



kursana

BILANCIO SA8000 2024

Indice

1. PREMESSA	5	7. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	27
1.1 Il consorzio Kursana	6	7.1 Situazione personale iscritto alle organizzazioni sindacali	27
1.2 Servizi offerti	7		
1.3 Dati organizzativi e commerciali	7		
2. ORGANICO AZIENDALE	8		
3. LAVORO INFANTILE	10		
4. LAVORO OBBLIGATO	11	8. DISCRIMINAZIONE	30
4.1 Ferie, permessi e straordinari	12	8.1 La presenza femminile	32
4.2 Depositi	13	8.2 La presenza di personale straniero	34
4.3 Prestiti, anticipi di stipendio ed elargizioni pro bono	13	8.3 La presenza di personale con disabilità	35
4.4 Videosorveglianza	13		
		9. PRATICHE DISCIPLINARI	36
5. SALUTE E SICUREZZA	14		
5.1 Organizzazione e sistema di deleghe per la salute e sicurezza sul lavoro	16	10. RECLAMI	38
5.2 L'andamento infortunistico e delle malattie professionali	17	10.1 Contenziosi lavoratori-organizzazione	39
5.2.1 Infortuni	17		
5.2.2 Malattie professionali	21	11. ORARIO DI LAVORO	40
6. FORMAZIONE	22	12. RETRIBUZIONE	42
6.1 Formazione e addestramento per la sicurezza	22	12.1 Premi di produzione e benefit aziendali	43
6.2 Formazione obbligatoria e di sviluppo	24		
6.3 L'inserimento in azienda	25	13. SISTEMA DI GESTIONE	44
6.4 L'addestramento tecnico-operativo	25	13.1 Comitato Social Performance Team	45
		13.2 Gestione e risoluzione dei reclami	46
		13.3 Il dialogo con le parti interessate	47
		13.4 Riesame della direzione e comunicazione esterna	47
		13.5 Fornitori, appaltatori e subappaltatori	48
		13.5.1 Agenzie per il lavoro	49
		13.6 Modifiche organizzative	49
		13.7 Obiettivi/Progetti	51
		13.7.1 Rendicontazione degli obiettivi raggiunti nel 2024	51
		13.7.2 Definizione obiettivi/progetti 2025	55
		13.7.3 Ulteriori iniziative di responsabilità sociale effettuate nel 2024	57



1. Premessa

Il presente documento è lo strumento con cui il Consorzio Kursana fornisce ai propri stakeholders, interni ed esterni, una sintesi sulle performance del Sistema di Responsabilità Sociale al fine di dare evidenza e trasparenza della situazione reale di conformità rispetto allo standard SA8000:2014

Il report SA8000, redatto e diffuso con cadenza annuale, ha l'obiettivo di presentare l'andamento nel tempo dei principali parametri interni monitorati, unitamente alle attività intraprese per il miglioramento continuo del sistema di gestione della responsabilità sociale.

Il Consorzio Kursana riconosce il valore strategico del capitale umano quale leva fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo competitivo e di business. In tale ottica si impegna a valorizzare le proprie risorse, promuovendone la crescita professionale e garantendone il pieno rispetto dei diritti.



1.1 IL CONSORZIO KURSANA

Il Consorzio Kursana è costituito dalle seguenti Cooperative:

- la Cooperativa **Kursana Piemonte** costituita il 4 luglio 2003;
- la Cooperativa **Kursana Lunga Vita** costituita il 18 gennaio 2006;
- la Cooperativa **Kursana San Marco** costituita il 28 luglio 2009.

Le Cooperative nascono dall'esigenza di poter offrire dei servizi in campo socio-sanitario assistenziale ed educativo rivolto a clienti privati, imprese, enti pubblici, quali ad esempio Comuni, Province, Regioni, Asl ed Aziende Ospedaliere.

1.2 SERVIZI OFFERTI

I servizi erogati dalle Cooperative sono rivolti alla soddisfazione dei bisogni della collettività e in particolare a persone con disagi o non autosufficienti e sono così sintetizzabili:

- Realizzazione di iniziative di appoggio educativo assistenziale, attraverso la gestione in proprio o in collaborazione con enti pubblici e/o privati, strutture residenziali, di accoglienza, di case di riposo nonché servizi integrati per le residenze protette

- Gestione di servizi sociosanitari e socioassistenziali a carattere domiciliare, centri diurni, ecc.
- Gestione di processi educativi e formativi rivolti a persone sopramenzionate imperniati sull'esercizio di pratiche musicali e informatiche
- Svolgimento di attività di sensibilizzazione e animazione nelle comunità presso cui si svolge il servizio principale.

1.3 DATI ORGANIZZATIVI E COMMERCIALI

Lo sviluppo commerciale degli ultimi anni ha portato a un incremento del numero di contratti, del numero dei lavoratori e del fatturato, con anche una estensione territoriale in espansione.





2. Organico aziendale

Nella tabella seguente è riportato il numero del personale in forza al 31.12.2024:

	2022	2023	2024
Kursana Piemonte	203	163	160
Kursana Lunga Vita	465	549	533
Kursana San Marco	103	117	120
Totale	771	829	813

Il dettaglio della composizione dell'organico al 31/12/2024 è riportato nella tabella seguente in cui sono rappresentate le diverse fasce d'età per ogni cooperativa. L'età lavorativa viene considerata nell'ambito del sistema salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e rientra tra i fattori presi in considerazione dai medici competenti in occasione delle visite di idoneità.

