



BILANCIO SOCIALE 2025

INDICE

1. Generalità	6
1.1 Partecipanti alla redazione	6
1.2 Revisioni	7
Introduzione	8
Note sull'Edizione 2025	8
2. Definizioni	9
3. Normativa di riferimento e normativa applicabile	11
4. Prima sezione	12
4.1 Il mondo CLIENT SOLUTION	12
4.2 CLIENT SOLUTION: Numeri, certificazioni e linee di business	13
4.3 La Politica aziendale	15
5. Politica Integrata	16
5.1 Commitment della Direzione	16
5.2 Diversificazione e flessibilità	17
5.3 Metodologia e innovazione	17
5.4 Semplificazione ed efficienza	17
6. Politica per la Qualità	18
6.1 Approccio	18
6.2 Obiettivi	18
7. Politica per la Sostenibilità Ambientale e Sociale	19
7.1 Lavoro infantile	19

7.2 Lavoro forzato o obbligato	19
7.3 Salute e sicurezza	19
7.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva.....	20
7.5 Discriminazione	21
7.6 Pratiche disciplinari.....	21
7.7 Orario di lavoro	21
7.8 Retribuzione.....	21
7.9 Sistema di gestione.....	22
7.10 Disability manager (DM).....	26
8. Politica per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.....	28
8.1 Principi	28
8.2 Impegni	28
9. Politica relativa alle dipendenze da droga, alcol e nicotina	29
10. Politica per la gestione Ambientale.....	30
10.1 Principi	30
10.2 Impegni	30
11. Politica per la lotta alla Corruzione.....	31
11.1 Principi e impegni.....	31
12. Politica per la parità di genere	32
12.1 Principi e Impegni.....	32
12.2 Selezione e assunzione	33
12.3 Gestione della carriera.....	33
12.4 Formazione e comunicazione.....	33

12.5 Retribuzione	33
12.6 Work-life balance, genitorialità, molestie	33
13. Politica per la Sicurezza delle informazioni e dei dati personali	34
14. Seconda sezione.....	35
14.1 Personale	35
14.2 Fornitori	36
14.3 Clienti.....	36
14.4 Istituzioni.....	36
I requisiti della norma SA 8000 e risultati conseguiti	37
14.5 Lavoro infantile	37
Obiettivi di miglioramento.....	37
Azioni da intraprendere	37
14.6 Salute e sicurezza	37
Obiettivi di miglioramento.....	38
Azioni da intraprendere	39
14.7 Formazione.....	39
14.8 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	40
Azioni da intraprendere	41
14.9 Discriminazioni	41
Diritto al lavoro delle persone disabili.....	42
14.10 Pratiche disciplinari	42
14.11 Orario di lavoro	42
Obiettivi di miglioramento.....	43
Azioni da intraprendere	43
14.12 Retribuzione.....	44
Il Metodo di Analisi.....	45

Il processo di calcolo	45
Obiettivi di miglioramento.....	46
Azioni da intraprendere	46
14.13 Analisi del Rischio	46
15. Rappresentanti dell'azienda e dei Lavoratori.....	47
15.1 Costituzione del Social Performance Team e del CSS.....	47
15.2 Ruoli e Responsabilità del Social Performance Team.....	48
16. Terza sezione: uno sguardo e un forte impegno verso il futuro.....	50
16.1 Programmazione futura della gestione sociale	50
16.2 Giudizio Stakeholder sulla gestione sociale	50
16.3 Interventi di sostegno diretto	50

1. Generalità

1.1 Partecipanti alla redazione

Funzione:	Referente Direzione
Funzione:	Senior Manager SA 8000
Funzione:	Responsabile Risorse Umane
Funzione:	RSGL (Responsabile Sistema di Gestione Integrato)
Funzione:	SPT-Rappresentante Direzione
Funzione:	SPT-Rappresentante SA 8000
Funzione:	CSS-RSPP
Funzione:	CSS-RLS

1.2 Revisioni

Rev.	Data	Descrizione modifiche	Verifica Compliance	Approvazione Direzione
00	28/04/2023	Prima emissione		
01	27/05/2024	Aggiornamento con i dati dell'anno 2023		
02	16/05/2025	Aggiornamento con i dati dell'anno 2024		
03	14/05/2026	Aggiornamento con i dati dell'anno 2025		

Introduzione

Il Bilancio SA 8000 o Bilancio Sociale risponde all'obiettivo di comunicare in modo trasparente, chiaro e completo a tutte le parti interessate le informazioni sulle prestazioni dell'azienda relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale, e di fornire un resoconto puntuale sulla capacità di soddisfare i requisiti della norma di riferimento. Lo scopo del presente documento è fornire una relazione volontaria e verificabile, su come la CLIENT SOLUTION valorizza e tutela tutto il personale, diretto e indiretto che realizza per essa servizi, includendo il personale impiegato dai suoi fornitori, subappaltatori, sub-fornitori. Il documento è basato sulle leggi nazionali, oltre che sulle norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro. Per raggiungere la conformità allo Standard CLIENT SOLUTION, dispone di un adeguato ed efficace Sistema di Gestione Integrato.

Il documento è applicabile all'intera Organizzazione. La redazione del Bilancio SA 8000, giunto alla seconda edizione, vede la sottoscrizione delle presenti figure:

- ✓ Direzione Aziendale;
- ✓ Rappresentanti dei Lavoratori;
- ✓ Social Performance Team;
- ✓ Comitato per la Salute e la Sicurezza.

I principi che guidano la redazione del Bilancio SA 8000 sono i seguenti:

Periodicità: il Bilancio SA 8000 è stato strutturato in modo da poter essere aggiornato e pubblicato nel primo semestre di ogni anno o comunque prima del Bilancio d'Esercizio contabile;

Rilevanza e significatività: i risultati aziendali vengono presentati attraverso l'utilizzo di informazioni e indicatori che permettano di descrivere in modo puntuale la conformità rispetto ai requisiti SA 8000;

Comprensibilità, completezza e accuratezza: le informazioni e i dati che il Bilancio SA 8000 presenta coprono tutti i requisiti della norma SA 8000 e sono esposti in modo da essere chiari e comprensibili a tutte le parti interessate;

Comparabilità: dove possibile, gli indicatori riportati nel Bilancio SA 8000 vengono comparati con quelli di almeno due periodi precedenti e con indicatori di settore;

Fedele rappresentazione: il Bilancio SA 8000 è approvato dalla Direzione, che si assume la responsabilità delle informazioni in esso contenute.

Note sull'Edizione 2025

CLIENT SOLUTION ha conseguito la certificazione per norma SA8000 nell'ottobre 2023. Nella presente edizione si cercheranno di rappresentare i dati dell'anno 2025. Laddove non disponibili perché non raccolti o perché non attendibili, i dati verranno presentati come mancanti.

Il Bilancio SA 8000 è strutturato in 3 macro-sezioni:

- ✓ La prima illustra le principali attività aziendali, la Politica di Responsabilità Sociale approvata dalla Direzione e la struttura organizzativa posta in essere per rispondere alla norma SA 8000 a partire dal settembre 2022;
- ✓ La seconda descrive, per ciascun requisito della norma SA 8000, le azioni e le attività poste in essere dall'azienda per garantirne il rispetto e la conformità, descrive il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale implementato con focus sugli indicatori utilizzati;
- ✓ La terza riporta gli obiettivi futuri che CLIENT SOLUTION SPA cercherà di raggiungere.

2. Definizioni

- **Agenzia per l'Impiego Privata:** qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più servizi al mercato del lavoro.
- **Azione Correttiva:** un'azione atta a eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata.
- **Azioni di Rimedio per il Lavoro Infantile:** ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sotto definito, e il cui lavoro sia terminato.
- **Bambino:** qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
- **Coinvolgimento delle parti interessate:** la partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei Governi locali e nazionali.
- **Contratto Collettivo:** un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
- **Fornitore/sub-Appaltatore:** qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione.
- **Giovane lavoratore:** qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.
- **Lavoratore a Domicilio:** una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, che svolge la propria attività lavorativa presso l'abitazione o in un locale di cui egli abbia la disponibilità, non di diretta pertinenza del datore di lavoro.
- **Lavoratore:** tutto il personale senza responsabilità di gestione.
- **Lavoro Forzato o Obbligato:** ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

- **Lavoro Infantile:** qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
- **Non-Conformità:** non soddisfacimento di un requisito.
- **Organizzazione dei Lavoratori:** un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori."
- **Organizzazione:** qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso.
- **Parti Interessate:** individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
- **Personale:** tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, manutentori, addetti alle pulizie.
- **Rappresentante(i) dei Lavoratori SA8000:** uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000®. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
- **Salario Dignitoso:** la retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
- **Sub-Fornitore:** qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore.
- **Tratta di esseri umani:** il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggirio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.
- **Valutazione del Rischio:** un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.
- **Social Performance Team:** gruppo di lavoro il cui scopo è applicare tutti gli elementi di SA8000. Il team deve includere una rappresentanza equilibrata di rappresentante(i) dei lavoratori SA8000 e management
- **Comitato Salute e Sicurezza:** gruppo di lavoro costituito in modo equilibrato da rappresentanti del management e dei lavoratori con il compito di contribuire alla gestione degli aspetti interni all'Organizzazione in materia di salute e sicurezza.

3. Normativa di riferimento e normativa applicabile

CLIENT SOLUTION rispetta le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, nonché il presente Standard:

Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro-Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro);
Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato);
Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale);
Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva);
Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione);
Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime);
Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo);
Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori);
Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro);
Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale persone disabili);
Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali);
Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio);
Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private);
Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile);
Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità);
Dichiarazione Universale dei Diritti Umani;
Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali;
Patto internazionale sui diritti civili e politici;
Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino;
Contratti Collettivi Nazionali;
D. Lgs. 81/08 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
Guidance Document for SA 8000;
SA 8000

4. Prima sezione

Il Bilancio SA 8000 si rivolge a tutti gli stakeholder (soci, fornitori, istituzioni, clienti, ecc.) e la sua diffusione è garantita attraverso la pubblicazione dello stesso sul sito Web istituzionale ed in rete all'interno della cartella della documentazione di sistema.

4.1 Il mondo CLIENT SOLUTION

Sede Legale e Amministrativa
E-mail: info@clientsolutionfm.it

Via Cesare Giulio Viola, 27 - 00148 Roma

Sede Operativa

Via della Lirica 61 - 48121 Ravenna

Storia della società

La **Client Solution** svolge la propria attività dalla fine del 2014.

L'azienda ha agglomerato ed accumulato a sé esperienze societarie e know-how professionale nello specifico settore dei servizi alle imprese ed agli operatori commerciali in genere.

