



IL BILANCIO SA 8000:2014

Synergie Italia - Agenzia per il lavoro SPA
Dati al 31/12/2023



Bilancio SA8000

Introduzione

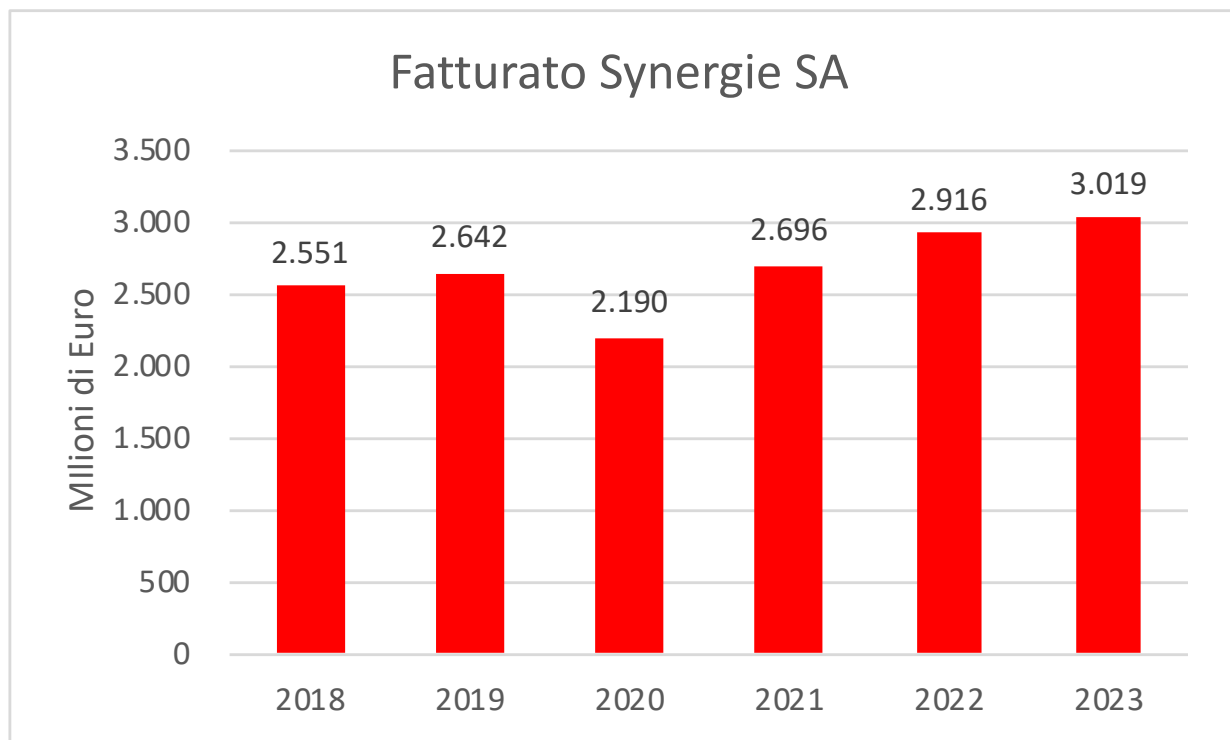
Il **Bilancio SA8000** di Synergie Italia ApL S.p.A., nell'ambito del sistema di gestione per la responsabilità sociale certificato dal 2017, **intende rispondere ai requisiti sistemici di riesame della direzione e di comunicazione esterna agli Stakeholders**: esso è frutto delle attività monitorate dal SPT con l'ausilio del Comitato Salute e Sicurezza e dagli audit integrati interni.

Il presente Bilancio SA8000 è lo strumento di cui Synergie Italia ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire agli stakeholders e a chiunque sia interessato, un mezzo sintetico di evidenziazione del rispetto dei singoli requisiti della norma SA8000 adottata in azienda, dei risultati e degli obiettivi futuri di miglioramento, nell'ottica di un rapporto di piena trasparenza e collaborazione.

La redazione del Bilancio SA8000 ha **cadenza annuale, al fine di effettuare un confronto significativo sull'andamento dei parametri interni con valori di benchmark presi come riferimento.**

Il Bilancio SA8000 è diffuso tramite:

1. l'inserimento dello stesso nel cruscotto SA8000 presente nella sezione dedicata ai certificati del sito istituzionale www.synergie-italia.it a disposizione di chi abbia la possibilità di fruire di linee internet, ovunque si trovi;
2. l'affissione nelle bacheche di sede e filiali, per la fruizione di tutti coloro che non hanno a disposizione linee internet utili;
3. l'inserimento nello spazio intranet Portale Qualità per i dipendenti aziendali.



La redazione del Bilancio SA8000 è il frutto della collaborazione e del coinvolgimento del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (che redige il documento) con il Social Performance Team, il Comitato Salute e Sicurezza e la Direzione; essi firmano il documento, che rimane in archivio presso la Sede Direzionale.

Lo **scopo certificativo** riguarda l'attività di: **somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione del personale e supporto alla ricollocazione professionale.**

La società

Synergie Italia ApL S.p.A. opera dal 1999 con Autorizzazione Ministeriale n. 39/99.

A seguito della legge 14.02.2003 n°30 ("legge Biagi") e decreti successivi (primo fra tutti il D.lgs. 276 del 10/09/03), dal 16/12/2004 la società ha modificato la ragione sociale da "Synergie Italia S.p.A. – fornitura di lavoro temporaneo" a "Synergie Italia - Agenzia per il Lavoro – S.p.A." con autorizzazione ministeriale n. 1207-SG, diventando così società di somministrazione genera-

lista, autorizzata anche all'esercizio di altre attività nell'intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro, della ricerca e selezione del personale e del supporto alla ricollocazione del personale.

Dalla sua fondazione, Synergie Italia ha perseguito una crescita graduale, con attenzione prioritaria alla qualità del servizio, puntando ad una clientela qualificata ed esigente.

Sviluppandosi nel territorio italiano si è attivata in molteplici settori anche con iniziative di formazione.

La società è la consociata italiana del Gruppo SYNERGIE S.A. nato in Francia nel 1969, Synergie S.A. è si colloca come prima agenzia per il lavoro francese e quinta a livello europeo, con sedi in Europa, Canada, Australia e Cina.

SYNERGIE S.A. ha sede legale a Parigi in Avenue du Colonel Bonnet, 11, è quotata sul mercato regolamentato Euronext – Compartimento B della Borsa di PARIGI, ha un capitale sociale di € 121.810.000 (anno 2023);

Per quanto riguarda i traguardi etici, nel 2023, in conformità con le politiche del gruppo, Synergie S.A.:

- ha ottenuto da *Ecovadis*, un rating CSR di livello PLATINO;
- continua a far parte delle TOP20 per il *GAIA Index*;
- mantiene il *Label AFNOR Egalité Profession* nelle per la parità del trattamento di Genere ed il marchio HANDI C'EST OUI, per il settore dedicato ai disabili;
- la divisione S&YOU francese mantiene il premio LES ECHOS per la qualità della selezione;
- In Francia, Synergie, ha conquistato il primo posto nella classifica delle aziende che si occupano di diversità (analisi Capital);
- In Germania Synergie ha acquisito il primato di TOP COMPANY come azienda più consigliata dai propri dipendenti.
- Nel 2024 è stata lanciata, per la seconda volta il calcolo del carbon footprint a livello di Gruppo.

Il **Gruppo SYNERGIE** possiede una rete di circa 750 filiali, con circa 4000 dipendenti diretti.

La presenza sul territorio italiano di **Synergie Italia ApL S.p.A.** è così articolata:

- una sede legale e amministrativa in Torino, Via Pisa n. 29, che svolge funzioni di direzione e coordinamento delle attività dell'azienda nel suo complesso e delle singole unità organizzative territoriali;
- n. 155 unità organizzative (Agenzie) distribuite sul territorio nazionale, collegate in rete informatica con la sede principale.

Il mercato di riferimento è l'azienda privata (persona giuridica e persona fisica) e pubblica, in tutti quegli ambiti in cui sono richiesti servizi così come disciplinati dalla normativa vigente di riferimento.

La politica aziendale si basa sul concetto di qualità e miglioramento continuo in tutti gli ambiti del proprio operare. Per questo Synergie Italia adotta, insieme al certificato

SA8000:2014, altri sistemi di gestione aziendale ed opera in conformità alle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità;**
- **UNI ISO 45001:2018 per la sicurezza;**
- **UNI EN ISO 14001:2015 per l'ambiente.**
- **PdR 125:2022 per la parità di genere**

Stakeholders

Il Bilancio di Social Accountability si rivolge a tutti quei soggetti, interni ed esterni all'azienda, portatori d'interessi di qualsiasi natura – comunemente denominati Stakeholders - nei confronti dell'azienda stessa.

Attraverso la redazione del Bilancio Sociale vogliamo mettere tutti gli Stakeholders nelle condizioni di valutare le performance della nostra azienda sotto l'aspetto sociale alla luce degli obiettivi e delle azioni previste.

Nell'ambito di questa attività la società ha deciso di diffondere la propria politica ai lavoratori ed a tutti gli Stakeholders informandoli della normativa SA8000 e degli obiettivi prefissati da Synergie Italia.

