

## **1. CONSIDERAZIONI GENERALI**

- 1.1 Descrizione
- 1.2 Destinatari
- 1.3 Obiettivi
- 1.4 Elementi Normativi

## **2. PROFILO DI KOINÉ BOLOGNA SRL**

- 2.1 Storia e profilo aziendale
- 2.2 Struttura organizzativa e responsabilità
- 2.3 Social performance team
- 2.4 Politica aziendale etica
- 2.5 Valori

## **3. LE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)**

## **4. ANALISI DEI REQUISITI DELLA NORMA SA8000**

- 4.1 Lavoro infantile
- 4.2 Lavoro forzato o obbligato
- 4.3 Salute e sicurezza
- 4.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- 4.5 Discriminazione
- 4.6 Pratiche disciplinari
- 4.7 Orario di lavoro
- 4.8 Retribuzione
- 4.9 Sistema di gestione

## **1. CONSIDERAZIONI GENERALI**

### **1.1 Descrizione**

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è un documento informativo pubblico sugli effetti sociali delle attività di Koinè Bologna srl.

Fornisce un resoconto sulle azioni svolte e sulle iniziative future della società.

Ha una periodicità di redazione annuale e riporta i valori, la situazione e gli obiettivi della nostra azienda nel campo delle relazioni sociali ed etiche.

E' elaborato dalla Direzione, in collaborazione con gli altri membri del Social Performance Team, in conformità con i requisiti della norma SA8000 utilizzati come linee guida per affrontare tali aspetti in modo sistematico.

Il documento comprende sia la Politica Aziendale per la Responsabilità Sociale che il Riesame della Direzione, finalizzati a definire, verificare, correggere e migliorare il nostro impegno.

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000, infatti, presenta una duplice valenza:

- E' uno strumento di gestione per la Direzione in quanto misura la propria Politica di Responsabilità Sociale e le altre politiche e procedure adottate per applicare lo Standard e i risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo
- E' un mezzo di comunicazione perchè informa e raccoglie informazioni dai soggetti interessati che, in questo modo, partecipano meglio e più ampiamente alla condotta. Il presente documento è trasmesso elettronicamente a tutti i dipendenti di Koinè Bologna srl attraverso la piattaforma Moodle.

### **1.2 Destinatari**

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è rivolto ai soggetti che hanno relazioni significative con Koinè Bologna srl ed in particolare a:

- Dipendenti;
- Clienti;
- Sindacati;
- Comunità locale;
- Fornitori
- Terzisti
- Utenti

L'azienda chiede a tali soggetti di partecipare, direttamente o indirettamente, a questo comune impegno di miglioramento

### **1.3 Obiettivi**

L'obiettivo del Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è quello di fornire un resoconto relativo alle iniziative sviluppate da Koinè Bologna srl e comunicare, in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate, i risultati ottenuti nell'ambito della responsabilità sociale.

Più in dettaglio, il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 mira a:

- Valutare i valori etici, gli impegni sociali, i principi e le regole di riferimento, nell'ottica di miglioramento continuo
- Fornire informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte della società
- Favorire il dialogo, il coinvolgimento e il consenso dei soggetti interessati
- Realizzare pienamente il Sistema di Responsabilità Sociale e la certificazione con la norma SA8000

#### **1.4 Elementi normativi**

L'organizzazione deve rispettare le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce, nonché il presente Standard. Quando tali leggi, norme o altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce e lo Standard riguardano lo stesso tema, deve essere applicata la disposizione che risulta più favorevole ai lavoratori.

L'organizzazione deve inoltre rispettare i principi dei seguenti strumenti internazionali:

- SA8000:2014
- Performance indicator annex SA8000
- T.U. 81/2008 Legge sulla Salute e Sicurezza dei lavoratori
- Regolamento Europeo in materia di Tutela dei dati personali 2016/679
- CCNL telecomunicazioni
- Statuto dei lavoratori legge 300/1970
- Legge 68/99 assunzione categorie protette
- Dlgs 66/2003 Organizzazione orario di lavoro
- Dlgs 20 marzo 2014 n.34 e S.m.i "Job act"
- Linee guida per la costruzione dei modelli organizzazione e controllo Dlgs 231
- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)
- Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani

## **2. PROFILO DI KOINE' BOLOGNA SRL**

### **2.1 Storia e profilo aziendale**

Koinè Bologna srl è una società nata nel 2000 con lo scopo di effettuare indagini di mercato, gestione numeri verdi, assistenza al consumatore, mantenimento banche dati, servizi di segreteria avanzata, supporto alle forze di vendita mediante struttura call center.

La società si sviluppa nella sede di Bologna dove operano circa 300 persone.

Per garantire servizi di qualità ed efficienti, Koinè crea per ogni cliente un'unità operativa gestita da un Responsabile di Commessa, punto di riferimento dell'attività, dai Coordinatori e dai Team Leader che seguono, formano e sviluppano il gruppo di lavoro e i servizi.

