

# BILANCIO SA8000

Anno 2015

# DAY RISTOSERVICE ha attivato un sistema di gestione per la responsabilità sociale e le condizioni lavorative conformi allo standard SA8000:2008

Con questo sistema di gestione, DAY RISTOSERVICE s'impegna a rispettare:

- I principi e i requisiti di responsabilità sociale e condizioni lavorative dello standard internazionale SA8000
- Le disposizioni contenute nelle direttive internazionali ILO, ONU e CE
- Le leggi nazionali e locali applicabili nel comparto di riferimento
- Gli accordi sottoscritti con le parti sociali

Il miglioramento continuo delle condizioni lavorative è uno dei principi guida per la gestione dell'azienda.

*Per maggiori informazioni sullo standard SA8000, si rimanda al sito web [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)*



*Per il sistema di accreditamento si rimanda al sito web [www.saasaccreditaion.org](http://www.saasaccreditaion.org)*

# SOMMARIO

Politica SA8000	04
Profilo aziendale	06
Mappa delle parti interessate	07
Lavoro infantile	08
Lavoro Forzato e obbligato	09
Salute e sicurezza	14
Libertà di associazione	16
Discriminazione	18
Procedure disciplinari	21
Orario di lavoro	22
Retribuzione	24
Sistema di gestione	26
Segnalazioni e reclami	28
Riferimenti e recapiti	29

# POLITICA SA8000

La direzione di DAY RISTOSERVICE intende perseguire lo sviluppo della società nel rispetto della sostenibilità sociale.

S'impegna affinché le condizioni lavorative in azienda e presso altre realtà sotto la sua influenza - in particolare fornitori e subfornitori - rispettino gli obblighi di legge, gli accordi sottoscritti e i requisiti dello standard SA8000. Nello specifico, la direzione di DAY RISTOSERVICE si obbliga a rispettare gli impegni seguenti.

**Non utilizzare né dare sostegno al lavoro infantile.**

Rifiutare ogni forma di collaborazione con persone, aziende, enti e organizzazioni che impieghino personale in età scolare.

Denunciare ai servizi sociali pertinenti qualsiasi situazione di lavoro infantile nell'ambito della sfera d'influenza aziendale e adottare ogni possibile forma di sostegno e tutela della sicurezza, salute e sviluppo psichico dei minori coinvolti.

Per l'eventuale impiego di personale minorenni (che abbia comunque assolto all'obbligo scolastico), garantire le misure per la salvaguardia della sua salute e sicurezza favorendone lo sviluppo umano e professionale mediante adeguati piani di formazione e la concessione delle agevolazioni allo studio previste dalla legislazione vigente e dalla contrattazione collettiva applicata.

**Non utilizzare né dare sostegno al lavoro forzato e obbligato.**

Rifiutare ogni forma di collaborazione con persone, aziende, enti e organizzazioni che utilizzino prestazioni lavorative ottenute sotto minaccia di penali o ritorsioni e per le quali il personale non si sia offerto volontariamente nell'ambito dei diritti e doveri previsti dalla legislazione vigente e degli accordi liberamente sottoscritti.

Non trattenere depositi di denaro né documenti d'identità in originale del personale.

Non consentire l'impiego di personale vittima della tratta di esseri umani.

**Prevenire incidenti e danni alla salute che si possano verificare nel corso delle prestazioni lavorative o in conseguenza a esse.**

Garantire luoghi di lavoro sicuri, salubri e confortevoli minimizzando, per quanto ragionevolmente possibile, le cause di pericolo attribuibili all'ambiente e alle attività produttive.

**Rispettare il diritto di tutto il personale ad aderire alle organizzazioni sindacali liberamente scelte.**

Mettere a disposizione le informazioni e le risorse necessarie per svolgere le attività sindacali nell'ambito dell'organizzazione aziendale. Non discriminare i rappresentanti dei lavoratori e il personale che partecipa alle attività sindacali. Rendersi disponibili per la negoziazione dei termini e delle condizioni di lavoro mediante accordi di lavoro collettivi.

**Non attuare né dare sostegno a forme discriminatorie negative.**

Non attuare né dare sostegno a forme discriminatorie nel reclutamento, retribuzione, formazione, promozione, licenziamento o pensionamento sulla base di caratteristiche personali quali:

- razza,
- ceto sociale,
- origine territoriale,
- casta,
- nascita,
- religione,
- disabilità,
- sesso,
- orientamento sessuale,
- responsabilità familiari,
- stato civile,
- appartenenza sindacale,
- opinioni politiche,
- età

o ogni altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazioni. Riconoscere al personale il diritto di seguire pratiche o soddisfare bisogni connessi alle suddette caratteristiche personali.

Non ammettere comportamenti e linguaggi lesivi della dignità della persona, né atteggiamenti sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi e finalizzati allo sfruttamento.

## Trattare il personale con umanità e rispetto.

Gestire i provvedimenti disciplinari in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente e dagli accordi collettivi applicati. Sono escluse punizioni corporali, coercizione mentale e fisica e abusi verbali.

## Rispettare le leggi vigenti e gli accordi collettivi sottoscritti in materia di orario di lavoro.

Non superare le 48 ore di lavoro settimanale, compresi gli straordinari. Richiedere e retribuire il lavoro straordinario secondo quanto regolamentato dagli accordi collettivi sottoscritti. Garantire almeno un giorno libero ogni sei di lavoro.

## Erogare salari e contributi conformi a quanto previsto dalla normativa vigente e dalla contrattazione collettiva garantendo al personale un tenore di vita adeguato.

Illustrare chiaramente gli stipendi e la composizione delle indennità retributive e contributive. Appaltare eventuali attività esterne ad organizzazioni che garantiscono gli adempimenti degli obblighi di legge nei confronti del personale.

Diffondere questi principi anche presso fornitori, sub appaltatori e sub fornitori preferendo quelli che dimostrano la volontà e la capacità di rispettarli.

Divulgare e mantenere attiva questa politica e fornire con trasparenza dati e informazioni sui risultati e i progressi ottenuti.

