

# BILANCIO SOCIALE

Rev. 05 del 09/01/2016



*La situazione di stallo venutasi a creare a causa dell'incertezza politica e la conseguente mancanza di una chiara e decisa Politica Economica, costringe ancora il mercato del Lavoro ad attraversare un altro periodo altamente critico. Una forte esitazione nelle decisioni da parte delle forze politiche preposte, la confusione che vige ormai da anni causata dai ripetuti mutamenti regolamentari caratterizzati, tra l'altro, da scarsa chiarezza e gli elevati costi da sostenere per garantire agli individui un lavoro a condizioni dignitose per il suo svolgimento, sono l'humus per tutte quelle aziende predisposte ad attuare pratiche irregolari. Tutto questo si ripercuote, inevitabilmente, sullo stato dei lavoratori e ne aumenta la precarietà e l'insoddisfazione.*

*A farne le spese sono anche tutte quelle realtà aziendali che hanno sempre prestato attenzione al mondo del lavoro e alle proprie risorse umane.*

*La TI&SI, in ogni caso, intende continuare il suo "cammino socialmente responsabile" al fine di osservare quelle che sono le normative vigenti in tema di lavoro e valorizzazione delle risorse lavorative, senza perdere mai di vista il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il tutto in un'ottica di continuo miglioramento.*

*Per la TI&SI, investire nella sicurezza sui luoghi di lavoro e garantire una necessaria trasparenza verso tutti i suoi stakeholders, significa ridurre i rischi più disparati e assicurarsi il mantenimento del benefit aziendale. Non solo. Uno dei principali obiettivi è anche quello di assicurare salari adeguati e in linea con le norme vigenti.*

*Il Bilancio Sociale è l'espressione più concreta di tutti gli obiettivi prefissati. Una forma di gestione aziendale realmente innovativa e in controtendenza con gli atteggiamenti di molte altre realtà regionali e nazionali.*

*Noi crediamo che la lotta alle varie forme di irregolarità e il rispetto delle risorse umane vadano praticati e costruiti soprattutto attraverso iniziative concrete, come gli adempimenti mensili e periodici dei contributi, la formazione dei lavoratori per uno sviluppo delle competenze, il continuo monitoraggio delle condizioni di lavoro, la somministrazione dei questionari per la misurazione della soddisfazione, le ispezioni annuali degli ambienti in cui si svolge l'attività produttiva e le visite da parte del Medico competente.*

*Il Bilancio Sociale è una testimonianza fattiva della costruzione di questa strada e del suo miglioramento e che, tassello dopo tassello, mira alla divulgazione di una consapevolezza etica comune pur inseguendo il profitto aziendale in relazione ad un aspetto forse meno tangibile ma altrettanto importante nell'ambito di un nuovo rapporto tra Azienda e Società: far conoscere ai nostri interlocutori, con chiarezza, trasparenza e rigore, le attività della TI&SI e i risultati che riesce ad ottenere grazie alle sue risorse umane, linfa vitale della nostra Azienda!*

*Il Rappresentante Legale*

**Marco Tiesi**

*La TI&SI, rispettando i principi espressi nella Carta dei Valori e coerentemente con quanto già dichiarato nella Politica della Qualità, è convinta che nell'eseguire i propri servizi e attività non si debba avere come fine ultimo il mero guadagno economico e la soddisfazione del cliente, ma tale percorso debba essere prima di tutto socialmente sostenibile in modo da perseguire quei principi di "Sviluppo Sociale Sostenibile" imprescindibili per un'azienda moderna e attenta alle problematiche sociali quali la TI&SI.*

*Solo in questo modo si possono creare opportunità migliori per i lavoratori, i collaboratori e l'ambiente sociale in cui si opera, tenendo sempre come punto di riferimento il miglioramento continuo delle attività e delle prestazioni, nel rispetto del giusto equilibrio tra responsabilità sociale e ritorno economico.*

*Anche il 2015 è stato un anno non facile. Il nostro sistema economico e sociale, anche in virtù di una insicurezza amministrativa si è trovato ad imboccare una strada decisamente in salita e impegnativa. E il 2016 non si prevede certamente migliore, anzi.*

*Forse, ancora più degli altri anni, la profonda crisi che ancora stiamo vivendo avvalora la scelta della nostra Azienda di rendicontare punto per punto l'impegno profuso a favore delle risorse umane, dei clienti e di tutti coloro i quali hanno stretto rapporti professionali con noi.*

*Il Bilancio Sociale è un documento di responsabilità, consapevolezza e, oserei dire, quasi di coscienza, che offre al lettore uno strumento trasparente, semplice, completo attraverso il quale poter conoscere le scelte aziendali, gli sforzi impiegati, i risultati e gli obiettivi da perseguire con determinazione.*

*Un'Azienda che vuole essere concreta, quindi, dimostrando la sua presenza quotidiana al fianco dei suoi lavoratori, dei collaboratori e degli stakeholders.*

*Ripercorrere annualmente l'attività della TI&SI attraverso il Bilancio Sociale, ci consente di ricostruire un cammino fatto di scelte e obiettivi, ottenendo un utile feedback che consenta di migliorare le prestazioni aziendali ma non a danno di chi ha deciso o deciderà di crescere insieme a noi.*

*In questo crediamo ed è questo che ci spinge a proseguire nel nostro lavoro con professionalità, serietà e passione.*

*Il Responsabile Gestione Qualità ed Etica*  
**Gianluca Tiesi**

## **IL BILANCIO SA8000**

Il seguente Bilancio è stato redatto con la finalità di esporre gli indicatori principali e secondari per evidenziare il rispetto della gestione aziendale dei requisiti della norma SA8000, il loro scostamento rispetto a riconosciuti valori medi di riferimento (benchmark) e il raggiungimento degli obiettivi che l'azienda definisce per ciascun requisito della norma nell'ottica del miglioramento continuo.

