

# BILANCIO SA8000

**GI GROUP S.p.A.**

Anno 2020



# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>1. PERCORSO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>6</b>
<b>2. LA CERTIFICAZIONE E IL BILANCIO SA8000 DI GI GROUP S.P.A.</b>	<b>11</b>
<b>3. LA POLITICA SA8000 DI GI GROUP S.P.A.</b>	<b>12</b>
<b>4. I PRINCIPI DELLA NORMA</b>	<b>14</b>
4.1. Lavoro Infantile	14
4.2. Lavoro Forzato o Obbligato	18
4.3. Salute e Sicurezza	20
4.4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	24
4.5. Discriminazione	27
4.6. Pratiche Disciplinari	32
4.7. Orario di Lavoro	34
4.8. Retribuzione	36
4.9. Sistema di Gestione SA8000 (SGSA)	38
4.9.1. Policy, procedure, politiche	38
4.9.2. Social Performance Team (SPT)	38
4.9.3. Risk Assessment	39
4.9.4. Monitoraggio	39
4.9.5. Coinvolgimento Interno/Comunicazione	40
4.9.6. Segnalazioni e Reclami	42
4.9.7. Verifica Esterna/Stakeholder Engagement	43
4.9.8. Azioni Correttive/Preventive	46
4.9.9. Capacity Building	46
4.9.10. Gestione dei Fornitori	49
<b>5. GLOSSARIO E SIGLE</b>	<b>52</b>

# Introduzione



**Il Bilancio SA8000 di Gi Group S.p.A. risponde alla nostra volontà di condividere in maniera trasparente con gli Stakeholder un momento di riesame del nostro percorso di Responsabilità Sociale, analizzando gli approcci e le performance ottenute, in particolare, rispetto ai singoli requisiti della Norma.**

Essendo consapevoli del ruolo pubblico e sociale della nostra **Mission**, e allo scopo di utilizzare questo documento come un canale di comunicazione e coinvolgimento di tutte le parti interessate nel **Framework di CSR** del Gruppo, l'attuale edizione del Bilancio SA8000 allarga l'orizzonte di riferimento, andando ad evidenziare quegli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, che sosteniamo con il nostro lavoro quotidiano o anche attraverso iniziative specifiche di volontariato.

In particolare, relativamente al perimetro definito dallo Standard SA8000 e alla nostra stessa Mission aziendale, sentiamo particolarmente vicini gli **SDGS numero 8 e numero 4**, sapendo di poter influire anche sugli SDGS numero 5 e numero 10. Su specifici punti di questi obiettivi intendiamo impegnarci a livello di governance aziendale, di strategia di business, e attraverso iniziative di CSR e volontariato d'impresa.

## **Obiettivo 8: Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti**



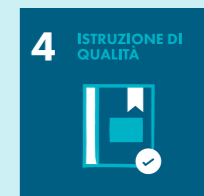
**8.5** Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore.

**8.6** Ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o formazione.

**8.7** Prendere provvedimenti immediati ed effettivi per sradicare il lavoro forzato, porre fine alla schiavitù moderna e alla tratta di esseri umani e garantire la proibizione ed eliminazione delle peggiori forme di lavoro minorile, compreso il reclutamento e l'impiego dei bambini soldato, nonché porre fine entro il 2025 al lavoro minorile in ogni sua forma.

**8.8** Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari.

## **Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti**



**4.4** Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali - per l'accesso a posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.

## **Obiettivo 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze**



**5.1** Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze.

**5.5** Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.

## **Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni**



**10.2** Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere dall'età, dal sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o status economico o di altro.

# Percorso di Responsabilità Sociale

La storia di Gi Group ha inizio oltre 20 anni fa, nel 1998, con l'apertura delle prime quattro filiali Générale Industrielle Italia in Lombardia, Veneto, Piemonte, Toscana, e da lì si sviluppa attraverso l'acquisizione, nel 2004, di Worknet, creando una nuova realtà che diventa il primo operatore italiano.

Con l'inizio del percorso di internazionalizzazione, nel 2007, l'azienda si trasforma nella **prima multinazionale italiana del lavoro**, attiva in oltre 50 Paesi in tutto il mondo, tra presenza diretta e partnership.

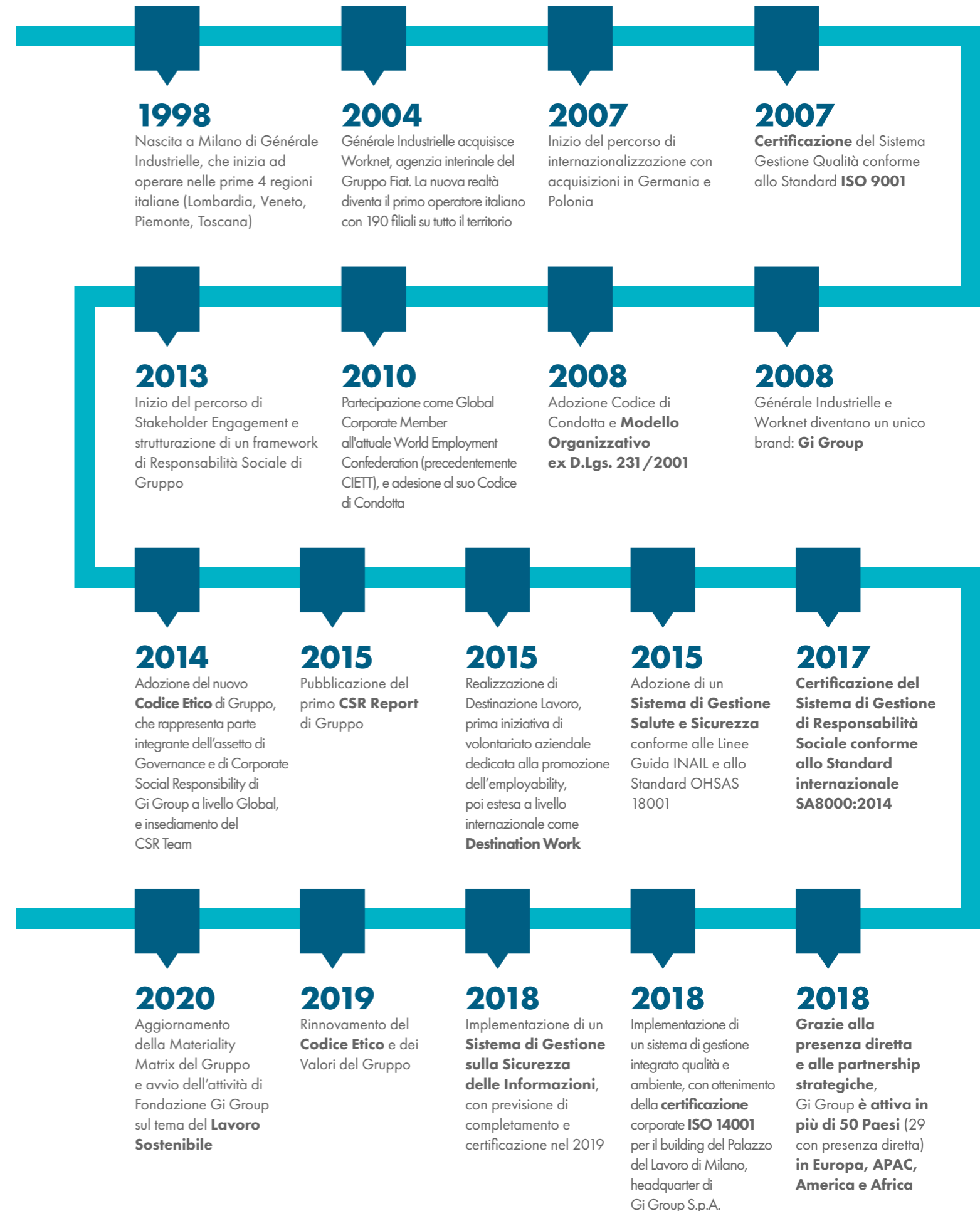
Nella nostra evoluzione abbiamo continuato ad integrare diversi aspetti del mondo del lavoro e differenti identità aziendali, equilibrando il nostro percorso di **Responsabilità Sociale** tra la forte attenzione alla centralità della persona, che ci ha sempre caratterizzati, e un più ampio respiro internazionale.

Proprio l'ampliamento dei nostri confini ha sollecitato l'esigenza di rafforzare un terreno comune di valori ed obiettivi – a partire dalla concezione stessa dell'impresa di cui facciamo parte – che ci aiutasse a consolidare la nostra identità aziendale e ad intraprendere con sempre più determinazione il cammino di sviluppo per le persone e per la Comunità con cui operiamo.

A livello di specifica organizzazione aziendale, la tensione al miglioramento continuo si è concretizzata invece nell'adozione progressiva – e ancora in fase di incremento – di sistemi di gestione, che hanno fatto confluire la rigorosa compliance e l'innovazione del servizio in metodi e condizioni di lavoro efficaci e capaci di

soddisfare i requisiti di tutti gli Stakeholder. La filosofia del miglioramento continuo fa parte del nostro DNA, e per questo siamo convinti di poter ancora progredire ed evolvere, e vogliamo farlo, con il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

**A livello globale, questo ha portato all'adozione, nel 2014, di un Codice Etico di CSR, rispetto al quale tutte le società del Gruppo devono conformare la propria governance e le proprie policy. Codice Etico che è stato aggiornato nel 2019 in linea con il rinnovamento dei nostri core values, rivisitati allo scopo di renderli ancora più concreti e farli vivere nel lavoro di tutti i giorni.**

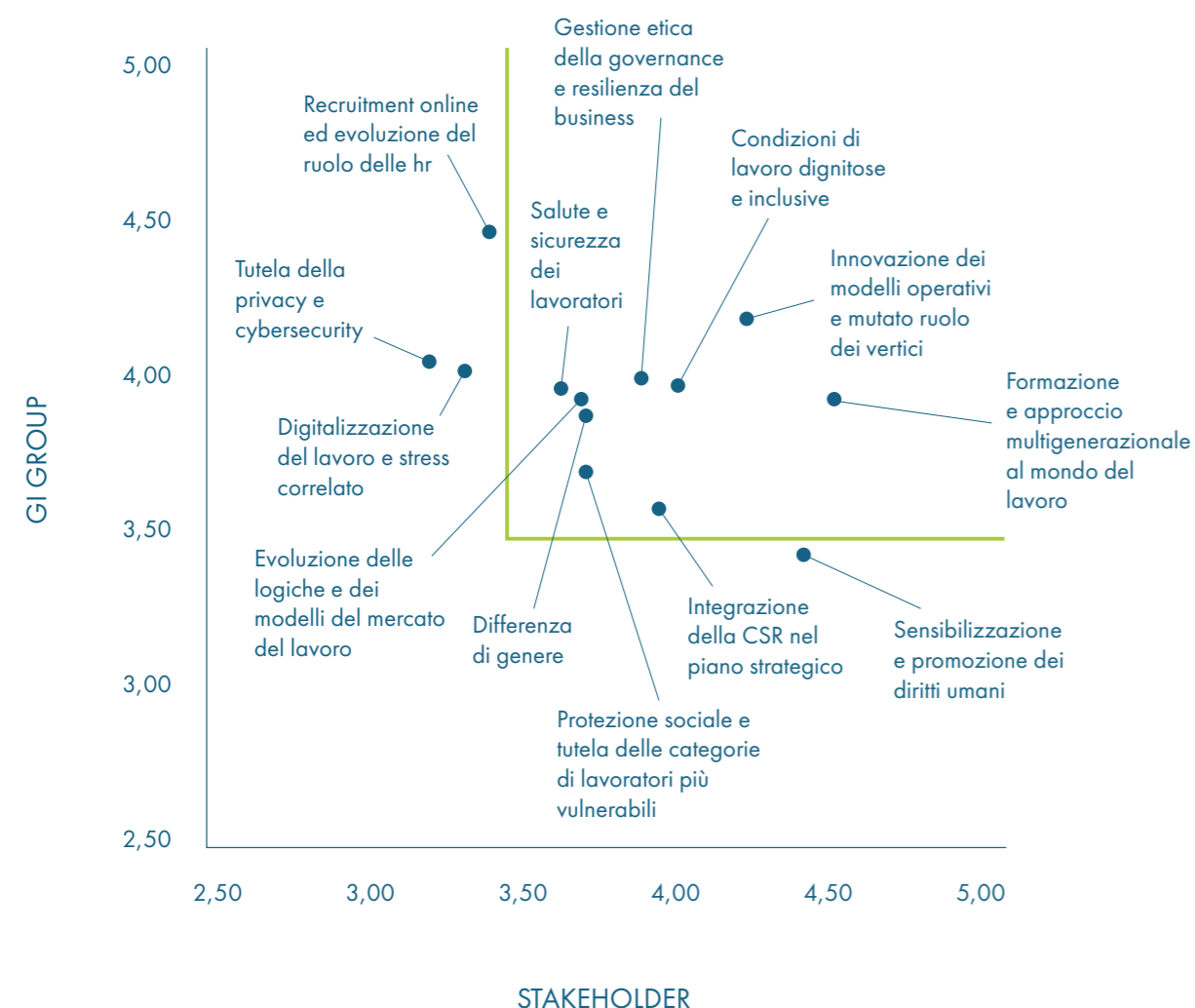


Il 2020 si è caratterizzato, invece, per lo sviluppo di due fondamentali azioni di sviluppo della nostra CSR, per renderla sempre più fortemente integrata alla nostra governance.

Da un lato, è stato avviato il percorso di aggiornamento della nostra **Matrice di Materialità** (ved. anche capitolo 4.9.7. VERIFICA ESTERNA / STAKEHOLDER ENGAGEMENT), con lo scopo di individuare quali aree di intervento sono considerate, dai nostri Stakeholder, fondamentali per la crescita del Gruppo.

Dei 13 temi materiali proposti, nove hanno raggiunto la soglia di rilevanza, e tre in particolare si sono distinti, in parte anche sotto l'influenza del particolare contesto della Pandemia Covid-19 che ha travolto gli equilibri conosciuti, tanto per i singoli individui quanto all'interno del mercato del lavoro.

## MATERIALITY MATRIX 2020



Tema materiale	Descrizione
Formazione e approccio multigenerazionale al mondo del lavoro	Attivazione di percorsi di upskilling e reskilling per l'accesso a nuove mansioni e contrasto al digital gap tra generazioni, con acquisizione di competenze tecniche legate all'utilizzo di nuovi strumenti.
Innovazione dei modelli operativi e mutato ruolo dei vertici	Necessità di dotazioni digitali per tutti i lavoratori coinvolti nello smart/remote working e potenziamento della comunicazione interna, ascolto dei bisogni dei lavoratori e coinvolgimento per individuare soluzioni condivise.
Condizioni di lavoro dignitose e inclusive	Politiche di inclusione, diritto a un salario che permetta accesso ai servizi di base e possibilità di scegliere un lavoro dignitoso che si svolga in un ambiente che salvaguardi l'integrità fisica e mentale dei lavoratori.

Dall'altro lato, tramite le attività condotte da Fondazione Gi Group, si è dato pieno sviluppo alla riflessione sul futuro del lavoro iniziata nel 2018, in concomitanza con il nostro ventennale. A partire dalle tematiche emerse durante gli eventi del ciclo Next20, si è implementato il percorso di costruzione di un **framework del Lavoro Sostenibile**, che possa concretamente guidare l'impatto che vogliamo avere nel nostro contesto.

Poiché, attraverso i nostri servizi, vogliamo contribuire, da protagonisti e a livello globale, all'evoluzione del mercato del lavoro e all'educazione al valore personale e sociale del lavoro, riteniamo **urgente confrontarci con imprese, parti sociali e istituzioni per meglio definire il concetto di «lavoro sostenibile»** per persone, organizzazioni e società, uniti nella realizzazione di uno **sviluppo sostenibile, «capace di soddisfare i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri»** (Our common future, Brundtland, 1987).

