



**2023**

# **REPORT SA8000**

# INDICE

<b>1. LAVORO INFANTILE</b>	<b>3</b>
<b>2. LAVORO OBBLIGATO</b>	<b>5</b>
PRESTITI E ACCONTI DI STIPENDIO	6
ANTICIPO DEL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO (TFR)	7
<b>3. SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>8</b>
SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA	8
SORVEGLIANZA SANITARIA	9
PREVENZIONE E GESTIONE DEGLI INFORTUNI	10
RIUNIONI E KPI	12
OBIETTIVI	12
FORMAZIONE	12
PIANIFICAZIONE E AGGIORNAMENTO	12
PIATTAFORMA E-LEARNING	13
SUPPORTO E COINVOLGIMENTO FORMATIVO	13
OBIETTIVI E MONITORAGGIO	14
GESTIONE DELLA FORMAZIONE	15
ADDESTRAMENTO TECNICO-OPERATIVO	16
BENEFICI DEL SISTEMA DI DELEGHE	17
<b>4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE</b>	<b>18</b>
<b>5. DISCRIMINAZIONE</b>	<b>20</b>
MATERIALI DI COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	20
TRASPARENZA NELLE SELEZIONI	20
ACCESSO AI PIANI WELFARE	21
POLITICA SULLA DIVERSITÀ E INCLUSIONE (D&I MANAGEMENT)	22
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE	24
<b>6. PRATICHE DISCIPLINARI</b>	<b>27</b>
CONTESTAZIONE	28
MOTIVI DI CONTESTAZIONE DISCIPLINARE	29
<b>7. ORARIO DI LAVORO</b>	<b>30</b>
PROGRAMMAZIONE FERIE E PERMESSI	31

<b>8. RETRIBUZIONE</b>	<b>32</b>
CONFORMITÀ E TRASPARENZA DELLE BUSTE PAGA	32
SEGNALAZIONI E CHIARIMENTI SULLE BUSTE PAGA	33
<b>9. SISTEMA DI GESTIONE</b>	<b>34</b>
POLITICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	34
SOCIAL PERFORMANCE TEAM	35
COINVOLGIMENTO E COMUNICAZIONE	35
SEGNALAZIONE E RECLAMI	35
VERIFICA DEGLI EPISODI	36
GESTIONE DEGLI EPISODI	36
MONITORAGGIO	36
COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE	37
AZIONI CORRETTIVE E RIMEDI	37
SELEZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI	37
CRITERI DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI	38
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE CONTINUATIVA	38
INTEGRAZIONE DEI PRINCIPI SA8000 NELLA CATENA DI FORNITURA	39
VALUTAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ DEI FORNITORI	39
PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI	39
<b>10. SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI</b>	<b>40</b>
INIZIATIVE DI SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ	40
VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLE INIZIATIVE	40



## 1. LAVORO INFANTILE

L'Operosa Spa Società Benefit non ricorre all'utilizzo di lavoro infantile, escludendo categoricamente l'assunzione di minori. L'azienda si impegna a rispettare i principi dello Standard SA8000, assicurando che tutte le procedure interne, inclusi i processi di assunzione, siano svolte in maniera etica e trasparente. Le procedure di selezione e reclutamento prevedono che ogni candidato debba fornire una serie di documenti che attestino la sua idoneità al lavoro, inclusa la maggiore età, prima di essere assunto. L'ufficio HR svolge tutte le verifiche necessarie ed esamina il possesso dei requisiti per garantire la conformità alle normative vigenti. L'azienda può ricorrere a progetti di formazione per stagisti o tirocinanti formativi in ambito scolastico, sottoscrivendo in tal caso

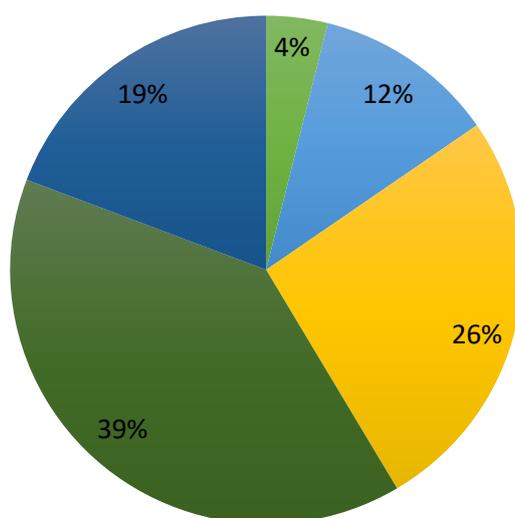
la contrattualistica con gli istituti scolastici o formativi, regolando la loro permanenza in azienda. Per garantire l'applicazione dei principi etici lungo tutta la filiera, L'Operosa Spa Società Benefit ha istituito un albo fornitori, dove ogni fornitore è vincolato ad accedere alla sezione dedicata alla politica SA8000. Come requisito fondamentale, ai fornitori viene richiesto di presentare la certificazione SA8000. In caso di assenza della certificazione, i fornitori sono tenuti a prendere visione della Politica di Responsabilità Sociale dell'Azienda e ad impegnarsi formalmente ad adeguarsi ai principi in essa contenuti. Questa politica mira a sensibilizzare i fornitori sull'importanza della responsabilità sociale e a garantire che essi si impegnino a non ricorrere al lavoro minorile.

## ELENCO ORGANICO AL 31/12/2023 PER FASCIA D'ETÀ

MANSIONE	MENO 19 ANNI	DI DA 19 A 30	DA 31 A 40	DA 41 A 50	DA 51 A 60	OVER 60	TOTALE
APPRENDISTA	0	0	0	0	0	0	0
DIRIGENTE	0	0	0	0	0	0	0
COMPONENTI CDA	0	0	1	1	1	2	5
IMPIEGATO	0	6	36	62	62	17	183
OPERAIO	0	115	329	767	1.182	593	2.986
QUADRO	0	0	0	0	4	1	5
STAGISTA	0	2	0	0	0	0	2
TOTALE	-	123	366	830	1.250	612	3.181
%	-	3,87%	11,50%	26,10%	39,30%	19,24%	100%

### Elenco organico al 31/12/2023 per fascia di età

■ Da 19 a 30   
 ■ Da 31 a 40   
 ■ Da 41 a 50   
 ■ Da 51 a 60   
 ■ Over 60





## 2. LAVORO OBBLIGATO

Tutti i lavoratori prestano la loro opera volontariamente in quanto L'Operosa Spa Società Benefit non attua comportamenti che costringono i dipendenti al lavoro obbligato. In fase di assunzione e/o passaggi di appalto, l'azienda applica i contratti nazionali di riferimento, avviando tutte le procedure in conformità con la normativa vigente, compresa la partecipazione alle trattative ai tavoli con le OO.SS. In generale, l'azienda si impegna a rispettare gli aspetti contrattuali che regolano il rapporto di lavoro secondo le norme previste dalla legge vigente. 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. Il contratto dettaglia chiaramente i termini e le condizioni di lavoro, inclusi gli orari, la retribuzione, i diritti e i doveri del dipendente e non differisce da quello attuato. Inoltre, nella lettera, il dipendente viene informato dei canali disponibile per prendere visione del codice etico aziendale, che include la Politica di Responsabilità Sociale conforme ai principi dello Standard SA8000, con le informazioni dettagliate dei canali disponibili per segnalare eventuali violazioni.

## NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTI

CCNL	RISORSE
METALMECCANICA E INDUSTRIA	34
EDILIZIA	16
MULTISERVIZI	2.690
AGRICOLTURA E COOPERATIVE	33
COOPERATIVE SOCIALI	4
ATTIVITÀ FERROVIARIE	397
STAGISTI	2
ALTRO (AMMINISTRATORI)	5
TOTALE	3.181

### Prestiti e Acconti di Stipendio

L'Operosa Spa Società Benefit non concede prestiti ai propri dipendenti poiché questo non rientra nella mission aziendale. Tuttavia, per assicurare che i dipendenti abbiano la possibilità di gestire le necessità senza compromettere la loro stabilità economica,

l'azienda concede l'anticipo sullo stipendio ai dipendenti che ne fanno richiesta.