La descrizione degli indicatori è introdotta dall'illustrazione della politica di responsabilità sociale dell'azienda e delle fasi principali di pianificazione e implementazione del sistema di gestione di responsabilità sociale. La scelta degli indicatori è stata operata in relazione alla natura dell'organizzazione e delle sue caratteristiche peculiari, al settore di attività in cui opera, alle sue dimensioni e capacità organizzative; in modo che gli indicatori evidenzino, nella maniera più diretta e chiara possibile, i risultati derivanti dall'approccio utilizzato. Evidenziando i trend, gli obiettivi prefissati, ed i benchmark (per meglio apprezzare l'eventuale gap positivo o negativo delle performance effettive nel tempo).

### **Obiettivi e Metodologia**

Il bilancio SA8000 risponde al bisogno di informazione e trasparenza espresso dagli stakeholders relativamente alle prestazioni derivanti dall'applicazione dello standard; a tal fine con esso l'organizzazione si propone di:

- Far conoscere ai vari portatori di interessi la politica di responsabilità sociale dell'azienda;
- Favorire la conoscenza e la comprensione da parte di tutti gli stakeholders degli impegni reali dell'azienda certificata conformemente allo standard SA8000;
- Fornire al management aziendale uno strumento utile per il riesame interno della politica di responsabilità sociale e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- Evidenziare il miglioramento continuo della gestione aziendale attraverso i trend degli indicatori adottati.

La logica di base del presente documento prevede che per ciascun requisito della norma SA8000 sia condotta una valutazione d'insieme che tenga conto dell'approccio adottato, dei risultati conseguiti, e del confronto di tali risultati con valori medi di riferimento di settore e con gli obiettivi interni aziendali.

## La politica aziendale per la responsabilità sociale.

L'azienda si è dotata, dall'anno 2005, di un **sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla norma SA8000:2001**, ormai rinnovato con la versione **2008**. Ha conseguito la certificazione dopo quasi un anno dal momento in cui la direzione aziendale, credendo nell'importanza di vedere riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale, ha iniziato il percorso di adeguamento allo standard SA8000, coinvolgendo i lavoratori e altre parti interessate nella creazione del nuovo sistema di gestione.

Con l'adozione del suddetto sistema, l'azienda si impegna a rispettare tutti i requisiti di responsabilità sociale previsti dallo standard SA8000:2008, le leggi nazionali vigenti e applicabili al proprio settore di attività e alla propria realtà operativa e le disposizioni degli strumenti internazionali espressamente richiamati dallo standard.

Si impegna inoltre a considerare il miglioramento continuo quale principio guida delle attività di programmazione e di gestione aziendale relative ai requisiti della norma SA8000:2008.

Nella fase di **pianificazione del sistema**, particolare attenzione è stata dedicata al coinvolgimento dei principali stakeholder, affinché potessero partecipare attivamente alla realizzazione del sistema di responsabilità sociale, insieme alla proprietà e alla direzione aziendale.

- **I lavoratori dell'azienda:** il loro coinvolgimento, e la loro partecipazione all'implementazione del sistema, è stato reso possibile grazie a numerosi momenti di informazione, sensibilizzazione e formazione organizzati durante l'orario di lavoro e dedicati alla descrizione della norma SA8000, dei suoi requisiti e della sua portata pratica nella vita aziendale. La comprensione dell'importanza dell'adozione di un sistema di responsabilità sociale è stata facilitata dalla distribuzione di materiale informativo chiaro e comprensibile.
- **I sindacati:** la sensibilizzazione dei rappresentanti sindacali dei lavoratori sui temi della responsabilità sociale e in particolare della norma SA8000 ha suscitato l'interesse delle organizzazioni sindacali di appartenenza, che hanno sostenuto il processo di adeguamento allo standard dell'azienda e diffuso in altre realtà l'importanza dell'adozione di un sistema di responsabilità sociale.
- **I clienti/consumatori:** l'attenzione che l'azienda riserva ai bisogni dei suoi clienti si è concretizzata nell'impegno al rispetto della risorsa umana nel ciclo produttivo, valore a cui il mercato riconosce sempre maggiore importanza.
- **Le istituzioni:** l'organizzazione afferma il proprio impegno a svolgere la propria attività nell'ottica del superamento della mera conformità legislativa, e individua nella pubblica amministrazione una parte interessata privilegiata nello svolgimento del proprio ruolo economico e sociale.

Durante la fase di pianificazione del sistema sono stati definiti i ruoli delle persone aventi l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla norma SA8000:2008 nell'organigramma aziendale.

I lavoratori hanno eletto i propri rappresentanti SA8000 affinché mediassero fra le esigenze di tutti i lavoratori e quelle della direzione aziendale. Quest'ultima poi ha nominato il proprio rappresentante SA8000, con il compito di assicurare il rispetto dei requisiti della norma.

**L'implementazione del sistema di responsabilità sociale** è così continuata, caratterizzandosi per i seguenti momenti:

- Adeguamento allo standard rispetto ai requisiti SA8000:2008
  - Lavoro infantile: nell'organizzazione aziendale sono impiegati solo lavoratori che abbiano compiuto 18 anni e non siano soggetti all'obbligo scolastico. L'azienda non utilizza e non ammette l'utilizzo di lavoro infantile.
  - Lavoro obbligato: tutte le persone che l'azienda impiega prestano il loro lavoro volontariamente.
  - Salute e sicurezza: la sicurezza è posta con forza al centro dell'attività aziendale, al fine di garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali. Risorse adeguate sono allocate affinché sia favorita la prevenzione di incidenti o altre cause di pericolo.
  - Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: sono rispettate la libertà di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta e il diritto alla contrattazione collettiva.
  - Discriminazione: sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano in azienda e non è ammessa alcuna forma di discriminazione.
  - Procedure disciplinari: è in vigore un codice disciplinare che descrive le pratiche disciplinari esistenti e che si propongono, nel rispetto dell'integrità personale, di favorire il rispetto e lo spirito di collaborazione fra i lavoratori.
  - Orario di lavoro: la settimana lavorativa ordinaria è di 40 ore, in linea con quanto previsto nei Contratti Collettivi Nazionali. Il lavoro straordinario è effettuato solo in circostanze economiche eccezionali di breve periodo.
  - Retribuzione: ciascun lavoratore riceve una retribuzione proporzionata alla quantità e alla qualità del proprio lavoro.
- Predisposizione di un piano di controllo fornitori/subappaltatori e subfornitori: sono definite e implementate procedure per la selezione dei fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti dello standard.
- Definizione delle modalità di realizzazione del riesame interno, quale strumento della direzione per verificare periodicamente l'efficacia del sistema implementato ai requisiti della norma, valutarne l'adeguatezza e l'appropriatezza.
- Adozione di un piano di comunicazione esterna per rendere noto alle parti interessate regolarmente i dati relativi alla performance aziendale riguardanti i requisiti della norma.
- Comunicazione ai lavoratori della possibilità, da parte di ciascuno di loro, di presentare reclamo all'organismo di certificazione, nel caso venissero rilevate azioni o comportamenti dell'azienda non conformi alla norma SA8000.