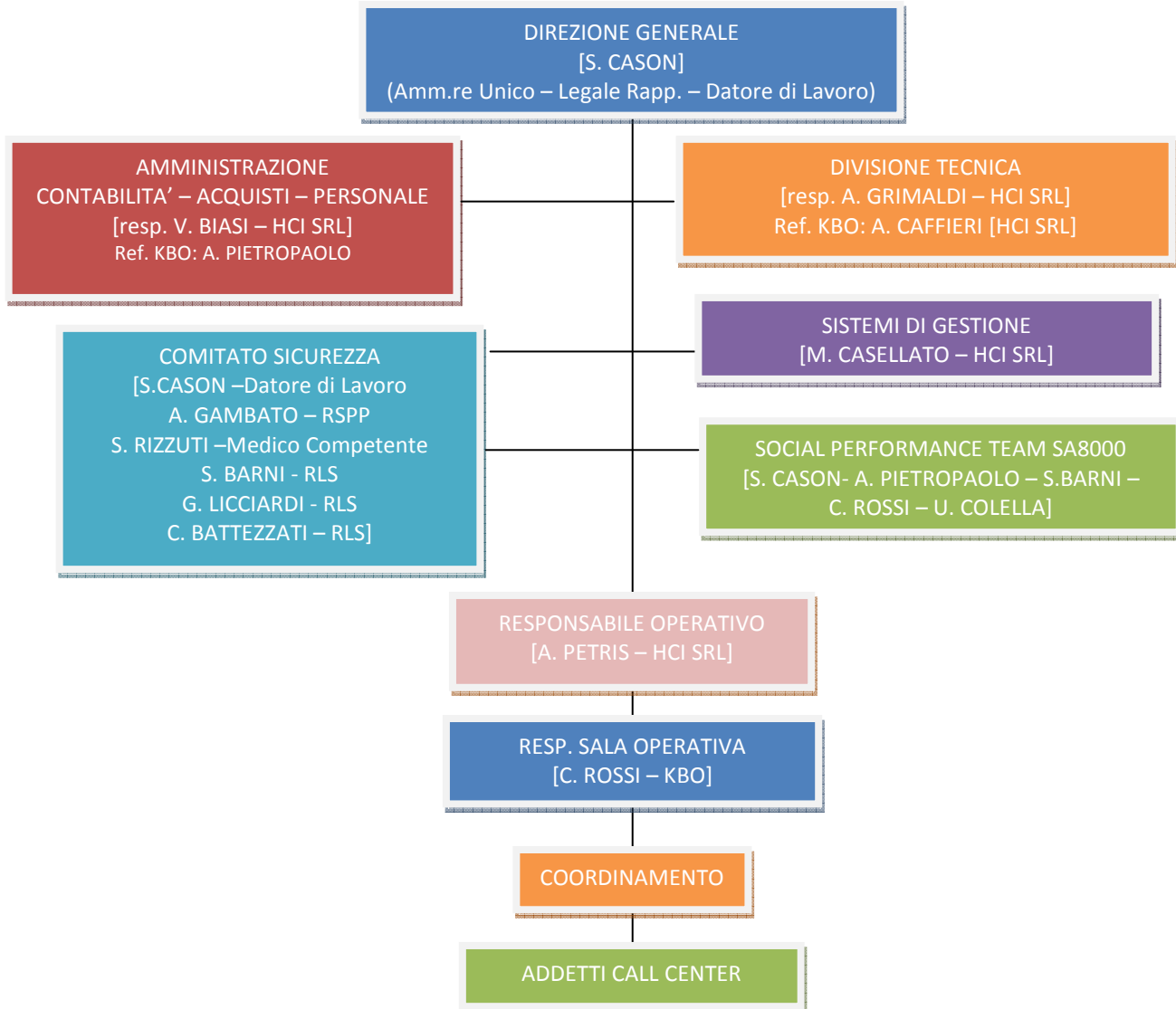
Percorsi formativi su ogni progetto, consentono agli operatori telefonici di dare le risposte più qualificate per promuovere l'immagine di elevata professionalità che contraddistingue tutti i clienti seguiti.

*Abbiamo in comune la Cultura del Servizio al Cliente, possibile solo grazie ad una valorizzazione delle risorse umane e all'attenta valutazione delle competenze di ciascuno di noi. La formazione del personale, l'approccio positivo nei confronti dei clienti sono elemento fondamentale che contraddistingue il nostro modo di operare.*

*Abbiamo in comune il successo della nostra impresa. La squadra di lavoro nasce dall'impegno di ciascuno di noi, nel suo dominio di competenza, per giungere i traguardi collettivi e condividere la riuscita. Il senso della comunità aziendale prende effettivamente radice dal rispetto del bene comune e dell'interesse collettivo: così, ci affermiamo come azienda e come comunità di lavoro nel rappresentare responsabilmente i valori del know-how trasmesso dai nostri clienti, dandogli la luce che merita, e promuovendolo attraverso la diffusione dei principi etici e qualitativi all'interno di tutta la nostra rete professionale, fino alla catena di fornitura. L'eccellenza, non è una caratteristica dei nostri servizi, ma è l'identità della nostra maniera di lavorare: è il risultato di una cultura di responsabilità sociale, di una comunità di persone che condividono il lavoro come sistema di valore.*

## 2.2 Struttura organizzativa e responsabilità

La struttura organizzativa è raffigurata nell'organigramma. Per la Responsabilità Sociale ci si avvale del Social Personal Team.



## 2.3 Social Performance Team 2018

- **Amministratore Unico:** Simone Cason
- **Responsabile Risorse Umane:** Simone Fluperi
- **Rappresentanti dei lavoratori ed RSU:** Laura Costabile, Adriano Lamina, Daniela Landolfo, Andrea Raic
- **Rappresentante Lavoratori Sicurezza:** Adriano Lamina

### **Social Perfomance Team 2019**

- **Amministratore Unico:** Simone Cason
- **Amministrazione del Personale KBO:** Antonina Pietropaolo
- **Referente di sala operativa:** Claudio Rossi
- **Rappresentanti dei lavoratori - RSA/RSU:** Umberto Colella
- **Rappresentante Lavoratori Sicurezza:** Sauro Barni

Le responsabilità principali in merito al Sistema di Responsabilità Sociale SA8000 (di qui in poi SRS) sono di seguito sintetizzate:

### **Senior Management – Amministratore Unico e Direzione Generale**

- Ha la responsabilità della conformità allo standard SA8000
- Definisce e approva la Politica Aziendale
- Presiede al riesame della direzione al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia della Politica del Sistema per definire le azioni di miglioramento da attuare
- Approva il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000
- E' responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del SRS con la collaborazione degli altri membri del SPT
- Elabora il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 con la collaborazione degli altri membri del SPT e di eventuali soggetti interessati

### **SOCIAL PERFORMANCE TEAM**

- Collabora con il Senior Management per la corretta applicazione del SRS
- Facilita la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione in quanto ne include le rappresentanze che quindi svolgono un ruolo di diretto portavoce
- Identifica e valuta i rischi attribuendo ordini di priorità alle aree con maggiore potenzialità di non conformità allo Standard SA8000
- Svolge attività di monitoraggio delle attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:
  - a) la conformità allo standard SA8000;
  - b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT;
  - c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello standard
- Partecipa all'elaborazione del Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000
- Garantisce l'applicazione delle azioni messe in atto per la risoluzione delle non conformità e l'attuazione delle azioni correttive e preventive
- Partecipa all'elaborazione del piano di formazione
- E' responsabile dei rapporti con l'Ente di certificazione
- E' responsabile dei rapporti con le parti interessate.

## **2.4 Politica aziendale etica**

Koinè Bologna srl ha pertanto deciso di sviluppare ed applicare un Sistema di Responsabilità Sociale d'Impresa coerente con la norma internazionale SA8000:2014 .

L'azienda si impegna a tal fine ad aderire e a conformarsi:

- A tutti i requisiti della norma SA8000:2014;
- Alle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)
- Alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

- Alla Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne e di tutte le forme di discriminazione razziale
- Al Patto Internazionale sui diritti civili e Politici e sui diritti economici, sociali e culturali.
- A tutte le leggi nazionali ed internazionali in materia, ivi inclusi il D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni, relativo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ed il D.Lgs. 196/2003 relativo alla riservatezza e trattamento dei dati personali:
- Alle norme di comportamento inserite all'interno del proprio Regolamento Aziendale.