Kursana Piemonte

	da 19 a 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	oltre 60	TOTALE
Componente CdA		1		2		3
Impiegato/a	1	8	8	6		23
Operaio/a	11	22	44	39	18	134
TOTALE	12	31	52	47	18	160

Kursana Lunga Vita

	da 19 a 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	oltre 60	TOTALE
Componente CdA			1	1	1	3
Impiegato/a	3	17	13	12	1	46
Operaio/a	46	73	129	186	50	484
TOTALE	49	90	143	199	52	553

Kursana San Marco

	da 19 a 30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	oltre 60	TOTALE
Componente CdA		1	1	1		3
Impiegato/a	1	2	2	5	1	11
Operaio/a	8	17	31	42	8	106
TOTALE	9	20	34	48	9	120



3. Lavoro infantile

Per policy l'Azienda ha scelto di non assumere persone minorenni.

L'Organizzazione si impegna attivamente a sensibilizzare i propri fornitori affinché vietino l'utilizzo di lavoro infantile. Ci poniamo l'obiettivo di non avere casi di lavoro infantile in azienda e nella catena di fornitura, monitorando an-

nualmente il dato relativo alle età delle persone assunte e verificando eventuali segnalazioni pervenute **attraverso il canale di segnalazioni** disponibile al seguente link:

https://segnalazioni.kursana.it/modules_cms/NuovaSegnalazione.php

4. Lavoro obbligato

Tutto il personale presta la propria attività in modo volontario, in quanto l'Azienda non fa ricorso a forme di lavoro obbligato. Le ore di lavoro straordinario sono svolte su base volontaria, nel rispetto della libertà individuale.

L'Azienda garantisce l'assenza di restrizioni ingiustificate alla libertà di movimento del personale, comprese quelle relative agli spostamenti verso la mensa, durante le pause, comprese quelle fisiologiche, nonché per l'accesso

all'acqua potabile, alle cure mediche necessarie e agli spazi dedicati alla pratica religiosa.

Le condizioni di lavoro comunicate al momento dell'assunzione non differiscono da quelle applicate poi durante il rapporto di lavoro.

Tale conformità è oggetto di monitoraggio attraverso interviste al personale condotte in occasione di audit interni e monitorando reclami e segnalazioni eventualmente pervenuti.



4.1 FERIE, PERMESSI E STRAORDINARI

Al fine di prevenire situazioni di affaticamento psico-fisico derivanti da un eccessivo carico di lavoro, l'Azienda si pone l'obiettivo di monitorare con cadenza mensile due specifici indicatori:

- lo smaltimento delle ferie residue, tenendo conto anche di eventuali giorni accumulati negli anni precedenti;
- il numero di ore di lavoro straordinario effettuate.

Questo monitoraggio è finalizzato a garantire il benessere del personale e a promuovere un equilibrio sostenibile tra

vita professionale e privata. L'analisi dei dati raccolti consente di individuare tempestivamente eventuali criticità e di adottare misure correttive, nel rispetto dei principi di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Nella tabella riportata sotto sono rappresentate le percentuali di persone al 31/12/2024 che non hanno soddisfatto i target aziendali:

INDICATORE	Kursana Piemonte		Kursana Lunga Vita		Kursana San Marco	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
ANNO	2023	2024	2023	2024	2023	2024
% di persone con residuo di giorni di ferie superiore al target aziendale	16,88	10,19	13	14,33	14,91	17,09
% di persone che hanno effettuato un n° di ore di lavoro straordinario superiore al target aziendale	5,26	7,01	2,2	1,70	6,25	6,84

4.2 DEPOSITI

Nessuna persona ha mai lasciato in azienda denaro o copie originali dei documenti. La lettera di assunzione viene firmata in duplice copia originale, una delle quali resta presso la Sede dell'Azienda e l'altra viene consegnata alla persona assunta.

4.3 PRESTITI, ANTICIPI DI STIPENDIO ED ELARGIZIONI PRO BONO

L'Azienda non ha mai concesso prestiti al proprio personale, poiché questo non rientra nella mission aziendale. L'Azienda può concedere, quando richiesto, anticipi sugli stipendi fino a un massimo dell'80% dell'importo dovuto. L'ammontare dell'anticipo concesso è evidenziato in busta paga tramite il

recupero nella prima busta paga utile. Nel corso dell'anno 2024 sono state presentate 9 richieste, per un importo complessivo pari a €12.038, in aumento rispetto al 2023, quando le richieste erano state 10 ma per un totale di €8.969,95.

4.4 VIDEOSORVEGLIANZA

All'interno dei luoghi di lavoro è possibile che siano presenti sistemi per sorvegliare gli ambienti (security): l'installazione di questi impianti avviene secondo la normativa cogente, inclusa l'eventuale segnalazione alla pubblica sicurezza, e

la presenza degli impianti viene segnalata con apposita cartellonistica. Questi sistemi non hanno in alcun modo la finalità di controllare il personale durante lo svolgimento delle attività.



5. Salute e sicurezza

La prevenzione e la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono considerate dall'Azienda elementi fondamentali per garantire la sicurezza e condizioni adeguate durante lo svolgimento delle attività professionali.