Esaminare e risolvere ogni eventuale criticità rispetto a questi impegni perseguendo il miglioramento continuo.



# PROFILO AZIENDALE

DAY RISTOSERVICE SPA fornisce servizi per la gestione delle spese professionali: buoni pasto, buoni regalo e buoni sociali, sia cartacei, sia elettronici.

Il fatturato del 2014 è stato di circa 500 milioni di Euro grazie a 15.000 clienti e a 500.000 utilizzatori che spendono ogni anno 85 milioni di buoni DAY in circa 100.000 locali convenzionati in tutta Italia.

Ad oggi non sono ancora disponibili i dati relativi al 2015 ma le stime indicano un sostanziale mantenimento dei volumi.



Da quando è iniziata l'attività, la crescita è stata costante per merito della qualità dei servizi e della cura delle relazioni interpersonali. I principali caratteri distintivi della società sono la disponibilità e la flessibilità.

I clienti sono variegati. DAY RISTOSERVICE si è aggiudicata le ultime gare Consip per le regioni del nord est, l'Emilia Romagna, la Toscana, il sud e le isole. Gli enti pubblici sono la clientela prevalente. Tra i clienti privati ci sono 200 istituti di credito e diversi gruppi a vocazione internazionale.

Il servizio principale è quello dei buoni pasto, sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico (DAY TRONIC). La card con microchip che sostituisce il tradizionale blocchetto di buoni cartacei consente un migliore controllo dei costi ed una più efficace gestione del servizio, per il cliente, per l'utilizzatore e per i punti vendita. Presto sostituirà gran parte degli attuali buoni cartacei.

Le risorse, le tecnologie e le competenze maturate con i buoni pasto hanno favorito lo sviluppo di altri servizi per la incentivazione e la fidelizzazione dei collaboratori come i buoni regalo (DAY CADHOC) e i buoni per la conciliazione casa lavoro (DAY WELFARE).

Per l'ente pubblico sono stati studiati strumenti specifici per la erogazione sicura del denaro destinato all'assistenza sociale.

DAY RISTOSERVICE fa parte di Chèque Déjeuner, terzo gruppo mondiale nella erogazione di buoni pasto, buoni sociali e culturali, con sede in Francia e presente in 15 paesi in Europa e America.

Chèque Déjeuner è una società cooperativa, particolarmente attente alla responsabilità sociale e alla sostenibilità del proprio sviluppo.

DAY RISTOSERVICE ha ottenuto le certificazioni Iso 9001 e SA8000.

# MAPPA DELLE PARTI INTERESSATE

		FORME DI VALORE													
		valore di libro			valore di mercato						valore sociale				
		Patrimonio	Rivalutazione capitale	Posizionamento	Servizi	Professionalità	Occupazione	Retribuzione	Contribuzione	Sinergie	Partnership	Trasparenza	Rispetto delle regole	Concorrenza leale	Sviluppo e progresso
PARTI INTERESSATE	portatori di diritti	Azionisti	■		■										
		Finanziatori		■											
		Committenti				■	■					■	■	■	■
		Utenti				■	■	■				■	■	■	■
		Affiliati					■	■	■		■				
		Personale				■	■	■	■	■		■	■	■	■
		Collaboratori				■	■	■	■	■		■	■	■	■
		Soc. Partecipate								■		■	■	■	■
		Soc. Associate								■		■	■	■	■
		Fornitori				■		■			■	■	■	■	■
		Sindacati										■	■	■	■
		Organi di controllo										■	■	■	■
		Enti di certificazione										■	■	■	■
		portatori di interessi	Istituzioni						■	■		■	■	■	■
		Ass. Datoriali										■	■	■	■
		Ass. di Categoria							■		■				
		Concorrenti												■	■
		Ass. Affiliati										■	■	■	■
	Comunità													■	
	Generazioni future													■	

## COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER ENGAGEMENT)

DAY RISTOSERVICE ha contatti continui con le parti interessate. Unindustria è l'associazione di categoria di riferimento; grazie alla capogruppo, ci sono ottimi rapporti con il mondo della cooperazione, inoltre, le pubbliche relazioni di supporto alle attività di marketing comportano rapporti frequenti con le principali associazioni di categoria attive in Italia. La collaborazione con le istituzioni dell'ente pubblico, che è il cliente principale, si è intensificata negli ultimi anni diventando ormai assidua.

L'articolazione e le dimensioni aziendali consentono una interazione diretta con il personale e i più stretti collaboratori. Le relazioni industriali sono serene e fruttuose. I fornitori significativi sono relativamente pochi e consolidati da tempo. Due elementi strategici della filiera sono i convenzionatori e i locali convenzionati (affiliati); a loro è specificatamente dedicata una unità organizzativa. La comunicazione istituzionale si basa sempre più sul sito web aziendale ([www.day.it](http://www.day.it)) che contiene una pagina dedicata alla qualità e alla responsabilità sociale ([www.day.it/day/qualita-e-responsabilita-sociale](http://www.day.it/day/qualita-e-responsabilita-sociale)).

# LAVORO INFANTILE

La prassi e l'orientamento aziendale sono di assumere personale maggiorenne perché il lavoro necessita di titoli e competenze per cui è necessaria la maggiore età.

I tirocini o stage di orientamento e formativi sono di breve durata, strutturati in conformità alla legislazione vigente e utilizzati per favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, garantendo effettiva formazione e il rispetto dei diritti fondamentali.

Non ci sono situazioni di pericolo per bambini o giovani lavoratori presso realtà che operano sotto l'influenza aziendale. Eventuali situazioni di lavoro infantile sarebbero tempestivamente denunciate dalla direzione aziendale ai servizi sociali pertinenti e DAY RISTOSERVICE si impegnerebbe ad adottare ogni possibile forma di sostegno e tutela dei minori coinvolti, sempre dietro indicazione dei servizi sociali.