Il mandato è sempre stato quello di acquisire commesse in ambito pubblico e privato nel settore del Global Service e/o Facility in genere, strutturandosi con una presenza territoriale diffusa, ottenendo requisiti normativi e legislativi e specifiche iscrizioni presso gli Albi istituiti nella C.C.I.A.A. territoriale.

Struttura di governo e organizzativa

La mission della società è la creazione di valore per tutti i soggetti direttamente coinvolti nelle attività sociali: azionisti/soci, clienti e dipendenti. Tale obiettivo è perseguito attraverso l'offerta di servizi e soluzioni che si ritiene siano in linea con le esigenze del mercato.

Il sistema di amministrazione adottato è tradizionale. Il collegio sindacale esercita il controllo contabile ed è composto da 3 Sindaci effettivi e 2 supplenti. L'Amministratore Unico è il fulcro dell'organizzazione aziendale. A lui fanno capo le funzioni e le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi. La struttura organizzativa prevede personale impiegato e collaboratori diretti.

Presso la sede di Roma sono concentrate le attività *Amministrative*, di *Gestione dei contratti*, *Direzione Commerciale*, *Marketing e Sviluppo* e *Direzione Tecnica Nazionale* e specifica, nonché personale impegnato nel back-office per dare continua assistenza a tutto il portafoglio Clienti distribuito sul territorio Nazionale, anche attraverso l'utilizzo di piattaforme informatiche che possono essere messe a disposizione del Cliente stesso.

Tale struttura risulta propedeutica al coordinamento dell'operato di tutte le risorse *gestionali* distribuite sul territorio a cui sono attribuite diversi livelli di responsabilità e di carichi di lavoro in base alla tipologia delle commesse ricadenti nella loro *Area*.

4.2 CLIENT SOLUTION: Numeri, certificazioni e linee di business

La Client Solution ha ottenuto le certificazioni di qualità:

UNI EN ISO 9001
UNI EN ISO 14001
ISO 45001
ISO 37001
SA 8000
Uni PdR 125

Inoltre, ha rinnovato il *Rating di Legalità* (AGCM Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) con l'attribuzione di un punteggio migliorato rispetto al precedente e pari a ★★++

Servizi offerti

La società, grazie alla diversificazione dei servizi offerti è riuscita ad incrementare il proprio fatturato. I servizi offerti sono:

Servizi di pulizia
Servizi di sanificazione ambientale
Servizi di disinfestazione e derattizzazione
Attività di fine linea
Logistica integrata
Manutenzioni

Livelli dimensionali

L'**Organico Medio Annuo** di Client Solution per l'anno 2025 è di 33 impiegati e 726 operai tutti regolarmente inquadrati nei vari *contratti Nazionali di categoria*:

- ✓ Trasporti e Logistica,
- ✓ Multiservizi/servizi integrati
- ✓ Edilizia Industria

Presenza sul territorio



Per l'ottimale assolvimento dei suoi compiti operativi e per una più idonea copertura geografica, la **Client Solution**, oltre alle sedi storiche di Roma e di Ravenna annovera basi operative di *Direzione Tecnica e Customer Service* dislocate in varie province italiane.

Vision

Essere un'azienda efficiente e competitiva non ci esime e non ci limita la possibilità di essere un'azienda sostenibile.

“Nel pieno e rigoroso rispetto delle regole e dell'ambiente circostante, entriamo in sinergia con l'Azienda cliente e con le persone per far sì che, sia gli uni che gli altri, pensino a CLIENT SOLUTION come risoltrice dei propri problemi e buona consigliera dei propri progetti”. È sulla base di queste “Assumption” che ci prefiggiamo di raggiungere gli obiettivi operativi fissati, cercando di porci a pieno titolo, come parte integrante di una filiera aziendale sostenibile.

Mission

CLIENT SOLUTION

“UNA TRADIZIONE DI SERVIZI INNOVATIVI PER IL VOSTRO FACILITY”

esprime ciò che siamo e ciò che sentiamo.

La nostra cultura d'azienda ci fa distinguere prima di tutto per le persone che ne fanno parte.

Il valore delle persone: l'uomo al centro

CLIENT SOLUTION crede nella persona, investe nella sua capacità di agire e nello sviluppo del suo talento per innovarsi e migliorare costantemente, in linea con un approccio per processi che innesca un circolo virtuoso superando così i limiti di un sistema burocratico che agisce solo per procedure.

4.3 La Politica aziendale

L'azienda crede fortemente nell'organizzazione e nel rispetto dei propri interlocutori, siano essi Clienti, Fornitori, Dipendenti o Enti Pubblici. Ha perciò creato e messo a disposizione un documento di sintesi, denominato Politica Integrata.

Di seguito riportiamo il documento originale disponibile nella rete aziendale ed esposto nella bacheca delle proprie sedi.

5. Politica Integrata

Client Solution S.p.A. progetta ed eroga servizi di Cleaning Civile ed Industriale, di Logistica e di Handling, di manutenzione; realizza progetti nell'ambito dell'impiantistica, delle costruzioni e dell'edilizia. Tali attività possono essere rese direttamente, tramite subappaltatori o tramite imprese retiste.

Client Solution S.p.A. è impegnata nell'ambito del proprio processo di crescita a migliorare il posizionamento sul mercato mantenendo la riconoscibilità di un'azienda orientata alla cura ed attenzione verso tutti i suoi stakeholder.

La Politica adottata da Client Solution S.p.A. testimonia l'impegno a migliorare le proprie prestazioni e allo stesso tempo a costruire e sviluppare relazioni di fiducia all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per gli stakeholder in un'ottica di continuità e di conciliazione dei reciproci interessi.

A garanzia di tale impegno Client Solution S.p.A., oltre alle certificazioni già da tempo possedute, recentemente, ha conseguito la Certificazione SA8000, si è dotata del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi D.lgs. 231/01 e s.m.i. ed si può fregiare della Certificazione UNI PdR 125 per la parità di genere.

Nello svolgimento quotidiano delle sue attività Client Solution S.p.A. si impegna, dunque, al rispetto del Codice Etico di cui si è dotata e del Regolamento di comportamento aziendale oltre che al rispetto puntuale delle norme:

- ✓ UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione della qualità
- ✓ UNI EN ISO 14001:2015 nella gestione ambientale
- ✓ ISO 45001:2018 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- ✓ SA 8000:2018 Social Accountability
- ✓ UNI ISO 37001:2016 Anticorruzione
- ✓ UNI PdR 125:2022 Parità di Genere

5.1 Commitment della Direzione

È impegno della Direzione:

- Utilizzare strumenti ed indicatori idonei per il monitoraggio delle prestazioni;
- Implementare processi aziendali trasparenti e certificati;
- Promuovere attività di auditing interno per l'automonitoraggio dei risultati in un'ottica di miglioramento continuo;
- Sensibilizzare il personale ad una cultura di lavoro per processi che sia alla base alla Sistema di Gestione Integrato;
- Sviluppare il sistema di conoscenze ed esperienziale, attraverso la formazione continua del personale;
- Promuovere le segnalazioni di eventuali criticità verso l'organismo di vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/01;
- Attuare una politica di trasparenza nel merito delle proprie attività;
- Sottoporre il proprio sistema di gestione integrato alla verifica di seconda e terza parte.

La Direzione Aziendale ha impostato lo sviluppo del business sul rispetto delle persone che appartengono all'azienda, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e delle normative ambientali, rivolgendo la propria attenzione alla selezione di partner affidabili e allineati a tali valori.

La Politica del Sistema di Gestione Integrato si ispira e tiene conto della sostenibilità ambientale, economico e sociale in cui l'utilizzo delle risorse, il piano degli investimenti e l'orientamento dello sviluppo tecnologico siano tutti in sinergia e valorizzino il potenziale attuale a garanzia del futuro delle generazioni a venire.

5.2 Diversificazione e flessibilità

Avere al proprio interno una pluralità di competenze e referenze, permettere di diversificare maggiormente Clienti e settori di mercato, mantenendo le peculiarità e i livelli di flessibilità che caratterizzano da sempre l'Azienda.

5.3 Metodologia e innovazione

Client Solution S.p.A. crede che l'innovazione possa portare valore all'azienda solo se sostenuta da una rigorosa metodologia di implementazione e da un forte senso della realtà e pragmaticità: l'idea è semplificare e non rendere semplice.

La forte connotazione di Azienda che opera "sul campo" aiuta ed aiuterà CLIENT SOLUTION a portare ai propri Clienti valore tramite l'innovazione.

5.4 Semplificazione ed efficienza

CLIENT SOLUTION ha realizzato una profonda attività di semplificazione, integrazione e razionalizzazione delle procedure e dei processi interni a beneficio della propria struttura, dei Clienti e dei Fornitori.

6. Politica per la Qualità

6.1 Approccio

L'approccio Client Oriented impegna Client Solution S.p.A. a svolgere le proprie attività secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- Mantenere adeguata la qualità delle prestazioni garantendo efficacia ed efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- Rispettare, ma non solo, anche proporre, le ottimizzazioni nel rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi;
- Adottare l'approccio sempre più fondato sul "Risk-based thinking" per tutti i processi aziendali;
- Promuovere la consapevolezza dei ruoli, accrescere le capacità e la motivazione del personale al fine di garantire, per tutti i processi, prestazioni efficaci ed efficienti;
- Coinvolgere Fornitori, Subappaltatori, Consulenti e tutti coloro che hanno relazioni professionali con l'azienda a condividere i criteri e valori definiti nel presente documento;
- Accrescere la competitività aziendale riducendo i costi, migliorando l'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione.

6.2 Obiettivi

Per il raggiungimento degli obiettivi CLIENT SOLUTION è orientata a:

- Analizzare il proprio contesto aziendale e le aspettative delle parti interessate;
- Analizzare e gestire i rischi;
- Gestire e monitorare i processi, in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative;
- Gestire reclami o non-Conformità individuandone le cause profonde e riducendone gli impatti con l'obiettivo del "reclamo 0";
- Garantire i requisiti contrattuali come punto di partenza e non di arrivo;
- Condurre attività di formazione/addestramento al personale (a tutti i livelli) sulla cultura della Qualità, sulla salvaguardia dell'Ambiente e su tutti gli aspetti legati alla Salute e Sicurezza e Responsabilità Sociale;
- Collaborare con i Fornitori per "gestire" e non per "trattare";
- Garantire l'aggiornamento normativo per il costante allineamento nell'ottemperanza.

7. Politica per la Sostenibilità Ambientale e Sociale

L'Azienda è consapevole di aver responsabilità verso la comunità sia oggi che in futuro si impegna ad ottemperare ai seguenti criteri fissati dalla norma SA 8000

7.1 Lavoro infantile

1.1 L'organizzazione non *deve* ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile, come sopra definito.

1.2 L'organizzazione *deve* stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare efficacemente al personale e alle altre parti interessate, politiche e procedure scritte per rimediare a situazioni di lavoro infantile, e *deve* fornire un adeguato sostegno finanziario e di altro genere per permettere ai bambini coinvolti di frequentare la scuola e rimanervi fino a quando non rientreranno più nella definizione di bambino.