## FRAMEWORK DEL LAVORO SOSTENIBILE

### PERSONA

- Lavoro dignitoso, senso e valore, consapevolezza, soddisfazione
- Benessere psico-fisico, equilibrio vita-lavoro
- Sviluppo competenze
- Relazioni professionali positive



### ISTITUZIONI-SOCIETÀ

- Politiche industriali
- Combattere lavoro nero ed evasione
- Politiche attive del lavoro e collaborazione pubblico-privato nei servizi al lavoro
- Flessibilità "sostenibile"
- Ridurre disallineamento formativo

### ORGANIZZAZIONE

- Agilità, cambiamento
- Innovazione
- Diritti umani, lavoro dignitoso, inclusione "fragili"
- Formazione, valorizzazione, inclusione, meritocrazia, equità
- Valorizzazione donne, giovani alta seniority, equità meritocrazia, soluzioni diversificate
- Ridurre sprechi e impatto ambientale, CSR

Nota: Per approfondimenti sulla nuova Materiality Matrix del Gruppo e sul framework del Lavoro Sostenibile, si veda il CSR Report 2020.



## La Certificazione e il Bilancio SA8000 di Gi Group S.p.A.

All'interno degli indirizzi di governance dati dall'Alta Direzione, riveste particolare importanza – per la natura stessa del core business aziendale – la strutturazione del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale di Gi Group S.p.A. In data 12 aprile 2017 abbiamo ottenuto la Certificazione di piena conformità allo Standard SA8000:2014 per quanto riguarda l'attività di **“erogazione di servizi di ricerca e selezione di risorse umane e somministrazione di lavoro”**.

Il percorso di certificazione ha permesso di rafforzare le connessioni tra i diversi sistemi di gestione già in essere in azienda, e tra questi e la strategia di Responsabilità Sociale del Gruppo, declinandone alcune caratteristiche secondo le specificità di ambito della Norma. Gli indicatori di performance stabiliti dal Performance Indicator Annex sono stati customizzati sulla realtà aziendale e vengono monitorati dal Social Performance Team e dal Top Management tramite un cruscotto dedicato.

### Nota tecnica

**Il Bilancio SA8000 che presentiamo prende in esame alcuni indicatori specifici, ad evidenza dello stato attuale del Sistema, mentre il set completo è reso disponibile all'Ente Certificatore.**

Per ogni punto norma si riassume l'approccio di Gi Group in merito, relativamente ai dipendenti di struttura dell'azienda (di seguito anche semplicemente “dipendenti”) e ai lavoratori in somministrazione (di seguito anche semplicemente “lavoratori”), con i relativi obiettivi di miglioramento, formulati in ragione degli specifici scenari di riferimento, e le iniziative di spicco realizzate durante l'anno.

La struttura alterna descrizioni più istituzionali, dedicate agli approcci e risultati del Sistema di Gestione, e interventi più narrativi, dedicati alle iniziative ed esperienze che hanno animato il nostro 2020.

# 3

## La Politica SA8000 di Gi Group S.p.A.

Gi Group identifica come centrale e prioritario il proprio impegno verso la **Responsabilità Sociale** coerentemente con la volontà espressa nella **Mission** aziendale:

**“contribuire, da protagonista e a livello globale, all’evoluzione del mercato del lavoro e all’educazione al valore personale sociale del lavoro”.**

In particolare Gi Group è conscia del proprio ruolo sociale, in quanto multinazionale del lavoro, chiamata a configurarsi come un interlocutore primario per le Istituzioni e a partecipare attivamente alla definizione di una miglior regolamentazione per lo sviluppo del mercato e delle Comunità Locali.

Coerentemente con questa visione, si è dotata di un **Codice Etico**, che esprime l’insieme dei valori e dei principi che l’Azienda ha deciso di adottare nello svolgimento della propria attività e nel rapporto con tutti i propri interlocutori, e ha deciso di dare ulteriore concretezza agli impegni assunti, adottando un **sistema di gestione SA8000:2014®** con esso coerente, che rafforzi i valori fondanti di Responsabilità Sociale nell’approccio al mercato del lavoro e alla società civile in cui opera.

Il sistema di gestione SA8000:2014®, di cui questa **Politica** è espressione, rappresenta per Gi Group il quadro generale operativo in virtù del quale l’organizzazione è in grado di assicurare una completa conformità delle proprie prestazioni in ambito di Responsabilità Sociale con riferimento ai requisiti dello Standard.

La Direzione di Gi Group dichiara quindi il proprio **impegno** a rendere effettivo ed operante il Sistema di Gestione SA8000:2014® e di migliorarne continuamente l’efficacia.

**A tal fine la Direzione dell’Azienda si impegna ad aderire e a conformare le proprie politiche e procedure:**

- a tutti i requisiti della norma di riferimento SA8000:2014®;
- alle norme e convenzioni Internazionali e alle Convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) di riferimento richiamate dallo Standard;
- alle Leggi nazionali applicabili, alle normative di settore, alle condizioni contrattuali e a ogni altro requisito volontariamente sottoscritto e adottato.

**Gli impegni specifici di rispetto dei requisiti SA8000:2014® sono in sintesi:**

- non favorire, impiegare o sostenere l’utilizzo del lavoro infantile;
- non favorire, impiegare o sostenere il lavoro forzato;
- garantire luoghi di lavoro adeguati, sicuri e salubri e attuare misure per prevenire incidenti, infortuni, malattie professionali;
- rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali;
- non effettuare né sostenere alcun tipo di discriminazione nei confronti del personale in base ad alcuna condizione;
- non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone;
- adeguarsi e rispettare l’orario di lavoro previsto dalla legge, dagli accordi nazionali e locali e dai contratti collettivi nazionali applicati;
- retribuire i dipendenti nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di appartenenza;
- attuare un processo di qualifica e monitoraggio nei confronti dei Fornitori che tenga in considerazione, per quanto rientrante nelle possibilità dell’Azienda, anche la conformità ai requisiti di SA8000:2014®;
- assicurare a tutto il personale adeguata formazione sullo standard SA8000.

**La Direzione si impegna altresì:**

- ad assegnare adeguate risorse all’attuazione e al miglioramento del Sistema di gestione SA8000:2014®;
- a diffondere la Politica di Responsabilità Sociale ai diversi portatori di interesse, attraverso opportuni canali di comunicazione ed attività informative;
- a coinvolgere le parti interessate,
- a non attuare alcuna forma di ritorsione nel caso in cui fossero segnalate azioni o comportamenti dell’Azienda non conformi alla norma SA8000:2014®.

L’Azienda definisce e mantiene un piano di comunicazione interna ed esterna per fornire un’adeguata e sistematica informazione sui risultati della gestione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale.

**La Direzione, inoltre, verifica periodicamente l’efficacia della Politica e del Sistema di Gestione della SA8000:2014® attraverso il Riesame del Sistema, in occasione del quale vengono valutate tutte le opportunità di miglioramento delle performance aziendali e stabiliti obiettivi di miglioramento.**

# 4

## I principi della Norma

### 4.1. Lavoro Infantile

Gi Group non ricorre né da sostegno all'utilizzo del **lavoro infantile** e ha definito una specifica procedura GIG SA PRO 01 – "Procedura di rimedio lavoro infantile", resa accessibile a tutti i dipendenti e disponibile a tutte le parti interessate.

Chiunque venga a conoscenza di violazioni delle suddette condizioni può segnalare una non conformità al Social Performance Team, che attiverà di conseguenza le azioni previste dalla procedura, definendo quelle più idonee e coinvolgendo i dovuti interlocutori, in base alla situazione specifica.

I processi di assunzione dei lavoratori con contratto di somministrazione si basano su policy rigorose, che prevedono verifiche preventive, meccanismi di controllo e segregazione delle responsabilità, appositamente disegnate allo scopo di garantire il rispetto della Norma e dalla legislazione applicabile – Art. 37 Costituzione, L. 977/67, D.Lgs. 345/99, D.Lgs. 262/2000.

Tra i lavoratori in somministrazione, si è mantenuto il massimo grado di controllo rispetto ai requisiti di occupabilità e di inserimento lavorativo, limitando a un percentuale minima l'assunzione di giovani lavoratori.

L'azienda ha stabilito invece che la linea guida per l'assunzione di personale di struttura debba escludere l'assunzione di giovani lavoratori: e anche nel 2020 l'azienda è rimasta coerente con le posizioni scelte, senza assumere minorenni all'interno dell'organico. A causa delle restrizioni imposte dalla Pandemia Covid-19, non si è potuto sviluppare come desiderato il progetto di ospitalità per i ragazzi in Alternanza Scuola Lavoro, ma si è mantenuto attivo con tutti i canali a disposizione il rapporto con le scuole.

Percentuale di giovani lavoratori in organico				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Dipendenti di struttura < 18 anni	0	0	0	0
Lavoratori somministrati < 18 anni	0,04%	0,03%	0,01%	0,003%

Eventi di education e orientamento per studenti				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Eventi sul territorio	85	128	600	500
Ragazzi coinvolti	11.500	10.400	25.000	35.000

## ORIENTAMENTO PROFESSIONALE PER I GIOVANI

Nel 2020, il **progetto di orientamento** dedicato agli studenti ha ricevuto invece ulteriore slancio proprio dal passaggio forzato all'utilizzo dei canali virtuali. La funzione Candidate Management ha fortemente incrementato e diversificato l'attività, superando i 500 eventi in complesso e raggiungendo più di 35.000 giovani.

Oltre alle attività specificatamente dedicate alle scuole superiori – con 1000 istituti coinvolti e 1700 indirizzi scolastici differenti – si contano anche interventi per gli studenti universitari e per i candidati junior (ovvero usciti recentemente dall'ambito scolastico).

Ai format tradizionali di orientamento scolastico/universitario sono stati affiancati nuovi format dedicati all'employability dei candidati, e in particolare dei giovani, suddivisi in diverse campagne, che vanno a confluire nel contenitore virtuale denominato **#GIGROUPWITHYOU**, campagna nata durante il periodo di lockdown del marzo 2020 per continuare ad assicurare aggiornamenti e contenuti sul mercato del lavoro, e permettere a tutti gli interessati di mettere a frutto in maniera costruttiva il periodo di stop forzato richiesto dalla pandemia.

I contenuti si sono articolati nei classici pilastri dell'orientamento professionale – come scrivere un cv, come prepararsi ad un colloquio, come utilizzare i social network per la crescita del proprio percorso professionale, come leggere una busta paga – ma si sono poi evoluti per comprendere una visione più ampia, soprattutto in grado di andare a toccare tematiche legate alla motivazione e alla focalizzazione dell'obiettivo. I percorsi sono stati erogati in forma totalmente gratuita attraverso webinar, dirette Instagram, video pillole e iniziative specifiche online.

Tra queste citiamo:

- **#GIGROUPWITHYOU@SCHOOL**: il format più classico, pensato per continuare ad affiancare gli studenti alla scoperta del mondo del lavoro, anche da casa, pur mantenendo sostanzialmente intatti i contenuti fondamentali della proposta formativa.
- **#GIWORKOUT**: progetto digitale sviluppato in collaborazione con i nostri partner sportivi, con lo scopo di aggiornare i partecipanti su quali siano le competenze chiave, in particolare in termini di soft skills, per orientarsi nel mondo del lavoro attraverso il parallelismo con il mondo dello sport.
- **GI ON TRACK**: digital tour in cui i giovani talenti della VR46 Riders Academy raccontano quali skill "mettono in moto" nella vita e nel lavoro per raggiungere i loro obiettivi.

## GI GROUP E COMETA PER I RAGAZZI A RISCHIO DROP-OUT

Attraverso le donazioni di Destination Work 2019 si è scelto di contribuire, con una donazione di 5.000 €, al progetto di Cometa Formazione dedicato al sostegno di studenti fragili della **Scuola Oliver Twist**.

L'area territoriale di intervento del progetto si colloca nella Regione Lombardia, la regione italiana più colpita dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 a fronte della quale, sin dal primo trimestre 2020, sono state adottate misure di contenimento e gestione dell'emergenza che hanno generato, e stanno generando, un significativo impatto a livello economico e sociale sull'area territoriale di riferimento del progetto corrispondente al territorio di Como e Provincia.

I minori hanno cominciato l'anno scolastico corrente con un bagaglio di difficoltà ereditate negli ultimi mesi: la mancanza della scuola e della possibilità di frequentare anche contesti educativi extra-scolastici degli ultimi mesi ha fatto emergere il venire meno di un luogo dove non solo si studia, ma in cui, soprattutto chi ha più difficoltà e vive situazioni di marginalità, trova il confronto con un mondo adulto diverso da quello familiare (magari assente o addirittura dannoso) e instaura relazioni e si misura con sé e con l'altro. Il venir meno di questo principale contesto di apprendimento quotidiano in cui gli studenti possono sviluppare la propria dimensione relazionale, emotiva e sociale ha prodotto in loro un forte senso di isolamento sociale, demotivazione e senso di smarrimento anche a partire dai soli ritmi di vita: 1 adolescente su 3 manifesta già sintomi depressivi (la depressione è più diffusa al Nord, con il 44% dei casi). Inoltre, i ragazzi più vulnerabili si trovano oggi, oltre con un bagaglio di momenti difficili associati agli ultimi mesi, di fronte a un anno scolastico nuovo e imprevedibile: protocolli, quarantene, limitata interazione e vicinanza con insegnanti e pari, didattica mista. Tra gli adolescenti è già allarme di comportamenti devianti: cresce il numero di studenti che cercano il contagio per non andare a scuola.

L'anno scolastico corrente rappresenta un momento molto delicato, poiché gli effetti negativi dei mesi trascorsi si renderanno evidenti ed esploderanno nella loro portata proprio mentre il profilo di una nuova quotidianità deve adattarsi a nuovi rischi, rendendo molto difficile la tenuta socio-economica e psicologica delle famiglie e dei minori nonché la progettualità di vita nel medio-lungo termine. Il progetto "Un futuro possibile, insieme" si rivolge ai ragazzi a rischio di abbandono scolastico per offrire loro un'opportunità di formazione professionale e di inserimento lavorativo.

Insieme, Gi Group e Cometa danno vita ad **una realtà sociale responsabile e più inclusiva**, dove tutti i ragazzi ricevono gli strumenti per portare alla luce il loro valore. La nostra è una collaborazione che può permettere di sostenere la formazione e l'integrazione tra mondo della scuola e mondo del lavoro di tanti ragazzi, fornendo loro mezzi ed opportunità concrete per un futuro migliore.

Questo incontro tra il mondo della scuola e quello del lavoro, oggi spesso distanti, ma che devono necessariamente interagire, avviene nella Scuola Oliver Twist di Cometa.

Dallo scorso febbraio, anche la Scuola Oliver Twist di Cometa ha dovuto adattare il proprio metodo di lavoro alle circostanze.

La didattica online ha preso il via subito dopo la chiusura fisica della Scuola, con un affiancamento costante soprattutto nei confronti degli studenti che avevano più difficoltà.

La lontananza forzata non è ancora semplice, ma la professionalità e passione educativa dei docenti e tutor di Cometa ha fatto sì che non venisse mai meno il supporto ai ragazzi più fragili, particolarmente provati dalle condizioni di isolamento. Per stimolare la curiosità dei ragazzi e mantenere un contatto con il mondo fuori dalle mura domestiche, diverse iniziative li hanno accompagnati in questi mesi (es. cineforum a distanza e gli incontri online con esperti di diversi settori, tra cui un astrofisico ed una infermiera che ha lavorato in prima linea durante la fase più acuta dell'emergenza). In considerazione del periodo storico eccezionale che stiamo vivendo, la prospettiva lavorativa futura presenta qualche incertezza. In tali circostanze, il progetto "Un futuro possibile, insieme" risulta ancora più necessario.

Grazie a questo progetto, vengono sostenuti 2 studenti che attualmente frequentano il III° anno del corso "Operatore della Ristorazione" della Scuola Oliver Twist. Nel progetto i ragazzi sono seguiti dai docenti e dai tutor nella preparazione dell'esame finale, che consentirà loro di ricevere il titolo di studio (qualifica professionale), e, dall'Ufficio Lavoro di Cometa, nel loro inserimento lavorativo.