Non si hanno notizie di lavoro infantile nelle filiere produttive di pertinenza, né nel comparto.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO LAVORO INFANTILE	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° di stage curriculari	0	1	0	n.a.
N° di contratti di apprendistato	2	1	1	n.a.
N° attivazioni rimedi per il lavoro infantile	0	0	0	0

*n.a.=non applicabile*

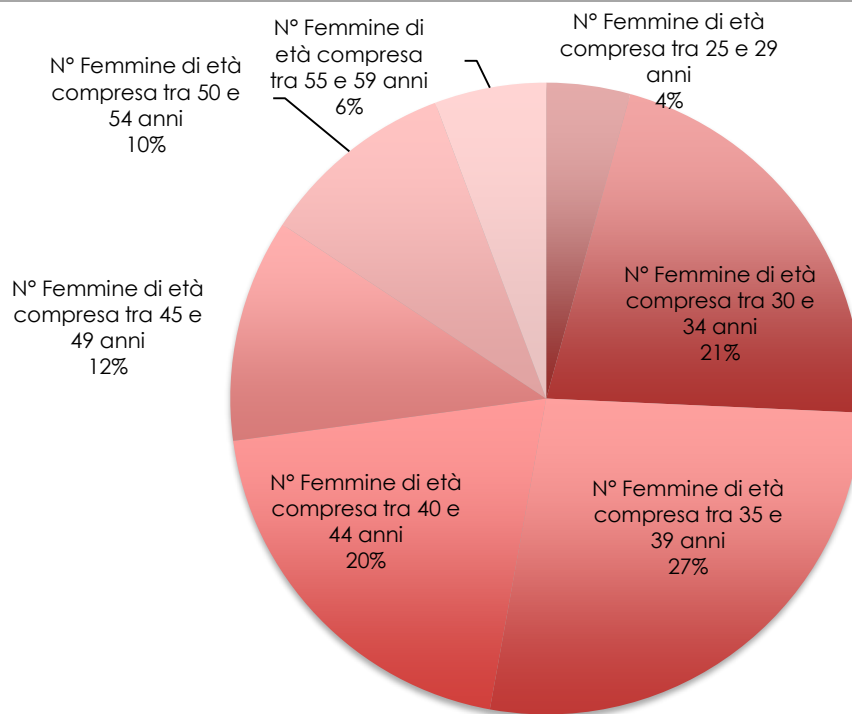
## Intenti SA8000

Vigilare che nella filiera produttiva e nelle altre realtà sotto l'influenza aziendale non ci siano bambini in condizioni lavorative.

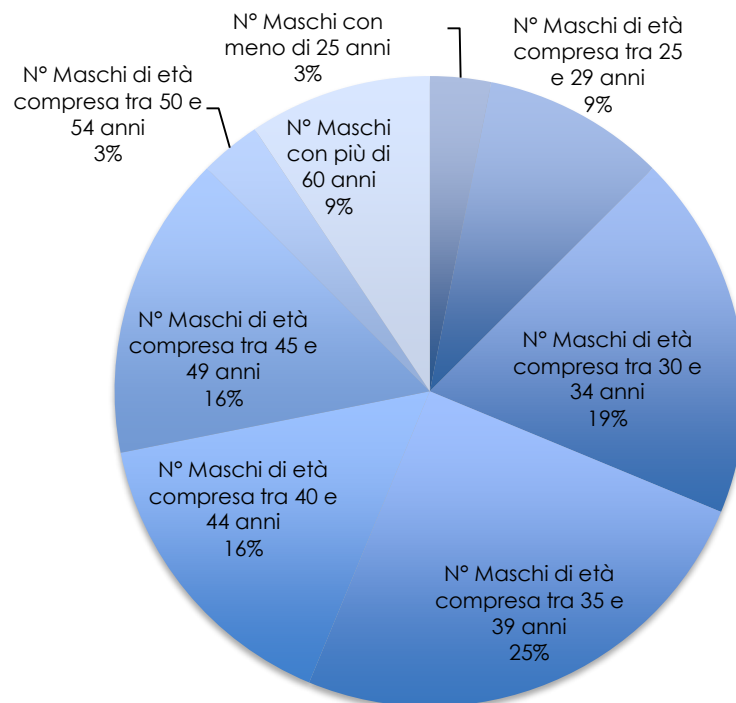
Garantire le misure per la salvaguardia della salute, sicurezza e formazione dei tirocinanti.

## RIPARTIZIONE PER ETÀ DELL'ORGANICO FEMMINILE





### RIPARTIZIONE PER ETÀ DELL'ORGANICO MASCHILE



# LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

Il sistema di reclutamento del personale segue canali convenzionali: autocandidature e agenzie per il lavoro.

La contrattazione collettiva definisce chiaramente modalità e tempistiche per interrompere il rapporto di lavoro, da entrambe le parti. Copia informatizzata del contratto collettivo nazionale di riferimento (CCNL Turismo – Pubblici esercizi) è disponibile nella rete informatica aziendale, accessibile a tutto il personale.

I contratti di lavoro individuali includono il riferimento alle principali clausole che regolano il rapporto di lavoro; sono regolarmente formalizzati e firmati dal personale.

Nei fascicoli personali non sono contenuti documenti di identità in originale.

Non c'è traccia di depositi lasciati dal personale né di denaro, né di altre proprietà.

L'organizzazione non concede prestiti finanziari al personale.

Sono concessi acconti sullo stipendio secondo criteri e modalità formalmente regolamentate.

È attivo un sistema per la tutela della privacy.

I sistemi di sorveglianza sono finalizzati alla sicurezza del patrimonio aziendale e non alla vigilanza del personale.

Non è impiegato personale di sicurezza durante il normale orario di lavoro.

