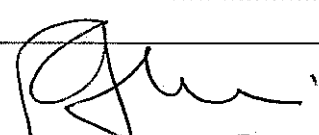
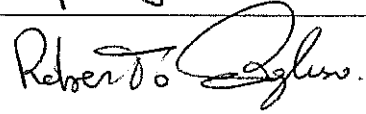
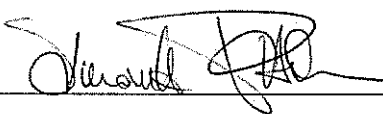




**BILANCIO SA8000:2014
e RIESAME anno 2018/2019**

INDICE

1.	FINALITA' DEL BILANCIO SA8000 e RIESAME DELLA DIREZIONE	2
2.	DEFINIZIONI	2
3.	IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E DELLE LORO ASPETTATIVE	2
4.	DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	5
5.	IL SGRS PIANIFICATO	7
6.	IL BILANCIO IN RELAZIONE AI REQUISITI SA8000	11
6.1	LAVORO INFANTILE	11
6.2	LAVORO FORZATO O OBBLIGATO	12
6.3	SALUTE E SICUREZZA	14
6.4	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	19
6.5	DISCRIMINAZIONE	22
6.6	PRATICHE DISCIPLINARI	26
6.7	ORARIO DI LAVORO	27
6.8	RETRIBUZIONE	29
6.9	SISTEMA	30
7.	PROGRAMMAZIONE FUTURA DEL SISTEMA PER LA RESP. SOCIALE	38
8.	I GIUDIZI DEGLI STAKEHOLDERS SULLA GESTIONE SOCIALE DI CGI	38

Amministratore Delegato	Spaccasassi Fabio	
Resp GSI	Pagliuso Roberto	
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	Pittilino S.	

1. FINALITA' DEL BILANCIO SA8000 e RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Bilancio SA8000 è lo strumento di cui Compass Group Italia SpA (CGI) ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire un mezzo efficace di lettura del proprio Sistema per la Responsabilità Sociale, in linea con quanto stabilito dalla Norma SA8000:2014.

Il documento corrente evidenzia come CGI effettua periodicamente una revisione globale della propria impostazione dell'organizzazione e del lavoro in relazione ai principi della Responsabilità Sociale, ne riporta i risultati e documenta sinteticamente i miglioramenti attuati.

L'aggiornamento del Bilancio SA8000 continuerà ad avvenire su base annuale, con lo scopo di evidenziare l'andamento del sistema nel tempo e la capacità di realizzazione degli obiettivi fissati. A metà del periodo considerato, per facilitare l'audit semestrale dell'Ente di Certificazione verrà effettuata una relazione intermedia sullo stato di attuazione delle azioni previste.

Il periodo considerato dal Bilancio SA8000 è tipicamente l'ultimo esercizio concluso (che coincide con l'anno fiscale 1° ottobre-30 settembre), anche se dove possibile e pertinente sono riportati anche aggiornamenti sul primo periodo del nuovo anno.

Il Bilancio viene redatto con il contributo e l'apporto di tutte le funzioni, e viene approvato dalla Direzione prima di essere reso disponibile.

2. DEFINIZIONI

Per le definizioni adottate, si fa riferimento a quanto indicato nella parte iniziale della norma SA8000:2014.

3. IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E DELLE LORO ASPETTATIVE

Conoscere i più rilevanti portatori di interesse dell'organizzazione è fondamentale in quanto permette di modulare al meglio le attività, ponendo l'attenzione non solo su scelte imprenditoriali vincenti ma anche in linea con le diverse attese delle parti interessate.

Le seguenti categorie rappresentano i soggetti più significativi individuati tra gli stakeholders. Una chiara identificazione degli stessi permette di assicurare comunicazioni efficaci e un attento monitoraggio di attese, soddisfazione, aree di miglioramento.

a. INTERNI

- Azionisti
- Corporate (uffici centrali in Inghilterra)

- Personale, inteso secondo la definizione della Norma
- Lavoratori somministrati / a progetto / collaboratori

Azionisti e Corporate sono pienamente al corrente ed approvano la scelta di CGI di perseguire la certificazione SA8000.

Tutti i soggetti che lavorano in nome e per conto di CGI sono regolarmente coinvolti nel processo di applicazione del Sistema Integrato e della Responsabilità Sociale e sono coinvolti nei piani di informazione e formazione.

Per migliorare l'efficacia dell'informazione ai nuovi assunti viene distribuito un "kit informativo" contenente documenti anche sulla CSR, utili per orientarsi sin dalle fasi iniziali della loro collaborazione.

b. ESTERNI

- Fornitori di beni o servizi
- Sub-fornitori (soggetti coinvolti nella catena di fornitura)
- Consorzi, Cooperative

CGI ha utilizzato l'invio di corrispondenza, la disponibilità di documenti SGInt e il monitoraggio in varie forme come principali strumenti di sensibilizzazione e di verifica dell'operato dei fornitori rispetto ai principi contenuti nella norma SA8000.

Ai Fornitori, già in fase di prequalifica, attraverso le condizioni contrattuali e la sensibilizzazione, viene richiesto l'impegno a garantire la disponibilità a verifiche da parte di personale CGI e a predisporre piani di miglioramento in caso di problemi rilevati.

Viene inoltre richiesta l'estensione degli stessi principi anche alla catena dei loro fornitori.

Sono stati individuati i settori ove il rischio di non conformità alla SA8000 è più elevato e in relazione a questi sono state predisposte forme di controllo più approfondite, per assicurare la piena rispondenza ai requisiti della norma.

- Clienti (aziende di diverse dimensioni ed operanti in vari settori, pubbliche e private)

Le informazioni relative ai clienti e l'elenco completo ed aggiornato sono disponibili presso gli uffici ed i sistemi informativi della Funzione Sales.

- Associazioni Sindacali e di Categoria, ed in particolare:
 - OOSS confederate, autonome, di base
 - Associazioni imprenditoriali di categoria

Le Organizzazioni Sindacali sono state informate, in occasione degli incontri di aggiornamento annuali, sia a livello nazionale che aziendale sui temi della certificazione SA8000. Le RSU / RSA coinvolte hanno individuato i Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) al loro interno e si sono assunte la responsabilità di coinvolgere le rappresentanze più piccole e remote, di interessarsi al percorso certificativo adoperandosi per la sua diffusione e monitoraggio.

I rapporti tra CGI e le OOSS, da sempre improntati ad una collaborazione costruttiva, pur nella complessità del panorama contrattuale applicato nei diversi ambiti aziendali, sono stati mantenuti tali anche nella criticità dell'attuale fase economica e organizzativa.

È interesse dell'Azienda avere interlocutori rappresentativi con cui affrontare e discutere dei temi più significativi inerenti l'organizzazione del lavoro e l'impatto del business e del mercato sulle risorse tutte che lavorano con e per CGI.

- Enti, Fondi assicurativi, Fondazioni, tra cui:
 - INPS - INAIL
 - Fondi previdenza integrativa e assistenza sanitaria quadri e dirigenti (es. Quas)
 - Enti formazione
 - Fondi interaziendali di formazione (FOR.TE, Fondir, Fondimpresa)
- Cittadini, comitati, movimenti, utenti dei servizi prestati
- Associazioni, volontariato, no profit: Banco alimentare

Un impegno particolare è da sempre profuso ad assicurare la soddisfazione dell'utenza, oltre che della clientela. Attraverso diversi strumenti CGI assicura agli stakeholders la possibilità di esprimere i loro pareri, positivi o negativi, sia in forma palese che anonima.

L'impegno alla qualità del servizio e al rispetto di tutti gli Stakeholders è evidente anche nei principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice di Condotta, improntati al principio che sostenere campagne sociali che impattino positivamente sulla realtà che ci circonda sia una precipua responsabilità di aziende come CGI.

CGI non intrattiene rapporti con specifiche associazioni o enti no profit, ma se contattata da enti che richiedono sponsorship e sostegno, di volta in volta valuta la possibilità di intervenire. Ormai da diversi anni, Compass Group Italia aderisce a programmi di collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare Onlus che consistono nel recupero delle eccedenze alimentari ancora ottime, ma destinate normalmente all'eliminazione e che vengono invece utilizzate per soddisfare le esigenze alimentari degli Enti caritativi che assistono le persone più bisognose.

4. DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Compass Group Italia S.p.A. è l'espressione in Italia di Compass Group Plc, leader mondiale nel settore della ristorazione collettiva e dei servizi integrati o Support Services.

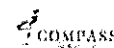
Il COMPASS GROUP PLC, numero uno mondiale della Ristorazione, presente in 50 paesi con oltre 500.000 dipendenti, 4 milioni di pasti serviti all'anno in più di 50.000 siti dei propri Clienti, offre alla propria clientela sul territorio italiano una molteplicità di prodotti e servizi all'insegna della qualità, dell'efficienza e dell'innovazione con la controllata Compass Group Italia S.p.A. ed è quotato alla Borsa di Londra dal 1988.

Su un mercato globale di oltre 200 bn

Nel 2003 la svolta in Italia: Compass Group acquisisce il Gruppo Onama, il leader italiano della Ristorazione.

Nel 2008 Onama diventa Compass Group Italia, erogando i propri servizi mediante l'uso di differenti brand in relazione ai settori in cui operano i propri Clienti,

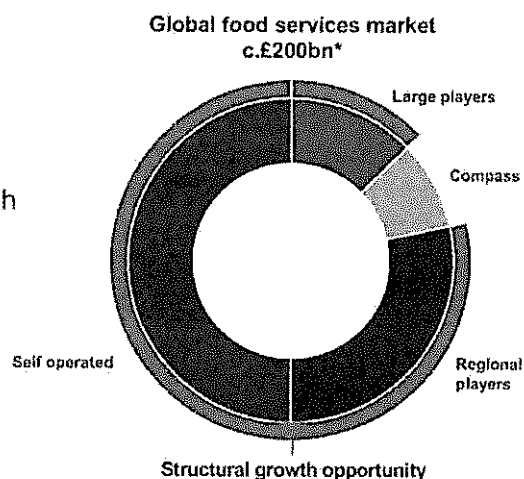
Su un mercato globale che vale 200 bn di sterline la Compass occupa una fetta di mercato importante



Global market leader...

Leveraging our competitive advantages

- Food focused
- Decentralised / flexible structure
- Sectorisation and sub-sectorisation approach
- Unique scale in purchasing and overheads
- Performance based culture
- Attractive partner



*Market data figures based on Compass Group management estimates

:

La COMPASS GROUP ITALIA opera nei mercati della ristorazione collettiva e commerciale e in quello dei Servizi di Supporto. Per questi business Compass si rivolge a clienti pubblici e privati che operano nei settori aziendale, sanitario, scolastico, delle forze armate e centri commerciali.

Attualmente COMPASS GROUP ITALIA impiega circa 2700 dipendenti suddivisi su ca. 300 impianti, compresi i centri di cottura, e produce ca. 25 milioni di pasti ed una vasta gamma di multiservizi, molti dei quali specialistici.

L'esercizio 2018 si è chiuso con una riduzione del valore della produzione di (-11,40%) rispetto all'esercizio precedente e con una registrazione di un utile di esercizio pari ad euro 3 milioni a fronte di un utile netto di 4 milioni registrato nell'esercizio precedente.

Parallelamente l'esercizio 2018 si è chiuso con una riduzione di costi di euro 19,7 milioni (-10,9%) rispetto all'esercizio precedente.

Questo risultato positivo è frutto delle molteplici azioni "cost saving" che continuano ad essere il focus della gestione aziendale e che hanno interessato tutte le categorie e voci di costo.

In particolare nel corso dell'esercizio tutte le categorie di costo e di fornitori, come per l'esercizio precedente, sono stati oggetto di una continua rinegoziazione che ha consentito di garantire continui risparmi.

In generale la diminuzione del Business della ristorazione è dovuta alla chiusura di alcuni contratti non remunerativi e all'esito negativo di alcune gare che hanno aggiudicato appalti a sconti elevati con il rischio di una gestione in perdita non in linea con gli obiettivi aziendali.

Di contro l'azienda ha riconfermato alcuni rilevanti contratti a livello nazionale garantendo le basi per il consolidamento e lo sviluppo dei prossimi anni.

Anche la diminuzione del business nel Support Service è scaturita dalla perdita di alcuni contratti nel settore ferroviario e nelle pulizie civili aggiudicati a concorrenti a fronte di sconti molto elevati e creando così i presupposti di margini non remunerativi.

Il contesto di mercato si caratterizza da una flessione generale dei prezzi di vendita, a causa di una elevata competitività, che in occasione di gare per il rinnovo di contratti esistenti, comporta una potenziale contrazione dei margini.

Per evitare tale contrazione occorre continuare a concentrarsi, senza soluzione di continuità, sulla rigorosa gestione dei costi sia operativi che di struttura.

In questo contesto la Società si sta concentrando su chiare priorità strategiche: una attenta selezione della clientela, basata sulla profilazione dei clienti che misuri l'affidabilità finanziaria, un chiaro focus su attività che rappresentano il core business nel mondo, quale il Food nei settori B&I, Healthcare, Education e Sport & Leisure sia in ambito privato che pubblico.

L'attività nel settore Support Service continua ad essere svolta ma, legata a clienti internazionali e in chiave accessoria all'attività principale.

Nel corso dell'anno fiscale l'Azienda ha proseguito nel processo di riorganizzazione ed efficientamento attraverso un'azione attenta e continua di controllo dei costi di struttura

Nonostante le forti pressioni concorrenziali, la Compass ha dimostrato capacità di reagire ed affrontare le difficoltà complessive del mercato di riferimento caratterizzato da un livello crescente di competitività e sempre più focalizzato sul fattore prezzo, attraverso una rigorosa gestione di tutte le voci di costo mantenendo tuttavia standard di qualità riconosciuti dalla clientela e dal mercato rappresentato in Italia dalle principali aziende private Italiane e straniere

I dati di fatturato Compass Italia sono mostrati nella seguente tabella

	Fy 15-16	Fy 16-17	FY 17-18	FY 18-19
• Fatturato	203.314 k€	178.997 K€	159.387 K€	150.932 K€
• Nr dipendenti	3071	2557	2138	2080
• Nr. siti operativi	395	309	319	320

COMPASS GROUP ITALIA è parte di una omonima Corporation (COMPASS GROUP CORPORATE). I dati specifici sull'andamento della Corporation nel suo complesso possono essere evinti dall'Annual Report, un ricco ed articolato dossier pubblicato regolarmente dalla Corporation e pubblicato sul sito istituzionale.

5. IL SGRS PIANIFICATO

Il Sistema aziendale per la Gestione della Responsabilità Sociale (SGRS) di Compass Group Italia è integrato in SGInt. Il Sistema comporta la definizione e formalizzazione di prassi e procedure che permettono all'azienda di tenere sotto controllo la propria conformità ai principi della Norma. Inoltre, la valutazione della propria posizione permette di meglio programmare i passi successivi del miglioramento continuo.

E' da evidenziare che l'Azienda ha iniziato nel corso 2018 un' attività di revisione di tutto il Sistema di Gestione Integrato sviluppando un apposito action plan per rendere tutte le procedure ed istruzioni aziendali più conformi alla realtà operativa

Tale revisione procede se pur con alcuni slittamenti dovuti all'implementazione di altre attività come la Sostenibilità lanciate dalla casa madre.

E' disponibile una versione aggiornata del master plan.

Sia il Manuale che le procedure, le istruzioni ed i moduli del Sistema per la Responsabilità sociale coincidono con documenti SGInt, opportunamente adattati per conformità alla SA8000. Tra i più significativi elementi utili alla corretta implementazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale si citano i seguenti:

- a. **Mappa dei Processi** che riporta, oltre alla fotografia dei macro-processi e delle loro interazioni principali, l'elenco dei sotto-processi, l'ambito e la norma di riferimento (es. Q / A / S / RS), e il Ruolo organizzativo definito come responsabile di processo.

- b. **Bilancio SA8000** (Riesame della Direzione per la RS) che riporta i risultati dell'analisi periodica e della programmazione della Direzione per quanto concerne i temi della CSR. I riferimenti su modalità e responsabilità nella stesura del presente documento sono descritti nella procedura PRO14 "Riesame della Direzione"
- c. **Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale**, allegata al Manuale, pubblicata sul sito aziendale nonché affissa in bacheca in tutte le sedi aziendali, descrive gli impegni e gli obiettivi aziendali definiti dalla Direzione, riprendendo i valori cardine ed i principi a cui l'azienda si ispira.