Il presente bilancio SA8000 è redatto proprio per rispondere ai requisiti sistemici di riesame della direzione e di comunicazione esterna, ed è frutto della partecipazione delle parti sociali all'implementazione del sistema di responsabilità sociale. E' sottoscritto infatti non solo dai legali rappresentanti dell'azienda, ma anche dai rappresentanti sindacali dei lavoratori e dai loro rappresentanti SA8000. Come evidenziato nelle pagine che seguono, fornisce informazioni qualitative e quantitative che evidenziano il rispetto dei singoli requisiti alla norma nel tempo e li confronta con obiettivi interni e con valori medi esterni di riferimento (benchmark).

Oltre a fornire alla direzione aziendale uno strumento utile per il riesame interno, facilita quindi la conoscenza dei vari portatori d'interesse della politica aziendale per la responsabilità sociale e, in particolare, della natura degli impegni reali che l'azienda ha assunto, certificando il proprio sistema in conformità allo standard SA8000.

## 1. Lavoro infantile.

OBIETTIVO 2016: Supporto di iniziative locali di sensibilizzazione contro il lavoro infantile.

L'azienda non intende utilizzare e favorire l'utilizzo di lavoro infantile. Appropriati piani di rimedio sono adottati per garantire il supporto dei bambini che si dovessero trovare in situazioni che ricadono nella definizione di lavoro infantile. Tali piani forniscono sostegno principalmente alla frequenza scolastica dei bambini e prevedono che non vengano esposti a situazioni pericolose, insicure o nocive alla salute o tali da pregiudicare il loro sviluppo armonico.

Non sono presenti nell'organico bambini lavoratori.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Sensibilizzazione della comunità locale sulle tematiche relative ai diritti dei minori	Supporto e sponsorizzazione di iniziative ludico-educative programmate in regione a favore dei bambini in situazioni difficili	Contributo aziendale: € 500	Entro Dicembre 2016	Rappresentante SA8000 per la Direzione	N. presenze Partecipanti  Fondi raccolti per mezzo delle iniziative	Superare le 100 presenze  Raccolta fondi per € 1.000

## 2. Lavoro Obbligato.

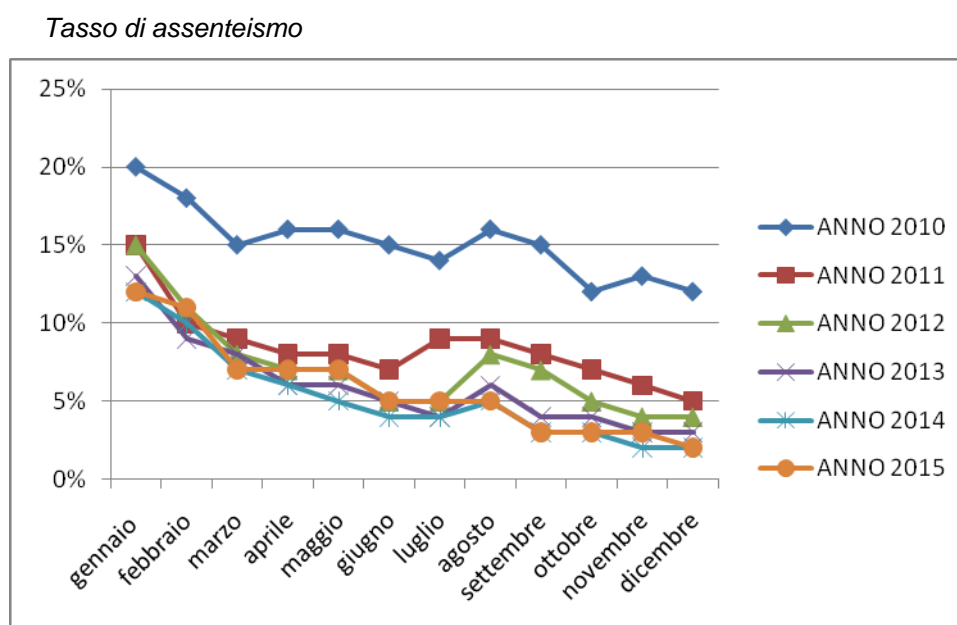
OBIETTIVO 2016: divulgazione di concetto di volontarietà dell'impiego di lavoratori e del clima aziendale, attraverso la realizzazione di un'indagine di clima interno.

Tutte le persone che l'azienda impiega prestano il loro lavoro volontariamente. L'azienda non ammette che il lavoro prestato dalle persone che impiega sia ottenuto dietro minaccia di una qualsiasi penale. Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro. Nessun lavoratore ha mai lasciato in deposito in azienda denaro o copie originali di documenti. Dal 2005 tutti i lavoratori ricevono,

e firmano per accettazione, una guida all'impiego che descrive le caratteristiche del contratto da loro firmato. I nuovi assunti ricevono tale copia al momento della firma del contratto. Sono stati organizzati momenti di informazione e formazione. L'azienda non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella *mission* aziendale. Può tuttavia concedere, quando richiesto dai lavoratori e compatibilmente con la capacità finanziaria, anticipi sugli stipendi fino ad un massimo del 40% dell'ammontare dovuto. L'ammontare dell'anticipo concesso è evidenziato in busta paga.

