraverso:

- a) audit interni;
- b) monitoraggio di indicatori di performance;
- c) riesame annuale del sistema di gestione.

#### 6.4.1 Audit interni

L'organizzazione ha adeguato le proprie attività allo standard SA8000 e conseguentemente si è attivata per eseguire l'attività di audit prevista. Gli audit sono pianificati con periodicità annuale.

I rilievi emersi nella conduzione degli audit sono stati gestiti, come previsto dalla procedura del Sistema integrato adottato dalla cooperativa.

In sede di riesame annuale viene inoltre definito un programma di audit a copertura di un campione significativo di unità locali per riscontrare il rispetto delle regole definite, anche attraverso indagini ed interviste al personale dipendente; le verifiche sono attuate in accordo alla programmazione effettuata ed i relativi riscontri prontamente gestiti e analizzati nel successivo riesame.

#### 6.4.2 Monitoraggio degli indicatori di performance

La Cooperativa per valutare periodicamente il proprio stato di conformità allo standard SA 8000, utilizza degli indicatori che vengono raccolti a conclusione di ogni semestre.

Per ogni indicatore, valutato il suo andamento, possono essere definiti possibili obiettivi di miglioramento da mettere in atto.

Seguono alcune considerazioni per gli indicatori monitorati:

### **Ore di straordinario**

La Cooperativa è consapevole che alcuni lavoratori del settore raccolta rifiuti, in alcuni periodi dell'anno svolgono molte ore di straordinario. Questo è dovuto a due fattori:

- Incremento attività di raccolta (periodo primavera - estate, il volume di attività aumenta in relazione alla raccolta dell'umido e delle biomasse).
- Continue sostituzioni per assenze dei colleghi (malattia)
- Forte turnover del personale che ha costretto l'organizzazione a sopperire ad una mancanza di operatori con un aumento delle ore lavorate.

### **Azioni messe in atto:**

Il lavoro straordinario viene effettuato in occasione di circostanze eccezionali.

Le ore di lavoro straordinario sono esclusivamente volontarie e ai lavoratori viene garantito il diritto di comprendere il metodo di calcolo per la retribuzione specifica di tali ore, che deve essere comunque maggiore rispetto alla normale retribuzione ottenuta per le ore di lavoro ordinario.

La Cooperativa il 10/06/2021 si è accordata con le organizzazioni sindacali per introdurre un sistema premiale che incentivi i lavoratori della raccolta rifiuti ad una maggiore presenza al lavoro. Con lo stesso accordo ha introdotto un sistema di banca ore derogatorio rispetto alla banca ore approvata con accordo regionale del 2015, tale da garantire un accantonamento orario sufficiente per coprire i mesi autunnali ed invernali, nei quali è previsto un calo del lavoro. Da ultimo, ha elevato il limite massimo delle ore di straordinario annuali da 100 a 150.

Il responsabile delle risorse umane monitora la situazione esaminando le situazioni più critiche sia nelle riunioni di direttivo che attraverso colloqui individuali con i singoli responsabili.

Per il contratto applicato nel settore verde, CCNL agricoltura il limite di straordinari è 300 ore/anno, mentre per tutti gli altri servizi ove si applica il CNL delle cooperative sociali il limite è 100 ore/anno, ad eccezione degli operatori del settore ambiente, per i quali da giugno del 2021 la cooperativa ha firmato l'accordo sindacale per l'introduzione della banca ore e il sistema premiale per incentivare i lavoratori della raccolta rifiuti ad una maggiore presenza al lavoro, aumentando a 150 ore/anno il limite degli straordinari.

### **Ferie godute / maturate**

I dati raccolti a chiusura del 2023, mostrano che permane per figure dirigenziali e tecnici di area un residuo ferie superiore a 200h

Per tutte le altre funzioni, la Direzione conferma la continua sorveglianza sui residui mensili e l'eventuale segnalazione di residui eccessivi sia attraverso colloqui con i responsabili sia attraverso la partecipazione alle riunioni di Direttivo; è ormai prassi consolidata da parte dei responsabili tecnici la corretta programmazione delle ferie e l'eventuale gestione di residui eccessivi.