In aggiunta a questo documento, la Politica CGI è delineata nei seguenti:

- **Codice Etico e Modello Organizzativo (MOG)**, in linea con i dettami del D.lgs 231/01, disponibile su web e nelle sedi
- **Codice di Condotta Professionale (CBC)**, standard Corporate che rappresenta l'impegno aziendale per "lavorare in maniera corretta, ovvero trattando tutti - clienti, colleghi, investitori, fornitori e subappaltatori, come anche il resto della comunità, con integrità, rispetto e onestà"

Oltre ad essere disponibili internamente a tutto il personale, nell'ambito dello SGInt, i documenti citati sono accessibili a tutti gli stakeholders tramite il sito web, affinché sappiano a quali principi CGI si ispira.

- d. **Rappresentanti dell'organizzazione** sono soggetti che, a vario titolo e da prospettive diverse, curano aspetti dell'impegno per la Responsabilità Sociale dell'Azienda, e tra questi:
- **Rappresentante SA8000 aziendale (RSRS)**, che coordina l'implementazione del Sistema per la RS, ricoprendo in quest'ambito il ruolo di Rappresentante della Direzione, coadiuvato operativamente dal **Gestore del Sistema Integrato (GSI)**
 - **Rappresentanti dei lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS)**, scelti dai lavoratori tramite le proprie rappresentanze, con l'impegno di mediare la comunicazione tra lavoratori e la Direzione / il management per quanto concerne questioni inerenti la SA8000
 - **Responsabili del Sistema Aziendale Integrato (GSI, RSI)** con ruoli operativi concernenti la gestione ed applicazione di SGInt in Azienda, con riferimento a tutti gli ambiti normativi integrati
 - **Rappresentanti per la Salute, Protezione e Prevenzione (RSPP, ASPP)**, che sono responsabili per i temi normati dal D.Lgs 81/08 e smi

- **Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, che ha il compito di assicurare la giusta attenzione alle esigenze dei lavoratori in materia di SSL.
- **Process Owner e Responsabili di Funzione** (ruoli talvolta coincidenti), incaricati di curare l'armonico funzionamento dei processi e dell'organizzazione, e di monitorare sistematicamente il livello di raggiungimento degli obiettivi pianificati.

e. **Monitoraggio del Sistema e Pianificazione del miglioramento continuo** si sostanziano attraverso documenti quali Riesame, Piani di Miglioramento, raccolta indicatori e controlli sui processi, il Bilancio SA8000 (PRO14 "Riesame della Direzione", PRO02 "Gestione non conformità e azioni correttive e preventive", Manuale sez. 10).

In relazione alla pianificazione delle risorse umane, si fa riferimento all'attività della Funzione HR&O ed a livello documentale si citano i Piani di Formazione (v. PRO12 "Formazione e Qualificazione delle Risorse Umane") e i piani di incentivazione (MBO) per i ruoli di Quadro e dirigenziali.

f. **Organigramma e Ruoli** descrivono la struttura aziendale dal punto di vista gerarchico e funzionale. L'organigramma di I e II livello, esposto nelle bacheche aziendali e fatto circolare via mail ogni qualvolta subisce variazioni significative, rappresenta un punto di riferimento immediato per tutte le parti interessate poiché disegna con semplicità la struttura dell'organizzazione.

g. il **Sistema Documentato** si compone di formalizzazioni diverse: Procedure, Istruzioni, Moduli, Schemi e Flussi, come descritto in PRO05 "Gestione dei documenti e registrazioni SGInt" e Manuale sez. 4.2.3

Tutti i documenti SGInt sono accessibili tramite Sistema informatico a tutto il personale da qualsiasi sito aziendale. In caso di assenza di collegamento telematico, si provvede alla distribuzione dei documenti pertinenti in forma cartacea, e ad assicurare l'aggiornamento costante a cura dei RSI.

Qualora ritenuto necessario, copia di documenti SGInt vengono trasferiti a fornitori, collaboratori o altre soggetti esterni coinvolti nei processi CGI.

h. **Gestione dei dati e delle registrazioni** è demandata in buona parte a programmi informatizzati ed applicativi gestionali che supportano, conservano e distribuiscono i dati necessari all'attività del SGInt (PRO05 "Gestione dei documenti e registrazioni SGInt", IST16, 23 ecc. per il S.I.).

Le registrazioni sono elementi significativi del Sistema perché attestano, tra l'altro, il livello di funzionamento dello stesso e rappresentano il suo stato di salute. Va segnalato il significativo ruolo dei Rappresentanti dell'Organizzazione nel sistematico monitoraggio dei dati di SGInt al fine di assicurare adeguate azioni preventive, con l'obiettivo di minimizzare quelle correttive.

- i. **Gestione e controllo dei fornitori e subfornitori**, avviene secondo procedure di qualifica e valutazione dei suddetti legate a quelle definite da SGInt (v. PRO06 "Valutazione dei Fornitori"), opportunamente integrate per il pieno rispetto di quanto richiesto dallo Standard SA8000.

Ai fornitori CGI chiede un significativo sforzo in termini di adeguamento alle esigenze specifiche dettate dalle Norme di riferimento per l'Azienda, ed in particolare quelle sulla Sicurezza del Lavoro e Alimentare e la SA8000: tale impegno viene formalizzato anche attraverso una apposita documentazione contrattuale sottoposta a tutti i fornitori, senza esclusioni.

- j. **Monitoraggio di problematiche e controllo della risoluzione** per mezzo di Azioni Correttive e/o di Rimedio, viene effettuato secondo le modalità riportate nella procedura PRO02 "Gestione non conformità e azioni correttive e preventive".

Specifiche anomalie possono essere rilevate anche in occasione di verifiche (v. PRO01 "Audit interni") o durante l'analisi di tematiche particolari (v. PRO13 "Gestione Ambientale", PRO11 "Salute e Sicurezza sul Lavoro" e IST correlate).

Va inoltre specificato che il concetto di segnalazione anomalie, reclami, problemi è esteso a tutti gli stakeholders: alle prassi in uso internamente, caratterizzate dal sistema di segnalazione "Speak-up" che fa direttamente capo agli uffici centrali della Capo-Gruppo.

Pur essendo "Speak-up" lo strumento preferenziale è comunque possibile inviare segnalazioni all'Azienda anche in forma anonima tramite i normali canali di comunicazione, le quali vengono gestite al pari delle altre.

- k. **Gestione delle comunicazioni**, rivolte sia all'interno che all'esterno dell'azienda, viene descritta nella PRO07 "Comunicazioni interne ed esterne", nelle IST correlate, nel "Manuale Anticrisi" e nella documentazione d'uso di "Speak-up", il sistema di reporting in uso in tutti i settori della Compass Group Corporation.

Le comunicazioni vengono facilitate da una serie di strumenti diversi, tra cui:

- sito web,
- disponibilità e pubblicazione di estratti del Bilancio SA8000,

- strumenti di segnalazione anomalie come indicati nella procedura PRO02,
- opuscolo informativo con informazioni generali sulla Norma SA8000 o pertinenti al tema della responsabilità sociale,
- instant meeting
- formazione interna,
- raccolta di feedback attraverso l'Analisi di Clima,
- report sulle segnalazioni ricevute da Speak-up

Questo elenco è esemplificativo ma non esaustivo delle diverse forme di comunicazione che l'azienda si riserva di utilizzare.

- I. **Verifiche periodiche** sono inerenti sia al controllo interno che sui fornitori, e vengono condotte secondo le specifiche documentate nella PRO01 "Audit interni" e PRO06 "Qualifica Fornitori". A questi ultimi viene richiesto a livello contrattuale di confermare la loro disponibilità a rispettare i criteri della norma SA8000 e ad accettare eventuali verifiche presso le proprie strutture/uffici.

I fornitori sono classificati in base al livello di rischio che rappresentano, in rapporto ai criteri SA8000, e vengono tenuti sotto controllo attraverso controlli documentali, verifiche periodiche e richiami se necessari.

