
	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

# BILANCIO SA 8000

\* \* \*


## ANNO 2009

0.0	29.1.2010	Emissione Iniziale			
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo</b>	<b>Redatto (Resp. Direz. SA 8000)</b>	<b>Verificato (Resp. Direz. SA 8000)</b>	<b>Approvato (Direzione)</b>


	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ .....	4
ORGANICO AZIENDALE .....	5
<b>POLITICA DI QUALITÀ, AMBIENTE, RESPONSABILITÀ SOCIALE</b> .....	<b>6</b>
<b>REQUISITI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA 8000</b> .....	<b>8</b>
<b>1. LAVORO INFANTILE E MINORILE</b> .....	<b>8</b>
OBIETTIVI 2009 .....	8
Composizione del personale per fasce di età .....	8
Iniziativa a carattere sociale .....	9
OBIETTIVI 2010 .....	9
<b>2. LAVORO FORZATO E OBBLIGATO</b> .....	<b>9</b>
OBIETTIVI 2009 .....	9
Depositi ed anticipi stipendio .....	9
Modalità di assunzione .....	10
Contenziosi in Azienda .....	10
Indagine sul “clima” interno .....	10
OBIETTIVI 2010 .....	11
<b>3. SALUTE E SICUREZZA</b> .....	<b>11</b>
OBIETTIVI 2009 .....	12
Introduzione ed analisi .....	12
Analisi Assenze ed andamento infortuni .....	13
Tipologie di infortuni .....	15
Settori di incidenza infortuni .....	18
Durata infortuni .....	19
Formazione su Salute e Sicurezza .....	20
OBIETTIVI 2010 .....	21
<b>4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b> ..	<b>21</b>
OBIETTIVI 2009 .....	21
Analisi .....	21
Attività sindacale .....	22
OBIETTIVI 2010 .....	22
<b>5. DISCRIMINAZIONE</b> .....	<b>22</b>
OBIETTIVI 2009 .....	23
Genere .....	23
Contratto di lavoro .....	24
Qualifica dei lavoratori .....	25
Categorie particolari di lavoratori .....	25
Lavoratori stranieri .....	26
Parere dei lavoratori .....	26
OBIETTIVI 2010 .....	26
<b>6. PROCEDURE DISCIPLINARI</b> .....	<b>27</b>
OBIETTIVI 2009 .....	27
Provvedimenti disciplinari .....	27
OBIETTIVI 2010 .....	28
<b>7. ORARIO DI LAVORO</b> .....	<b>29</b>
OBIETTIVI 2009 .....	29
Lavoro straordinario .....	29
Ferie, permessi .....	30
Riposi .....	30
Parere dei lavoratori .....	30
OBIETTIVI 2010 .....	31
<b>8. RETRIBUZIONE</b> .....	<b>31</b>
OBIETTIVI 2009 .....	31
Analisi .....	31

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

OBIETTIVI 2010 .....	31
<b>9. SISTEMI DI GESTIONE</b> .....	32
OBIETTIVI 2009 .....	32
Monitoraggio del sistema .....	32
Formazione .....	33
OBIETTIVI 2010 .....	35
<b>10. RECLAMI E SUGGERIMENTI</b> .....	35
OBIETTIVI 2009 .....	35
Analisi .....	35
OBIETTIVI 2010 .....	36

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

## INTRODUZIONE

### PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

A.E.R. S.p.A. nasce nel 1975 sotto forma di consorzio per la gestione della fase di incenerimento dei rifiuti presso l’Impianto di Selvapiana, costituito dai Comuni di Pontassieve, Rufina (nel cui territorio si trova l’impianto) e Pelago ai quali si aggrega successivamente il Comune di Dicomano.

Nel 1995, in occasione della riapertura dell’Impianto di incenerimento a seguito dei lavori di ristrutturazione ed adeguamento normativo, nasce ufficialmente il Consorzio per i Servizi della Tutela Ambientale (C.S.T.A.), azienda consortile pubblica composta dalle quattro amministrazioni suddette a cui si aggiungono di lì a poco i Comuni di Londa e di San Godenzo.

Nel febbraio del 1998 l’attività del Consorzio si allarga alla gestione dell’intero ciclo di igiene urbana: raccolta e smaltimento rifiuti, compresa la raccolta differenziata e la pulizia degli spazi pubblici.

Il 1° giugno 2000, dalla trasformazione del Consorzio Servizi Tutela Ambientale, nasce A.E.R. - Ambiente Energia Risorse S.p.A.

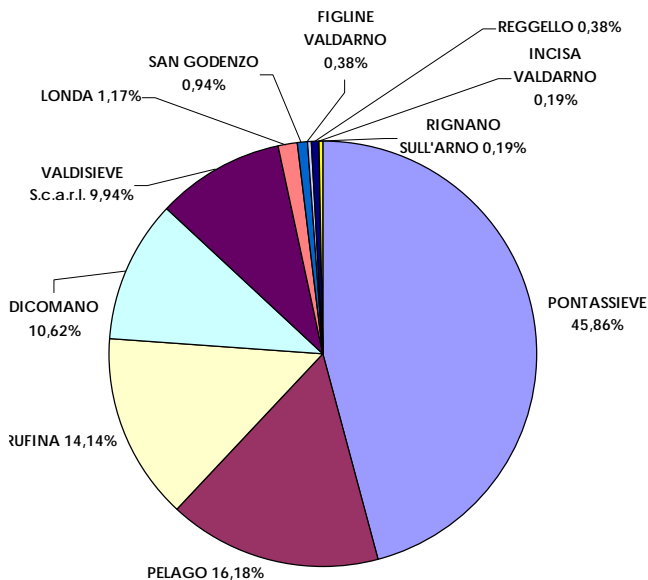
Nel luglio 2000 viene messo in gara il 10% delle azioni della società ad uno o più partner privati, dove i criteri fondamentali di scelta sono la ricerca di adeguati requisiti tecnici e finanziari; la gara si conclude il 2 maggio 2001 con l’attribuzione di azioni alle seguenti società:


T.I.R.U. S.A	5,0 %
Valdisieve S.c.a r.l.	2,5 %
TESECO S.p.A.	2,5 %

Successivamente le quote di Teseco vengono rilevate da Valdisieve S.c.a.r.l, mentre le quote di T.I.R.U. S.A. vengono proporzionalmente riacquisite dai soci.

A partire dal 2002 entrano nella compagine azionaria anche i Comuni del Valdarno Fiorentino: Rignano sull’Arno, Incisa in Val d’Arno, Figline Valdarno e Reggello.

Nel Dicembre 2009 il socio privato aumenta la propria partecipazione in A.E.R. S.p.A. dal 5,26% al 9,94% e quindi al 31 dicembre 2009 la composizione societaria risulta la seguente:



	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

I dati relativi al territorio ed agli abitanti serviti da A.E.R. al 31.12.2008 sono i seguenti:

COMUNE	Km2	ABITANTI	UTENZE CIVILI	UTENZE DIVERSE
PONTASSIEVE	114,44	20.762	9.229	1.183
PELAGO	54,78	7.668	3.680	434
RUFINA	45,68	7.511	3.683	489
DICOMANO	61,76	5.626	2.576	225
LONDA	59,4	1.851	1.152	87
SAN GODENZO	99,19	1.286	1.045	85
<b>TOTALE VALDISIEVE</b>	<b>435,25</b>	<b>44.704</b>	<b>21.365</b>	<b>2.503</b>
INCISA VALDARNO	26,4	6.129	2.539	291
RIGNANO S/A	54,15	8.535	3.442	325
REGGELLO	121,22	15.934	7.336	1026
FIGLINE VALDARNO	71	16.866	7.644	1.296
<b>TOTALE VALDARNO</b>	<b>272,77</b>	<b>47.464</b>	<b>20.961</b>	<b>2.938</b>
<b>TOTALE A.E.R.</b>	<b>708,02</b>	<b>92.168</b>	<b>42.326</b>	<b>5.441</b>

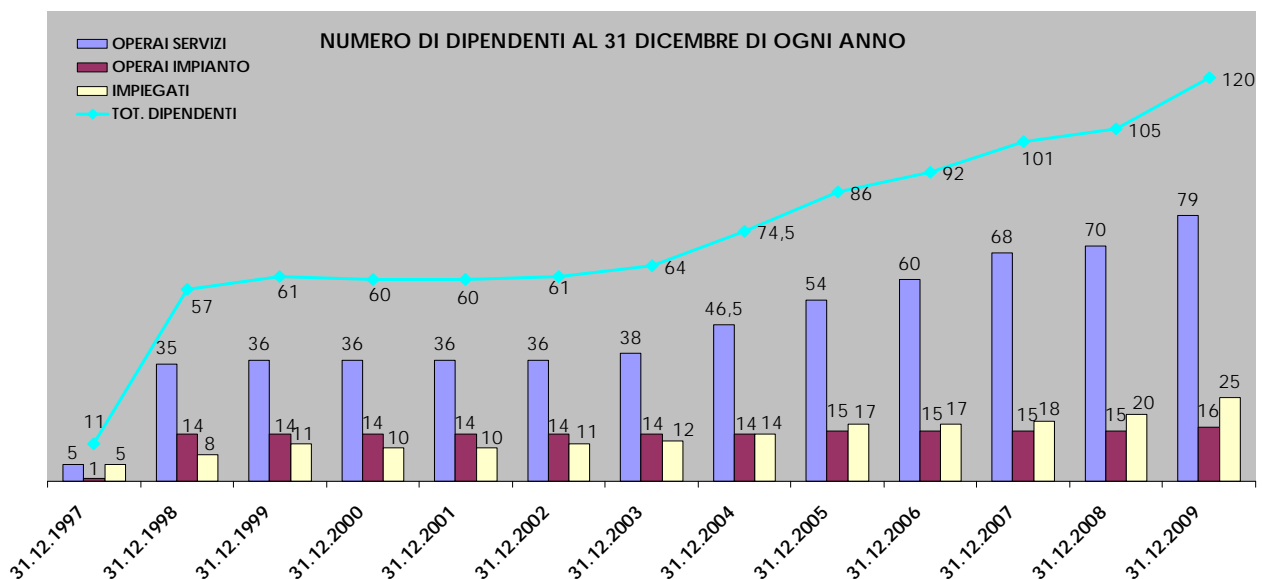
Preme anticipare che, anche in un'ottica di adeguamento alle normative di settore, gli assetti societari subiranno un'ulteriore evoluzione, che al momento non siamo ancora in grado di determinare.


Nel marzo 2009 l'Azienda effettua la scissione del ramo aziendale relativo alla parte impiantistica costituendo la società A.E.R. Impianti S.r.l. che così acquisisce la nuda proprietà dell'attuale impianto di incenerimento e la titolarità dell'AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale) per l'ampliamento dell'impianto di termovalorizzazione.

### ORGANICO AZIENDALE

Riguardo al rapporto con i propri dipendenti A.E.R. S.p.A. applica il Contratto di Lavoro Collettivo Nazionale Federambiente rivolto alle aziende pubbliche che svolgono servizi di igiene ambientale.

L'organico aziendale ha subito, fino dalla istituzione del C.S.T.A., la seguente evoluzione.



 <b>aer</b> Ambiente Energia Risorse S.p.A.	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

L'incremento subito dalla categoria degli IMPIEGATI risente del nuovo inserimento in questo settore di due ispettori ambientali, di un coordinatore per i servizi di manutenzione del verde pubblico e della crescita della Società che ha comportato un maggior numero di addetti alle progettazioni ed al conseguente aumento dei rispettivi adempimenti amministrativi e societari.

D'altra parte invece l'incremento della categoria del personale OPERATIVO nel settore dei SERVIZI è facilmente spiegabile con il maggior numero di servizi svolti dall'Azienda, soprattutto in ambito di raccolte differenziate con la modalità del porta a porta.

## **POLITICA DI QUALITA', AMBIENTE, RESPONSABILITA' SOCIALE**

Alla base delle scelte compiute in questo ambito c'era la ferma volontà di dar vita ad un'azienda che avesse, oltre ad un forte radicamento sociale, anche una spiccata propensione alla sostenibilità e alla cura dell'ambiente.

Con la certificazione integrata del sistema di gestione qualità **ISO 9001-2000**, ottenuta nel 2005, con il sistema di gestione ambientale **ISO 14001** e registrazione **EMAS** (ulteriore prestigioso riconoscimento in materia ambientale), ottenute nel 2007, e con il sistema di gestione della Responsabilità Sociale **SA 8000**, ottenuta nel 2009, si sono introdotti in Azienda meccanismi di gestione che hanno elevato il livello delle nostre pratiche ambientali ed etiche, consapevoli delle alte sfide che ci attendono ma coscienti che esse rappresentano le aspettative delle Istituzioni e dei cittadini del territorio servito.

La finalità del sistema di gestione integrato sono le seguenti:

- ⇒ dimostrare che l'Azienda è in grado di fornire con regolarità servizi che ottemperino alle aspettative del cliente, a quelli cogenti applicabili in ambito tecnico per il rispetto dei requisiti di prestazione in campo ambientale, in materia di responsabilità sociale e di salute e sicurezza;
- ⇒ accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, incluse le attività per il miglioramento continuo;
- ⇒ dimostrare un buon livello di comportamento nei confronti dell'ambiente, controllando l'impatto di attività, prodotti e servizi di A.E.R. su di esso;
- ⇒ sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire e controllare situazioni in ambito di responsabilità sociale;
- ⇒ dimostrare alle parti interessate che politiche, procedure e prassi adottate da A.E.R. sono conformi ai requisiti previsti in materia di responsabilità sociale ed ambientale;
- ⇒ migliorare le prestazioni in materia di qualità, ambiente e responsabilità sociale attraverso l'applicazione del sistema di gestione integrato.


Si riporta integralmente il documento contenente la politica del sistema integrato Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale adottata dalla Società.

### Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale

A.E.R. S.p.A. è un'azienda che si occupa della raccolta dei rifiuti urbani, dell'igiene urbana e della cura dei servizi connessi sul territorio, provvede inoltre anche allo smaltimento finale dei rifiuti non differenziati attraverso l'impianto di trattamento termico de I Cipressi, nel comune di Rufina.

Le politiche dell'Unione Europea impongono di perseguire il superamento delle discariche, attraverso una riduzione dei rifiuti, il recupero di risorse con le raccolte differenziate e la termovalorizzazione con produzione di energia.

E' per questo che l'impianto de I Cipressi, dotato di nuovi sistemi di riduzione delle emissioni, è in procinto di trasformarsi per migliorare la propria funzionalità, ridurre ulteriormente le emissioni e recuperare parte dell'energia termica sotto forma di elettricità.

 <b>aer</b> Ambiente Energia Risorse S.p.A.	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

La presente politica nasce in coerenza con la carta dei servizi, con i contratti di servizio stipulati con i comuni serviti e con lo statuto aziendale, si applica a tutti i siti aziendali e costituisce il riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

In particolare A.E.R. si impegna a:

**A. Conformità legislativa:** Rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, la normativa cogente (nazionale e locale), collaborando con le autorità in modo trasparente, per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, la salvaguardia dell'ambiente e la tutela dei diritti dei lavoratori in un contesto di responsabilità sociale.