### **Richiami ai lavoratori**

Dall'andamento di questo indicatore, emerge che il settore più interessato ai provvedimenti

disciplinari è quello della Raccolta rifiuti e contact center.

Le cause dei provvedimenti riguardano principalmente la violazione delle disposizioni aziendali che devono essere adottate per il corretto svolgimento della mansione affidata.

### **Salario dignitoso**

Per garantire il controllo sul livello salariale accettabile per i lavoratori è stato introdotto il MOD 08.3 "Living wage".

Dall'analisi dei dati delle buste paga emerge come i valori di contribuzione della cooperativa siano al di sopra degli importi calcolati con il MOD 08.3.

Sono stati analizzati i due contratti applicati in cooperativa: il contratto delle cooperative sociali e il contratto dell'agricoltura (applicato all'area della manutenzione del verde).

Per entrambi i contratti sono stati presi in considerazione i livelli più bassi:

- Livello A2 per contratto cooperative sociali
- Livello F per contratto agricoltura

Sono stati associati:

- Trattamento integrativo
- assistenza sanitaria integrativa
- welfare aziendale
- assegni familiari.

### **Lavoratori minori**

Ad oggi non sono presenti lavoratori minori. Verificata apposita sezione del DVR aziendale, nel caso dovesse presentarsi l'impiego di giovani lavoratori.

### **Iscrizioni ai sindacati dei lavoratori**

L'andamento delle iscrizioni ai sindacati non ha subito grandi variazioni tra i due quadrimestri monitorati. Il numero è di 53 iscritti alla data odierna.

### **Lavoratori stranieri e lavoratori di sesso femminile**

La cooperativa vede così distribuito l'organico al 31/12/2023

### **OCCUPATI SOCI E NON SOCI**

occupati soci maschi 35

occupati soci femmine 10

→ tot 45

occupati non soci maschi 216

**occupati non soci femmine 274**

**→ tot 490**

occupati soci fino ai 40 anni 5	occupati soci da 41 a 60 anni 33	occupati soci oltre 60 anni 7	
			<b>Totale</b> 45.00

occupati NON soci fino ai 40 anni 216	occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni 228	occupati NON soci oltre i 60 anni 46	
			<b>Totale</b> 490.00

Occupati soci con Laurea 17	Occupati soci con Scuola media superiore 14	Occupati soci con Scuola media inferiore 13	
Occupati soci con Scuola elementare 1	Occupati soci con Nessun titolo 0		<b>Totale</b> 45.00

Occupati NON soci con Laurea 87	Occupati NON soci con Scuola media superiore 291	Occupati NON soci con Scuola media inferiore 104	
Occupati NON soci con Scuola elementare 7	Occupati NON soci con Nessun titolo 1		<b>Totale</b> 490.00

Occupati soci con Nazionalità Italiana 44	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana 0	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea 1	
			<b>Totale</b> 45.00

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana 430	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana 28	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea 32	
			<b>Totale</b> 490.00

Volontari Svantaggiati Maschi 0	Volontari Svantaggiati Femmine 0	Volontari NON Svantaggiati Maschi 0	Volontari NON Svantaggiati Femmine 0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
Tirocinanti Svantaggiati Maschi 15	Tirocinanti Svantaggiati Femmine 2	Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi 2	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine 28
Totale svantaggiati 17.00		Totale non svantaggiati 30.00	

## Turnover

Il turnover maggiore si registra nell'area nella raccolta call center.

Per questo motivo la ricerca del personale avviene attraverso tutti i canali disponibili e nel corso del 2024 la cooperativa ha strutturato un ufficio recruiting.