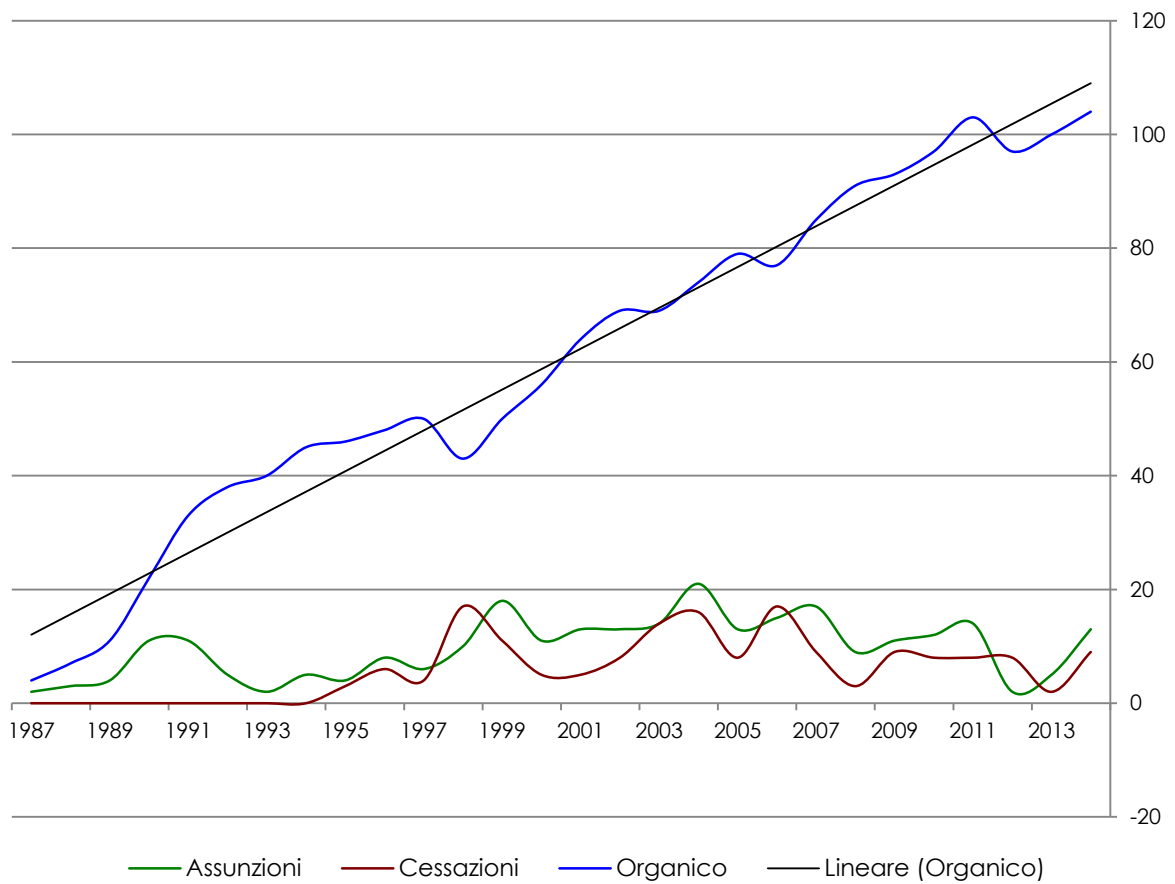
Eventuali visite dei famigliari dei lavoratori sui luoghi di lavoro sono autorizzate.

Non si hanno notizie di lavoro forzato e obbligato nella filiera aziendale.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO LAVORO FORZATO E OBBLIGATO	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Ammontare complessivo dell'organico al 31/12	97	100	104	n.a.
N° di dipendenti equivalenti a tempo pieno (media)	n.r	99,1	100,5	n.a.
Personale con debiti nei confronti dell'azienda	0	0	0	0
Ammontare dei debiti nei confronti dell'azienda (€)	0	0	0	0
Personale assunto	14	5	13	n.a.
Personale cessato	5	2	0	n.a.
Personale licenziato	1	0	0	0
Personale pensionato	0	0	0	0
Personale dimissionario	2	1	2	0
Personale cessato per scadenza contratto	2	1	7	0
Cessazioni complessive	10	2	9	0
Variazione numerosità dell'organico	+6	3	4	n.a.
Tasso di turn-over	10,35%	4,23%	15,32%	n.a.

n.a.=non applicabile

## ANDAMENTO DELL'ORGANICO AZIENDALE



	Assunzioni	Cessazioni	Differenza	Organico al 31/12
2015	13	9	4	104
2014	5	2	3	100
2013	2	8	-6	97
2012	14	8	6	103
2011	12	8	4	97
2010	11	9	2	93
2009	9	3	6	91
2008	17	9	8	85
2007	15	17	-2	77
2006	13	8	5	79
2005	21	16	5	74
2004	14	14	0	69
2003	13	8	5	69
2002	13	5	8	64
2001	11	5	6	56
2000	18	11	7	50
1999	10	17	-7	43
1998	6	4	2	50
1997	8	6	2	48
1996	4	3	1	46
1995	5	0	5	45
1994	2	0	2	40

1993	5	0	5	38
1992	11	0	11	33
1991	11	0	11	22
1990	4	0	4	11
1989	3	0	3	7
1988	2	0	2	4
1987	2	0	2	2
Tot.	254	151	103	

## ASSENTEISMO

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO LAVORO FORZATO E OBBLIGATO	Risultato 2014	Risultato 2015	Differenza	Obiettivo 2016
N° complessivo di giorni di assenza	1420,87	1501,47	5,67%	n.a.
N° di giorni di assenza per malattia	656,12	590,97	-9,93%	n.a.
N° di giorni di assenza per infortunio	16	65	306,25%	n.a.
N° di giorni di assenza per maternità/paternità	323,5	564	74,34%	n.a.
N° di giorni di assenza per congedi parentali	425,25	281,37	-33,83%	n.a.
Tasso di assenteismo complessivo	///	6%	n.a.	n.a.

*n.a.=non applicabile*

## Intenti SA8000

Vigilare che nella filiera produttiva e nelle altre realtà sotto l'influenza aziendale non ci sia lavoro forzato o obbligato.

Tenere monitorate le domande di assunzione che arrivano in azienda e studiare un sistema per dare loro risposta.

Formalizzare i criteri di concessione degli anticipi sul TFR.