Per parti interessate si intende:

- Secondo la definizione della norma UNI EN ISO 9001:2015 “Persona o organizzazione che può avere influenza sull'organizzazione o che può esserne influenzata o che può ritenere di essere influenzata da una decisione o da un'attività dell'organizzazione”;

- Secondo la definizione della norma SA8000:2014 “Con il termine “Stakeholder” si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni all'Azienda che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'Azienda stessa, che si concretizza in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc.”

Le parti interessate costituiscono i principali interlocutori socio-economici dell'azienda perché sono fortemente coinvolte nell'attività economica-produttiva in tale modo che il loro grado di soddisfazione può influenzare in diversa misura le dinamiche aziendali ed il loro sviluppo.

La mappa dei soggetti portatori di interesse verso cui si intende avviare un controllo finalizzato alla comprensione delle specifiche esigenze di ciascuno è descritta di seguito.

PERSONALE

È il gruppo di soggetti che intrattiene con l'Azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'Azienda stessa.

Affinché tutti i lavoratori vengano coinvolti nell'implementazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale:

- Continua la fruizione del corso specifico dedicato alla SA8000, inserito nel percorso "New Resources" del primo semestre d'assunzione, per informare e formare sui principi fondamentali della norma SA8000, la portata pratica sulla vita aziendale e le motivazioni che hanno portato all'implementazione del Sistema;
- Il Responsabile per la Gestione del Sistema di Responsabilità Sociale ed il Social Performance Team sono formati. Il numero dei dipendenti al 31 dicembre 2023 è pari a 1.123 unità;
- Dal 2019 è attiva una "Campagna di sensibilizzazione sui sistemi di gestione" (che riguarda sicurezza – qualità – etica – ambiente – parità di genere); l'attività, mensile, è organizzata col metodo degli spot pubblicitari su vari argomenti attinenti ai sistemi. Gli spot vengono inviati tramite email al personale di struttura, mentre gli Stakeholders possono fruire di queste comunicazioni attraverso la pagina dedicata, presente sul sito istituzionale Synergie;
- Synergie mette a disposizione di tutti i somministrati, fruitori di corsi e-learning, un corso specifico su SA8000 "BONUS: SA8000 - Social Accountability Lavoratori"; su 16.828 iscritti, hanno completato il corso 2.513 risorse, da giugno 2022 a marzo 2024.
- Quando un CCNL prevede una mobilità tra livelli di inquadramento in base a specifici requisiti (es: anzianità di servizio, titolo di studio, etc.), i gestori amministrativi sono allertati da una finestra di dialogo direttamente dal gestionale per le risorse in

somministrazione;

- Per meglio monitorare gli indicatori riferibili ai lavoratori somministrati, si analizza la “Valutazione dei rischi SA8000”;
- Per meglio verificare situazioni contingenti rispetto alla sicurezza ed alle condizioni lavorative dei lavoratori somministrati, viene utilizzato un *questionario compilato dagli stessi lavoratori* che abbiano due mesi di anzianità di servizio;
- Synergie ha avviato nel 2020 una *campagna informativa* rivolta a candidati e somministrati, per chiarire la gratuità di tutti i servizi Synergie. Tale campagna informativa, sui temi della responsabilità sociale, prosegue con la pubblicazione di spot dedicato sul sito web aziendale.

FORNITORI

Lo Stakeholder “Fornitori” comprende tutti i soggetti dai quali la Società acquista beni o servizi necessari alla realizzazione delle attività aziendali.

Synergie Italia si è impegnata a sensibilizzare sui temi della responsabilità sociale i propri fornitori, onde estendere l'applicazione di questi principi all'intera catena di fornitura.

A tutti i fornitori sono state inviate lettere informative contenenti appositamente “Questionario Fornitore SA8000” e la richiesta di impegno formale a rispettare la norma SA8000 e/o i suoi principi.

La richiesta contenuta in maniera esplicita nel questionario citato è quella di conformarsi ai requisiti etici, di partecipare alla attività di monitoraggio aziendale e di implementare tempestivamente azioni di rimedio verso eventuali non conformità rispetto ai requisiti dello Standard. Per migliorare lo scambio tra le parti, dal 2019 l'attività è assolta attraverso l'invio di PEC, questa soluzione permane tuttora.

Viene programmato annualmente un piano di audit da svolgere presso i fornitori più critici, con il criterio esplicitato nella procedura pertinente; gli audit effettuati sono stati 2 per ogni anno, dal 2021 fino ad oggi.

CLIENTI

I “clienti” sono i soggetti nei confronti dei quali Synergie Italia eroga dei servizi.

Lo scopo prioritario che l'organizzazione si propone riguarda l'accrescimento della soddisfazione della propria clientela e il miglioramento continuo dei servizi offerti, rispondendo in maniera sempre più efficace ed efficiente ai requisiti stabiliti dal cliente attraverso l'impegno al rispetto della risorsa umana nel ciclo produttivo, tutelandone la sicurezza e la salute e attraverso l'aggiornamento continuo nel settore in cui si opera.

Per essi, così come per gli altri Stakeholders, sono stati messi a disposizione, nel cruscotto SA8000 presente nel sito istituzionale, la Politica per la Responsabilità Sociale, il Bilancio SA8000, il certificato emesso dall'OdC incaricato, oltre che gli spot di sensibilizzazione sulle tematiche in oggetto.

ENTI ISTITUZIONALI E ASSOCIAZIONI

Fanno parte di questa categoria tutti quegli enti (ASL, INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro, Regioni, Organismi di certificazione, Organizzazioni sindacali, Istituti di credito ed altri enti finanziatori, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ecc.) che entrano a vario titolo in contatto con la società.

Synergie Italia è ben radicata nella struttura istituzionale del territorio di svolgimento della sua attività. È chiaro che le istituzioni pubbliche rappresentano una parte fondamentale nello svolgimento del ruolo socio-economico dell'Azienda.

Il pieno rispetto della legislatura vigente, la massima trasparenza gestionale e di procedure, la disponibilità a collaborazioni rappresentano le linee guida fondamentali per lo svolgimento delle attività aziendali.

SINDACATI

Fanno parte degli interessati tutte le **sigle sindacali** presenti sul territorio nazionale, in particolar modo i sindacati di comparto del commercio e dei lavoratori somministrati.

Esse possono intervenire per supportare e migliorare le condizioni della struttura interna aziendale e di tutti i lavoratori somministrati in carico a Synergie Italia. Esse forniscono indicazioni in merito al Rappresentante SA8000 dei lavoratori somministrati.

ASPETTATIVE

Le **aspettative** attese degli Stakeholders, sia interni che esterni in relazione all'adozione della norma SA8000, possono essere così **sintetizzate**:

- 1. preservare la credibilità e la reputazione* di Synergie Italia, allo scopo di dare evidenza oggettiva al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, mediante un sistema di gestione della responsabilità sociale, con il fine di confermare la rispettabilità e l'affidabilità dell'Azienda;
- 2. generare maggiore fiducia* in Synergie Italia negli utenti e nelle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto di principi etici e sociali;
- 3. armonizzare i rapporti con le istituzioni facilitando le relazioni con gli Enti deputati al controllo* di specifici adempimenti (previdenza, assistenza, controllo della sicurezza);
- 4. monitorare il comportamento socialmente responsabile dei propri fornitori*;
- 5. migliorare il clima aziendale* tramite maggiore tutela dei lavoratori e coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle condizioni di lavoro;
- 6. accrescere la consapevolezza di interagire con un'azienda* la cui attenzione alla Responsabilità Sociale è manifesta, certificata da organismi indipendenti e continuamente dimostrata tramite il presente Bilancio SA 8000.

REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE

Synergie Italia con l'adozione del sistema, si è impegnata a rispettare: tutti i requisiti di responsabilità sociale previsti dallo standard SA8000:2014, le leggi nazionali vigenti e applicabili al proprio settore di attività e alla propria realtà operativa e le disposizioni degli strumenti internazionali espressamente richiamati dallo standard.

Synergie Italia, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la propria **RESPONSABILITA' SOCIALE**.

Ciò significa per Synergie Italia:

- considerare i propri **DIPENDENTI** sia diretti che somministrati come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promovendone lo sviluppo professionale e personale;
 - considerare i propri **FORNITORI** come partner, non solo per la realizzazione delle attività aziendali ma anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
 - considerare i propri **CLIENTI** come elemento fondamentale del successo aziendale, lavorando per la loro soddisfazione anche riguardo alle regole di responsabilità sociale.
- A tale fine Synergie Italia si è impegnata formalmente a:
- uniformarsi a tutti i requisiti posti dalla norma SA8000:2014;
 - conformarsi alle Leggi nazionali, a tutte le altre Leggi applicabili e agli altri requisiti ai quali Synergie Italia aderisce, nonché ad ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni;
 - garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio **SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE**,

definendo – nell’ambito delle riunioni di RIESAME DELLA DIREZIONE - obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento per mezzo della redazione del Bilancio Annuale SA8000;

- collaborare con il Social Performance Team e il Comitato Salute e Sicurezza per confrontarsi, accogliere richieste e suggerimenti, per migliorare le condizioni dei lavoratori.

È volontà di Synergie Italia fare in modo che i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i soggetti coinvolti nella catena di fornitura del prodotto/servizio oggetto della sua attività. A tale scopo, sia l’ambiente di lavoro interno che la catena di fornitura devono garantire il proprio rispetto dei seguenti requisiti:

1. LAVORO INFANTILE

In linea con i principi ed i valori espressi nella Politica di Responsabilità Sociale, **Synergie Italia si impegna a non impiegare al proprio interno**

lavoratori di età rientrante nella definizione di bambino. Per quanto attiene al giovane lavoratore tra i 16 ed il 18 anni, si astiene dall’esporsi a situazioni che siano, fuori o dentro il luogo di lavoro, rischiose, pericolose, nocive per la salute.