### Tasso di assenteismo dal 2010 al 2015

Il tasso di assenteismo, grazie all'aumento delle commesse che garantiscono la continuità del lavoro e, quindi, ad un'accresciuta soddisfazione dei lavoratori, risulta sensibilmente diminuito.



Al fine di approfondire la conoscenza della percezione dei lavoratori della volontarietà del loro lavoro, è stata affidata ad una società di consulenza specializzata la realizzazione di un'indagine di clima interno. L'indagine è finalizzata ad evidenziare aspetti del clima aziendale legati alle condizioni generali e alla sicurezza nei luoghi di lavoro. Viene realizzata attraverso la compilazione di un questionario anonimo compilato dai lavoratori.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione	Predisposizione ed adozione del piano di miglioramento del clima aziendale. Ripetere questionario anti stress	Gruppo di lavoro incaricato di raccogliere ed analizzare i dati dell'indagine	Entro Dicembre 2016	Rappresentante SA8000 per la Direzione	N. ritardi N. assenze Tasso di soddisfazione del personale e del clima interno	Riduzione del 5% del numero dei ritardi e delle assenze ingiustificate



### 3. Salute e Sicurezza.

OBIETTIVO 2016: approfondimento della conoscenza della percezione dei lavoratori della sicurezza sui luoghi di lavoro e sull'appropriatezza dei piani di formazione predisposti.

Al fine di garantire ai lavoratori e a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali un luogo di lavoro sicuro e salubre, sono state adottate iniziative e misure diverse. Le principali:

- Al fine di prevenire ogni tipo di rischio, periodicamente vengono effettuati piccoli corsi di formazione per fissare bene le azioni più importanti e urgenti da intraprendere in caso di sinistri in Azienda e il corretto utilizzo degli estintori.
- è costante il monitoraggio sul funzionamento di impianti e macchine, per verificare costantemente l'idoneità e la sicurezza dei macchinari e degli impianti, oltre alle emissioni di sostanze nocive e rumori molesti;
- è continua l'attività di sorveglianza sanitaria per ciascun dipendente che prevede un protocollo di base di accertamenti sanitari (esami strumentali e di laboratorio) per singola mansione. Con la frequenza stabilita dal medico competente, vengono effettuate le visite mediche.
- in osservanza a quanto disposto dalla legge, viene effettuata la valutazione annuale dei rischi collegati allo stress da lavoro-correlato.
- Sono stati nominati n. 2 Preposti alla Sicurezza che hanno seguito anche il corso per conseguire l'attestato di addetti antincendio.

Grazie ad una strategia tesa alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori, e di chiunque venga coinvolto nelle attività aziendali, e della riduzione dei rischi di incidente, non si è registrato alcun evento dovuto ad infortuni e malattie. Gli infortuni sul lavoro anche nell'anno 2011 risultano pari a zero.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Mantenimento attuale di assenza accadimento degli infortuni	Predisposizione ed adozione del piano di miglioramento della sicurezza	risorse economiche necessarie ad attuare adeguamenti previsti dal piano: € 1.000	Entro Dicembre 2016	Rappresentante Servizio Prevenzione e Protezione	Indice di frequenza relativa degli infortuni	Indice di frequenza relativa degli infortuni < 40

### 4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

OBIETTIVO 2016: creazione di un comitato tecnico paritetico (azienda – rappresentanti sindacali) per affrontare in via preventiva tematiche oggetto di possibili negoziazioni ed individuare percorsi risolutivi e accordo sindacale per adesione alle nuove disposizioni del Jobs Act.

L'azienda rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva.

Al momento non esistono dei rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori per loro stessa scelta, nel caso ciò avvenisse gli stessi non saranno soggetti ad alcun tipo di discriminazione e potranno comunicare liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro. Spazi aziendali appositi sono stati adibiti alle comunicazioni sindacali ed utilizzati per lo svolgimento delle riunioni sindacali che i rappresentanti dei lavoratori convocano almeno una volta l'anno.

Nel rispetto delle distinte responsabilità, l'attenzione al dialogo con le organizzazioni sindacali ha favorito l'affermarsi di una mentalità orientata alla risoluzione dei problemi attraverso il coinvolgimento delle parti.

Si attende la convocazione di NidilCGIL, CISL e UILTEMP per sottoscrivere l'accordo che, come disposto dal Jobs Act, permetterà ai call center che si occupano di Ricerche di Mercato, di utilizzare i contratti di collaborazione continuata e continuativa.

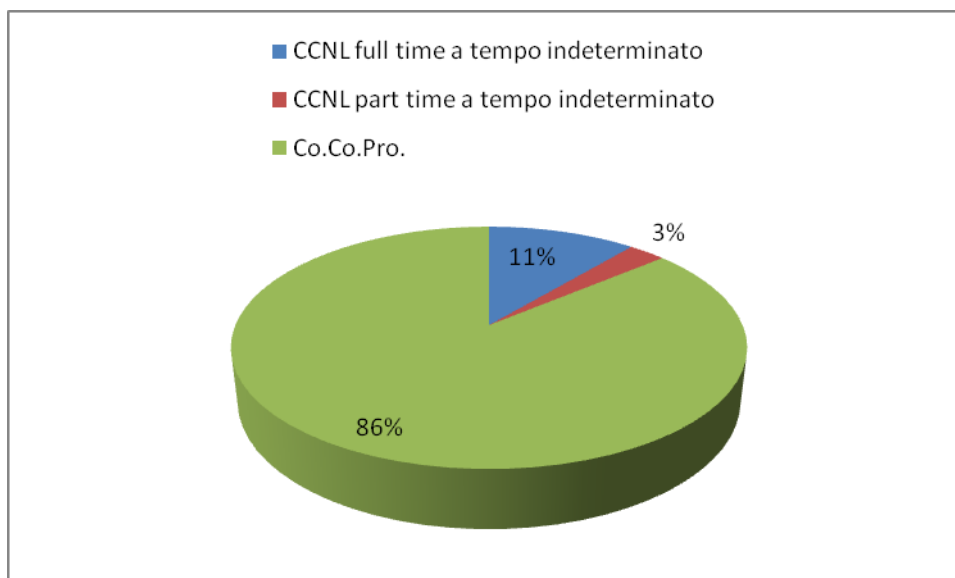
### **Tipologia dei contratti aziendali.**

Dal 2005 tutti i contratti di lavoro sono conclusi richiamando i contratti collettivi di categoria. I contratti esistenti sono stati redatti nel rispetto delle disposizioni dei contratti collettivi di categoria. La natura dell'attività prevalentemente svolta ha portato la TI&SI a stipulare, con la maggior parte dei lavoratori, la tipologia di contratto di Collaborazione Coordinata e Continuativa (Co.Co.Pro.).