**B. Soddisfazione del cliente:** soddisfare i bisogni e le aspettative del cliente migliorando l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, nel rispetto della propria carta dei servizi.

**C. Tutela dell'Ambiente:**

- identificare e valutare gli aspetti ambientali diretti e indiretti legati alle singole attività;
- mantenere aggiornata la valutazione degli aspetti ambientali significativi;
- garantire un monitoraggio e controllo finalizzato al contenimento e alla riduzione dell'impatto dei principali aspetti ambientali legati alle attività impiantistiche, e in particolare: emissioni in atmosfera, scarichi idrici, rifiuti, rumore e odore.

**D. Rispetto dei criteri di Responsabilità Sociale:** tutelare i diritti dei propri lavoratori e garantire il rispetto dei criteri di responsabilità sociale mediante:

- il divieto assoluto di lavoro infantile e lavoro obbligato;
- pieno rispetto delle norme e miglioramento in materia di sicurezza, igiene del lavoro, antinfortunistica;
- il sostegno al diritto di associazione e alla contrattazione collettiva da parte dei propri lavoratori;
- l'astensione da qualsiasi pratica che comporti l'esercizio di discriminazioni legate a nazionalità, a sesso, a opinioni religiose e politiche, a classe sociale ed età;
- il rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti, con la messa al bando di qualsiasi coercizione, nonché delle offese, verbali e non, che si pongano come lesive della dignità personale dei lavoratori;
- la garanzia di un salario dignitoso e di un orario di lavoro corretto, negli ambiti definiti dalle disposizioni legislative e contrattuali;
- l'impegno ad utilizzare fornitori che condividano il pieno il rispetto dei requisiti della norma SA8000.

**E. Miglioramento continuo:** ricerca del miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di efficacia ed efficienza attraverso:

- la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e traguardi misurabili,
- il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecniche disponibili in particolar modo per la salvaguardia della salute e dell'ambiente.

**F. Coinvolgimento del personale:** creare una nuova cultura d'impresa, anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (formazione, sensibilizzazione, consultazione del personale), in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, per l'ambiente e per la responsabilità sociale sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno.

**G. Addestramento:** aumentare la qualificazione del personale migliorandone le competenze.

**H. Gestione dei reclami:** gestire i reclami pervenuti;

**I. Comunicazione e sensibilizzazione:**

- comunicare le proprie prestazioni ambientali, anche attraverso la pubblicazione della dichiarazione ambientale e relativi aggiornamenti;
- sensibilizzare cittadini, fornitori, clienti sulle tematiche relative alla qualità, all'ambiente ed alla responsabilità sociale


La direzione è coinvolta e impegnata in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questi principi assicurando e verificando periodicamente che la presente Politica sia documentata, attuata e mantenuta attiva, diffusa a tutto il personale e ai fornitori ed è resa disponibile al pubblico mediante la pubblicazione sul sito internet.

Rufina, 16.06.2008

Il Presidente  
*Silvano Longini*

Il Direttore  
*Giacomo Erci*

Come naturale compimento di questo sistema non resta ora che lavorare per ottenere l'unica certificazione volontaria rimasta esclusa, quella ai sensi dello Standard OHSAS 18001 che stabilisce i requisiti per la gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro, già comunque ampiamente affrontata in ambito di gestione della Responsabilità Sociale.

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

**REQUISITI RESPONSABILITA' SOCIALE SA 8000**

**1. LAVORO INFANTILE E MINORILE**

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO 2009	INDICATORE	TARGET (VALORE DI RIFERIMENTO)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
1	Sostegno economico ad organizzazioni a favore di bambini	Contributi da erogare	1. € 135,00 2. € 1.200,00 3. € 1.000,00	1. Acquisto biglietti Unicef 2. Donazione Meyer 3. Donazione Ibra	Euro 2.335,00	31 dic. 2009	Direzione

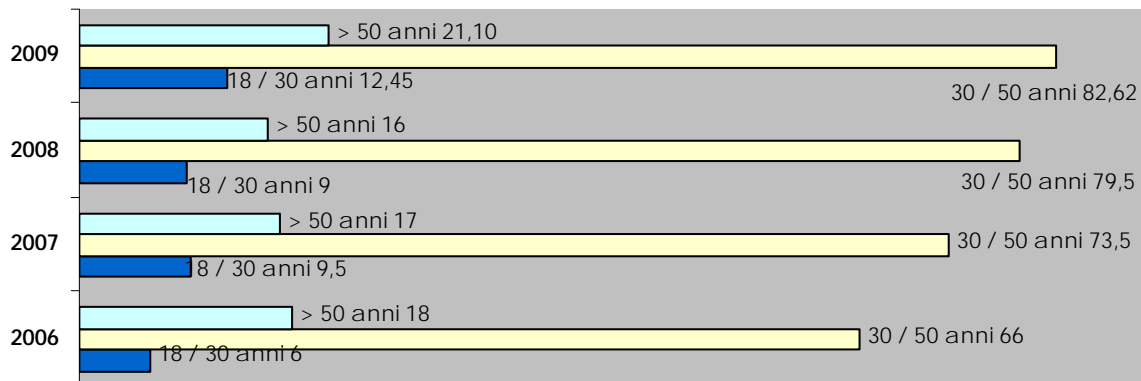
A.E.R. S.p.A. esclude l'utilizzo di lavoro infantile ed anche di quello minorile.

All'interno del processo di controllo della catena dei fornitori viene riservata particolare attenzione alla individuazione di lavoro infantile nelle ditte esterne che operano per conto dell'Azienda, tramite anche le segnalazioni sia esterne che del proprio personale.

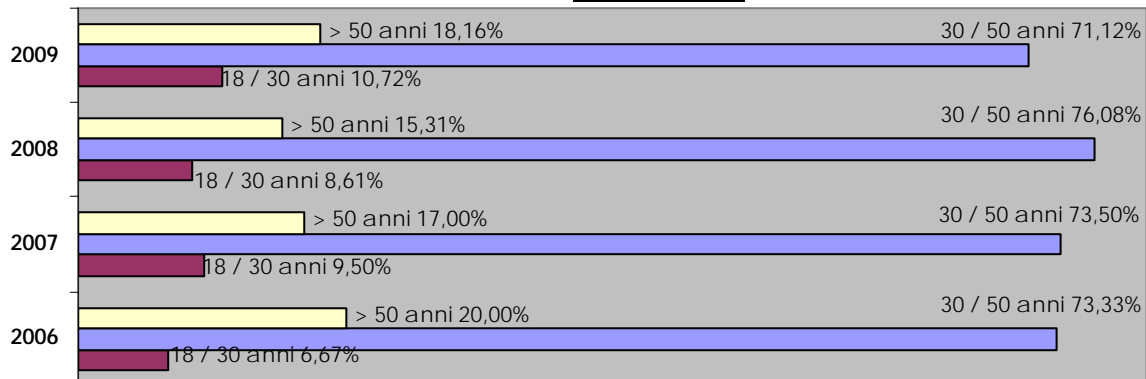
Composizione del personale per fasce di età


ETA'	2006	2007	2008	2009
18 / 30 anni	6	9,5	9	12,5
30 / 50 anni	66	73,5	79,5	82,5
> 50 anni	18	17	16	21
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>104,5</b>	<b>116</b>

**NUMERO LAVORATORI PER ETA' - DATO NUMERICO**



**ETA' - DATO PERCENTUALE**



	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

I grafici riportano l'esame della composizione del personale, esaminando l'andamento 2006 / 2009, dal quale si evince che, come previsto, la fascia superiore a 50 anni nel 2009 è in aumento sia come numero che come percentuale a fronte di un diminuire della fascia intermedia, proprio a causa dell'invecchiamento di quest'ultima, fenomeno che si prevede si ripeterà anche nei prossimi anni con un'incidenza ancora maggiore.

C'è inoltre da dire che la Direzione di A.E.R. ha stabilito di prediligere anche per le assunzioni a termine quei lavoratori over 40 con carichi familiari rimasti senza occupazione a causa del difficile momento di recessione economica verificatosi negli ultimi tempi.

#### Iniziative a carattere sociale

Da anni A.E.R. S.p.A. acquista i biglietti natalizi Unicef, per un importo nel 2009 di € 150,00, e dal 2007, nella stessa occasione, anziché dare ai lavoratori il consueto "pacco natalizio" devolve alla Fondazione Meyer e/o ad altre fondazioni benefiche il corrispondente importo, che nel 2009 è stato di € 1.000,00, versato ad una Casa di Accoglienza per ragazze madri con i loro bambini anziché al Meyer come gli anni scorsi.

Inoltre dal 2008 versa una quota annuale di € 1.000,00 alla Ibra istituto per le relazioni sociali con il Brasile.

Detto ciò siamo soddisfatti nel constatare che l'obiettivo 2009 è stato rispettato.

Da anni inoltre A.E.R. collabora con gruppi di privati cittadini alla raccolta separata dei tappi di plastica o altre iniziative simili, i cui introiti vanno a finanziare iniziative benefiche di varia natura, mettendo a disposizione i cassoni per il conferimento ed i mezzi e personale per il trasporto verso le piattaforme autorizzate.


OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
1	Sostegno economico a organizzazioni a favore di bambini	Contributi da erogare	1. € 150,00 2. € 2.500,00	1. Acquisto biglietti Unicef 2. Donazioni diverse	€ 2.650,00	31 dic 2010	Direzione

## 2. LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (VALORE DI RIFERIMENTO)	PROGRAMMA			
				AZIONE/ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
2	Miglioramento della soddisfazione e del dipendente	Votazione media	Superiore a 2 (max 3)	Progettazione e somministrazione di un questionario sullo stress lavorativo	Resp. SA8000 e RSPP	31 dic. 2009	Resp. SA8000

#### Depositi ed anticipi stipendio

A.E.R. S.p.A. non richiede al proprio personale depositi cauzionali, documenti di identità in originale, né qualsiasi altra cosa che possa rendere il dipendente assoggettato all'Azienda, così

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

come non concede prestiti ai propri dipendenti con la sola esclusione, ai sensi di legge, degli anticipi sul T.F.R.

### Modalità di assunzione

La forma di assunzione delle risorse umane adottata fino ad Ottobre 2009 è stata quella del rapporto di lavoro diretto con L'Azienda.

Fino a che questo è stato reso possibile dalla legislazione vigente, la gestione delle risorse umane è stata, per precisa scelta della Direzione, interamente condotta all'interno dell'Azienda con fedele applicazione delle norme di legge vigenti al momento dell'assunzione e con modalità operative interne chiaramente dettagliate nel Regolamento Interno del Personale che ha ottenuto il beneplacito delle Organizzazioni Sindacali.

Nel corso del 2009 sono intervenute nuove normative che hanno portato l'Azienda ad una situazione di estrema incertezza in merito alle modalità da applicare per il reclutamento del proprio personale.

Pertanto, in questo momento di incertezza normativa, abbiamo cominciato a fare ricorso, visto che è consentito, al lavoro in somministrazione limitatamente ai rapporti a tempo determinato, assicurandosi che il trattamento applicato a questi lavoratori fosse esattamente lo stesso dei dipendenti di A.E.R. attraverso un costante monitoraggio da parte del Responsabile SA8000.

Preme precisare in ogni caso che l'assunzione diretta da parte di A.E.R. rimane la forma privilegiata dalla Direzione Aziendale per la gestione del rapporto di lavoro, alla quale si auspica di tornare una volta definiti gli ambiti legislativi entro cui operare.

In estrema sintesi le fasi più ricorrenti dell'instaurazione di un rapporto di lavoro, prima precario poi eventualmente fisso, sono:

1. apertura a chiunque sia interessato di presentare richiesta di assunzione (direttamente ad A.E.R. o all'Agenzia di Lavoro)
2. in caso di necessità di personale, vaglio delle domande depositate per individuare eventuali figure di interesse
3. svolgimento di colloqui, durante i quali ai candidati verranno date delle valutazioni in base a criteri oggettivi
4. scelta del personale a tempo determinato secondo gli esiti dei colloqui
5. in presenza di posti vacanti a tempo indeterminato vengono effettuate selezioni fra i lavoratori a tempo determinato, con formazione di graduatoria


### Contenziosi in Azienda

In 13 anni di attività l'Azienda ha avuto un solo contenzioso in ambito lavorativo, ormai chiuso.

### Indagine sul "clima" interno

In Aprile 2009 è stata effettuata un'indagine sul gradimento dei lavoratori, propedeutica a quella effettuata nel 2008, volta a valutare lo "stress da lavoro correlato" e che ha comunque investito ogni ambito aziendale: sicurezza, sedi, orario, retribuzione, discriminazioni, ecc. Sono stati consegnati ai dipendenti n. 101 questionari contenenti n. 33 domande; ne sono stati riconsegnati correttamente compilati n. 60, prendendo come riferimento le seguenti valutazioni:

VOTAZIONE	
0 / 1	Insufficiente
1 / 1,5	Scarso
1,5 / 2	Sufficiente
2 / 2,5	Buono
2,5 / 3	Eccellente

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

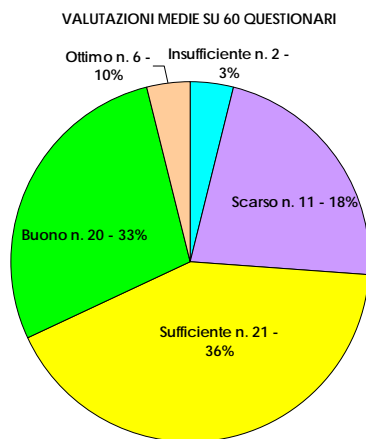
Si riportano le valutazioni date dai dipendenti A.E.R. elaborate secondo fasce diverse di lavoratori, così come indicato nelle tabelle che seguono:

PER RAPPORTO DI LAVORO	TEMPO INDETERMINATO	TEMPO DETERMINATO	MEDIA
VOTAZIONE MEDIA	1,78	2,61	1,88

PER SEDE	INCISA VALDARNO	RUFINA IMPIANTO	RUFINA SCOPETI	MEDIA
VOTAZIONE MEDIA	2,05	1,49	1,89	1,88

PER SETTORE	SERVIZI	IMPIANTO	UFFICI	ALTRO	MEDIA
VOTAZIONE MEDIA	1,92	1,49	2,15	2,27	1,88

PER SESSO	UOMINI	DONNE	MEDIA
VOTAZIONE MEDIA	1,81	2,09	1,88




L'elaborazione ha fatto emergere una valutazione media più che sufficiente, come si rileva dalle tabelle sopra esposte, ma purtroppo peggiore del 2008 quando era stata ottenuta una votazione media di 2,25 e che aveva motivato l'ambizioso obiettivo di quest'anno.