L'introduzione in Koiné Bologna srl di un sistema di Responsabilità Sociale si pone come obiettivi generali:

- La prevenzione di situazioni lesive dei diritti della persona
- L'aumento dell'efficienza della propria struttura organizzativa e della catena di fornitura
- La diffusione di una cultura di responsabilità sociale attraverso un processo permanente di formazione, di coinvolgimento e di responsabilizzazione del personale
- La razionalizzazione della struttura e delle procedure con la definizione chiara ed equilibrata di compiti e responsabilità
- L'instaurazione di un clima aziendale stimolante e gratificante per la crescita professionale del personale
- Partecipazione e contribuzione ad iniziative solidaristico / sociali
- L'impegno a diffondere i principi etici a tutti gli stakeholders (parti interessate)

L'azienda si impegna nel rispetto dei principi previsti dal Sistema di Responsabilità Sociale e nello svolgimento delle proprie attività richiede ai propri dipendenti / collaboratori / fornitori di rispettare i requisiti normativi in materia di :

- Lavoro infantile e minorile
- Occupazione volontaria
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Pratiche disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione


## **2.5 Valori**

Koiné Bologna srl di conseguenza, riconosce come fondamentali i valori umani primariamente rappresentati da:

- Onestà, intesa come qualità di chi è moralmente integro, in particolare nei rapporti con gli altri;
- Lealtà, intesa come fedeltà ai principi e all'identità dell'azienda;
- Responsabilità, intesa come consapevolezza delle proprie azioni e delle relative conseguenze;
- Impegno, inteso come comprensione del proprio ruolo e come capacità di portarlo a buon fine
- Trasparenza, intesa come linearità degli atti e dei comportamenti, senza alterazioni della realtà
- Rispetto, inteso come riguardo e attenzione nel comportamento degli altri
- Solidarietà, intesa sia come interesse verso gli altri nella condivisione degli impegni e delle responsabilità, sia come reciproca assistenza

## **3. PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)**

Le parti interessate identificate nel sistema di responsabilità sociale di **Koiné Bologna srl** possono essere suddivise in due differenti gruppi:

	<b>BILANCIO E RIESAME DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>ANNO 2018</b>  <b>22/03/2019</b> Pagina 8 di 20
---	--	---

STAKEHOLDER INTERNI:	STAKEHOLDER ESTERNI:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratore</li> <li>• Dipendenti</li> <li>• Collaboratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitori</li> <li>• Clienti</li> <li>• Istituzioni pubbliche</li> <li>• Enti di controllo certificazione</li> <li>• Partner commerciali</li> <li>• Utenti dei servizi</li> </ul>

Ciascun gruppo ha una serie di aspettative, esigenze, bisogni ed interessi diversi nei confronti dell'azienda.

**In generale:**

Relativamente agli stakeholder interni, la responsabilità sociale d'impresa si manifesta e si afferma nel garantire il rispetto delle regole, nel coinvolgimento e nella fiducia reciproca, in un clima aziendale idoneo a favorire la maggior tutela possibile dei dipendenti e collaboratori, nella volontà di favorire la crescita di competenze di ciascuno generando soddisfazione ognuno per le proprie esigenze e aspirazioni.

Rispetto agli stakeholders esterni la responsabilità sociale si esplicita in maniera variegata e in relazione ai ruoli che ciascuno di essi assume e che può essere sintetizzata nella consapevolezza di interagire con un'impresa la cui attenzione alla responsabilità sociale è manifesta, certificata da organismi indipendenti e resa esplicita anche attraverso il presente riesame della direzione SA8000.

**In particolare:**

**Amministratore:**

L'esigenza etica è produrre profitto e crescita aziendale senza compromettere la propria responsabilità sociale, attraverso il mancato rispetto dei diritti delle risorse impiegate (umane e ambientali), oltre a produrre e creare beneficio dalla diffusione dei principi etici che la sostengono.

Modalità di soddisfacimento:

Cercare di aumentare i profitti attraverso l'identificazione di un business sempre più attento alla responsabilità sociale, generando i benefici della soddisfazione interna ed esterna necessaria al raggiungimento degli obiettivi di natura economica e di gratificazione personale e di squadra.

**Personale**

L'esigenza etica è soddisfare le proprie necessità, economiche e di realizzazione personale, in base alle proprie attitudini, credo e aspirazioni.

Modalità di soddisfacimento

Implementare un sistema di gestione che rispetti i principi etici ispiratori, verificando il soddisfacimento delle esigenze socio economiche, di salute e sicurezza del personale impiegato, in relazione alle proprie attitudini e aspirazioni, migliorando continuamente l'efficacia dei metodi definiti per raggiungere gli obiettivi etici posti.

**Fornitori (si veda elenco fornitori qualificati)**

L'esigenza etica è instaurare una proficua collaborazione in termini economici e di crescita aziendale, senza compromettere la propria responsabilità sociale, attraverso il mancato rispetto dei diritti delle risorse impiegate (umane ed ambientali).

Modalità di soddisfacimento:

Instaurare rapporti chiari di collaborazione e creare una partnership nell'attività volta al rispetto dei diritti dei propri lavoratori e collaborare alle azioni migliorative congiuntamente identificate.



### **Clienti**

L'esigenza etica è vedere soddisfatti i propri bisogni in relazione al servizio acquistato senza, con questo, compromettere il rispetto dei diritti delle risorse impiegate per realizzarlo; non ledere la propria immagine associandosi a comportamenti poco responsabili dal punto di vista etico nei confronti della collettività.

Modalità di soddisfacimento:

Soddisfare le esigenze dei clienti creando collaborazioni durature, definire un canale comunicativo con gli stessi che permetta di recepire segnalazioni suggerimenti e reclami.

### **Utente**

L'esigenza etica di usufruire in sicurezza di un servizio non lesivo dei diritti umani dei lavoratori.

Modalità di soddisfacimento:

Immettere sul mercato un servizio conforme ai requisiti etici e ottenimento della certificazione SA8000 da parte di un ente terzo accreditato.

### **Sindacati**

Esigenza etica è quella di instaurare una collaborazione funzionale al proprio intento di tutelare e se possibile migliorare le condizioni dei lavoratori impiegati dall' Azienda.

Modalità di soddisfacimento:

Verificare il rispetto delle condizioni di lavoro e migliorarle sistematicamente secondo i principi del nostro ordinamento.

### **Collettività**

Esigenza etica è quella di vedere soddisfatte le proprie volontà di tutelare e se possibile migliorare il benessere e l'immagine della comunità, intesa come imprese e cittadini.

Modalità di soddisfacimento:

Costruire nel tempo un modello di impresa socialmente responsabile che possa contribuire alla soddisfazione di esigenze di immagine della comunità in cui cresciamo e ispirare nel concreto tutti i soggetti che ne fanno parte (imprese e cittadini); diffondere ricchezza nel territorio creando posti di lavoro.