## 4.2. Lavoro Forzato o Obbligato

Garantire il contrasto all'utilizzo del lavoro forzato ed obbligato, per un'Agenzia per il Lavoro che opera all'interno del mercato italiano – già tutelato dalle leggi nazionali – significa in particolare non trattenere documenti d'identità in originale e non richiedere al personale o ai lavoratori con contratto di somministrazione di pagare somme come "deposito" all'inizio del rapporto di lavoro, assicurando che non ci sono commissioni o costi relativi all'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori.

Questo aspetto di **gratuità del servizio** è sottolineato, all'interno delle offerte di lavoro, attraverso il richiamo dell'Autorizzazione Ministeriale in base alla quale operiamo, ed è poi specificato all'interno dei documenti preassuntivi e nei format contrattuali. Il CCNL delle Agenzie per il Lavoro è esposto alla consultazione presso la bacheca di ogni filiale sul territorio così come il "Vademecum" per la gestione del rapporto di lavoro – riportante chiaramente anche tale indicazione di gratuità del servizio, unitamente alle indicazioni per la richiesta di ferie e permessi. Le "Istruzioni operative da osservare in tema di malattia / infortuni, ferie / permessi – rilevazione presenze" sono distribuite ad ogni lavoratore anche in fase di prima assunzione.

Il CCNL Commercio e Terziario, per i dipendenti di struttura, è a disposizione di chiunque voglia consultarlo sulla Intranet aziendale, così come tutti i documenti riguardanti la regolamentazione del rapporto di lavoro.

Il personale è altresì informato delle modalità per inoltrare alla Direzione Risorse Umane e ai suoi addetti richieste di tipo specifico e/o personale.

Non vengono richieste somme di denaro a fronte delle prestazioni lavorative né sono in uso forme di prestito che possano configurarsi come lavoro obbligato. Vengono applicate le regole in merito agli anticipi del TFR e non vengono richieste per nessun motivo forme di interessi.

Tutto il personale è libero di porre fine al rapporto di lavoro ed è a conoscenza delle **modalità di recesso** – compresi i termini di preavviso (come previsto dal Contratto Collettivo di riferimento) al Datore di Lavoro – nonché delle modalità per poter ricevere le ultime retribuzioni una volta ultimato il rapporto stesso, tramite consegna e messa a disposizione di documenti specifici.

Il recepimento del punto norma, pertanto, nel nostro contesto aziendale si configura più che come contrasto al lavoro obbligato, come **monitoraggio puntuale** delle dinamiche di turnover e delle motivazioni che sono alla base del mantenimento o della cessazione del rapporto di lavoro.

Per il 2020 erano stati posti **obiettivi** che, tanto per i dipendenti di struttura quanto per i lavoratori in somministrazione, si concentravano sul monitoraggio del segmento iniziale del rapporto di lavoro.

Il monitoraggio delle cessazioni ante scadenza rappresenta un indicatore di particolare importanza sia per quanto riguarda i lavoratori somministrati che per i lavoratori diretti. In entrambi i casi, le funzioni coinvolte attuano **specifiche analisi** volte ad approfondire le motivazioni dei lavoratori cessati per dimissioni volontarie, al fine di contenere i rischi connessi al turnover.

Per quanto riguarda i lavoratori in somministrazione, si agisce sempre nella consapevolezza che la gestione della risorsa è condivisa con l'azienda utilizzatrice.

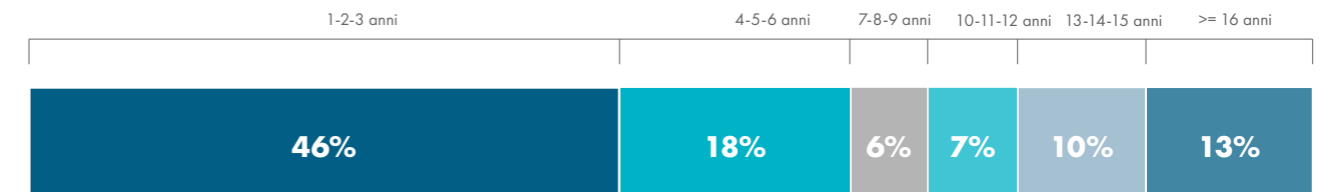
Il tasso di retention dei neoassunti di struttura, per il 2020, non è risultato pienamente in linea con le attese, ed ha risentito anche degli impatti della Pandemia Covid-19, che non hanno permesso di portare a compimento tutte le previste azioni di stabilizzazione. Ciononostante, proprio l'emergenza sanitaria in atto ha rinforzato la spinta sullo sviluppo di politiche di fidelizzazione dei dipendenti, implementando azioni mirate all'incremento del senso di appartenenza e al coinvolgimento anche attraverso attività di Stakeholder engagement, programmi di formazione, prospettive legate allo sviluppo di carriera.

Il **turnover aziendale** è risultato complessivamente meno impattante, evidenziando una stabilizzazione dell'organico di struttura. Il turnover del personale in somministrazione, invece, è stato fortemente riequilibrato da un rafforzamento delle stabilizzazioni che nel triennio si sono triplicate, e che non hanno subito contraccolpi durante l'emergenza sanitaria, proprio nella logica di tutela dei nostri lavoratori.

Alla luce di questa analisi, gli obiettivi di monitoraggio vengono confermati anche per il 2021.

Retention personale dipendente				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Anzianità aziendale media dipendenti	6,27 anni	5,93 anni	6,53 anni	7,14 anni
Cessazioni ante scadenza dipendenti	7,68%	8,95%	11,73%	8,23%
Tasso di compensazione del turnover dipendenti	246%	234%	96%	99%

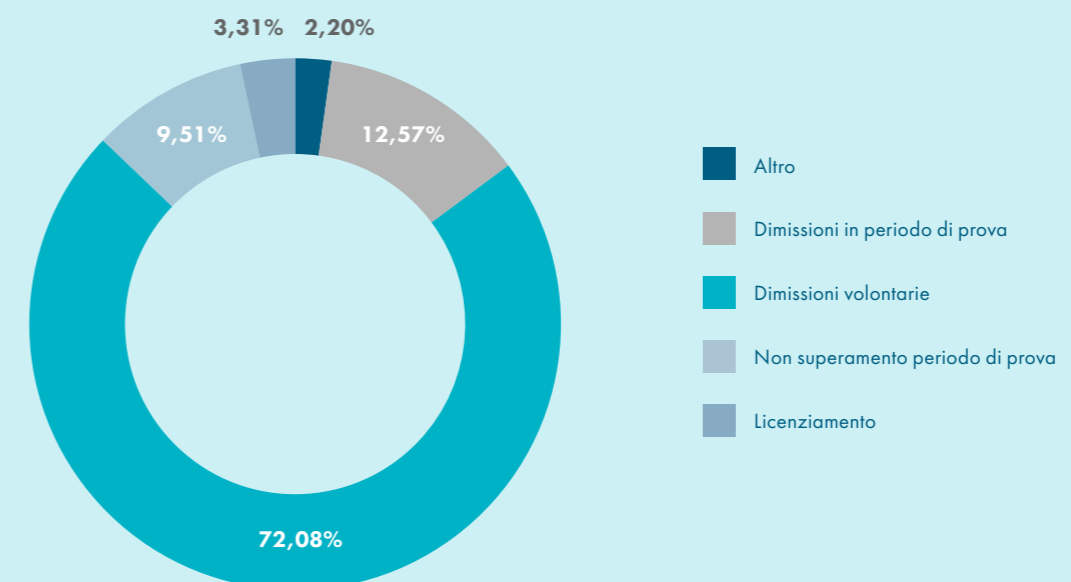
## Anzianità aziendale personale dipendente



Assunzioni e cessazioni lavoratori somministrati				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Dimissioni vs Assunzioni dei lavoratori somministrati	2,72%	4,51%	7,70%	8,67%

Stabilizzazione lavoratori somministrati								
Risultati	2017		2018		2019		2020	
Lavoratori a Tempo Determinato	87.407	95%	91.147	92,82%	86.290	87,40%	78.819	86,75%
Lavoratori a Tempo Indeterminato	4.183	5%	7.050	7,18%	12.436	12,60%	12.038	13,25%

## Motivo cessazione ante scadenza dei lavoratori in somministrazione



## 4.3. Salute e Sicurezza

Gi Group garantisce un luogo di lavoro **sicuro e salubre** e adotta misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.

A tale fine l'Azienda provvede ad adempiere a tutti gli obblighi prescritti dal D.lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni.

In coerenza ai dettami legislativi è stata effettuata l'analisi dei rischi valutando la stima del rischio e le misure di prevenzione e protezione, e sono state definite le figure e relative responsabilità dell'implementazione di quanto previsto in materia di salute e sicurezza dal D.lgs 81/08, come risulta dalla documentazione di valutazione dei rischi, e del Sistema di Gestione SA8000:2014.

Gi Group provvede a far sì che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di salute e sicurezza, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato, con i dovuti aggiornamenti del caso.

Tutti i dipendenti hanno accesso a bagni puliti e acqua potabile sul luogo di lavoro.

Relativamente al personale in somministrazione, Gi Group attua tutti gli obblighi di propria competenza, come da norma di legge e da accordi contrattuali con le aziende utilizzatrici.

Dal 2015, Gi Group S.p.A. si è dotata di un **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza** (SGSL) conforme alle linee guida UNI INAIL ormai consolidato e reso disponibile a tutti i lavoratori tramite la Intranet aziendale.

SGSL permette a tutti i dipendenti di essere costantemente aggiornati su eventuali modifiche di gestione ed organizzative in materia di salute e sicurezza, e fornisce strumenti di comunicazione di eventuali incidenti e/o situazioni pericolose, che vengono puntualmente trattate.

A maggior tutela del requisito, Gi Group S.p.A. ha affiancato a SPT un **Comitato Salute e Sicurezza** – CSS – costituito da una rappresentanza equilibrata di figure manageriali e dei lavoratori.

Il completamento del piano di miglioramento del SGSL secondo quanto stabilito annualmente nella Riunione Periodica ex art 35 rappresenta un **obiettivo** aziendale imprescindibile e rinnovato di anno in anno, seguendo la logica del miglioramento continuo, che spinge a prendere in considerazione sempre nuovi aspetti.

Per quanto riguarda i dipendenti di struttura, detti **obiettivi** vengono tutti monitorati e le azioni correttive e di miglioramento, work in progress, non presentano criticità.

Il dato degli indici di frequenza e gravità degli infortuni restituisce, per il 2020, valori sotto controllo, con un numero di infortuni estremamente basso, e una durata media in calo, statisticamente influenzata anche dal singolo accadimento.

Nell'ambito della somministrazione, le leve a disposizione delle APL per incidere sui livelli di sicurezza dei propri lavoratori sono circoscritte, e si concentrano sulla prevenzione e sulla diffusione della cultura della sicurezza.

Per questo, l'**obiettivo** principale riguarda la focalizzazione della formazione **Forma.Temp** (in particolare della formazione base) sul tema della sicurezza sul lavoro, con il dato relativo al numero di corsi erogati a candidati e lavoratori in ulteriore crescita, anche grazie alla necessità di erogare la formazione in modalità e-learning.

Il contratto di assunzione e somministrazione dei lavoratori riporta in allegato il Modulo Rischi specifico e le informazioni ivi riportate inerenti la salute e sicurezza sul lavoro sono di esclusiva provenienza dell'Utilizzatore.

Il modulo, compilato dal cliente, permette di rendere edotti i lavoratori rispetto agli specifici rischi di ciascuna missione.

In ogni filiale viene messo a disposizione anche il materiale **Ebi-temp** relativo agli obblighi previsti dalla legge in materia di igiene e sicurezza sul lavoro inerenti la somministrazione di lavoro, e ad ogni singola prestazione di lavoro o lettera di assegnazione viene consegnata la nota informativa su:

**“Obblighi previsti dalla legge in materia di igiene e sicurezza sul lavoro inerenti la somministrazione di lavoro”.**

I dati relativi alla durata e al numero di infortuni che hanno coinvolto lavoratori somministrati risultano pertanto influenzati da numerosi fattori, quali ad esempio la tipologia di CCNL delle aziende utilizzatrici e le mansioni dei lavoratori.

Nel 2020 non si sono registrati casi di infortunio con esito mortale. Come nel 2019 si registra una netta prevalenza di infortuni nel CCNL Metalmeccanico, ma in seconda posizione si attesta il CCNL comparto sanitario, in correlazione con l'emergenza Covid-19.

Il valore medio, indipendentemente dal CCNL, va iscritto nel contesto di emergenza nazionale.

Indici infortunistici personale dipendente				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Indice di gravità infortuni dipendenti	0,11	0,09	0,02	0,05
Indice di frequenza infortuni dipendenti	7,61	4,72	2,70	1,65
Durata media infortuni dipendenti	12,89 giorni	25,54 giorni	16,25 giorni	21,25 giorni

Indicatori infortuni lavoratori somministrati				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Totale infortuni lavoratori somministrati	1.300	1.655	1.779	1.404
Totale giorni di infortunio lavoratori somministrati	20.550	28.505	33.595	30.100
Durata media infortuni lavoratori somministrati	15,81 giorni	17,22 giorni	18,88 giorni	21,44 giorni
Percentuale lavoratori coinvolti in infortuni	1,38%	1,64%	1,8%	1,5%
Corsisti in moduli di formazione Accordo Stato Regioni	17.242 corsisti	17.136 corsisti	21.950 corsisti	33.563 corsisti



## MISURE ANTI-COVID 19

Durante il 2020 l'Azienda ha affrontato lo stato di emergenza relativo al **Covid-19**, dichiarato dal 31.01.2020 e tuttora permanente, adottando le misure preventive e protettive congiuntamente per tutte le Società del Gruppo, attraverso la costituzione di un unico Comitato per la Gestione dell'emergenza e l'adozione e applicazione di un Protocollo interno di Gruppo con l'obiettivo di individuare le misure precauzionali e di contenimento da implementare per contrastare i contagi nel rispetto delle indicazioni emanate dalle Autorità sanitarie per gestire l'emergenza. Il Protocollo di Gruppo è diffuso e aggiornato nella sezione dedicata della intranet aziendale, e viene gestito con opportuni interventi specifici in considerazione delle diverse restrizioni applicate territorialmente dalle autorità locali.

L'attenzione alla salute psicofisica dei dipendenti ha prodotto uno sforzo di connessione e comunicazione interna continuo e strutturato su diversi livelli, affidato al Comitato per la Ripartenza da un lato, e alle funzioni HR-Training e Marketing dall'altro.

L'azienda ha affrontato prioritariamente il rischio di contagio chiudendo inizialmente al pubblico e ai dipendenti l'accesso alle sedi: nel mese di marzo 2020 è stato attivato lo smart working in deroga, secondo DPCM in vigore, e l'azienda ha compiuto un imponente sforzo organizzativo per dotare di PC portatili tutti i dipendenti coinvolti che ne fossero provvisti.

Il rapporto con i fornitori on site è stato gestito con la massima attenzione alla collaborazione, nel presidio della salute e sicurezza dei lavoratori.

La prima riapertura delle sedi centrali è iniziata dal mese di maggio, supportata da un corso di formazione on-line per tutto il personale, dedicato all'applicazione delle misure di contenimento del Covid-19.

Modulo specifico che, analogamente, è stato erogato congiuntamente alla formazione ASR anche per i lavoratori somministrati. Tutta la struttura si è attivata a questo proposito per permettere ai nostri lavoratori di ricevere le informazioni necessarie in tempo reale, supportando la lettura del contesto specifico lavorativo e territoriale, alla luce dei frequenti aggiornamenti legislativi e normativi.

La spinta sulla digitalizzazione è stata imponente, sia nella gestione dei processi interni che nell'erogazione del servizio.