Questo ci induce ad effettuare un'analisi più dettagliata delle eventuali criticità ed a tale scopo verrà incaricato un professionista che nel corso del 2010 sottoporrà i lavoratori a nuova indagine mirata.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSA BILE
2	Miglioramento della soddisfazione del dipendente	Valutazione e del professionista incaricato	Superiore a 2 (su una votazione da 0 a 3)	Nuovo questionario sullo stress da lavoro correlato	RSPP e Resp. SA8000	31 dic. 2010	RSPP e Resp. SA8000

### 3. SALUTE E SICUREZZA

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (VALORE DI RIFERIMENTO)	PROGRAMMA			
				AZIONE/ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
3	Costruzione palazzina di Incisa	Tempistica fasi di realizzazione	Inizio lavori di costruzione	1. Contratto con Comune Incisa per cessione area	Presidente	31 dic. 2009	Presidente
				2. Ottenimento concessione edilizia	Resp. Servizi Territorio e progettazioni		Direzione
				3. Predisposiz. documenti per individuazione impresa cui affidare i lavori	Resp. Servizi Territorio e progettazione	Entro 2 mesi da approvazione progetto	
				4. Inizio dei lavori di costruzione	€ 90.000,00	31 dic. 2009	Direzione
3	Contenere gli infortuni	Incidenza sul totale Assenze	Inferiore al 1%	Corretta applicazione del DVR	RSPP	Entro dic. 2009	RSPP
3	Maggiore consapevolezza a dei lavoratori alla gestione della sicurezza in azienda	Formazione	50% di tutta la formazione	Aggiornamento e formazione di tutto il personale	Resp. Formazione e RSPP	31 dic. 2009	RSPP

### Introduzione ed analisi

A.E.R. S.p.A. si adopera per attuare tutte le leggi e comunque una buona prassi in materia di salute e sicurezza, garantendo un ambiente di lavoro che consenta ai lavoratori di sentirsi al sicuro da possibili situazioni di pericolo e mettendo in atto tutte le misure necessarie a prevenire incidenti e danni alla salute dei lavoratori durante la loro attività, o comunque a rendere minima la possibilità che si verifichino.


Si pone particolare attenzione alla prevenzione dei rischi anche tramite la FORMAZIONE del personale in materia di salute e sicurezza, sia per i nuovi assunti che per il personale già dipendente, secondo il Piano Annuale della formazione verificabile attraverso gli idonei monitoraggi sulla sua attuazione.

L'Azienda si impegna costantemente a fare in modo che il luogo dove i lavoratori svolgono la propria attività rispecchi condizioni igienico-sanitarie conformi alle leggi vigenti, garantendo, ad esempio, servizi igienici puliti e acqua potabile, nel rispetto delle comuni norme di igiene.

Analogamente al 2008, l'unica situazione di maggiore criticità all'interno dell'Azienda è ancora presso la sede di Incisa Valdarno dove i locali adibiti a spogliatoi per il personale, pur dotati di tutto quanto previsto per legge, devono essere migliorati dal punto di vista igienico sanitario.

Sono state avviate tutte le procedure amministrative e tecniche per la costruzione di una palazzina idonea a questo uso, ma si stanno accumulando dei ritardi causati dal complesso iter di approvazione da parte degli Enti preposti.

Anche in questo 2009 si rileva un'apparente contraddizione sui risultati dei questionari di cui al precedente punto che evidenziano la migliore valutazione media proprio fra i lavoratori della sede di Incisa Valdarno, che a noi invece pare corretto interpretare come una conferma che i lavoratori percepiscono l'intento dell'Azienda di tutelare i propri dipendenti con tutti i mezzi

 Ambiente Energia Risorse S.p.A.	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

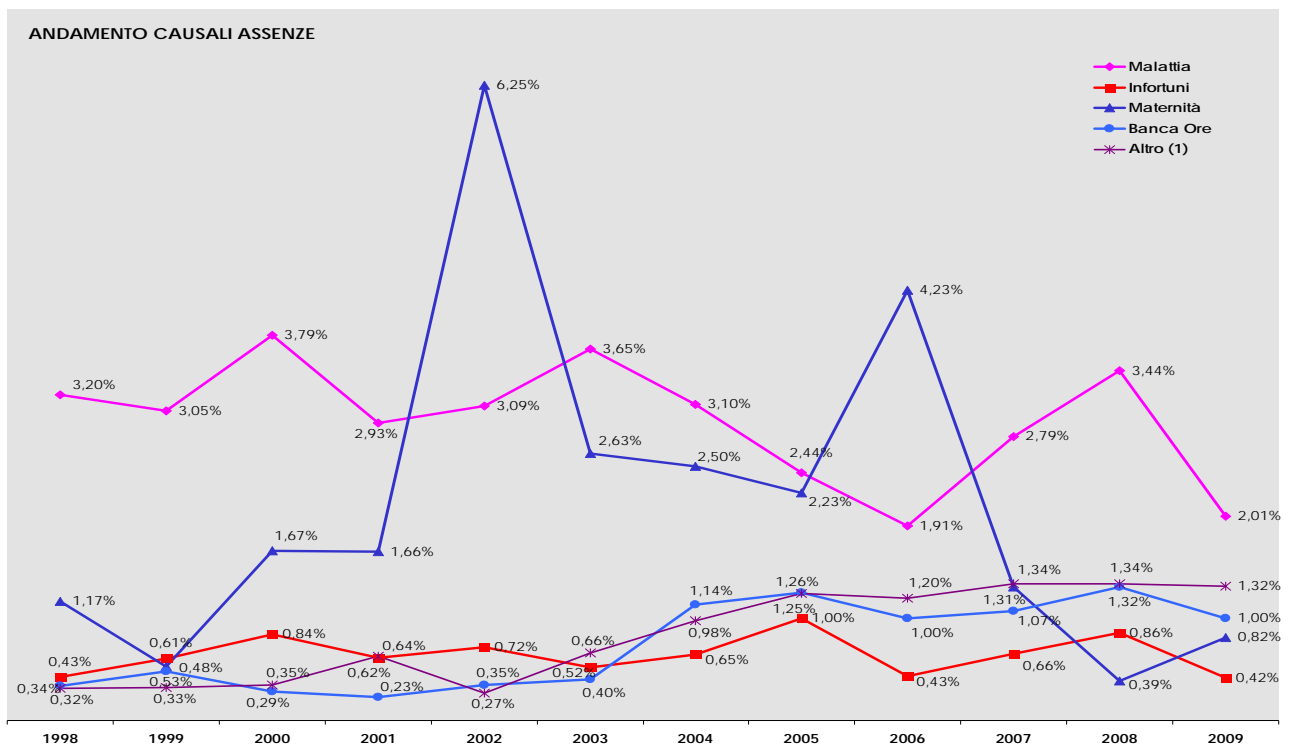
messile a disposizione, garantendo loro i diritti spettanti e cercando di dar vita ad un ambiente di lavoro quanto più sereno possibile, garantendo d'altra parte la soddisfazione dei clienti / utenti dei servizi resi dall'Azienda.

L'evidenza degli impegni assunti da A.E.R. S.p.A. in merito alla sicurezza sono il piano di adeguamento al D.Lgs. n. 81/2009, la predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi per tutte le sedi aziendali, l'attuazione di protocolli sanitari emessi dal Medico competente, gli aggiornamenti continui, la formazione mirata ad ogni singolo servizio e tutto quanto ritenuto opportuno per tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori.

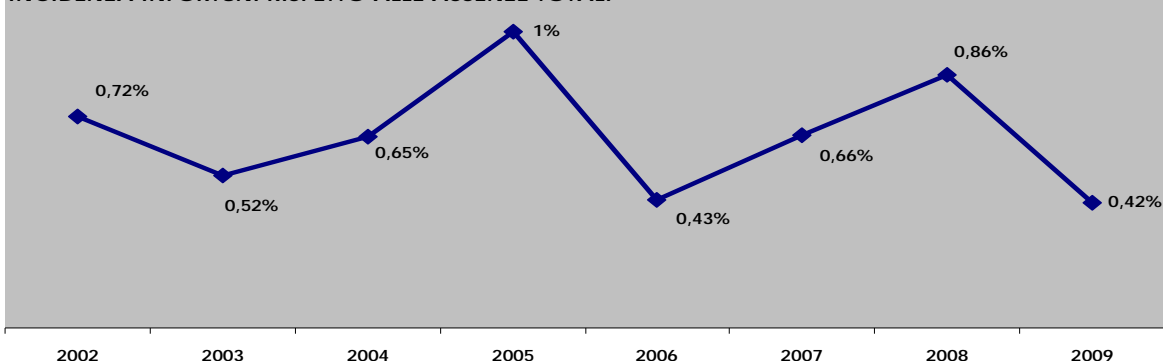
Ci preme infine segnalare il costante aumento delle raccolte con la modalità del PORTA A PORTA che, per le sue specifiche caratteristiche, soprattutto la ricorrente movimentazione manuale dei carichi, potrebbe comportare un peggioramento per la salute dei lavoratori, di cui comunque l'Azienda si è già fatta carico con gli opportuni strumenti (Es. formazione mirata), vedendone già i buoni risultati, che analizzeremo più avanti nel presente documento.

### Analisi Assenze ed andamento infortuni

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTALE
Malattia	3,20%	3,05%	3,79%	2,93%	3,09%	3,65%	3,10%	2,44%	1,91%	2,79%	3,44%	2,01%	2,95%
<b>Infortuni</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,84%</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,52%</b>	<b>0,65%</b>	<b>1,00%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,86%</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,65%</b>
Maternità	1,17%	0,53%	1,67%	1,66%	6,25%	2,63%	2,50%	2,23%	4,23%	1,31%	0,39%	0,82%	2,12%
B / Ore	0,34%	0,48%	0,29%	0,23%	0,35%	0,40%	1,14%	1,26%	1,00%	1,07%	1,32%	1,00%	0,74%
Altro	0,32%	0,33%	0,35%	0,64%	0,27%	0,66%	0,98%	1,25%	1,20%	1,34%	1,34%	1,32%	0,83%
<b>Totale</b>	<b>5,46%</b>	<b>4,99%</b>	<b>6,93%</b>	<b>6,08%</b>	<b>10,68%</b>	<b>7,86%</b>	<b>8,38%</b>	<b>8,18%</b>	<b>8,78%</b>	<b>7,18%</b>	<b>7,35%</b>	<b>5,57%</b>	<b>7,29%</b>
Ferie	9,62%	11,09%	10,54%	10,19%	9,73%	9,39%	9,73%	10,35%	9,73%	10,01%	9,18%	9,00%	9,88%
<b>Totale</b>	<b>15,08%</b>	<b>16,09%</b>	<b>17,47%</b>	<b>16,26%</b>	<b>20,42%</b>	<b>17,26%</b>	<b>18,10%</b>	<b>18,53%</b>	<b>18,50%</b>	<b>17,19%</b>	<b>16,53%</b>	<b>14,57%</b>	<b>17,17%</b>



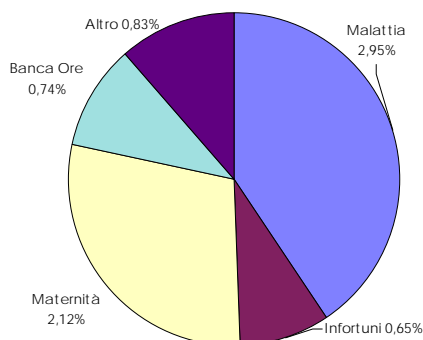
**INCIDENZA INFORTUNI RISPETTO ALLE ASSENZE TOTALI**



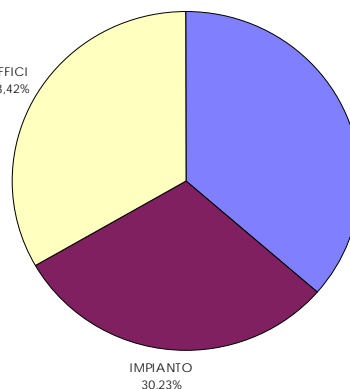
Il dato di incidenza dello **0,42%** che si rileva nel 2009 è estremamente soddisfacente, essendo **il più basso non solo dal 2002**, quando cioè l'azienda ha cominciato a monitorare il fenomeno nel dettaglio, **ma addirittura dalla sua nascita**; inutile quindi dire che l'obiettivo impostoci di non superare l'1% di incidenza è stato più che soddisfatto.

Vediamo ora nel dettaglio le caratteristiche di questo importante fattore che incide sul lavoro.

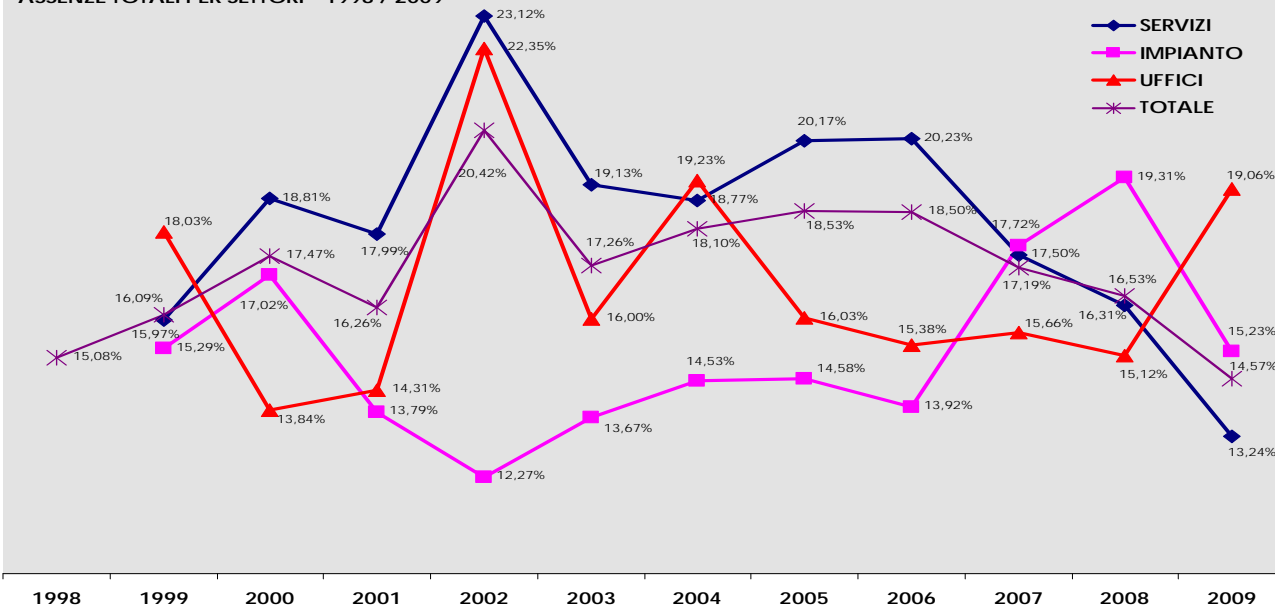
CAUSALI ASSENZE SENZA FERIE E PERMESSI - 1998 / 2009