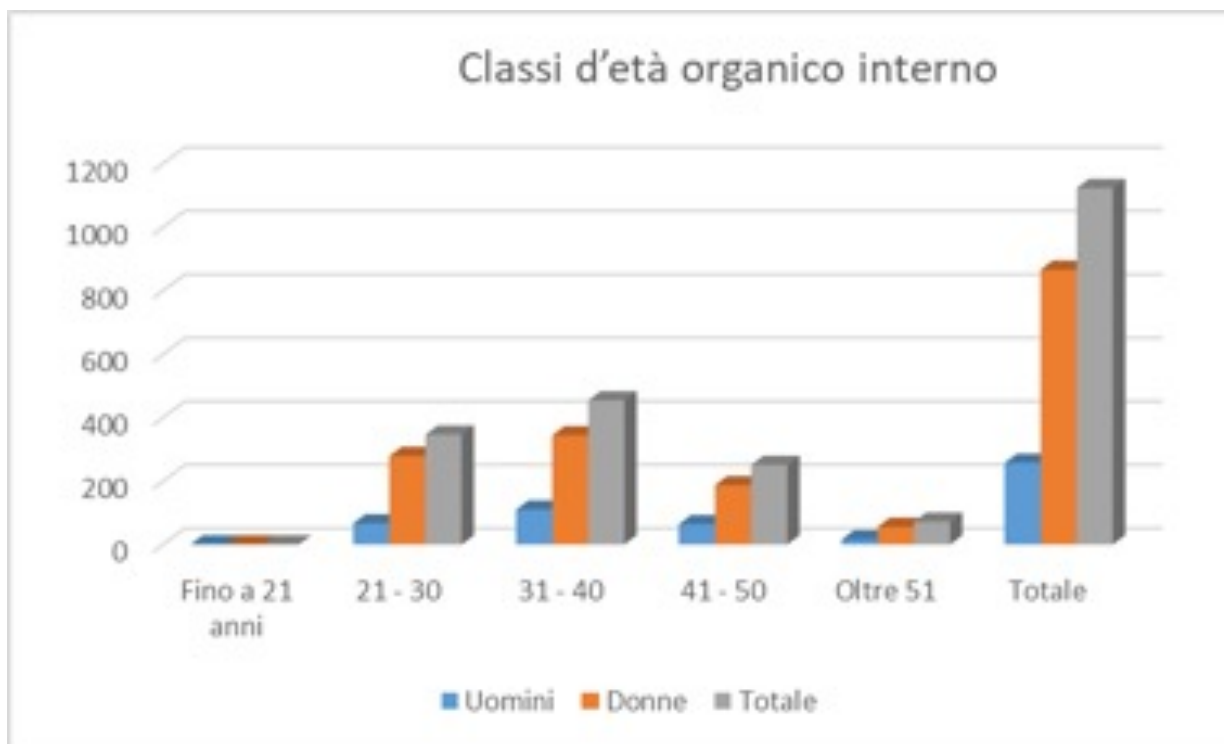
A tal proposito Synergie Italia ha adottato la Procedura “SA_IO0001 - Lavoro Infantile” nella quale sono descritte le modalità con cui l’organizzazione stabilisce, documenta, mantiene attive e comunica al personale le eventuali azioni di recupero a favore di bambini per i quali si riscontra una situazione lavorativa che rientra nella definizione di Lavoro Infantile.

Composizione dell’organico per fasce d’età: L’organico interno è

composto oggi totalmente da personale con un’età superiore ai 18 anni. I lavoratori appartengono a diverse fasce d’età così come viene indicato nelle tabelle seguenti riferibili all’anno 2023.

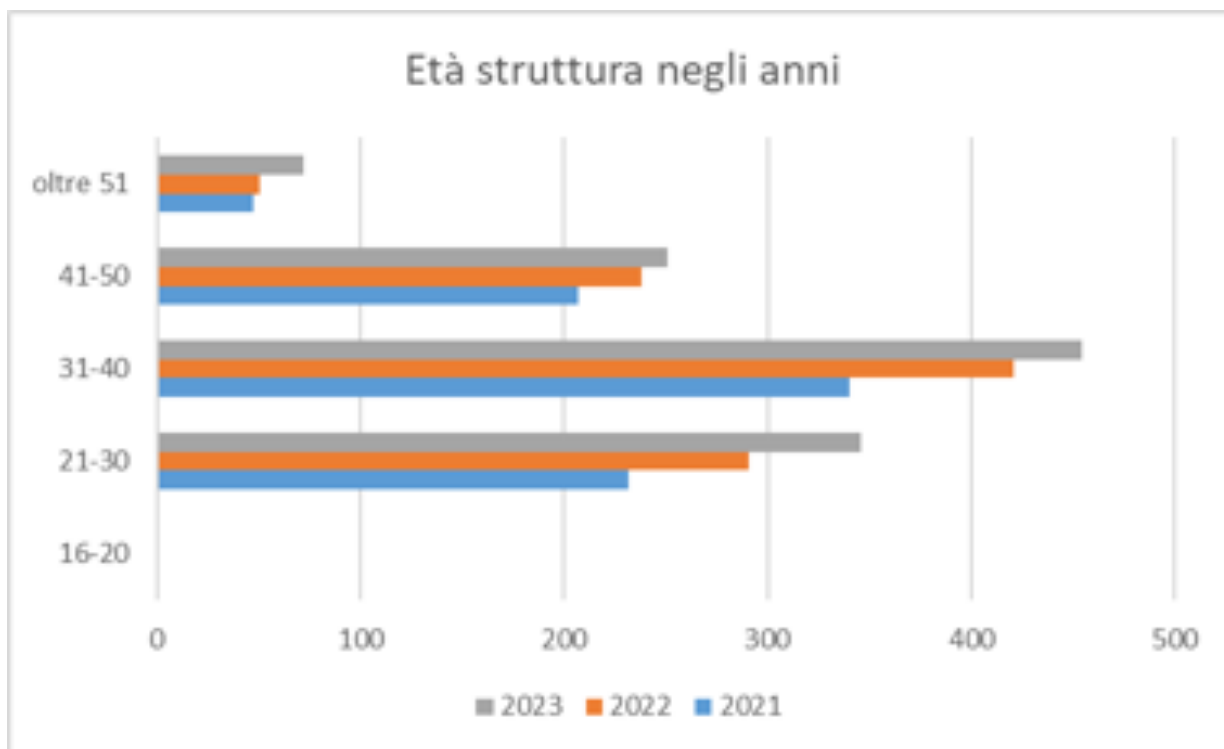
Di seguito, i dati per genere a confronto

Classi d'età organico interno	Uomini	Donne	Totale
Fino a 21 anni	0	0	0
21 - 30	67	279	346
31 - 40	110	344	454
41 - 50	64	187	251
Oltre 51	16	56	72
Totale	257	866	1123



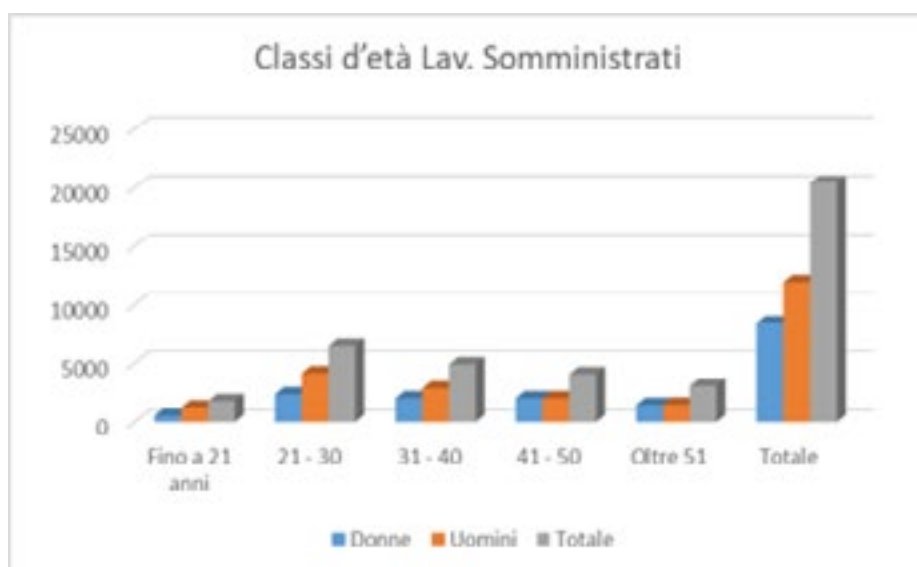
Di seguito, i dati annuali a confronto

Anno	2021	2022	2023
16 - 20	0	1	0
21 - 30	232	291	346
31 - 40	340	421	454
41 - 50	207	238	251
Oltre 51	47	50	72



Di seguito, è riportato un prospetto relativo all'anno 2023 indicante il numero dei lavoratori somministrati suddivisi secondo le fasce di età.

Classi d'età Lav. Somministrati	Uomini	Donne	Totale
Fino a 21 anni	1310	516	1826
21 - 30	4183	2375	6558
31 - 40	2855	2047	4902
41 - 50	2052	2059	4111
Oltre 51	1530	1509	3039
Totale	11930	8506	20436



Il lavoratore somministrato più giovane ha 16 anni, il più anziano ha 81 anni.