Le funzioni Sales, Delivery e Amministrative si sono mosse in maniera coordinata per affrontare i rischi identificati nei rispettivi processi, alla luce del contesto esistente, e hanno fornito soluzioni immediate e arricchite da uno sguardo capace di creare valore anche per il futuro.

Per agevolare la gestione del rapporto di lavoro, contenendo al massimo i rischi per dipendenti, candidati e lavoratori, abbiamo adattato i nostri processi alla nuova realtà, implementando e rafforzando strumenti aziendali digital che ci hanno permesso di rispettare le procedure amministrative e non, in modalità smartworking.

L'utilizzo del portale myGiGroup, per la gestione dei contratti tramite FEA, ha visto un incremento fortissimo proprio nei mesi di aprile e maggio 2020, raggiungendo un utilizzo superiore al 90% per la gestione delle firme di contratti e proroghe da parte dei lavoratori.

Anche per la gestione amministrativa dei lavoratori somministrati, attraverso il processo di digitalizzazione presenze, abbiamo potuto procedere con una corretta elaborazione dei cedolini senza che i lavoratori dovessero assumersi il rischio di recarsi fisicamente presso una delle nostre filiali.

## 4.4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

Gi Group rispetta il diritto di tutti i dipendenti e lavoratori di **formare, partecipare ed organizzare** sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente. Il personale è informato di questo diritto e del fatto che può aderire liberamente a qualsiasi organizzazione di lavoratori, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o ritorsioni, né per il personale coinvolto né per i loro rappresentanti.

Poiché la partecipazione a organizzazioni sindacali è completamente in potere di dipendenti e lavoratori, l'obiettivo rimane quello di monitoraggio sulla possibilità di aderire liberamente a organizzazioni sindacali e di avvalersi di permessi sindacali, se del caso.

Gi Group rispetta quanto previsto dal CCNL e suoi aggiornamenti, richiamando tale documento nei contratti individuali con i propri dipendenti e lavoratori.

Il personale aziendale può agevolmente consultare il CCNL di riferimento sia sulla Intranet che nell'area personale del **portale HR**.

Le aziende utilizzatrici con le quali Gi Group sviluppa il proprio rapporto commerciale aderiscono a più di 230 diversi CCNL (in ulteriore aumento rispetto al 2019).

Anche sotto questo punto di vista si registra l'impatto della Pandemia Covid-19, che ha influito da un lato sulla ripartizione tra i tre contratti prevalenti – dove si registra il mantenimento dei due principali CCNL di riferimento (**DMO e Metalmeccanico Industria**) e il superamento del CCNL Spedizioni e Trasporti Industria, rispetto al Commercio – e dall'altro sul mix complessivo dei CCNL serviti, con incremento dei comparti sanitario e chimico ai danni di quello turistico.

Adesione alle organizzazioni sindacali				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Dipendenti aderenti	1,2%	0,7%	0,6%	0,6%
Dipendenti iscritti	16	11	10	10
Lavoratori somministrati aderenti	1,73%	2,24%	2,5%	3,83%
Lavoratori somministrati iscritti	1.580	2.195	2.467	3.477

N° CCNL serviti				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Totale CCNL	234	235	224	231

## Contratti di assunzione suddivisi per CCNL

Quote CCNL serviti in percentuale				
Risultati	2017	2018	2019	2020
Federdistribuzione – terziario / DMO	21,72%	17,92%	25,35%	16,41%
Metalmeccanica industria	14,32%	15,21%	9,93%	12,19%
Commercio	12,69%	13,36%	9,58%	10,32%
Alimentari industria	6,01%	5,30%	5,07%	5,68%
Turismo confcommercio	3,54%	4,31%	6,75%	4,21%
Spedizioni e trasporti industria	-	3,07%	6,27%	11,83%
Servizi di pulizia industria	3,20%	3,79%	4,84%	5,07%
Turismo aica	3,02%	3,10%	-	-
Telecomunicazioni	2,42%	2,80%	-	2,28%
Enti locali	2,26%	2,49%	3,62%	2,36%
Gomma e plastica industria	-	2,10%	-	-
Lavoro Domestico	-	-	2,40%	2,21%
Comparto Sanitario	-	-	-	2,20%
Chimici industria	-	-	-	2,07%
Totale CCNL con quote comprese tra 1>2%	14,46%	10,78%	11,13%	9,23%
Totale CCNL con quote comprese tra <1%	16,36%	15,74%	15,06%	13,95%



## 4.5. Discriminazione

Gi Group garantisce **pari opportunità** a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

La selezione del personale avviene sulla base di parametri oggettivi in termini di competenze, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire. Tutti i dipendenti hanno **pari accesso** alla formazione, a seconda delle necessità aziendali e dei percorsi professionali. Il lavoro è remunerato secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di riferimento, così come le promozioni, i licenziamenti e i pensionamenti sono regolati in accordo con il CCNL adottato.

Tutti i documenti e le indicazioni relative a Organizzazione, Selezione, Amministrazione del personale, Benefits, Formazione e sviluppo, Procedure HR sono disponibili nella sezione HR della Intranet aziendale.

Ciascun dipendente o lavoratore è libero di seguire i propri principi purché siano in accordo con il **Codice Etico aziendale**, e non sono ammessi comportamenti offensivi della sfera personale di ciascuno, né comportamenti – inclusi gesti, linguaggio, contatto fisico – che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

L'attività di Agenzia per il Lavoro è pienamente conforme al rispetto delle norme e leggi internazionali e nazionali atte a scongiurare forme di discriminazione, a partire dal D.Lgs. n. 276/2003, che pone un ampio divieto di ogni pratica discriminatoria nello svolgimento dell'attività di ricerca e selezione del personale.

Tutte le indicazioni per la corretta formulazione delle offerte sono racchiuse in specifiche istruzioni operative, mentre i flussi di selezione sono tracciati tramite appositi sistemi informativi, che permettono la codifica oggettiva delle caratteristiche professionali dei candidati.

**L'obiettivo di monitoraggio** previsto sull'erogazione del servizio è **attuato attraverso audit interni e KPI di funzione**, senza rilevare anomalie di processo.

Il contraccolpo dell'emergenza Covid-19 si è purtroppo riscontrato però nel cluster di donne straniere somministrate, che ha ridotto la propria presenza anche in dipendenza del loro impegno in settori che hanno risentito delle restrizioni normative, come ad esempio l'Horeca.

Positivamente, tuttavia, si registra un dato di partecipanti ai corsi di formazione che vede, tra i candidati e lavoratori stranieri, la presenza del 41% di donne.

Le percentuali di accesso alla stabilizzazione tra uomini e donne, italiani e stranieri, restano sostanzialmente invariate, registrando una percentuale di tempi indeterminati in crescita di un punto sul totale della forza lavoro somministrata. In particolare, nel 2020, si è registrato un picco di stabilizzazione di circa 3500 persone.

Per il 2021 ci si pone l'obiettivo di incrementare lo sviluppo di progetti dedicati specificatamente alle fasce deboli della popolazione, rafforzandone l'employability.

La composizione dell'organico interno di Gi Group si mantiene sostanzialmente uniforme, in particolare per quanto riguarda la

suddivisione per genere, mentre registra un lieve innalzamento nell'età media dei dipendenti, con un rafforzamento della presenza di trentenni e quarantenni in organico. Pur con l'obiettivo di garantire le massime tutele alla popolazione femminile – per favorirne i percorsi di entrata nel mondo del lavoro e di sviluppo di carriera – Gi Group non pone alcuna barriera all'entrata in azienda per la popolazione maschile, e da questa posizione di non discriminazione si generano le lievi variazioni percentuali nella proporzione tra uomini e donne in azienda.

Prosegue con risultati estremamente positivi il monitoraggio sulla coerenza di ruolo e percorso professionale mantenuta al rientro dalla maternità.

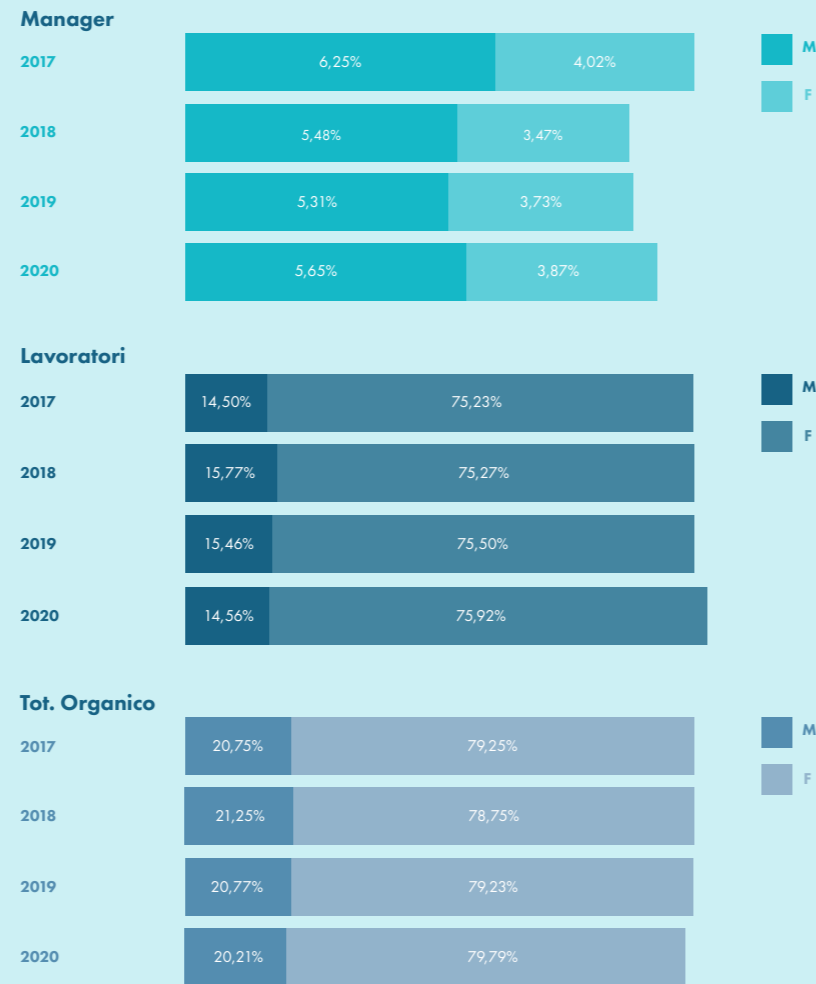
Già dal 2019, e con ulteriore rafforzamento nel 2020, il tema dello sviluppo di carriera è stato al centro dell'attenzione della Direzione Risorse Umane attraverso l'implementazione di un progetto estremamente articolato.

**Dalla clusterizzazione delle filiali si è arrivati a una specializzazione dei ruoli evoluta, che porta ad ampliare le opportunità di crescita interna e rafforzare i percorsi formativi connessi alle competenze attese per ciascun ruolo.**

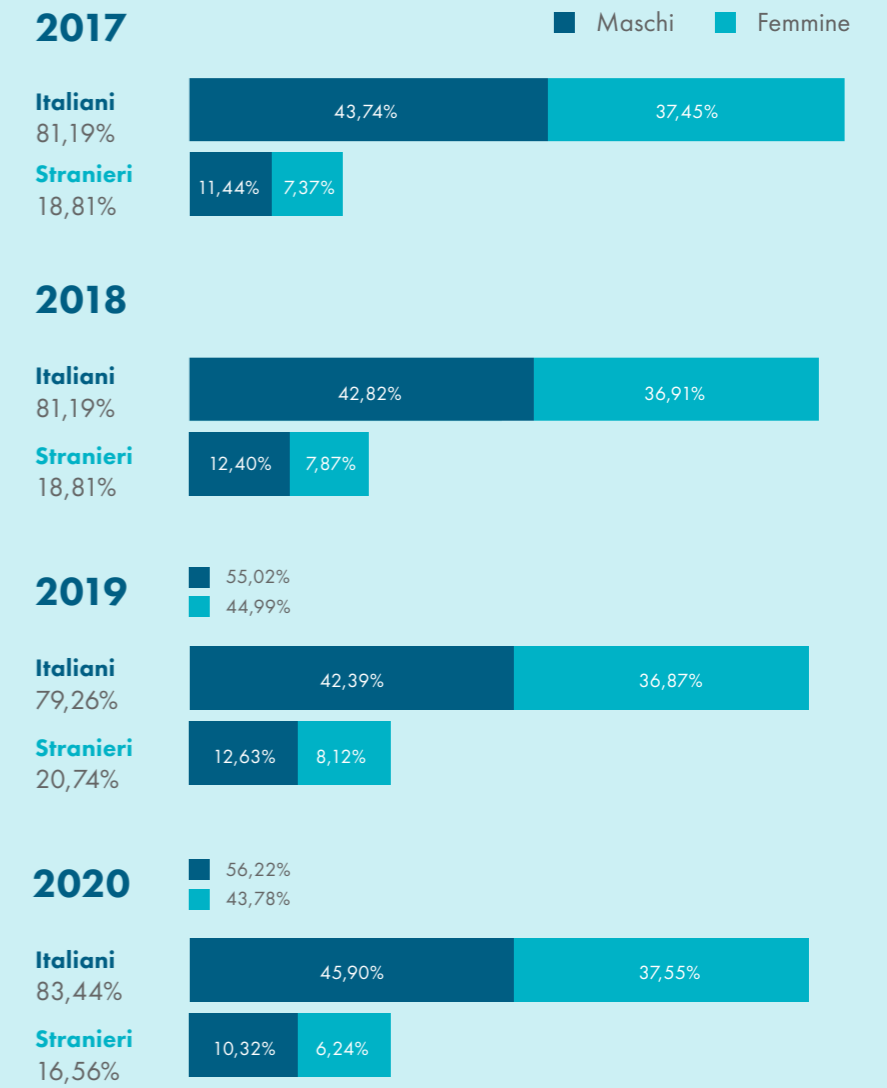
Il cuore di questo processo è rappresentato dal potenziamento del modello di competenze, applicato alla valutazione delle performance e linkato con i percorsi di sviluppo di **seniority** e di **salary review**, che la recepiscono e da questa prendono slancio. La connessione dei tre aspetti garantisce così una ulteriore oggettivazione dei criteri che supportano i percorsi di mobilità verticale e orizzontale.

Resta confermato l'obiettivo di rafforzare proprio i percorsi di crescita interna, garantendo la parità di accesso a tutti i dipendenti, che verrà alimentato non solo attraverso una visione verticale dell'avanzamento di carriera, ma anche con un ampliamento degli strumenti e dei percorsi disponibili attraverso tutto il Gruppo.