# SALUTE E SICUREZZA

È stato strutturato un servizio di prevenzione e protezione (SPP) cui partecipano attivamente: datore di lavoro (DL); responsabile del servizio (RSPP); medico competente; dirigenti delegati; preposti; rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza; addetti alle squadre di primo soccorso; addetti alle squadre per la gestione delle emergenze.

È stato adottato un sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (SGSSL) che comprende le attività di pianificazione, monitoraggio, analisi delle statistiche infortunistiche, riesame, miglioramento, formazione e informazione.

La valutazione dei rischi è articolata per mansioni.

I principali rischi sono i seguenti.

RISCHI PER LA SICUREZZA, di natura infortunistica:

- incendio,
- impianti elettrici,
- macchinari,
- strutture.

RISCHI PER LA SALUTE, di natura igienico ambientale:

- fisici (illuminazione, microclima);

RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE, trasversali:

- organizzazione del lavoro (vdt)
- fattori psicosociali (stress)
- fattori ergonomici (postazioni, informazione, comportamenti)

Sono state tenute in considerazione anche eventuali peculiarità del personale che comportano l'esposizione a rischi particolari quali: gravidanza e allattamento, genere sessuale, età, comprensione della lingua, usi e abitudini legati all'etnia o alla religione, tipologia di inquadramento contrattuale.

Sono valutati i rischi da interferenza con altre organizzazioni.

Il personale, sia interno, sia esterno, è formato sui rischi e sulle misure per la loro riduzione. La formazione è a carico dell'azienda e fatta in orario di lavoro.

Per i neo assunti è previsto un percorso formativo specifico.

Per le operazioni più pericolose sono stabilite istruzioni per la riduzione dei rischi.

Il medico competente effettua sopralluoghi periodici e ha elaborato un piano sanitario che è seguito con regolarità.

Presso gli ambienti di lavoro sono disponibili cassette per il primo soccorso.

Sono state composte delle squadre di addetti al primo soccorso e alla gestione delle emergenze; i loro componenti sono addestrati e designati formalmente. Il personale ne conosce i nominativi e il ruolo.

I locali aziendali sono dotati di sistemi di allarme, di dispositivi antincendio e della segnaletica necessaria per far fronte a eventuali situazioni di emergenza: sono segnalate le vie di fuga, i luoghi di ritrovo e la collocazione dei dispositivi di sicurezza. E' stato predisposto un piano per le emergenze. Periodicamente sono fatte delle prove di evacuazione.

Con periodicità annuale si tiene una riunione periodica per il riesame del SPP cui partecipano le funzioni competenti, compresi i rappresentanti dei lavoratori che sono adeguatamente coinvolti.

Per i locali aziendali e il loro attuale utilizzo sono disponibili le autorizzazioni rilasciate dagli organi competenti.

Gli impianti e i luoghi di lavoro sono stati messi in sicurezza sulla base delle tecnologie, competenze e risorse disponibili.

Sui luoghi di lavoro è ben visibile la segnaletica per la sicurezza.

Le attrezzature sono dotate degli appositi manuali di uso e manutenzione.

La manutenzione di impianti e macchinari è regolare.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO SALUTE E SICUREZZA	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° infortuni (esclusi quelli in itinere)	0	0	0	0
Durata media della inabilità temporanea	0	0	0	0
Indice di gravità	0	0	0	0
Indice di frequenza	0	0	0	0
Indice di incidenza	0	0	0	0
Malattie professionali riconosciute	0	0	0	0
N° componenti squadre di primo soccorso	13	13	13	13
N° componenti squadre gestione emergenze	14	14	12	13
Dirigenti per la sicurezza	///	4	5	4
Preposti per la sicurezza	13	13	13	13
Personale soggetto a sorveglianza sanitaria	97	103	106	0
Personale sottoposto a sorveglianza sanitaria	///	28	24	///
N° sopralluoghi del medico competente	1	1	1	1
N° simulazioni emergenze ed evacuazioni	1	1	1	2
N° riunioni periodiche sicurezza	1	1	1	1
N° corsi riguardanti la salute e sicurezza	2	1	4	0
Corsi salute e sicurezza: N° lavoratori partecipanti	11	95	9	0
Corsi salute e sicurezza: ore/uomo complessive	6	1020,1	33	0
Corsi salute e sicurezza: ore pro capite	///	10,74	3,6	0

## Intenti SA8000

Aggiornamento della valutazione dei rischi.

Attuazione delle azioni di miglioramento per la prevenzione dello stress lavoro correlato (assessment: valutazione del potenziale).

# LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

Le rappresentanze sindacali hanno una organizzazione autonoma e indipendente. Sono state elette le RSU.

Il personale dipendente di DAY è rappresentato anche nell'ambito del comitato aziendale europeo (CAE) del gruppo UP.

Delle relazioni industriali se ne occupa la direzione aziendale.

Alle trattative partecipano sia le rappresentanze sindacali unitarie (RSU), sia i rappresentanti territoriali.

Almeno una volta l'anno la direzione aziendale tiene un incontro con le organizzazioni sindacali (OO.SS.) in cui illustra:

- il budget aziendale,
- andamenti occupazionali,
- programmi di investimento e di sviluppo,
- politiche commerciali,
- interventi sul SGSSLL (salute e sicurezza),
- organizzazione del lavoro.

Sono stati firmati accordi integrativi aziendali aventi come oggetto:

- Diritti di informazione delle OO.SS.
- Formazione professionale.
- Lavoro part-time. Orario di lavoro. Lavoro straordinario.
- Ferie. Permessi
- Visite specialistiche. Malattia. Aspettativa straordinaria
- Diritti sindacali.
- Delegato alla sicurezza (RLS).
- Trattamento di fine rapporto (TFR). Previdenza integrativa.
- Buoni pasto.
- Premio di risultato.

Copia del contratto collettivo nazionale e degli accordi integrativi aziendali sono disponibili al personale nella rete informatica aziendale.

La proprietà mette a disposizione i locali aziendali e le attrezzature necessarie per gli incontri sindacali.