## Analisi degli obiettivi precedentemente definiti e nuovi obiettivi

Nel corso della riunione di riesame del giugno 2023 erano stati definiti i seguenti obiettivi:

OBIETTIVO e AZIONE DA INTRAPRENDERE	Area o fase di attività	Origini <u>rischio</u>	Tempi per il raggiungimento	Responsabile dell'azione e risorse necessarie
Migliorare la percezione dei nuovi assunti verso l'organizzazione attraverso incontri di presentazione della storia della cooperativa. Presentare ad almeno il 90% dei nuovi assunti dell'anno 2023 dell'area contact la mission di Giotto Cooperativa (cod 133)	Contact center	Origini rischio REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: LAVORO OBBLIGATO Migliorare la percezione dei nuovi assunti verso l'organizzazione attraverso incontri di presentazione della realtà aziendale con esposizione dei principi su cui si fonda la cooperativa, storia e cultura aziendale, organigramma e ruoli svolti dalle funzioni.	31/03/2024  Step intermedio: settembre 2023	Presidente e vice-presidenti  Incontri di presentazione  ESITO POSITIVO  Gli incontri sono stati svolti e periodicamente riproposti per i nuovi inserimenti  Totali formati 221 nel 2023

<p>Monitorare il livello di gradimento rispetto all'applicazione del regolamento aziendale per la gestione dello smart working da parte degli operatori attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione</p>	<p>Contact center</p>	<p>Origini rischio REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: LAVORO OBBLIGATO</p> <p>Applicare lo strumento "questionario" per monitorare il livello di gradimento da parte degli operatori (in funzione dei parametri scelti dalla Direzione per garantire l'accesso al lavoro agile: indice di performance, numero massimo di gg a settimana....)</p>	<p>Chiusura 31/12/2023</p> <p>Step intermedio: 30/07/2023</p>	<p>Coordinatore di sistema</p> <p>Utilizzo di apposito questionario</p> <p>ESITO POSITIVO</p> <p>Il questionario è stato somministrato a chi usufruisce dello smart working. Sono stati raccolti 48 questionari</p> <p>Dall'analisi dei dati è emerso il gradimento dello smart soprattutto da parte di operatori in grado di gestire in autonomia le chiamate.</p> <p><i>"Maggior concentrazione nel lavoro (senza la confusione dell'ufficio lavorando in open space), risparmio notevole di carburante (minor costo a mio carico e minor impatto ambientale), un'ora guadagnata per gestire il mio tempo (calcolando il tragitto giornaliero casa lavoro/lavoro casa)"</i></p> <p>Rimane comunque la necessità di avere un confronto con i colleghi.</p>
<p>Garantire la formazione sicurezza prevista dall'Accordo Stato Regioni ai nuovi assunti entro i 60gg dall'inserimento lavorativo, utilizzando ove necessario/possibile piattaforma e-learning</p>	<p>Tutti i settori</p>	<p>Origini rischio REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: SALUTE E SICUREZZA</p>	<p>Chiusura 31/12/2023</p> <p>Step intermedio: continuo</p>	<p>Ufficio Formazione</p> <p>Monitoraggio scadenziario formazione target</p> <p>ESITO POSITIVO</p> <p>Monitoraggio continuo della formazione da erogare entro 60 giorni. Inoltre nell'ufficio formazione è stata inserita una nuova risorsa che si occupa del monitoraggio scadenze e attività di segreteria per gestione corsi interni ed esterni</p>
<p>Favorire e migliorare la gestione dei picchi di attività da parte dei TL e</p>	<p>Contact center</p>	<p>Origini COLLOQUI CON REFERENTI TL/TR</p>	<p>Chiusura 30/06/2024</p>	<p>Incontri di informazione/formazione</p>