### Distribuzione dipendenti per genere e inquadramento

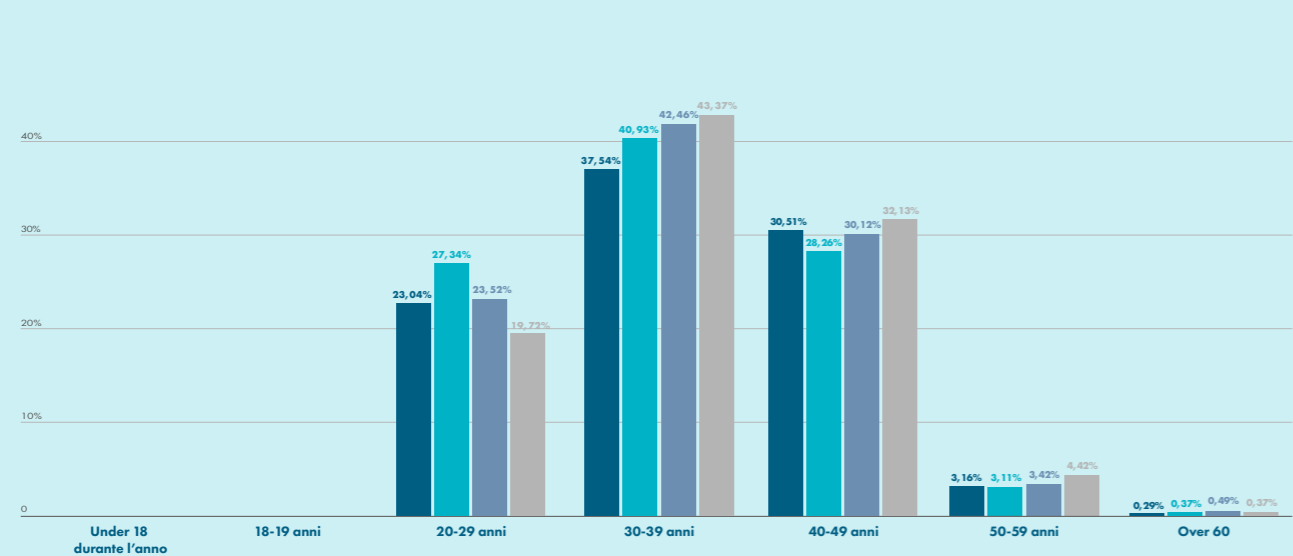


### Suddivisione lavoratori somministrati per genere e nazionalità 2020



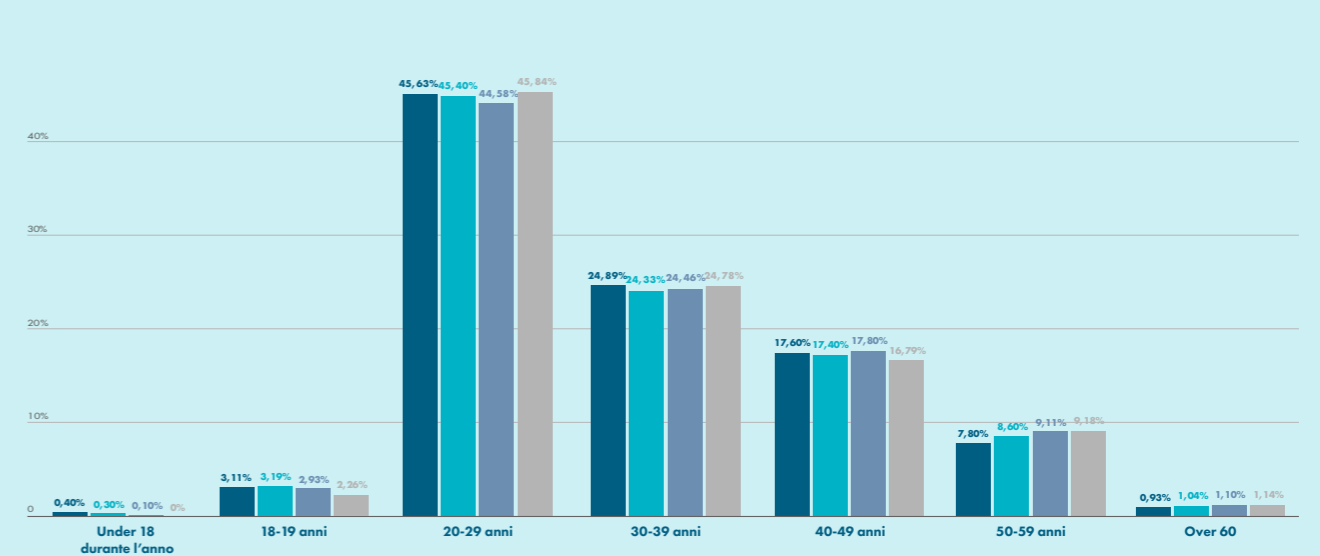
### Composizione organico per fascia d'età Personale dipendente

■ % 2017 ■ % 2018 ■ % 2019 ■ % 2020



### Composizione organico per fascia d'età Lavoratori somministrati

■ % 2017 ■ % 2018 ■ % 2019 ■ % 2020



## PROGETTO RIFUGIATI

Nel 2020 è stato realizzato un progetto di qualificazione professionale di 32 persone con status di rifugiati, per un primaria player del settore Trasporti e Logistica. Il progetto è stato realizzato in partnership con la Fondazione Caritas e con un gruppo di Onlus (Ciac, Missionari Saveriani, San Cristoforo, Cooperativa Sociale Xenia, Cooperativa Sociale Svoltare, Cooperative Sociale Biricca). Il progetto ha coperto le fasi di gestione amministrativa dei rifugiati, la loro formazione e il placement per l'inserimento in azienda.

Negli ultimi 2 anni, inoltre, sono stati realizzati progetti di qualificazione professionale a Torino, Asti e Pontedera per un totale di circa 60 rifugiati con placement rivolto alle PMI attivato dalle filiali Gi Group.

## AIUTAMI A VEDERTI

Durante il periodo più critico dell'emergenza sanitaria, Gi Group ha sostenuto, tramite la propria rete di filiali, il progetto di sensibilizzazione, promosso da A.P.R.I. ONLUS (Associazione pro-retinopatici ipovedenti), volto a far comprendere alla popolazione che chi è portatore di una disabilità visiva può difficilmente mantenere il distanziamento sociale richiesto, senza la collaborazione del cittadino vedente.

## POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Nell'ambito dei percorsi di Politiche Attive, finalizzati all'inclusione socio-lavorativa rivolti ad utenza in condizioni di fragilità e maggiore vulnerabilità Gi Group ha partecipato a bandi e misure di intervento dedicate a tipologie diverse di soggetti, tra cui:

- persone con disabilità;
- immigrati (richiedenti asilo o con permesso di soggiorno per motivi umanitari);
- detenuti a fine pena;
- donne;
- NEET;
- over 50.

A seconda dei progetti e bandi, le attività sono state sviluppate efficacemente in rete, allo scopo di integrare le competenze e professionalità dei diversi Operatori (ad esempio Enti di formazione, Agenzie per il lavoro, organizzazioni del Terzo settore) anche nella logica di valorizzare il ruolo pubblico-privato (la indispensabile interazione con le strutture socio-assistenziali che hanno in carico i soggetti fragili; nonché la prassi della coprogettazione degli interventi); di capitalizzare e condividere le esperienze maturate sul campo; di arricchimento professionale sia per le risorse consulenziali direttamente impegnate che per le organizzazioni di appartenenza.

Durante il 2020 sono state prese in carico più di 7.500 persone e ne sono state inserite a conclusione del percorso più di 2.200.

## PROGETTO PAI

Family Project è il servizio di Gi Group, che risolve tutte le problematiche legate alla gestione della casa, dei figli e degli anziani. All'interno del progetto PAI, le assistenti familiari che giornalmente assumiamo (spesso con scarse competenze hard, spesso passato migratorio, uscita da contesti di lavoro sommerso etc. etc...) assistono soprattutto famiglie in difficoltà della città di Torino (povertà, dipendenze, disabilità, etc.), andando così a sviluppare un beneficio duplice per la comunità in cui lavoriamo.



## 4.6. Pratiche Disciplinari

Gi Group non utilizza né tollera punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale. Non è consentito alcun trattamento duro o inumano.

Le **sanzioni disciplinari** che possono essere applicate nei confronti dei dipendenti e dei lavoratori somministrati sono quelle indicate nei CCNL applicabili ai diversi casi, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori.

Il personale è informato in merito alle possibili sanzioni disciplinari mediante il **Codice Disciplinare aziendale**, che è presente sulla Intranet, nell'area personale del portale HR, ed è esposto nella bacheca di ogni filiale sul territorio nazionale.

L'iter relativo alla richiesta ed eventuale adozione di provvedimenti disciplinari nei confronti di lavoratori somministrati è dettagliato attraverso istruzioni operative interne, e viene monitorato dalle funzioni competenti in ambito legale e amministrativo, anche allo scopo di mantenere un approccio uniforme nelle diverse casistiche.

Il dato inerente i procedimenti disciplinari destinati ai lavoratori somministrati registra un lieve rialzo percentuale per quanto riguarda la tipologia di provvedimenti richiesti e finalizzati.

### Provvedimenti disciplinari attuati sul personale dipendente

Risultati	2017	2018	2019	2020
Percentuale provvedimenti attuati sui dipendenti	0,22%	0,55%	0,18%	0,86%
Numero provvedimenti attuati sui dipendenti	3	9	3	14

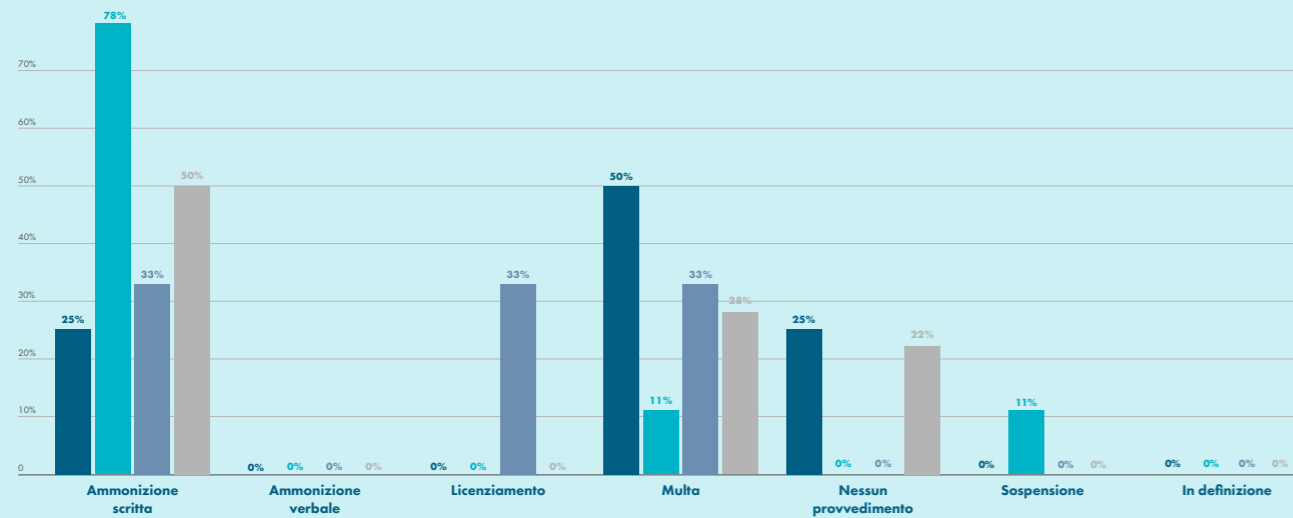
### Provvedimenti disciplinari attuati sui lavoratori somministrati

Risultati	2017	2018	2019	2020
Percentuale provvedimenti attuati sul numero di contratti attivati nell'anno	0,12%	0,23%	0,31%	0,42%
Numero provvedimenti attuati sui lavoratori somministrati	700	1.310	1.695	2.226

**L'obiettivo di mantenimento del trend minimo di provvedimenti disciplinari sui dipendenti si considera raggiunto, considerando l'incidenza inferiore all'1%.**

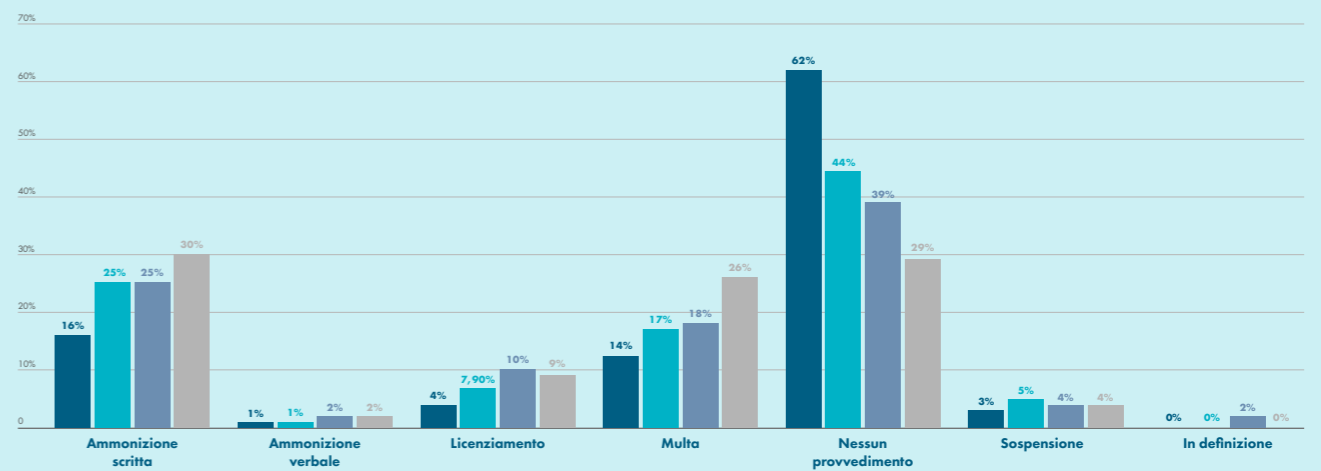
### Tipologia di provvedimenti disciplinari applicati per dipendenti

■ % 2017 ■ % 2018 ■ % 2019 ■ % 2020



### Tipologia di provvedimenti disciplinari applicati per lavoratori somministrati

■ % 2017 ■ % 2018 ■ % 2019 ■ % 2020



## 4.7. Orario di Lavoro

Gi Group rispetta le leggi, gli standard di settore applicabili in materia di orario di lavoro e festività e quanto richiesto dalla norma SA8000®.

L'orario di lavoro applicato e il numero di ferie disponibili nell'anno sono quelli previsti dal **Contratto Collettivo Nazionale** di riferimento.

Il conteggio delle ore lavorate viene comunicato all'ufficio del personale tramite l'interfaccia di apposito gestionale che permette al dipendente di compilare il proprio **timesheet** e all'ufficio del personale di elaborare conseguentemente le buste paga.

Per quanto riguarda i lavoratori somministrati, l'orario di lavoro e le eventuali turnistiche sono definite dal CCNL di riferimento dell'azienda utilizzatrice. Gi Group applica comunque **routine di verifica** per individuare eventuali scostamenti dai termini di legge, al fine di supportare le aziende utilizzatrici in azioni di miglioramento dell'organizzazione del lavoro. Proprio nel rafforzamento di questo networking tra Agenzie Per il Lavoro (APL) e aziende utilizzatrici risiede l'obiettivo di sviluppo per il 2021-2022, auspicando che l'emergenza Covid-19 venga superata e che questo permetta di costruire una consulenza che possa fondarsi non sulla gestione dell'emergenza, ma della cosiddetta nuova normalità.

Le ore di svolgimento delle singole missioni vengono gestite tramite differenti strumenti quali **Rapporto Ore Presenza** cartaceo, badge, timbrature, in accordo con le caratteristiche dell'azienda utilizzatrice.

Sia dipendenti che lavoratori hanno a disposizione documenti dedicati a chiarire le modalità di comunicazione di presenze e assenze, malattie, infortuni secondo quanto stabilito dai rispettivi CCNL.

La suddivisione tra part time e full time e la media di giorni lavorati per persona restano sostanzialmente invariati.