L'Azienda si è dotata, come previsto dall'Art. 30 del D.lgs. 81/08, di un sistema di gestione certificato per la sicurezza

nei luoghi di lavoro secondo lo standard ISO 45001, al fine di:

- contribuire a migliorare nel tempo i livelli di salute e di sicurezza sul lavoro, mediante la valutazione periodica dei rischi specifici, aerali, ambientali, ergonomici e da interferenza, adoperandosi per la riduzione degli infortuni, degli incidenti e degli eventi lesivi più gravi per il personale;

- migliorare l'immagine dell'Azienda nei confronti di tutte le parti in causa, sia interne all'organizzazione che esterne;
- ridurre i costi complessivi derivanti da infortuni, incidenti, ecc.;
- aumentare l'efficienza delle prestazioni valutando complessivamente i processi di erogazione dei servizi, in termini di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel corso del 2024 sono state attuate diverse iniziative volte alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (audit interni, sopralluoghi dei medici competenti, controlli svolti da preposti e dirigenti per la sicurezza, formazione, informazione, addestramento del personale e aggiornamenti della valutazione del rischio).

Anche nel corso del 2024, gli infortuni, con particolare attenzione a quelli con prognosi superiore ai 30 giorni, sono stati analizzati a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) con il coinvolgimento di Responsabili Operativi di Area (ROA), Responsabili di Servizio (RS) e preposti, oltre che di altre funzioni aziendali e il supporto di consulenti esterni; la metodologia

utilizzata nella conduzione degli approfondimenti è la metodica dei “5 perché”, che consente di individuare la “*causa radice*” degli eventi.

Le azioni di trattamento e correzione individuate nella gestione degli infortuni vengono, quando ritenuto necessario, estese all'intera organizzazione.

Gli infortuni occorsi al personale dipendente (presenti in anagrafica aziendale) sono gestiti tramite il software Simpledo, che contiene il registro elettronico degli infortuni e la relativa documentazione (denuncia, certificati medici, formazione, ecc.).

Gli infortuni riguardanti personale in subappalto, in somministrazione o in distacco sono invece gestiti attraverso una comunicazione formale scritta e la compilazione di uno specifico modulo.

Mensilmente, i Responsabili Operativi di Area (ROA) ricevono i dati relativi ai seguenti KPI (indicatori di prestazione chiave), utili per monitorare il trend degli indicatori e per individuare aspetti e aree da attenzionare:

- numero di infortuni;
- giorni medi di assenza per infortunio;
- IFI (indice di frequenza infortunistica) e IGI (indice di gravità infortuni).

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è coadiuvato da una struttura di **medici competenti**, che attualmente è costituita da un medico coordinatore e da medici competenti diffusi su tutto il territorio.

Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto che ha portato alla razionalizzazione del numero di fornitori di medicina del lavoro attraverso l'individuazione di 5 fornitori partner a livello nazionale.

Il progetto, concluso nel corso del 2023, ha migliorato la presenza del servizio di medicina del lavoro sul territorio e la tempestività nelle risposte da fornire al personale e la tenuta sotto controllo delle scadenze della sorveglianza sanitaria, considerato anche il continuo ampliamento aziendale.

Tuttavia, continuano ad essere implementate azioni di miglioramento per ottimizzare la gestione della sorveglianza sanitaria.

5.1 ORGANIZZAZIONE E SISTEMA DI DELEGHE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Nel corso degli anni il consorzio si è costantemente riorganizzato con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia nella gestione dei contratti e dei clienti, oltre che allo scopo di ottimizzare il lavoro di tutti i suoi collaboratori.

L'organizzazione prevede il seguente sistema di deleghe e di procure in linea con il D.lgs. 81/08 e del D.lgs. 231/01:

- Direttore della Filiale Terza Età come *Datore di lavoro* (incarico conferito tramite procura institoria);
- Responsabili Operativi di Area come *Dirigenti per la sicurezza* per l'area di competenza (incarico conferito

tramite procura ad negotia);

- Responsabili di Servizio come *Preposti* (incarico conferito tramite nomina).

Anche il conferimento dell'incarico di RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione avviene tramite procura ad negotia.

I Responsabili Servizi di Ristorazione sono inoltre procuratori in materia di sicurezza alimentare (Operatori Settore Alimentare).



5.2 L'ANDAMENTO INFORTUNISTICO E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI

5.2.1 INFORTUNI

Il numero totale di infortuni per le 3 Cooperative Kursana nell'anno 2024 è stato pari a 41 (10 in Kursana Piemonte, 26 in Kursana Lunga Vita e 5 in Kursana San Marco), registrando un leggero incremento rispetto all'anno precedente (38 infortuni).

Depurando il numero totale dagli infortuni avvenuti presso altro Datore di

lavoro, in itinere e con durata inferiore a 3 giorni, il valore scende a 26 (8 in Kursana Piemonte, 1 in Kursana San Marco e 17 in Kursana Lunga Vita); questi dati evidenziano una riduzione degli infortuni rispetto all'anno precedente (26 vs 35). Si precisa inoltre che dal 2024 non sono più stati registrati gli infortuni Covid-19.