1.3 L'organizzazione *può* impiegare giovani lavoratori, ma laddove detti giovani lavoratori siano soggetti all'istruzione obbligatoria, *devono* lavorare solo fuori dall'orario scolastico. In nessuna circostanza il totale del tempo trascorso tra scuola, lavoro e spostamenti *deve* superare le 10 ore al giorno, e in nessun caso i giovani lavoratori *devono* lavorare per più di 8 ore al giorno. Non è permesso che lavorino in orario notturno.

1.4 L'organizzazione non *deve* esporre bambini o giovani lavoratori a situazioni rischiose o nocive per la loro salute fisica e mentale e per il loro sviluppo, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro.

7.2 Lavoro forzato o obbligato

2.1 L'organizzazione non *deve* ricorrere né dare sostegno al l'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, incluso il lavoro nelle prigioni, come definito dalla Convenzione ILO 29, non *deve* trattenere documenti d'identità in originale e non *deve* richiedere al personale di pagare "depositi" all'inizio del rapporto di lavoro.

2.2 Né l'organizzazione né alcun altro ente che fornisca manodopera all'organizzazione *deve* trattenere una qualsiasi parte di salario, indennità retributive, proprietà o documenti del personale, al fine di obbligarlo a continuare a lavorare per l'organizzazione stessa.

2.3 L'organizzazione *deve* assicurare che non ci saranno commissioni o costi relativi all'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori.

2.4 Il personale *deve* avere il diritto di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa standard, e *deve* essere libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone ragionevole preavviso al datore di lavoro.

2.5 Né l'organizzazione, né alcun altro ente che fornisca manodopera all'organizzazione, *deve* ricorrere o dare sostegno alla tratta di esseri umani.

7.3 Salute e sicurezza

3.1 L'organizzazione *deve* garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e *deve* adottare misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro. *Deve* ridurre o eliminare, per quanto ragionevolmente possibile, le cause di tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, tenendo presenti lo stato delle conoscenze prevalenti del settore ed ogni specifico rischio.

3.2 L'organizzazione *deve* valutare tutti i rischi del luogo di lavoro per le lavoratrici puerpere, in gravidanza e in allattamento, compresi quelli legati alla loro mansione lavorativa, al fine di garantire che siano prese tutte le misure ragionevoli per eliminare o ridurre qualsiasi rischio per la loro salute e sicurezza.

3.3 Laddove l'organizzazione non sia in grado di ridurre o eliminare efficacemente le cause di ogni rischio nel luogo di lavoro, *deve* fornire al personale, a seconda delle necessità, appropriati dispositivi di protezione individuale a proprie spese. Nel caso di infortunio sul lavoro, l'organizzazione *deve* fornire il primo soccorso e assistere il lavoratore affinché riceva le conseguenti cure mediche.

3.4 L'organizzazione *deve* nominare un rappresentante del senior management, responsabile di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale e di applicare i requisiti di salute e sicurezza previsti nel presente Standard.

3.5 *Deve* essere creato e mantenuto attivo un Comitato per la salute e sicurezza, composto in modo equilibrato da rappresentanti del management e lavoratori. Se non diversamente previsto dalla legge, i componenti in rappresentanza dei lavoratori *devono* includere almeno un membro del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nei casi in cui il(i) sindacato(i) non indichi(indichino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *devono* nominare un rappresentante(i) che essi ritengano adeguato(i). Le decisioni del Comitato *devono* essere comunicate efficacemente a tutto il personale. Il Comitato *deve* essere formato e periodicamente aggiornato per potersi impegnare con competenza nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Esso *deve* condurre delle periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza. *Devono* essere conservate le registrazioni di queste valutazioni e delle relative azioni correttive e preventive adottate.

3.6 L'organizzazione *deve* assicurare a tutto il personale una formazione periodica ed efficace su salute e sicurezza, incluse istruzioni sul luogo di lavoro e, ove necessario, istruzioni specifiche per la mansione svolta. Tale formazione *deve* essere ripetuta per il personale nuovo o assegnato a nuove mansioni, nonché in caso di incidenti e quando i cambiamenti tecnologici e/o l'introduzione di nuovi macchinari presentino nuovi rischi per la salute e la sicurezza del personale.

3.7 L'organizzazione *deve* stabilire procedure documentate per individuare, prevenire, ridurre, eliminare o in ultima analisi fronteggiare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza del personale. L'organizzazione *deve* conservare registrazioni scritte di tutti gli incidenti che si verificano nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e le strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

3.8 L'organizzazione *deve* garantire a tutto il personale libero accesso a: bagni puliti, acqua potabile, luoghi idonei per la consumazione dei pasti, e, ove applicabile, locali igienicamente adeguati alla conservazione degli alimenti.

3.9 L'organizzazione *deve* assicurare che qualsiasi dormitorio messo a disposizione del personale sia pulito, sicuro e adeguato ai bisogni essenziali, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

3.10 Tutto il personale *deve* avere il diritto di allontanarsi dal lavoro in caso di imminente e grave pericolo, senza chiedere il permesso all'organizzazione.

7.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

4.1 Tutto il personale *deve* avere il diritto di formare, partecipare a, ed organizzare, sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con l'organizzazione. L'organizzazione *deve* rispettare questo diritto, e *deve* informare efficacemente il personale del fatto che esso può liberamente aderire a qualsiasi organizzazione dei lavoratori di propria scelta, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni da parte dell'organizzazione. L'organizzazione non *deve* interferire in alcun modo nella formazione, nel funzionamento o nella gestione delle suddette organizzazioni dei lavoratori o nel processo di contrattazione collettiva.

4.2 Nei casi in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sia limitato per legge, l'organizzazione *deve* permettere ai lavoratori di eleggere liberamente propri rappresentanti.

4.3 L'organizzazione *deve* garantire che i membri del sindacato, i rappresentanti dei lavoratori e il personale impegnato nell'organizzare i lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione o ritorsione per il fatto di essere membri del sindacato, o rappresentanti dei lavoratori, o essere impegnati nell'organizzare i lavoratori, e *deve* garantire che tali rappresentanti possano avere contatti con i propri iscritti nel luogo di lavoro.

7.5 Discriminazione

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

5.2 L'organizzazione non *deve* interferire con l'esercizio dei diritti del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare esigenze, connessi a razza, origine nazionale o sociale, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, appartenenza sindacale, opinioni politiche o a qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

5.3 L'organizzazione non *deve* permettere alcun comportamento che sia minaccioso, offensivo, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e altre strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

5.4 L'organizzazione non *deve* in alcun caso sottoporre il personale a test di gravidanza o di verginità.

7.6 Pratiche disciplinari

6.1 L'organizzazione *deve* trattare tutto il personale con dignità e rispetto. Non *deve* utilizzare o tollerare l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale. Non sono permessi trattamenti duri o inumani.

7.7 Orario di lavoro

7.1 L'organizzazione *deve* rispettare le leggi vigenti, la contrattazione collettiva (ove applicabile) e gli standard di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche. La settimana lavorativa normale, esclusi gli straordinari, *deve* essere quella stabilita dalla legge, ma non *deve* comunque eccedere le 48 ore.

7.2 Il personale *deve* ricevere almeno un giorno libero dopo sei giorni consecutivi di lavoro. Le eccezioni a questa regola si applicano unicamente al verificarsi di entrambe le seguenti condizioni:

a) La legge nazionale permetta un orario di lavoro che superi questo limite; e

b) Sia in vigore un contratto collettivo liberamente negoziato che consenta di calcolare l'orario di lavoro su base media, comprendendo adeguati periodi di riposo.

7.3 Tutto il lavoro straordinario *deve* essere volontario, eccetto per quanto previsto nel successivo 7.4, non *deve* superare le 12 ore settimanali, né deve essere richiesto regolarmente.

7.4 Nei casi in cui lo straordinario sia necessario per rispondere a una domanda di mercato nel breve periodo e l'organizzazione sia parte di un contratto collettivo, negoziato liberamente dalla rappresentanza di una parte significativa della sua forza lavoro, *può* richiedere lavoro straordinario nel rispetto di tale accordo. Ogni accordo di questo tipo *deve* rispettare gli altri requisiti dell'elemento Orario di Lavoro.

7.8 Retribuzione

8.1 L'organizzazione *deve* rispettare il diritto del personale ad un salario dignitoso, e garantire che la retribuzione pagata per una settimana lavorativa normale, straordinari esclusi, corrisponda sempre almeno agli standard legali o agli standard minimi di settore, o ai contratti collettivi (ove applicabile).

I salari *devono* essere sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale.

8.2 L'organizzazione non *deve* applicare trattenute sul salario per motivi disciplinari.

Le eccezioni a questa regola si applicano unicamente al verificarsi di entrambe le seguenti condizioni:

- a) La legge nazionale consenta trattenute sul salario per motivi disciplinari; e
- b) Sia in vigore un contratto collettivo liberamente negoziato che permetta questo metodo.

8.3 L'organizzazione *deve* garantire che la composizione dei salari e delle indennità dei lavoratori siano dettagliate chiaramente e regolarmente in forma scritta per ogni periodo di paga. L'organizzazione *deve* inoltre garantire che i salari e le indennità siano corrisposti in conformità alla legge e in modo comodo per i lavoratori, ma in nessuna circostanza ritardati o limitati con metodi quali voucher, coupon o pagherò cambiari.

8.4 Tutto il lavoro straordinario *deve* essere retribuito con una maggiorazione, come definito dalla legge nazionale o dalla contrattazione collettiva. Nei paesi in cui la maggiorazione per lo straordinario non sia regolamentata dalla legge né dalla contrattazione collettiva, l'organizzazione *deve* compensare i lavoratori applicando la maggiorazione più alta tra quella definita dall'organizzazione stessa e quella stabilita dagli standard di settore prevalenti.

8.5 L'organizzazione non *deve* utilizzare accordi contrattuali di “sola manodopera”, contratti consecutivi a breve termine e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi, volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla legislazione e dalle normative applicabili in materia di lavoro e sicurezza sociale.

7.9 Sistema di gestione

9.1 Politiche, Procedure e Registrazioni

9.1.1 Il Senior management *deve* definire una politica scritta in tutte le lingue appropriate per informare il personale di aver scelto di rispettare lo Standard SA8000.

9.1.2 La politica *deve* includere l'impegno dell'organizzazione ad adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e a rispettare gli strumenti internazionali come elencati nella precedente sezione sugli Elementi Normativi e Loro Interpretazione. Essa *deve* inoltre impegnare l'organizzazione a essere conforme con: le leggi nazionali, le altre leggi applicabili e gli altri requisiti sottoscritti.