**L'obiettivo, dal punto di vista della gestione del personale di struttura, si focalizza su una revisione e adeguamento del regolamento attuativo dello smart working, alla luce dei preziosi insegnamenti appresi durante questi mesi di forzato remote working.**

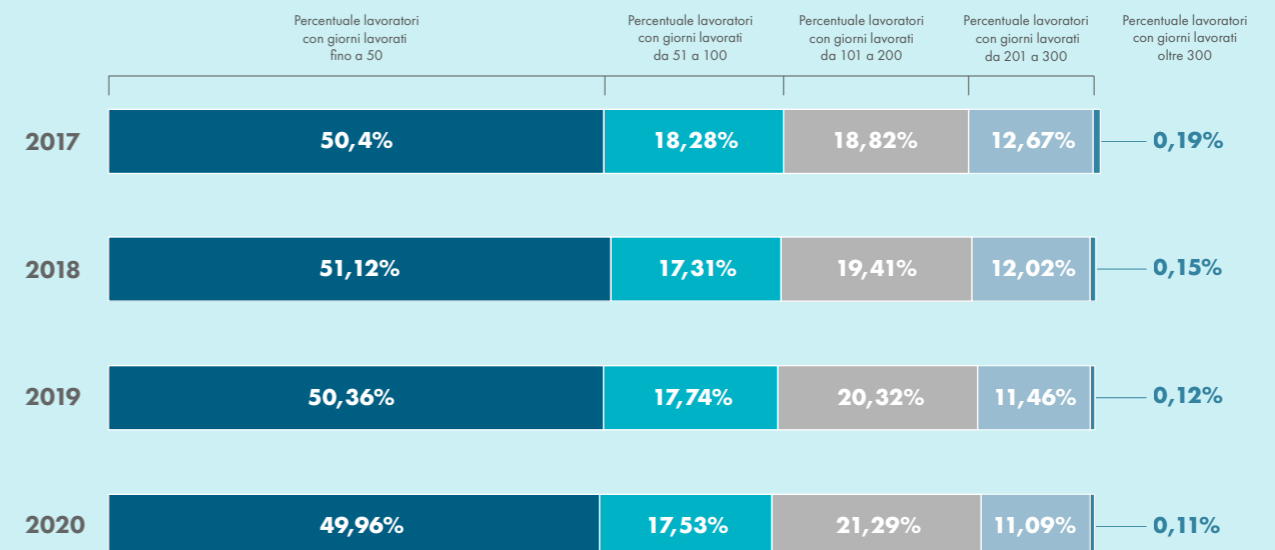
### Tipologia di contratto personale dipendente

Risultati	2017	2018	2019	2020
Percentuale dipendenti full time	89%	90%	88,5%	88%
Percentuale dipendenti part time	11%	10%	11,5%	12%

### Media giorni e ore lavorate per lavoratori somministrati

Risultati	2017	2018	2019	2020
Media giorni lavorati per lavoratore	79,74	77,89	78,23	90,13
Media ore giornaliere lavorate per lavoratore	6,87	6,95	7,03	7,06

### Giorni lavorati per lavoratore nell'anno



## 4.8. Retribuzione

Gi Group rispetta il diritto dei propri dipendenti e lavoratori ad una retribuzione dignitosa. La retribuzione erogata è rispettosa di quanto previsto nel CCNL di riferimento, considerando quanto stabilito dalla contrattazione collettiva rispondente in maniera opportuna alle indicazioni su un possibile calcolo di **Living Wage** proposto da alcuni studi che hanno considerato anche il tessuto sociale italiano (non esente da problematiche di questo tipo).

Gi Group si impegna a tutelare in particolare quelle fasce reputate più a rischio in termini di corretta corresponsione della retribuzione, come ad esempio donne, lavoratori con poca anzianità lavorativa o inseriti a tempo determinato.

Per i dipendenti, la retribuzione avviene su **base mensile** ed è erogata con le modalità più convenienti, mediante bonifico, e la busta paga è dettagliata chiaramente.

Annualmente la Direzione Risorse Umane confronta la media di tutte le retribuzioni aziendali per GOL con la media del mercato su aziende servizi commercio delle nostre dimensioni, per gestire la nostra struttura retributiva aziendale che è formata da un mix tra media interna e media esterna. Per ogni GOL è identificata una retribuzione e un percorso di evoluzione.

Gi Group attua una politica retributiva per tutti i livelli di inquadramento, superiore a quanto previsto dal CCNL applicato e prevede un sistema incentivante, basato su KPI e obiettivi specifici, destinato alla rete di erogazione del servizio.

Parimenti, Gi Group garantisce a tutti i lavoratori in somministrazione una retribuzione dignitosa e rispettosa dei CCNL di riferimento. Tramite la Scheda Informativa Cliente vengono rilevati tutti

gli elementi utili (in termini di orario di lavoro ed elementi retributivi diretti, indiretti, integrativi) a determinare il corretto trattamento applicabile allo scopo di riconoscere ai lavoratori somministrati condizioni economiche e normative complessivamente non inferiori a quelle dei propri dipendenti di pari livello e pari mansioni ai sensi dell'articolo 33 comma 2 e 3 del D.lgs 81/2015.

Gi Group applica **routine di verifica ad ogni ciclo di elaborazione dei cedolini**, per garantire il recepimento degli aggiornamenti dei diversi CCNL e la corretta gestione di tutti gli elementi retributivi dovuti.

Gi Group non utilizza contratti di "sola manodopera", contratti a breve termine consecutivi e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla normativa applicabile di riferimento.

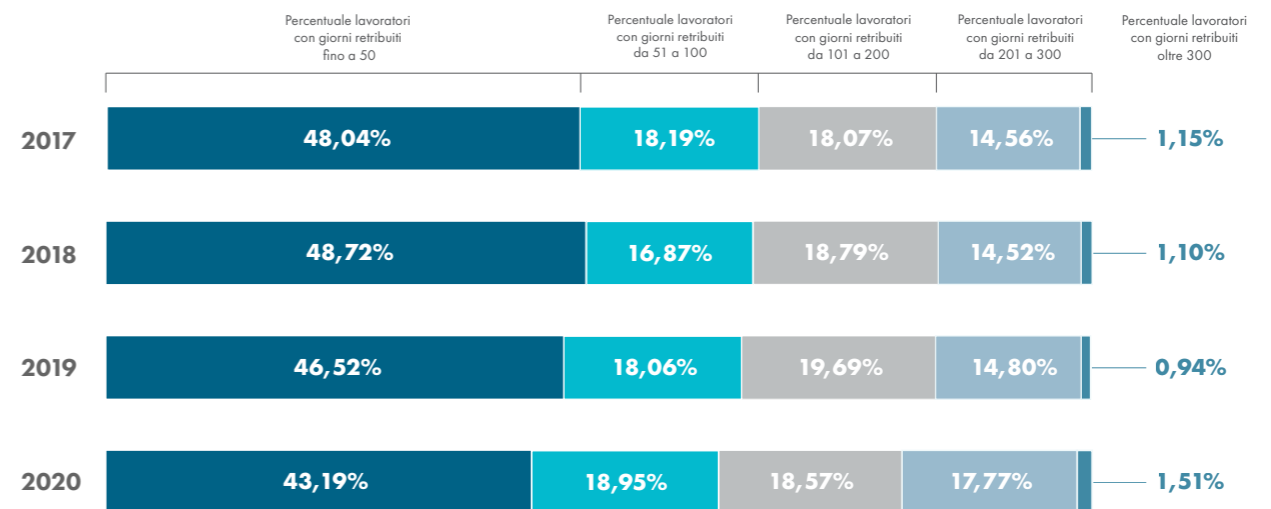
Oltre a ciò, dal 2015 attua un **piano di welfare aziendale** on top alla retribuzione per tutti i dipendenti con anzianità superiore ai 3 anni, che ha visto anno dopo anno l'articolarsi di un più ampio ventaglio di servizi accessibili ai dipendenti. Per il 2021 l'azienda si è data l'obiettivo proprio di ripensare le logiche del welfare aziendale, ampliando i criteri di accesso ai servizi di Gi Well per i dipendenti diretti, e contribuendo all'estensione del welfare anche per i lavoratori somministrati.

Dal 2018 è stata anche attuata una campagna di promozione del welfare per i lavoratori somministrati che coinvolge le aziende utilizzatrici.

### Suddivisione del personale dipendente per tipologia contrattuale

Risultati	2017	2018	2019	2020
Percentuale dipendenti a tempo indeterminato	77,2%	77,2%	83,3%	87,6%
Percentuale dipendenti a tempo determinato	21,4%	21,25%	15,5%	11,3%
Percentuale dipendenti apprendisti	1,4%	1,5%	1,2%	1,1%

### Giorni retribuiti lavoratori somministrati



### Media giorni retribuiti per lavoratore somministrato

2017	87,31
2018	86,86
2019	89,44
2020	98,58

## 4.9. Sistema di Gestione SA8000 (SGSA)

### 4.9.1. Policy, procedure, politiche

Il Sistema di Gestione SA8000 di Gi Group rappresenta uno degli elementi di garanzia che determinano la solidità dell'organizzazione, basata sull'integrazione tra governance e approccio di responsabilità sociale, e declinata attraverso sistemi di gestione e policy specifiche e, tuttavia, interdipendenti.

Obiettivi, strumenti, indicatori del Sistema di Gestione SA8000 sono via via sempre più integrati con gli altri sistemi di gestione e canali di rendicontazione sociale, garantendo un costante incremento di efficacia dei sistemi stessi e di crescita di cultura aziendale.

**Le procedure emesse specificatamente per il Sistema di Gestione SA8000® sono:**

- Procedura di **rimedio** al lavoro infantile
- Procedura di **monitoraggio e audit** SA8000®
- Procedura **gestione segnalazioni** di non conformità e reclami SA8000®, con relativa modulistica di segnalazioni di non conformità e reclami per il sistema di gestione SA8000®, resa pubblicamente disponibile attraverso il sito di Gi Group
- Procedura **non conformità** e azioni correttive e preventive
- Procedura **gestione fornitori**

Il Senior Management ha definito una politica scritta per informare tutto il personale relativamente alla scelta di rispettare i principi dello standard SA8000®. La Politica per la Responsabilità Sociale è stata confermata durante il Riesame della Direzione, che viene condotto con regolarità, almeno una volta all'anno, con l'obiettivo di valutare la validità di politica, procedure e risultati della performance, nell'ottica del miglioramento continuo.

La Politica SA8000 è pubblicata sia nel sito web aziendale che sulla Intranet, ed è esposta in maniera chiara e visibile in tutte le filiali, al fine di renderla accessibile a tutti i lavoratori e a chi ne faccia richiesta.

Il **testo integrale** del documento è riportato nel punto 3 del presente Bilancio per amplificarne ulteriormente la diffusione.

Il personale è stato formato ed informato relativamente al Sistema di gestione, che è disponibile per tutti i dipendenti tramite intranet aziendale. Politiche e procedure SA8000® inoltre sono condivise, per quanto di pertinenza, con le altre parti interessate (clienti, fornitori) attraverso il sito e attraverso specifiche comunicazioni. Le registrazioni utili a dimostrare la conformità alla Norma SA8000® vengono conservate e sono disponibili per la consultazione di SPT.

### 4.9.2. Social Performance Team (SPT)

Nel novembre 2016, i dipendenti di Gi Group hanno eletto per la prima volta i **Rappresentanti dei Lavoratori** per la SA8000 (RLSA), che hanno attivamente contribuito al processo di analisi del rischio, e che sono entrati a far parte del Social Performance Team (SPT), formalmente costituito a gennaio 2017.

I nominativi e l'organigramma dei membri in carica sono presenti sulla intranet aziendale, unitamente al Regolamento Comitato Sicurezza & Social Performance Team SA8000.

La durata dell'incarico è di **18 mesi** ed è rinnovabile all'interno del ciclo di tre anni. Gli RLSA restano in carica per una durata analoga all'incarico degli altri membri di SPT, e hanno facoltà di presentare nuovamente la loro candidatura allo scadere del mandato.

La nomina di RLSA decade quando il lavoratore eletto assuma nuova mansione che comporti la responsabilità gerarchica su altri lavoratori – incompatibile pertanto con i requisiti richiesti dal ruolo.

Durante il 2020 le nomine dei componenti del team sono state prorogate oltre la naturale scadenza, allo scopo di garantire supporto al personale e nel sistema di gestione per tutto l'anno in corso.

Le elezioni sono state indette nel mese di dicembre dagli RLSA in carica, che hanno condiviso con SPT la proposta di ampliare il numero degli RLSA presenti in azienda, attraverso una rappresentanza associata anche all'organizzazione territoriale dell'azienda. Il numero di RLSA passa perciò da tre a sette, in rappresentanza delle sei Direzioni Operative e delle funzioni di staff.

Con il rafforzamento del Sistema di Gestione SA8000, SPT prevede aggiornamenti semestrali in plenaria, per riesaminare lo stato di avanzamento del sistema ed identificare le potenziali azioni per rafforzare l'applicazione dello **Standard**, mantenendo una frequenza di incontri maggiore in caso di necessità di monitoraggio o azioni di miglioramento su determinati aspetti.

SPT lavora in allineamento anche con il CSS - Comitato Salute e Sicurezza e il CSR Team di Gruppo, in una logica di crescente consapevolezza dei nostri dipendenti, supporto ai lavoratori, miglioramento continuo, privilegiando la **prevenzione** rispetto alla correzione e mirando alla soddisfazione di tutte le parti coinvolte.

### 4.9.3. Risk Assessment

SPT conduce **periodicamente** in forma scritta una valutazione dei rischi per identificare, aggiornare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo standard SA8000®, e suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati.

Tali azioni avranno un **ordine di priorità** in base al livello complessivo di rischio che è dato da gravità x probabilità. Il Criterio adottato per l'attribuzione dell'indice di Rischio è il metodo a matrice, che ha natura convenzionale ed orientativa, in quanto non è possibile prevedere esattamente la gravità e la probabilità degli eventi.

Il processo coinvolge attivamente, tra gli Stakeholder primari, gli RLSA eletti, e vengono prese in considerazione differenti fonti di informazione (ad. es. rilievi emersi a seguito di audit, modifiche dei requisiti cogenti).

Ogni eventuale reclamo o segnalazione pervenuta, in particolare, viene **analizzato**, al fine di valutarne l'impatto sul sistema e conseguentemente sulla Valutazione dei Rischi, con possibile revisione dell'indice di classificazione del rischio.

Sempre nell'ottica dell'allineamento e interdipendenza tra i sistemi, all'interno del processo di risk assessment viene condivisa e analizzata anche una versione sintetica del documento di Valutazione Rischi Opportunità elaborato per il Sistema Gestione Qualità di Gi Group, per quanto riguarda la sezione relativa ai processi principali, con individuazione/revisione di elementi di rischiosità inerenti anche al perimetro di SA8000.

**L'integrazione tra i due Risk Assessment è garantita dall'adozione del medesimo modello, che permette una lettura coerente e uno sviluppo allineato in termini anche di valutazione dell'efficacia delle azioni attuate.**

### 4.9.4. Monitoraggio

**SPT monitora efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:**

- la **conformità** allo Standard SA8000®;
- l'**attuazione** delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dalla valutazione dei rischi;
- l'**efficacia** delle modalità adottate per soddisfare la politica ed i requisiti dello Standard SA8000®.

SPT ha l'autorità per raccogliere le informazioni necessarie dalle parti interessate, eventualmente coinvolgendo le stesse nelle attività di monitoraggio, tramite interviste o analisi di documenti e indicatori che forniscono le **evidenze oggettive** dei risultati raggiunti quali ad esempio: l'ampia reportistica commerciale, di selezione, amministrativa disponibile tramite i sistemi in uso, i resoconti analitici e d'andamento, la consuntivazione effettuata dal controllo di gestione, gli indicatori amministrativi e di qualità, i KPI.

Un rapporto di costante dialogo viene mantenuto con l'ODV di Gi Group, per garantire l'**allineamento** sulla reportistica di reciproco interesse.

SPT collabora con le altre aree aziendali per poter esaminare, definire, analizzare e risolvere le eventuali Non Conformità rispetto allo standard SA8000® e mantiene aggiornato il Senior Management sulle performance di Responsabilità Sociale e sulle azioni intraprese.

Gi Group ha definito una procedura per il monitoraggio che può svolgersi anche tramite **audit interni**, sia in loco che in remoto, coinvolgendo il personale e avvalendosi anche di estrapolazione di dati dai sistemi aziendali, per verificare la conformità dei processi ai requisiti dello Standard SA8000®.

Il monitoraggio dei punti norma può contare anche sul monitoraggio della conformità che viene attuato tramite comunicazione interna tra i sistemi di gestione certificati, in particolare attraverso lo scambio periodico di allineamento tra SGQ e SGSA.

#### 4.9.5. Coinvolgimento Interno / Comunicazione

Gi Group si adopera per garantire il maggior coinvolgimento possibile del personale interno sui temi di Responsabilità Sociale. È stata creata un'apposita sezione sulla intranet aziendale e gli update vengono comunicati tramite apposite e-mail di attenzione e inserimento di comunicati e banner in home page. Gli indirizzi di riferimento di PMSA, SPT e RLSA sono pubblicati e disponibili per ogni tipo di comunicazione inerente la Norma e SPT raccoglie e analizza le proposte di miglioramento che vengono inoltrate.