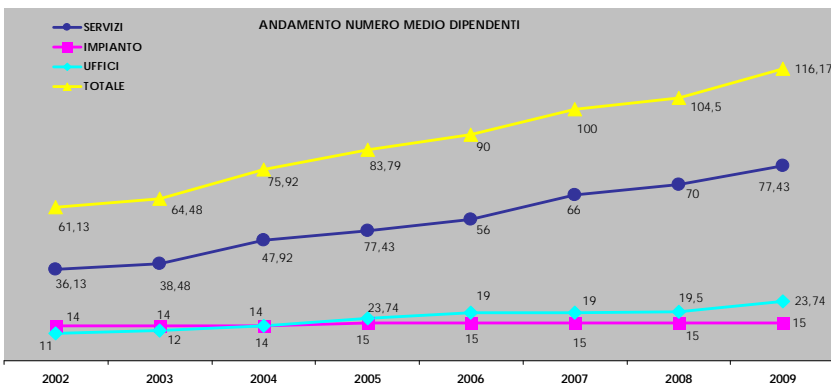
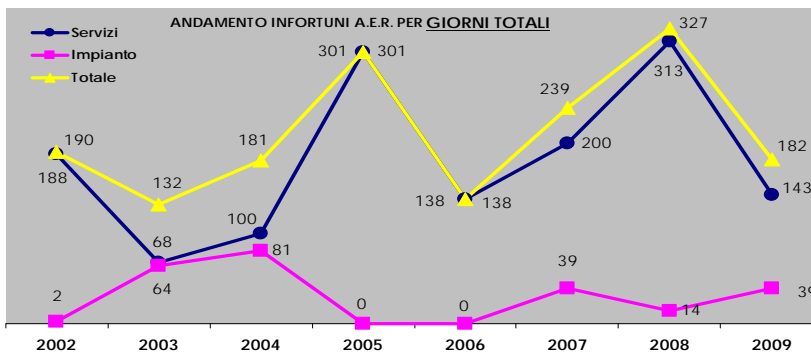
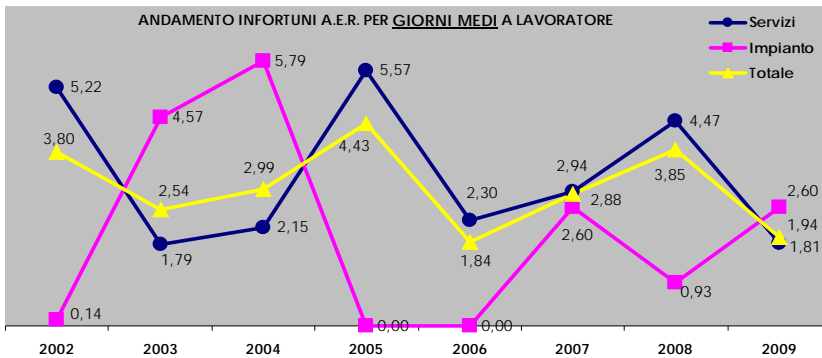


INCIDENZA ASSENZE PER SETTORI - 1998 / 2009



**ASSENZE TOTALI PER SETTORI - 1998 / 2009**



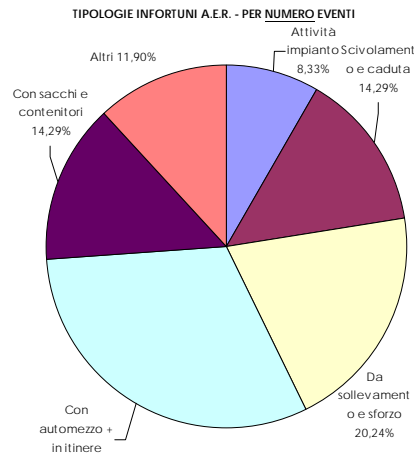
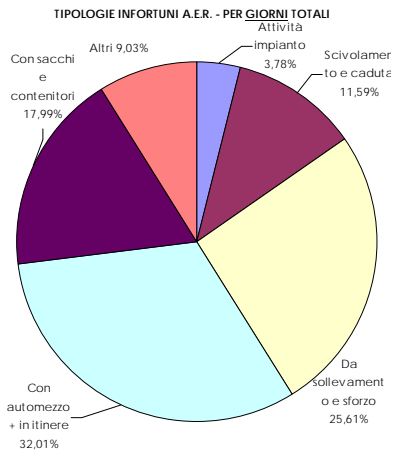


L'ultimo grafico con l'andamento del numero medio dei dipendenti è significativo affinché l'evoluzione degli infortuni possa essere comparata con quella dell'organico; sostanzialmente si evince che A FRONTE DI UN RILEVANTE AUMENTO DEI DIPENDENTI È CORRISPOSTA UNA NOTEVOLE DIMINUZIONE DI INFORTUNI, il che si ritiene un dato estremamente positivo che analizzeremo in seguito in modo più dettagliato.

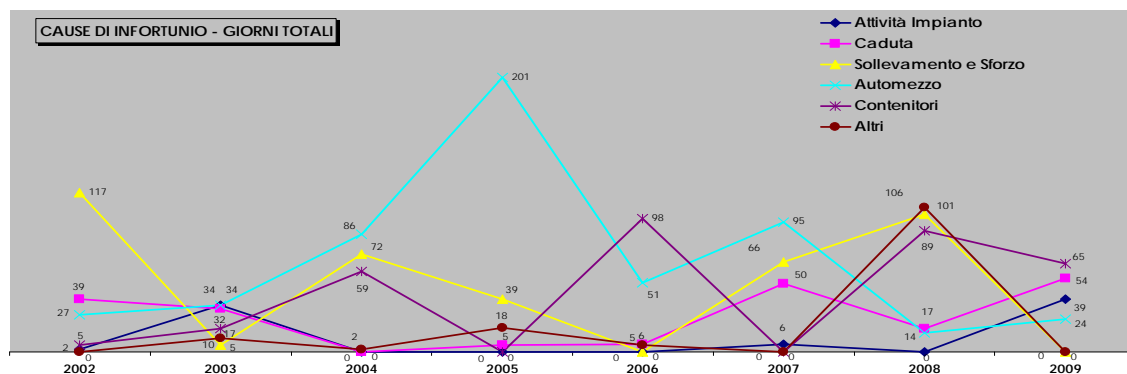
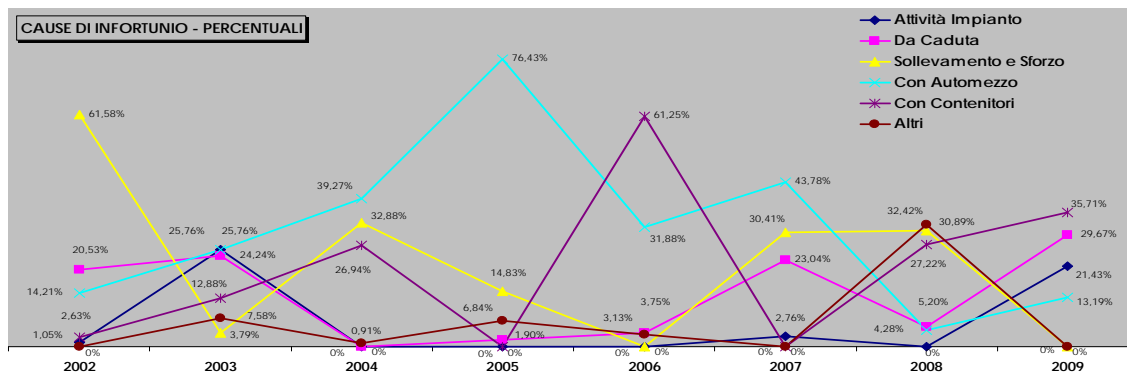
Tipologie di infortuni

Come premessa teniamo a precisare che è pura statistica se nel totale degli infortuni, al diminuire dell'incidenza di una tipologia si può avere il conseguente aumento di un'altra, anche in presenza di una stabilità del numero di incidenti (vedi tabelle che seguono).

Situazione totale dal 2002 ad oggi:




Di seguito si mostra l'evoluzione delle TIPOLOGIE di infortuni dal 2002 in modo da verificare l'eventuale efficacia dei rimedi sulle loro cause; la percentuale di incidenza è elaborata con il totale dei giorni ritenendo quello per numero di eventi non rilevante in questo contesto.



**GIORNI PER TIPOLOGIA**

ANNO	Attività Impianto	Scivolamento e Caduta	Sollevamento e Sforzo	Automezzo	Contenitori	Altri	TOT
2002	2	39	117	27	5	0	190
2003	34	32	5	34	17	10	132
2004	0	0	72	86	59	2	219
2005	0	5	39	201	0	18	263
2006	0	6	0	51	98	5	160
2007	6	50	66	95	0	0	217
2008	0	17	101	14	89	106	327
2009	39	54	0	24	65	0	182

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

**IN PERCENTUALE:**

IN DIMINUZIONE:

Sollevamento e sforzo  
Altri

STABILI:

Con contenitori

IN AUMENTO:

Attività impianto  
Scivolamento e caduta al suolo  
Con automezzo

**PER GIORNI:**

IN DIMINUZIONE:

Sollevamento e sforzo  
Altri

STABILI:

Con contenitori  
Con automezzo

IN AUMENTO:

Attività impianto  
Scivolamento e caduta al suolo

Analisi

Si ritiene un evidente ottimo risultato l'azzeramento della categoria di incidenti dovuti a SOLLEVAMENTO E SFORZO, considerato soprattutto che sono in costante aumento le raccolte con la modalità del porta a porta, che, è provato, innalzano l'incidenza di questo tipo di infortunio.

Questo successo, che crediamo non sarà facile ripetere, lo interpretiamo come una buona analisi del problema che ha portato a soluzioni migliorative, soprattutto tramite una corretta prevenzione attuata in gran parte mediante lo strumento della formazione.

Sono azzerati anche gli infortuni senza precisi riferimenti, i cosiddetti ALTRI; non sappiamo bene come giudicare questo risultato visto che non ci è consentita un'analisi precisa mirata alla prevenzione, se non la pratica di agire in ottica generale di sicurezza che è già nostro preciso intento.


C'è un piccolo aumento, tendente comunque alla stabilità, degli infortuni causati dal maneggio dei CONTENITORI dei rifiuti (cassonetti, sacchi), che comunque ha sempre avuto un andamento altalenante e quindi difficilmente analizzabile per individuare soluzioni idonee.

Tuttavia anche questo risultato lo interpretiamo come un successo visto che, con l'avvento delle nuove modalità di raccolta porta a porta, questo tipo di infortuni avrebbe potuto subire un notevole incremento a causa dell'aumento esponenziale del contatto diretto dei lavoratori con i contenitori di rifiuti, soprattutto sacchetti.

Riteniamo che ciò possa essere attribuito alla formazione effettuata, mirata all'uso corretto dei DPI, ad esempio delle protezioni alle mani, che crediamo possa essere un valido elemento per la stabilizzazione del fenomeno.

Rispetto al 2008 c'è un piccolo aumento, tendente comunque alla stabilità, degli infortuni causati dall'uso degli AUTOMEZZI e comunque si rileva una netta diminuzione rispetto agli anni precedenti il 2008 grazie, si pensa, agli interventi mirati alla soluzione dei possibili problemi, con un parco mezzi totalmente rinnovato e tutte le misure atte a prevenire pericoli.

Teniamo a precisare che l'uso dell'automezzo è l'attività esclusiva di almeno 20 lavoratori ed anche gli operatori, circa 50, trascorrono buona parte del loro orario lavorativo sugli automezzi di servizio, anche in questo caso in virtù del costante aumento dei servizi di raccolta con modalità porta a porta.

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

Rientrano inoltre per legge fra gli infortuni sul lavoro gli incidenti stradali per raggiungere la sede di lavoro (cosiddetti "in itinere"), che possono coinvolgere tutti i dipendenti e che non riteniamo possano essere imputati a carenze aziendali.

L'aumento sul settore ATTIVITA' IMPIANTO è difficilmente spiegabile, a fronte di un discreto miglioramento avuto nel 2008, in quanto i lavoratori hanno ricevuto formazione capillare su ogni aspetto inerente i servizi resi e le attrezzature utilizzate.

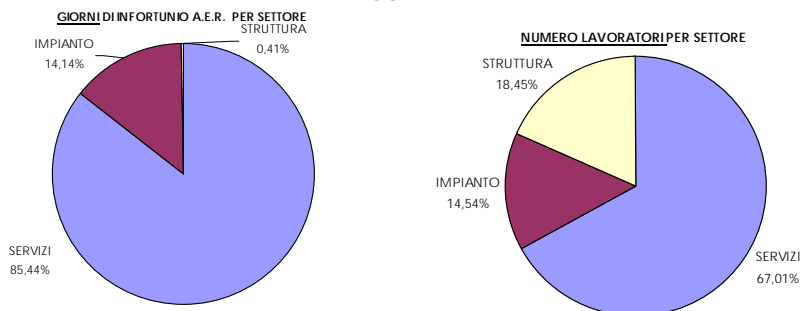
Pertanto è forse opportuno fare un'analisi ulteriore di questo fenomeno: gli eventi sono stati 2 di cui uno tipico della manutenzione dell'impianto durato 17 giorni mentre l'altro, di 22 giorni, è un incidente da caduta avvenuto nel trasportare una carretta e quindi assolutamente imprevedibile nel contesto impiantistico in cui ci troviamo e che, anzi, avrebbe anche potuto rientrare nella categoria che segue dello "Scivolamento e caduta".

Il fenomeno più appariscente è la crescita percentuale degli incidenti da SCIVOLAMENTO E CADUTA, ma si tratta di 2 eventi di durata totale di 54 giorni che, però, in un contesto di netta diminuzione degli infortuni (ricordiamo che il 2009 riporta la più bassa percentuale di assenze per infortuni da quando esiste l'Azienda) riveste comunque una percentuale importante.

Questo approfondimento ci tranquillizza in quanto nella scelta delle calzature antinfortunistiche, che crediamo siano una componente fondamentale per la prevenzione di questi rischi, viene posta particolare attenzione, oltre che alla efficacia nel prevenire schiacciamenti, anche al comfort affinché il lavoratore possa muoversi agevolmente prevenendo quindi le cadute o, perché no, il malessere generale che possono provocare delle scarpe scomode!