KURSANA SAN MARCO - Andamento Annuale

Tutti gli infortuni denunciati

ANNO	IFI	IGI
2022	122,4	0,9
2023	24,3	0,7
2024	27,5	0,4

KURSANA SAN MARCO - Andamento Annuale

(senza infortuni c/o altro DL, < 3 giorni, in itinere)

ANNO	IFI	IGI
2022	6,4	0,1
2023	14,6	0,2
2024	5,5	0,3

Per **Kursana San Marco**, dall'analisi dei dati generali relativi all'IFI (frequenza) si evidenzia un aumento rispetto all'anno precedente (27,5 vs 24,3) ed una diminuzione dell'IGI (gravità) rispetto all'anno precedente (0,4 vs 0,7).

“Depurando” i dati dagli infortuni avvenuti presso altro Datore di lavoro, in

itinere e con durata inferiore a 3 giorni, il trend registra un miglioramento rispetto all'anno precedente per quanto concerne l'IFI (5,5 vs 14,6) ed un leggero peggioramento per l'IGI (0,3 vs 0,2).

KURSANA PIEMONTE - Andamento Annuale

Tutti gli infortuni denunciati

ANNO	IFI	IGI
2022	253,4	1,9
2023	36,6	0,3
2024	33,3	0,4

KURSANA PIEMONTE - Andamento Annuale

(senza infortuni c/o altro DL, < 3 giorni, in itinere)

ANNO	IFI	IGI
2022	17,1	0,2
2023	14,6	0,2
2024	35,3	0,4

Per **Kursana Piemonte**, dall'analisi dei dati generali relativi all'IFI (frequenza) si evidenzia una diminuzione rispetto all'anno precedente (33,3 vs 36,6) ed un leggero aumento dell'IGI (gravità) rispetto all'anno precedente (0,4 vs 0,3).

“Depurando” i dati dagli infortuni avvenuti presso altro Datore di lavoro, in iti-

nere e con durata inferiore a 3 giorni, il trend registra un peggioramento rispetto all'anno precedente sia per l'IFI (35,3 vs 14,6) che per l'IGI (0,4 vs 0,2).

KURSANA LUNGA VITA - Andamento Annuale

Tutti gli infortuni denunciati

ANNO	IFI	IGI
2022	137,8	1,2
2023	31,2	0,5
2024	33,3	0,4

KURSANA LUNGA VITA - Andamento Annuale

(senza infortuni c/o altro DL, < 3 giorni, in itinere)

ANNO	IFI	IGI
2022	9,5	0,1
2023	27,7	0,2
2024	21,7	0,3

Per **Kursana Lunga Vita**, dall’analisi dei dati generali relativi all’IFI (frequenza) si evidenzia un aumento rispetto all’anno precedente (33,3 vs 31,2) ed una leggera diminuzione dell’IGI (gravità) (0,4 vs 0,5). “Depurando” i dati dagli infortuni avvenuti presso altro Datore di lavoro, in itinere e con durata inferiore a 3 gior-

ni, il trend registra un miglioramento rispetto all’anno precedente per quanto concerne l’IFI (21,7 vs 27,7) ed un leggero peggioramento per l’IGI (0,3 vs 0,2).

5.2.2 MALATTIE PROFESSIONALI

Di seguito si riporta il dato relativo alle richieste di malattie professionali con l’indicazione di quelle riconosciute negli ultimi anni:

	Kursana Piemonte			Kursana Lunga Vita			Kursana San Marco		
Descrizione / Anno	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Malattie professionali denunciate	0	0	0	0	3	1	0	0	3
Malattie professionali riconosciute	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Malattie professionali riconosciute	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Nell’ultimo triennio 2022-2024 non si rilevano malattie professionali riconosciute, nonostante alcune richieste presentate (3 nel 2023 da Kursana Lunga Vita, 1 nel 2024 da Kursana Lunga Vita e 3 da Kursana San Marco). Il tasso di riconoscimento rimane costantemente pari allo 0%, suggerendo

un’assenza di evidenze sufficienti al riconoscimento o una valutazione particolarmente restrittiva. Tale dato può riflettere sia un’efficace prevenzione nei luoghi di lavoro, sia la necessità di approfondire le modalità di segnalazione e gestione delle istanze.



6. Formazione

6.1 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO PER LA SICUREZZA

Il miglioramento delle performance operative e degli indicatori di sicurezza è strettamente connesso a molteplici fattori, tra cui rivestono un ruolo centrale l'informazione, la formazione e l'addestramento del personale. Ogni persona è coinvolta in un processo di formazione continua, che prevede

la partecipazione a eventi formativi organizzati centralmente dalla Direzione Risorse Umane (DRU) e a momenti di formazione *"on the job"* effettuati prevalentemente dai preposti.

Ogni anno vengono pianificati i corsi di aggiornamento per il personale che svolge la propria attività negli appalti

e ne vengono attivati negli appalti di recente acquisizione.

Sono stati effettuati in tutte le filiali i corsi di formazione e aggiornamento rivolti ai *"preposti"*, affrontando i seguenti argomenti:

- analisi del trend infortunistico di filiale/regione/appalto;
- la gestione DPI;
- la gestione dei giudizi di idoneità.

A seguito dello sviluppo, avvenuto nel 2018, del software (INAZ) per la gestione della programmazione ed erogazione della formazione obbligatoria e non, nel corso del 2020 è stata sviluppata, sempre su INAZ, la piattaforma per la formazione e-learning.

In particolare, è stato previsto l'utilizzo della piattaforma per l'erogazione di tutti i corsi di formazione obbligatoria.