Si registra, comunque, anche la presenza di contratti di natura subordinata. Da Settembre 2013, infatti, sono state assunte 3 nuove unità. Tutte donne. L'obiettivo della TI&SI, infatti, è quello di riuscire gradualmente a stabilizzare, quantomeno, quelle figure che richiedono uno svolgimento costante e assiduo dell'attività specifica (responsabili tecnici, addetti all'amministrazione, team leader, supervisor). Attualmente, le tipologie sono così suddivise:

<b>Tipologia di contratto</b>	<b>N. unità</b>
CCNL full time a tempo indeterminato	4
CCNL part time a tempo indeterminato	1
Co.Co.Pro.	31

In termini percentuali, la tipologia dei contratti è così suddivisa:



La fase di adeguamento della tipologia contrattuale è stata affrontata in collaborazione con le organizzazioni sindacali con cui sono stati concordati trattamenti integrativi migliorativi rispetto alle norme dei contratti collettivi nazionali che riguardano aspetti economici e normativi del rapporto di lavoro (orario di lavoro, inquadramento professionale, tutela dei diritti all'informazione).

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabil e	Indicatore	target
Miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione. Assunzione di un esperto informatico	Predisposizione ed adozione del piano di miglioramento del clima aziendale concordato con i lavoratori, e sulla base dei risultati dell'indagine svolta. Nuova indagine sul clima aziendale	Gruppo di lavoro incaricato di raccogliere ed analizzare i dati dell'indagine	Entro dicembre 2016	Responsabile Amministrazione	Tasso di soddisfazione del personale (percentuale di questionari sul clima interno che contengono un giudizio complessivo sull'organizzazione superiore a 6/10)	Tasso di soddisfazione e del personale > 75% dei questionari compilati

## 5. Discriminazione.

OBBIETTIVO 2016: aumento del 5% della presenza di lavoratori stranieri in azienda.

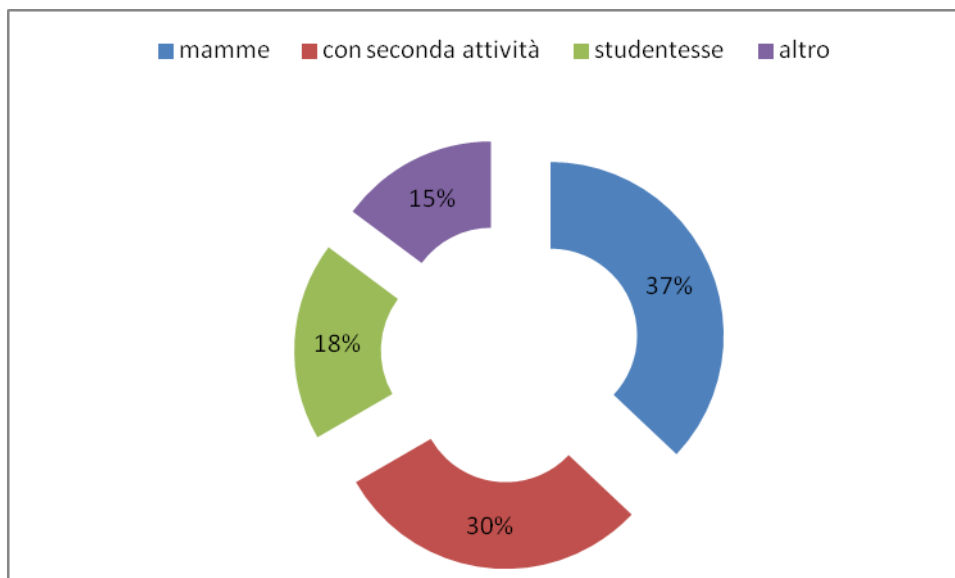
L'azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

- Nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali del settore di appartenenza e negli accordi integrativi concordati a livello aziendale con le organizzazioni sindacali. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.
- L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e responsabilità sociale.
- Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi.
- L'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

### La presenza femminile in azienda.

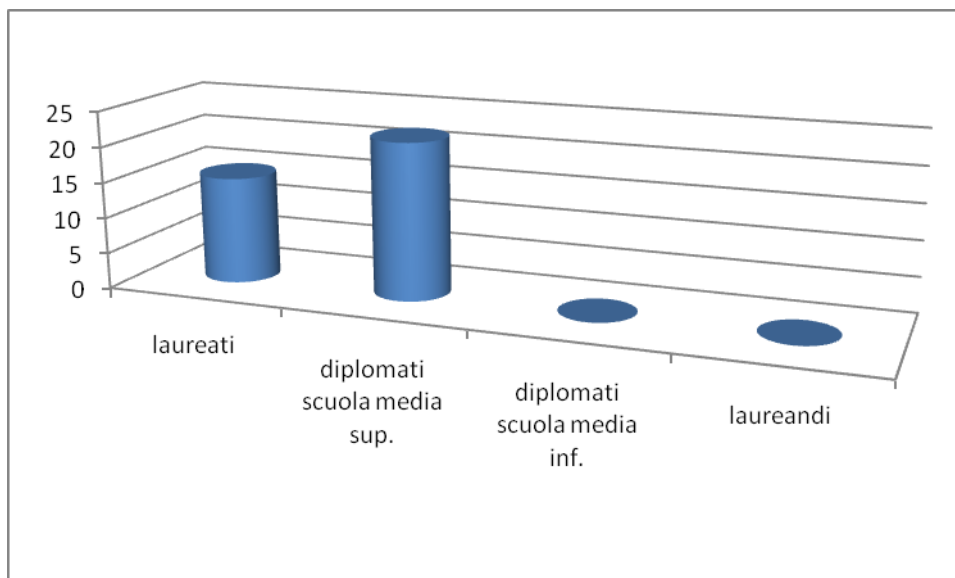
In un'area geografica dove la percentuale delle donne lavoratrici è una delle più basse d'Italia, nella TI&SI la presenza femminile, molto diffusa (il 98%) e che si concentra nella categoria delle operatrici telefoniche, è dovuta ad una maggiore richiesta di lavoro da parte delle stesse rispetto agli uomini.