<p>RT area contact center con l'applicazione di alcune tecniche da utilizzare per gestire lo stress, trasferite attraverso con incontri di formazione a cura dell'ufficio Sociale della Cooperativa.</p> <p>A seguire monitoraggio del livello di soddisfazione raggiunto dagli stessi a 6 mesi dall'incontro</p>		<p>/UFFICIO SOCIALE E RIUNIONI DI DIRETTIVO</p> <p>Tecniche per gestire lo stress nel rapporto con lavoratori (errori/personale svantaggiato/formazione continua/turnover/percezione di non equità per mancato riconoscimento delle capacità/competenze) in particolare nei momenti di maggior picco lavorativo.</p>	<p>Step intermedio: 31/12/2023</p>	<p>per l'area contact center coordinati dall'ufficio sociale in collaborazione con i responsabili di commessa e TL</p> <p>ESITO POSITIVO</p> <p>Registrati 2 incontri per gli operatori impegnati c/o l'unità locale Casa di Reclusione (18/04/2024 e 2/05/2024) e un terzo incontro in programma a luglio. Affrontato in particolare il tema legato al "luogo di lavoro". Tra settembre/ottobre Ufficio sociale effettuerà incontri per avere un feedback dagli operatori.</p>
<p>Ridurre la gravità di infortuni area raccolta rifiuti porta a porta Padova, attraverso attività di formazione con la ripresa delle procedure corrette di lavoro, unitamente all'analisi delle cause che hanno provocato gli infortuni. Monitoraggio dell'andamento degli infortuni nel corso del 2023</p>	<p>Raccolta rifiuti- area Padova- servizio porta a porta (committente APS)</p>	<p>Origini rischio REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: SALUTE E SICUREZZA</p> <p>Analisi infortuni</p>	<p>Chiusura 31/12/2023</p> <p>Step intermedio: non previsto</p>	<p>Incontri di informazione/formazione coordinati da RT e RSPP</p> <p>OBIETTIVO NON RAGGIUNTO</p> <p>Nel corso del 2023 si sono avuti 3 infortuni nella raccolta rifiuti, di cui 1 non riconosciuto. Il numero perciò è inferiore rispetto a quelli del 2022, ma si tratta comunque di 2 eventi che hanno provocato un'assenza al lavoro di 237 gg totali (causa: distrazione e non rispetto delle istruzioni impartite)</p>
<p>Migliorare il clima aziendale presente nell'area area raccolta rifiuti porta a porta Padova, attraverso incontri di gruppo coordinati dall'ufficio sociale in merito alla gestione dei conflitti nei rapporti con gli utenti e/o i colleghi.</p>	<p>Raccolta rifiuti- area Padova- servizio porta a porta (committente APS)</p>	<p>Origini rischio Analisi procedure disciplinari</p>	<p>Chiusura 31/12/2023</p> <p>Step intermedio: non previsto</p>	<p>Incontri di informazione/formazione coordinati da Ufficio Sociale</p> <p>OBIETTIVO NON RAGGIUNTO</p> <p>Gli incontri non sono stati svolti. La ridotta</p>

				disponibilità di personale, ha reso difficile staccare dal servizio i dipendenti
Garantire il non superamento dei limiti delle ore di straordinario, attraverso l'analisi delle estrazioni periodiche dal programma target con partecipazione a riunioni di direttivo da parte del responsabile risorse umane per evidenziare le situazioni di criticità.	Tutti i settori	REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: orario di lavoro	Chiusura 31/12/2023  Step intermedio: continuo attraverso riunioni di direttivo	Riunioni di Direttivo-Responsabile risorse umane  NON RAGGIUNTO PER L'AREA RACCOLTA RIFIUTI  La criticità legata al superamento in alcuni casi dei limiti di ore straordinarie rimane presente nel settore raccolta rifiuti porta a porta Padova, nonostante l'impegno di ricerca e selezione del personale attraverso canali diversi, anche con la creazione di un ufficio recruiting interno.
Garantire il godimento ferie da parte degli operatori nell'arco nell'anno attraverso l'analisi delle estrazioni periodiche dal programma target con partecipazione a riunioni di direttivo da parte del responsabile risorse umane far attuare il piano ferie al fine di ridurre almeno del 20% il monte ore delle ferie non godute, entro il 30/06/2023, per i lavoratori che non hanno goduto le ferie entro i 18 mesi dalla data di maturazione	Tutti i settori	REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: orario di lavoro	Chiusura 30/06/2023  Step intermedio: continuo attraverso riunioni di direttivo	Riunioni di Direttivo-Responsabile risorse umane  NON RAGGIUNTO  Rimangono presenti ancora delle situazioni da attenzionare, si tratta soprattutto dei responsabili di servizio, figure che sono presenti in cooperativa da molti anni, e che hanno un elevato accumulo di ferie non godute.  Responsabile Risorse Umane ha approvato e diffuso un regolamento che contiene le informazioni di trasparenza ai sensi del D.Lgs. 104/2022. Nello stesso documento è definita la modalità per il godimento di ferie e