Gi Group organizza periodicamente incontri di formazione ed informazione specificatamente dedicati alle tematiche di Responsabilità Sociale, e inserisce all'Odg di riunioni di funzione interventi dedicati all'argomento.

Sul sito web [www.gigroup.it](http://www.gigroup.it) è stata creata una pagina dedicata al Sistema di Gestione SA8000, al fine di garantire che anche i lavoratori somministrati possano avere accesso a informazioni sempre aggiornate sul tema.

I temi di Responsabilità Sociale sono diffusi e il coinvolgimento del personale è raggiunto anche attraverso iniziative di volontariato d'azienda.

Complessivamente, il coinvolgimento interno del personale viene sviluppato attraverso strumenti e modalità integrate – virtuali e in presenza –, che mirano a mantenere costantemente aperti i canali di comunicazione non solo lungo le direttrici gerarchiche o funzionali, ma anche nelle logiche peer-to-peer.

Durante il 2020, a causa dei ben noti fattori legati al contenimento della Pandemia Covid-19, gli strumenti di engagement in remoto hanno fatalmente preso il sopravvento, mostrando altresì i loro pregi in termini di flessibilità e superamento delle distanze. In questo contesto, le azioni di coinvolgimento e comunicazione interna hanno giocato un ruolo fondamentale per affrontare efficacemente l'emergenza Covid-19.

La APP "Next20/Vite da Gi Group" è stata trasformata in GiNet Social, APP che ha sostenuto i contatti interni, rinforzando il senso di vicinanza e la condivisione tra i colleghi su tutto il territorio nazionale durante l'emergenza Covid-19.

Altri canali di comunicazione che sono stati rafforzati ulteriormente durante l'emergenza Covid-19, mese dopo mese sono stati i format denominati:

- #adistanzainsieme, iniziative di ingaggio dei dipendenti partite dal 17 marzo 2020
- #Gigroupwithyou, poi diventato #riparticonnoi per i nostri lavoratori
- Contagi d'arte, ciclo di webinar inizialmente dedicato ai dipendenti, poi aperto a famigliari e clienti
- Newsletter sales

## Destination Work Italia – 2020

Attraverso Destination Work, **giunto in Italia** alla sua sesta edizione, abbiamo confermato il nostro impegno per permettere a candidati e lavoratori di sviluppare un approccio più consapevole ed efficace al mondo del lavoro.

Questa edizione, per la prima volta in **formato virtuale**, ha trattato i pilastri dell'employability e della ricerca attiva di occupazione tra cui: la costruzione efficace del cv valorizzando i propri punti di forza, il colloquio on-line e le sue differenze con quello in presenza, il personal branding (in collaborazione con l'Account Director Italy di LinkedIn) e i contratti di lavoro.

L'edizione in webinar 2020 è stata realizzata attraverso una diretta live di 4 ore con personale Gi Group che ha virtualmente incontrato circa **350 persone**.



## Energy Matrix 2020

Nel mese di Febbraio 2020 è stata lanciata l'Energy Matrix, la nostra survey interna biennale volta a valutare il livello di energia dell'organizzazione e ad individuare le priorità su cui focalizzarsi.

L'edizione 2020 ha visto **2863 rispondenti** a livello Global.

La survey ha portato i seguenti risultati:

- Organization wellbeing index 76%
- People wellbeing index 73%
- 75,7% of employees "spread energy"
- Trust 86%
- Engagement 79%

Inoltre, è stato inserito nella survey un Net Promoter Score che ha dato come **risultato 3.3**, valore positivo in quanto superiore alla soglia di 0.

Nel 2020 sono state inoltre lanciate due edizioni della Energy Pulse, survey interna breve e più frequente, allo scopo di raccogliere feedback in modo continuo e ricorrente. L'edizione di luglio 2020 ha visto **846 rispondenti**; l'edizione di novembre 2020 ha visto **2540 rispondenti**, sempre a livello Global.

## Comunicazione sui valori del gruppo

Nel 2020, allo scopo di rinforzare l'awareness sui sei nuovi valori di Gi Group, abbiamo dedicato i mesi da luglio a dicembre a meglio delineare e dare concretezza a ciascuno di essi.

Ogni mese è stata sviluppata una campagna di approfondimento del valore accompagnata anche dalla condivisione di temi correlati, parallelamente a campagne di engagement sulle piattaforme di comunicazione interna.

### 4.9.6. Segnalazioni e Reclami

Gi Group ha creato una apposita procedura scritta per la gestione dei reclami, commenti, raccomandazioni o segnalazioni. Tale procedura è confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale tramite intranet aziendale.

Nella sezione del sito web [www.gigroup.it](http://www.gigroup.it) è messo a disposizione di tutti gli Stakeholder un modulo specifico per la trasmissione di segnalazioni e reclami in merito ai principi della norma.

Gi Group effettua una indagine e gestisce e comunica i risultati dei reclami relativi al luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard SA8000® secondo quanto stabilito nella procedura.

Tali risultati sono resi disponibili al personale coinvolto e, su richiesta, alle parti interessate.

### Stato della gestione di segnalazioni/reclami al 31.12.2020

Anno di ricezione della segnalazione/reclamo	In fase di trattamento	Chiuso	Chiuso - non pertinente	Totale segnalazioni/reclami
2017	3	11	1	15
2018	-	1	1	2
2019	1	4	3	8
2020	-	7	1	8

Stakeholder del mittente della segnalazione/reclamo	2017	2018	2019	2020	Totale complessivo
Candidato	7%	0%	13%	38%	15%
Dipendente interno	60%	0%	38%	38%	45%
Ex dipendente	7%	0%	0%	0%	3%
Lavoratore somministrato	27%	100%	50%	25%	36%

### 4.9.7. Verifica Esterna/Stakeholder Engagement

Gi Group è consapevole che il coinvolgimento delle parti interessate è indispensabile non solo al fine di raggiungere la conformità allo Standard SA8000®, ma di innestare concretamente un processo di diffusione della cultura della Responsabilità Sociale d'impresa.

Le attività di Stakeholder Engagement sono gestite in coordinamento con le funzioni deputate alla gestione delle politiche di CSR del Gruppo a livello internazionale, generalmente attraverso lo strumento della survey o attraverso l'utilizzo di fonti istituzionali rese disponibili dai principali Stakeholder (Fonti governative, associative, sindacali,...).

In Gi Group è stata identificata la figura del Public Affairs Senior Director come principale interlocutore delle organizzazioni sindacali, datoriali ed Istituzioni, per quanto riguarda gli standard e condizioni di lavoro.

Il Public Affairs Senior Director riporta al SPT durante le riunioni programmate, e/o al di fuori di esse là dove si renda necessaria una comunicazione più stringente, per rendere noti gli input raccolti dagli interlocutori, utili al miglioramento continuo degli standard lavorativi.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dello Stakeholder primario di Gi Group S.p.A. - rappresentato dai dipendenti diretti dell'a-

zienda -, le iniziative dedicate sono riportate anche nel capitolo 9.5. Coinvolgimento Interno / Comunicazione e 9.9 Capacity Building.

Coerentemente con la propria Mission Aziendale e grazie all'attività di Fondazione Gi Group, anche nel 2020 ci siamo adoperati per promuovere la diffusione dei principi di responsabilità sociale, meglio definendoli nel framework del Lavoro Sostenibile, attraverso il quale vogliamo sollecitare una riflessione congiunta sui cambiamenti in atto nel mercato del lavoro e sugli impatti che questi hanno su aziende, cittadini (in particolare giovani), lavoratori e comunità.

## Stakeholder primari del Sistema di Gestione SA8000

### Dipendenti

Le attività e le organizzazioni funzionano meglio quando mettono al centro del loro lavoro l'impegno, il potenziale, la creatività e le capacità dei propri Dipendenti. L'azienda del 21° secolo deve avere **strategie e politiche** in grado di presidiare ogni aspetto delle condizioni di lavoro **nell'ottica del miglioramento continuo**, sviluppando un ambiente di lavoro in grado di evolvere nel tempo per soddisfare i mutevoli bisogni dei propri collaboratori.

### Lavoratori

Attraverso l'erogazione dei propri servizi, Gi Group intende **creare e offrire nuove opportunità occupazionali**, coerenti ed adeguate alle aspettative di ogni persona, ed è consapevole del fatto che prendersi cura della qualità dell'attività professionale dei propri Lavoratori significa **migliorare la qualità della loro vita**.

### Clienti

Gi Group si propone come interlocutore privilegiato nella gestione di un asset fondamentale per ogni organizzazione: la **selezione, gestione e sviluppo dei lavoratori**. Nel raggiungimento di questo obiettivo, intende erogare servizi sempre più qualificati e coinvolgere i propri clienti in uno **sviluppo del mercato sano e competitivo**.

### Fornitori

Gi Group intende collaborare con aziende e professionisti che non solo condividano gli stessi valori di **rispetto per il lavoro** e le leggi che ne normano lo svolgimento, ma che siano interessanti nello sviluppo congiunto di valore lungo tutta la filiera di fornitura, come diffusione virale della **Responsabilità Sociale d'impresa**.

### Organizzazioni sindacali, datoriali ed istituzioni

Gi Group è conscia del ruolo pubblico e sociale in quanto multinazionale del lavoro, e intende configurarsi come un **interlocutore primario** per le Istituzioni e le organizzazioni associative, per partecipare attivamente alla **definizione di regole nuove e migliori** per lo sviluppo del mercato e delle Comunità Locali, importando ed esportando le best practice globali.

## Materiality Matrix – Il processo di Stakeholder Engagement

L'aggiornamento della Materiality Matrix di Gi Group, la cui prima pubblicazione risale al 2015, è sicuramente in linea con lo straordinario momento storico che abbiamo affrontato da febbraio 2020.

In considerazione del forte impatto della pandemia da SARS-CoV-2 sul contesto e l'ambiente in cui lavoriamo, abbiamo infatti deciso di protrarre il progetto, con l'obiettivo di andare a registrare più puntualmente le nuove esigenze e aspettative dei nostri Stakeholder.

Attraverso il Materiality Assessment, abbiamo identificato l'elenco di temi che hanno maggiore rilevanza nel nostro contesto specifico (il mercato del lavoro) valutandoli secondo due dimensioni:

- l'impatto sulle strategie economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione,
- la loro influenza sostanziale sulle condizioni di vita e di lavoro degli Stakeholder.

Una volta individuati i temi emergenti dall'analisi documentale si è proceduto ad assegnare a ciascuno un diverso grado di priorità attraverso il coinvolgimento e l'ascolto diretto dei nostri principali Stakeholder:

- Dipendenti
- Candidati e Lavoratori
- Clienti
- Comunità (Istituzioni, Parti Sociali e ONG)

Per ogni categoria di Stakeholder - interni ed esterni all'azienda - è stato campionato un panel di rappresentanti più o meno ampio, a cui è stata somministrata una survey online.

Ogni partecipante ha avuto modo non solo di assegnare un punteggio per ogni topic emerso, ma anche di veicolare proposte di iniziative o soluzioni compartecipate, per un futuro sviluppo di networking virtuoso.

L'utilizzo delle survey permette di costruire la matrice creando i due assi di riferimento:

- l'asse dell'azienda, ricavata dai risultati delle survey compilate dal Top Management del Gruppo, che rappresenta il punto di vista dell'impresa;
- l'asse degli Stakeholder, ricavata dai risultati delle survey compilate dagli Stakeholder elencati in precedenza e dai risultati dell'analisi documentale.

La Materiality Matrix è pertanto il risultato di tale processo di analisi del contesto e dello Stakeholder engagement diretto.

L'analisi condotta anche a livello locale ha messo in evidenza come la matrice italiana sia allineata a quella globale e non presenti differenze riguardo i temi materiali più importanti, in particolare per il peso che la nostra Country ha nel gruppo, evidenziato dalla numerosità delle risposte raccolte a livello nazionale (circa il 40% del totale).

#### 4.9.8. Azioni Correttive/Preventive

Gi Group ha definito una **procedura scritta** per la gestione delle azioni correttive e preventive; SPT mantiene registrazioni di tali azioni, l'elenco e la sequenza temporale, le cause e le non conformità, i risultati conseguiti.

Un'azienda che limita le proprie azioni correttive limita altresì la propria **potenzialità di miglioramento**.

Gestione delle AC/AP per anno di apertura	2017	2018	2019	2020	Totale al 31.12.2020
Azione in fase di trattamento	5	1	3	3	12
Azione chiusa	45	7	10	6	68
Totale complessivo	50	8	13	9	80

#### 4.9.9. Capacity Building

Gi Group attua un **piano di formazione per tutto il personale**, valuta periodicamente l'efficacia delle attività formative svolte e mantiene registrazioni circa la tipologia e la frequenza delle stesse.

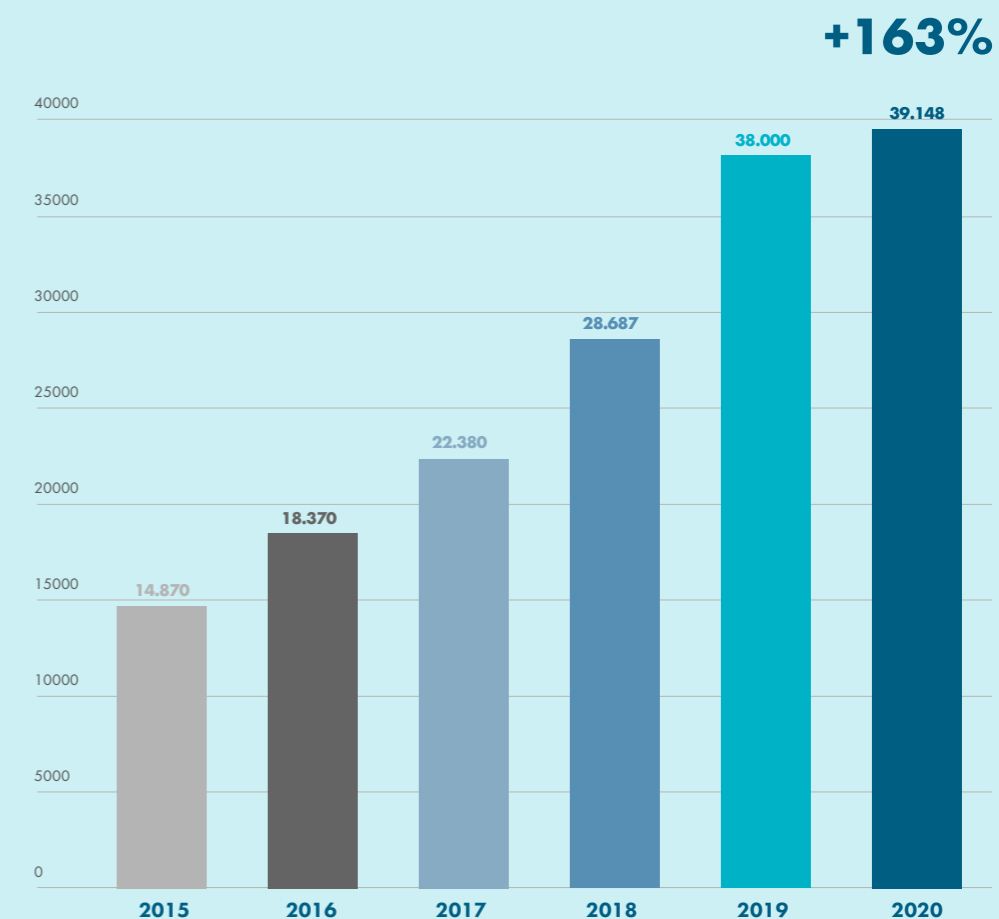
I risultati dei risk assessment condotti all'interno dei sistemi di gestione aziendale e della valutazione delle performance rappresentano una fonte di **input** per la determinazione del piano formativo annuale.