### **Istituzioni pubbliche**

Esigenza etica è quella di vedere soddisfatte le proprie volontà di tutelare e se possibile migliorare il benessere degli associati e sviluppare l'economia del territorio .

Modalità di soddisfacimento:

Costruire nel tempo un modello di impresa socialmente responsabile che possa essere da modello per altre imprese nel territorio.

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

##### **4.1 Lavoro infantile**

KOINE' BOLOGNA SRL non ricorre, né dà in alcun modo sostegno all'utilizzo del lavoro infantile.

In ogni caso, come richiesto dalla norma SA8000:2014, l'azienda ha definito una procedura specifica per azioni di rimedio di lavoro infantile e giovanile, la PRS 4.01 – Programma di rimedio minori, dove si evidenzia l'attività di adeguato sostegno finanziario e di altro genere stabilito dall'azienda, necessario ai bambini e giovani lavoratori coinvolti per permettere loro di frequentare la scuola e rimanervi fino a quando non rientreranno più nella definizione di bambino o giovane lavoratore.

La procedura sul lavoro minorile è stata divulgata all'interno dell'azienda, affissa in bacheca aziendale e messa all'interno del sito internet. Si è deciso nel corso degli anni di verificare presso alcuni fornitori direttamente la conformità alla normativa SA8000 comprendendo anche la verifica di assenza di lavoro minorile.

Nel caso in cui Koiné usufruisse di lavoro giovanile, esso verrebbe gestito secondo quanto definito dalle leggi nazionali ed, in ogni caso, potrebbe essere svolto solo al di fuori dell'orario di istruzione obbligatoria.

In nessun caso il tempo trascorso tra scuola, lavoro e spostamenti potrebbe superare le 10 ore al giorno e in nessun caso l'orario di lavoro dovrebbe superare le 8 ore giornaliere. Ai giovani lavoratori viene fatto divieto di lavorare in orario notturno e, in nessun caso, l'azienda agirà al fine di ledere la sicurezza fisica e mentale del bambino o giovane lavoratore.

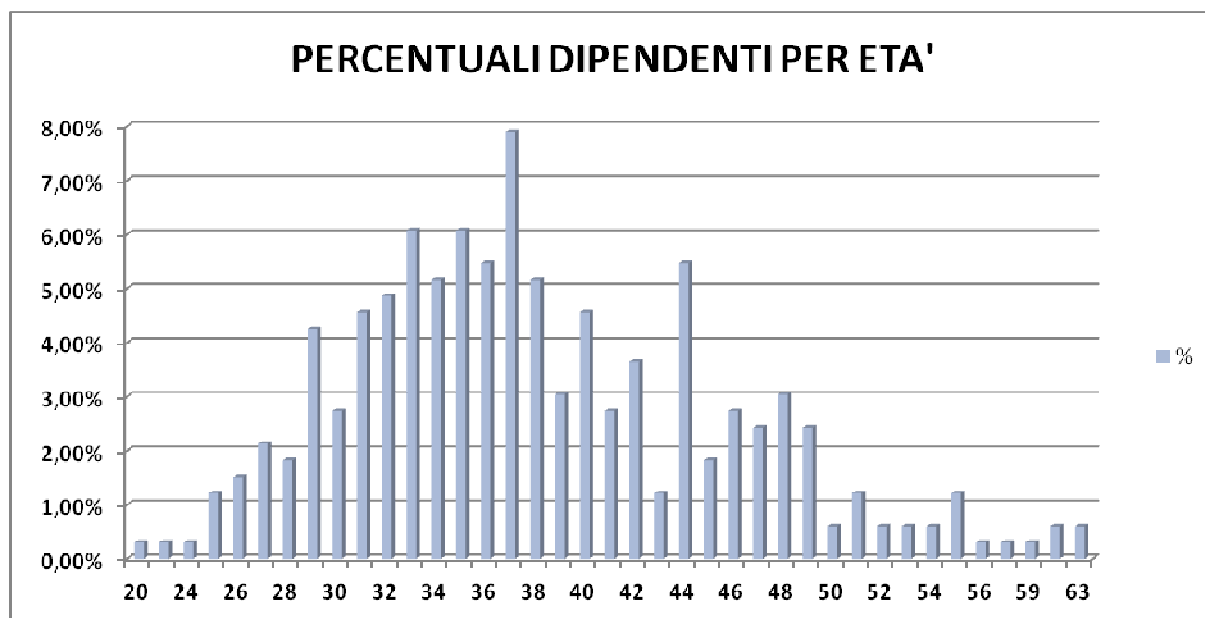


Grafico con percentuali dei dipendenti per fasce di età al 31 dicembre 2018

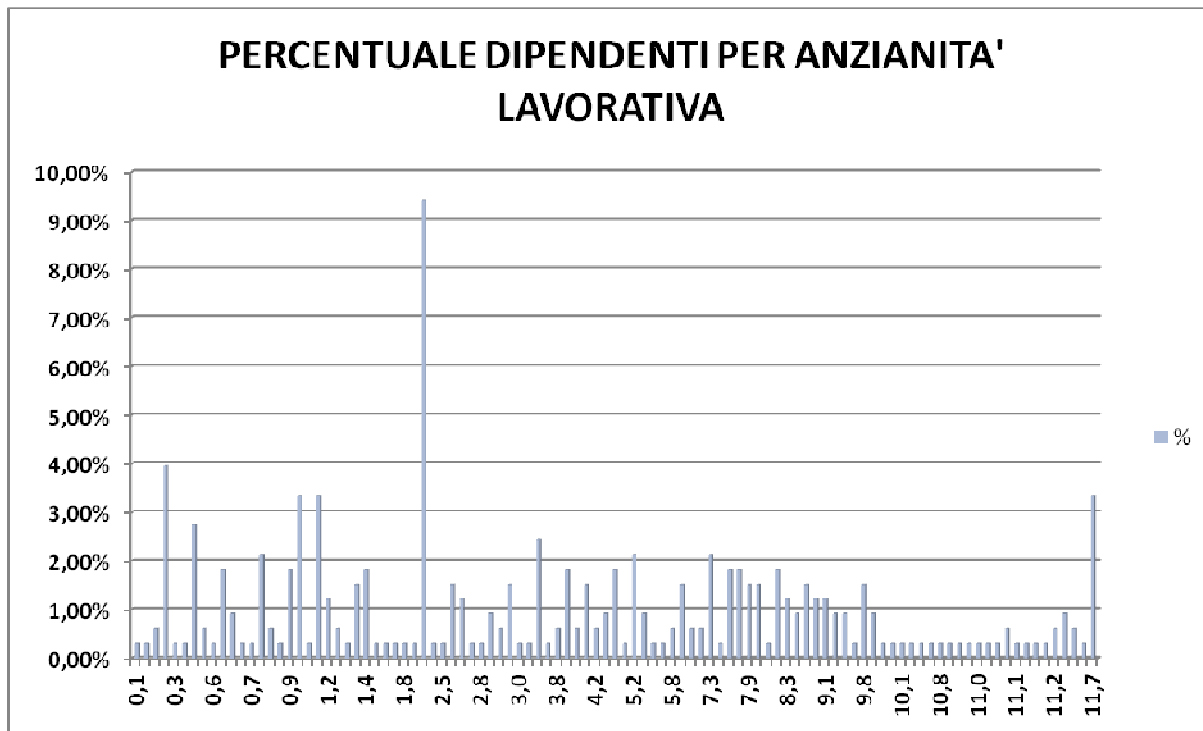
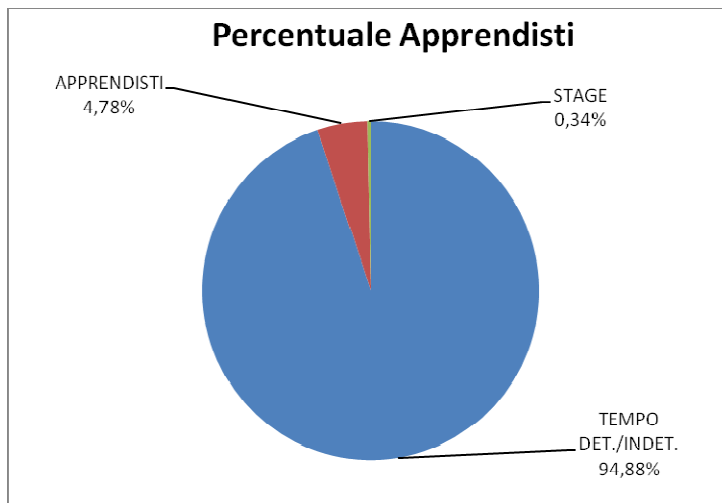