Dal 2020 è attivo un KPI denominato IPF (indice di presenza formazione) che monitora la percentuale di persone che hanno partecipato ai corsi di formazione ai quali sono stati coinvolti: in questo modo viene quindi monitorata la partecipazione agli eventi formativi.

Ci poniamo l'obiettivo di ridurre i tempi tra la scadenza della formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza

lavoro e l'effettuazione dei corsi, monitorando i casi dove la scadenza non è stata rispettata attraverso l'identificazione di specifici KPI e ponendosi l'obiettivo di ridurre il numero di anno in anno. Questo monitoraggio è stato messo in opera nell'anno 2021, e continua ancora ad oggi.

Le modalità di valutazione dell'efficacia delle attività formative, così come definite nella procedura della Direzione Risorse Umane, prevedono:

- la somministrazione di un test al termine del corso di formazione;
- la proposta di domande durante i moduli di formazione in e-learning;
- la realizzazione di prove pratiche.

Tutte le modalità di verifica dell'efficacia della formazione prevedono un ritorno immediato al discente dell'esito del test, allo scopo di chiarire eventuali aspetti non adeguatamente recepiti.

La verifica dell'efficacia della formazione è inoltre demandata alle attività di verifica interne, che ne consentono un controllo diretto (es. interviste del personale) o indiretto (es. osservazione delle attività lavorative).

6.2 FORMAZIONE OBBLIGATORIA E DI SVILUPPO

La Direzione Risorse Umane (DRU) definisce le linee guida e le direttive delle attività di formazione e addestramento professionale di tutto il personale aziendale sulla base di un'analisi costante del clima e dell'organizzazione Aziendale, sulla definizione delle competenze necessarie per i diversi ruoli e sulle valutazioni delle prestazioni e del potenziale delle persone coinvolte.

Per quanto riguarda la definizione delle linee guida relative alla formazione, informazione ed addestramento cogente in materia di sicurezza alimentare, sicurezza lavoro ed ambiente, la DRU si avvale delle indicazioni fornite dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS) e dal Servizio Legale.

La Direzione Risorse Umane pianifica la realizzazione di tali linee guida, attraverso le seguenti attività:

- analisi e valutazione dei bisogni formativi Aziendali;
- progettazione delle attività di formazione con il supporto di DGQAS;
- coordinamento delle attività di formazione;
- monitoraggio e verifica delle attività di formazione.

A supporto della Direzione Risorse Umane, vengono inoltre coinvolte le seguenti figure di sede, di filiale e di appalto:

- **formatori Aziendali:** dirigenti e quadri delle varie funzioni a cui vengono affidate le docenze inerenti al loro specifico ambito di competenza;
- **istruttori di filiale:** responsabili operativi di filiale a cui viene richiesto supporto per la formazione e l'addestramento del personale operativo d'appalto;
- **istruttori di appalto:** personale operativo di appalto con elevata esperienza nel settore a cui viene affidato l'addestramento tecnico-operativo dei colleghi neoassunti.

Le attività formative hanno coinvolto diverse famiglie professionali, investendo nella trasmissione di contenuti e strumenti sia tecnici che manageriali per gestire al meglio il proprio ruolo professionale e l'interazione con i propri collaboratori, clienti e colleghi.

6.3 L'INSERIMENTO IN AZIENDA

La fase di inserimento in Azienda del personale neoassunto è un momento che riveste una fondamentale importanza per la nostra organizzazione.

Al fine di inserire in modo idoneo ogni persona neoassunta e farla sentire parte integrante dell'Azienda, sono previste le seguenti iniziative:

- colloquio con il diretto Responsabile, durante il quale vengono fornite le informazioni utili per conoscere meglio:
 - l'ambiente in cui si opera;
 - le mansioni a cui è destinato;
 - le persone con cui collaborare;

→ le persone a cui riferire;

- consegna dell'opuscolo Aziendale di "Benvenuto in Azienda" in cui sono contenuti:
 - il benvenuto;
 - la filosofia e i valori Aziendali;
 - la descrizione dei vari settori di attività Aziendale;
 - le norme comportamentali;
 - le norme di sicurezza e igiene sul luogo di lavoro.
- intervento formativo della durata di circa 1 ora durante il corso di formazione istituzionale di presentazione dell'Azienda.

6.4 L'ADDESTRAMENTO TECNICO - OPERATIVO

Per "addestramento" si intende il trasferimento di conoscenze tecniche e di abilità ed è rivolto a:

- persone neoassunte, in supporto e in continuità con il corso di formazione in aula;
- collaboratori e collaboratrici che vengono trasferiti a incarico differente;
- collaboratori e collaboratrici che devono svolgere attività particolari (es. lavoro in quota).

L'addestramento produce i seguenti effetti positivi:

- la persona neoassunta, accompagnata passo dopo passo, apprende più velocemente le modalità di esecuzione delle operazioni e l'uso degli strumenti e dei prodotti necessari alla corretta esecuzione del lavoro;
- eventuali dubbi, incertezze o errori vengono colmati e corretti all'origine;
- le conoscenze di persone già da tem-

po presenti in azienda, vengono rese doppiamente produttive (nel lavoro e nell'insegnamento) creando negli stessi un ulteriore stimolo a fare meglio.