Nella sezione seguente, vengono riportate per ogni punto della Norma SA8000 le valutazioni sul livello di adeguatezza riscontrato in Azienda e gli eventuali piani di intervento predisposti. Tali analisi sono state elaborate attingendo da dati e riscontri raccolti durante il periodo considerato, in applicazione di prassi e procedure definite per il Sistema della Responsabilità Sociale nell'ambito di SGInt.

6. IL BILANCIO IN RELAZIONE AI REQUISITI SA8000

Di seguito vengono analizzati i programmi Aziendali in relazione ai singoli punti della norma SA8000.

6.1 LAVORO INFANTILE

CGI non utilizza, non intende utilizzare né favorire l'utilizzo di lavoro infantile e minorile e richiede dai suoi fornitori, subappaltatori, subfornitori e collaboratori, l'impegno ad adottare la stessa politica.

Tale politica è evidenziata nel rispetto delle normative italiane, nel MOG relativo al D.gs 231/01 e nella specifica IST059 "Lavoro infantile, minorile, obbligato". Per quanto concerne i fornitori, il loro impegno è circostanziato nella documentazione contrattuale.

Nessun caso, reale o sospetto, è stato rilevato sin dalla costituzione dell'Azienda.

La collaborazione di CGI con alcuni istituti superiori porta alla realizzazione di progetti di alternanza scuola lavoro che prevedono, nel curriculum scolastico, anche un periodo di tirocinio, di solito per non più di tre settimane, da realizzarsi presso aziende; in questi casi, alcuni degli studenti, possono avere meno di 18 anni, frequentando la quarta superiore. La loro presenza in azienda, però, è funzionale al percorso di studi intrapreso e si configura come un importante momento di confronto con la realtà del mondo del lavoro.

Alla luce dello stato attuale, si ritiene definire i seguenti come obiettivi per il miglioramento e indicatori di monitoraggio:

n°	Attività di adeguamento e di MIGLIORAMENTO	Responsabile	Data
1.2	Monitorare i fornitori ritenuti critici o potenzialmente tali rispetto a questo punto, attraverso controlli, verifiche, eventuale formalizzazione di NC, AC o AR	(Procurement e RSI)	annuale
1.3	In caso emergessero evidenze, individuare le azioni correttive e di rimedio necessarie e stilare precisi piani di intervento con chiare responsabilità e scadenze	Resp. SA8000, Direzione	all'occorrenza

n°	INDICATORE	rilevazione precedente	obiettivo precedente	Rilevazione	scostamento	prossimo obiettivo
1.a	Assenza di minori operanti per CGI, siano dipendenti, collaboratori, somministrati, dipendenti di fornitori, subappaltatori, ecc.	0	0	0	0	0
1.b	Assenza di NC, o in caso di rilievo tempestività ed efficacia dell'intervento di rimedio	0	0	0	0	0

6.2 LAVORO FORZATO O OBBLIGATO

Tutte le persone che l'Azienda impiega o che con essa collaborano, in qualsiasi forma e sulla base di qualsiasi forma di contratto, prestano il loro lavoro di propria spontanea volontà e senza alcuna forzatura. Non esiste alcuna evidenza che sia mai stato richiesto ad alcun lavoratore (diretto o indiretto) di lasciare cauzioni in denaro o di depositare in azienda i documenti di identità originali, o applicate altre forme di ricatto o imposizione.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si attiene alle normative vigenti della legge italiana e pretende altrettanto impegno dai fornitori e collaboratori. Si impegna inoltre a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro rapporto di lavoro, anche attraverso la formazione in tema di responsabilità sociale, l'azione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e delle Rappresentanze Sindacali in azienda, i meccanismi di valutazione dei fornitori, in particolare quelli che forniscono forza lavoro.

Tutti i documenti personali vengono richiesti ai lavoratori solamente in copia, nessun originale è consegnato in azienda e da questa trattenuto in custodia.

Nei casi in cui siano presenti impianti di videosorveglianza, gli stessi sono segnalati come da normativa vigente e sono stati installati previo accordo con le rappresentanze sindacali.

Tutti i lavoratori hanno la facoltà di lasciare il posto di lavoro al termine delle proprie attività. Per coloro che sono in trasferta, l'azienda provvede alla sistemazione in alberghi ed al rimborso delle spese dei pasti, lasciando ai lavoratori le ore per il riposo come previsto dai CCNL applicati. Per i lavoratori che operano a bordo delle piattaforme, i turni sono regolati come da CCNL e prevedono che gli stessi possano rientrare presso le loro abitazioni ogni due settimane; durante il tempo di permanenza a bordo delle piattaforme, il personale segue i turni previsti per la preparazione e distribuzione dei pasti, godendo comunque delle ore per il riposo e del tempo libero.

n°	Attività di adeguamento e di MIGLIORAMENTO	Responsabile	Data
2.1	Garantire piena informazione e chiarimenti sui termini dei rapporti contrattuali in essere con i dipendenti, anche attraverso la diffusione di in/formazione sulla Norma SA8000	HR&O, Resp. SA8000 e RLRS, RSU	costante
2.2	Monitorare i fornitori ritenuti critici o potenzialmente tali rispetto a questo punto, attraverso controlli, verifiche, eventuale formalizzazione di NC, AC o AR	Procurement + RSI	annuale
2.3	Proseguire con l'individuare i siti presso cliente ove siano presenti telecamere e servizi di sicurezza con guardie armate e verificare che siano disponibili copie degli accordi sindacali stipulati al riguardo	DO + Resp Privacy (Legal)	costante

n°	INDICATORE	rilevazione precedente	obiettivo precedente	rilevazione	scostamento	prossimo obiettivo
2.a	Nessun caso di lavoro obbligato, tra dipendenti, collaboratori, somministrati, dipendenti di fornitori, subappaltatori. ecc.	0	0	0	0	0
2.b	Assenza di NC, o in caso di rilievo tempestività ed efficacia dell'intervento di rimedio	0	0	0	0	0

6.3 SALUTE E SICUREZZA

Tutte le attività di CGI sono certificate OHSAS 18001.

I luoghi di lavoro CGI sono estremamente diversi tra loro: comprendono sedi allestite ad uso ufficio a Milano (via Scarsellini, 14), i Centri di Cottura di proprietà e diversi punti operativi distribuiti presso le società Clienti.

Ogni sito, sia gestito in proprio o presso sede di terzi, è dotato di servizi adeguati ed accessibili ai lavoratori. Qualora questi non fossero disponibili, è previsto che vengano individuati servizi presso le aziende clienti, o comunque adottate idonee soluzioni.

Non sono previsti dormitori in alcun sito; fatta eccezione delle piattaforme i cui locali sono di proprietà del cliente e dati in utilizzo al personale CGI. Per quanto concerne la mensa, questa è disponibile solo dove gestita direttamente da CGI. Per gli altri dipendenti sono disponibili convenzioni e/o buoni pasto.

Nonostante il limitato potere di incidere sui locali dei Clienti, CGI conduce periodiche verifiche a cura di RSPP/ASPP e segnala eventuali carenze al Cliente con cui collabora per il tempestivo ripristino delle condizioni di salute e sicurezza.

CGI conduce regolari attività di analisi adeguamento sui temi della Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, come previsto dal D.Lgs. 81/08 e successivi; nei periodici incontri tra RSPP e Delegati dei Datori di Lavoro vengono individuate e pianificate attività volte al continuo miglioramento del Sistema di Sicurezza sul posto di lavoro e per la Responsabilità Sociale.

Tra queste, le seguenti azioni sono state realizzate nell'ultimo periodo:

- riunioni degli ASPP con il personale, mirate all'analisi delle cause che hanno provocato infortuni;
- Riunioni Mensili tra RSPP ,Operation Manager e Direzione per analizzare la situazione infortunistica mensile
- Riunioni/Call tra Datore di lavoro, RSPP, e Unit Manager delle unit in cui si sono verificati infortuni
- incremento dei controlli, anche mediante richiesta di contestazione disciplinare ai lavoratori che si sono resi inadempienti di norme di sicurezza

- formazione del personale secondo quanto prescritto dagli Accordi Stato Regione (modulo formazione generale, formazione specifica e utilizzo macchinari).
- Safety walk condotte dal leadership team members , operation manager e RSPP e formalizzate attraverso apposita APP.