Al momento dell'implementazione di SGSA, tutti i dipendenti sono stati iscritti a uno specifico modulo di formazione base, erogato in modalità **e-learning**, dedicato alla Norma SA8000® e al Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale di Gi Group. L'iscrizione viene rinnovata per tutti i nuovi inserimenti in azienda, seguendo la policy aziendale per l'**induction**, che prevede per tutti i neoassunti la frequenza obbligatoria ai moduli di formazione compliance che, oltre ai temi di responsabilità sociale, comprende i moduli dedicati alla sicurezza sul lavoro, alla responsabilità amministrativa d'impresa, e al regolamento privacy.

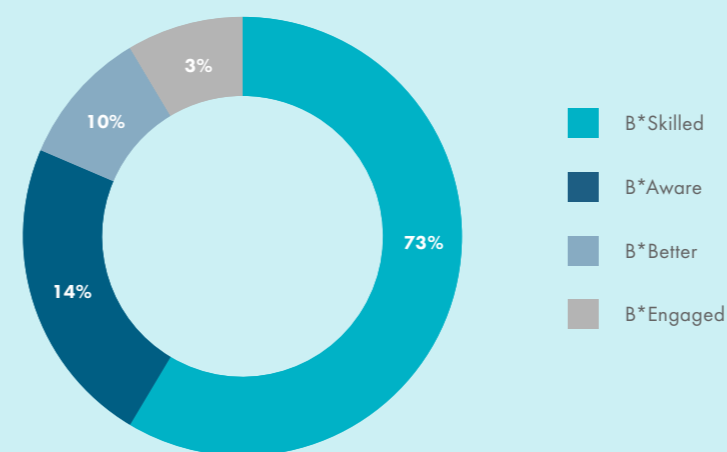
I contenuti inerenti l'applicazione dei principi dello Standard sono poi integrati stabilmente nelle **iniziative di formazione e informazione** dedicati ai diversi ruoli in azienda, e vengono approfonditi in maniera più specifica in occasione dei momenti di confronto specifico sulla norma strutturati nella fase iniziale degli audit interni o in preparazione degli audit di seconda parte.

Riscontrando l'efficacia di questo approccio personalizzato, l'obiettivo di produrre un upgrade dei contenuti dell'e-learning dedicato alla Norma SA8000 è stato posticipato e il 2019 è stato dedicato alla definizione di un nuovo modulo formativo il cui lancio è pianificato per l'inizio del 2020.

#### Monte ore formazione erogata e ripartizione ore di formazione per area tematica



#### Ripartizione ore di formazione per area tematica



## B\*RIGHT – The Gi Group University



B\*right è la University di Gi Group che inaugura un diverso approccio alla formazione nel Gruppo, con modalità, sempre nuove per valorizzare e accrescere il patrimonio di competenze interne e favorire la condivisione di un'identità comune. Il metodo punta a raggiungere e coinvolgere tutti i dipendenti attivamente e su diversi livelli e l'apertura a interventi di sharing delle competenze promossi dai colleghi stessi.

**La Corporate University è strutturata su 4 Dipartimenti, ciascuno con una propria specificità gestionale-organizzativa:**

▪ **B\*AWARE, Compliance & Codes** - presidia la formazione obbligatoria per legge, la compliance alle policy aziendali e gli approfondimenti su materie normative per garantire la rispondenza dei comportamenti personali ed organizzativi a criteri di etica e trasparenza nel lavoro.

All'interno di questo dipartimento è stato erogato, a inizio del 2020, un percorso di aggiornamento sul Sistema di Gestione SA8000 che ha raggiunto tutti i dipendenti a matricola, e che è andato a sostituire nel percorso di induction il precedente format.

**Due ulteriori percorsi formativi in particolare, legati ai principi di SA8000 sono poi da mettere in risalto all'interno dell'area:**

▪ "Prevenire e contenere il contagio da Sars-Cov-2" nei luoghi di lavoro  
▪ "Il Codice Etico CSR", in particolare in relazione al rinnovamento dei Valori del Gruppo.

▪ **B\*SKILLED, Technical Know-how** - comprende i contenuti specialistici legati alle diverse famiglie professionali, per permettere alle persone di essere sempre aggiornate, allineate agli sviluppi del mercato ed operare efficacemente in azienda. All'interno dell'area B\*SKILLED, spicca il progetto di formazione sul nuovo gestionale per il comparto delivery, che ha visto il coinvolgimento di più di 1.100 partecipanti, per un totale di 14.200 ore di training.

▪ **B\*BETTER, Development & Management** - comprende tutta la formazione sulle competenze trasversali e manageriali, è il motore dell'innovazione, del miglioramento continuo e dello sviluppo professionale.

▪ **B\*ENGAGED, Culture & Values** - è custode della cultura di Gi Group, ne promuove la diffusione ed il consolidamento attraverso iniziative trasversali a tutto il Gruppo di stampo valoriale e identitario.

**In particolare, dal 2020, le proposte di b\*right si sono arricchite di diversi format:**

▪ **B\*right On Air**

Un programma aperto a tutti i dipendenti del Gruppo per favorire il knowledge sharing e la crescita di competenze, incoraggiando una cultura della condivisione e dell'apprendimento continuo.

▪ **B\*right Up Skill**

Corsi dedicati a soft skills e competenze manageriali aperti a tutti i dipendenti del Gruppo, che hanno accesso all'offerta formativa, nel rispetto di una Policy interna che regola modalità di adesione e criteri di accesso.

▪ **Digital Learning: the Gi Group Virtual Learning City**

Una piattaforma e-learning disegnata su misura per i dipendenti del Gruppo, ricca di contenuti e corsi a sottoscrizione libera, sia su competenze tecnico-specialistiche che su skills trasversali.

▪ **B\*right Radar**

Una selezione delle migliori risorse sul web suggerite per l'auto-formazione (webinar, articoli, e-learning).

Durante il 2020 la Corporate University ha avviato **oltre 330 corsi**, prevalentemente in modalità virtual classroom o e-learning, con **un monte ore complessivo di formazione erogata superiore a 39.000**.

Il numero annuo di adesioni ai diversi corsi offerti ammonta ad oltre **14 mila partecipazioni**, dato in netta crescita rispetto all'anno precedente (con 6.262 partecipazioni).

Per quanto riguarda la formazione finanziata per candidati e lavoratori, Gi Group e Gi Formazione erogano ogni anno migliaia di ore di percorsi di qualificazione e riqualificazione professionale, ai quali è possibile accedere gratuitamente, per migliorare la propria **employability**.

Nel 2020, esattamente come per la formazione interna, l'asse dell'erogazione si è forzatamente spostato verso i canali digitali, che hanno permesso di raggiungere in maniera agevole i candidati, erogando un modulo di formazione lavoratori Accordo Stato Regioni integrato con un modulo dedicato al contenimento dell'emergenza sanitaria da SARS-CoV-2.

L'auspicato ulteriore sviluppo del modello delle Academy ha sofferto di due fattori in particolare: da un lato, come detto, la necessità di shiftare la formazione in ambiente virtuale, e dall'altro il rallentamento del mercato in particolare per alcuni settori (come l'ICT, settore dal quale è proprio nato il modello Academy).

A fronte delle 110 Academy comunque erogate, è stato invece rilevante lo sviluppo di corsi a calendario, che hanno raggiunto le 315 edizioni, rappresentando un'altra modalità di profonda integrazione con le esigenze delle aziende clienti e del territorio di riferimento, allo scopo di migliorare l'employability dei candidati.

### 4.9.10. Gestione dei Fornitori

Gi Group applica la necessaria diligenza (*due diligence*) per verificare la conformità allo standard SA8000® dei propri fornitori, sia in fase di selezione che in fase di valutazione periodica, coinvolgendo nel monitoraggio il personale aziendale, in particolare dell'Ufficio Acquisti.

I criteri in base ai quali un fornitore risulta rilevante ai fini del Sistema di Gestione SA8000® sono stati definiti e si basano sull'impatto della fornitura ai fini della correttezza dell'erogazione del servizio di Gi Group e sull'impatto sulle condizioni di salute e sicurezza, in relazione al volume della fornitura.

**Il punto di forza del rapporto con la supply chain è rappresentato dall'approccio integrato Qualità-Responsabilità Sociale dedicato al processo di gestione dei fornitori, che ha condotto alla creazione di un portale informatico per la registrazione e qualificazione dei medesimi, con la pubblicazione di un Codice di Condotta Fornitori e richiesta di sottoscrizione dell'impegno al rispetto dei principi di SA8000 per i fornitori rilevanti.**

Gi Group non si avvale di fornitori classificati come lavoratori a domicilio.

# Codice di condotta Fornitori

Creando questo Codice per i Fornitori **Gi Group S.p.A.** intende garantire che l'approvvigionamento di beni, opere e servizi avvenga in maniera socialmente responsabile ed in conformità con i propri valori.

Dal presente Codice scaturiscono gli impegni per i propri Fornitori, il cui rispetto diventa fattore importante nell'avvio e/o continuazione della collaborazione con un Fornitore.

**Gi Group S.p.A.** si riserva il diritto di modificare il presente Codice e aggiornarlo introducendo quegli aspetti che migliorino la Responsabilità Sociale lungo la propria catena di fornitura.

## Monitoraggio

Per verificare il rispetto del presente Codice, **Gi Group S.p.A.** potrà sottoporre i Fornitori a valutazioni e verifiche periodiche, anche tramite audit presso il Fornitore in maniera diretta o tramite una società terza appositamente incaricata.

Qualora emergesse che un Fornitore non fosse totalmente in grado di rispettare le disposizioni del presente Codice, **Gi Group S.p.A.** definirà con quest'ultimo un percorso e condividerà le misure da adottare affinché nel periodo concordato il Fornitore possa adeguarsi garantendone il rispetto.

## Conformità

Nel proprio operato e tramite la propria organizzazione, il Fornitore è tenuto a rispettare le leggi internazionali, nazionali e locali in materia di **lavoro, di salute e sicurezza e di ambiente**. Il Fornitore deve dimostrare di essere in possesso delle autorizzazioni necessarie per svolgere l'incarico/fornitura affidata o deve attivarsi e provvedere a ottenerle entro tre mesi dall'assegnazione dello stesso.

Nei casi in cui gli standard di settore e/o le linee guida internazionali fossero più severi della legislazione in vigore a livello locale, il Fornitore dovrà conformarsi a tali requisiti.

## Sistemi di gestione e certificazioni

**Gi Group S.p.A.** sottopone i propri Fornitori a un processo di qualifica che privilegia quelli che hanno in essere sistemi e standard di gestione certificati (ad es. ISO 9001; OHSAS 18001; SA8000).

I Fornitori devono essere in grado di fornire le seguenti informazioni:

- informazioni rilevanti circa l'impatto che le proprie attività aziendali hanno sulla salute e sicurezza e sull'ambiente;
- principali obiettivi che la Società si è data nell'ambito dei rispettivi sistemi di gestione e l'arco temporale entro il quale intende raggiungerli;
- aggiornamenti relativi ai progressi fatti nel percorso di raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

## Dipendenti

Ogni Fornitore di **Gi Group S.p.A.** rispetta e sostiene i principi a tutela dei diritti dei lavoratori, in materia di non discriminazione, diritto all'associazione e alla contrattazione collettiva, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione e astensione dal lavoro forzato, secondo gli standard adottati da Gi Group S.p.A. e descritti nell'introduzione del presente Codice.

## Sicurezza

**Gi Group S.p.A.** pone la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, diretti e somministrati, come una priorità e richiede che sia lo stesso anche per i propri Fornitori.

Ogni Fornitore s'impegna quindi a garantire che i propri dipendenti / collaboratori che si recano presso le sedi di **Gi Group S.p.A.** siano a conoscenza del presente Codice e delle regole aziendali in vigore presso la Società. Inoltre assicura che i propri dipendenti / collaboratori siano in possesso delle qualifiche e delle conoscenze adeguate per svolgere gli incarichi assegnati.

## Diritti umani e lavoro minorile

Ogni Fornitore di **Gi Group S.p.A.** è tenuto a rispettare i diritti umani ed i diritti dei minori secondo quanto stabilito dai trattati e disposizioni internazionali, oltre alla legislazione locale. In particolare, deve essere in grado di dimostrare che i propri prodotti e servizi forniti siano realizzati senza violazioni di diritti umani e senza alcuna forma di utilizzo di lavoro infantile.

## Lotta alla corruzione

In accordo con il proprio Codice Etico, **Gi Group S.p.A.** si astiene da offrire, pagare o accettare somme di denaro a titolo di tangenti. Inoltre in **Gi Group S.p.A.** vengono rifiutate offerte, regalie od ospitalità che potrebbero determinare o suggerire influenza indebita.

## Subfornitori / Subappaltatori

Ogni Fornitore di **Gi Group S.p.A.** si impegna a garantire che a loro volta i propri subfornitori e subappaltatori rispettino i principi sopra riportati.

## Rispetto dell'ambiente

**Gi Group S.p.A.** privilegia i Fornitori che pongono in essere azioni mirate rispetto alle problematiche ambientali in ambito di gestione Rifiuti, emissioni CO2 e contenimento dell'inquinamento.

In particolare:

### Rifiuti

Nel quadro della legislazione applicabile, saranno preferiti i Fornitori che applicano procedure controllate per la separazione, gestione, stoccaggio, trasporto, uso/riutilizzo e rimozione dei rifiuti.

### Emissioni di CO2 e prevenzione dell'inquinamento

In **Gi Group S.p.A.** vengono scelti Fornitori che mostrano il proprio impegno alla riduzione dell'utilizzo di combustibili fossili e al contenimento delle emissioni di CO2, con obiettivi chiari sull'inquinamento ambientale.

# 5

## Glossario e sigle

**Lavoro infantile:** Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a 15 anni (o diversa età minima più elevata, stabilita per legge per l'accesso al lavoro) eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

**Giovane lavoratore:** Qualsiasi lavoratore che non abbia compiuto i 18 anni, ma che assolva i requisiti di età ed istruzione stabiliti dalla legislazione.

**Lavoro forzato o obbligato:** Ogni lavoro che una persona non presta volontariamente bensì sotto la minaccia di punizione o ritorsione o come pagamento di un debito. (ved. Convenzione ILO 29).

**Living Wage (Salario Dignitoso):** La retribuzione standard ricevuta da parte di un lavoratore, in un determinato luogo, sufficiente a sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia, comprendente le spese per cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.

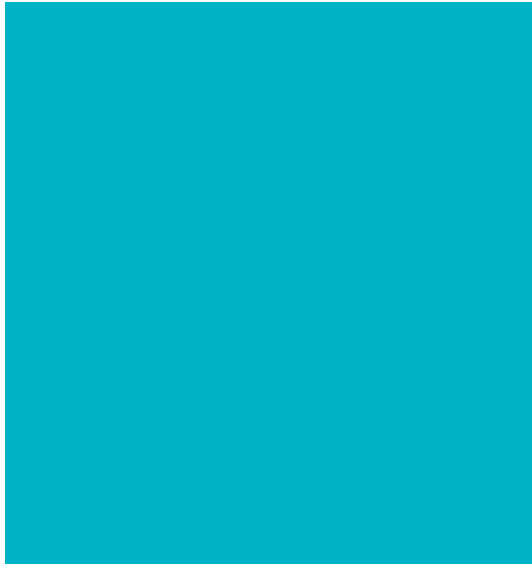
**SGSA: Sistema di Gestione SA8000:** è la mappa operativa che permette ad un'organizzazione di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, una piena e sostenibile conformità a SA8000®.

**SPT - Social Performance Team:** Team costituito da una rappresentanza equilibrata di rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management, allo scopo di applicare tutti gli elementi di SA8000®.

**RLSA - Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000:** Uno o più rappresentanti eletti liberamente dai lavoratori SA8000® per facilitare la comunicazione con il senior management su tematiche relative a SA8000®.







**Group**  
YOUR JOB, OUR WORK

[www.gigroup.it](http://www.gigroup.it)