*Composizione dell'organico*



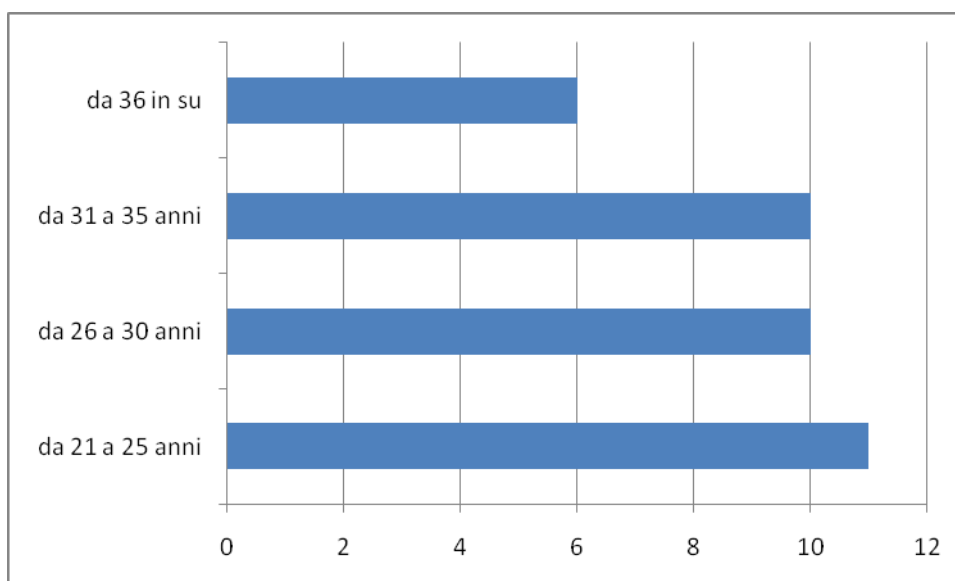
Su un totale di 37 unità ben 15 lavoratori sono laureati (32%) alla ricerca di un'occupazione confacente alla loro formazione universitaria, mentre 22 possiedono il diploma di scuola media secondaria (68%).

### Tasso di scolarità



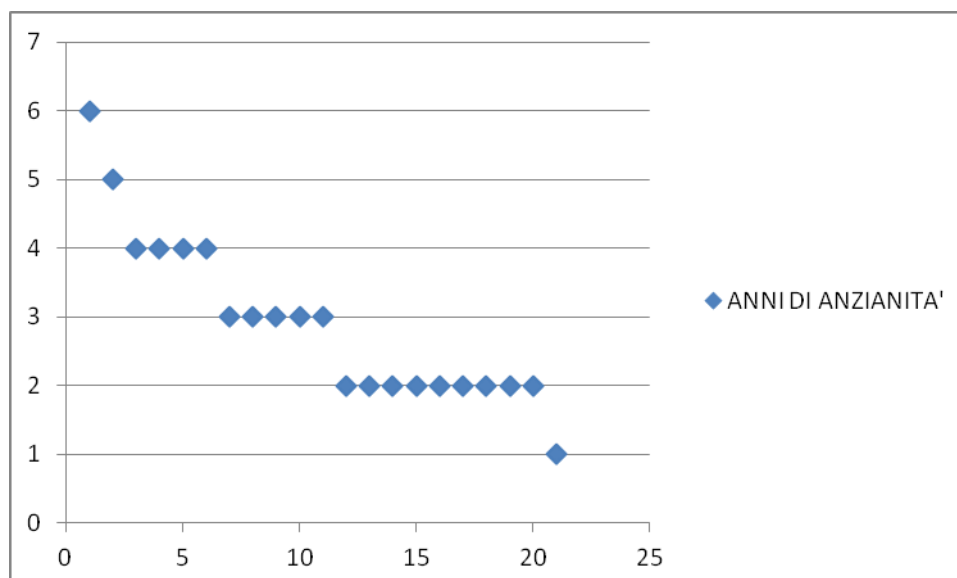
Da Settembre del 2012, a livello dirigenziale sono state inserite 3 figure femminili alle quali è stato affidato il ruolo di responsabili di sala. Nessun contenzioso è sorto sin dall'inizio dell'attività ed è aumentata anche la trasparenza nelle procedure di assunzione di nuovo personale, di accesso alla formazione e di promozione.

### Età dei Lavoratori



La necessità, per le donne lavoratrici, di conciliare il lavoro in azienda con gli impegni familiari (il 95% delle collaboratrici appartiene alla fascia d'età compresa fra i 24 e i 40 anni) ha indotto l'azienda a cercare un equilibrio sotto entrambi i profili ed è aumentato, in conseguenza, il numero di permessi familiari concessi. Un aspetto importante, da non sottovalutare, è sicuramente il basso *turnover* delle operatrici. Alcune di loro lavorano ormai alla TI&SI da oltre 5 anni.