Reclami in tema di lavoro infantile:

Nessun reclamo è stato registrato nel periodo.

Osservazioni

È possibile notare dai grafici che::

- presso la struttura il numero di risorse di età compresa nella fascia 16- 21 è pari a zero.
- Per quanto concerne l'età dei lavoratori somministrati, è possibile verificare una presenza piuttosto omogenea in riferimento al range 21-50 anni, per policy aziendali per minori quanto riguarda i minori vengono inviati in missione risorse dalla maggiore età e solo in casi del tutto eccezionali sono considerati i ragazzi dai 16 anni. È presente un solo lavoratore di minorenni, che ha 16 anni.
- □ È invece coerente con le politiche SA8000 che non vi siano risorse con età inferiore ai 16 anni che si parli di personale di struttura o di somministrati.

Obiettivi di miglioramento: mantenere il trend attuale secondo cui non risultano casi di utilizzo di lavoro infantile né presso l'azienda né presso gli Stakeholders. Tale obiettivo viene monitorato costantemente e valutato annualmente in fase di Riesame della direzione.

2. LAVORO FORZATO O OBBLIGATO

Synergie Italia non ricorre non ammette l'utilizzo del lavoro forzato, obbligato o del traffico di esseri umani ed assicura che il lavoro prestato dal personale è assolutamente volontario e prescinde da qualsiasi forma di costrizione o minaccia.

I lavoratori di Synergie Italia non lasciano in deposito all'azienda né importi in denaro né documenti personali in originale.

Il dipartimento di amministrazione del personale, che si occupa della gestione delle variabili riguardanti il **personale interno**, è disponibile durante il mese con 2 "Sportelli del Dipendente" nei giorni 15 e 30 a fornire informazioni e spiegazioni in merito

al rapporto di lavoro, alle buste paga ed al CCNL applicato e consente di consultarne direttamente i contenuti. Per quanto riguarda i **lavoratori somministrati**, la medesima attenzione è attivata attraverso il personale di filiale.

I lavoratori, diretti e somministrati, ricevono copia firmata del contratto di assunzione.

Reclami in tema di lavoro forzato o obbligato: Nessun reclamo è stato registrato nel periodo.

Gli obiettivi sono:

- il mantenimento del numero dei reclami attuale in tema di lavoro forzato o obbligato;
- Nel 2024 è prevista la somministrazione della survey sul clima aziendale a tutto il personale aziendale diretto.
- Per quanto riguarda la valutazione stress-lavoro correlato, è somministrato il questionario INAIL ogni 3 anni, attualmente previsto per il 2025.

Tali obiettivi saranno verificati in fase di Riesame della direzione entro aprile 2025.

3. SALUTE E SICUREZZA

Struttura: La questione della sicurezza è stata posta al centro dell'attività di organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori ed a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali, un luogo di lavoro sicuro e salubre.

A tale scopo la società si impegna a rispondere agli obblighi stabiliti dal D.lgs. 81/08 e si è dotata di un certificato UNI ISO 45001:2018 per il miglior supporto al miglioramento, ottenuto dall'organismo di certificazione; iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, infortuni, danni alla salute e altre cause di pericolo, di seguito le principali:

- gli attuali RLS eletti nel 2022 sono stati coinvolti e consultati in tutte le fasi della gestione della sicurezza (monitoraggio

Anno	Ore lavorate	N° infortuni	Giorni infortunio	Giorni malattia	IF	IG
2018	948.689	5	33	0	5,27%	0,035%
2019	1.015.108,50	7	41	0	6,90%	0,040%
2020	951.437,47	3	44	0	3,15%	0,046%
2021	1.293.328,25	2	13	0	1,55%	0,010%
2022	1.552.049,22	5	60	0	3,22%	0,038%
2023	1.802.974,25	8	64	0	4,44%	0,035%

dei rischi, identificazione è stato confermato il protocollo sanitario per le mansioni applicabili indicati nel DVR;

- sono organizzati momenti di formazione ad ogni livello aziendale per i nuovi inserimenti e per gli aggiornamenti in ambito sicurezza, e per eventuali nuove designazioni per gli addetti alle emergenze rispondendo alle normative vigenti ed aumentando il numero degli addetti per ogni U.O.;
- È stata effettuata la “Valutazione Stress Lavoro Correlato” nel mese di dicembre 2022 per il personale di struttura, che ha evidenziato sia per la sede centrale che per

il personale di rete un livello di rischio non rilevante; ne è previsto l’aggiornamento del 2025.

- A seguito della variazione organizzativa aziendale, riportata in Visura Camerale sono stati revisionati i DVR delle singole unità operative (compresa la sede).

Anno (rilevazione annuale)	Ore lavorate	Ore malattia	Rapporto
2018	948.689	7.303	0,79%
2019	1.015.108,50	14.917	1,47%
2020	951.437,47	22.232	2,34%
2021	1.293.328,25	18.118	1,40%
2022	1.552.049,22	38.438	2,48%
2023	1.802.974,25	31.917	1,77%

Sono stati calcolati (sia per struttura che per somministrati) e monitorati i due indici di misura degli infortuni, ossia:

- **Indice di frequenza (IF)** = $(n^{\circ} \text{ infortuni} \times 1.000.000) / n^{\circ} \text{ ore lavorate}$ che indica la frequenza con cui si verificano gli infortuni
- **Indice di Gravità (IG)** = $(n^{\circ} \text{ giorni assenza per infortunio} \times 1.000) / n^{\circ} \text{ ore lavorate}$ che indica la gravità degli infortuni

Si evince un indice basso riferito agli infortuni. Si mantengono bassi i numeri rispetto agli infortuni in itinere in quanto rimane attiva la modalità agile e la preferenza di utilizzo di riunioni telematiche rispetto agli incontri in presenza.

Sono state inoltre monitorate e analizzate le ore di malattia “non professionale” dei dipendenti:

Le ore di malattia sono diminuite nel 2023, portandosi a livelli confrontabili con quelli pre-pandemia.

Anno	Ore lavorate	N° infortuni	Giorni infortunio	Giorni malattia	IF	IG
2018	21.168.777,86	597	6638	0	28,20	0,314%
2019	22.153.410,26	705	8916	0	31,82	0,402%
2020	20.687.348,45	641	9026	4	30,98	0,436%
2021	30.396.738,44	978	13473	24	32,17	0,443%
2022	33.836.569,06	1066	14421	24	31,50	0,426%
2023	34.564.698,83	1098	14496	26	31,77	0,419%

Anno	Ore lavorate somministrati	Ore malattia	Rapporto
2018	21.168.777,86	402.123,31	1,90%
2019	22.153.410,26	515.769,01	2,33%
2020	20.687.348,45	606.633,11	2,93%
2021	30.396.738,44	879.793,37	2,89%
2022	33.836.569,06	1.402.089,82	4,14%
2023	34.564.698,83	1.144.869,3	3,31%

Somministrati

Gli indici infortunistici per i lavoratori somministrati risultano sostanzialmente stabili nel 2023 rispetto al 2022, e con un miglioramento rispetto al 2021.

Reclami in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nessun reclamo è stato registrato nel periodo considerato in materia di Salute e Sicurezza.

Obiettivi di miglioramento: Nonostante gli infortuni del personale diretto siano esclusivamente dovuti ad incidenti in itinere, l'obiettivo è quello di ridurli anche attraverso attività in/formative.

Synergie Italia, per poter meglio monitorare le condizioni di lavoro dei somministrati rispetto la Salute e la Sicurezza presso i Clienti e per attuare una pianificazione di audit più efficace, analizza i dati provenienti dal "Questionario per il miglioramento dei lavoratori somministrati" con cadenze annuale (gennaio). L'obiettivo è individuare quegli elementi su cui agire e su cui sensibilizzare i propri clienti.

Tali obiettivi, monitorati nel corso delle attività quotidiane, sarà verificato in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.

4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Synergie Italia rispetta il diritto di tutto il personale di aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva.

In azienda non esistono attualmente rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori di struttura anche se alcuni lavoratori sono iscritti a diversi sindacati.

Nel caso vengano eletti non saranno soggetti ad alcun tipo di discriminazione e potranno comunicare liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro.

Spazi aziendali sono a disposizione per comunicazioni sindacali e per l'eventuale svolgimento delle riunioni sindacali.

Il totale delle ore di sciopero nell'anno 2023 è stato pari a 0.

N° iscritti ai sindacati, per sigle sindacali (dato al 31/12/2023): struttura 5 persone (tutte e 3 le sigle sindacali), somministrati 847 persone (tutte le sigle sindacali).

Reclami in tema di Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva: nessun reclamo è stato proposto.

Obiettivo di miglioramento: Gli obiettivi che Synergie Italia si pone sono:

- Mantenimento dell'attuale trend dei reclami. Cioè mantenere la capacità di non stimolare lamentele in riferimento all'impossibilità di iscriversi ad una qualsiasi delle sigle sindacali per chiedere supporto per la tutela dei propri diritti che si tratti di lavoratori di struttura o in somministrazione lavoro.
- Mantenere l'attuale trend degli scioperi; infatti l'azienda predilige la collaborazione e la gestione di richieste o eventuali disagi piuttosto che il conflitto, secondo la cultura aziendale espressa nelle politiche di sistema, per far ciò dispone di molteplici canali di comunicazione (compreso il BOX "suggerimenti e reclami" presente in tutte le filiali a disposizione sia del personale di struttura che dei lavoratori somministrati). Dal 2023 è

disponibile anche il canale di comunicazione "Synergie Integrity Line" collegato ai requisiti del D.Lgs. 24/2023 "Whistleblowing".