9.1.3 La politica e lo Standard SA8000 *devono* essere esposti in modo chiaro e visibile, in forma appropriata e comprensibile, nel luogo di lavoro, negli alloggi e nelle altre strutture messe a disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

9.1.4 L'organizzazione *deve* sviluppare politiche e procedure per applicare lo Standard SA8000. **9.1.5** Tali politiche e procedure *devono* essere comunicate in modo efficace e rese disponibili al personale in tutte le lingue appropriate. Le stesse informazioni *devono* essere inoltre condivise in modo trasparente con i clienti, i fornitori, i subappaltatori e i sub-fornitori.

9.1.6 L'organizzazione *deve* mantenere appropriate registrazioni per dimostrare la conformità e l'applicazione dello Standard SA8000, inclusi i requisiti del sistema di gestione contenuti in questo elemento. Le relative registrazioni *devono* essere conservate e riassunte in forma scritta o verbale al(i) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000.

9.1.7 L'organizzazione *deve* condurre con regolarità un riesame di direzione della propria politica di responsabilità sociale, delle altre politiche e procedure adottate per applicare lo Standard e dei risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo

9.1.8 L'organizzazione, su richiesta, *deve* rendere pubblica la propria politica, con modalità e forma efficaci per le parti interessate.

9.2 Social Performance Team

9.2.1 *Deve* essere costituito un Social Performance Team (SPT) per applicare tutti gli elementi di SA8000.

Il team *deve* includere una rappresentanza equilibrata di:

- a) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000; e
- b) management

La responsabilità della conformità allo Standard *deve* restare unicamente in capo al Senior Management.

9.2.2 Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT *deve* essere assunta da uno o più membri del(i) sindacato(i) riconosciuto(i) se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nei casi in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, a tale scopo i lavoratori *possono* eleggere liberamente tra di loro uno o più rappresentanti SA8000. In nessuna circostanza il(i) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000 *deve(devono)* essere visto(i) come sostituto(i) della rappresentanza sindacale.

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

9.3.1 Il SPT *deve* condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un'ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard. Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.3.2 Il SPT *deve* condurre queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate.

9.4 Monitoraggio

9.4.1 Il SPT *deve* monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

- a) la conformità allo Standard;
- b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT; e
- c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard.

Esso *deve* avere l'autorità per raccogliere informazioni dalle parti interessate (stakeholders), o coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio. *Deve* inoltre collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000.

9.4.2 Il SPT *deve* anche facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Senior Management sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate.

9.4.3 Il SPT *deve* inoltre organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.

9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione

9.5.1 L'organizzazione *deve* dimostrare che il personale ha capito realmente i requisiti di SA8000 e *deve* trasmettere con regolarità informazioni sui requisiti di SA8000 attraverso comunicazioni periodiche.

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

9.6.1 L'organizzazione *deve* stabilire una procedura scritta per i reclami che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

9.6.2 L'organizzazione *deve* avere delle procedure per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati *devono* essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

9.6.3 L'organizzazione non *deve* applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

9.7.1 Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello Standard, l'organizzazione *deve* cooperare pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun problema emerso nell'adeguamento allo Standard SA8000.

9.7.2 L'organizzazione *deve* prendere parte al coinvolgimento delle parti interessate per raggiungere una conformità sostenibile allo Standard SA8000.

9.8 Azioni correttive e preventive

9.8.1 L'organizzazione *deve* definire politiche e procedure per la tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive, attribuendo adeguate risorse. Il SPT *deve* garantire che queste azioni siano realmente applicate.

9.8.2 Il SPT *deve* mantenere le registrazioni che comprendano la sequenza temporale e l'elenco, come minimo, delle non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

9.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)

9.9.1 L'organizzazione *deve* attuare un piano di formazione per tutto il personale, per un'efficace applicazione dello Standard SA8000, in base ai risultati delle valutazioni dei rischi. L'organizzazione *deve* valutare periodicamente l'efficacia delle attività formative svolte e mantenere registrazioni sulla loro tipologia e frequenza.

9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori

9.10.1 L'organizzazione *deve* applicare la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Lo stesso approccio *deve* essere applicato quando si selezionano nuovi fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Le attività minime che l'organizzazione *deve* intraprendere per soddisfare tale requisito, e di cui *deve* essere tenuta registrazione, comprendono:

- a) comunicare efficacemente i requisiti dello Standard alla direzione dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori;
- b) valutare i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. [Nota: una spiegazione di "rischio significativo" è disponibile nel documento guida];
- c) fare sforzi ragionevoli per garantire che questi rischi significativi siano affrontati adeguatamente dai fornitori/subappaltatori, dalle agenzie per l'impiego private, dai sub-fornitori, e dall'organizzazione stessa, ove e quando appropriato, definendo le priorità in base alle proprie possibilità e risorse per influenzare tali soggetti;
- e
- d) stabilire attività di monitoraggio e tenere traccia delle performance dei fornitori/subappaltatori, delle agenzie per l'impiego private e dei sub-fornitori per garantire che i rischi vengano affrontati efficacemente.

9.10.2 Laddove l'organizzazione riceva, movimenti o commercializzi beni e/o servizi di fornitori/subappaltatori o sub-fornitori classificati come lavoratori a domicilio, *deve* intraprendere azioni efficaci per garantire loro un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello garantito agli altri lavoratori dell'organizzazione in base ai requisiti dello Standard.

Inoltre, per garantire un futuro migliore e più sostenibile per tutti, si impegna a:

- Scegliere manager con la consapevolezza che le azioni umane hanno effetti sulla comunità "tutta". *Tali effetti non devono essere inumani e/o disumani;*
- Prevenire situazioni di emergenza ambientale e sociale: *non permettere ai bambini di crescere vicino a sostanze tossiche!*
- Ridurre il consumo di acqua: *raddoppia ogni 20 anni, se il trend continua entro il 2025 la domanda avrà superato più del 56% la quantità attualmente disponibile;*

- Promuovere piccoli e quotidiani comportamenti che cambino la gestione della terra e della vita su di essa: *evitare un’immensa miseria umana ed evitare di mutilare irreparabilmente la nostra dimora globale;*

“La Direzione Aziendale è consapevole del fatto che il successo della comunità è indispensabile alla sostenibilità. La consapevolezza delle proprie responsabilità e lo sforzo nel prendere decisioni nell’interesse generale è costante.”

- Impedire forme di discriminazione derivanti dall’assunzione, dalla retribuzione, dalla formazione, dalla promozione, dal licenziamento e/o dal pensionamento; garantire il diritto dei lavoratori di seguire pratiche legate alla razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o politica: *i dipendenti devono avere vite ricche e ben riempite;*
- Garantire trasparenza e flessibilità: buste paga chiare e comprensibili, contratti comprensibili e definiti, orari flessibili, dialoghi aperti con tutte le parti sociali.

Client Solution S.p.A. rispetta i principi dei seguenti strumenti internazionali:

- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro – Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell’orario di lavoro)
- Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 /Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione-impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentante dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (sicurezza e salute sul lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale – persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l’impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta dell’ILO sull’HIV/AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzioni delle Nazioni Unite sui diritti del bambino

- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani

7.10 Disability manager (DM)

Con lo scopo di compiere un ulteriore passo nella tutela dei lavoratori più svantaggiati, Client Solution S.p.A. ha nominato un Disability Manager che avrà i seguenti compiti:

- Facilitare l'inserimento e l'integrazione lavorativa supportando i lavoratori con disabilità durante l'inserimento e nel corso della loro permanenza in azienda, garantendo loro un ambiente di lavoro adeguato e sostenibile.
- Analisi e rimozione delle barriere. Valutare e individuare le barriere fisiche, culturali, organizzative e tecnologiche che ostacolano la piena partecipazione dei lavoratori con disabilità.
- Progettazione di soluzioni inclusive: il DM, sviluppa e implementa soluzioni personalizzate per migliorare l'accessibilità, come l'adeguamento di spazi, strumenti e postazioni lavorative.
- Supporto ai lavoratori: il DM agisce da referente per i lavoratori, elaborando soluzioni a situazioni di disagio, fornendo risorse e supportando la valorizzazione professionale.
- Sensibilizzazione e formazione: il Disability Manager promuove la cultura dell'inclusione e della diversità attraverso la formazione del personale, migliorando la consapevolezza e la collaborazione all'interno dell'azienda.
- Compliance e gestione delle risorse: il DM si interfaccia con il dipartimento HR per garantire il rispetto delle normative vigenti, supporta l'azienda nell'accesso a incentivi e agevolazioni e collabora con enti esterni.
- Monitoraggio e valutazione: il DM monitora costantemente l'ambiente lavorativo e le condizioni dei lavoratori per prevenire problemi e valutare l'efficacia delle azioni intraprese.



Per assicurare il rispetto dello standard in tema di Gestione e risoluzione dei reclami, così come statuito al punto 9.6 della Norma, CLIENT SOLUTION ha reso disponibili presso tutte le proprie Sedi Operative delle cassette postali chiuse nella quali i lavoratori possano in forma anonima conferire i loro reclami/osservazioni. Inoltre, CLIENT SOLUTION ha reso disponibile sul proprio Website un'apposita pagina nella quale, sempre in forma anonima, i dipendenti possono compilare un form di reclamo che viene inviato direttamente all'Azienda.

Il Reclamo, ricevuto da CLIENT SOLUTION, è gestito dal Social Performance Team che riporta alla Direzione Generale il quale ne coordina la risoluzione facendo intervenire le Funzioni competenti e attivando le necessarie Azioni Correttive. Le proposte di soluzione e eventuali Azioni Correttive devono essere approvate dalla Direzione Generale.

Successivamente, il tutto viene inoltrato all'Ente Certificatore.

I Lavoratori in piena autonomia potranno rivolgersi direttamente ai seguenti indirizzi:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS

9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016, United States of America

Phone: +1 (212) 391 2106,

E-mail: saas@saasaccreditation.org

APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.

Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 Roma RM

Tel. 06/33270123

E-mail: stefano.bertini@apave.com

8. Politica per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

CLIENT SOLUTION ha voluto dotarsi di un Sistema di Gestione della Sicurezza Aziendale (SGSA) secondo lo standard fissato dalla norma ISO 45001 in modo da rendere coerenti le politiche sulla SSL con gli obiettivi di business e perseguirne il miglioramento continuo in collaborazione con tutti gli stakeholders interni ed esterni.

Client Solution ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) basandosi su questa norma.

In questo modo certifica il proprio impegno sul fronte della Salute e Sicurezza nel gestire i rischi, garantire la conformità legislativa e migliorare il benessere dei dipendenti.