La durata del periodo di addestramento varia in base a quanto previsto dalla normativa cogente e dalla normativa tecnica di riferimento per il ruolo, il tipo di mansione, il settore di attività e la tipologia di appalto:

- le persone neoassunte con il ruolo di Responsabili Operativi di Area vengono affiancate alle varie funzioni di sede (Direzione Risorse Umane, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Direzione Pianificazione Innovazione Controllo, Direzione Acquisti e Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Sistemi Informativi, Controllo di Gestione);
- le persone neoassunte con il ruolo di Responsabili di Servizio vengono affiancate alle funzioni di sede e successivamente al Responsabile Operativo di Area che ne cura l'inserimento nell'appalto di riferimento;
- le persone neoassunte con il ruolo di Capi Servizio/Capi Cuoco ecc., vengono affiancate in Appalto al Responsabile di Servizio e a colleghi e

colleghe esperti/e;

- le persone addette al servizio vengono affiancate al/alla Capo Servizio e a colleghi e colleghe esperti/e.

La Direzione Risorse Umane monitora mensilmente il delta tra PFTO (piano formativo tecnico-operativo) pervenuti e mancanti rispetto alla totalità dei PFTO inviati sia nell'anno in corso che per i precedenti.

Trimestralmente viene inviato un monitoraggio di sollecito ai/alle Responsabili Gestionali sul territorio, per poter recuperare eventuali mancanze.



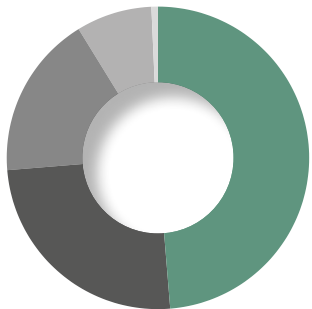
7. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione

7.1 SITUAZIONE PERSONALE ISCRITTO ALLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Ogni cooperativa rispetta il diritto di tutto il personale di formare, aderire e partecipare ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva. L'organizzazione non propone o avvia le elezioni per le rappresentanze dei lavoratori.

Le persone iscritte alle Organizzazioni

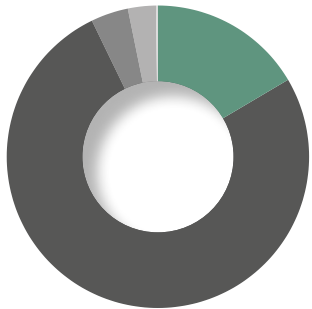
Sindacali (OO.SS.) sono 82 presso Kursana Piemonte, 245 presso Kursana Lunga Vita e 74 presso Kursana San Marco, su un totale di 813 persone occupate al 31 dicembre 2024 (in lieve calo rispetto agli 829 registrati nel 2023). La distribuzione percentuale è rappresentata nei seguenti grafici:



KURSANA PIEMONTE

Suddivisione% iscritti OO.SS.

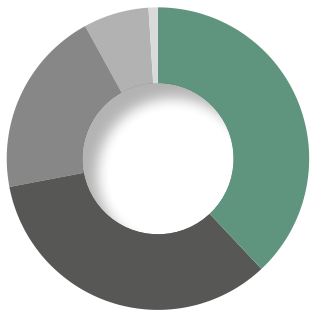
● NON ISCRITTI	48,7%
● CGIL	25%
● CISL	17,5%
● UIL	8,1%
● ALTRI	0,6%



KURSANA LUNGA VITA

Suddivisione% iscritti OO.SS.

● NON ISCRITTI	16,4%
● CGIL	76,3%
● CISL	4%
● UIL	3%
● ALTRI	0,3%



KURSANA SAN MARCO

Suddivisione% iscritti OO.SS.

● NON ISCRITTI	38%
● CGIL	34%
● CISL	20%
● UIL	7%
● ALTRI	1%

I rappresentanti sindacali eletti dal personale non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e comunicano liberamente con il personale nei luoghi di lavoro durante il loro tempo libero.

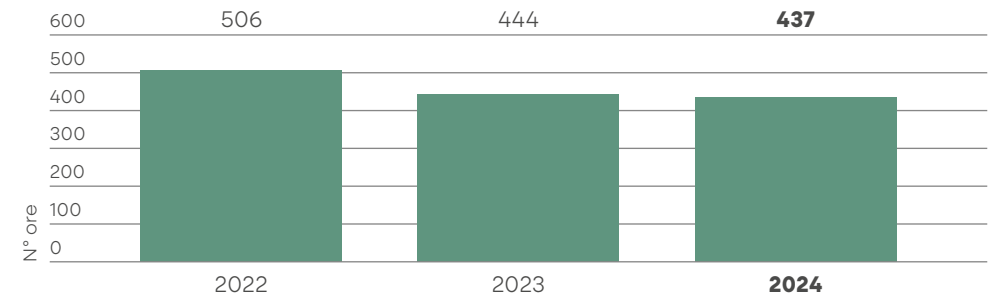
Nei luoghi di lavoro esistono bacheche a disposizione delle OO.SS. per le comunicazioni delle attività sindacali e la diffusione degli avvisi. Le elezioni per le rappresentanze del personale sono indipendenti e gestite liberamente, con partecipazione volontaria.

L'organizzazione non promuove o mostra pregiudizi verso una specifica tipologia di organizzazione, né mostra pregiudizi verso chi aderisce ad una specifica organizzazione sindacale.

Tutte le disposizioni previste dai contratti collettivi sono rispettate.

L'organizzazione è aperta al dialogo con le rappresentanze sindacali e dimostra buona fede nella contrattazione con le stesse.