### Settori di incidenza infortuni

Situazione totale dal 2002 ad oggi:




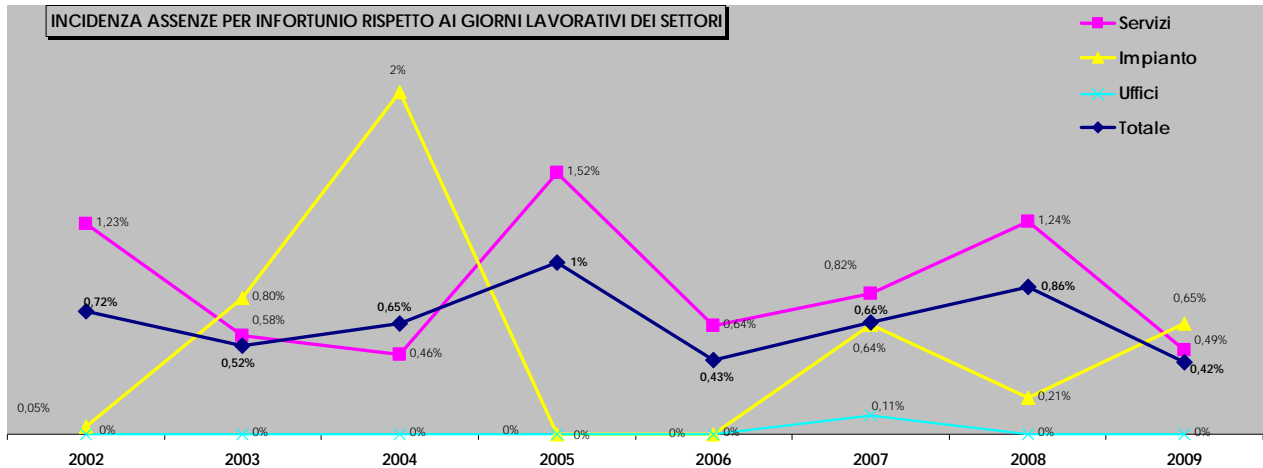
L'ultima "torta" a destra rappresenta la suddivisione di tutto il personale A.E.R. così da rendere maggiormente leggibile l'incidenza sui tre diversi settori aziendali:

- Servizi sul territorio
- Impianto di termodistribuzione
- Struttura / Uffici

Inutile sottolineare che in pratica gli impiegati non vengono interessati dal fenomeno per le evidenti caratteristiche della loro attività, tuttavia si ritiene opportuno mantenerne la rilevazione rivestendo comunque un aspetto importante dell'organizzazione aziendale.

Di seguito si mostra l'evoluzione degli infortuni nei 3 settori aziendali, in modo da verificare l'eventuale efficacia dei rimedi nei diversi settori. La percentuale indicata sono i giorni di infortunio rispetto al totale dei giorni lavorativi del settore (Es. 100 giorni su 4500 = 2,22%)

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010



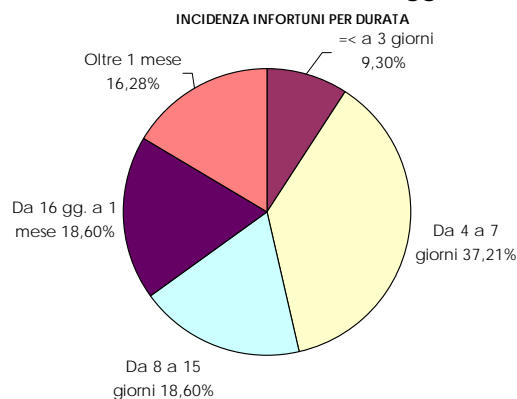
Si rileva con soddisfazione la diminuzione dell'incidenza di infortuni sui servizi, area che comprende il 67% dei lavoratori A.E.R., motivandola con l'intensa attività rivolta sia alla formazione rivolta a tutti gli addetti sugli aspetti legati alla sicurezza specifici che al miglioramento delle strutture e strumenti di lavoro.

Di contro l'aumento sul settore impianto è difficilmente spiegabile, a fronte di un discreto miglioramento avuto nel 2008, in quanto i lavoratori hanno ricevuto formazione capillare su ogni aspetto inerente i servizi resi e le attrezzature utilizzate.


Pertanto è forse opportuno fare un'ulteriore analisi di questo ultimo fenomeno: gli eventi sono stati 2 di cui uno tipico della manutenzione dell'impianto per un totale di 17 giorni mentre l'altro, di 22 giorni, è un incidente da scivolamento e caduta accaduto nel trasportare una carretta e quindi assolutamente imprevedibile nel contesto in cui ci troviamo e che, anzi, avrebbe anche potuto rientrare nella categoria specifica "Da scivolamento e caduta".

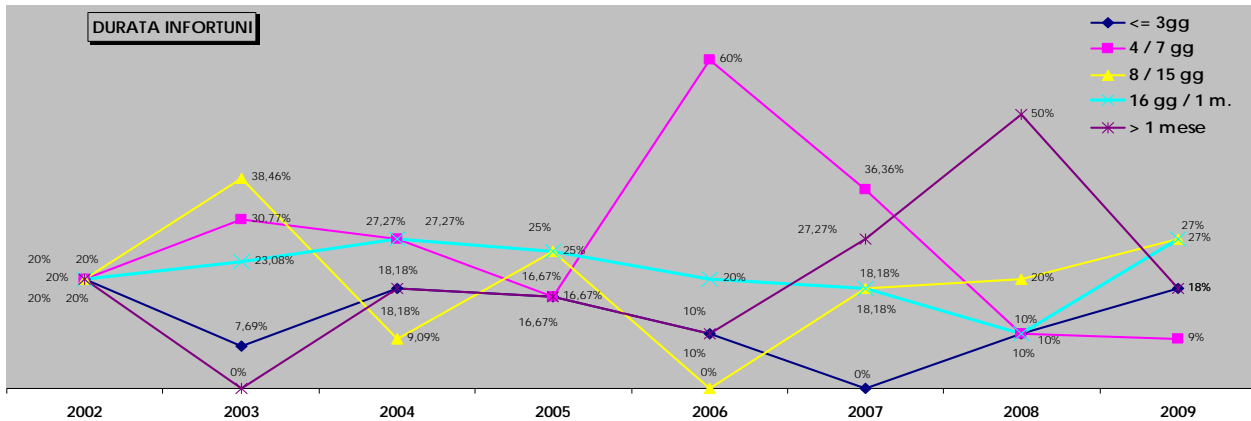
### Durata infortuni

Situazione totale dal 2002 ad oggi:



In questo caso si analizza il numero degli eventi, da cui risulta, nella tabella di raffronto che segue, il dato confortante della netta diminuzione del numero di infortuni superiori ad un mese a favore di quelli da 16 a 30 giorni, mentre rimangono fondamentalmente stabili gli altri.

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010



#### DURATA INFORTUNI (numero di eventi)

ANNO	<= 3gg	4 / 7 gg	8 / 15 gg	16 gg / 1 m.	> 1 mese	TOT
2002	2	2	2	2	2	10
2003	1	4	5	3	0	13
2004	2	3	1	3	2	11
2005	2	2	3	3	2	12
2006	1	6	0	2	1	10
2007	0	4	2	2	3	11
2008	1	1	2	1	5	10
2009	2	1	3	3	2	11

#### Formazione su Salute e Sicurezza


FORMAZIONE	TOTALI	Di cui: SICUREZZA
ORE PREVISTE	2346	1531
ORE FORMAZIONE PREVISTE	100,00%	65,10%
<b>ORE REALIZZATE</b>	<b>1486</b>	<b>791</b>
<b>RAPPORTO PREV. / REAL.</b>	<b>63,33%</b>	<b>51,67%</b>
<b>RAPPORTO SICUREZZA / TOTALE</b>		<b>53,25%</b>

La parziale attuazione del piano annuale di formazione sulla sicurezza, a cui è stato destinato il 53,25% di tutta la formazione aziendale, centrando quindi l'obiettivo di raggiungere almeno il 50%, si spiega con il ritardo nell'approvazione del piano di formazione finanziata che ha comportato lo slittamento di molti corsi ai primi mesi del 2010.

Le rimanenti 736 ore di formazione sulla Sicurezza, che verranno effettuate nel 2010, hanno i seguenti argomenti:

- ⇒ 168 ore Aggiornamento (obbligatorie)
- ⇒ 288 ore Primo Soccorso (facoltative)
- ⇒ 96 ore Addetti Antincendio (facoltative)

I dati sopra riportati parlano da soli riguardo al peso che viene dato alla formazione riguardante la sicurezza visto che nel piano annuale era stato destinato a questo argomento il 65% di tutto il programma formativo di A.E.R.

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
3	Costruzione palazzina di Incisa	Tempistica fasi di realizzazione	Inizio lavori di costruzione	1. Inizio demolizione edificio esistente	Resp. Servizi Territorio e progettazione	28 feb. 2010	Resp. Serv. Territ. e progettaz.
				2. Contratto con Comune Incisa per cessione area	Presidente	31 mar. 2010	Presidente
				3. Ottenimento concessione edilizia	Resp. Servizi Territorio e progettazione	31 mar. 2010	Direzione
				4. Predisposiz. documenti per individuazione impresa cui affidare i lavori	Resp. Servizi Territorio e progettazione	Entro 2 mesi dalla concessione edilizia	Direzione
				5. Inizio dei lavori di costruzione	€ 90.000,00	31 dic. 2010	Direzione
3	Contenere gli infortuni	Incidenza sul totale delle assenze	Inferiore al <b>0,8%</b>	Corretta applicazione del DVR	RSPP e Resp. SA8000	31 dic. 2010	RSPP
3	Contenere gli infortuni da sollevamento e sforzo	Incidenza sul totale degli infortuni	Inferiore al 20%	Adeguate formazione	Resp. Formazione e RSPP	31 dic. 2010	Resp. Formazione e RSPP


#### 4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
4	Miglioramento comunicazione con i sindacati di riferimento	Numero incontri	Almeno 1 volta l'anno	Convocazione per informare sull'andamento aziendale	Resp. Personale	31 dic. 2009	Direzione

##### Analisi

Per informazione si riporta il numero degli iscritti ai Sindacati, sebbene non riteniamo nostro compito analizzarne le evidenze; possiamo solo dire che prendiamo atto delle iscrizioni compiendo gli adempimenti conseguenti, senza che l'iscrizione comporti alcuna azione interna, soprattutto di carattere discriminatorio.

ISCRITTI OO.SS.	% Iscritti	N.ro Iscritti	N.ro medio Dip.
2006	<b>36,67%</b>	33	90
2007	<b>27,00%</b>	27	100
2008	<b>32,38%</b>	34	105
2009	<b>29,31%</b>	34	116

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

Fino allo scorso anno in A.E.R. S.p.A. esisteva una R.S.U. (Rappresentanza Sindacale Unitaria) liberamente eletta dai lavoratori e formata da 5 componenti di cui: 3 in rappresentanza dei lavoratori sui servizi territoriali, 1 di quelli presso l'impianto ed 1 per gli uffici.

Non avendo svolto le elezioni alla scadenza delle R.S.U., dal 2009 le Organizzazioni Sindacali delle sigle presenti in Azienda hanno nominato i propri rappresentanti a formare la R.S.A. (Rappresentanza Sindacale Aziendale) che è comunque composta da 5 membri di cui: 3 in rappresentanza dei lavoratori sui servizi territoriali, uno per l'impianto ed uno per gli uffici.

A.E.R. S.p.A. favorisce da sempre il confronto con le parti sindacali, accogliendo le richieste di incontri sia con le R.S.A. che con i Rappresentati Territoriali delle OO.SS. per analizzare e discutere la situazione aziendale, così come favorisce lo svolgimento delle assemblee del personale, nel pieno rispetto della Legge n. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori) e del CCNL.

Onde facilitare la partecipazione di tutto il personale alle Assemblee ex Legge 300/1970, anzi, esse vengono di norma svolte in entrambe le sedi operative sia di Scopeti che di Incisa in locali messi a disposizione dall'Azienda.

Da parte sua A.E.R. S.p.A. convoca regolarmente le OO.SS. con cadenza almeno annuale per informarle sull'andamento aziendale, a norma di CCNL, ed ogni qualvolta lo richiedano eventi di particolare incidenza nei confronti dei lavoratori.

#### Attività sindacale

L'anno 2009 ha visto due importanti eventi che hanno inciso in modo rilevante sugli assetti e sull'attività dell'Azienda:

1. costituzione, con le altre Aziende dell'ATO Toscana Centro, della Società Consortile Helios per partecipare alla gara per l'affidamento dei servizi nello specifico ambito territoriale;
2. la scissione di A.E.R. S.p.A. con la costituzione di A.E.R. Impianti S.r.l., nata per realizzare l'ampliamento e successivamente gestire l'impianto I Cipressi.


E' evidente che queste modifiche agli assetti societari abbiano generato delle preoccupazioni nei lavoratori, i quali hanno reso partecipi i propri rappresentanti sindacali, dando avvio ad una serie di incontri tra Azienda e Sindacati, convocati da entrambe le parti, finalizzati a chiarire le posizioni della Società e le conseguenze delle sue scelte sui lavoratori.

In particolare nel 2009 sono state effettuati 5 incontri fra Azienda e OO.SS., oltre a 3 assemblee dei lavoratori e vari incontri informali, ed è stato siglato un accordo sindacale regolante alcuni particolari aspetti del lavoro, mentre sono ancora in corso di approvazione ulteriori 3 accordi la cui discussione ha avuto inizio in questo 2009.