Grafico con percentuali dei dipendenti per anzianità lavorativa al 31 dicembre 2018



Percentuale di dipendenti con contratto di apprendista al 31 dicembre 2018

L'evoluzione della funzione professionale relativa agli stagisti inseriti in azienda negli ultimi 3 anni evidenzia la presenza di:

- anno 2016: 0 stagisti
- anno 2017: 2 stagisti
- anno 2018: 1 stagisti



**OBIETTIVO 2019**

Non utilizzo di lavoro minorile. Qualora se ne verificasse l'erroneo utilizzo, messa in pratica delle azioni di rimedio elencate nella procedura specifica.

#### 4.2 Lavoro forzato e obbligato

Non ci sono forme di lavoro forzato.

Il lavoro straordinario è scelto liberamente, e non è obbligatorio.

L'azienda non trattiene nessun documento o denaro quale deposito per obbligare il lavoratore.

In azienda vi è ampia libertà di espressione e non si dà sostegno al traffico di essere umani:

Al fine di favorire l'applicazione di tale requisito Koiné si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal contratto di lavoro mediante:

- Chiara comunicazione del CCNL di lavoro con cui il personale viene assunto
- Rilascio di copia del contratto individuale al lavoratore
- L'ufficio personale è sempre disponibile a fornire ai collaboratori tutte le informazioni relative a contratto, busta paga, ecc...

#### ORE DI STRAORDINARIO PRO-CAPITE (INDICATORE < 250)

	H TOT STR.	MEDIA PRO-CAPITE	
<b>2017</b>	4812,03	98.20	DIFFERENZA ANNO PREC. 0,99%
<b>2018</b>	4921,10	97.29	

#### FERIE E PERMESSI RESIDUI

Rif. file specifico



**OBIETTIVO 2019**

Non utilizzo di lavoro obbligato.

Monitoraggio degli straordinari con obiettivo pro-capite <250 h/anno.

Politica di smaltimento ferie per coloro che hanno accumulato una quantità di ore e giorni importante di ferie.

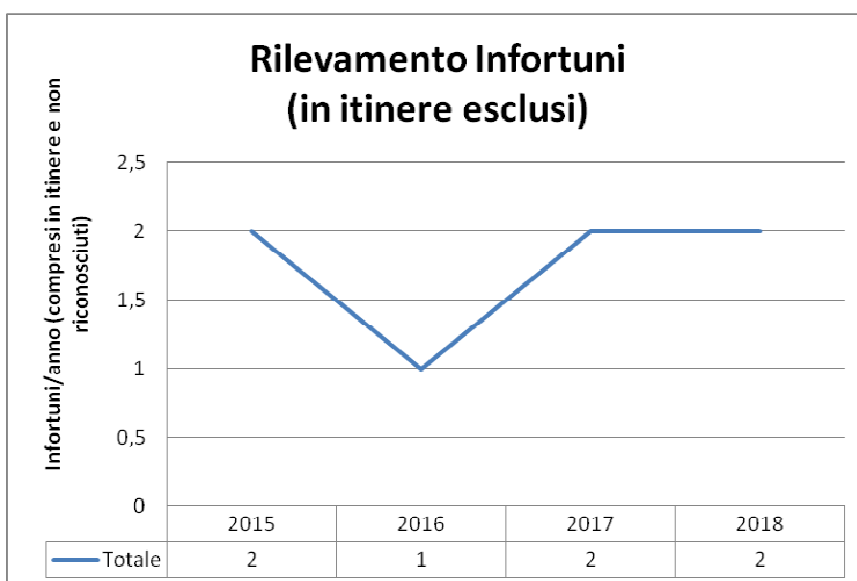
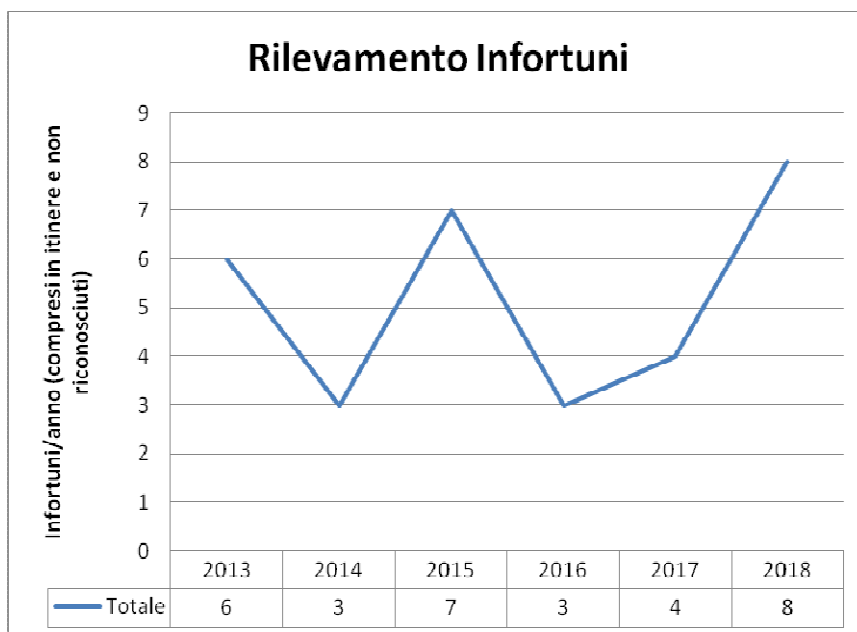
#### 4.3 Salute e sicurezza