Nello specifico l'anticipo è stabilito nei seguenti valori:

- 250€ per le richieste saltuarie
- 500€ per le richieste fisse

## NUMERO TOTALE RICHIESTE

AZIENDA	N. DIPENDENTI	IMPORTO TOTALE
L'OPEROSA SPA	174	€356.122,22



## Anticipo del Trattamento di Fine Rapporto (TFR)

L'Operosa Spa Società Benefit concede la possibilità di erogare un anticipo del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) ai dipendenti che ne fanno richiesta. La procedura consente al lavoratore di ottenere una parte della somma spettante prima della cessazione effettiva del rapporto di lavoro. Il Consiglio di Amministrazione delibera l'anticipazione nel caso in cui la richiesta sia conforme a tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente. Per richiedere l'anticipo del TFR il lavoratore deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Aver maturato almeno 8 anni di servizio presso lo stesso datore di lavoro.
- Non avere in corso contratti di finanziamento con trattenuta del quinto dello stipendio.

L'anticipo del TFR non può superare il 70% del TFR maturato al momento della richiesta e può essere richiesto per motivi personali o familiari tra cui:

- Acquisto della prima casa
- Spese sanitarie
- Istruzione dei figli

Eventuali altre motivazioni, dovranno essere valutate in base alla rilevanza.

Per accedere al TFR maturato, il lavoratore deve presentare una richiesta formale, indirizzata al Consiglio di Amministrazione specificando l'importo e il motivo della richiesta di anticipo, allegando la documentazione che ne giustifichi la spesa.

Spetta al Consiglio di Amministrazione di valutare la regolarità della richiesta e, se accettata, procederà con l'erogazione dell'anticipo. L'anticipo verrà erogato nella prima busta paga utile e rendicontato nel relativo cedolino di competenza. L'importo relativo all'anticipazione del TFR verrà decurtato dal totale spettante al momento della cessazione del rapporto di lavoro.

### NUMERO DI PERSONE CHE HANNO RICEVUTO ANTICIPI DEL TFR E IMPORTO TOTALE COMPLESSIVO

N. RICHIESTE	IMPORTO LORDO	IMPORTO NETTO	MOTIVAZIONE
4	€39.578,02	€32.047,99	1^CASA
6	€38.592,81	€31.955,18	SPESE MEDICHE
10	€78.170,83	€64.003,17	TOTALE



### 3. SALUTE E SICUREZZA

L'Operosa Spa Società Benefit si impegna a garantire la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti attraverso una serie di misure e iniziative strutturate.

#### **Sistema di Gestione della Sicurezza**

L'azienda ha adottato un sistema di gestione per la sicurezza sui luoghi di lavoro certificato secondo lo standard internazionale ISO 45001, in conformità con quanto previsto dall'Art. 30 del Decreto Legislativo 81/08. Tutte le attività gestite in capo alla sicurezza, sono strutturate e programmate affinché vengano garantiti i più alti standard di sicurezza, prevenzione degli infortuni e tutela della salute dei lavoratori.

**Audit e Controlli:** Per conseguire gli obiettivi fissati in termine di Prevenzione e Protezione della Salute e Sicurezza dei lavoratori, e in nonché di riduzione del verificarsi di episodi di infortunio e malattia professionale, vengono effettuati audit interni, sopralluoghi dei medici competenti e controlli svolti da preposti e dirigenti per la sicurezza, che includono formazione, informazione, addestramento del personale e aggiornamenti della valutazione del rischio.

## Sorveglianza Sanitaria

**Visite Mediche:** Per quanto concerne la sorveglianza sanitaria, l'Ufficio Risorse Umane è responsabile della gestione delle visite mediche obbligatorie per i dipendenti. L'Azienda ha attivato una rete di medici competenti distribuiti su tutto il territorio, per assicurare che tutti i dipendenti siano sottoposti a visita medica e avere l' idoneità allo svolgimento delle proprie mansioni.

**Monitoraggio e Miglioramento:** L'Ufficio HR si impegna a garantire un monitoraggio costante del rispetto delle scadenze legate

alla sorveglianza sanitaria, con l'obiettivo di ridurre i tempi tra la scadenza delle visite e la loro effettuazione. L'azienda lavora continuamente per migliorare la presenza e l'efficacia del servizio di medicina del lavoro, assicurando una risposta rapida e precisa alle esigenze dei lavoratori. L'Ufficio HR, inoltre, mantiene un dialogo attivo con il personale per identificare e attuare miglioramenti che possano incrementare la qualità del servizio e la soddisfazione dei dipendenti.



ESAME	VISITE FEMMINE	VISITE MASCHI
AUDIOMETRIA	1	47
AUDIT C	0	60
ELETTROCARDIOGRAMMA	4	59
ESAME ERGOVISION	20	19
ESAME URINE COMPLETO	30	123
MARKERS HAV - HBV	32	19
PRELIEVO DEL SANGUE	31	121
RETICOLOCITI	0	30
SCREENING SOSTANZE PSICOTROPE (DRUG TEST)	0	30
SPIROMETRIA BASALE	829	476
VACCINAZIONE ANTIEPATITE B	37	19
VACCINAZIONE ANTITETANICA	0	38
VISITA DI IDONEITÀ	0	1
VISITA MEDICA	1.278	783
VISITA OTORINOLARINGOIATRA	0	1

## Prevenzione e Gestione degli Infortuni

**Analisi degli Infortuni:** Gli infortuni, con particolare attenzione a quelli con prognosi superiore ai 30 giorni, sono analizzati dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) con il coinvolgimento dei Responsabili di Area, capicommissa e preposti, oltre che delle altre

funzioni aziendali e con il supporto di consulenti esterni.

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

## STATISTICA INFORTUNI (INCIDENTI STRADALI ESCLUSI)

	2021	2022	2023
N. INFORTUNI (≤ 3 GG. DI ASS.)	6	14	13
N. GIORNI INFORTUNI (≤ 3 GG. DI ASS.)	9	21	9
N. INFORTUNI (> 3 GG. DI ASS.)	69	74	102
N. GIORNI INFORTUNI (> 3 GG. DI ASS.)	2100	2662	3080
N. ORE LAVORATE	2.110.834	2.625.980	3.375.812
N. MEDIO LAVORATORI	1694	2332	2875
INDICE DI INCIDENZA	4,07	3,17	3,55
INDICE DI FREQUENZA	32.69	28.18	30.21
INDICE DI GRAVITÀ	0,99	1,01	0,91

## INFORTUNI SUL LAVORO (ESPRESSI IN GIORNI DI ASSENZA PER INABILITÀ TEMPORANEA)

NATURA DELLA LESIONE	2021	2022	2023
FRATTURA	342	990	1.150
FERITA, IRRITAZIONE	284	179	77
TRAUMI MULTIPLI	-	-	-
DISTORSIONE, LUSSAZIONE, DISTRAZIONE	617	640	642
CONTUSIONE	567	1.369	1.150
TRAUMA DA SFORZO	-	-	-
ABRASIONE	152	-	-
SCONOSCIUTO/NON SPECIFICATO	188	24	-
MALATTIA INFETTIVA	190	-	-
TRAUMA DA SCHIACCIAMENTO	-	-	-
LESIONE DA AGENTE CHIMICO	-	30	-
TRAUMA, STIRAMENTO, LESIONE TENDINEA	-	1	-
PUNTURA DI AGO	-	-	-
TOTALE	2.109	2.683	3.091

## Riunioni e KPI

**Riunioni della Sicurezza:** Oltre alla riunione annuale della Sicurezza, periodicamente si svolgono riunioni della Sicurezza con gli RSPP, il medico competente e la direzione. Durante queste riunioni vengono analizzati i dati relativi ai seguenti KPI (indicatori di prestazione chiave):

- Numero di infortuni.
- Giorni medi di assenza per infortunio.
- IFI (Indice di Frequenza Infortunistica).
- IGI (Indice di Gravità Infortuni).

## Obiettivi

**Miglioramento Continuo:** Contribuire a migliorare nel tempo i livelli di salute e sicurezza sul lavoro mediante la valutazione periodica dei rischi specifici.