8.1 Principi

CLIENT SOLUTION ritiene che la salute e Sicurezza dei propri lavoratori e dei lavoratori delle ditte appaltatrici sia un bene importante da tutelare con il massimo impegno e pertanto si è adoperata per definire politiche attive che ne favoriscano la salvaguardia.

Per quanto concerne i Rischi, l'applicazione della norma consente di identificare, valutare e controllare i rischi per la salute e la sicurezza, riducendo la probabilità di incidenti e malattie professionali. Ne deriva che gli ambienti di lavoro vengono resi più sicuri e salubri, contribuendo al benessere complessivo dei lavoratori.

Anche a beneficio dei propri Clienti, il fatto che Client Solution ottemperi ai dettami della 45001 assicura che essa adempia agli obblighi legislativi e normativi in materia di Salute e Sicurezza. Infine, l'organizzazione è facilitata nel monitorare costantemente le proprie prestazioni e nell'implementazione di misure volte a migliorare le pratiche di gestione della sicurezza.

8.2 Impegni

CLIENT SOLUTION si impegna quindi a:

- Rispettare integralmente la legislazione vigente, la normativa di riferimento e le procedure aziendali in materia di sicurezza;
- Utilizzare macchine, attrezzature e materiali che presentino caratteristiche conformi alla legislazione di sicurezza vigente;
- Provvedere alla sicurezza nei luoghi di lavoro, cercando di eliminare i rischi sin dal momento in cui si valuta il sito produttivo, si investe in nuove attrezzature o si effettuano modifiche all'ambiente lavorativo;
- Promuovere e perseguire, in tutte le attività aziendali, il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relativi alla sicurezza;
- Prevenire e correggere qualsiasi situazione pericolosa, promuovendo la loro segnalazione e implementando sistematicamente l'analisi delle cause e dei possibili rimedi;
- Diffondere all'interno dell'azienda, mediante una costante azione di sensibilizzazione, una cultura volta alla messa in atto di forme di comportamento corrette sotto il profilo della sicurezza sviluppando le competenze professionali che permettano di operare nel pieno rispetto delle procedure di prevenzione e protezione;
- Promuovere il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti nei principali processi del Sistema di gestione, con particolare riguardo per la prevenzione in materia di sicurezza e il miglioramento continuo;
- Favorire la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti alle misure di prevenzione e protezione, ai programmi di formazione, informazione e addestramento, alla preparazione e risposta alle emergenze;
- Coinvolgere le imprese che operano per CLIENT SOLUTION nella tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- Perseguire un ragionevole e costante incremento delle performance di sicurezza tramite una organizzazione del lavoro finalizzata allo scopo e la messa a disposizione di adeguate risorse economiche, umane e tecnologiche.

9. Politica relativa alle dipendenze da droga, alcol e nicotina

La Direzione di Client Solution è consapevole che il rapporto tra il consumo di alcol e droghe e l'ambito lavorativo è una problematica di estrema attualità pur essendo stata, fino agli ultimi anni, poco conosciuta e analizzata. La dipendenza da tabacco (nicotina), una malattia complessa che coinvolge la salute fisica e mentale degli utilizzatori, è studiata da molti più anni, ma è non meno grave in quanto può danneggiare seriamente il corpo, aumentando il rischio di gravi malattie.

È stato quindi pienamente riconosciuto che la dipendenza da nicotina, l'assunzione di sostanze stupefacenti e l'abuso di alcol siano fattori in grado di influenzare il comportamento dei lavoratori dando, talvolta, origine a situazioni di forte rischio per la salute e sicurezza del singolo individuo e, in caso di mansione definita a rischio, della collettività.

A livello aziendale, le dipendenze possono quindi generare i seguenti effetti negativi:

- ✓ aumento degli infortuni sia sul lavoro che in itinere
- ✓ assenteismo e costi associati
- ✓ riduzione della performance dei lavoratori e quindi della produttività

La Politica del Sistema di Gestione Integrato di Client Solution si ispira e tiene conto di quanto sopra descritto e pertanto la Direzione Aziendale si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure e salutarie per tutto il personale e i soggetti terzi coinvolti nelle attività al fine di consentire loro di svolgere le proprie mansioni in modo sicuro individuando i seguenti obiettivi sui quali manterrà un opportuno monitoraggio:

1. Mantenere un ambiente privo di fumo, compreso l'uso di sigarette elettroniche; per tutti i dipendenti, i visitatori e gli appaltatori; è vietato fumare nei locali o nei veicoli della Società;
2. È proibito il possesso, la distribuzione, la vendita ed il consumo di alcol sul luogo di lavoro e durante l'orario di lavoro. Le uniche eccezioni sono i pranzi di lavoro, gli eventi sociali e gli incontri con clienti o altri stakeholder, in luoghi appositi e secondo orari definiti;
3. Interrompere immediatamente l'esecuzione del lavoro se vi è il fondato sospetto che un dipendente sia sotto l'influenza di alcol e/o droghe ("Stop Work Authority");
4. Sostenere i Lavoratori con problemi di dipendenza da droga o alcol attraverso programmi di supporto adeguati, quando ciò sia ragionevole.
- 5.

Le azioni preventive possono essere così raggruppate

- ✓ Informare/sensibilizzare in modo adeguato, coniugando diritti e doveri del lavoratore/datore di lavoro;
- ✓ Supportare il processo di auto - educazione dell'adulto motivandolo rispetto ai vantaggi del non uso per la sua salute sicurezza;
- ✓ Tutelare il benessere psicologico dei lavoratori attraverso il mantenimento di adeguate condizioni di lavoro;
- ✓ Rafforzare il sistema di diagnosi precoce attraverso il drug testing nel rispetto dei principi internazionali / nazionali di tutela della privacy e offrendo la possibilità di accedere ad approfondimenti diagnostici. CLIENT SOLUTION ha voluto dotarsi di un Sistema di Gestione della Sicurezza Aziendale (SGSA) secondo

10. Politica per la gestione Ambientale

A tal fine CLIENT SOLUTION ha voluto dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale per rendere coerenti le prestazioni ambientali con gli obiettivi di business e perseguirne il miglioramento continuo.

10.1 Principi

CLIENT SOLUTION ritiene che l'ambiente sia un bene primario e pertanto ha adottato questa norma con l'obiettivo migliorare le proprie prestazioni in questo ambito poiché essa aiuta a identificare e comprendere gli aspetti ambientali delle attività, dei prodotti e servizi e a stabilire obiettivi chiari per ridurre gli impatti negativi, come l'inquinamento e la produzione di rifiuti. Fornisce inoltre gli strumenti per gestire gli obblighi di conformità ai requisiti legali e ad altri obblighi, monitorando regolarmente lo stato di conformità e riducendo i rischi di sanzioni permettendo di affrontare e valutare i rischi e le opportunità ambientali, inclusi quelli legati alle eventuali emergenze ambientali.

10.2 Impegni

In questa direzione CLIENT SOLUTION si impegna a:

- Rispettare i propri obblighi di conformità legislativa in campo ambientale;
- Migliorare le proprie prestazioni ambientali proteggendo l'ambiente prevenendo e riducendo l'inquinamento derivante dalla propria attività;
- Comunicare la Politica Ambientale a tutte le parti interessate: Dipendenti, Clienti, Fornitori;
- Controllare gli impatti ambientali significativi derivanti dalla propria attività riducendo gli sprechi e i consumi delle risorse naturali (acqua, elettricità, gas, carta, consumo di carburante);
- Garantire trasparenza e collaborazione con tutti gli stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori) nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e incoraggiando la condivisione e l'adozione dei principi di tutela dell'ambiente previsti dalla Norma ISO 14001;
- Migliorare il comportamento ambientale tenendo conto del progresso tecnologico, della conoscenza scientifica, delle esigenze dei consumatori e delle aspettative della collettività;
- Aumentare il livello di consapevolezza dei dipendenti in merito al rispetto ambientale.

11. Politica per la lotta alla Corruzione

La norma UNI ISO 37001 definisce **Corruzione** *“l’offrire, promettere, fornire, accettare o richiedere un vantaggio indebito di qualsivoglia valore (che può essere economico o non economico) direttamente o indirettamente, e indipendentemente dal luogo, violando la legge vigente, come incentivo o ricompensa per una persona ad agire o a omettere azioni in relazione alla prestazione delle mansioni di quella persona.”*

CLIENT SOLUTION è pienamente consapevole che il fenomeno della corruzione rappresenta un pesante ostacolo allo sviluppo economico, politico e sociale di un Paese ed una pesante distorsione delle regole, della correttezza e della trasparenza dei mercati, con particolare riferimento a quello delle opere pubbliche.

11.1 Principi e impegni

Per tali motivazioni, CLIENT SOLUTION avverte pienamente l’impegno a garantire azioni e comportamenti basati esclusivamente su criteri di trasparenza, correttezza ed integrità morale, che impediscano qualsiasi tentativo di corruzione.

CLIENT SOLUTION ha determinato la presente Politica per la Prevenzione dell’Anticorruzione che si basa sui seguenti principi:

- rigoroso e pieno rispetto della legislazione vigente in materia di prevenzione e contrasto della corruzione, in Italia e in qualsiasi Paese CLIENT SOLUTION si trovi ad operare, con il coinvolgimento dei dipendenti, dei collaboratori a qualsiasi titolo, e di tutti i soggetti che operano a favore e/o sotto il controllo di CLIENT SOLUTION;
- divieto assoluto di porre in essere comportamenti che possano configurarsi come corruzione o tentativo di corruzione;
- identificazione, nell’ambito delle attività svolte da CLIENT SOLUTION, delle aree di rischio potenziale ed individuazione ed attuazione delle azioni idonee a ridurre/minimizzare i rischi stessi;
- messa a disposizione di un chiaro quadro di riferimento per identificare, riesaminare e raggiungere gli obiettivi di prevenzione della corruzione;
- impegno a programmare ed attuare le proprie politiche e le proprie azioni in maniera da non essere in alcun modo coinvolto in fattispecie o tentativi di natura corruttiva e a non rischiare il coinvolgimento in situazioni di natura illecita con soggetti pubblici o privati;
- pieno impegno a rispettare tutti i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- attività di sensibilizzazione presso i soci operatori affinché adottino, nelle attività di specifica competenza, politiche ed azioni per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con quella di CLIENT SOLUTION;
- sensibilizzazione e formazione dei dipendenti alle tematiche della prevenzione del fenomeno corruttivo;
- previsione di modalità di segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni;
- perseguimento di qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione con l’applicazione del sistema sanzionatorio aziendale;
- presenza di una funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, cui viene garantita piena autorità e indipendenza;
- impegno al miglioramento continuo delle attività di prevenzione della corruzione.

CLIENT SOLUTION ritiene che la strategia aziendale più idonea al conseguimento di tale Politica Anticorruzione consista nella piena implementazione di un Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla norma UNI ISO 37001: 2016.