La Direzione, assieme all'RSPP di Koiné ritengono tra gli obiettivi primari della società tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori, adottando procedure, prestazioni, sistemi di controllo e sistemi di informazione e formazione in modo da assicurare:

- Nello svolgimento delle attività lavorative che gli aspetti della sicurezza siano considerati essenziali;
- Che siano individuati e valutati in maniera oggettiva tutti i rischi connessi sia alle attività lavorative svolte dal personale dell'azienda sia legati all'ambiente e infrastrutture aziendali;
- Che siano adottati tutti gli accorgimenti tecnici gestionali volti a prevenire ovvero limitare ogni possibile evento accidentale che possa provocare infortuni o danni alla salute;
- Che tutte le figure aziendali, ai vari livelli (dirigenti, responsabili di funzione, preposti..) partecipino, in base alle proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori
- Che la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
- Che siano definite delle procedure con sistemi di controllo e di rispetto delle stesse.

Il DVR è stato sottoposto di recente a una revisione e gli adempimenti relativi al Testo Unico 81 – 2008 sono tenuti sotto controllo.

**Prospetto complessivo infortuni:**



**ASSENZE PER MALATTIA:**

ANNO	GIORNI TOT MALATTIA
<b>2017</b>	<b>3774</b>
<b>2018</b>	<b>5580</b>



**OBIETTIVO 2019**

Pianificare la prova di evacuazione a seguito della conclusione dei lavori previsti per il back office. A cui dovrà seguire una revisione dell'attuale DVR.

Predisporre un sistema di monitoraggio del contenuto delle cassette di pronto soccorso e di registrazione del controllo;

Sensibilizzare il personale addetto alla sicurezza (comitato di sicurezza) ad individuare spunti di miglioramento o situazioni non conformi e ad adottare opportune azioni correttive.

Migliorare la tenuta sotto controllo degli adempimenti formativi sulla sicurezza (scadenario formazione).

Pianificare una nuova Valutazione del Rumore e degli Spazi Aereo Illuminanti.

**4.4 Libertà d'associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

Tutto il personale ha il diritto di formare, organizzare, e partecipare a sindacati di propria scelta e contrattare collettivamente con l'organizzazione.

L'azienda non ostacola in alcun modo la possibilità per i lavoratori di iscriversi ad un sindacato.

Alla data del **31 dicembre 2018** i lavoratori iscritti a sindacati sono **80**.

Periodicamente e liberamente possono essere indette riunioni sindacali all'interno dell'azienda e durante l'orario di lavoro, nei limiti stabiliti per legge, cioè 10 ore annue retribuite per lavoratore o fuori dall'orario di lavoro (numero di ore illimitate) – si veda quanto disciplinato dallo Statuto dei lavoratori Legge 300/1970. S.m.i

Alla data della presente riunione gli RSA/RSU sono i seguenti:

SIGLA SINDACALE	RSA/RSU	NOMINATIVO	CONTATTO



**OBIETTIVO 2019:**

Favorire la libertà di associazione e libertà, promuovendo lo svolgimento delle attività sindacali e contrattazione collettiva.

**4.5 Discriminazione**

In azienda non esiste alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

In nessun caso Koiné interferisce con l'esercizio dei diritti del personale di seguire un proprio credo politico, religioso, impegni e responsabilità famigliari, orientamento sessuale, esigenze connesse alla propria origine nazionale o sociale, razza, disabilità, genere, appartenenza sindacale, ecc.

L'azienda tende a rispettare le forme di discriminazione positiva nell'assunzione di categorie protette nei limiti previsti dalla legge. La legge 68/99 stabilisce che le aziende con più di 15 dipendenti debbano assumere almeno un lavoratore appartenente alle categorie protette. La normativa prevede un crescendo di queste assunzioni, con l'aumentare dei dipendenti. Da 15 a 35 dipendenti prevede l'assunzione di una persona disabile, dai 36 ai 50 di due, da 51 a 150 in una percentuale del 7% più uno ecc.

In azienda alla data del **31/12/2018** erano presenti in organico **11** persone appartenenti a categorie protette, tutte portatori di disabilità, nel rispetto delle indicazioni della provincia.

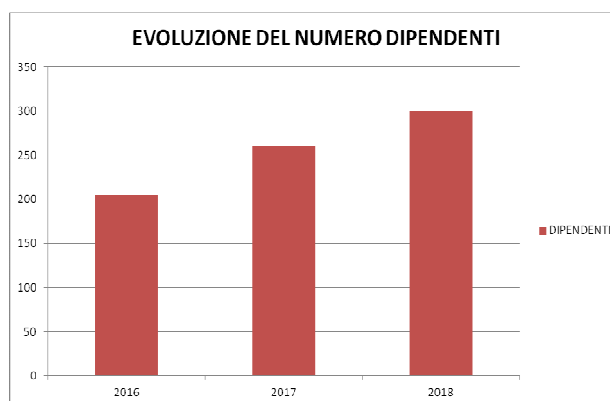
In data **12/11/2018** è stata attivata una convenzione con l'**Agenzia Regionale per il Lavoro dell'Emilia Romagna** con previste **nr. 2 assunzioni**, rispettivamente:

Entro 31/03/2019	Nr. 1 assunzione
Entro 30/10/2019	Nr. 1 assunzione

Koiné Bologna monitora al proprio interno il clima aziendale al fine di evitare che vi siano casi di maltrattamenti fisici e verbali e comportamenti che siano minacciosi, offensivi, volti allo sfruttamento o sessualmente coercitivi per tutti i lavoratori dell'azienda ovunque essi operino.