**Riduzione dei Costi:** Ridurre i costi complessivi derivanti da infortuni e incidenti.

**Aumento dell'Efficienza:** Aumentare l'efficienza delle prestazioni valutando complessivamente i processi di erogazione dei servizi in termini di qualità, ambiente e sicurezza.

## Formazione

L'Operosa Spa Società Benefit è impegnata nella formazione continua dei propri dipendenti per garantire competenze aggiornate e sicurezza sul lavoro.

### Pianificazione e Aggiornamento

La gestione della formazione del personale dipendente è affidata all'Ufficio Sicurezza, che ha il compito di pianificare e organizzare i corsi della sicurezza, sia in aula che in modalità e-learning, in base alle reali esigenze legate all'attività svolta, alla tipologia delle mansioni e al campo di applicazione. Dopo aver condotto una valutazione del rischio specifica per ciascuna tipologia di attività all'interno dell'azienda, in stretta collaborazione con la Direzione di Produzione e le figure apicali, l'Ufficio Sicurezza avvia i corsi di formazione e aggiornamento per la tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, con particolare attenzione al personale impegnato negli

appalti di nuova acquisizione. Per quanto riguarda gli appalti gestiti dall'azienda, la formazione "On the Job" è affidata ai preposti, che conducono sessioni di formazione pratica direttamente sul posto di lavoro. Questo approccio garantisce che i dipendenti acquisiscano competenze specifiche e pratiche, direttamente legate alle mansioni che devono svolgere, assicurando un apprendimento efficace e immediatamente applicabile. In tutte le filiali dell'azienda sono stati organizzati corsi di formazione e aggiornamento specificamente rivolti ai preposti, con l'obiettivo di potenziare le loro competenze e la loro capacità di gestione

delle attività operative. Questi corsi hanno trattato una serie di tematiche cruciali per il ruolo, tra cui l'analisi del trend infortunistico, che permette ai preposti di comprendere e prevenire i rischi più comuni associati alle attività lavorative. Inoltre, è stata posta particolare attenzione alla gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), assicurando che i preposti siano in grado di verificare il corretto utilizzo e la conformità dei DPI da parte dei dipendenti.

## **Piattaforma E-Learning**

Nel 2020, l'azienda ha implementato una piattaforma di e-learning per tutti i corsi obbligatori, ottimizzando l'accesso alla formazione per il nostro personale. Questa soluzione ha reso la partecipazione ai corsi più flessibile e accessibile, consentendo ai dipendenti di completare le loro sessioni formative in base ai propri tempi e alle proprie esigenze. La piattaforma non solo semplifica la gestione e la partecipazione ai corsi, ma offre

Un ulteriore focus è stato dedicato alla gestione dei giudizi di idoneità, fornendo ai preposti gli strumenti necessari per interpretare e applicare correttamente i giudizi emessi dal medico competente, in modo da garantire che ogni lavoratore operi in condizioni di sicurezza e nel rispetto delle proprie capacità fisiche. Tali interventi formativi sono parte integrante della strategia aziendale volta a migliorare la sicurezza sul lavoro e a garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutti i dipendenti.

anche strumenti avanzati per il monitoraggio e la verifica delle attività formative effettivamente completate. Questo approccio digitale ha migliorato significativamente l'efficacia della formazione, garantendo che ogni dipendente possa accedere ai contenuti necessari per il suo sviluppo professionale e per il rispetto delle normative aziendali in modo più efficiente.

## **Supporto e Coinvolgimento Formativo**

I Responsabili operativi di filiale supportano la formazione e l'addestramento e si assicurano che il personale riceva una formazione pratica e contestualizzata, facilitando così una rapida integrazione nei processi lavorativi specifici di ciascun sito. Il loro compito include la guida nella fase di onboarding, la supervisione dei primi incarichi e l'assistenza continua, garantendo che le procedure aziendali e le best practices siano comprese e applicate correttamente dal personale operativo di appalto. Nel personale operativo di appalto

vengono individuate figure con elevata esperienza nel settore, incaricate dell'addestramento tecnico-operativo dei colleghi neoassunti per trasferire competenze specialistiche e conoscenze approfondite riguardanti le specifiche tecniche e operative per l'esecuzione delle attività previste dal contratto. La loro esperienza pratica consente di offrire una formazione altamente qualificata e mirata, che risponde alle esigenze del cliente.

## Obiettivi e Monitoraggio

L'azienda si impegna a ottimizzare la gestione dei corsi di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di ridurre i tempi tra la scadenza prevista e l'effettiva partecipazione ai corsi. Questa iniziativa è fondamentale per garantire che tutti i dipendenti siano costantemente aggiornati e conformi alle normative vigenti, minimizzando i rischi associati a una formazione non tempestiva. Per raggiungere questo obiettivo, l'azienda adotta un approccio proattivo e sistematico:

scadenza della formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul 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.

**Pianificazione Anticipata:** La pianificazione dei corsi di formazione viene effettuata con largo anticipo rispetto alle scadenze. Vengono fissate date e orari per le sessioni formative in modo da garantire che tutti i dipendenti possano completare i corsi in tempo utile, evitando ritardi e sovraccarichi.

**Monitoraggio e Analisi delle Scadenze:** L'ufficio sicurezza implementa un sistema di monitoraggio continuo delle scadenze per i corsi di formazione obbligatori. Questo sistema tiene traccia delle date di scadenza e identifica tempestivamente i casi in cui le scadenze non vengono rispettate, permettendo di intervenire prontamente per organizzare le sessioni formative necessarie.

### **Interventi Correttivi e Miglioramenti:**

Quando vengono individuati casi di ritardo nella formazione, l'azienda analizza le cause e implementa interventi correttivi per evitare il ripetersi del problema. Questo può includere la revisione dei processi di registrazione, l'ottimizzazione della pianificazione dei corsi, o la formazione aggiuntiva per i responsabili di filiale e di appalto. Ogni anno, viene effettuata una revisione dettagliata dei risultati ottenuti, con l'intento di identificare aree di miglioramento e di implementare strategie per accelerare ulteriormente i tempi di formazione.

**Verifica dell'Efficacia:** La verifica dell'efficacia della formazione viene effettuata attraverso:

- **Test di Fine Corso:** Somministrazione di un test al termine del corso di formazione.
- **Domande durante l'E-Learning:** Domande proposte durante la formazione e-learning.
- **Prove Pratiche:** Esecuzione di prove pratiche per valutare le competenze acquisite.
- **Feedback Immediato:** Fornitura di un ritorno immediato al discente sull'esito del test per chiarire eventuali aspetti non adeguatamente recepiti.
- **Verifiche Interne:** Attività di verifica interne come interviste al personale e osservazione delle attività lavorative.

## Gestione della Formazione

L'Ufficio Sicurezza è responsabile della pianificazione e dell'implementazione delle attività di formazione aziendale, garantendo che il personale riceva le competenze e le conoscenze necessarie per operare in sicurezza e con efficienza. Questo processo è articolato in diverse fasi chiave:

### **Analisi e Valutazione dei Bisogni Formativi:**

La prima fase prevede una dettagliata analisi dei bisogni formativi, che consiste nella valutazione delle competenze richieste per ciascun ruolo e nell'identificazione delle

### **Progettazione delle Attività di Formazione:**

Sulla base dei bisogni identificati, l'ufficio sicurezza, in collaborazione con la Direzione Operativa, progetta le attività formative. Questa fase include la definizione degli obiettivi formativi, la selezione dei metodi

### **Coordinamento delle Attività di Formazione:**

Una volta progettate, le attività formative vengono coordinate dall'ufficio sicurezza. Questo include l'organizzazione dei corsi, la gestione delle risorse necessarie (come formatori e spazi), e la pianificazione dei tempi di formazione per minimizzare l'impatto sulle operazioni aziendali. Il coordinamento assicura che le sessioni formative si svolgano senza intoppi e che tutte le parti coinvolte siano informate e preparate.

lacune nella formazione esistente. Questo passo è essenziale per allineare le attività formative alle esigenze reali dell'azienda e per rispondere alle normative di sicurezza e agli standard di qualità.

didattici più appropriati (come corsi in aula, e-learning, formazione pratica), e la creazione di materiali didattici adeguati. La progettazione è orientata a garantire che le attività formative siano efficaci e rispondano alle specifiche esigenze operative e di sicurezza dell'azienda.