Tutte le sedi CGI hanno un Medico Competente di riferimento, che svolge la sorveglianza sanitaria prescritta coordinati da un medico coordinatore unico per Food e SUS che ha rivisto e validato il protocollo Sanitario Aziendale. Ad oggi la Società che garantisce il rispetto delle scadenze nelle visite sanitarie è una Società esterna che ha messo a disposizione un portale di gestione dove ogni Unit Manager può accedere e visionare la situazione sanitaria della propria Unit.

In caso di gravidanza le disposizioni previste dall'azienda, in ottemperanza alle normative vigenti, sono descritte nell'IST 039 "Lavoratrici puerpere, gestanti, madri".

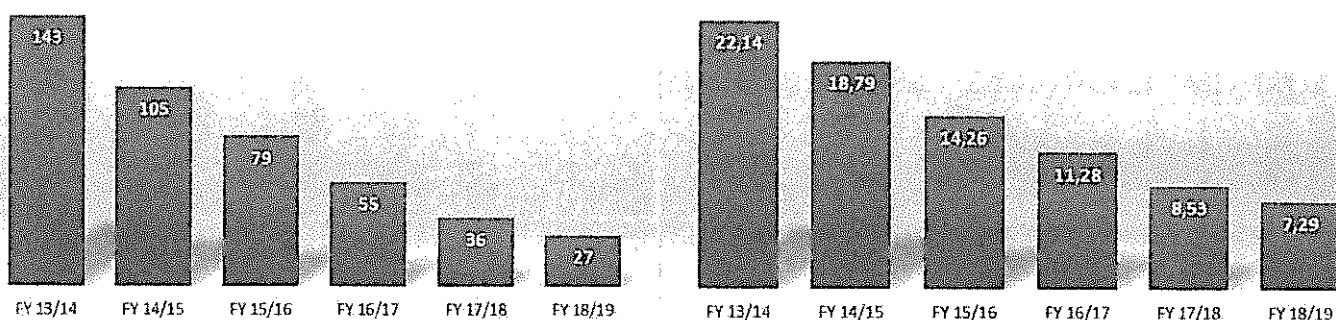
I dispositivi di protezione individuale messi a disposizione dall'azienda e ritenuti necessari in base all'analisi dei rischi vengono regolarmente distribuiti a tutto il personale: l' RSPP congiuntamente ai medici competenti provvedono a identificare le caratteristiche d'uso degli stessi qualora si renda necessario e durante la formazione si sottolinea sempre ai dipendenti l'importanza di segnalare possibili migliorie o esigenze specifiche.

Nel corso dell'anno fiscale molteplici sono state le azioni implementate per ridurre l'indicatore aziendale sugli infortuni (LTIR) che mette in relazione il numero di eventi infortunistici con le ore lavorate, che ha segnato un risultato migliorativo rispetto al target del 8,8 %

FY 2018/19				
MESE	INFORTUNI	ORE LAV.	ORE LAV/1000000	LTIR
OTT	3	376.824,00	0,377	7,96
NOV	1	339.245,94	0,339	2,95
DIC	2	259.943,05	0,260	7,69
GEN	3	312.441,06	0,312	9,60
FEB	3	310.782,77	0,311	9,65
MAR	3	326.378,15	0,326	9,19
APR	4	298.587,68	0,299	13,40
MAG	1	343.608,02	0,344	2,91
GIU	1	303.171,84	0,303	3,30
LUG	2	322.255,12	0,322	6,21
AGO	2	194.321,76	0,194	10,29
SETT	2	318.138,00	0,318	6,29
TOT	27	3.705.697,39	3,71	7,29
TARGET				8

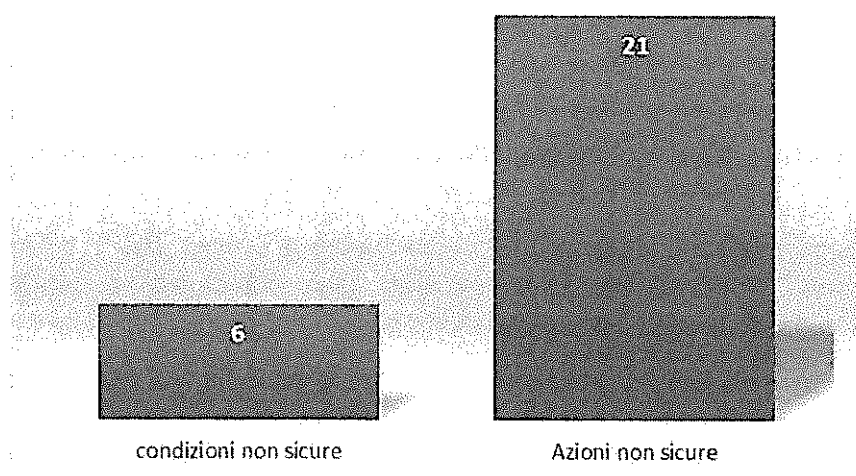
Numero infortuni

LTIR



Nel grafico allegato è riportato il trend degli infortuni e dell'indicatore LTIR negli ultimi 6 anni evidenziando un andamento in diminuzione anche se l'attuale risultato di LTIR rimane lontano dalla media di COMPASS Mondo che è di 2,9.

L'azienda già dallo scorso anno ha iniziato a stratificare gli infortuni in base alle cause radici per indagare innanzi tutto se alla base dell'infortunio vi sia stata un'azione non sicura da parte dell'infortunato o se alla base vi sia da registrare una mancanza di gestione aziendale come assenza di procedure specifiche o altro. Nel grafico sottostante sono riportati i risultati della stratificazione.



Da tale stratificazione si evince che le azioni non sicure, come l'anno scorso continuano nettamente a risultare superiori alle condizioni non sicure per cui occorrerà nel prossimo anno

fiscale insistere nelle azioni di controllo e monitoraggio dei preposti atte a ridurre sempre più le azioni non sicure.

In tale ottica l'Azienda ha avviato un programma mirato di aumento del numero di preposti formati in modo da aumentare l'attività di controllo sulle attività operative

LOST TIME INJURY RATE - SETTEMBRE 2019

SUMMARY

Activity	YTD (SETTEMBRE 2019)				
	N° injury	DAYS injury	Worked hours	LTIR	GRAVITA'
Food Service Totale	23	448,00	3526.118,53	6,52	0,13
Support Services Totale	4	72,00	179.514,04	22,28	0,40
Totale complessivo	27	520,00	3.705.632,57	7,29	0,14

Oltre al monitoraggio del LTIR, richiesto dalla capogruppo, che ha la funzione di un indice di frequenza, l'azienda monitora l'andamento della gravità degli eventi che mette in relazione le giornate di assenza dal lavoro con le ore lavorate.

Nell'ambito SUS è da annotare un indicatore LTIR e un indice di Gravità superiore ai rispettivi indicatori food segno comunque di una maggiore pericolosità da un punto di vista infortunistico di tutto il comparto SUS rispetto al food.

Relativamente ai near miss anche se si registrano diversi casi (soprattutto Sus) non vi è una stratificazione sistematica di tale attività anche se rimane un'attività importante su cui l'azienda cerca di puntare.

Mensilmente vengono analizzati congiuntamente tra Datore di Lavoro, RSPP e Operation Manager gli infortuni occorsi al personale negli impianti per individuare le cause e le azioni correttive/preventive da attuare ed estendere anche ad altri siti operativi analoghi.

L'azienda ad inizio anno fiscale 2019 ha approntato un Master Plan relativamente alla Sicurezza lavoro e Sicurezza Alimentare. Tale piano è allegato al presente riesame.

Dal prossimo anno fiscale l'azienda a livello Mondiale ha lanciato un'attività di Corporate "Safety Walk" che consiste in "audit" da parte dei primi livelli direttivi, leadership team Member, Operation Managers e QHSE manager sulle unit per aumentare la sensibilizzazione alle tematiche della sicurezza da parte di tutta la struttura Operativa

L'utilizzo del sistema informatico per la registrazione degli infortuni è ormai consolidato.

Sono pervenute 22 richieste di malattie professionali, numero in linea con quello dello scorso anno (20), con nessun riconoscimento.