12. Politica per la parità di genere

La presente Politica per la Diversità & Inclusione e la Parità di Genere di **CLIENT SOLUTION S.P.A.** definisce i principi, gli obiettivi e le indicazioni guida che definiscono l'impegno della Società nei confronti dei temi relativi alla diversità ed inclusione, alla parità di genere, la valorizzazione delle differenze e l'empowerment femminile.

La presente Politica per la Parità di Genere è stata definita dalla Direzione, in coordinamento con il comitato guida, è rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori e condivisa con tutti i suoi stakeholder, fornitori e clienti con l'obiettivo di condividere valori ed essere un punto di riferimento per altre realtà aziendali.

12.1 Principi e Impegni

L'impegno nel coltivare il valore delle persone si delinea in una strategia di gestione e crescita delle risorse umane, in grado di promuovere una cultura inclusiva per valorizzare l'unicità delle persone e l'accesso alle medesime possibilità di crescita professionale a prescindere dal ruolo ricoperto.

CLIENT SOLUTION S.P.A. dà valore all'equilibrio di genere e al superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio, per creare le migliori condizioni in cui ogni persona possa esprimersi al meglio.

Sul piano culturale l'azienda si impegna ad un rafforzamento delle iniziative di sensibilizzazione a tutti i livelli, si fa promotrice di politiche e azioni volte a favorire le pari opportunità, la conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione di potenziali ostacoli, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale.

CLIENT SOLUTION S.P.A. riconosce pari opportunità a tutte le sue persone indipendentemente dalle disabilità sensoriali, cognitive e motorie. In tale contesto, si impegna a realizzare misure concrete per favorire l'inserimento e l'inclusione delle persone con disabilità, valorizzandone appieno il talento e le competenze in azienda e contribuendo all'abbattimento di barriere culturali, sensoriali e fisiche.

CLIENT SOLUTION S.P.A., inoltre, si impegna a promuovere una visione interculturale e aperta al confronto multilivello, improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

Tramite l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Parità di Genere, conforme alla UNI/PdR 125:2022, e una cultura fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità di genere, età, origine, sociale, religiosa, idee politiche, abilità psicofisiche, identità ed orientamento sessuale, si impegna:

- ✓ a diffondere la cultura dell'inclusione e della non discriminazione attraverso l'informazione e la formazione, rivolto sia al Management che a tutto lo staff;
- ✓ a comunicare in modo trasparente, internamente ed esternamente, la propria volontà di perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare il rafforzamento del genere femminile;
- ✓ a definire i KPI per verificare e misurare le azioni di parità di genere;
- ✓ a garantire l'utilizzo di comportamenti e di linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere;
- ✓ ad individuare iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità tutelando la relazione tra il personale e l'azienda prima, durante e dopo la maternità/paternità;

- ✓ a nominare un Comitato Guida per l'efficace adozione e applicazione della presente Politica per la Parità di Genere;
- ✓ ad assegnare il budget necessario al raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi del "Piano Strategico";
- ✓ **Sistema di Gestione per la parità di genere File: M 06.1 Rev. 0 del 08.01.24 UNI PdR 125 :2022 Politica D&I e Parità di genere**
- ✓ a creare e mantenere un ambiente di lavoro, inclusivo, collaborativo, solidale, trasparente e aperto all'ascolto di tutto il personale.

In particolare:

12.2 Selezione e assunzione

Impegno ad attrarre e assumere persone con diversi background e abilità, perseguendo la parità di genere e la tutela della diversità
Sostegno della meritocrazia con un processo di selezione rafforzato grazie all'adozione di metodologia standardizzata per garantire pari opportunità in ogni sua fase.
Formazione continua delle persone coinvolte nei processi di assunzione

12.3 Gestione della carriera

Impegno affinché nei processi di crescita professionale, mobilità interna e di successione a posizioni manageriali, avvenga un'adeguata selezione di candidate/i del genere meno rappresentato, con l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio di genere nelle posizioni manageriali

12.4 Formazione e comunicazione

Programmazione di momenti formativi diretti a tutti i dipendenti volti a sensibilizzare l'organizzazione sul tema della valorizzazione delle differenze, la parità di genere, l'inclusione e l'impatto sul business che hanno tali tematiche.
Definizione piani di formazione rivolti al proprio personale atti a sensibilizzare l'organizzazione sul tema della valorizzazione delle differenze, la parità di genere, l'inclusione e l'impatto sul business che hanno tali tematiche. Nello specifico, vengono sensibilizzati tutti i responsabili di risorse sui temi legati al gender equality workshop ed unconscious bias e la capacità di comunicare in maniera inclusiva

12.5 Retribuzione

Promozione di azioni e comportamenti rispondenti alla cultura della **CLIENT SOLUTION S.P.A.**, nel rispetto dei principi di pluralità, pari opportunità, valorizzazione delle conoscenze e della professionalità delle persone, equità e non discriminazione

12.6 Work-life balance, genitorialità, molestie

Impegno per il miglioramento della work-life balance in tutte le fasi della vita personale e professionale della persona, attraverso anche l'adozione di una modalità di lavoro flessibile (es. smart working) non penalizzante e con tempi compatibili rispetto agli obiettivi assegnati.
Impegno per la prevenzione delle molestie nei luoghi di lavoro attraverso la sensibilizzazione sulle molestie di genere che crei consapevolezza nelle persone e le guidi nei comportamenti quotidiani.

13. Politica per la Sicurezza delle informazioni e dei dati personali

CLIENT SOLUTION si propone di:

- Garantire la Riservatezza, l'Integrità e la Disponibilità delle informazioni gestite;
- Proteggere il patrimonio informativo;
- Garantire a tutti i soggetti esterni un elevato grado di confidenzialità delle informazioni gestite;
- Garantire il rispetto del Regolamento e altre leggi in tema di Protezione dei Dati Personali;
- Diffondere la cultura della sicurezza a tutto il personale attraverso opportune azioni formative e informative.

Per il raggiungimento di tali obiettivi generali la politica aziendale prevede l'assunzione di persone che condividano i valori espressi nel presente documento ed è formulato per ogni processo un sistema di indicatori che ne monitori l'efficacia.

Al fine di assicurare che la Politica Integrata sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della Società, la Direzione dispone che essa sia affissa nei luoghi di lavoro aziendali (sedi, presidi e cantieri) e illustrata ai responsabili e a tutti i lavoratori durante incontri dedicati, ed è inoltre pubblicata sul sito Internet dell'Azienda e nell'area riservata ai dipendenti.

Roma, 27/03/2026

Massimiliano Corsetti
Amministratore Unico

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Corsetti', written over a light blue circular stamp.

14. Seconda sezione

In questa sezione verranno presi in esame gli indicatori che CLIENT SOLUTION utilizza per monitorare la gestione interna dei lavoratori. L'attenzione nei confronti della SA8000 ha in CLIENT SOLUTION radici storiche che nascono dalla lunga esperienza del proprio management.

La sensibilità verso gli "stakeholder", tutti quei soggetti interni ed esterni all'azienda che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'azienda stessa, si è concretizzata negli anni in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc. di cui CLIENT SOLUTION ha ereditato cultura e situazioni.

Stakeholder Interni

- Azionisti
- Dipendenti e collaboratori
- Management
- Rappresentanze sindacali

Stakeholder Esterni

- Clienti
- Fornitori
- Istituzioni
- Sub - fornitori

14.1 Personale

La Responsabilità Sociale nei confronti del personale si afferma nel rispetto delle regole e della persona, nel senso di cura, nella collaborazione e coinvolgimento, nell'informazione, nella formazione e nella volontà di crescita continua delle competenze e della professionalità di ciascuno.

Le linee guida dettate dallo schema certificativo SA8000 sono rispettate nei confronti dei lavoratori.

I lavoratori inoltre sono invitati/incoraggiati a far pervenire eventuali reclami, suggerimenti e/o segnalazioni, utilizzando sul sito aziendale l'apposita sezione. L'organizzazione ritiene questo uno strumento utilissimo per il monitoraggio dei principi previsti dalla Politica SA 8000 e il miglioramento delle performance aziendali, tutelando al contempo la privacy di ogni Lavoratore.

Alla data attuale, l'organizzazione si avvale di 3 RLS regolarmente eletti e formati.

14.2 Fornitori

Esistono delle relazioni consolidate con alcuni fornitori storici dell'Azienda che garantiscono qualità e costi equilibrati in riferimento ai prodotti e/o i servizi offerti. Nel caso di acquisti di materiali o fornitura di servizi che richiedano investimenti economici importanti, vengono presi in esame diversi preventivi per valutare le offerte migliori.

L'azienda ha informato tutti i suoi fornitori sulla volontà di intraprendere l'iter di certificazione per la norma SA8000.

Parallelamente, ha chiesto tramite "La sottoscrizione della Lettera ai Fornitori", l'impegno affinché ogni Fornitore e suo Sub – fornitore, rispettino i principi/requisiti SA8000.

Sono stati identificati i settori più critici relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale e verranno pianificati audit di seconda parte.

Al momento della redazione del presente documento non sono ancora stati eseguiti degli audit specifici a causa dell'emergenza sanitaria che sta interessando il Paese.

14.3 Clienti

L'azienda considera il cliente come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di reciproco rispetto e di fiducia.

I Clienti sono informati dell'adozione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000 attraverso il sito Web istituzionale, dove è possibile reperire notizie in Home Page e avere maggiori dettagli e documenti nella sezione certificazioni.

14.4 Istituzioni

L'atteggiamento aziendale nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione.

I requisiti della norma SA 8000 e risultati conseguiti

14.5 Lavoro infantile

CLIENT SOLUTION non permette in nessun modo l'impiego del lavoro infantile sia presso la propria azienda sia presso i propri fornitori e partner. Al fine di escludere anche in futuro la possibilità che si possano verificare, per mero errore, situazioni di lavoro minorile, l'azienda ha definito una procedura di recupero dei bambini per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa ed una serie di regole per tutelare gli adolescenti, applicabile sia presso di sé sia presso i propri fornitori.

Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Numero di persone sotto i 16 anni di età	0	0	0	0	0	0	0
Numero di persone tra i 16 e i 18 anni di età	0	0	0	0	0	0	0

Obiettivi di miglioramento

- 1) L'organizzazione non deve avvalersi di lavoro infantile – giovanile
- 2) Verificare la presenza di lavoro infantile per i fornitori

Azioni da intraprendere

- 1) Diffusione della policy aziendale ai fornitori
- 2) Prevedere particolari clausole contrattuali
- 3) Effettuare audit presso i fornitori

14.6 Salute e sicurezza

CLIENT SOLUTION garantisce un ambiente di lavoro salubre e sicuro e ha predisposto tutte le attività necessarie per prevenire il verificarsi di incidenti, malattie e danni alla salute che possono verificarsi nel corso del lavoro e derivanti da esso, riducendo, per quanto possibile i pericoli insiti nelle attività di lavoro. I luoghi di lavoro sono adeguati alle prescrizioni di sicurezza e salute del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche.