<p>Garantire per l'anno 2023: la messa a disposizione di una somma complessiva di € 150.000 per servizi welfare. Sostegno secondo le seguenti fasce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prima fascia (RAL full time equivalente inferiore a 17.000 €): € 600/anno</li> <li>• seconda fascia (RAL full time equivalente tra 17.000 € e 22.000 €): € 400/anno.</li> </ul> <p>Contributo per matrimonio e nuovi nati: € 500. Contributo per funerali: € 1.000. Contributo per rinnovo CQC: € 400</p>	<p>Tutti i settori</p>	<p>REQUISITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE VALUTATO: retribuzione</p>	<p>Chiusura 31/12/2023</p> <p>Step intermedio: non presente</p>	<p>permessi.</p> <p>Riunioni di Direttivo-Responsabile risorse umane</p> <p>OBIETTIVO RAGGIUNTO</p> <p>Nel 2023 la cooperativa ha speso oltre € 140.000 per beni e servizi welfare a favore dei lavoratori.</p> <p>Beneficiari del piano: 256</p>
---	------------------------	--	---	---

La Direzione in occasione della riunione di riesame del 10/06/2024, ha espresso nuovi obiettivi, allegati al presente documento.

### 6.5 Coinvolgimento interno e comunicazione

#### **Comunicazione da GIOTTO COOPERATIVA SOCIALE ai dipendenti**

La comunicazione fra GIOTTO COOPERATIVA SOCIALE e parti interessate si concretizza in documenti specifici, redatti dal responsabile di gestione e:

- resi disponibili per la libera consultazione nelle varie unità locali;
- documenti destinati a specifici destinatari, ad essi consegnati dal responsabile del sistema di gestione.
- sito Internet

Eventuali comunicazioni destinate ad altre parti interessate sono redatte dal responsabile del sistema, rese disponibili e consegnate in copia previo richiesta esplicita.

#### **Comunicazione dai dipendenti alla GIOTTO COOPERATIVA SOCIALE**

Tutti coloro che rilevano un eventuale scostamento dello standard, dalla politica aziendale ed in generale dalle regole del sistema di gestione, devono inoltrare immediata comunicazione al Social Performance Team. Le segnalazioni possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

- a) direttamente a GIOTTO COOPERATIVA SOCIALE
  - mediante e-mail a [giotto@coopgiotto.com](mailto:giotto@coopgiotto.com)
  - mediante colloqui individuali;
  - mediante segnalazione scritta anche anonima nelle cassette "Segnalazioni SA8000", dislocate nelle diverse sedi aziendali.

Possono inoltre essere indirizzate:

- a) all'Ente di Certificazione CISE: Tel. +390543713314, email [info@lavoroetico.org](mailto:info@lavoroetico.org)
- b) ente di accreditamento SAI mediante e-mail a: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Il Social Performance Team, una volta ricevuta la segnalazione, avvia l'iter di accertamento dei fatti e/o situazioni documentate.