Sono disponibili bacheche sindacali nei luoghi di lavoro.

I rappresentanti sindacali usufruiscono regolarmente delle ore di permesso sindacale; non sono discriminati e hanno libero accesso agli iscritti.

Il personale è libero di comunicare con i propri rappresentanti e di partecipare alle attività sindacali senza condizionamenti.

Nella realizzazione e nel mantenimento del sistema di gestione per la responsabilità sociale SA8000 sono state coinvolte e informate le oo.ss., sia aziendali, sia territoriali.

L'organizzazione non ha rapporti con aziende e/o organizzazioni che operano in contesti con limitazioni sindacali.

## INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° personale iscritto al sindacato	8	10	9	n.a.
% personale iscritto al sindacato	8%	10%	9%	n.a.
N° sigle sindacali rappresentate in azienda	2	2	2	n.a.
N° componenti RSA	4	4	3	n.a.
N° riunioni tra direzione e oo.ss.	n.r.	n.r.	3	n.a.



**INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO  
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE**

	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° assemblee sindacali	3	5	7	n.a.
N° referendum sindacali	0	0	0	n.a.
N° vertenze sindacali	0	0	0	0
N° nuovi accordi sindacali sottoscritti	1	0	3	0
N° di accordi in materia di salute e sicurezza	n.r.	n.r.	0	0
N° di accordi in materia di remunerazione	n.r.	n.r.	2	0
N° accordi in materia di formazione	n.r.	n.r.	1	0
N° accordi in materia di occupazione	n.r.	n.r.	0	0
N° accordi in materia di orario di lavoro	n.r.	n.r.	0	0
N° accordi in materia di pari opportunità	n.r.	n.r.	0	0

*n.a.=non applicabile*

*n.r.=non rilevato*



# DISCRIMINAZIONE

In fase di assunzione non sono richieste informazioni che potrebbero essere utilizzate per fini discriminatori.

Non sono ammessi comportamenti e atteggiamenti lesivi della dignità degli altri.

Non ci sono mansioni tipicamente femminili, né tipicamente maschili.

A parità d'inquadramento contrattuale e di anzianità di servizio, non ci sono differenze nelle retribuzioni di base tra i due generi o tra il personale con caratteristiche personali diverse (ad esempio, nazionalità, iscrizione al sindacato, ecc).

Sono rispettati gli adempimenti relativi alle assunzioni agevolate per il personale appartenente alle categorie protette.

Gli unici accertamenti sanitari cui è sottoposto il personale sono quelli previsti dai protocolli sanitari per le mansioni a rischio dal punto di vista della salute e la sicurezza (videoterminalisti).

Il sistema di prevenzione e protezione della salute del personale prevede particolari accorgimenti per le lavoratrici in gravidanza e in allattamento.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO DISCRIMINAZIONE	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Età media del personale	39,14	40,69	41,7	n.a.
Età del più anziano	60	61	62	n.a.
Età del più giovane	20	21	22	n.a.
Anzianità media aziendale	8,75	10,23	11,64	n.a.
Anzianità massima	27,32	28,32	29,32	n.a.
N° di dipendenti di genere maschile	30	29	32	n.a.
% di dipendenti di genere maschile	29%	28%	30%	n.a.
N° di dipendenti di genere femminile	73	68	74	n.a.
% di dipendenti di genere femminile	71%	72%	70%	n.a.
N° di dipendenti formati	n.r.	96	34	n.a.
N° ore di formazione	n.r.	n.r.	984	n.a.
N° di maschi formati	28	8	13	n.a.
N° di ore di formazione per i maschi	372	45,15	25,46	n.a.
N° di femmine formate	69	13	21	n.a.
N° di ore di formazione per le femmine	918	153,50	31,09	n.a.
N° tipologie di etnie	2	2	2	n.a.
N° nazionalità europee rappresentate	3	3	3	n.a.
N° nazionalità extraeuropee	1	1	1	n.a.
N° lavoratori extracomunitari	1	1	1	n.a.

**INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO  
DISCRIMINAZIONE**

	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° Lavoratori con particolari esigenze religiose	0	0	0	n.a.
N° unità locali senza barriere architettoniche	1	1	1	n.a.
N° assunti dalle categorie protette	4	4	5	n.a.
N° assunti dalle categorie protette in compensazione	1	1	1	n.a.
N° assunti dalle categorie protette art. 18	1	1	1	n.a.

*n.a.=non applicabile*

*n.r.=non rilevato*

# PROCEDURE DISCIPLINARI

Il sistema sanzionatorio applicato è coerente con quello del CCNL di riferimento e con lo statuto dei lavoratori.

Il codice disciplinare è affisso in bacheca affinché tutto il personale ne sia a conoscenza.

Gli importi corrispondenti ad eventuali multe al personale sono versati nell'apposito conto corrente dell'Inps.

I provvedimenti disciplinari sono registrati.

Prima di applicare i provvedimenti disciplinari, la direzione concede un contraddittorio in cui il personale coinvolto può esporre le proprie ragioni con l'assistenza dei rappresentanti sindacali.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° lavoratori sanzionati	1	0	0	n.a.
% lavoratori sanzionati	1,03%	0	0	n.a.
N° contestazioni avviate	2	0	0	n.a.
N° provvedimenti presi	2	0	0	n.a.
N° di rimproveri verbali	0	0	0	n.a.
N° di richiami scritti	1	0	0	n.a.
N° multe	1	0	0	n.a.
N° sospensioni	0	0	0	n.a.
N° licenziamenti disciplinari	0	0	0	n.a.
N° vertenze con il personale	1	1	0	0

*n.a.=non applicabile*

## Intenti SA8000

Gestire eventuali problematiche con il personale ricorrendo il meno possibile alle sanzioni disciplinari.

Evitare contenziosi e vertenze,

# ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro standard è di 40 ore settimanali su 5 giorni da 8 ore con una pausa di 1 ora per il pranzo. L'articolazione è variabile perchè dipende dalle sedi e dalle funzioni aziendali; in ogni caso, è chiaramente definita e a conoscenza del personale interessato.