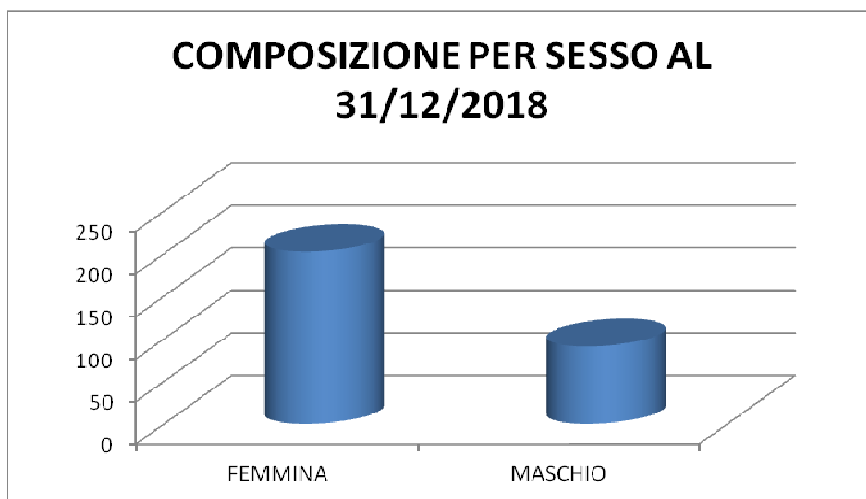
Nella nostra azienda il SPT monitora costantemente l'assenza di tali situazioni e, se necessario, interviene prontamente per eliminare qualsiasi forma di possibile discriminazione.

L'azienda in alcun modo sottopone i lavoratori a test di gravidanza o verginità.



Trend di crescita del numero dei dipendenti:

<b>2017</b>	<b>26,83%</b>
<b>2018</b>	<b>15,38%</b>



\*Il rapporto tra maschi e femmine evidenzia una percentuale molto elevata di presenze femminili dovute alla maggiore richiesta a svolgere queste tipologie di lavori da parte di persone appartenenti al sesso femminile. Tutto il personale appartiene alla categoria impiegati non essendo prevista la presenza di operai.



**OBIETTIVO 2018:**

Garantire parità di accesso alle opportunità occupazionali offerte da Koiné Bologna srl, favorendo le pari opportunità in azienda.

#### 4.6 Pratiche disciplinari

L'azienda tratta tutto il personale con dignità e rispetto. In azienda è stato implementato un sistema di comunicazione graduale delle violazioni da parte dei lavoratori, al fine di incentivare una coesione tra direzione e lavoratori assieme ad una presa di coscienza da parte dei lavoratori degli errori che non devono essere ripetuti perché nocivi per la salute del e dei lavoratori e per l'efficienza aziendale.

In particolare la regola principale da adottare è seguire un iter graduale composto da :

- richiami verbali
- richiami scritti
- licenziamento

L'applicazione di tali azioni avviene in ottemperanza a requisiti previsti:

- nel T.U.81/2008;
- nel Contratto Collettivo Nazionale settore Telecomunicazioni.

Nel corso del **2018** sono state disposte:

<b>8</b>	<b>AMMONIZIONI</b>
<b>11</b>	<b>CONTESTAZIONI</b>

Che hanno dato luogo ai segg. provvedimenti disciplinari:

<b>2</b>	<b>MULTE</b>
<b>1</b>	<b>SOSPENSIONE DI GIORNI 1</b>
<b>1</b>	<b>LICENZIAMENTO PER ASSENZA INGIUSTIFICATA</b>



I principali motivi di richiamo sono dovuti a mancata ottemperanza del regolamento aziendale relativamente a ritardi, assenze ingiustificate, motivi comportamentali e/o motivi operativi.

La gestione delle pratiche disciplinari prevede sempre la presenza di almeno 1 RSU.



**OBIETTIVO 2019:**

Garantire parità di trattamento in caso di pratiche disciplinari ai dipendenti di Koiné adottando quanto previsto dalle procedure disciplinari. Puntare ad una riduzione nelle pratiche disciplinari e ad un clima di collaborazione e armonia.

#### **4.7 Orario di lavoro**

In Koiné Bologna l'orario di lavoro base è composto da 40 ore settimanali, 8 ore al giorno distribito su 5 giorni su 7.

Il personale impiegatizio rispetta il seguente orario: 8.00 – 22.00. La pausa pranzo può essere di 15, 30, 60 minuti o oltre in base agli orari concordati con il personale. Gli orari di lavoro vengono definiti in base a accordi che tengono conto delle esigenze del personale.

In caso di lavoro oltre le ore 22.00 viene pagato lo straordinario notturno (anche se sono casi molto rari).

L'azienda ottempera a quanto prescritto nel contratto collettivo nazionale settore telecomunicazioni e nel Decreto Lgs. 66/2003. In particolare: la durata media dell'orario normale di lavoro non deve superare le 40 ore settimanali.

La norma SA8000 prevede che:

- ogni lavoratore ha diritto nel corso delle 24 ore di un periodo minimo di riposo di 11 ore come da contratto;
- la pausa di lavoro è prevista qualora l'orario di lavoro giornaliero superi le sei ore;
- per ogni periodo di sette giorni il lavoratore deve beneficiare di un periodo minimo di riposo ininterrotto di 24 ore, di regola la domenica, a cui si sommano le 11 di riposo giornaliero;
- ogni lavoratore deve beneficiare di ferie annuali retribuite di almeno quattro settimane.

Attualmente la rilevazione delle presenze e il monitoraggio delle ore di straordinario viene gestita attraverso registrazione informatica.

La politica aziendale prevede l'assunzione di nuovo personale in caso di incremento lavorativo piuttosto che l'ampliamento dell'orario lavorativo da parte del personale assunto.



**OBIETTIVO 2019:**

Monitorare il rispetto del monte ore massimo di 250 previsto dal CCNL.  
Garantire almeno 4 settimane di ferie al personale.

#### **4.8 Retribuzione**

La retribuzione è coerente con il contratto di lavoro settore telecomunicazioni ed è superiore al livingwage. L'azienda tiene una copia del CCNL in azienda disponibile per i lavoratori.

L'inquadramento dei lavoratori prevede il 100% di impiegati.

È stato calcolato il livingwage basandosi sul salario di sussistenza calcolato dall'ISTAT per una famiglia del Nord Italia composta da tre persone (due adulti e un bambino da 4 a 10 anni) residente in una città di più di 250 000 abitanti. L'importo è stato maggiorato del 10% quale salario discrezionale; da questo calcolo è risultato un

valore pari a 1509,42 euro al mese. Considerando un'ipotesi di impiego di entrambi coniugi, il salario minimo pro capite è pari a 754,71 euro al mese.



**OBIETTIVO 2019:**

Garantire il rispetto di quanto previsto dal CCNL applicato rispetto alla retribuzione dei dipendenti.

Garantire il rispetto del pagamento entro il 12 del mese.

#### 4.9 Sistema di Gestione

Koiné Bologna srl si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale d'impresa conforme con i requisiti della norma internazionale SA8000.

Di seguito una breve sintesi delle attività implementate per il mantenimento dei requisiti della norma SA8000.