Andamento per assemblee e permessi sindacali



La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2024 è pari al 100%.

Complessivamente, sono state concesse 437 ore, in lieve diminuzione rispetto alle 444 ore registrate nel 2023.

Non ci sono state ore di sciopero nel 2024.

Le eventuali agitazioni a livello Azienda-

le, di solito, sono dovute a proclamazioni aventi carattere nazionale, anche di natura politica (contratti collettivi scaduti, riforma pensioni, riforma mercato del lavoro ecc.) e in taluni casi a rivendicazioni di carattere sindacale afferenti, tra l'altro, ad interpretazioni dei CCNL.



8. Discriminazione

Ogni cooperativa garantisce a tutto il personale pari opportunità e trattamento e non ammette alcuna forma di discriminazione nei confronti di razza, ceto, origine, religione, invalidità, sesso, età e appartenenza sindacale.

Anche nel 2024 non abbiamo ricevuto segnalazioni di discriminazione.

Le offerte e gli annunci di lavoro, i manuali, gli opuscoli, il materiale per la

formazione, le relazioni, le procedure ed istruzioni di lavoro e gli altri materiali di comunicazione non sono discriminatori. Gli eventuali episodi di discriminazione sono documentati, riesaminati dall'organizzazione e danno origine ad un piano di rimedio documentato.

Tale piano di rimedio è implementato e i risultati sono parte del riesame della direzione.

Tutto il personale ha pari opportunità nel candidarsi e nell'essere preso in considerazione per le stesse mansioni.

Tutto il personale è trattato in modo equo per quanto riguarda i benefit e la possibilità di utilizzare le aree break e la mensa/caffetteria.

Le procedure prevedono che:

- il personale neoassunto, che nella maggior parte dei casi ereditiamo, venga reclutato sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire;
- il lavoro sia remunerato secondo le indicazioni contenute nei contratti collettivi nazionali applicati e agli eventuali accordi integrativi concordati a livello territoriale tra l'associazione datoriale di riferimento e le organizzazioni sindacali firmatarie dei relativi contratti collettivi nazionali. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti;
- l'accesso alla formazione sia garantito tenendo in debito conto delle necessità aziendali e della legislazione a livello nazionale e regionale. Per tutto il personale, a seconda del settore di attività, sono organizzati corsi per gli aspetti relativi all'igiene, all'autocontrollo, alla sicurezza e alle metodologie e procedure;

- non vi sia alcuna interferenza con la libertà di ciascuna persona di seguire i propri principi;
- l'integrità del personale sia salvaguardata e non siano ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

Il consorzio Kursana e le sue consorziate (Kursana Piemonte, Kursana San Marco, Kursana Lunga Vita) si sono dotate di una specifica politica sulla diversità e inclusione in cui si impegnano a creare un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e promuovono una cultura inclusiva basata sul reciproco rispetto.

Inoltre, nel corso del 2024 hanno mantenuto sia la certificazione UNI/PdR 125:2022 che la certificazione SA8000.

A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi e denunciare la discriminazione subita, è stato infine introdotto un nuovo meccanismo per la presentazione di reclami anonimi (attraverso il portale disponibile al seguente indirizzo web:

<https://segnalazioni.kursana.it/modules/cms/NuovaSegnalazione.php>) che ha favorito il miglioramento del clima Aziendale. Fino ad ora non è stato avanzato alcun reclamo in relazione al requisito Discriminazione.

8.1 LA PRESENZA FEMMINILE

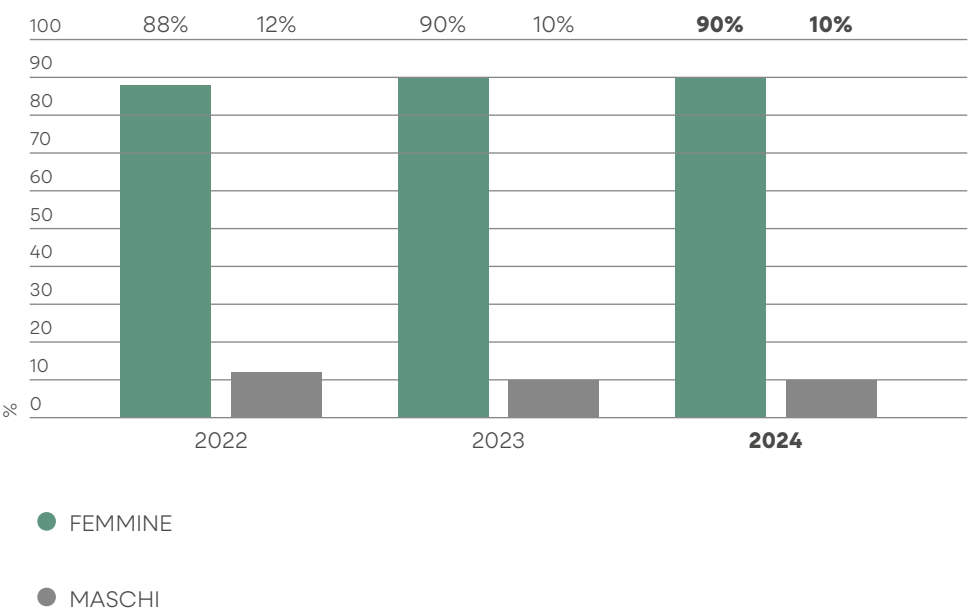
Nei due grafici seguenti sono riportate, rispettivamente, la suddivisione percentuale della forza lavoro in base al genere e la distribuzione per livelli contrattuali.