Con un massimo di 8 ore di straordinario è possibile raggiungere le 48 ore settimanali ma non si può superare questo limite. Lo straordinario è richiesto in casi eccezionali e in forma volontaria e deve essere autorizzato dalle funzioni con maggiore responsabilità. I sistemi premianti e incentivanti non sono parametrati sulla base del numero di ore di straordinario lavorate.

Le presenze sono registrate con un marcatempo automatico cui è abbinato un software per la elaborazione dell'orario di lavoro.

Uno schema rappresentativo delle presenze al lavoro di ogni lavoratore è allegato alle buste paga nel libro unico del lavoro.

L'organizzazione delle attività non richiede la programmazione di turni di lavoro, né lavoro serale, notturno e festivo. Le festività sono riconosciute mediante il riposo.

Anche nell'affidamento degli incarichi a ditte e/o a personale esterno, si tiene conto delle limitazioni dell'orario di lavoro.

Le ferie sono godute con regolarità, entro i 18 mesi dalla fine dell'anno di maturazione. Anche i permessi sono goduti con regolarità altrimenti sono retribuiti entro giugno dell'anno successivo a quello di godimento.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO ORARIO DI LAVORO	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° contratti part-time (tutti orizzontali)	11	12	13	n.a.
Durata oraria settimanale PT minimo	21,25	20	20	n.a.
Durata oraria settimanale PT massimo	37,5	37,5	37,5	n.a.
N° dipendenti senza limite orario	19	19	20	n.a.
Ammontare complessivo ore straordinario lavorate	538,5	386	2728,25	n.a.
Ore medie procapite di lavoro straordinario	5,2	4,01	27,14	n.a.
Lavoratori che hanno fatto straordinari	38	n.r.	n.r.	n.a.
Superamenti delle 48 h settimanali di lavoro	0	0	0	n.a.
Residuo ferie complessive al 31/12 in giorni	167	317,75	272,37	n.a.
Residuo ferie complessive al 31/12 in ore	1336	2542	2178,97	n.a.
Residuo ferie procapite in giorni	1,6	3,3	2,7	n.a.
Residuo permessi complessive al 31/12 in giorni	783	1073,21	957,47	n.a.
Residuo permessi complessive al 31/12 in ore	6266	8585,75	7659,8	n.a.
Residuo permessi procapite in ore	60,83	89,35	76,21	n.a.

*n.a.=non applicabile*

# RETRIBUZIONE

I parametri retributivi, contributivi e fiscali sono determinati dalle normative nazionali e locali e dalla contrattazione collettiva (nazionale, territoriale e aziendale).

La busta paga riporta gli elementi retributivi, fiscali e contributivi; sono distinti gli elementi ricorrenti da quelli occasionali, così come i parametri di base da quelli "ad personam".

Per quanto riguarda gli aspetti pensionistici, il personale è libero di scegliere il regime pensionistico che ritiene più favorevole.

Per ogni giorno di presenza al lavoro sono distribuiti dei buoni sostitutivi del servizio mensa.

La società non eroga prestiti al personale.

Le trattenute per cessioni di quote dello stipendio non eccedono 1/5 della retribuzione e rispettano le specifiche normative in materia.

Le trasferte sono regolarmente contabilizzate e retribuite secondo quanto contrattualmente previsto.

Sia la legge nazionale, sia la contrattazione collettiva, consentono trattenute per scopi disciplinari, purché si attengano ai criteri definiti nel CCNL. L'iter delle sanzioni disciplinari e i criteri per la quantificazione delle multe sono a conoscenza dei lavoratori. Gli importi delle multe sono versate nell'apposito conto dell'Inps.

L'ufficio che si occupa dell'amministrazione del personale è disponibile per fornire spiegazioni e chiarimenti sulla retribuzione al personale.

Il contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato è la tipologia contrattuale prevalente.

Sono stipulati contratti di lavoro a tempo determinato a fronte di situazioni previste dalla normativa, spesso in sostituzione di personale assente.

Per l'inserimento di giovani lavoratori sono utilizzate forme di apprendistato.

In occasione di picchi di lavoro è utilizzato il lavoro somministrato.

Sono impiegati professionisti con partita iva: consulenti, commercialisti, avvocati, convenzionatori, ecc.

Alcuni servizi di supporto (ad esempio, le pulizie) sono affidati a ditte esterne mediante appalti.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO RETRIBUZIONE	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
N° contratti a tempo indeterminato	91	83	102	n.a.
N° contratti a tempo determinato	11	14	4	n.a.
N° contratti a tempo determinato stabilizzati	5	2	2	n.a.
N° personale in tirocinio	1	1	0	n.a.
N° personale apprendista	1	1	1	n.a.
N° Co.Co.Pro (Collaboratori a progetto)	0	0	0	n.a.
N° Co.Co.Co (Collaboratori continuativi)	1	1	1	n.a.
N° Contratti a chiamata	0	0	0	n.a.

*n.a.=non applicabile*

*n.r.=non rilevato*

# SISTEMA DI GESTIONE

La politica per la responsabilità sociale e le condizioni lavorative, oltre che in questo bilancio, è disponibile sul sito web aziendale; è stata illustrata e diffusa al personale e, oltre ad essere disponibile nella rete informatica, è affissa nelle bacheche aziendali.

In rete è disponibile anche copia informatica dello standard SA8000 e della linea guida del SAI.

DAY RISTOSERVICE riconosce che la trasparenza e la comunicazione sono alla base della responsabilità sociale d'impresa e questo bilancio SA8000 lo dimostra.

DAY RISTOSERVICE riconosce l'importanza della partecipazione e del coinvolgimento del personale. Ai lavoratori è riconosciuto il diritto di essere rappresentati ed è agevolata la comunicazione con la direzione aziendale. Al personale operativo è garantita la facoltà di eleggere indipendentemente e autonomamente propri rappresentanti cui è dedicato un canale comunicativo diretto con la direzione.