**Monitoraggio e Verifica:** L'ultima fase prevede un attento monitoraggio e verifica delle attività formative. Questo processo include la raccolta di feedback dai partecipanti, la valutazione dell'efficacia della formazione attraverso test e osservazioni sul campo, e la revisione dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati. Il monitoraggio continuo consente di identificare aree di miglioramento e di apportare eventuali modifiche necessarie per ottimizzare i programmi formativi e garantire il massimo beneficio per il personale e per l'azienda.

## TABELLE DI FORMAZIONE

ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER SOTTOTEMATICA (N.)	N. PARTECIPANTI	N. ORE EROGATE
SALUTE E SICUREZZA	1.683	8.499
COMPLIANCE	9	18
MODELLO 231	0	0
PRIVACY E GDPR	0	0
TECNICA DI STAFF	55	2.420
COMPETENZE TRASVERSALI	67	692
NORMATIVA AMBIENTALE	0	0
RIFIUTI	41	216
CAM	0	0
CERTIFICAZIONE EU ECOLABEL	0	0
SA8000	256	336
PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE	0	0
BENESSERE DEI DIPENDENTI	0	0
METODOLOGIE DI LAVORO	540	2.393
<b>TOTALE</b>	<b>2.651</b>	<b>14.574</b>

### Addestramento Tecnico-Operativo

Un addestramento tecnico-operativo efficace serve a garantire che i collaboratori acquisiscano le competenze necessarie per svolgere il proprio lavoro in maniera efficace e sicura. L'azienda ha previsto un addestramento che si concentra sul trasferimento di conoscenze tecniche e abilità pratiche ed è rivolto a diverse categorie di collaboratori:

**Neoassunti:** Il programma di addestramento tecnico-operativo è un'estensione del corso di formazione in aula, fornendo supporto pratico e continuativo ai nuovi assunti.

**Collaboratori Trasferiti:** Coloro che vengono trasferiti a un nuovo incarico all'interno dell'azienda ricevono un addestramento

specifico per acquisire le competenze necessarie al nuovo ruolo.

**Attività Particolari:** Collaboratori che devono svolgere attività particolari, come il lavoro in quota, ricevono un addestramento mirato per garantire sicurezza e competenza.

## Benefici del Sistema di Deleghe

Attraverso il sistema di deleghe strutturato e integrato all'interno dell'organizzazione, l'Azienda ha implementato questa misura con l'obiettivo di ottimizzare la gestione della sicurezza sul lavoro e migliorare l'efficienza operativa in tutti i settori dell'organizzazione. Una scelta che nasce dalla consapevolezza che una struttura organizzativa ben definita, con

ruoli e responsabilità chiaramente assegnati, che non solo rafforza la capacità dell'azienda di rispondere in modo rapido ed efficace alle esigenze quotidiane, ma promuove anche una cultura aziendale incentrata sulla prevenzione, sulla protezione e sul miglioramento continuo.





## 4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE

L'Operosa Spa Società Benefit adotta una politica di non interferenza nelle elezioni dei rappresentanti dei lavoratori e nelle attività sindacali. Non proponiamo né avviamo elezioni per i rappresentanti dei lavoratori, né esercitiamo influenze esterne sui processi di elezione o sulle decisioni relative alla

rappresentanza sindacale. Questa postura neutrale assicura che le scelte dei dipendenti riguardo alla rappresentanza e alla contrattazione collettiva siano libere e autonome, basate esclusivamente sulle loro preferenze e necessità.

Al 31 dicembre 2023, l'Azienda conta un totale di circa **3181** dipendenti, di cui **1731** sono iscritti alle Organizzazioni Sindacali (OO.SS.). La distribuzione degli iscritti è rappresentata nella seguente tabella:

## DISTRIBUZIONE DEGLI ISCRITTI ALLE OO.SS

DESCRIZIONE	PERCENTUALE
NON ISCRITTI	45,57%
CGIL	21,54%
CISL	16,54%
UIL	7,17%
ALTRI	9,18%

L'Operosa Spa Società Benefit considera fondamentale il rispetto dei diritti sindacali e alla promozione di un ambiente di lavoro collaborativo dove ognuno è libero di esprimere le proprie opinioni. L'organizzazione è impegnata a garantire che tutti i dipendenti possano esercitare liberamente il loro diritto di associazione,

senza timori di discriminazioni o ritorsioni. Questo impegno si riflette nelle pratiche quotidiane e nelle politiche aziendali adottate. Nei luoghi di lavoro sono presenti bacheche a disposizione delle OO.SS. per le comunicazioni inerenti le attività delle stesse organizzazioni e per gli avvisi ai lavoratori.





## 5. DISCRIMINAZIONE

L'Operosa Spa Società Benefit si impegna fermamente a garantire pari opportunità e trattamento a tutti i lavoratori, non ammettendo alcuna forma di discriminazione di qualsiasi espressione. Nel 2023, non si sono verificati casi di discriminazione all'interno dell'azienda.

### Materiali di Comunicazione e Formazione

L'Azienda si assicura che tutte le offerte e gli annunci di lavoro, i manuali, gli opuscoli, il materiale per la formazione, le relazioni, le

procedure, le istruzioni di lavoro e altri materiali di comunicazione siano privi di contenuti discriminatori.

### Trasparenza nelle Selezioni

L'Operosa Spa Società Benefit si impegna a garantire che tutti i dipendenti, così come i potenziali candidati, abbiano pari opportunità nel candidarsi e nell'essere presi in considerazione per qualsiasi posizione o mansione all'interno dell'organizzazione. L'impegno assunto si traduce in una politica aziendale di inclusione e meritocrazia, che assicura un trattamento equo e imparziale a

ogni fase del percorso professionale, dalla selezione iniziale fino allo sviluppo e alla crescita all'interno dell'azienda. Tutti i processi garantiscono che ogni dipendente e candidato esterno, indipendentemente da genere, età, etnia, orientamento sessuale, disabilità o altre caratteristiche personali, abbiano il diritto di candidarsi per tutte le posizioni disponibili all'interno dell'azienda. Le inserzioni per le

posizioni aperte sono pubblicate sui canali di selezione in modo accessibile a tutti, assicurando che le informazioni siano chiare, eque e trasparenti. L'approccio individuato garantisce che tutte le persone interessate abbiano pari opportunità di partecipare al processo di selezione. L'ufficio HR è responsabile della procedura di selezione e della programmazione e gestione dei colloqui di selezione, sia per candidati interni che esterni. I colloqui sono organizzati in collaborazione con la Figura Responsabile o con la Direzione interessata, garantendo una valutazione completa e accurata delle candidature. L'ufficio HR pianifica i colloqui in base alle candidature ricevute, assicurando che ogni candidato abbia l'opportunità di presentare le proprie qualifiche e competenze

in un contesto equo. Al termine dei colloqui, condotti con un numero adeguato di candidati, vengono esaminati i requisiti specifici del ruolo e le qualifiche dei candidati. La valutazione complessiva prende in considerazione l'esperienza del candidato in relazione al ruolo oggetto della selezione, il percorso formativo e l'urgenza delle tempistiche richieste per l'inserimento all'interno dell'organigramma nonché sulla disponibilità del candidato ad accettare le proposte contrattuali previste per la posizione. La selezione finale è basata su una valutazione imparziale delle competenze e delle esperienze di ciascun candidato, con l'obiettivo di trovare la persona più adatta al ruolo sulla base della reale necessità dell'azienda.

## **Accesso ai Piani Welfare**

I piani di welfare e le altre iniziative a sostegno del benessere dei dipendenti sono distribuiti in modo equo e uniforme, seguendo criteri oggettivi per accedervi, come la tipologia di contratto (tempo indeterminato) e la data di assunzione. L'accesso ai Bandi è subordinato al rispetto di tali requisiti, e richiede che i

dipendenti presentino la documentazione necessaria per la verifica. L'azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e trasparente riguardo alle modalità di accesso, assicurando che tutti i dipendenti, accedano alle opportunità di benessere con le stesse opportunità di usufruire degli incentivi offerti.