Tali obiettivi, monitorati nel corso delle attività quotidiane, saranno verificati in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.

5. DISCRIMINAZIONE

Synergie Italia garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione in base a razza, ceto, origine, religione, invalidità, genere, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età.

- Il nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nel CCNL applicato. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e

pensionamenti.

- L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati momenti informativi sui temi salute e

sicurezza e responsabilità sociale.

- L'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

Indicatori “discriminazione” struttura:

Anno	Reclami	Anzianità di servizio media (anni)	Tasso di turnover negativo	Maternità	Categorie protette	Fruitori di permessi ex L. 104/92	Part time
2018	0	3,82	17,92%	38	17	10	64
2019	0	4,48	18,32%	55	19	13	64
2020	0	4,97	14,15%	65	24	18	63
2021	0	4,48	20,48%	62	25	20	69
2022	0	4,19	24,94%	81	28	22	89
2023	0	4,28	23,09%	92	37	30	107

Indicatori “discriminazione” Lavoratori Somministrati:

Anno	Reclami	Anzianità di servizio media (anni)	Tasso di turnover negativo	Maternità	Categorie protette	Fruitori di permessi ex L. 104/92	Part time
2018	8	N.D.	Non pertinente	96	N.D.	75	3790
2019	4	N.D.	Non pertinente	92	36	92	4401
2020	2	N.D.	Non pertinente	110	33	115	4861
2021	0	N.D.	Non pertinente	163	43	142	6610
2022	0	N.D.	Non pertinente	185	61	171	5671
2023	0	N.D.	Non pertinente	202	79	116	5621

Organico di struttura al 31/12/2023 suddiviso per genere:

Genere	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Totale	
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
2018	3	0	17	13	115	431	135	444
2019	3	0	19	13	124	470	146	483
2020	3	0	25	15	135	494	163	509
2021	2	0	27	16	174	607	203	623
2022	4	0	24	21	201	751	229	772
2023	5	2	27	24	225	840	257	866

Lavoratori Somministrati nell'anno in forza al 31/12/2023 suddivisi per genere:

Genere	Tipologia A Impiegati Direttivi		Tipologia B Impiegati di concetto ed Operai specializzati		Tipologia C Impiegati generici ed operai generici		Totale	
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
2018	19	5	712	763	6719	4115	7450	4883
2019	15	3	718	902	7137	4418	7870	5323
2020	15	1	735	940	8057	4900	8807	5841
2021	257	153	922	1293	10169	6868	11348	8314
2022	140	55	1055	1428	10568	7024	11763	8507
2023	17	4	1201	1445	10712	7057	11930	8506

Organico di struttura al 31/12/2023 suddiviso per nazionalità:

Genere	Dirigenti			Funzionari			Impiegati			Totale		
	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra
2018	3	0	0	30	0	0	544	1	1	577	1	1
2019	3	0	0	32	0	0	589	5	1	624	5	1
2020	3	0	0	40	0	0	623	5	1	666	5	1
2021	2	0	0	42	1	0	767	13	1	811	14	1
2022	4	0	0	44	1	0	936	13	4	984	14	4
2023	7	0	0	50	1	0	1036	25	4	1093	26	4

Lavoratori Somministrati nell'anno in forza al 31/12/2023 suddivisi per nazionalità:

Genere	Tipologia A Impiegati Direttivi			Tipologia B Impiegati di concetto ed Operai specializzati			Tipologia C Impiegati generici ed operai generici			Totale		
	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra	Ita	UE	Extra
2018	22	1	1	1389	36	50	8479	701	1654	9890	738	1705
2019	18	0	0	1522	36	62	8858	731	1966	10398	767	2028
2020	16	0	0	1560	34	81	10136	701	2120	11712	735	2201
2021	404	2	4	2046	56	113	12957	838	3242	15407	896	3359
2022	190	1	4	2342	49	92	13194	865	3533	15726	915	3629
2023	20	1	0	2501	48	97	13022	787	3960	15543	835	4058

Richieste, osservazioni e reclami in tema discriminazione: non sono stati ricevuti, nell'anno 2023, reclami in tema di discriminazione.

Obiettivo di miglioramento: Si sottolinea il raggiungimento della certificazione, nel gennaio 2024, della certificazione secondo la Prassi di Riferimenti PdR 125:2022 sulla Parità di Genere.

Attraverso questo risultato Synergie Italia vuole esplicitare nel miglior modo possibile quello che è il suo intento nella gestione e sensibilizzazione del personale aziendale nel gestire le attività, le attribuzioni, i piani di carriera e le responsabilità con equità e senza discriminazioni di alcuna sorta, cercando di emancipare il più

possibile l'empowerment femminile aziendale.

Per il 2024 Synergie Italia si pone l'obiettivo di approfondire le tematiche di discriminazione con la predisposizione di una survey interna che tratti anche tali tematiche.

6. PRATICHE DISCIPLINARI

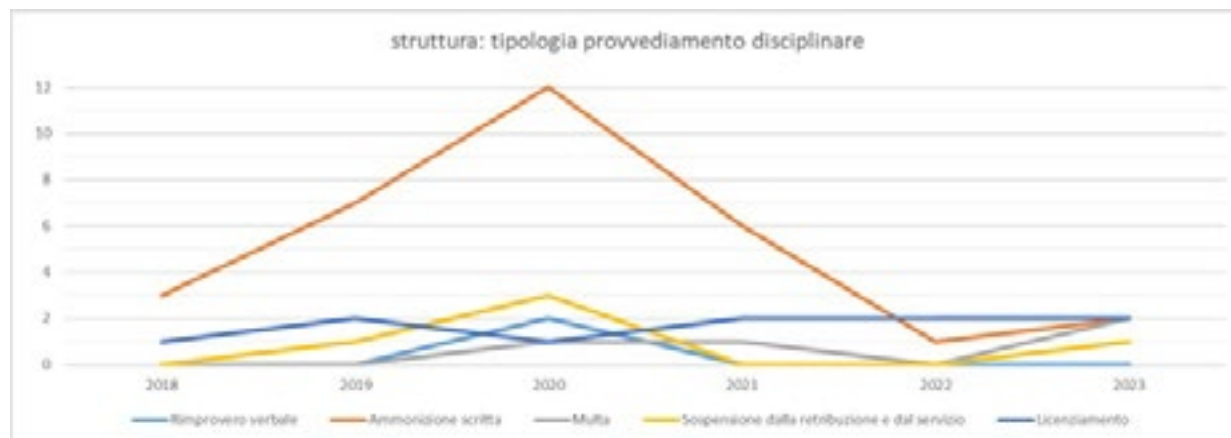
Synergie Italia si impegna ad ottenere la collaborazione e la partecipazione di tutti i lavoratori e sebbene, rispetti l'integrità fisica, mentale ed emotiva degli stessi, attua, in ottemperanza all' art. 2106 c.c., all'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e al CCNL, un codice disciplinare aziendale che contempla in modo specifico sia l'elencazione delle violazioni che le relative sanzioni. Tale codice "SA_ST0001 - Codice Disciplinare" è a

disposizione sul Portale Qualità.

La procedura di applicazione del codice disciplinare non prevede il ricorso a coercizione mentale e fisica, a violenza verbale, a punizioni corporali o a decurtazione dal salario per motivi disciplinari diversi da quelli previsti dal CCNL applicato o dallo Statuto dei Lavoratori.

Di seguito se ne fornisce il dettaglio per la **struttura**:

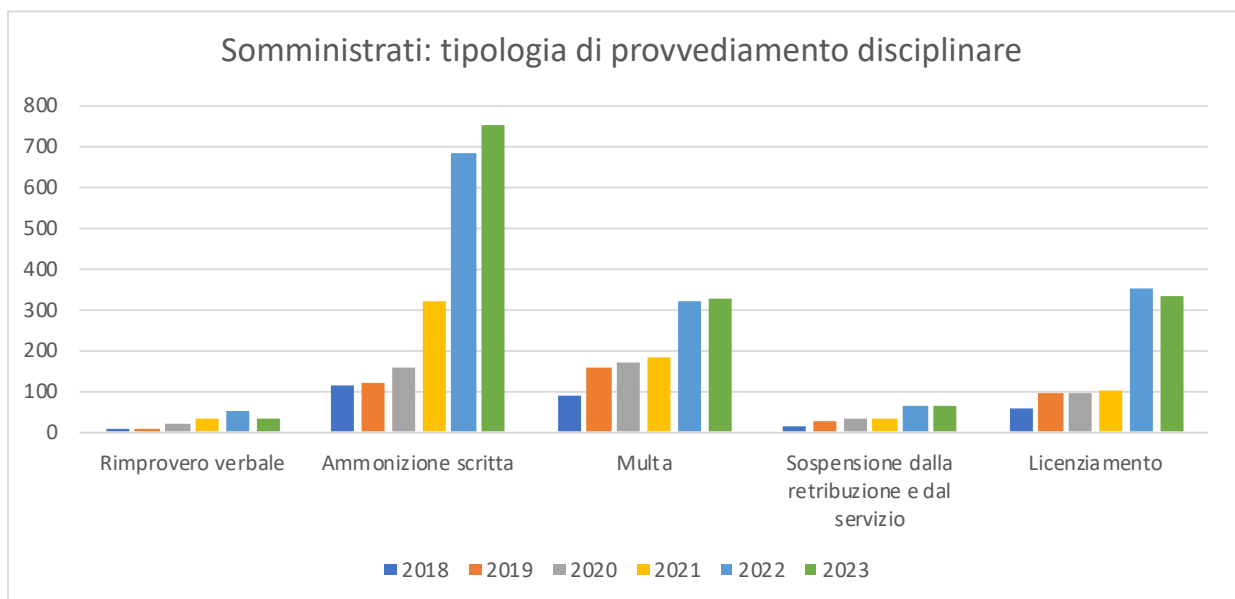
Tipologia di provvedimento disciplinare	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Rimprovero verbale	0	0	2	0	0	0
Ammonizione scritta	3	7	12	6	1	2
Multa	0	0	1	1	0	2
Sospensione dalla retribuzione e dal servizio	0	1	3	0	0	1
Licenziamento	1	2	1	2	2	2
Totale	4	10	19	9	3	7



Synergie Italia conserva documentazione scritta delle eventuali pratiche disciplinari adottate.