INDICATORE	rilevazione precedente	obiettivo corrente	<u>rilevazione</u>	<u>scostamento</u>	prossimo obiettivo
Lost time injury rate	8,53	6,98	7,29	1,76	-
Quasi infortuni registrati	0	0	0	0	-
Indice di gravità infortuni	0,23	-	0,14	-0,9	-
Malattie professionali riconosciute	0	0	0	0	0
Costi per la sicurezza / fatturato *100	N/A	N/A	NA	NA	NA

Attività di adeguamento e di MIGLIORAMENTO	Responsabile	Data	Avanzamento
Emanazioni mensili da parte del RSPP/QHSE Manager di Safety Alerts (in caso di situazione infortunistica critica rispetto al budget) a tutta la struttura operativa per attività di prevenzione.	RSPP	Settembre 2020	On going
Numero di safety Walk (MIN 216 -)	AD	SETTEMBRE 20.	On going
Implementazione ACTION PLAN 18/19	QHSE	SETT.20	ON GOING

6.4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

L'azienda applica le previsioni normative e contrattuali vigenti in tema di relazioni sindacali.

I contratti collettivi di lavoro applicati sono unicamente quelli siglati dalle sigle sindacali più rappresentative sul piano nazionale e in maniera unitaria.

L'azienda inoltre avendo come attività core la gestione della ristorazione aderisce all'associazione di categoria rappresentativa dei gestori mense (ANGEM) la quale è riconosciuta ufficialmente dalle parti sindacali come soggetto ufficiale di interlocuzione per la firma del CCNL e degli accordi di settore.

L'azienda applica inoltre gli accordi sindacali integrativi provinciali di settore laddove esistenti e non si sottrae ad un confronto in merito ai settori specifici laddove il CCNL abbia fatto specifico richiamo in merito (ad es. settore off shore).

La direzione del personale dell'azienda è attivamente impegnata al mantenimento di relazioni sindacali sia tramite l'HR Manager, referente per tutto il territorio nazionale che tramite le 2 figure di HR Business Partner che operano ciascuna su specifici ambiti geografici. Tale interlocuzione si svolge a più livelli, ovvero RSA/RSU, segreterie provinciali e regionali nonché segreteria nazionale.

Nel corso dell'ultimo anno questa attività di relazione sindacale si è concretizzata in oltre 70 incontri sui vari territori con la presenza oltre che degli RSA/RSU dei singoli impianti almeno di un funzionario provinciale di un'organizzazione sindacale. A questi ovviamente si aggiunge la continua attività di relazione telefonica o via mail di fatto quotidiana.

Tale confronto ha portato lo scorso anno alla firma di oltre 50 accordi in sede sindacale che hanno permesso di trovare soluzioni condivise e stragiudiziali alle problematiche via via individuate.

Il personale dipendente iscritto ad un'organizzazione sindacale è circa il 50%. La rappresentanza in azienda è espressa tramite la nomina di RSA da parte dei sindacati o l'elezione di RSU da parte dei lavoratori su richiesta del sindacato. I dipendenti con la carica di RSA/RSU in azienda al termine del 2019 erano 135. I dipendenti invece con cariche direttive sindacali (ad es. membri comitati provinciali o regionali) erano 30. Nel corso del 2019 le ore totali di permessi retribuiti per attività sindacali ammontano a 2064.

Oltre ad avere ampia rappresentanza alle organizzazioni sindacali sono anche fattivamente garantite le forme previste per l'espletamento dell'attività sindacale.

In azienda le ore di partecipazione ad assemblee sindacali nel corso del 2019 hanno registrato un cumulo totale pari a 770.

Anche nel 2019 si è confermato per l'azienda il trend ormai consolidato negli anni di assenza di rivendicazioni ex art. 28 Legge 300/1970 in merito a comportamenti di natura antisindacale.

6.5 DISCRIMINAZIONE

Le analisi di **genere** sulla popolazione aziendale mostrano la costante predominanza di personale femminile; l'analisi dell'ultimo esercizio evidenzia una suddivisione dei generi 30,00% uomini e 70% donne con un incremento nell'ultimo anno fiscale del numero delle donne dopo la sostanziale riduzione del comparto SUS. Le differenze di distribuzione di genere tra le aree aziendali sono principalmente dettati dalla tipologia di business, poiché, ad esempio, gli orari di lavoro nel settore della ristorazione (tipicamente orari di pranzo) permettono alle lavoratrici madri di avere tempo nel pomeriggio per accudire la famiglia, mentre le attività ferroviarie che si svolgono anche in orari notturni o nei fine settimana (e risultano fisicamente più gravosi) sono principalmente svolti da uomini.

Anche per quanto riguarda il personale di **origine estera**, che rappresenta circa IL 12% della popolazione, il rapporto tra i generi è in linea con quello complessivo azienda.

Il personale di origine non italiana proviene in egual proporzione dai paesi dell'EU allargata e da nazioni africane, ma quasi tutti i continenti sono ben rappresentati.

Il personale straniero è distribuito nei livelli medio-bassi, ma con proporzioni piuttosto simili al personale italiano, a sottolineare che l'approccio tra stranieri ed italiani è omogeneo.

Non si riscontrano evidenze o intenzioni discriminatorie nelle disposizioni per la selezione ed assunzione del personale, gestite secondo quanto stabilito nella PRO09 "Selezione ed acquisizione personale".

In generale il livello di integrazione dei dipendenti di **origine straniera** è buono, non ci sono segnalazioni o evidenze contrarie. Nonostante tutti conoscano la lingua italiana, al fine di facilitare la comprensione delle norme e prassi aziendali e di conseguenza l'integrazione dei dipendenti stranieri, già da tempo sono state redatte istruzioni operative multilingua (italiano, francese e inglese), principalmente sui temi di sicurezza, ed è stata affissa cartellonistica presso gli impianti per una più semplice ed immediata comprensione.

Circa il 13 dei lavoratori, percentuale nettamente in aumento rispetto all'esercizio precedente, appartiene a **categorie protette** quali invalidi per servizio, lavoro o civili, profughi, orfani, sordomuti. L'azienda presta particolare attenzione alle esigenze di tali

Lo stato di avanzamento dell'aggiornamento del SGINT è stato condiviso nella riunione avuta con il SPT.

Social Performance team

In data 6/09/2019 è stato rinominato il nuovo Social performance team a seguito dell'uscita del RLS Antonio Mauro.

Inoltre è entrato a far parte del Social Performance team anche il coordinatore HR Andrea Monti per dare maggior peso alla parte HR nelle attività del Social performance team.

Andrea Monti ha anche effettuato la formazione per Auditor SA8000.

Per tanto ad oggi il Social performance team è costituito nelle persone dell'Amministratore Delegato Fabio Spaccasassi, del RSPP: Pagliuso Roberto, e degli RLS: Simonetta Pittilino e Michele Todisco e HR coordinatore Andrea Monti in modo da includere una rappresentanza equilibrata tra rappresentanza dei Lavoratori e management

In data 08/01/2020 si è svolta una prima riunione ufficiale del nuovo SPT in cui è stato ribadito il ruolo di tale Team nelle attività aziendali come definito da normativa ed è stata condivisa l'aggiornamento della valutazione del rischio

In tale riunione sono state illustrate le principali aree di rischio Medio alto e condivise le azioni da intraprendere.

Identificazione e valutazione dei rischi

Con particolare riferimento all'analisi del Rischio, e alle aspettative delle parti interessate l'Azienda ha elaborato specifici documenti in cui ha trattato tali argomenti e che costituiscono parte integrante del presente riesame della direzione.

I documenti specifici sono:

- ANALISI DEL CONTESTO 2019
- ANALISI DEL RISCHIO 2019

Entrambi i documenti sopra citati hanno un approccio integrato.

Relativamente alla valutazione dei rischi questa è stata rivista ed elaborata per quanto riguarda la Qualità per processi (così come da Manuale Qualità) per quanto riguarda la Responsabilità sociale per requisiti secondo la SA 8000 e per quanto riguarda l'ambiente per aspetti ambientali

Per ogni area / processo è stata abbinata una valutazione e quanto possibile un indicatore Relativamente All'Ambiente per molte aree si è fatto riferimento agli indicatori agganciati alla Sostenibilità con riferimento alla piattaforma SOFI, in modo da mettere a sistema le attività legate alla piattaforma SOFI.