DAY RISTOSERVICE si impegna affinché i principi e i requisiti dello standard SA8000 siano compresi e implementati nell'ambito della propria organizzazione e delle realtà esterne su cui riesce a esercitare la necessaria influenza.

DAY RISTOSERVICE diffonde questi principi anche presso i fornitori, sub appaltatori e sub fornitori, privilegiando quelli che dimostrano la volontà e la capacità di rispettarli.

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO SISTEMA DI GESTIONE	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
<b>POLITICA</b>				
% di lavoratori con accesso politica SA8000	100%	100%	100%	100%
% di lavoratori informati sulla politica SA8000	100%	100%	100%	100%
<b>SEGNALAZIONI, RECLAMI, NON CONFORMITÀ</b>				
N° segnalazioni e reclami SA8000	0	0	0	n.a.
% risoluzioni positive dei reclami pervenuti	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo medio risoluzione reclami (in giorni)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Azioni di miglioramento seguito a reclami	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Non conformità ente di certificazione	0	0	0	0
<b>AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO</b>				
Azioni avviate	1	1	2	0
Azioni gestite	3	3	4	0
Azioni chiuse	1	1	0	0
Azioni sospese o annullate	0	0	0	0

INDICATORI DELLE PRESTAZIONI RELATIVE AL REQUISITO SISTEMA DI GESTIONE	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015	Obiettivo 2016
<b>FORMAZIONE SA8000</b>				
N° di lavoratori formati sul sistema SA8000	2	6	4	104
% di lavoratori informati sul sistema SA8000	100%	100%	100%	100%
N° di ore/uomo formazione SA8000	2	6	14	n.a.
<b>FORNITORI</b>				
N° totale dei fornitori attivi	3688	3892	4405	0
N° dei fornitori valutati (fatturato > 20.000€)	37	32	36	0
N° dei nuovi questionari inviati	11	27	28	0
N° dei nuovi questionari ritornati con impegno	11	27	7	0
N° dei nuovi fornitori con impegno	1	1	1	0
N° audit SA8000 presso i fornitori	0	0	1	0
N° azioni attivate nei confronti dei fornitori	0	0	0	0
N° di fornitori certificati SA8000	1	1	1	0
<b>COMUNICAZIONE SA8000</b>				
N° accessi alla sezione dedicata del sito Web	n.r.	934	n.r.	n.a.
N° di accessi alla sezione come prima pagina	n.r.	60	n.r.	n.a.
N° di utenti della sezione	n.r.	734	n.r.	n.a.

*n.a.=non applicabile*

*n.r.=non rilevato*



# SEGNALAZIONI E RECLAMI

La direzione si impegna a prendere in considerazione qualsiasi reclamo e segnalazione riguardante le condizioni di lavoro in azienda e, genericamente, la responsabilità sociale di DAY RISTOSERVICE.

Coloro che collaborano per questioni lavorative, indipendentemente dalla forma contrattuale, sono i più diretti interessati; tuttavia, l'organizzazione presta ascolto a chiunque ritenga di avere un interesse nell'operato aziendale e un motivo di reclamo o un suggerimento da dare.

Ognuno è libero di procedere come preferisce.

Per consentire una più efficace gestione delle segnalazioni, sarebbe opportuno inviare comunicazioni scritte contenenti evidenze oggettive, i riferimenti e i recapiti del mittente. Le segnalazioni anonime saranno prese in considerazione ma non avranno garanzia di risposta.

Il personale può rivolgersi alla rappresentante dei lavoratori per SA8000 che è stata eletta proprio per facilitare la comunicazione con la direzione in merito alle condizioni di lavoro.

Per la gestione dei reclami SA8000, DAY RISTOSERVICE segue la procedura 304 del SAAS "For Making a Complaint or Appeal" e, in particolare, il § 6 "Guidance in Making a Complaint by Workers at an SA8000 Certified Facility".

Ogni reclamo è analizzato dalla rappresentante dei lavoratori, dalla direzione e dalle funzioni che la direzione intende opportuno coinvolgere per individuare le cause che stanno alla radice del problema. Nel caso in cui siano individuate situazioni non conformi alla normativa o alla contrattualistica vigente e non congruenti alla politica aziendale, sono adottate iniziative per porre rimedio e sono pianificate azioni per rendere più efficace il sistema SA8000 in modo che non si ripetano eventi analoghi.

Le informazioni e i dati relativi alle segnalazioni e ai reclami sono divulgate, senza riferimenti personali, mediante la pubblicazione sul bilancio sociale SA8000.

Segnalazioni e reclami possono essere inviati anche all'organismo che ha emesso la certificazione SA8000 e a SAAS che è l'agenzia preposta all'accreditamento e al controllo degli organismi di certificazione SA8000. All'organismo di certificazione devono essere inviati solo i reclami che non hanno avuto risposta dall'azienda; al SAAS quelli che non hanno avuto risposta né dall'azienda, né dall'organismo di certificazione. SAAS accetta solo comunicazione scritte in inglese o in spagnolo.

# RIFERIMENTI E RECAPITI

DAY RISTOSERVICE SPA  
Via Trattati Comunitari Europei 1957 2007, 11 – 40127 Bologna  
Tel. 051.2106611; Fax 051.533524  
E-Mail: [sa8000@day.it](mailto:sa8000@day.it)

UFFICIO QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE  
Monica Salmi  
E-Mail: [msalmi@day.it](mailto:msalmi@day.it)

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SA8000  
Barbara Donati  
E-Mail: [bdonati@day.it](mailto:bdonati@day.it)

SGS ITALIA S.P.A. (Organismo che ha emesso la certificazione SA8000)  
Via G. Gozzi, 1/a  
20129 Milano (MI)  
[www.sgsgroup.it](http://www.sgsgroup.it)

SAAS (Social Accountability Accreditation Service)  
Director of Accreditation,  
220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010  
Fax: +212-684-1515  
E-Mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)



Bologna, venerdì 16 febbraio 2016

LEGALE RAPPRESENTANTE E DATORE DI LAVORO

Buisson Marc

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SA8000

Donati Barbara