Tutto ciò ha portato una sempre maggiore sensibilità sul tema della sicurezza e dell'ambiente da parte di tutti i lavoratori e non solo della Direzione. CLIENT SOLUTION si avvale di un Servizio di Prevenzione e Protezione esterno e il Sig. Edgardo Andreoli ricopre il ruolo di RSPP.

Le tabelle sottostanti sintetizzano la situazione sugli aspetti della Sicurezza con particolare enfasi alla gestione degli infortuni e il relativo andamento negli ultimi 5 anni.

Indicatore	Valore Indice 2021	Valore Indice 2022	Valore Indice 2023	Valore Indice 2024	Valore Indice 2025
Numero ore formazione SSL/n°dip.	n.d.	1696/436=3,89	1452/406=3,58	3465/476=7,28	2.444/759=3,22
Numero infortuni sul lavoro	4	5	11	9	22
Numero infortuni in itinere	1	0	1	5	8
Numero near miss	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2
Indice di frequenza	36,62	17,82	23,67	16,53	20,62
Indice di gravità	1,9590	0,2245	0,3895	0,3398	0,3487

LEGENDA	
DEFINIZIONE E SIGNIFICATO	FORMULA
If - INDICE DI FREQUENZA	numero infortuni _____ X 1.000.000
Quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate	numero ore lavorate nell'anno
Ig - INDICE DI GRAVITA'	numero giorni di assenza per infortunio _____ X 1.000
Quanti giorni di assenza, causati da infortunio, si perdono ogni 1.000 ore lavorate	numero ore lavorate nell'anno

Obiettivi di miglioramento

- Ridurre il numero degli infortuni e delle situazioni pericolose;
- Ridurre il valore degli indici di frequenza e gravità rispetto all'anno precedente

Azioni da intraprendere

- Mantenere e migliorare il sistema di gestione della sicurezza ottenuto tramite la certificazione ISO 45001:2018;
- Rafforzare nelle figure dei preposti la consapevolezza della cultura di sicurezza;
- Aumentare gli Audit presso i siti operativi/ luoghi di lavoro;
- Adottare procedure snelle di facile comprensione
- Utilizzare i canali “social” per veicolare informazioni sulla Sicurezza (video, animazioni, ecc.)

14.7 Formazione

L'azienda è un'integrazione di conoscenze possedute dai singoli individui che le approfondono ed applicano all'interno dell'organizzazione. È un sistema sinergico di energie fluide interscambiabili e potenzialmente a crescita infinita. Lo sviluppo di ogni singolo elemento è forza per l'intero organismo: così per CLIENT SOLUTION la formazione è una priorità in cui impegnarsi attraverso percorsi di crescita delle competenze e attraverso un impegno per cui “il tempo si trova”.

L'intento aziendale è la creazione di un network di informazioni e, passaggio delle stesse, indirizzato ad un maggiore accesso alla conoscenza permettendo la creazione di una cultura aziendale a forte identità.

Indice	Valori Indice 2022	Valore indice 2023	Valore indice 2024	Valore Indice 2025
N° ore formazione obbligatoria	1.696	1.452	3.465	2.444
Totale ore di formazione erogata completa	1.696	1.452	3.465	2.444

14.8 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

L'azienda rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva.

L'azienda non ha mai interferito o ostacolato in alcun modo il diritto alla contrattazione collettiva.

Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali di categoria vigenti ovvero: Imprese di Pulizia e Multiservizi, Logistica Trasporto Merci e Spedizione, Dirigenti Industria.

Indicatore	2022	2023	2024	2025
Numero di iscritti al sindacato/numero dip.	163/436=0,374	232/406=0,571	266/476=0,559	188/759=0,247
Numero ore di permessi sindacali	889	182	205	1.320

Contrattazione Collettiva

CLIENT SOLUTION è sempre attiva affinché ci sia un dialogo aperto e costruttivo con le OO.SS., soprattutto firmatarie del contratto collettivo di riferimento di settore Trasporti e Logistica.

Nel processo di acquisizione di nuove commesse, CLIENT SOLUTION è pronta ad intervenire per sanare la situazione, nel caso si ravvisassero situazioni nelle quali si rilevasse l'applicazione, da parte della società uscente, di contratti cd. "pirata", (che sono quei contratti sottoscritti da sigle sindacali minoritarie e che prevedono condizioni economiche inferiori rispetto a quelli maggiormente rappresentativi).

Tali contratti portano infatti, per il lavoratore non solo una perdita economica ma anche sul piano dei diritti.

Questo è un fenomeno fortemente sentito nel nostro Paese perché genera degli indubbi vantaggi per le aziende ma che d'altro canto nasconde, dietro tale apparente ed iniziale convenienza, molteplici svantaggi anche per i datori di lavoro perché, in primo luogo, il ricorso a CCNL pirata comporta una forte alterazione della concorrenza.

Spesso, infatti, gli scostamenti di costo medio orario, sono sufficienti ad alterare la principale dinamica del mercato e sfociare nella "concorrenza sleale" con tutte le conseguenze che tale situazione comporta. Inoltre, l'applicazione di questi contratti porta all'esclusione dalle gare di appalto.

La Logitec, con i suoi decenni di esperienza, ha basato le proprie relazioni commerciali e sindacali sull'assunto che indubbiamente il CCNL di riferimento e di categoria è il Trasporti e Logistica, sottoscritto dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale.

Questa linea di condotta, ad ogni modo, non impedisce il confronto aperto e il dialogo utile e concreto con tutte le sigle sindacali, anche autonome, che oggi giorno rappresentano una importante parte dei lavoratori.

Azioni da intraprendere

- Mantenere relazioni sindacali distese in un approccio sinergico e di rispetto per entrambe le posizioni;
- Credere nella trasparenza dei rapporti e condurre trattative che possano implementare una cultura di fiducia.

14.9 Discriminazioni

CLIENT SOLUTION garantisce pari opportunità a tutti i lavoratori (e collaboratori) e non ammette alcuna forma di discriminazione. Le nuove risorse sono assunte sulla base di parametri oggettivi e capacità tecniche in termini di formazione, esperienze e abilità, in relazione al ruolo da ricoprire.

L'accesso alla formazione è garantito, tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi che CLIENT SOLUTION ritiene importanti quali Salute e Sicurezza, Responsabilità Sociale, Ambiente e Qualità.

Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi.

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

CLIENT SOLUTION ha attivato sul proprio sito Internet, una sezione dedicata ai reclami e alle segnalazioni.

Le segnalazioni saranno recapitate direttamente in Azienda e il SPT insieme alla Direzione si adopereranno a risolverle.

Indicatore	2022	2023	2024	2025
Numero di donne/numero dipendenti totali	158/436=0,362	126/406=0,310	80/476=0,168	228/759=0,300
Numero di uomini/numero di dipendenti totali	278/436=0,638	319/406=0,786	396/476=0,832	531/759=0,700
Numero dipendenti stranieri/numero dipendenti UE	87/16=5,437	93/23=4,04	180/21=8,571	326/433=0,753

Diritto al lavoro delle persone disabili

CLIENT SOLUTION è consapevole che, nell'ambito delle pari opportunità e della discriminazione per l'accesso al lavoro le condizioni personali di "abilità" al lavoro sono sicuramente fra le più rilevanti.

Considerata la composizione e l'origine della forza lavoro, derivata in larghissima maggioranza da assunzioni per clausola solidale, CLIENT SOLUTION non rientra nelle previsioni della Legge 12 marzo 1999 n. 68 che stabilisce le "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

14.10 Pratiche disciplinari

CLIENT SOLUTION si è sempre astenuta dal ricorrere e dal sostenere forme di punizione e coercizione mentale o fisica.

Eventuali contestazioni e pratiche disciplinari sono state gestite nel rispetto delle disposizioni di Legge in materia.

Indicatore	2022	2023	2024	2025
Numero di contestazioni disciplinari/ numero provvedimenti emessi	17/9=1,89	46/24=	103/72	188/181
Numero di provvedimenti/numero licenziamenti	9/0=0	24/4	75/5	181/14

Verificato il Registro delle sanzioni disciplinari MOD410 e anche tenuto conto delle eventuali segnalazioni provenienti dagli uffici/responsabili preposti nonché dai verbali del SPT, non vi sono evidenze che collidano con il requisito 6.1 della norma SA8000. L'organizzazione tratta tutto il personale con dignità e rispetto. Non utilizza o tollera l'utilizzo di punizioni, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale. Non vengono messi in atto trattamenti duri o inumani.

14.11 Orario di lavoro

CLIENT SOLUTION garantisce ad ogni suo lavoratore un salario dignitoso e tutela lo stipendio previsto dalla legislazione vigente e dai CCNL di riferimento.

L'organizzazione non esercita in nessun modo pressioni al lavoratore "inducendo" gli stessi a lavorare oltre l'orario di lavoro stabilito.

Nel caso in cui un lavoratore dovesse, causa emergenza lavorativa, rimanere oltre le 8h di lavoro, previa autorizzazione del proprio Responsabile, CLIENT SOLUTION riconoscerà il lavoro straordinario e applicherà il riconoscimento economico previsto da CCNL.

Indicatore	2022	2023	2024	2025
Percentuale di lavoro straordinario autorizzato rispetto all'orario standard di lavoro	10 %	5%	5,85%	5%
Media giorni di ferie residue/numero totale dipendenti	3.948/436 = 9,05	3010/406=7,41	4080/476=8,57	6712/759=8,84
Numero persone con residui ferie	185	273	272	657
Numero di richieste di trasformazioni in part - time	3	0	0	3
Numero di part-time attivi/ numero totale dipendenti	45/436 = 0,103	76/406=0,187	188/476=0,395	257/759=0,338

Obiettivi di miglioramento

- ✓ Monitorare e limitare il numero di ore di lavoro straordinario.

Azioni da intraprendere

1. Migliorare l'organizzazione del lavoro e l'approccio alle emergenze: più pianificazione e meno emergenza
2. Lavorare per obiettivi;
3. Sensibilizzare le committenze ad operare per rendere fattibile il punto 1.

14.12 Retribuzione

La Direzione garantisce che venga elargito un livello di retribuzione secondo quanto previsto dal CCNL, in grado di assicurare una vita dignitosa e senza che venga attuata alcuna forma di discriminazione in tal senso nei confronti dei lavoratori.

Le buste paga indicano la composizione di quanto percepito, delle trattenute di legge etc.

I contratti di lavoro debitamente firmati dalle parti e le copie delle buste paga sono archiviati presso gli uffici amministrativi dell'azienda e dal Consulente del lavoro. Il pagamento degli stipendi avviene esclusivamente tramite bonifico bancario.