Di seguito, sono riportati i dati relativi alle contestazioni e ai provvedimenti impartiti ai lavoratori **somministrati**:

Tipologia di provvedimento disciplinare	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Rimprovero verbale	11	7	23	36	52	33
Ammonizione scritta	112	120	160	321	682	753
Multa	88	158	171	181	319	327
Sospensione dalla retribuzione e dal servizio	16	29	35	33	65	64
Licenziamento	59	98	96	105	351	332
Totale	286	412	485	778	1533	1509



Richieste, osservazioni, reclami in tema di pratiche disciplinari: nessun reclamo pervenuto sul tema delle pratiche disciplinari.

Obiettivo di miglioramento:

- In riferimento ai lavoratori somministrati, nonostante l'aumento del numero di lavoratori in somministrazione,

si rileva una diminuzione delle pratiche disciplinari; in seguito all'analisi dei dati per il periodo preso in considerazione, si evidenzia che l'incidenza tra numeri riportati in tabella e l'aumento delle assunzioni di lavoratori somministrati è minima. L'azienda si prefissa come obiettivo il mantenimento dell'attuale trend.

- Per quanto concerne il personale di struttura la pratica disciplinare più attuata è quella scritta; si auspica che l'obiettivo di diminuire il numero di azioni disciplinari potrà essere raggiunto grazie a:
 - La recente riorganizzazione della struttura aziendale, attuata a giugno 2023, con l'introduzione di Board Dirigenziale, che ha visto un secondo step a novembre 2023 con l'inserimento di un Direttore Field.
 - la ripresa dell'attività formativa "Benvenuto in Synergie" come azione di induction in cui vengono spiegate e discusse con gli assunti le prassi, le politiche e le procedure aziendali, attuata a settembre 2023.

- L'attuazione, nel corso del 2024, di un survey interna finalizzata anche e far emergere eventuali situazioni di malessere in azienda.

Tali obiettivi, monitorati nel corso delle attività quotidiane, saranno verificati in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.

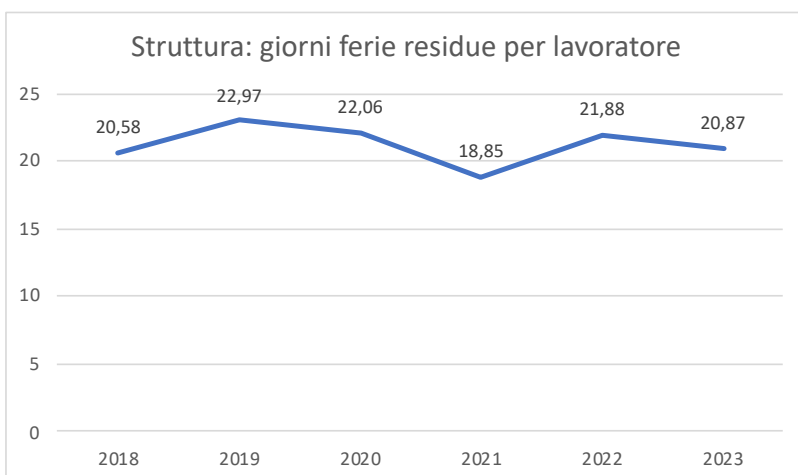
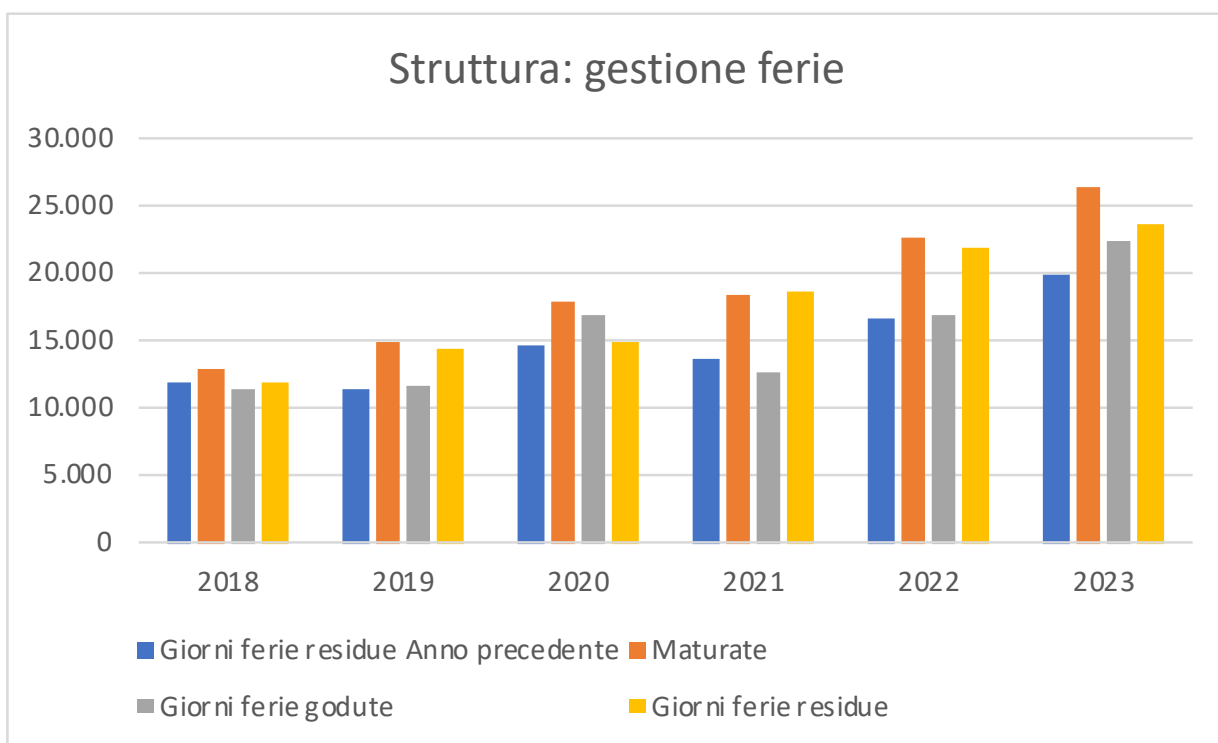
7. ORARIO DI LAVORO

La durata dell'**attività lavorativa è fissata in 40 ore settimanali** ed è determinata dalle norme dei contratti collettivi nazionali del settore, richiamati nei singoli contratti con i lavoratori (turno di lavoro unico – Flessibilità in entrata ed uscita).

Le chiusure per ferie sono programmate annualmente; le ulteriori richieste di ferie dei singoli sono state automatizzate sul software con cui si gestiscono le presenze e le paghe, non è cambiato il processo di autorizzazione, che quindi tiene sempre conto delle esigenze aziendali e del restante personale.