PIANO WELFARE 2023	DESCRIZIONE BANDO	N. PERSONE	IMPORTO EROGATO
TRASPORTO MEZZI PUBBLICI	RIMBORSO DEL 10 PER CENTO SU ABBONAMENTI ANNUALI NOMINALI;	18	433,80 €
FIGLI CHE FREQUENTANO LE SCUOLE SUPERIORI	RIMBORSO SPESE PARI A 200 EURO PER ACQUISTO LIBRI SCOLASTICI AI FIGLI CHE FREQUENTANO LE SCUOLE SUPERIORI;	88	14.687,22 €
FIGLI UNIVERSITARI MERITEVOLI	BORSA DI STUDIO DEL VALORE DI 1.000 EURO DA ASSEGNARE AI FIGLI UNIVERSITARI MERITEVOLI;	31	31.000,00 €
ASSISTENZA DOMICILIARE E CURA FRAGILITÀ	RIMBORSO SPESE MEDICHE FINO AD UN IMPORTO MASSIMO DI 500 EURO SOSTENUTE PER I FAMILIARI A CARICO NON AUTOSUFFICIENTI;	3	1.230,00 €
		140	47.351,02 €

## Politica sulla Diversità e Inclusione (D&I Management)

Nei primi mesi del 2024, L'Operosa Spa Società Benefit ha ottenuto la certificazione per il suo impegno verso la diversità e l'inclusione (D&I) all'interno dell'organizzazione. Il riconoscimento è il frutto di un percorso di crescita e sviluppo avviato nel 2023, che ha comportato l'adozione di una Politica D&I Management, con l'implementazione di un piano di iniziative mirate alla formazione e sensibilizzazione del personale, con l'obiettivo di creare e promuovere un Ambiente di Lavoro e una cultura Inclusiva che rispetti e valorizzi le diversità individuali, garantendo pari opportunità e trattamento per tutti i dipendenti.

**Nomina del Disability Manager:** Nel 2023, L'Operosa Spa ha compiuto un ulteriore passo avanti nel suo impegno verso l'inclusione nominando la figura del Disability Manager. Questo ruolo è stato creato con l'obiettivo specifico di supportare le persone con disabilità all'interno dell'organizzazione,

garantendo che abbiano accesso alle risorse e alle opportunità necessarie per contribuire pienamente al contesto lavorativo. Il Disability Manager agisce come punto di riferimento per l'azienda, occupandosi di rimuovere le barriere fisiche, culturali e organizzative che possono limitare la partecipazione attiva delle

persone con disabilità, e promuovendo soluzioni personalizzate per l'integrazione e il benessere lavorativo.

**Supporto Psicologico:** Con l'obiettivo di garantire un ambiente sicuro e protetto, nel 2023 è stato attivato un servizio di supporto e assistenza dedicato a chiunque si senta vittima di discriminazione o emarginazione. Il servizio del Punto di Ascolto, erogato da un ente terzo con le competenze del settore e

**Progetti di Inclusione:** Il Comitato di Sostenibilità di L'Operosa Spa ha elaborato un progetto di inclusione, da attuare in collaborazione con associazioni no profit, volto a favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate all'interno dell'organizzazione. Questo progetto, che ha

una rete di figure esperte che coprono l'intera area nazionale, ed è disponibile per tutti i dipendenti, che possono ricevere supporto psicologico e consulenza, assicurando piena riservatezza e protezione contro eventuali ritorsioni.

ricevuto l'approvazione della Direzione Aziendale, sarà attuato entro il 2024 e prevede l'inserimento di personale proveniente da contesti vulnerabili, con l'obiettivo di garantire la dignità delle persone attraverso il diritto al lavoro.



## Distribuzione del Personale

### DIPENDENTI (GENERE)

CATEGORIA	NUMERO	PERCENTUALE
UOMINI	1.040	32%
DONNE	2.134	68%
TOTALE DIPENDENTI	3.174	100%

### QUADRI (GENERE)

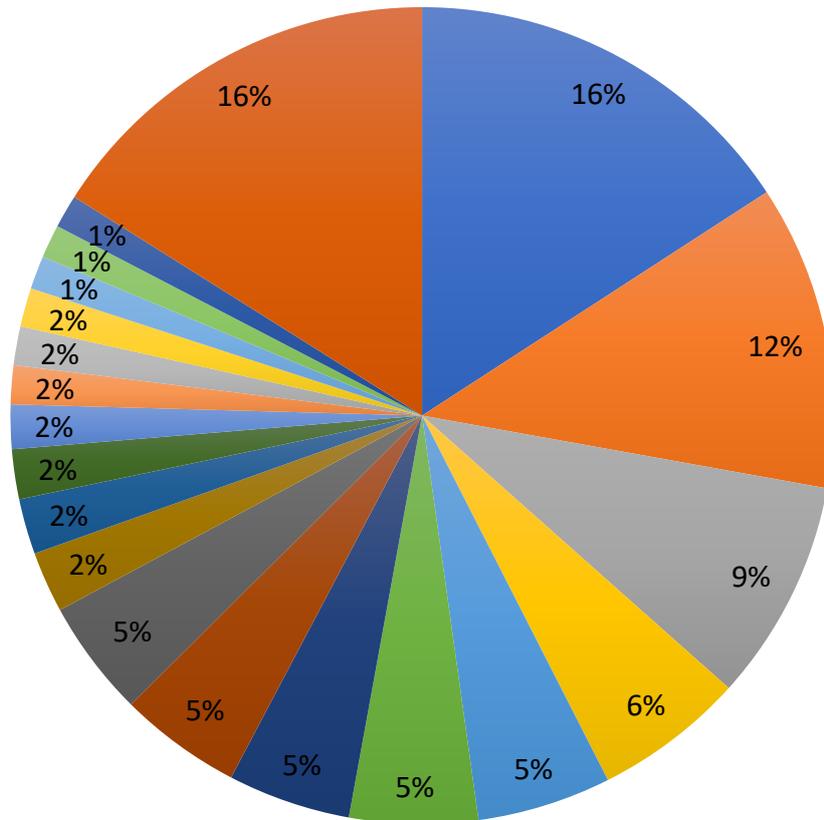
CATEGORIA	NUMERO	PERCENTUALE
UOMINI	3	75%
DONNE	1	25%
TOTALE QUADRI	4	100%



## PERSONALE PROVENIENTE DALL'ESTERO

CATEGORIA	NUMERO	PERCENTUALE
TOTALE DIPENDENTI	3.174	100%
PERSONALE PROVENIENTE DALL'ESTERO	802	25,23%
MAROCCO	72	2,27%
ROMANIA	55	1,73%
ALBANIA	40	1,26%
BANGLADESH	27	0,85%
FILIPPINE	24	0,76%
MOLDAVIA	23	0,72%
UCRAINA	22	0,69%
PERÙ	22	0,69%
NIGERIA	21	0,66%
SRI LANKA	11	0,35%
TUNISIA	10	0,32%
POLONIA	9	0,28%
SENEGAL	8	0,25%
SVIZZERA	7	0,22%
SERBIA	7	0,22%
ECUADOR	7	0,22%
GHANA	6	0,19%
RUSSIA	6	0,19%
ERITREA	6	0,19%
ALTRO	73	2,30%

## Personale proveniente dall'estero



- |            |           |           |              |             |
|------------|-----------|-----------|--------------|-------------|
| ■ Marocco  | ■ Romania | ■ Albania | ■ Bangladesh | ■ Filippine |
| ■ Moldavia | ■ Ucraina | ■ Perù    | ■ Nigeria    | ■ Sri Lanka |
| ■ Tunisia  | ■ Polonia | ■ Senegal | ■ Svizzera   | ■ Serbia    |
| ■ Ecuador  | ■ Ghana   | ■ Russia  | ■ Eritrea    | ■ Altro     |



## 6. PRATICHE DISCIPLINARI

L'Operosa Spa Società Benefit si impegna a rispettare rigorosamente le normative vigenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi regolanti lo specifico rapporto di lavoro, rifiutando l'adozione di qualsiasi pratica disciplinare che non sia conforme alla legge. L'azienda respinge fermamente tutte le pratiche che possano compromettere l'integrità e la dignità dei lavoratori, garantendo un ambiente di lavoro rispettoso e giusto. Le sanzioni disciplinari applicabili

sono strettamente regolate dai Contratti Nazionali e sono volte a mantenere la disciplina e il rispetto delle regole aziendali. Queste sanzioni includono misure come avvertimenti verbali o scritti, sospensioni temporanee e, nei casi più gravi, il licenziamento. Tuttavia, ogni azione disciplinare è intrapresa solo dopo un'attenta valutazione e in piena conformità con le normative, assicurando sempre il diritto del lavoratore alla difesa e alla giustizia.