### 6.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Le segnalazioni pervenute attraverso la cassetta dei suggerimenti sono state inserite nel Registro delle Non Conformità come Segnalazioni / Osservazioni e trattate nelle riunioni del SPT

Nel corso del 2023 tutte le segnalazioni e/o reclami presenti nelle cassettole sono stati gestiti, attraverso riunioni del SPT.

Le risposte ai lavoratori possono essere trattate in forma scritta personale o con l'invio di circolari, se si è trattato di segnalazioni anonime.

### 6.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

L'organizzazione ha individuato le parti interessate al proprio progetto di allineamento e mantenimento della conformità allo standard SA8000 ed individuato efficaci misure per la comunicazione e condivisione di tematiche e/o progetto che possono così essere sintetizzate:

- **DIPENDENTI:** sono coinvolti tramite attività formative periodiche e condivisione dei risultati ottenuti dal sistema, sintetizzati annualmente nel Bilancio SA8000 presente sul sito aziendale.

- **FORNITORI:** sono coinvolti in occasione del processo di qualifica iniziale e/o controllo e monitoraggio periodico.

- **SINDACATI:** sono coinvolti attraverso l'inoltro di informazioni dedicate e condivisione periodica dei risultati ottenuti dal sistema, sintetizzati annualmente nel Bilancio SA8000 disponibile sul sito aziendale.

- **COMMITTENTI:** sono coinvolti attraverso l'inoltro di informazioni dedicate e condivisione periodica dei risultati ottenuti dal sistema, sintetizzati annualmente nel Bilancio SA8000 e disponibile sul sito aziendale.

- **ENTI INVIANTI A SOSTEGNO DELLA PERSONA:** sono coinvolti nella selezione, nella presa in carico e nell'avvio del percorso di inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e fragili, nonché in tutte le fasi del monitoraggio, atto a confermare o modificare tutti gli obiettivi presenti nel Piano individualizzato di ogni soggetto inserito.

L'organizzazione resta a completa disposizione delle parti interessate per qualsiasi necessità di chiarimento e/o condivisione di argomenti, obiettivi e/o progetti di crescita comuni.

Le modalità per comunicare con l'organizzazione sono le stesse indicate al personale dipendente, riassunte nel precedente paragrafo 6.5. Qualsiasi segnalazione è fonte di crescita per la nostra struttura ed auspichiamo un contributo costruttivo da tutte le parti interessate.

In sede di riesame annuale del sistema, l'identificazione e modalità di coinvolgimento delle parti interessate sono rivalutate per attestarne l'adeguatezza.

#### **6.8 Azioni correttive e preventive**

L'organizzazione garantisce la raccolta delle azioni correttive e preventive inerenti alle tematiche riportate nello standard.

L'organizzazione ha definito ed attuato le azioni necessarie per risolvere i rilievi emersi nel corso delle verifiche di mantenimento.

La Direzione conferma di mantenere registrazioni adeguate e precise per garantire l'analisi delle non conformità e le relative azioni correttive.

#### **6.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)**

L'organizzazione ha iniziato il percorso di sensibilizzazione del personale sulle tematiche affrontate dalla SA8000. Nel corso del 2023 sono state pianificate ed eseguite sessioni formative rivolte a tutto il personale. L'efficacia delle stesse è valutata in sede di formazione attraverso la compilazione di test di verifica e valutata in occasione dell'attività di audit. La formazione proseguirà nel 2024 con particolare attenzione rivolta ai nuovi assunti.

#### **6.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori**

L'organizzazione applica la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori/subappaltatori.

La cooperativa all'avvio del rapporto commerciale comunica al fornitore l'Informativa SA8000 e richiede evidenza al fornitore dell'impegno al rispetto dei principi espressi nella stessa. Per ogni fornitore l'organizzazione effettua la valutazione del rischio, mettendo in atto delle specifiche azioni in funzione del livello emerso.

La valutazione annuale dei fornitori sensibili allo standard SA 8000 è stata eseguita nel corso del mese di maggio.