Uno di questi riguarda appunto la programmazione dell'attività aziendale da qui alla riapertura dell'impianto I Cipressi, prevista per il 2013, e comporta rilevanti ripercussioni sia per i lavoratori dell'impianto stesso, che sull'intera attività aziendale.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
4	Miglioramento comunicazione con i sindacati	Numero accordi siglati	Almeno 1	Svolgimento incontri per siglare gli accordi	Resp. Personale	31 dic. 2010	Direzione

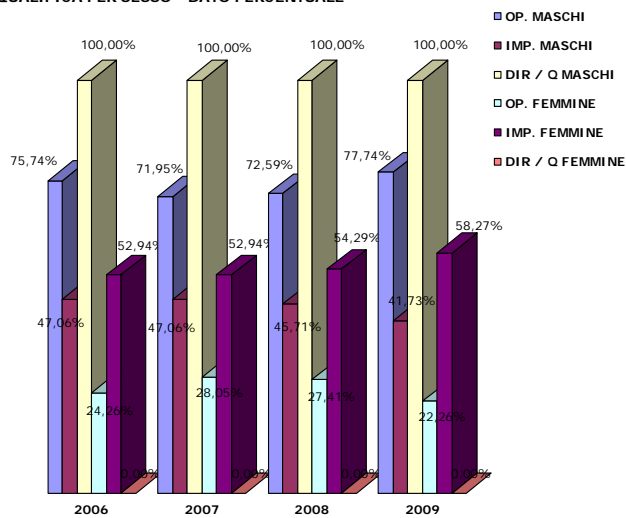
## 5. DISCRIMINAZIONE

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

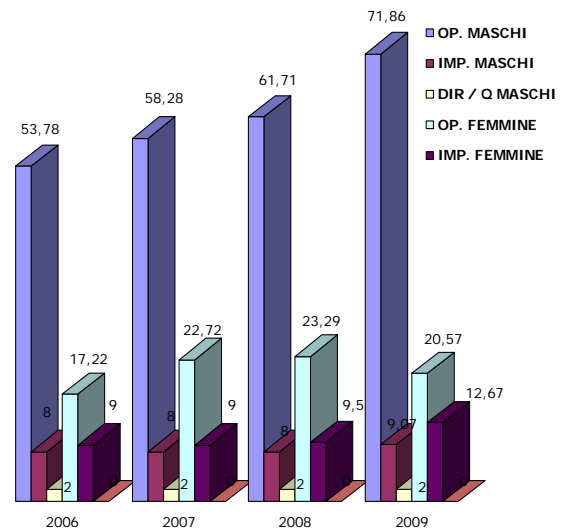
OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITA'	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
	Miglioramento per tutte le	Personale femminile	Almeno 30%	Monitorare in tempo reale la	Resp. SA8000	31 dic. 2009	Resp. SA8000
5	categorie di lavoratori	Lavoratori over 50	Almeno 15%	situazione occupazionale			
		Trasformazione contratti det. / fissi	Almeno 4 trasformazioni				

## Genere

QUALIFICA PER SESSO - DATO PERCENTUALE

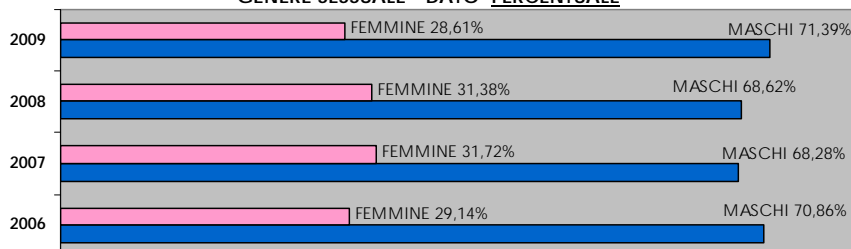



QUALIFICA PER SESSO - DATO NUMERICO



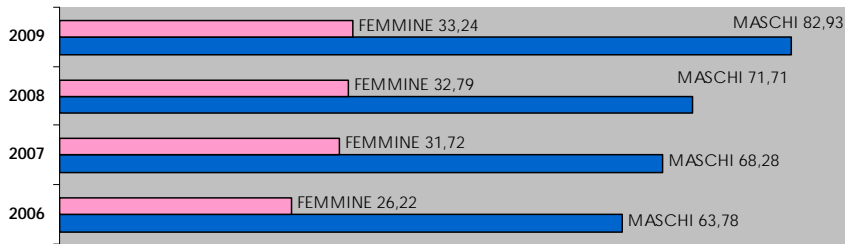
Si nota chiaramente che la percentuale di personale di sesso femminile si concentra soprattutto nell'ambito impiegatizio, per esempio nel 2009 si hanno i seguenti dati percentuali:  
 Impiegati Maschi 41,73%  
 Impiegati Femmine 58,27%  
 mentre prevale quello maschile nel settore operativo, per esempio nel 2009:  
 Operai Maschi 77,74%  
 Operai Femmine 22,26%  
 e non vi è presenza di personale femminile fra Quadri e Dirigenti che rimane stabilmente al 100% maschile con due lavoratori.

GENERE SESSUALE - DATO PERCENTUALE



	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

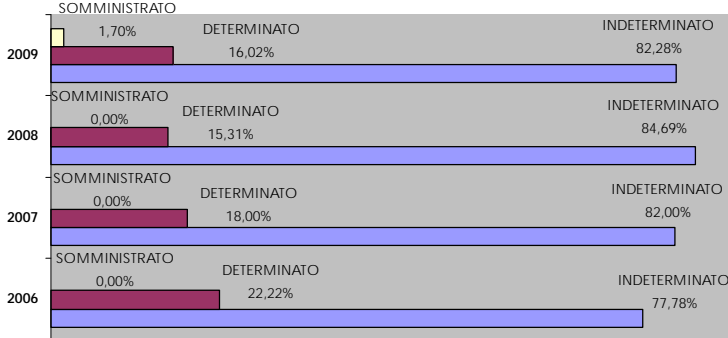
**GENERE SESSUALE- DATO NUMERICO**



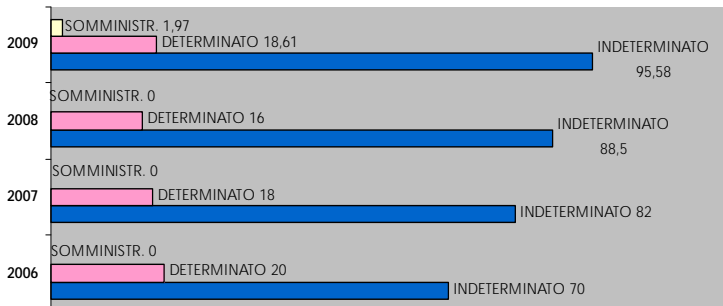
Non ci conforta non avere almeno mantenuto il 30% del personale di sesso femminile, anche se il 29% è sicuramente vicino all'obiettivo, ma un miglioramento si ritiene difficilmente auspicabile, stante le caratteristiche dei servizi svolti da A.E.R.

**Contratto di lavoro**

**TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO - DATO PERCENTUALE**




**TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO - DATO NUMERICO**



<b>CONTRATTI TRASFORMATI DA TEMPO DETERMINATO A TEMPO INDETERMINATO</b>		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Totale assunti a Tempo Determinato da A.E.R.	142	157
<b>Di cui trasformati in Fissi</b>	<b>47</b>	<b>55</b>
	<b>33,10%</b>	<b>35,03%</b>

I grafici e la tabella sopra riportati parlano da sé riguardo alla tendenza di A.E.R. di stabilizzare la posizione lavorativa dei propri dipendenti e comunque preme precisare che anche la stabilizzazione dei rapporti cosiddetti precari è soggetta a regole e criteri ben definiti mediante procedure di selezione oggettivamente rilevabili dagli atti aziendali.

Si ritiene dover richiamare quanto illustrato nel precedente capitolo n. 4 riguardo alla prossima chiusura dell'impianto I Cipressi almeno fino al 2013, per anticipare che nel futuro prossimo non sarà possibile migliorare ulteriormente questo risultato e, anzi, anche i contratti a termine, con qualunque forma vengano instaurati, subiranno un calo a causa dell'esubero di personale a

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

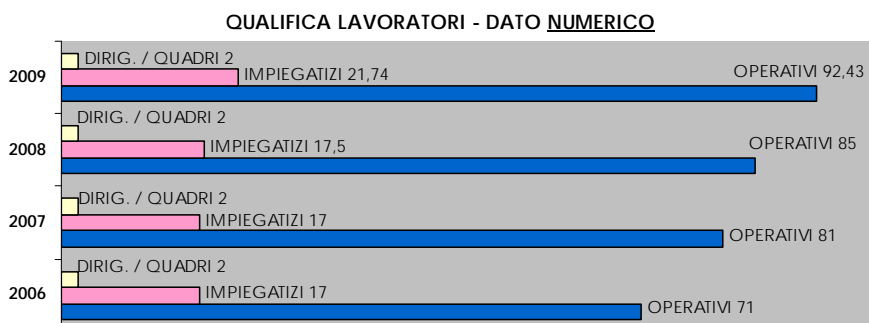
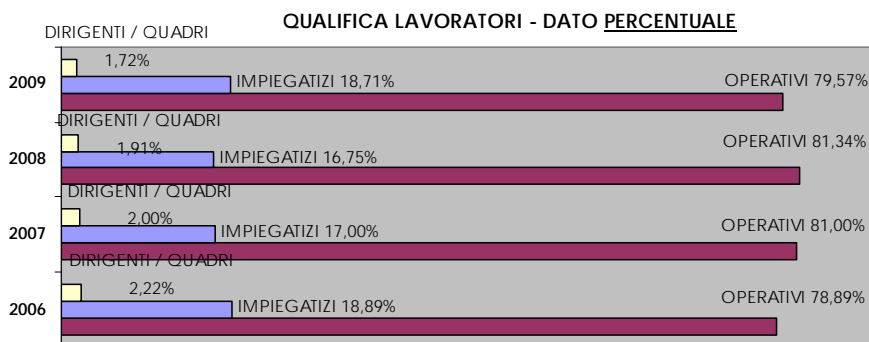
tempo indeterminato che si avrà quando l'impianto I Cipressi cesserà, ancorché temporaneamente, l'attività.

L'unica via per arginare questa involuzione occupazionale potrà essere l'incremento delle raccolte con la modalità del porta a porta che pare di rilevante interesse per i Comuni serviti grazie al notevole incremento delle raccolte differenziate che essa favorisce.

Teniamo comunque ad informare che il ricorso al personale A TEMPO DETERMINATO, durante l'attività ordinaria dell'Azienda, dipende in sostanza da tre macro motivazioni:

1. sostituzione di personale in ferie, malattia ed altre assenze previste per legge o dal CCNL
2. svolgimento di servizi in periodi di particolare picco lavorativo (Es. carnevale)
3. svolgimento di servizi di nuova istituzione non ancora definitivamente inseriti nei contratti di servizi con i Comuni e quindi incerti per il futuro.

### Qualifica dei lavoratori




Nel 2009 è interessante notare come, pur salendo il numero dei lavoratori operativi scende la percentuale; ciò si spiega facilmente con il rafforzamento della struttura gestionale che si è potenziata con due ispettori ambientali, un coordinatore del servizio di manutenzione del verde pubblico ed un contabile.

Negli anni scorsi infatti si è avuto un rilevante incremento del personale operativo grazie allo svolgimento di sempre maggiori nuovi servizi, mentre quello impiegatizio non ne ha seguito proporzionalmente l'aumento.

E' evidente che a lungo andare la struttura sia tecnica che amministrativa ha cominciato a risentirne, fino a quando, a partire dalla fine del 2008 si è reso necessario adeguarla alle nuove esigenze dello sviluppo aziendale.

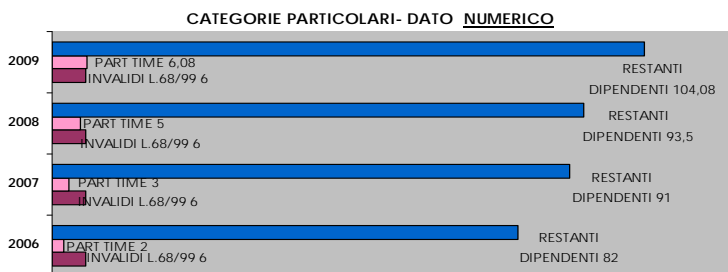
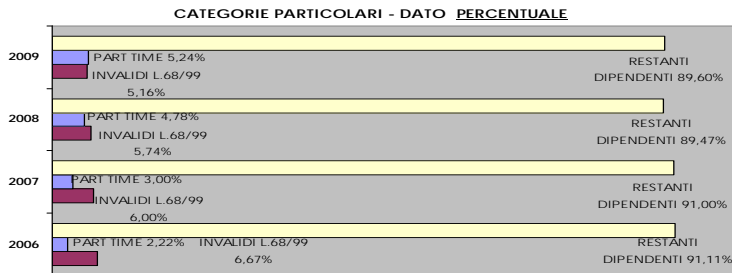
### Categorie particolari di lavoratori

A.E.R. S.p.A. non ha mai negato la trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale (part time), anche in forma temporanea; infatti dalla tabella sotto se ne rileva

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

un costante aumento in questi ultimi tre anni che però, con molta probabilità, potrà subire un'inversione di tendenza in quelli a venire.

Attualmente lavorano in A.E.R. n. 6 persone iscritte nelle liste delle categorie protette ex Legge n. 68/1999 (invalidi) con diverse percentuali di invalidità compatibili con i servizi da questi svolti, nel totale rispetto della quota che impone la normativa, pari al 7% del totale dei dipendenti da cui decurtare: dirigenti, invalidi, precari con contratti inferiori a 9 mesi, autisti.



### Lavoratori stranieri


Al momento in A.E.R. vi è un solo lavoratore di origine marocchina ma, per rendere comprensibile l'assenza di lavoratori stranieri in Azienda, si pone l'accento sull'importanza della conoscenza della lingua italiana a causa della tipologia dei servizi svolti che implicano un rapporto diretto quotidiano con gli utenti / cittadini, rappresentando quindi il primo, e a volte unico, contatto che questi hanno con l'Azienda.

Non si può pertanto immaginare che tale personale cosiddetto di front line abbia difficoltà a dialogare con chi ha invece bisogno di estrema trasparenza e chiarezza.

### Parere dei lavoratori

Dall'esito dei questionari consegnati ai dipendenti nel 2009 in attuazione del piano degli obiettivi ed analizzati nel dettaglio al punto 2, si è potuto verificare che non sono stati riscontrati episodi di discriminazione tali da necessitare di azioni volte a combatterli.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITA	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
5	Miglioramento per le categorie di lavoro precario	Trasformazione di: 1. Co.Co.Pro. in contratto dipendente indeterminato 2. Contratti T.Det. con lav. dipend. Anziché somministrati	1. Almeno 1 trasformazione  2. Non appena lo consente la normativa	Monitorare in tempo reale la situazione occupazionale	Resp. SA8000	31 dic. 2010	Resp. SA8000

 Ambiente Energia Risorse S.p.A.	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

## 6. PROCEDURE DISCIPLINARI

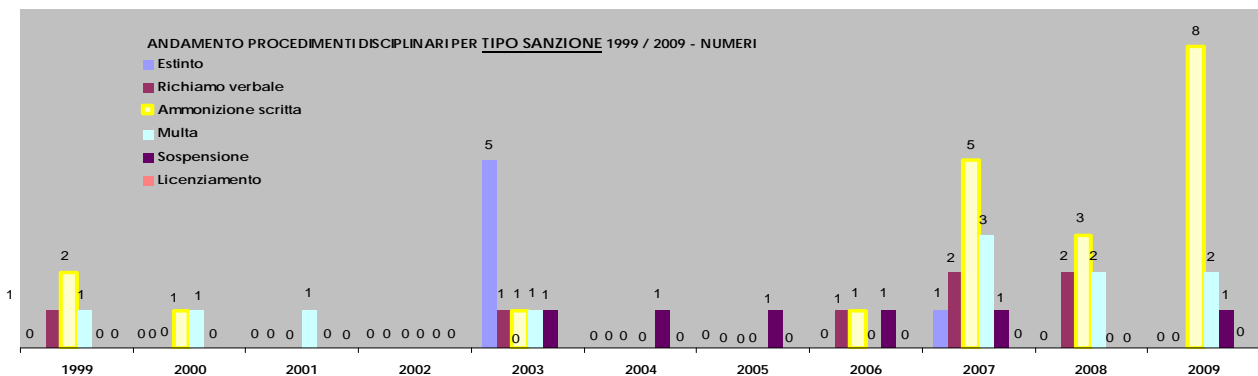
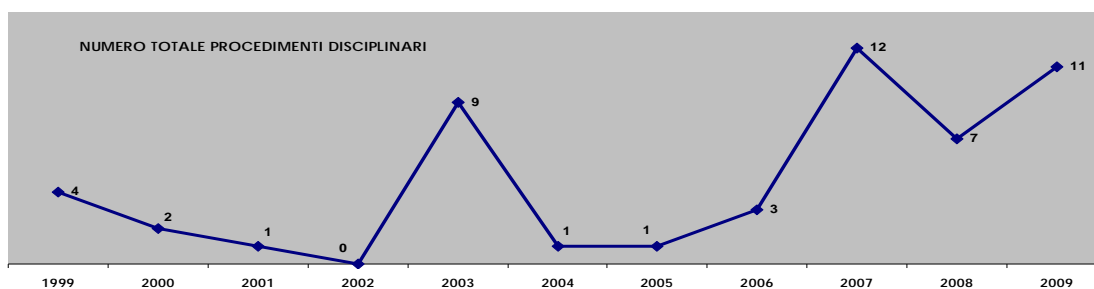
OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
6	1. Monitorare tutti i provvedimenti 2. Monitorare comportamento dei responsabili	1. Contestazioni disciplinari 2. Segnalazioni del personale	1. 90% delle contestazioni portate a termine 2. 100% segnalazioni gestite e risolte	Monitorare e gestire in tempo reale le azioni disciplinari	Resp. Personale	31 dic. 2009	Direzione


Preme precisare che in questo argomento rientra anche il comportamento che l'Azienda, anche tramite i propri responsabili, deve tenere nei confronti dei propri lavoratori i quali non devono essere sottoposti ad alcun tipo di vessazione né fisica né verbale, preservandone la dignità.