## Contestazione

Ogni azione disciplinare intrapresa dall'Operosa Spa Società Benefit è gestita con la massima trasparenza e attenzione ai diritti dei lavoratori. Tutti i casi di azioni disciplinari vengono tracciati e documentati in modo rigoroso, garantendo un processo chiaro e imparziale. L'Organizzazione ha implementato una procedura interna ben strutturata per la gestione delle contestazioni disciplinari, volta a garantire equità e trasparenza in ogni fase del processo.

**Segnalazione:** I responsabili di cantiere sono tenuti a segnalare prontamente qualsiasi episodio che possa dar luogo a una contestazione disciplinare. Queste segnalazioni vengono poi sottoposte a un'attenta verifica da parte del Responsabile delle Risorse Umane, del Responsabile delle Relazioni Sindacali e della Direzione di Produzione. Solo dopo un'analisi approfondita e la validazione da parte di queste figure, si approva l'avvio del procedimento disciplinare.

**Procedimento:** Una volta ricevuta l'approvazione, viene predisposta tutta la documentazione richiesta per avviare formalmente l'iter a carico del dipendente

coinvolto. Quando viene rilevata una violazione delle regole aziendali, la contestazione viene formalmente comunicata al lavoratore coinvolto, inclusa la spiegazione dettagliata della motivazione alla base dell'azione disciplinare, nonché una descrizione del procedimento che verrà seguito.

**Giustificazione:** I lavoratori interessati hanno il pieno diritto di rispondere per iscritto alle contestazioni, fornendo elementi giustificativi o chiarimenti a loro difesa, affinché tutte le circostanze vengano adeguatamente considerate prima di adottare qualsiasi sanzione definitiva.



## Motivi di Contestazione Disciplinare

Le contestazioni disciplinari possono essere effettuate per i seguenti motivi:

- Assenza ingiustificata dal lavoro
- Diverbio / litigio
- Mancato utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)
- Furti
- Insubordinazione
- Negligenza
- Mancata comunicazione di ferie / permessi
- Ritardo

## PRATICHE DISCIPLINARI APERTE NEL 2023

<b>TOTALE PRATICHE 2023</b>	<b>250</b>
ABBANDONO POSTO DI LAVORO	18
ASSENZA INGIUSTIFICATA	86
NEGLIGENZA	76
INSUBORDINAZIONE	11

## STATISTICHE SUI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

ANNO	MULTE	SOSPENSIONI	LICENZIAMENTI	NUMERO TOTALE PROVVEDIMENTI
2023	80	29	46	155
2022	63	36	44	147
2021	46	26	29	103





## 7. ORARIO DI LAVORO

L'Operosa Spa Società Benefit applica l'orario di lavoro previsto dai rispettivi Contratti Nazionali di Lavoro e sono indicati nel contratto di assunzione, come previsto dalla normativa. La programmazione dei turni di lavoro viene organizzata per assicurare il rispetto degli impegni stabiliti nel Contratto d'Appalto o nella Convenzione con il Cliente. I Responsabili della pianificazione operano con attenzione, bilanciando le esigenze operative del Cliente con le necessità dei dipendenti. Quando possibile, si cerca di favorire la conciliazione tra vita lavorativa e vita personale, garantendo un equilibrio che risponda sia alle richieste del Cliente sia alle aspettative dei lavoratori. L'Azienda ha

implementato procedure specifiche che riguardano la riduzione dell'incidenza delle ore di straordinario e il contenimento dell'orario supplementare, rispetto al totale delle ore lavorate, con obiettivi fissati a lungo termine e revisioni annuali basate sui risultati ottenuti. Gli straordinari vengono autorizzati solo in circostanze particolari o situazioni di emergenza e sono sempre concordati con il Responsabile dell'appalto. Le ore straordinarie, così come le ore supplementari, sono remunerate in conformità con quanto previsto dai contratti collettivi di lavoro, garantendo il rispetto delle normative vigenti e dei diritti dei dipendenti.

## STATISTICHE SULL'ORARIO DI LAVORO

ANNO	ORE CONTRATTUALI	ORE STRAORDINARIO	INCIDENZA STRAORDINARIO	ORE SUPPLEMENTARE	INCIDENZA SUPPLEMENTARE
2021	2.310.843,541	35.048,82	1,5168%	156.066,55	6,7537%
2022	2.833.576,550	59.924,92	2,1149%	214.167,56	7,5583%
2023	3.709.713,338	60.011,75	1,6177%	288.551,26	7,7783%

### Programmazione Ferie e Permessi

L'azienda ha recentemente ottimizzato le proprie procedure per garantire che tutti i dipendenti possano accedere alle ferie in modo equo, assicurando parità di trattamento indipendentemente dal cantiere o dalla funzione svolta. In particolare, i Responsabili di commessa sono incaricati di pianificare e gestire il piano ferie in tempi adeguati, tenendo conto delle esigenze operative. Durante i periodi di alta richiesta, come l'estate e la fine dell'anno, è previsto un massimo di due settimane di ferie, la cui programmazione viene comunicata tempestivamente ai dipendenti tramite bacheche aziendali o comunicazioni dirette. Tuttavia, in caso di necessità particolari e motivate, i dipendenti possono richiedere

un'estensione delle ferie, che sarà valutata e gestita con la dovuta attenzione. Questo approccio assicura che tutti i lavoratori possano godere delle loro ferie in modo bilanciato, contribuendo al benessere e alla soddisfazione personale. Al Responsabile di commessa viene anche assegnato il compito di garantire un'equa alternanza nella programmazione delle ferie durante le settimane più richieste, come quelle estive o di fine anno. Questo sistema assicura che tutti i dipendenti abbiano la possibilità di usufruire delle ferie nei periodi di maggiore domanda, evitando favoritismi e assicurando una distribuzione equa delle opportunità di riposo tra il personale.



## 8. RETRIBUZIONE

L'Operosa Spa Società Benefit gestisce l'elaborazione delle retribuzioni dei dipendenti in conformità con quanto stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (C.C.N.L.) e dalle tabelle salariali previste dalla legge. Gli stipendi sono regolarmente erogati entro il giorno 15 del mese successivo al periodo di lavoro di riferimento, garantendo puntualità e chiarezza nel processo di pagamento.

### Conformità e Trasparenza delle Buste Paga

Per la gestione delle paghe, l'azienda si avvale del sistema integrato Zucchetti HR Infinity, una piattaforma che offre a tutti i dipendenti un accesso personale per la consultazione dei propri documenti, tra cui buste paga, certificati e informazioni relative al rapporto di lavoro. Questa piattaforma favorisce la trasparenza e l'autonomia dei dipendenti nella gestione delle loro pratiche amministrative. All'interno delle buste paga, tutte le voci retributive sono indicate in modo chiaro e trasparente.

Gli straordinari e le ore supplementari sono specificamente evidenziati con la maggiorazione prevista dai singoli Contratti Collettivi, rendendo evidente il calcolo di ogni compenso. Vengono inoltre riportate con precisione le ore di permesso, le ferie maturate e quelle già fruite, in modo da garantire una completa trasparenza sulla gestione delle presenze e delle assenze.

## Segnalazioni e Chiarimenti sulle Buste Paga

Qualora un dipendente riscontrasse delle anomalie o avesse bisogno di chiarimenti in merito alla propria retribuzione, è disponibile un canale dedicato, accessibile via mail o attraverso un contatto diretto. L'Ufficio Paghe è incaricato di gestire queste segnalazioni,

effettuando le necessarie verifiche e apportando eventuali correzioni. Nel caso in cui venga rilevata un'anomalia nella retribuzione, la stessa viene sanata nel primo mese utile successivo, garantendo così un rapido e corretto aggiustamento.