E' in fase di aggiornamento la procedura che spiega le modalità di valutazione del Rischio.

Per ogni Area aziendale sono stati individuati degli indicatori /aspetti e ad essi è stata associata una valutazione con eventuali Azioni di mitigazione se l'aspetto esaminato è risultato critico (di base Medio)

Per quanto riguarda le tematiche legate alla SA 8000 dalla valutazione del rischio è emerso che le aree critiche da monitorare con particolare attenzione sono le aree "salute e sicurezza" (Conduzione di formazione in ambito Salute e Sicurezza sul posto di Lavoro in modo da minimizzare azioni lavorative non corrette limitando la possibilità di incorrere in infortunio e/o malattie professionali) e l'area "orario di Lavoro"

Per l'area "Salute e Sicurezza " L'aspetto critico rimane la formazione , l'azienda ha attivato piattaforme di proprietà per quanto riguarda la formazione Generale e l'aggiornamento della Specifica ma permane la difficoltà di avere una situazione al 100% sotto controllo nonostante il continuo monitoraggio e la relativa comunicazione della situazione a tutti gli OP. Manager. Da parte di HR

Per tanto l'azienda ha deciso di affiancare a tale formazione online la formazione in aula mediante opportuno piano di formazione fatta da Specialisti RSPP.

Altre attività di mitigazione sono presenti nel documento di Valutazione dei rischi.

Per l'area "Orario di lavoro " vi è un rischio legato a sovraccarico di lavoro che viene mitigato attraverso monitoraggio dell'andamento delle ore di straordinario

Altre attività di mitigazione sono presenti nel documento di Valutazione dei rischi

Tutto il Sistema di gestione è in fase di aggiornamento con opportuno piano di aggiornamento on going leggermente in ritardo rispetto al previsto in seguito all'implementazione della casa madre di altre attività (sostenibilità) che hanno impattato sull'attività della funzione QHSE.

Ad oggi è disponibile lo stato di avanzamento di tale piano che contempla la revisione completa già di alcuni processi.

Monitoraggio

Il monitoraggio sulle attività nei luoghi di lavoro ad opera del SPT non è ancora decollato in maniera formale anche in vista, come già detto in precedenza, della recente riorganizzazione definitiva del SPT. Ciò nonostante l'attuale SPT (nelle figure dell'AD, RSPP e del rls e HR coordinator hanno fatto una riunione per esaminare l'aggiornamento della valutazione dei Rischi integrati, le azioni correttive implementate a seguito dell'ultimo audit di sistema soprattutto relativo alla SA 8000.

Entro febbraio 2020 verrà quanto prima stilato un programma di Audit interni sia del SPT che e degli rls per tenere sotto controllo la conformità allo standard, l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi individuati. E verranno predisposti rapporti periodici alla Direzione.

A tal proposito si sottolinea che anche il comparto RLS è stato recentemente rinnovato con l'inserimento di 4 nuovi RLS che stanno ultimando la formazione prevista per legge.

Al termine della formazione verrà stilato piano di Audit minimo per quanto riguarda l'attività di sorveglianza degli RLS sulle Unit.

Da questo anno fiscale è operativa anche un'attività lanciata dalla casa Madre di Safety walk (ispezioni/audit da parte del Top Management) finalizzato soprattutto ad incrementare la sensibilizzazione sulle tematiche della sicurezza di tutta L'azienda

Convolgimento interno e comunicazione

Per facilitare la comunicazione interna, GSI provvede affinché i nominativi e le modalità di contatto dei Responsabili di Sistema e dei Rappresentanti dei Lavoratori e del SPT siano affissi in tutte le bacheche.

L'Azienda accoglie e valuta le proposte dei Rappresentanti dei Lavoratori di facilitare la comunicazione tra di questi ed i lavoratori, al di là del proprio specifico raggio d'azione. I Rappresentanti dei Lavoratori per la RS sono inoltre informati sull'andamento del Sistema per la Responsabilità Sociale come previsto al punto 9.5.1 della SA8000:2014, attraverso la condivisione del presente documento e i periodici incontri con l'SPT.

Vengono regolarmente rivisti e diffusi via mail gli **organigrammi** aziendali, di primo e secondo livello.

Gli organigrammi di primo livello sono anche affissi nelle bacheche delle varie sedi aziendali.

A tutto il nuovo personale viene consegnato, all'atto dell'assunzione, un opuscolo informativo contenente le principali informazioni circa i contenuti della norma e i contatti, aziendali e degli enti di certificazione, a cui rivolgersi per segnalazioni riguardanti la responsabilità sociale. Copia di tale opuscolo è anche affisso nelle bacheche aziendali presso gli impianti.

Lo strumento 'Speak Up' ha continuato a dimostrarsi come utile strumento per i dipendenti che possono segnalare anonimamente problematiche interne alla unit o di relazione con la sede.

Nel corso dell'esercizio in esame sono state rilevate 9 segnalazioni tramite lo strumento di Speak Up (in diminuzione rispetto lo scorso esercizio (18) suddivisi nelle macro categorie sotto indicate.

Categoria	Speak Up	media gg chiusura
Inappropriate Behavior	2	40
Unfair Employment Practices	4	
Harassment - Workplace	3	
Theft	0	
Total	9	

Ciascun caso è stato approfonditamente esaminato dai componenti del Crisis Committee, ovvero Managing Director, Hr Director e Legal Director, che hanno coinvolte eventuali figure sul territorio o di altre funzioni al fine di intervenire in modo puntuale per ogni segnalazione. Il Crisis Committee si riunisce con frequenza settimanale, o anche inferiore se necessario, anche se non è sempre stato possibile rispettare tale periodicità a causa di impegni concomitanti dei partecipanti.

La maggior parte delle segnalazioni riguardavano problematiche relative comportamenti non appropriati tra i dipendenti all'interno degli impianti e sono state gestite dal P&I Rel o, qualora di minore entità, direttamente dal BSM competente.

I tempi di chiusura delle segnalazioni permangono superiori non solo all'obiettivo aziendale, ma anche a quello della Corporate che richiederebbe una risposta al chiamante entro 14 gg, questo è attribuibile come lo scorso anno alla delicatezza di alcuni casi segnalati che hanno richiesto indagini approfondite con conseguente dilatazione dei tempi

Per quanto concerne le **comunicazioni esterne** con gli Stakeholders, il sito Internet è lo strumento centrale, il sito è stato profondamente rinnovato da poco ed è disponibile una sezione all'impegno di CGI sul tema della Responsabilità Sociale, con collegamenti a documenti inerenti al tema. Il sito web è accessibile da pc, tablet e smartphone.

All'interno del sito, in particolare, per tutti i dipendenti Compass è disponibile:

- collegamento diretto alla piattaforma Compass Academy (il portale dedicato ai corsi di formazione)
- sezione News per raccontare tutte le novità sulle unit Compass e le attività che vengono svolte tutti i giorni

Tramite il sito è nota agli stakeholders la possibilità di comunicare con CGI, anche in forma anonima, attraverso:

- telefono: in particolare al numero verde 800.783.157 corrispondente al già citato servizio Speak-Up, aperto sia ai dipendenti come agli esterni, gestito da una società che garantisce massima riservatezza e disponibilità del in numerose lingue
- mail: sul sito www.compass-speakup.com che permette di contattare lo stesso servizio sopra indicato; in alcuni documenti è inoltre citato il riferimento mail del Responsabile del Sistema RS e dei RLRs
- lettera: (anche anonima) da indirizzare a Compass Group Italia S.p.A. – via Scarsellini n.14 Milano – c.a. del Responsabile del Sistema per la Responsabilità Sociale)

Azioni correttive e preventive

La procedura PRO 02 "Gestione non conformità e Azioni preventive e correttive" è stata revisionata contemplando l'intervento ed il coinvolgimento del SPT.

È stata, già dallo scorso anno, implementata una applicazione per Tablet per quanto riguarda le ispezioni sulle unit da parte degli specialisti sulle tematiche di sicurezza lavoro. Tale Applicazione prevede in caso di apertura di non conformità un coinvolgimento della direzione nel caso in cui la non conformità non venisse chiusa nei tempi pianificati.

Inoltre l'Applicativo consente anche una stratificazione immediata delle non conformità rilevate.