**Politica per la responsabilità etica:** (cf. punto 2.4)

**Riesame della direzione:** con cadenza annuale la direzione esamina i risultati del sistema di gestione SA 8000. In tale occasione, la direzione verifica il raggiungimento di tutti gli obiettivi legati a tutti gli aspetti esaminati ed eventualmente imposta azioni correttive e approva il piano di miglioramento.

**Pianificazione ed implementazione:** in un'ottica di miglioramento continuo per una consapevolezza di tutto il personale in carico per gli argomenti legati agli aspetti di responsabilità sociale, Koiné Bologna srl attua ad integrazione delle attività formative azioni di sensibilizzazione.

I fornitori vengono monitorati attraverso un sistema di raccolta di informazioni, di verifiche delle certificazioni in possesso e questionari di autovalutazione.

**Controllo dei fornitori:** l'obiettivo di Koiné Bologna srl è quello di contribuire a migliorare le condizioni dei lavoratori su tutta la filiera produttiva.

L'azienda ha stabilito e mantiene attive procedure per la valutazione e la selezione dei fornitori, sulla base delle loro capacità di soddisfare i requisiti della norma SA8000.

I requisiti stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi aziendali in questo campo sono:

- Selezione di fornitori affidabili e conformi ai requisiti etici
- Monitoraggio nel tempo delle prestazioni del fornitore
- Adozione, da parte del fornitore, di eventuali azioni correttive nel caso di non completa ottemperanza di requisiti etici
- Coinvolgimento del fornitore nel processo di miglioramento continuo del sistema di responsabilità sociale d'impresa.

La procedura sul monitoraggio e valutazione dei fornitori secondo SA8000 è stata definita e si è cominciato ad attuarla contattando i fornitori e richiedendo loro l'adesione ai principi etici.

Operativamente, la valutazione dei fornitori è stata effettuata chiedendo l'adesione ai requisiti etici a tutti i fornitori, tramite invio del modulo di adesione.

Inoltre i fornitori sono stati categorizzati singolarmente; analizzando il livello di criticità calcolato basandoci su quattro indicatori; che sono:

- Provenienza(UE, extra UE)
- Reputazione sul mercato (Problemi relativi ai punti della norma riscontrati in passato)
- Rischio di settore (tipologia di azienda che può non ottemperare a tutti i requisiti SA8000)
- Presenza o assenza di certificazione SA8000 o iscrizione a network etici (BSCI Sedex/Smeta ecc..)

Koiné Bologna conserva le registrazioni circa l'impegno di tutti i suoi fornitori, relativamente alla responsabilità sociale, compreso tra l'altro il loro impegno scritto a:

- soddisfare tutti i requisiti della norma SA8000.
- partecipare alle attività di sorveglianza messe in atto da Koiné Bologna srl.
- porre rimedio prontamente a qualunque non conformità identificata rispetto ai requisiti della norma SA8000.
- informare immediatamente ed in maniera completa Koiné Bologna srl di tutti i rapporti aziendali con altri loro fornitori o sub-appaltatori rilevanti.
- fornire collaborazione durante le eventuali verifiche ispettive che terrà presso di loro Koiné Bologna srl.

I fornitori con risultati critici (con punteggio da 5 in giù) verranno auditati nel corso del triennio.

La pianificazione e classificazione dei fornitori si trova nell'elenco fornitori Koiné Bologna srl.

**Problematiche e azioni correttive:** la gestione dei reclami del sistema di responsabilità sociale garantisce tramite applicazione della procedura di richiamo/segnalazione la possibilità alle parti interessate di trasmettere segnalazioni o reclami, o fornire informazioni in merito al sistema di gestione etico SA8000, nonché al rispetto dei requisiti del sistema e dello standard di riferimento. Le comunicazioni in forma scritta (anche in forma anonima per quanto riguarda i dipendenti) possono riguardare:

- Le parti terze (fornitori, clienti ecc.): tali comunicazioni vanno trasmesse mediante posta, fax o mail ai contatti indicati sul modulo predisposto disponibile sul sito web aziendale.
- Dipendenti e collaboratori interni: tali comunicazioni possono essere dirette coinvolgendo i rappresentanti del SPT o in forma scritta come dettato nel Manuale di Responsabilità sociale come sintetizzato nel modulo di reclamo / segnalazione.

**Segnalazioni interna o da parti interessate:**

Alla data del riesame della direzione non risultano giunte segnalazioni né interne né da parti interessate.

**Comunicazione interna:** l'azienda si prefigge di divulgare e rendere disponibile l'informativa sulla SA8000 a tutti i dipendenti e collaboratori dell'azienda. Tale iniziativa, in sintonia con la linea aziendale e divulgazione delle informazioni e delle attività svolte, nasce dalla consapevolezza dell'importanza del coinvolgimento dei dipendenti sulle tematiche affrontate dalla normativa SA8000. A questo proposito, l'azienda rende disponibile in bacheca aziendale la norma SA8000, effettua formazione sui principi SA8000 a tutto il personale e rende disponibile nella reception aziendale la copia del Bilancio Sociale.

**Comunicazione esterna:** comunicare nel dettaglio e informare nel modo corretto è stato sempre un obiettivo prioritario per Koiné Bologna srl. Un'esigenza che è cresciuta di pari passo con il moltiplicarsi, negli ultimi anni, dei mezzi d'informazione.

Ascoltare le esigenze dei clienti e dialogare con loro sono attività che forniscono un canale di ascolto utile per verificare il livello di soddisfazione degli utenti e per conoscere la percezione dell'azienda in maniera puntuale ed esaustiva.

I canali utilizzati per trasmettere tali dati all'esterno sono:

- sito web su internet
- comunicazione via mail a clienti e fornitori di norma SA8000 e delle procedure di responsabilità sociale
- comunicazione via mail o direttamente a rappresentanti sindacali della norma SA8000, del progetto di responsabilità sociale di Koiné e del Bilancio Sociale.

**Accesso alla verifica:** Koiné Bologna srl si adegua a quanto previsto dalla norma SA8000 lasciando libero accesso agli auditor all'azienda per l'esecuzione dell'audit (tour dell'azienda, interviste individuali e di gruppo, analisi di documenti).

**Registrazioni:** Koiné Bologna srl mantiene appropriate registrazioni previste dal sistema di gestione per la responsabilità sociale al fine di dare evidenza della conformità ai requisiti dello standard SA8000.



**OBIETTIVO 2019:**

Attuare programmi di sensibilizzazione ai principi SA8000 attraverso cartellonistica, sessioni via FAD e/o sezioni tematiche con il coinvolgimento del SPT

Riesaminare la procedura valutazione fornitori per adeguarla alla realtà aziendale

Attivare tavoli di confronto con altri SPT del Gruppo HCI.