## 9. SISTEMA DI GESTIONE

### Politiche di Responsabilità Sociale

Per L'Operosa Spa, l'assunzione della qualifica di Società Benefit ha rappresentato l'inizio di un percorso volto a integrare politiche di responsabilità sociale e benessere all'interno del proprio sistema di gestione, con un impatto positivo su tutti gli stakeholder. L'azienda ha incluso nel proprio oggetto sociale l'impegno a perseguire questi obiettivi, avviando un processo di miglioramento continuo che si concretizza in azioni specifiche e nella valutazione di eventuali misure correttive attraverso la Dichiarazione d'Impatto. L'Operosa Spa ha adottato un Modello Organizzativo strutturato, che comprende Sistemi di Gestione certificati, l'iscrizione alla White List, un Codice Etico e

politiche anticorruzione. Questi strumenti operativi garantiscono la conformità e l'integrità dell'azienda nelle sue operazioni quotidiane. L'azienda si sottopone regolarmente a valutazioni e audit da parte di enti esterni indipendenti, che verificano l'andamento delle sue attività e l'efficacia dei processi implementati. Questi audit non solo forniscono una misurazione oggettiva delle prestazioni, ma consentono anche di identificare aree di miglioramento e di definire misure correttive per affinare ulteriormente la gestione delle proprie attività, in linea con i principi di trasparenza e sostenibilità.

## Social Performance Team

Il Social Performance Team (SPT), previsto dalla norma SA8000, è stato istituito per garantire il rispetto e l'implementazione efficace dei requisiti dello standard di riferimento. Il SPT è composto dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000, dal Rappresentante del Management e dal Responsabile della Qualità, che collaborano per monitorare e migliorare il Sistema di Gestione SA8000 all'interno dell'azienda. Il SPT si riunisce regolarmente, in particolare dopo ogni corso di formazione presso i nuovi cantieri o aggiornamento, per discutere e analizzare i temi inerenti allo standard SA8000. Questi incontri avvengono in presenza dei Responsabili di funzione interessati, al fine di esaminare eventuali criticità e individuare soluzioni migliorative. Le discussioni e le decisioni prese vengono

documentate in appositi verbali, che sono conservati agli atti e, se necessario, messi a disposizione degli interessati. Alla fine di ogni incontro, l'SPT informa la Direzione sull'andamento del sistema SA8000 tramite un verbale apposito. Il Social Performance Team (SPT) facilita gli audit da parte di enti terzi sui cantieri, assicurando che tutti i requisiti dello standard SA8000 siano rispettati e ben documentati. Inoltre, una volta all'anno, il SPT si riunisce per preparare una relazione dettagliata da presentare alla Direzione, in vista del riesame annuale, che deve valutare le performance del sistema di gestione, identificare aree di miglioramento e pianificare le azioni correttive necessarie per mantenere elevati standard di conformità e responsabilità sociale.

## Coinvolgimento e Comunicazione

L'Operosa Spa Società Benefit dimostra il proprio impegno verso la responsabilità sociale attraverso una comunicazione trasparente e inclusiva. Le performance aziendali in questo ambito vengono rendicontate periodicamente tramite la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, della Dichiarazione di Impatto, e del

Report Annuale SA8000. Questi documenti, accessibili sul sito ufficiale della Società, offrono una visione chiara delle azioni intraprese e dei risultati ottenuti, permettendo a tutti gli stakeholder di monitorare e valutare l'impatto positivo delle iniziative adottate.

## Segnalazione e Reclami

L'Operosa Spa Società Benefit ha implementato canali specifici per la gestione dei reclami e delle segnalazioni relative allo Standard SA8000, assicurando che i dipendenti possano esprimersi liberamente in un ambiente sicuro e protetto. L'azienda ha

adottato tutte le misure necessarie per garantire la tutela della privacy dei dipendenti, prevenendo qualsiasi forma di ritorsione o ripercussione nei confronti di chi invia una segnalazione. I dipendenti hanno a disposizione una casella di posta elettronica

dedicata esclusivamente per le segnalazioni, con l'indirizzo comunicato durante il processo di assunzione. Oltre a questo, è stato attivato un canale di segnalazione all'interno dell'area intranet aziendale, che è facilmente accessibile a tutti i dipendenti. Questi

## **Verifica degli Episodi**

Prima di registrare un episodio nel registro ufficiale, ogni segnalazione viene attentamente esaminata. La segnalazione viene presa in carico dal Social Performance Team (SPT), che avvia un tavolo di confronto con la Direzione. Questo processo ha lo scopo di accertare la veridicità della segnalazione e

## **Gestione degli Episodi**

Dopo aver confermato che le condizioni effettive giustificano la classificazione di un incidente come episodio di discriminazione, il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000, insieme al SPT, avvia un tavolo di confronto con le figure di Direzione e/o di Responsabile per esaminare il caso, con l'obiettivo di

## **Monitoraggio**

Una volta elaborato e attuato il piano di rimedi specifico per affrontare e correggere il problema emerso, l'SPT ha il compito di monitorare i risultati per garantire l'efficace delle misure adottate. Infine, il piano delle

strumenti garantiscono che ogni segnalazione venga gestita con la massima riservatezza e che le segnalazioni dei dipendenti siano affrontate in maniera tempestiva e appropriata, in linea con i principi dello Standard SA8000.

determinare se il caso rientra effettivamente nei criteri definiti dallo standard SA8000. Solo dopo questa verifica preliminare, se il caso risulta fondato e pertinente, viene formalmente registrato e gestito secondo le procedure previste.

comprendere le cause e le circostanze che hanno originato l'incidente. Una volta accertata la reale natura del problema, si procederà con la valutazione e l'implementazione delle soluzioni correttive più appropriate, in relazione alla gravità del caso, per prevenire il ripetersi dell'episodio.

misure correttive verrà inserito nel riesame periodico della Direzione per assicurare il continuo miglioramento delle procedure aziendali.

## Coinvolgimento delle Parti Interessate

L'engagement degli stakeholder è diventato un elemento centrale nella gestione strategica de L'Operosa Spa Società Benefit, riflettendo una crescente consapevolezza dell'importanza di coinvolgere tutte le parti interessate, dai clienti ai dipendenti, dai fornitori alle comunità locali, nella definizione delle strategie e delle politiche aziendali. A partire dal 2023, l'azienda ha implementato pratiche strutturate per raccogliere feedback da parte dei clienti, utilizzando sondaggi per misurare il grado di soddisfazione del servizio. Questi strumenti permettono di identificare eventuali criticità, sulle quali vengono poi elaborate e messe in atto misure correttive volte a migliorare le prestazioni complessive dell'azienda. Per quanto riguarda i dipendenti, in particolare quelli a stretto contatto con la struttura operativa, l'azienda ha condotto un sondaggio sul clima aziendale per raccogliere percezioni e opinioni interne. I risultati di questo sondaggio sono stati analizzati dal Management, che si è riunito per individuare le criticità emerse e sviluppare politiche

correttive mirate al miglioramento del benessere e della soddisfazione dei dipendenti. L'azienda mantiene un dialogo costante e costruttivo con i sindacati, partecipando attivamente ai tavoli di discussione con un approccio collaborativo. Allo stesso modo, l'impegno con le banche e gli enti finanziari è sistematico e continuativo, garantendo una gestione finanziaria responsabile e trasparente. Inoltre, L'Operosa Spa collabora strettamente con le istituzioni attraverso l'associazione Confcooperative, lavorando per orientare le politiche pubbliche in modo da sostenere l'interesse generale. Per promuovere la sostenibilità lungo l'intera catena di fornitura, l'azienda ha avviato un'iniziativa per coinvolgere i propri fornitori nella misurazione delle loro performance sostenibili. Questo processo non solo permette di valutare il percorso dei fornitori verso la sostenibilità, ma mira anche a sensibilizzarli e supportarli nell'adozione di pratiche più responsabili.