Formazione (Capacity building)

Nel corso dell'esercizio 2018/2019 sono state erogate più di 12.000 ore di formazione ripartite su 5702 collaboratori principalmente sui temi cogenti della sicurezza lavoro.

È proseguita la formazione ex Accordo Stato Regioni del 18 dicembre 2011, sia per i moduli "generale" che "specifici". Le edizioni hanno visto coinvolto il personale di nuova assunzione e coloro che per varie ragioni (assenze, maternità, lunghe malattie) non avevano potuto partecipare nelle precedenti edizioni. Laddove ammesso dalla normativa applicabile, è stata utilizzata la formazione a distanza (cd. FAD).

Globalmente si è registrato un incremento di personale formato rispetto al precedente anno fiscale di circa 1889 Unità.

Da registrare un miglioramento del monitoraggio della formazione che oggi consente di avere ogni mese la situazione aggiornata del personale formato diviso per Operation Manager.

Si riscontra un grande incremento nella formazione sulla SA 8000 E sulla compliance grazie anche all'attivazione di piattaforme dedicate. La maggior parte della formazione è stata finanziata attraverso i fondi For.Te e Fondimpresa.

E' da registrare il grosso sforzo formativo fatto dall'azienda sui preposti che ha portato ad un maggior controllo operativo sulle unit e ad una maggiore consapevolezza sulle tematiche della sicurezza lavoro.

Ad oggi rimane il grosso sforzo dell'aggiornamento della formazione specifica che comunque viene periodicamente monitorato da HR

Ad oggi si è provveduto ad erogare formazione specifica sulla SA 8000 ad un totale di 1173 addetti.

Gestione dei fornitori e degli appaltatori

Il coinvolgimento dei Fornitori CGI e l'impegno a rispettare i principi della Norma SA8000 è anche evidente attraverso la sottoscrizione delle condizioni contrattuali d'acquisto della CGI, che vengono illustrate alle aziende Fornitrici da parte dei Buyer della Funzione Procurement, insieme alle istruzioni su come ottenere la qualificazione necessaria a garantire i presupposti per un rapporto non occasionale.

Ad oggi, più del 90% dell'acquistato food (in termini di valore) e del 70% degli acquisti indiretti proviene da fornitori che hanno siglato l'impegno anticorruzione (code of Business Conduct).

Le modalità operative di controllo dei fornitori descritte nei documenti di Sistema, includono verifiche ispettive, incontri di approfondimento in relazione a ragionevoli sospetti, trattamento delle non conformità su temi della CSR.

Questo anno Sono stati condotti 3 audit anche su tematiche inerenti la SA8000 ai fornitori individuati tra le categorie maggiormente problematiche e critiche nell'ambito dei

Con lo svolgimento del corso per Auditor SA 8000 effettuato agli specialisti effettuato in estate per l'anno fiscale 19/20 è previsto un incremento di attività di Auditing presso fornitori anche su tematiche della SA8000.

Durante tali audit non sono emerse evidenze sui temi specifici della responsabilità sociale (lavoro infantile e minorile, lavoro obbligato, discriminazione, orari di lavoro e retribuzione)

Per quanto riguarda i subappalti, dai record aziendali è possibile risalire con facilità sia a quali commesse sono parzialmente subappaltate, sia alla % di subappalto: ne risulta che nessuna commessa in essere è subappaltata per una quota superiore all'80%.

Report sistematici sulle cause legali vengono inviati alla casa madre Compass PLC che ne monitora l'andamento. I procedimenti, in linea con gli standard italiani, possono durare parecchi anni, specie se non vengono risolti al primo livello di giudizio, per questa ragione vengono monitorati i record riferendoli all'anno in cui si sono avviati.

In termini di problematiche, la maggior parte delle cause sono ancora oggi riferibili a contrasti di natura economica, il che è in parte legato a disaccordo su conteggi e pagamenti di voci concorrenti al calcolo dello stipendio, indennità e quant'altro ma molto più frequentemente si riferisce a richieste di adeguamento tra condizioni preesistenti e trasferite con negoziazione al momento di subentro di appalto, e condizioni assimilabili pre-esistenti nell'organico CGI.

n°	Attività di adeguamento e di MIGLIORAMENTO	Responsabile	Data
9.1	Definire un piano di comunicazione sistematica con stakeholders sui temi della RS	GSI	on-going
9.2	Pianificare e condurre regolari verifiche ispettive sui temi della CSR ai fornitori più a rischio, e monitorarne i risultati	RSI, Procurement, P&I Rel	on-going
9.3	Promuovere e ricercare la collaborazione dei fornitori per acquisire dati sulla CSR in relazione alla loro catena di fornitura, ad ulteriore garanzia degli impegni sottoscritti	GSI, Procurement	on-going
9.4	Monitorare sistematicamente i rapporti con subappaltatori (come da indicazioni CISE 31/3/11) e fornitori di mano d'opera	GSI, Procurement	on-going
9.5	Eseguire formazione sulla SA 8000 agli specialisti Qualità per rendere più efficaci gli audit ai fornitori sui temi SA 8000	HR, GSI	FATTO

n°	INDICATORE	rilevazione precedente	obiettivo	rilevazione	scostamento
9.a	numero di audit realizzati presso fornitori	2	13	3	-11
9.b	Rilevazione di non conformità ai fornitori in relazione ai temi della RS	0	N/A	0	N/A
9.c	positiva chiusura di NC e azioni relative alla RS emerse da verifiche o reclami, compreso Speak-up	tutte	N/A	in corso	N/A
9.d	iniziative promozionali e di diffusione indirizzate agli stakeholders sul tema della Responsabilità sociale	N/A	N/A	in corso	N/A

7. PROGRAMMAZIONE FUTURA DEL SISTEMA PER LA RESP. SOCIALE

Oltre ai piani specifici summenzionati, nell'esercizio fiscale 19/20 sarà necessario continuare con la revisione completa del Sistema di Gestione Integrato (SGInt) dando seguito allo Specifico Action Plan predisposto ed oggi operativo per adeguarlo alle nuove realtà operative.

Tale progetto continua ad essere operativo anche se con alcuni rallentamenti dovuti all'implementazione di altre attività volute dalla casa Madre come la Sostenibilità e l'avvicendamento di risorse dedicate a tale attività.

In tale progetto saranno coinvolte tutte le funzioni aziendali che saranno coadiuvate da GSI nella conduzione di analisi dei rischi e delle opportunità legate ai singoli obiettivi dei processi di competenza.

Attività di adeguamento e di MIGLIORAMENTO	Responsabile	Data
Revisione complessiva di SGInt per adeguamento alle nuove versioni delle norme secondo criteri di risk assessment	Alta Direzione	Dicembre 2020

8. I GIUDIZI DEGLI STAKEHOLDERS SULLA GESTIONE SOCIALE DI CGI

Compass Group Italia spa, è caratterizzata dalla cultura del 'fare', con l'obiettivo di 'fare bene', piuttosto che dalla tendenza a raccontare i propri successi e le positività del proprio rapporto con gli Stakeholders. La logica conseguenza è che continuano a non essere molte le evidenze raccolte rispetto al buon esito degli intenti perseguiti in ottica di CSR.

Tuttavia, in ottemperanza a quanto suggerito dal CISE e in recepimenti di indicazioni SAAS sullo 'Stakeholders engagement', CGI ha cercato di individuare quali tra gli stakeholders possano più significativamente fornire testimonianze, nel bene o nel male, dell'approccio adottato da CGI, anche in situazioni complesse, e di quali risultati.

Lo stesso strumento "Speak-up", come più volte ricordato, fornisce feed-back diretti (anche anonimi) dal momento che è stato pubblicizzato come mezzo di comunicazione accessibile a tutti.

Uno stakeholder molto significativo sono i Clienti., la risposta della clientela è stata fortemente positiva, con un elevato tasso di retention, a conferma che la reputazione di CGI sul mercato non ha perso di solidità e che le azioni di contenimento dei costi intraprese da management sono state percepite come eque e corrette, seppur con un pesante impatto sul personale.

In aggiunta a quanto detto, è utile riportare che CGI, ormai da alcuni anni, in collaborazione con la Onlus Banco Alimentare ha istituito il progetto del Buon Samaritano, che consiste principalmente