### Provvedimenti disciplinari

Non è facile interpretare questi dati. Verrebbe da pensare che un basso numero di provvedimenti corrisponde ad un buon risultato, così come potrebbe valere l'equazione "molte sanzioni = cattiva azienda".

Noi vorremmo interpretare l'aumento del numero di provvedimenti rispetto al 2008 come una maggiore attenzione verso l'operato dei propri dipendenti in relazione alla qualità dei servizi svolti, in un'ottica di gestione integrata di Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale, cui hanno corrisposto sanzioni di tipo più ammonitorio che punitivo, come si evince dal secondo grafico.

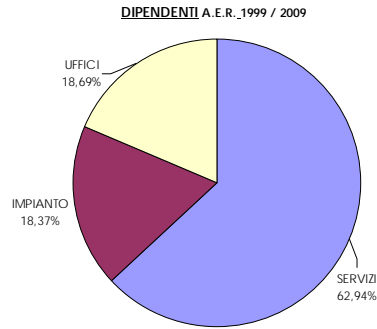
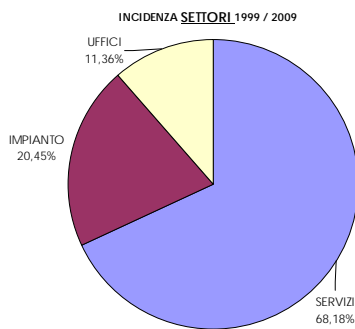
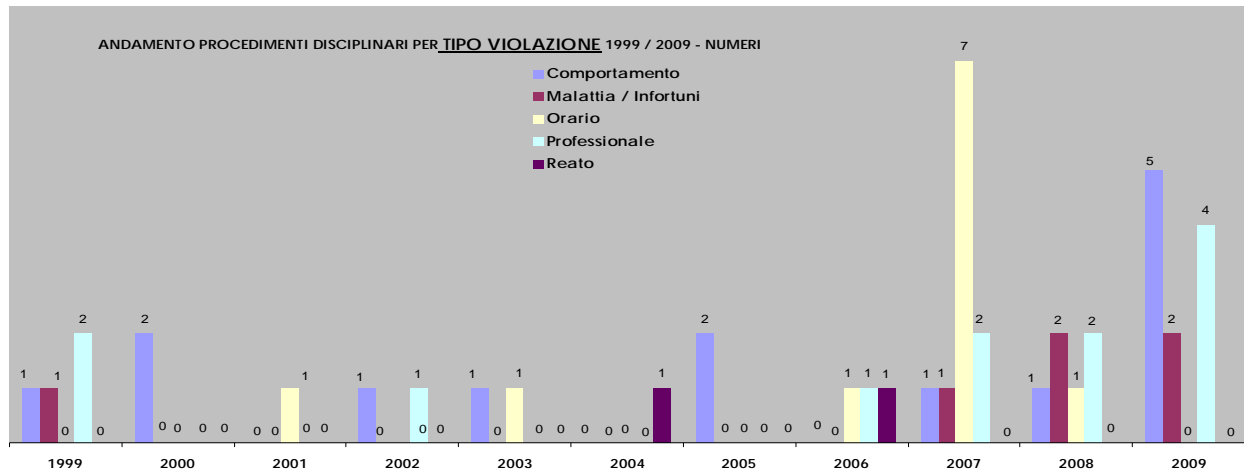


	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010


Nel 2003 appare una anomalia in quanto sono state contestate 5 violazioni disciplinari a cui poi non è seguito alcun provvedimento per scelta dell'allora Direzione e quindi si sono estinte; si è comunque ritenuto utile indicarle ai fini statistici.

Nel 2009 è stato istituito il registro dei richiami verbali, come previsto nel piano obiettivi, al fine di monitorare e gestire anche tali provvedimenti, di cui comunque A.E.R. ha sempre tenuto traccia, sebbene in altra forma.

TIPO VIOLAZIONE	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTALE
Comportamento	1	2	0	1	1	0	2	0	1	1	5	14
Malattia / Infortuni	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	6
Orario	0	0	1	0	1	0	0	1	7	1	0	11
Professionale	2	0	0	1	0	0	0	1	2	2	4	12
Reato	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>45</b>



OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
6	1. Monitorare provvedimenti	1. Contestazioni disciplinari	1. 100% contestazioni portate a termine	Monitorare e gestire in tempo reale le azioni disciplinari	Resp. Uff. Personale	31 dic. 2010	Direzione
	2. Monitorare comportamento dei responsabili	2. Segnalazioni del personale	2. Meno di 2 segnalazioni sul comportamento dei responsabili				

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

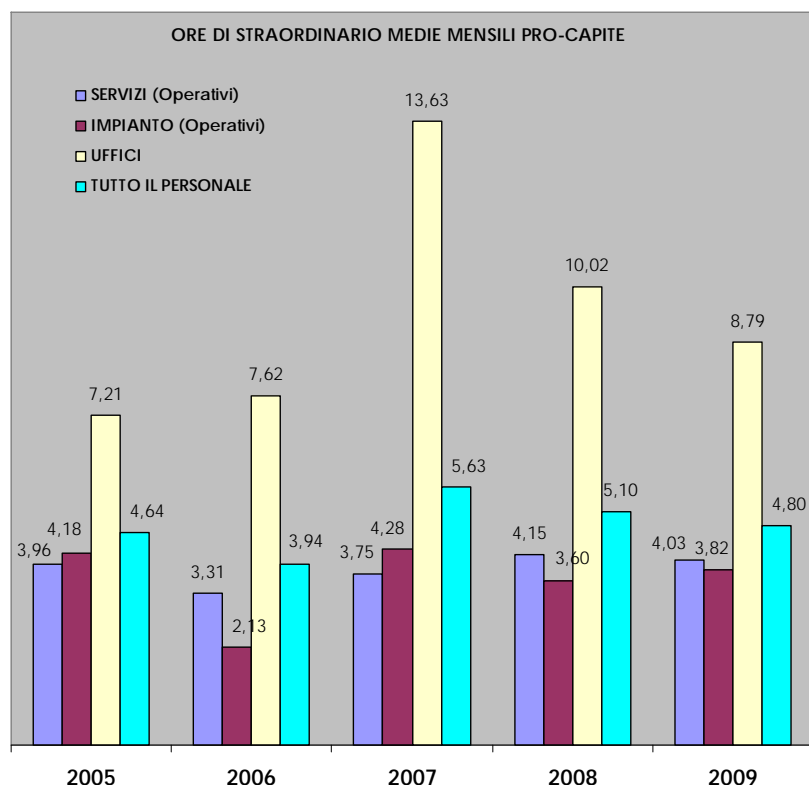
## 7. ORARIO DI LAVORO

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITA	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
7	1. Straordinario	1. n.ro ore personale operativo	1. Non superare le 6 ore di straordinario mensile medio	1. Monitoraggio trimestrale	Resp. Personale	Entro dicembre 2009	Direzione
	2. Ferie	2. n.ro settimane per tutto il personale	2. Fruire di almeno 4 settimane nell'anno	2. Programmazione Piano Ferie az.le e sua attuazione			


A.E.R. S.p.A. applica l'orario di lavoro regolato dal vigente CCNL Federambiente e da specifici accordi sindacali stipulati in applicazione della contrattazione aziendale.

### Lavoro straordinario

Il ricorso al lavoro straordinario avviene solo in caso di necessità comprovata ed è il risultato dell'incontro fra la domanda aziendale e la disponibilità del lavoratore.



Come si può chiaramente vedere le medie mensili di straordinario pro-capite non hanno mai superato le 6 ore, nel rispetto del piano obiettivi, avvicinandosi solo nel 2007, anno che ha visto il trasferimento della sede sia amministrativa che operativa da Sieci a Scopeti, con un'evidente incidenza del personale di coordinamento e degli uffici, rientrando in ranghi sempre più modesti fino a questo anno 2009.

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

E' precisa intenzione dell'Azienda non gravare il personale operativo con lavoro straordinario, soprattutto a garanzia della sua sicurezza, così come non nega, a chi si mette a disposizione, l'opportunità di svolgere del lavoro straordinario nei limiti di legge, quando se ne presenta la necessità

#### Ferie, permessi

A.E.R. S.p.A. non permette che i propri lavoratori rinuncino ad almeno 4 settimane di ferie ogni anno, di cui almeno 2 consecutive, concedendo la fruizione dei rimanenti giorni a disposizione fino al 31 maggio dell'anno successivo; da qui si spiega la diversa incidenza delle assenze per ferie e permessi nel corso degli anni, che tuttavia gravita sempre tra il 9% ed il 10%, a conferma che i lavoratori godono di quanto è loro concesso dal CCNL.

A conferma del rispetto del piano obiettivi 2009 è sufficiente applicare la percentuale di assenze per ferie al totale delle ore lavorative dell'anno per vedere che le 4 settimane di ferie, pari a 24 giorni, sono state ampiamente raggiunte:

$$9\% \times 1812 \text{ (ore lavorative 2009)} = 163 \text{ ore} : 6 \text{ (ore giornaliere)} = \mathbf{27,2 \text{ giorni}}$$

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTALE
Assenze Extra Ferie	5,46%	4,99%	6,93%	6,08%	10,68%	7,86%	8,38%	8,18%	8,78%	7,18%	7,35%	5,57%	7,29%
<b>Ferie e Permessi</b>	<b>9,62%</b>	<b>11,09%</b>	<b>10,54%</b>	<b>10,19%</b>	<b>9,73%</b>	<b>9,39%</b>	<b>9,73%</b>	<b>10,35%</b>	<b>9,73%</b>	<b>10,01%</b>	<b>9,18%</b>	<b>9,00%</b>	<b>9,88%</b>
Totale	15,08%	16,09%	17,47%	16,26%	20,42%	17,26%	18,10%	18,53%	18,50%	17,19%	16,53%	14,57%	17,17%

Nel 1999 e 2000 le assenze per ferie sono maggiori soprattutto perché ci sono stati molti residui non fruiti nel 1997 e 1998 che hanno lasciato "postumi" nei due/tre anni successivi.

Viceversa dal 2008 le assenze per ferie sembrano subire un calo, facilmente spiegabile perché il nuovo CCNL del 30.6.2008 ha ridotto le ferie a disposizione dei lavoratori: i dipendenti al 30.4.2003, che ne avevano 31, ora ne hanno 28, mentre tutti gli assunti dal 1.5.2003, che ne avevano 28, ora ne hanno 26.

A queste vanno poi aggiunti tre giorni di permesso, maturati in virtù di alcune festività sopresse, che consentono al lavoratore di assentarsi anche per porzioni di giornata e che vengono liquidati se non fruiti entro il 31 dicembre dell'anno di maturazione.


Il vigente CCNL consente ai lavoratori, su loro richiesta, di commutare le ore di straordinario in riposi compensativi (cosiddetta BANCA DELLE ORE); in questo contesto A.E.R., contrariamente ad altre aziende simili, permette ai lavoratori di optare in qualsiasi momento dell'anno e per la percentuale desiderata di straordinario da destinare alla Banca delle Ore, derogando talvolta anche ai limiti dettati dal CCNL sulla loro concessione, laddove lo consenta il regolare svolgimento dei servizi. In caso contrario si applicano le regole dettate dal CCNL.

#### Riposi

A.E.R. applica fedelmente la normativa vigente in materia di riposi sia giornalieri che settimanali concedendo in questo ultimo caso, in presenza di lavoro domenicale, il riposo compensativo in altra giornata a fronte di un congruo riconoscimento economico.

#### Parere dei lavoratori

Anche in questo contesto, dall'esito dei questionari consegnati ai dipendenti nel 2009 in attuazione del piano degli obiettivi ed analizzati nel dettaglio al punto 2, si è potuto verificare che non sono stati riscontrati pareri di scontento tali da necessitare azioni volte a risolverlo.

 <b>Ambiente Energia Risorse S.p.A.</b>	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	<b>Rev.</b>	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	<b>Data</b>	29.1.2010

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
7	1. Straordinario	1. n.ro ore personale operativo	1. Non superare le 5 ore di straordinario mensile medio	1. Monitoraggio trimestrale	Resp. Uff. Personale	Ogni trimestre	Direzione
	2. Ferie	2. n.ro giorni residui tutto il personale	2. Fruire di almeno 4 settimane anno	2. Attuazione Piano Ferie e monitoraggio in tempo reale		31 dic. 2010	

## 8. RETRIBUZIONE

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
8	Favorire una migliore comprensione della busta paga	Formazione erogata	Tutti i lavoratori	Aggiornamento dell'Istruzione ISA-01 alle modifiche del Libro Unico	Resp. Personale	Nella busta paga di due mesi successivi all'aggiornamento	Direzione

### Analisi


L'Azienda garantisce a tutti i dipendenti l'applicazione della normativa di settore vigente relativa al trattamento retributivo e contributivo - assistenziale, assicurando le adeguate maggiorazioni per ogni tipo di istituto contrattuale (straordinari, lavoro festivo, notturno, ecc.) e stipulando appositi accordi sindacali laddove la normativa è lacunosa oppure per migliorare il trattamento minimo previsto dal CCNL.

Nella busta paga sono specificate tutte le voci retributive, contributive e di inquadramento affinché i lavoratori possano in ogni momento verificare la regolarità della propria posizione.

A.E.R. ha sempre divulgato apposite istruzioni per una più facile lettura della busta paga, e nel 2009, in attuazione del piano obiettivi, è stata emanata l'Istruzione Operativa ISA-01 che spiega altresì come leggere il riepilogo mensile delle presenze e l'uso del badge magnetico.