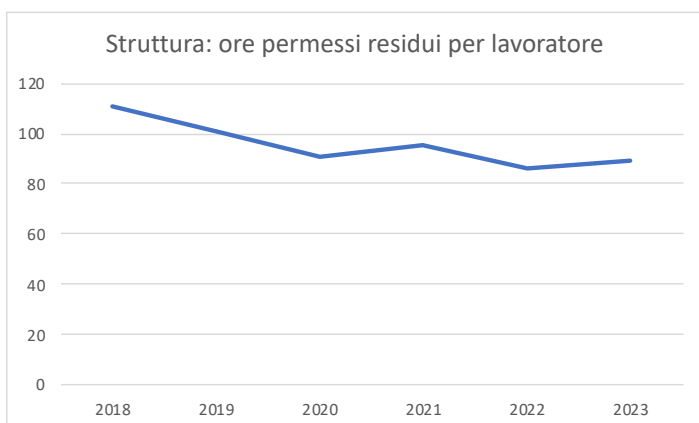
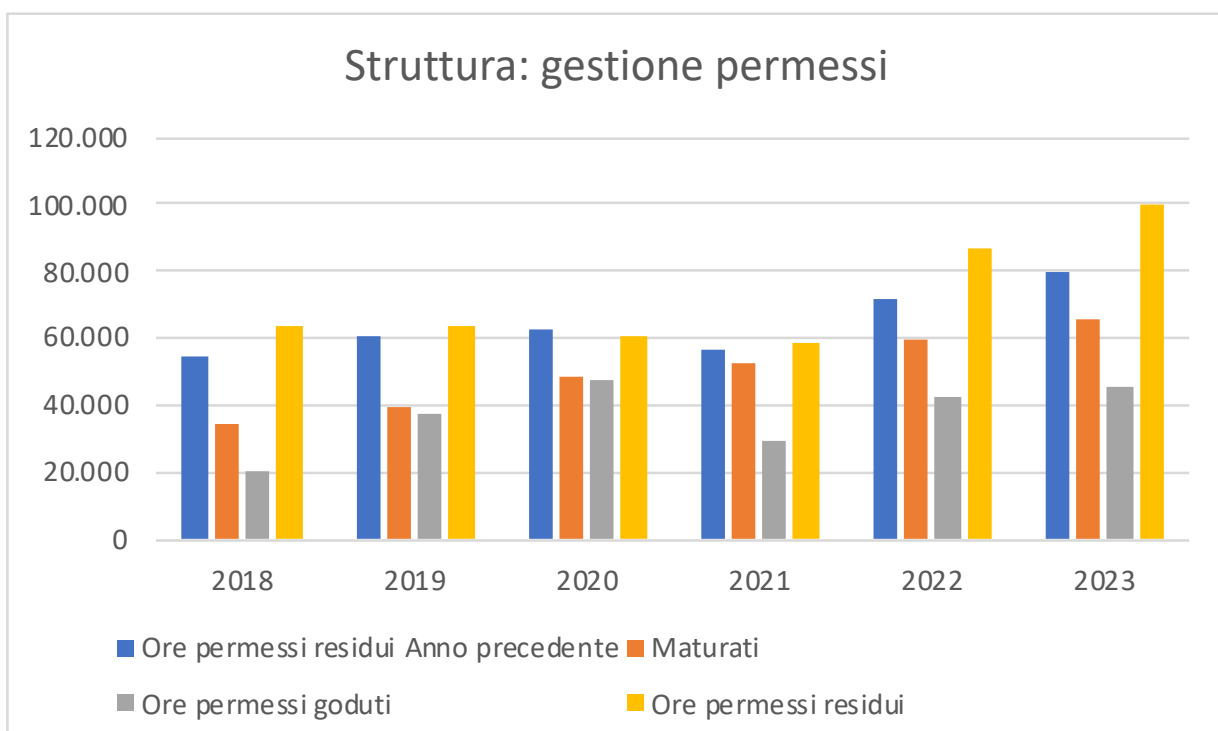
Di seguito la situazione ferie/permessi al 31/12/2023.

Anno	Giorni ferie residue Anno precedente	Maturate	Giorni ferie godute	Giorni ferie residue	Giorni ferie residue per lavoratore
2018	11.929	12.852	11.388	11.733	20,58
2019	11.405	14.803	11.696	14.445	22,97
2020	14.509	17.798	16.768	14.828	22,06
2021	13.517	18.297	12.594	18.684	18,85
2022	16.671	22.459	16.856	21.903	21,88
2023	19.753	26.283	22.323	23.432	20,87



Dal 2022 l'azienda ha adottato una percentuale di lavoro agile pari al 40% in media, con un'attenzione particolare ad alcuni risorse più fragili come da normativa.

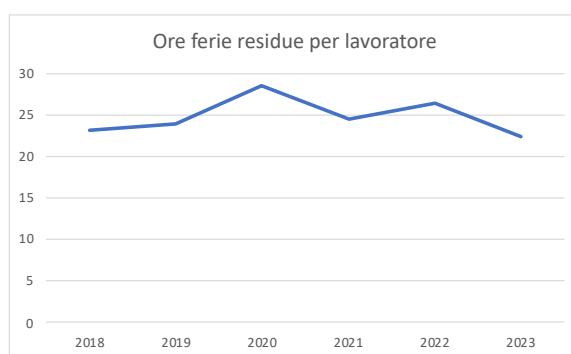
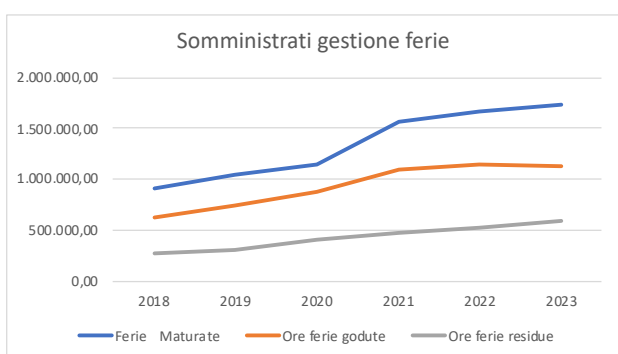
Anno	Ore permessi residui Anno precedente	Maturati	Ore permessi goduti	Ore permessi residui	Ore permessi residui per lavoratore
2018	55.086	34.827	20.102	63.565	110,63
2019	61.241	40.151	37.286	63.429	100,84
2020	62.517	48.390	47.877	61.234	91,12
2021	56.450	52.547	29.775	58.504	95,04
2022	71.743	59.300	43.091	86.539	86,45
2023	79.834	66.085	45.479	99.843	88,91



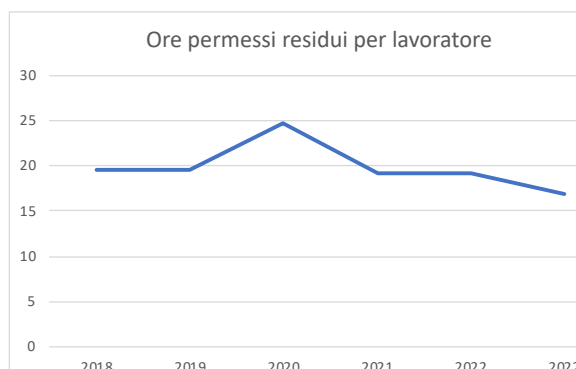
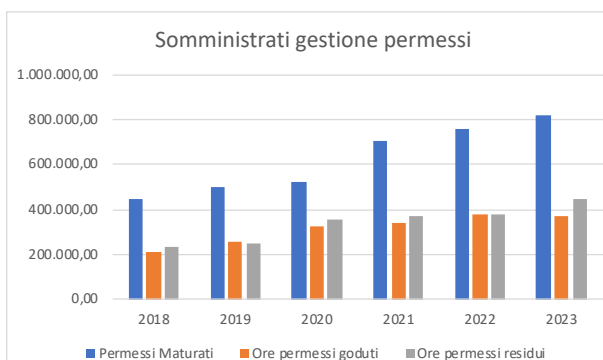
Dalle tabelle si evince che i residui delle ferie sono diminuiti probabilmente in seguito all'assunzione di un alto numero di risorse in azienda (risorse che partono da zero ferie) e non al piano di rientro rispetto all'esubero riscontrato negli anni precedenti; mentre i residui permessi è leggermente aumentato.

Lavoratori somministrati:

Anno	Ferie maturate	Ore ferie godute	Ore ferie residue	Ore ferie residue per lavoratore
2018	912.320,76	633.046,95	279.273,81	23,1
2019	1.048.042,53	744.632,42	303.410,11	23,94
2020	1.147.891,42	873.905,67	406.512,17	28,57
2021	1.566.006,93	1.096.283	469.723,93	24,39
2022	1.669.368,32	1.145.196	524.172	26,3
2023	1.728.857,62	1.131.675	597.183	22,36



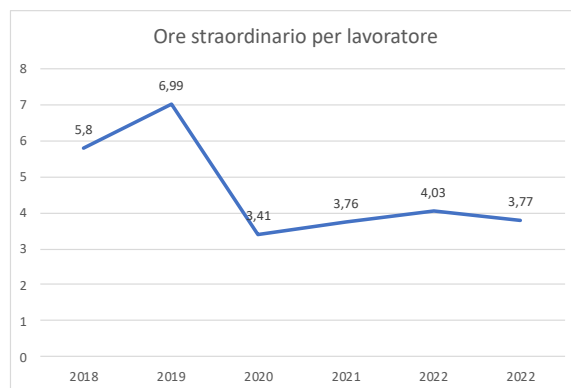
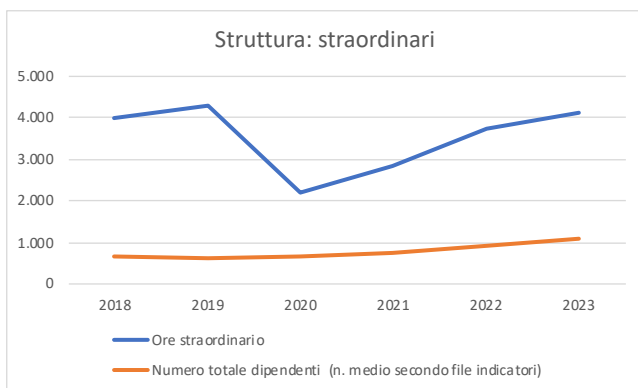
Anno	Permessi Maturati	Ore permessi goduti	Ore permessi residui	Ore permessi residui per lavoratore
2018	445.563,39	208.803,66	236.759,73	19,58
2019	502.094,93	254.894,43	247.200,50	19,5
2020	521.325,47	326.872,62	351.670,38	24,72
2021	706.094,68	337.388,22	368.706,46	19,14
2022	756.673,36	375.731,95	380.941,41	19,12
2023	820.103,02	371.973,83	448.129,19	16,78



Per quanto riguarda il **lavoro straordinario**, vi si ricorre solo in casi di urgenza, come da politica aziendale.