### Anzianità delle operatrici



Contrariamente a quanto avviene in altre strutture simili, le risorse umane preferiscono rimanere il più a lungo possibile. In primis, il tipo di attività da svolgere, la somministrazione di questionari, affascina maggiormente rispetto al *telemarketing* o al *teleselling*. Inoltre, la TI&SI attua una politica di “fidelizzazione della forza lavoro” che le consente di ottenere numerosi vantaggi. Per citarne alcuni:

- ❖ riduzione dei costi di reclutamento;
- ❖ minore impiego nella formazione iniziale ;
- ❖ minori interruzioni nelle attività;
- ❖ esperienza consolidata sul campo;
- ❖ maggiore autonomia nella gestione degli eventi inattesi;
- ❖ rafforzamento della consapevolezza della *mission* aziendale;

### Lavoratori stranieri in azienda.

Non ci sono lavoratori stranieri in Azienda. Se si dovesse verificare l'assunzione, verrà garantito il rispetto delle loro abitudini culturali e religiose, tradotto nella concessione di permessi religiosi e nella traduzione di materiale informativo (salute e sicurezza, contratti collettivi e individuali, prospetti paghe). A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi e denunciare la discriminazione subita, è stato infine introdotto un meccanismo per la presentazione di reclami anonimi. Fino ad ora non è stato avanzato alcun reclamo in relazione al requisito Discriminazione.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Mantenere la presenza femminile tra i ruoli	Creazione di canali di comunicazione con Enti di	Gruppo di lavoro incaricato di raccogliere	Entro dicembre 2016	Responsabile Risorse Umane	Presenza % stranieri in azienda	Aumento del tasso di presenza

dirigenziali	formazione post-laurea	ed analizzare i dati dell'indagine				di lavoratori stranieri in azienda
--------------	------------------------	------------------------------------	--	--	--	------------------------------------

## 6. Pratiche Disciplinari

OBIETTIVO 2016: approfondimento della conoscenza della percezione dei lavoratori dell'adeguatezza delle pratiche disciplinari vigenti, attraverso la realizzazione di un'indagine di clima interno. Esiste un codice disciplinare affisso alla bacheca destinata alle comunicazioni interne, che descrive le pratiche disciplinari esistenti e si propone di favorire il rispetto e lo spirito di collaborazione fra i lavoratori. Il ricorso alle varie pratiche descritte è sempre stato assente, a dimostrazione dell'effettivo clima di rispetto esistente.

### Reclami.

Il numero di reclami per abusi fisici, verbali o di carattere sessuale da azienda a lavoratore o fra lavoratori (reclami che possono essere presentati in modo anonimo) è altrettanto assente.

### Indagine di clima interno.

Al fine di approfondire la conoscenza della percezione dei lavoratori sull'appropriatezza delle pratiche disciplinari esistenti, è ancora affidata ad una società di consulenza specializzata la realizzazione di un'indagine di clima interno. Nel corso del 2015 verrà ripetuta l'indagine attraverso la somministrazione di questionari che verranno compilati, in forma rigorosamente anonima, da tutti i lavoratori presenti in Azienda. L'analisi dei risultati e l'adozione delle misure ritenute opportune verrà quindi effettuata entro la fine del 2016.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Mantenimento Dell'attuale clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione	Revisione delle pratiche disciplinari nel rispetto dei risultati emersi dall'indagine effettuata. Nuova indagine sul clima aziendale	Gruppo di lavoro incaricato di raccogliere ed analizzare i dati dell'indagine	Entro dicembre 2016	Rappresentante SA8000 per i Lavoratori	Tasso di soddisfazione del personale (percentuale di questionari sul clima interno che contengono un giudizio complessivo sull'organizzazione molto soddisfatto	soddisfazione del personale > 75 % dei questionari compilati

## 7. Orario di lavoro.

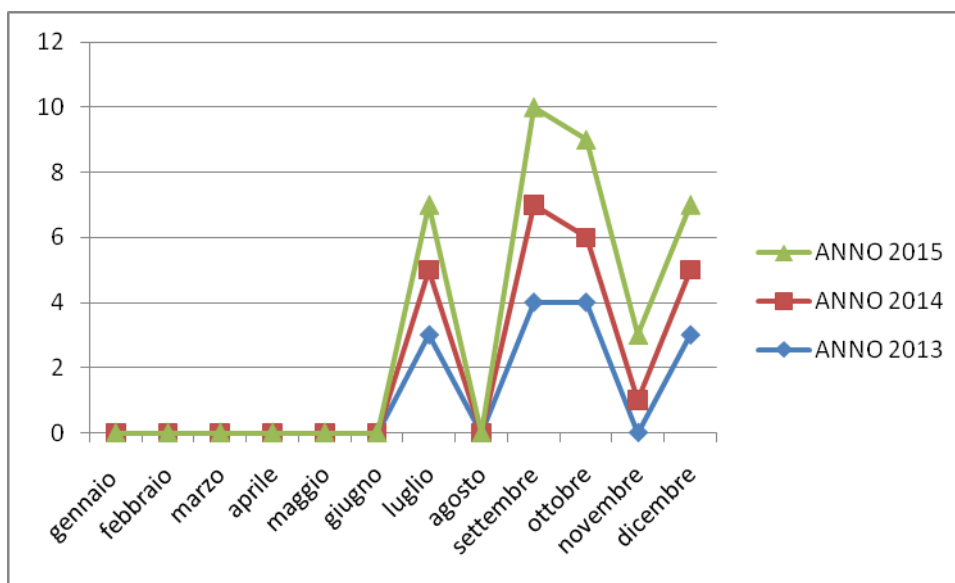
OBIETTIVO 2016: riduzione del 45% delle ore di lavoro straordinario (totali e per addetto).

L'orario lavorativo ordinario è dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30, dalle 14,30 alle 18,30. La durata dell'attività lavorativa è fissata in 40 ore settimanali ed è determinata dalla norme dei contratti collettivi nazionali del settore.

Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimane sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi.

Il lavoro straordinario è effettuato solo in occasione di circostanze economiche eccezionali e di breve durata che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale. E' sempre concordato dal responsabile delle risorse umane con il singolo lavoratore e non supera mai i limiti definiti dal contratto collettivo nazionale. Nel 2014, così come avvenuto nell'anno precedente (come evidenziato dal grafico di seguito riportato), ha necessariamente spinto l'Azienda a ricorrere ad un aumento delle ore di lavoro straordinario mantenendosi, però, quasi in linea con il 2013.