Nel 2009 A.E.R. S.p.A. ha siglato con le OO.SS. il nuovo accordo quadriennale riguardante la corresponsione del premio di produttività (contrattazione di secondo livello) che garantisce un riconoscimento economico a tutti i propri dipendenti a tempo indeterminato secondo i seguenti parametri variabili: assenze, sanzioni disciplinari, area di appartenenza e valutazioni.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
8	Favorire comprensione busta paga e rapporto di lavoro	Formazione a tutti	Aggiornamento documenti in caso di novità	Aggiornamento Istruzione ISA-01 e/o Regolamento del Personale	Resp. Uff. Personale	Busta paga di due mesi successivi l'aggiornamento	Direzione

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

## 9. SISTEMI DI GESTIONE

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
9	Sistema di responsabilità sociale	Certificazione integrata	Ottenere la certificazione integrata	Completamento dell'iter per ottenere la certificazione	Resp. Q/A e SA8000	31 dic. 2009	Resp. Q/A e SA8000
	Monitoraggio fornitori	Fornitori verificati	verifiche dirette presso almeno 5 Cooperative (più critiche)	Verifiche dirette o azioni formative al fornitore in ambito di SA8000	Resp. SA8000 e RSPP	31 dic. 2009	Resp. SA8000
	Formazione del personale	1. 1.500 ore totali 2. in ambito di sicurezza	1. 90% ore pianificate 2. 50% delle ore totali	Formazione tramite corsi sia interni che esterni	Resp. Personale	31 dic. 2009	Resp. Sa8000

Ricordiamo ancora che A.E.R. S.p.A. gestisce un sistema integrato Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale scelto volontariamente per migliorare le proprie prestazioni nei rispettivi ambiti di applicazione:

1. Soddisfazione dei clienti serviti
2. Tutela dell'Ambiente
3. Responsabilità Sociale nei confronti dei lavoratori

La Società ha già le certificazioni ISO 9001, ISO 14001 ed EMAS (un ulteriore prestigioso riconoscimento in materia ambientale) e nel Luglio 2009 ha ottenuto la certificazione SA 8000 per la Responsabilità Sociale, validata dalla visita di sorveglianza del 10 dicembre 2009, ottemperando così al primo punto del piano obiettivi in merito al requisito 9 della Norma.

### Monitoraggio del sistema


Nel corso del 2009 è stato attuato il monitoraggio del sistema di Responsabilità Sociale tramite il Piano di Verifiche Ispettive Interne regolarmente rispettato e verificabile mediante idonei verbali da cui si evince che sono state effettuate tre verifiche le quali hanno fatto emergere n. 14 Raccomandazioni e n. 17 Non Conformità a seguito di cui sono state aperte corrispondenti Azioni Correttive, a loro volta totalmente attuate, chiuse e risultate efficaci.

Il monitoraggio dei fornitori è invece risultato essere un generalizzato punto critico del sistema di gestione della Responsabilità Sociale: come fare per verificare che un fornitore rispetti i requisiti SA8000?

Per prima cosa è stata avviata una procedura che subordina la stipula di tutti i nuovi contratti alla presentazione di una serie di documenti e di impegni attestanti la conformità ai requisiti richiesti dalla Norma SA 8000, che la Direzione ha ritenuto essere un'azione sufficiente per quei fornitori con fattori di criticità minore nei riguardi dei requisiti SA8000.

Diverso è il comportamento nei confronti dei fornitori più "critici", quelli cioè con implicazioni di carattere sociale più marcate quali, ad esempio, i fornitori di servizi in outsourcing (raccolta ingombranti, carta, ecc.) che impiegano un discreto numero di lavoratori a servizio di questa Azienda.

Per questi, fermo restando la presentazione dei documenti sopra descritti, A.E.R. ha previsto un piano di verifiche dirette presso le sedi delle Società, effettuate con modalità analoghe alle

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

verifiche ispettive interne, analizzando quindi ogni aspetto aziendale inerenti i requisiti SA8000.

Ci rendiamo conto che ciò comporta un notevole impegno di risorse, ma è un atto fondamentale per qualificare un fornitore in ottica di responsabilità sociale.

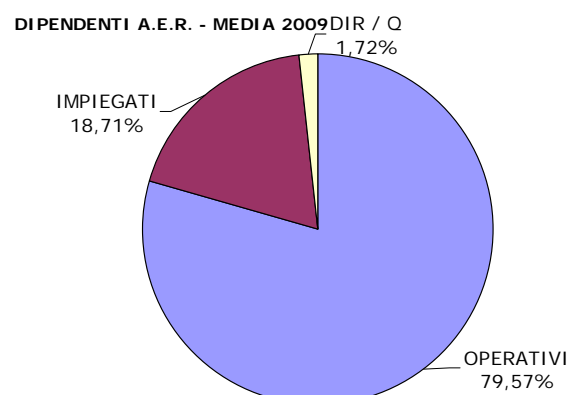
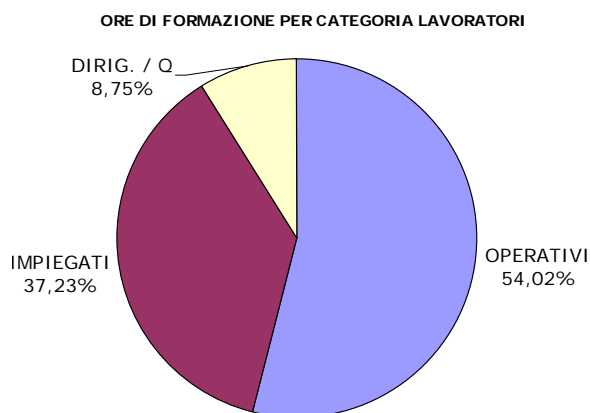
### Formazione


Per il 2009 è stato redatto un piano per la formazione annuale piuttosto ambizioso, sulle orme di quello del 2008.

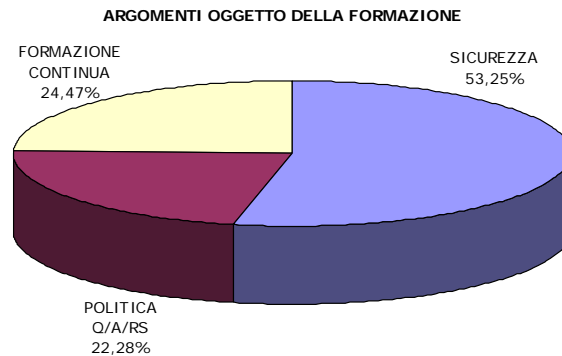
TOTALI	PREVISIONE	NON EFFETTUATA	EFFETTUATA
<b>ORE FORMAZIONE</b>	<b>2345,5</b>	860	<b>1485,5</b>
<b>RAPPORTO PREVISTE / REALIZZATE</b>	<b>100,00%</b>	36,67%	<b>63,33%</b>
<i>ORE SLITTATE AL 2010</i>			552
<i>EFFETTUATE 2009 + SLITTATE AL 2010</i>			2134
<i>RAPPORTO PREVISTE / REALIZZATE</i>			90,98%

PER ARGOMENTO	TOTALI	SICUREZZA	POLITICA Q/A/RS	FORMAZIONE CONTINUA
	100,00%	53,25%	22,28%	24,47%
<b>REALIZZATE</b>	<b>1485,5</b>	<b>791</b>	<b>331</b>	<b>363,5</b>
PREVISTE	2345,5	1531	347	467,5
<b>RAPPORTO PREV. / REAL.</b>	<b>63,33%</b>	<b>51,67%</b>	<b>95,39%</b>	<b>77,75%</b>

PER CATEGORIA LAVORATORI	TOTALI	OPERATIVI	IMPIEGATI	DIRIG. / Q
	100,00%	54,02%	37,23%	8,75%
<b>ORE REALIZZATE</b>	<b>1485,5</b>	<b>802,5</b>	<b>553</b>	<b>130</b>
ORE PREVISTE	2345,5	1562,5	649	134
<b>RAPPORTO PREV. / REAL.</b>	<b>63,33%</b>	<b>51,36%</b>	<b>85,21%</b>	<b>97,01%</b>



	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010



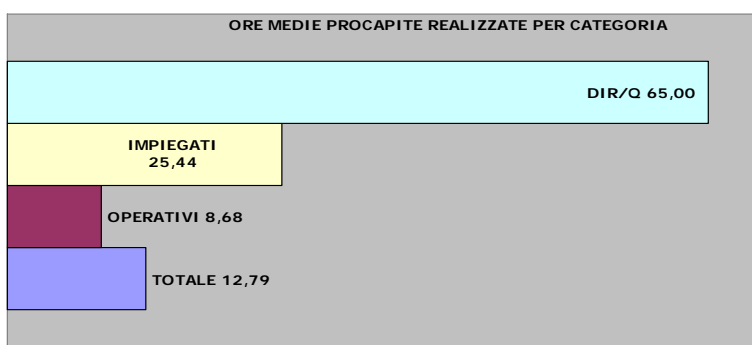
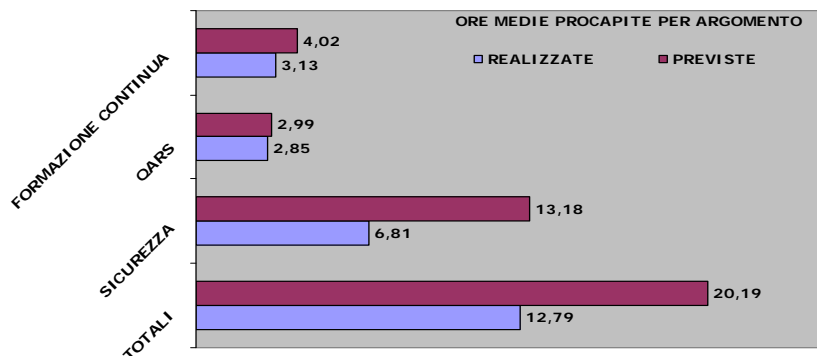
Purtroppo l'obiettivo di realizzare almeno il 90% della formazione prevista non è stato centrato in quanto, come già detto nel paragrafo riguardante la formazione sulla sicurezza, si è verificato un ritardo nell'approvazione del piano di formazione finanziata che ha comportato lo slittamento di molti corsi, per un totale di 552 ore, ai primi mesi del 2010.


Teniamo ad evidenziare che sommando le ore slittate al 2010 alle ore effettuate nel 2009 l'obiettivo avrebbe avuto piena attuazione, come previsto.

Preme inoltre fare presente che tutti i corsi effettuati sono stati oggetto di verifica con esito positivo, o direttamente da parte dei docenti tramite test finali o mediante verbale della Direzione che attesti l'efficacia o meno di quanto appreso dai lavoratori durante la formazione.

Tutto il personale dipendente, anche a tempo determinato, riceve idonea informazione anche sul sistema integrato Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale debitamente verificata nei modi stabiliti di volta in volta.

Nei due grafici seguenti cerchiamo di dare un quadro di immediata lettura sulle medie procapite di formazione sia per argomento che per categoria di lavoratori, ricordando che i dati di partenza sono: 1486 ore di formazione totale effettuata a n. 116 lavoratori di cui: 2 dirigenti/quadri + 22 impiegati + 92 operativi.



	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

Per concludere questo argomento ci preme aprire una parentesi riguardante i costi per la formazione che la normativa in vigore dà la possibilità di finanziare tramite contributi a valere su fondi appositamente costituiti con l'obiettivo di migliorare la preparazione dei lavoratori, soprattutto in materia di salute e sicurezza.

E' evidente che anche A.E.R., in un'ottica di efficienza e di rispetto per i cittadini su cui gravano i costi dell'Azienda, predilige l'utilizzo di forme di formazione finanziata, precisando comunque che attuerebbe il proprio piano formativo a prescindere dalla approvazione dei finanziamenti esterni.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
9	Sistema QARS integrato con OHSAS 18001	Procedure integrate	Avviare procedure per la OHSAS	Avvio dell'iter per ottenere la certificazione	Resp. QA e SA8000 e RSPP	31 dic. 2010	Resp. QA e SA8000
	Monitoraggio fornitori	Fornitori verificati	Continuare verifiche ad almeno 3 fornitori critici	Verifiche dirette o azioni formative al fornitore in ambito di SA8000	Resp. SA8000 e RSPP	31 dic. 2010	Resp. SA8000
	Formazione del personale	1. 1.500 ore pianificate 2. di cui in materia sicurezza	1. 90% delle ore pianificate 2. 50% delle ore totali	Formazione tramite corsi sia interni che esterni	Resp. Uff. Personale	31 dic. 2010	Resp. SA8000


## 10. RECLAMI E SUGGERIMENTI

OBIETTIVI 2009							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
Reclami e suggerimenti	Favorire una migliore gestione delle segnalazioni	Segnalazioni tramite Mod.81	1. n. 15 segnalazioni in ambito sicurezza 2. 75% segnalazioni risolte entro 3 mesi	Monitorare e gestire in tempo reale le segnalazioni	Resp. Personale	31 dic. 2009	Direzione

### Analisi

A partire dal 2008 è stata messa in atto una procedura attraverso la quale tutto il personale dipendente può effettuare reclami o suggerimenti, in forma anonima o palese, relativamente a cause di non conformità inerenti l'applicazione della Norma SA 8000, così come, con diverse modalità, in ambito di Qualità e di Ambiente.

L'inoltro delle segnalazioni SA 8000 può avvenire mediante apposite cassette postali poste in ciascuna sede aziendale, che vengono periodicamente controllate dal Responsabile dei Lavoratori per la SA 8000, o consegnandole direttamente a quest'ultimo.

	Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000	Rev.	0
	<b>BILANCIO SA 8000 – ANNO 2009</b>	Data	29.1.2010

Tutte le segnalazioni vengono quindi trasmesse al Rappresentante della Direzione per la SA 8000 e da questo analizzate, unitamente allo stesso Rappresentante dei Lavoratori, per individuare idonei percorsi per la loro soluzione.

Nel corso del 2009 sono pervenute n. 6 segnalazioni, di cui n. 5 riguardanti il requisito salute e sicurezza, nessuna delle quali ha generato vere e proprie non conformità, ma hanno comunque attivato un processo, ancorché meno complesso, per la loro soluzione.

Infatti n. 4 di esse hanno già avuto la soluzione entro i tre mesi da piano obiettivi, mentre le restanti n. 2, entrambe con la stessa motivazione, non è possibile risolverle definitivamente senza il supporto delle amministrazioni comunali a cui è comunque già stata chiesta la necessaria collaborazione, a prova che sono state correttamente gestite entro i termini.

OBIETTIVI 2010							
REQUISITO NORMA	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET (Valore di riferimento)	PROGRAMMA			
				AZIONE / ATTIVITÀ	RISORSE	TEMPI	RESPONSABILE
Segnalazioni	Migliore gestione delle segnalazioni esterne	Segnalazioni degli stakeholders	Tenere registrazione delle segnalazioni	Alla prima segnalazione pervenuta istituire il registro	Resp. Uff. Personale	31 dic. 2010	Direzione

Rufina, 29.1.2010

Il Presidente  
*f.to Silvano Longini*

Il Direttore  
*f.to Giacomo Erci*