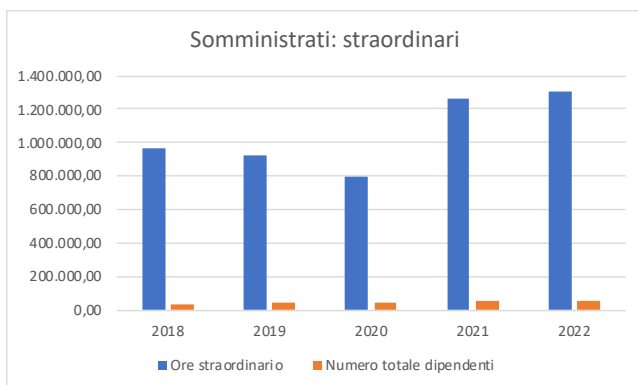
Di seguito i dati per i dipendenti di **struttura**:

Anno	Ore straordinario	Numero totale dipendenti (n. medio secondo file indicatori)	Ore straordinario per lavoratore
2018	4.000,50	680	5,8
2019	4.260,50	610	6,99
2020	2.211	649	3,41
2021	2.815	750	3,76
2022	3.742	929	4,03
2023	4.098	1.088	3,77



Di seguito i dati per i lavoratori **somministrati**:

Anno	Ore straordinario	Numero totale dipendenti	Ore straordinario per lavoratore
2018	965.887,79	38.269	25,24
2019	923.691,84	40.952	22,55
2020	796.422,75	40.467	19,68
2021	1.265.789,22	54.735	23,12
2022	1.309.457,12	59.450	22,03
2023	1.204.406,45	58.086	20,73



Reclami in tema orario di lavoro: nessun reclamo pervenuto sul tema delle pratiche disciplinari.

Obiettivo di miglioramento: Per quanto riguarda il punto riguardante “l’orario di lavoro” Synergie Italia ha intrapreso da diverso tempo un progetto di miglioramento sui dati del personale di struttura monitorato dall’Ente di certificazione CISE; il progetto prevede la riduzione dei giorni di ferie e delle ore di permesso residue, mentre l’obiettivo rispetto allo straordinario è di rimanere nel limite stabilito dal CCNL si può vedere dal grafico un miglioramento nel tempo; un monitoraggio mensile, attento, è per il personale di sede.

Inoltre Synergie Italia ha l’obiettivo di mantenere sotto il numero di 3 reclami annuali sul numero di dipendenti di struttura e di non superare i 10 reclami annuali per i lavoratori somministrati.

Tali obiettivi, monitorati nel corso delle attività quotidiane, saranno verificati in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.

8. RETRIBUZIONE

Le retribuzioni medie pagate ai lavoratori permangono in linea con quanto previsto dai contratti nazionali e ben superiori, sebbene in misura diversa a seconda della funzione aziendale svolta, alla soglia di povertà prevista a livello nazionale (living wage).

Nel 2023 mediamente, per i dipendenti interni l’87% dei contratti è a tempo indeterminato, incrementando il dato dell’anno precedente, mentre i somministrati a tempo indeterminato (stabilizzati) sono 6.597 nel 2023, (nel 2022 erano 5.272).

Sono riconosciute condizioni di miglior favore al personale assunto proveniente da aziende del settore ApL, con esperienza antecedente al 2011, in particolare viene riconosciuta loro la piena maturazione delle ROL sin da inizio contratto.

Infine Synergie Italia riconosce un piano incentivante (premio di risultato) per il 70% dei propri strutturati, su base annuale (come l’anno precedente).

Reclami in tema di retribuzione nel 2023: sono pervenuti 4 reclami pertinenti rispetto all’argomento (2 relativamente al pagamento di straordinari, 1 per pagamento di indennità di

disponibilità e 1 per pagamento di ore non retribuite). Tale dato è ritenuto significativamente basso nonché in riduzione rispetto ai 6 del 2022; a tutti i reclamanti è stato adeguato quanto non attribuito in prima battuta.

Obiettivi di miglioramento: mantenimento il numero di reclami annuali sotto i 10.

Tale obiettivi, monitorato nel corso delle attività quotidiane, sarà verificato in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.

9. SISTEMA DI GESTIONE

Synergie Italia, attraverso il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ha come obiettivo garantire il pieno rispetto dei requisiti della norma SA8000, per questo coinvolge i lavoratori e altre parti interessate ed è attiva la consultazione di questi, anche nella definizione dei seguenti elementi:

- Politica per la responsabilità sociale;
 - Procedure elaborate allo scopo di fornire una descrizione dettagliata e documentata delle modalità di svolgimento delle attività in conformità alla norma SA8000;
 - Registrazioni che evidenziano la corretta gestione del sistema (non conformità, azioni correttive, reclami/suggerimenti, piano di monitoraggio dei fornitori, ecc.).
- Dialogo con le parti interessate:** L'introduzione della SA8000 ha comportato l'identificazione di figure specifiche all'interno dell'azienda con specifiche responsabilità per l'attuazione del sistema, ossia:
- Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (per il quale è stata predisposta un'apposita nomina);
 - Rappresentante dei lavoratori di struttura SA8000 (eletto dai dipendenti di Synergie Italia);
 - Rappresentante dei lavoratori somministrati SA8000 (secondo indicazioni dalle sigle sindacali);
 - Rappresentante del management che tra quadri e dirigenti d'azienda si è offerto di rappresentare l'azienda;
 - La costituzione di un Social Performance Team i cui

rappresentanti dei lavoratori e del management di Synergie Italia sono stati regolarmente eletti dai dipendenti Synergie;

- Comitato di Salute e Sicurezza, che comprende figure come RLS e RSPP.

Nella pianificazione del sistema di gestione di responsabilità sociale si pone particolare attenzione al coinvolgimento dei lavoratori per i quali è prevista una formazione calendarizzata già dal momento assuntivo, sensibilizzazione e informazione durante l'orario di lavoro.

Nel 2019 è stata introdotta a livello innovativo l'attuazione della "Campagna di sensibilizzazione ai Sistemi di Gestione" che attraverso degli spot comunicativi e grafici, mensili, ha posto l'accento su elementi altrimenti non conosciuti o poco visibili, la calendarizzazione alterna elementi di SA8000 con elementi delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e PdR 125. il Social Performance Team ha deciso di proseguire nel 2024 con gli SPOT, adottando la medesima metodica di programmazione ed invio.

Dal 2020 per gli stakeholders esterni, si è predisposta un'apposita pagina

del sito istituzionale atto alla condivisione degli spot condivisibili (per la natura dell'argomento).

Ogni suggerimento ed ogni possibile miglioramento è condiviso durante le riunioni quadrimestrali del SPT con il RGSA e con il Comitato di Salute e Sicurezza, dunque vengono accolte e pianificate soluzioni discusse e pensate per aumentare il livello di aderenza con il sistema SA8000 e con gli altri Schemi volontari del Sistema Integrato.

Controllo fornitori/subappaltatori e subfornitori:

L'azienda ha definito ed implementato una procedura di valutazione della capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti dello standard SA8000.

Synergie Italia ha informato gli stessi del percorso intrapreso in materia di Responsabilità Sociale e di conseguenza ha richiesto di conformarsi ai requisiti della norma SA8000, mediante la compilazione del questionario di autovalutazione e la dichiarazione di impegno. I fornitori che non hanno restituito almeno le lettere d'impegno per la SA8000, e più volte sollecitati, o i fornitori che non hanno permesso di svolgere un audit presso

le loro aziende, sono stati informati di non poter proseguire la collaborazione che li vedeva impegnati con Synergie.

Riesame della direzione e comunicazione esterna: per facilitare il riesame, è stata definita una serie di indicatori, significativi e rilevanti, e in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi fissati e la definizione di ulteriori obiettivi.

Gli indicatori utilizzati nel riesame interno, costituiscono la struttura portante del presente documento, che la direzione aziendale ha scelto come forma privilegiata di comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti la performance aziendale ai requisiti della norma.

Obiettivi di miglioramento: Synergie Italia ha obiettivi specifici riguardante il nono punto della norma che vengono condivisi con il SPT e che vengono dichiarati in sede di riesame della direzione, tra questi:

- La continuità nella divulgazione della cultura aziendale, delle informazioni relative alle regole e ai flussi (attraverso le comunicazioni trimestrali calendarizzate annualmente)

e all'organizzazione aziendali (attraverso le comunicazioni ad hoc e ai redazionali e le news inviate dall'ufficio MKT con cadenza bimestrale), all'uso del Portale Qualità e alla sensibilizzazione rispetto gli aspetti focali sui SGI (attraverso la Campagna di sensibilizzazione mensile inviata dall'ufficio Qualità).

- Il mantenimento degli standard di sistema monitorati con gli audit interni integrati per monitorare lo stato di retention nei confronti del Sistema e analizzare le anomalie per valutarne l'impatto e per revisionare i documenti anche in considerazione del contesto.
- L'esecuzione nel corso del 2024 di una survey per i lavoratori di struttura, che spazi su varie tematiche di interesse etico e sociali, al fine di stabilire quali debbano essere i principali punti di miglioramento su tali argomenti.

Tali obiettivi, saranno verificati in fase di Riesame della direzione entro marzo 2025.