Andamento ore di lavoro straordinario (anno 2013, 2014 e 2015)



In linea con quanto stabilito dagli accordi integrativi concordati con i rappresentanti dei lavoratori, il lavoro straordinario è remunerato il 30% in più rispetto a quello ordinario. Inoltre, il successivo aumento delle ore di straordinario, nel 2010, ha evidenziato la necessità di procedere all'aumento dell'organico e alla modifica dei sistemi di produzione.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Riduzione del numero di	Riorganizzazione delle attività aziendali	-	Entro dicembre 2016	Responsabile Servizio	N. ore straordinario lavorate per	Riduzione del 50% del n. ore



ore di lavoro straordinario					addetto	straordinario rispetto al 2013
-----------------------------	--	--	--	--	---------	--------------------------------

## 8. Retribuzione.

OBIETTIVO 2016: concessione di benefit aziendali, attraverso la conclusione di convenzioni con Aziende che offrono sul mercato servizi o prodotti che possano interessare ai lavoratori della TI&SI.

Le retribuzioni percepite sono in linea con quanto disposto dal Contratto Collettivo di settore e quindi in grado di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori. I prospetti che accompagnano le buste paga indicano le varie voci che compongono il compenso. Non viene attuata alcuna trattenuta a scopo disciplinare.

Per la tipologia di lavoro svolta dall'azienda il contratto di lavoro a tempo determinato è la forma contrattuale più utilizzata. Al fine di garantire l'acquisizione da parte del lavoratore giovane delle competenze tecniche necessarie, il numero dei contratti a tempo determinato viene rinnovato sempre negli ultimi dei tre anni. Allo scadere del periodo, è stato fino ad ora sempre possibile garantire ai lavoratori giovani una richiamata.

Secondo la politica che l'azienda ha sempre seguito, sono previsti premi di produzione al raggiungimento degli obiettivi di produzione definiti annualmente dalla direzione aziendale.

Obiettivo 2016	Azione	Risorse	Tempi	Responsabile	Indicatore	target
Mantenimento del potere di acquisto dei salari più bassi della categoria operatori	Definizione e adozione di un sistema retributivo e di un sistema premiante che coinvolga tutto il personale e tenga conto delle caratteristiche tecnico organizzative delle risorse coinvolte	Comitato paritetico azienda rappresentanti	Entro dicembre 2016	Responsabile Amministrazione	Tasso di soddisfazione e del personale relativamente alla sezione "sistema retributivo" del questionario	Tasso di soddisfazione e del personale >75 % dei questionari compilati
Miglioramento della percezione del sistema premiante aziendale da parte del personale						

## 9. Sistema di Gestione.

OBIETTIVO 2016: mantenimento o della certificazione SA8000:2008.

L'azienda si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla norma SA8000:2008, certificato nel 2005. Ha conseguito la certificazione dopo un anno dal momento in cui la direzione aziendale, credendo nell'importanza di vedere riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale, ha iniziato il percorso di adeguamento allo standard SA8000, coinvolgendo i lavoratori e altre parti interessate nella creazione del nuovo sistema di gestione.

### **Il dialogo con le parti interessate (stakeholder)**

I lavoratori dell'azienda, i sindacati, i clienti/consumatori, le istituzioni e le associazioni sono stati individuati quali parti interessate più vicini all'azienda e più direttamente coinvolti nella vita aziendale. La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard, nella pianificazione e nell'implementazione del sistema di gestione di responsabilità sociale si è rivelata fondamentale.

I lavoratori hanno compreso velocemente l'importanza pratica della norma nella vita aziendale, grazie anche ai momenti di formazione, sensibilizzazione e informazione organizzate durante l'orario di lavoro.

Le posizioni e gli interessi dei lavoratori sono stati difesi dai rappresentanti SA8000 eletti i quali hanno infatti svolto un prezioso ruolo di mediazione fra le esigenze dei lavoratori e della direzione aziendale.

### **Controllo fornitori/subappaltatori e subfornitori.**

Nel processo di adeguamento allo standard SA8000, è stata posta particolare attenzione alla capacità dei fornitori/subappaltatori e subfornitori di rispondere ai requisiti della norma, non solo perché richiesto espressamente dalla norma, ma per la possibilità concreta, coinvolgendo attori a monte della filiera produttiva di estendere il rispetto di principi fondamentali riconosciuti a livello internazionale.

La difficoltà nel ricevere informazioni perfettamente attendibili sulla politica di responsabilità sociale direttamente dai fornitori, ha indotto l'azienda a cercare dati sulla loro conformità ai requisiti della norma da fonti informative diverse al fine di avere una mappatura completa delle loro criticità. La predisposizione dei dossier informativi sui fornitori ha comportato l'invio di una grande quantità di richieste di informazioni a tutta una serie di organizzazioni più o meno direttamente coinvolte nella gestione di problematiche relative alle condizioni ed ai diritti dei lavoratori.

Sulla base della mappatura delle criticità, è stato definito un piano di monitoraggio sui fornitori. Nel 2015 saranno effettuate visite di controllo presso almeno un fornitore che ha evidenziato l'interesse delle rispettive dirigenze aziendali a migliorare il sistema di gestione e ad adeguarlo ai principi della norma, correggendo le criticità evidenziate.

Nella definizione dei contratti di fornitura, si privilegiano le aziende che rispondono meglio ai requisiti della norma SA8000:2008 e che si dimostrano disposti a migliorare il loro sistema di gestione.

### **Riesame della direzione e comunicazione esterna.**

I momenti di riesame della direzione, sia ufficiali e formali, sia informali sono stati, e sono, numerosi. Per facilitare il riesame, è stata definita una serie di indicatori, significativi e rilevanti, e in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi fissati e la definizione di ulteriori obiettivi. Gli indicatori utilizzati nel riesame interno costituiscono la struttura portante del presente documento, che la direzione aziendale ha scelto come forma privilegiata di comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti la performance aziendale ai requisiti della norma.