Indicatore	2022	2023	2024	2025
Percentuale di donne in ruoli apicali o di coordinamento	1/436 = 0,2%	1/406=	1/476=	5/759
Percentuale di uomini in ruoli apicali o di coordinamento	1/436 = 0,2%	1/406=	5/476=	5/760
Numero di contratti a tempo indeterminato/totale dipendenti	197/436= 0,443	395/406=0,887	362/476=0,76	490/759=0,644
Numero di retribuzioni basi/numero totale dei dipendenti	342/436 = 0,768	365/406=0,820	372/476=0,781	352/759=0,463
Rispetto passaggi di livello imposti da CCNL	SI	SI	SI	SI

Living Wage

CLIENT SOLUTION dispone di una procedura (PR 041) che disciplina la struttura del salario e, in particolare, ha definito dettagliatamente come procedere per determinare se la retribuzione dei propri dipendenti è al di sotto della soglia di povertà che tiene conto anche del dettato del D.lgs. n. 230 del 21 dicembre 2021 che ha istituito il cd. Assegno Unico Universale.

La legge n. 46 del 2021 ha delegato il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi volti a riordinare, semplificare e potenziare, anche in via progressiva, le misure a sostegno dei figli a carico attraverso l'assegno unico e universale. In attuazione della legge delega, il decreto legislativo n.230 del 21 dicembre 2021, a decorrere dal 1° marzo 2022, ha istituito l'assegno unico e universale per i figli a carico (di seguito AUU), che costituisce un beneficio economico attribuito, su base mensile, per il periodo compreso tra marzo di ciascun anno e febbraio dell'anno successivo, ai nuclei familiari sulla base della condizione economica del nucleo, in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

L'AUU sarà erogato a decorrere dal 1° marzo 2022 e da quella data, per effetto di una complessiva riorganizzazione del welfare familiare, hanno cessato di avere efficacia:

- a) l'Assegno temporaneo per i figli minori;
- b) le detrazioni fiscali per figli a carico minori di 21 anni
- c) limitatamente ai nuclei familiari con figli e orfani l'assegno per il nucleo familiare e gli assegni familiari

Il Metodo di Analisi

La legislazione italiana in materia giuslavoristica delega agli accordi nazionali e di comparto tra le rappresentanze sindacali maggiormente rappresentative e le rappresentanze datoriali di settore (i cosiddetti CCNL) l'obbligo di definire la retribuzione del lavoratore in base all'inquadramento, alla mansione e ai tempi di lavoro (full time/part time).

Le tabelle retributive rispondono ad una serie di elementi e parametri tipici dei comparti economici per i quali si applicano i CCNL. Inoltre, in molti casi, stabiliscono un adeguamento retributivo automatico in base all'anzianità di servizio (scatti di anzianità).

Pertanto, un'azienda come CLIENT SOLUTION che applica correttamente i CCNL di settore, garantisce pressoché automaticamente il superamento delle soglie minime del reddito di dignità del lavoratore.

Tuttavia, CLIENT SOLUTION intende verificare e controllare il rispetto del superamento della soglia di povertà attraverso un proprio calcolo che si basa sui dati desunti dalle banche dati messe a disposizione dall'ISTAT.

Il processo di calcolo

Non potendo più disporre della base dati che veniva automaticamente acquisita nell'ambito degli adempimenti per l'emissione del cedolino e per operare come sostituto d'imposta, l'analisi e il controllo, sempre affidate al Responsabile delle Risorse Umane si baseranno sul seguente processo che potrà essere attendibile solamente i lavoratori dei quali l'Azienda possiede i dati relativi al carico familiare ed ai sussidi percepiti:

1. Estrazione dell'anagrafica dei dipendenti;
2. Riparametrizzazione del reddito medio lordo rispetto al numero di mensilità percepite
3. Determinazione del *reddito netto medio* riparametrato assumendo la tassazione media del 30% (20% IRPEF+10% INPS) a cui andrà aggiunto l'AUU;
4. Accesso al portale ISTAT;
5. Calcolo della soglia di Povertà Assoluta ISTAT per nucleo familiare in base all'area geografica di residenza/domicilio. Laddove non disponibili le info sul nucleo familiare, si è ipotizzato un nucleo familiare di 2 persone come minimo;

6. **Integrazione del parametro di Povertà Assoluta che viene aumentato del 5%;**
7. Determinazione della differenza tra reddito netto medio e soglia di Povertà Assoluta ISTAT integrata come descritto al punto 7 con l'individuazione dei lavoratori che eventualmente risultino al di sotto della **Soglia ISTAT Integrata**;
8. Analisi dei valori negativi di cui al punto precedente e, laddove necessario, riparametrizzazione in relazione ai carichi familiari e ad eventuali sussidi percepiti.

L'analisi effettuata non ha evidenziato nessun valore al di sotto della **Soglia ISTAT Integrata**.

Obiettivi di miglioramento

- Aumentare la presenza di Donne all'interno dei ruoli apicali;
- Garantire e riconoscere una crescita professionale accompagnata da una crescita di livello contrattuale
- Rendere proattiva e predittiva la procedura del Living Wage per identificare possibili situazioni di sofferenza

Azioni da intraprendere

- Effettuare una valutazione continua su competenze e obiettivi raggiunti;
- Proporre alla Direzione piani ad-hoc di crescita e sviluppo.

14.13 Analisi del Rischio

L'azienda in occasione della revisione periodica del proprio Sistema di Gestione Integrata ha eseguito una formale analisi dei rischi in base ai requisiti della norma di riferimento. Il SPT ha determinato una metodologia che permette di identificare e valutare i rischi per ogni requisiti SA8000:2014; I risultati dell'analisi vengono utilizzati dal SPT anche per la pianificazione del sistema di gestione SA8000 e la definizione degli obiettivi di Responsabilità sociale. L'Analisi dei Rischi è riportata nel *DOC 149 Piano di valutazione e gestione dei rischi*.

15. Rappresentanti dell'azienda e dei Lavoratori

15.1 Costituzione del Social Performance Team e del CSS

Nel mese di settembre 2022 si sono costituiti: il Social Performance Team (brevemente SPT o Comitato per l'Etica) e il CSS.

Nella formazione del **Social Performance Team**, la CLIENT SOLUTION ha operato come prescritto dal punto **9.2.1** della norma:

Deve essere costituito un Social Performance Team (SPT) per applicare tutti gli elementi di SA8000.

Il team deve includere una rappresentanza equilibrata di:

a) rappresentante(i) dei lavoratori SA8000;

e

b) management

La responsabilità della conformità allo Standard deve restare unicamente in capo al Senior Management

CLIENT SOLUTION, quindi, ha provveduto ad avvalersi sia di Rappresentanti di Direzione che Rappresentanti dei Lavoratori.

Di seguito l'elenco dei componenti **SPT** suddivisi tra:

Rappresentanti Lavoratori SA8000

- ✓ Gobbi Marco (RLS)
- ✓ Audisio Elisabetta (RLE)

Management

- ✓ Saltalamacchia Alessandro (Ref. Direzione)
- ✓ Lucrezia Pignataro (Senior Manager)

Il **CSS** (Comitato Salute e Sicurezza) è costituito dal personale del Social Performance Team con l'aggiunta dell'RSPP, dell'ASPP e degli RLS qualora non coincidano con i rappresentanti SA8000.

Di seguito l'elenco dei componenti il CSS:

CSS COMITATO SALUTE E SICUREZZA

- ✓ Baglioni Sonia (Responsabile HR)
- ✓ Saltalamacchia Alessandro (Ref. Direzione)
- ✓ Pignataro Lucrezia (Senior Manager)
- ✓ Andreoli Edgardo* (RSPP)
- ✓ Trevisani Beatrice (M. Competente)
- ✓ Audisio Elisabetta (RLE)
- ✓ Gobbi Marco (RLS)

15.2 Ruoli e Responsabilità del Social Performance Team

I punti che seguono sono estratti direttamente dalla Norma SA8000:2014.

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

9.3.1 Il SPT deve condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard. Il SPT deve inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni devono avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.3.2 Il SPT deve condurre queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate.

9.4 Monitoraggio

9.4.1 Il SPT deve monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

- a) la conformità allo Standard;
- b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT;
- c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard.

Esso deve avere l'autorità per raccogliere informazioni dalle parti interessate (stakeholder), o coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio. Deve inoltre collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000.

9.4.2 Il SPT deve anche facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Senior Management sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate.

9.4.3 Il SPT deve inoltre organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.

9.8 Azioni correttive e preventive

9.8.1 L'organizzazione deve definire politiche e procedure per la tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive, attribuendo adeguate risorse. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

9.8.2 Il SPT deve mantenere le registrazioni che comprendano la sequenza temporale e l'elenco, come minimo, delle non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

16. Terza sezione: uno sguardo e un forte impegno verso il futuro

16.1 Programmazione futura della gestione sociale

Di seguito vengono riportati gli obiettivi aziendali programmati dalla Direzione per l'anno 2026:

- Continuare la raccolta delle dichiarazioni dell'impegno al rispetto dei requisiti SA 8000 a tutti i nuovi fornitori;
- Tenere costantemente monitorato il clima interno tramite riunioni con i lavoratori e con i loro rappresentanti;
- Continuare e perfezionare gli strumenti di sensibilizzazione e formazione per tutti i dipendenti;
- Porre sempre maggiore attenzione alla selezione e qualificazione dei Fornitori;
- Porre sempre maggiore attenzione alla tutela dei dati e la Privacy di tutte le parti interessate.

Oltre a quanto sopra elencato, Client Solution ha varato un accordo con A.M. SOCIETÀ DI SERVIZI SRL concordando una tariffa agevolata per Servizi di CAF, Patronato e pratiche di immigrazione a favore dei propri dipendenti consentendo loro di accedere ad uno sconto del 20%.

16.2 Giudizio Stakeholder sulla gestione sociale

CLIENT SOLUTION individua come Stakeholder

- Clienti;
- Fornitori;
- Lavoratori;
- OO.SS.;
- Fondazioni;
- Università e Istituti scolastici;
- Istituzioni (ITL, Centri per l'Impiego, Province, ecc.).

Le comunicazioni agli stakeholder prevede relativa adesione ai principi espressi dalla norma SA 8000 avviene regolarmente e normalmente in fase di firma del Contratto o durante i primi contatti di qualificazione. Alcuni Fornitori e Clienti hanno apprezzato verbalmente e via E-Mail la scelta di CLIENT SOLUTION di adottare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

16.3 Interventi di sostegno diretto

CLIENT SOLUTION ha individuato nel "Gruppo Abele onlus" di Torino il soggetto che è stato destinatario nel corso del 2025 di iniziative di sostegno diretto.