## Azioni Correttive e Rimedi

Il Social Performance Team (SPT) facilita gli audit da parte di enti terzi sui cantieri, assicurando che tutti i requisiti dello standard SA8000 siano rispettati e ben documentati. Inoltre, una volta all'anno, il SPT si riunisce per preparare una relazione dettagliata da

presentare alla Direzione, in vista del riesame annuale, che valuta le performance del sistema di gestione, identifica aree di miglioramento e pianifica le azioni correttive necessarie per mantenere elevati standard di conformità e responsabilità sociale.

## Selezione e Qualifica dei Fornitori

L’Operosa dispone di specifiche procedure e istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori, in particolar modo la loro selezione, scelta e qualifica, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti e della qualità del prodotto. Queste procedure sono conformi ai principi della norma SA8000, garantendo che tutti i fornitori rispettino gli stessi standard etici e sociali richiesti dall’azienda. La Direzione Acquisti gestisce e mantiene

monitorato il Portale Fornitori, composto da soggetti accreditati e qualificati, giudicati idonei ad avere relazioni commerciali con la Società. Dal 2021, L’Operosa Spa Società Benefit si avvale di un portale online con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali. Questo portale è stato implementato nel corso del 2023 con un affinamento del controllo sulla documentazione fornita e sulla conformità ai criteri di selezione.

## **Criteri di Valutazione dei Fornitori**

All’interno del Portale, i fornitori sono qualificati attraverso un sistema di autocertificazione secondo quanto previsto dalla Procedura operativa “Processo di Qualificazione in Albo Fornitori”. Questa

procedura definisce i criteri per la gestione del Portale, il processo di qualifica e il processo di valutazione dei fornitori. I criteri di valutazione comprendono:

- Qualità del prodotto/servizio
- Affidabilità
- Dislocazione sul territorio
- Marche e prodotti rappresentati
- Competenza tecnica
- Assistenza fornita
- Rispetto dei tempi di consegna
- Documentazione tecnica sul prodotto
- Capacità di affrontare tempestivamente eventuali problemi
- Conformità dei prodotti con le norme vigenti
- Rapporto qualità/prezzo
- Tempi e modalità di pagamento
- Assortimento del magazzino
- Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza, etico, ecc.

## **Monitoraggio e Valutazione Continuativa**

Il portale online consente l’aggiornamento costante delle singole posizioni in esso presenti, essendo sempre accessibile ai fornitori che in autonomia provvedono a caricare/sostituire eventuali documenti obbligatori per l’iscrizione e necessari per la possibile contrattualizzazione di futuri

rapporti commerciali. Le aziende che vengono selezionate come fornitori ricevono le credenziali per accedere alla propria area personale, all’interno della quale è possibile variare i dati anagrafici, caricare i documenti aggiornati, compilare il “Questionario di Autovalutazione della Responsabilità Sociale

del Fornitore” inerente alla certificazione SA 8000 e ISO 37001, ed infine, visualizzare eventuali comunicazioni.

## **Integrazione dei Principi SA8000 nella Catena di Fornitura**

Per il 2023, L’Operosa Spa Società Benefit ha voluto migliorare il processo di valutazione dei propri fornitori in conformità agli standard di sostenibilità e di responsabilità sociale richiesti dalla norma SA8000. La quasi totalità dei fornitori selezionati è in possesso della

certificazione SA8000, e il mantenimento di questa certificazione è monitorato costantemente tramite il portale online. L’obiettivo per i prossimi anni è raggiungere il 100% di fornitori certificati SA8000.

## **Valutazione della Sostenibilità dei Fornitori**

Alla fine del 2023, L’Operosa ha avviato una verifica dei fornitori nell’ambito delle politiche ESG, tramite la piattaforma SYNESGY di Crif, conforme agli ESRS (European Sustainability Reporting Standards). Questo assessment

consente di valutare il grado di sostenibilità della nostra supply chain, assicurando che i fornitori aderiscano ai principi di sostenibilità e responsabilità sociale.

## **Proporzione di Spesa verso Fornitori Locali**

L’analisi territoriale della rete dei fornitori è stata eseguita considerando 896 fornitori de: L’Operosa Spa, Mediamorphosis, Centro Agricoltura Ambiente. Per la S.p.A. è stato analizzato un campione rappresentativo del 96,5% (fornitori con un totale acquistato superiore a 10.000 euro) sul totale dei fornitori attivi (1.719). In termini di acquisti, il 2023 ha registrato un incremento del 51% rispetto al 2022, con quasi il 20% degli acquisti dedicati all’acquisto di materiali e fornitura di servizi per il settore cleaning. Rispetto agli anni precedenti, il numero dei fornitori si è quasi dimezzato per ottimizzare la gestione

della catena di fornitura: sono stati favoriti i fornitori prioritari più funzionali per ogni commessa, determinando anche una ottimizzazione economico-finanziaria dei contratti in essere. La rete dei fornitori si estende principalmente nel territorio nazionale (95,3% del totale dei fornitori è italiano), con una concentrazione prevalente nella regione Emilia-Romagna (54,6%), che è la comunità locale di riferimento della Società. Tra i fornitori sono presenti diverse imprese cooperative, elemento distintivo delle scelte operate negli anni dalla Società Capogruppo L’Operosa S.c.a.r.l.



## 10. SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI

L'Operosa Spa Società Benefit riconosce l'importanza del proprio ruolo all'interno della comunità locale e si impegna attivamente nel promuovere lo sviluppo economico, sociale e culturale delle aree in cui opera. La

responsabilità sociale dell'azienda si estende oltre il mero rispetto delle normative SA8000, includendo iniziative di sostegno concreto alle comunità locali, in linea con i principi di equità, inclusione e sostenibilità.

### Iniziative di Sostegno alle Comunità

L'Operosa Spa Società Benefit ha sviluppato numerose iniziative volte a supportare diverse aree della comunità locale, collaborando con associazioni, enti e organizzazioni non profit

per promuovere il benessere collettivo e l'inclusione sociale. Queste iniziative si articolano in vari ambiti, tra cui l'ambito sociale, sportivo e ambientale.

### Valutazione dell'Impatto delle Iniziative

L'Operosa Spa Società Benefit monitora costantemente l'impatto delle proprie iniziative di sostegno alle comunità locali, assicurandosi che siano allineate con gli obiettivi di responsabilità sociale delineati dalla norma SA8000. L'azienda promuove la trasparenza e l'accountability riguardo alle proprie attività di supporto, includendo i risultati di queste iniziative nel Bilancio di Sostenibilità.

## AMBITO SOCIALE

Terra Verde Onlus: Progetto Women A(r)T Work - Artigianato al Femminile: Supporto a donne in difficoltà attraverso la formazione e l'avviamento al lavoro nel settore artigianale. L'Operosa ha contribuito alla realizzazione di laboratori e attività di team building per favorire l'inclusione sociale.

Associazione Adoremus Bologna: Collaborazione per l'inserimento lavorativo di ragazzi diversamente abili, offrendo opportunità professionali e percorsi di crescita personale.

Il Banchetto: 45ª edizione de "La Festa dei Bambini": Sostegno per l'organizzazione di eventi rivolti a famiglie e bambini, promuovendo l'inclusione e il benessere sociale.

ANMDO: 48° congresso internazionale: Supporto alla ricerca medica e alla sanificazione ambientale, dimostrando l'impegno dell'azienda verso la salute pubblica.

## AMBITO SPORTIVO

Virtus Pallacanestro Bologna: Contributo per la promozione dello sport del basket, favorendo la partecipazione della comunità locale e incentivando uno stile di vita sano.

Bologna Football Club 1909: Piano di sviluppo del calcio femminile: Sostegno per l'offerta di pari opportunità di crescita sportiva alle giovani atlete, promuovendo l'uguaglianza di genere nello sport.

Vivere la Città ASD: Programma prevenzione diabete - 6 minuti per la salute: Iniziativa di screening per il diabete e promozione di uno stile di vita sano tra i giovani, in collaborazione con enti locali.

## AMBITO AMBIENTALE

Parco Nazionale Appennino Tosco Emiliano: Crediti di Sostenibilità: Acquisto volontario di crediti per promuovere la gestione sostenibile delle foreste e neutralizzare gli impatti ambientali delle attività aziendali.