Per la parte più numerosa della popolazione aziendale, l'Azienda interviene solo marginalmente nel processo di selezione, poiché il personale viene assunto principalmente in applicazione della

“clausola sociale” prevista all’avvio dei contratti d’appalto.

Per quanto riguarda invece gli altri livelli contrattuali, la selezione viene effettuata nel rispetto delle normative vigenti (leggi 903/77 e 125/91 e decreti legislativi 215/03 e 216/03), garantendo pari opportunità a tutte le persone, indipendentemente da genere, età e nazionalità.

Suddivisione occupazionale per genere



KURSANA PIEMONTE

Livello Contrattuale	Numero lavoratrici (F)	Numero lavoratori (M)
Componente CdA*	1	2
Impiegato/a	20	3
Operaio/a	120	14

KURSANA LUNGA VITA

Livello Contrattuale	Numero lavoratrici (F)	Numero lavoratori (M)
Componente CdA*	1	2
Impiegato/a	43	3
Operaio/a	435	49

KURSANA SAN MARCO

Livello Contrattuale	Numero lavoratrici (F)	Numero lavoratori (M)
Componente CdA*	1	2
Impiegato/a	10	1
Operaio/a	96	10

* personale di Dussmann Service

L’analisi della composizione di genere nelle cooperative Kursana evidenzia una netta prevalenza di personale femminile, soprattutto nei ruoli operativi e impiegatizi. Le lavoratrici costituiscono la maggioranza assoluta, con picchi particolarmente significativi presso Kursana Lunga Vita (435 operaie vs 49 operai). Nei Consigli di Amministrazione, invece, la rappresentanza femminile risulta ancora limitata: in ciascuna co-

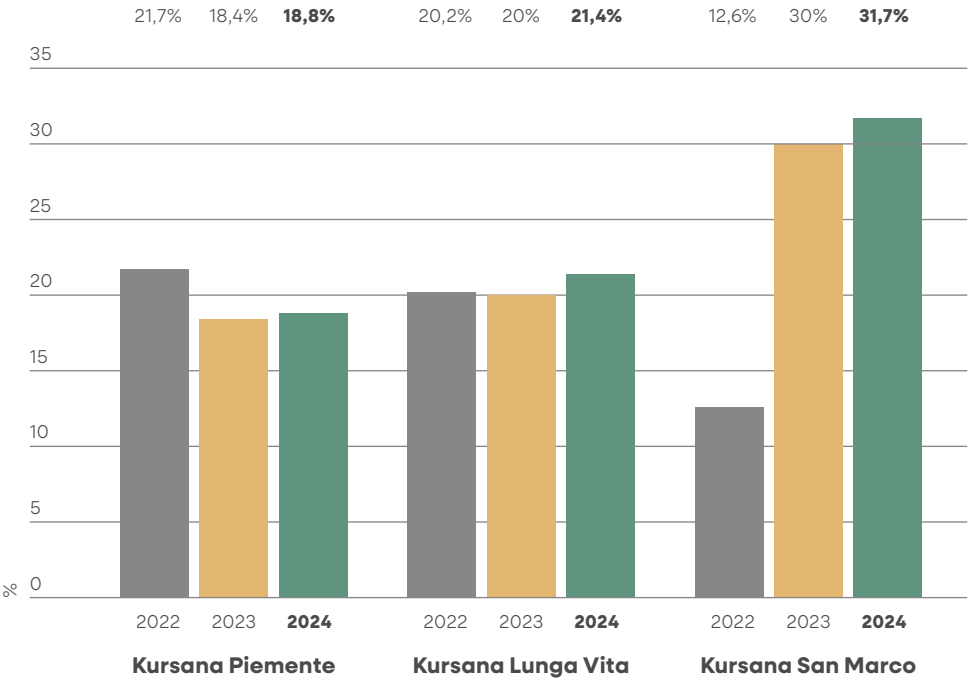
operativa è presente una sola componente donna su tre totali, segnalando una presenza minoritaria nei ruoli apicali dell’organizzazione.

Il sistema di gestione per la parità di genere, implementato ai sensi della Norma UNI/PDR 125:2022, prevede il monitoraggio di ulteriori (KPI), tra cui quelli relativi alla parità remunerativa, per i quali sono definiti obiettivi di miglioramento.

8.2 LA PRESENZA DI PERSONALE STRANIERO

Nel seguente grafico viene rappresentata la percentuale di personale straniero suddiviso tra le tre cooperative rispetto al totale del personale:

% di personale straniero sul totale forza lavoro riferito alle Cooperative



Nel corso del 2024, la percentuale di personale di origine straniera impiegato nelle cooperative ha raggiunto il 22,39%, in leggero aumento rispetto al 21,11% registrato nel 2023. Questa variazione conferma un trend

di crescita della componente internazionale all'interno della forza lavoro, verosimilmente legato a strategie occupazionali orientate all'inclusione e alla risposta a specifici fabbisogni operativi del settore.

8.3 LA PRESENZA DI PERSONALE CON DISABILITÀ

Al 31.12.2024, il numero di persone disabili e appartenenti a categorie protette secondo quanto previsto dalla L. 69/89, risulta pari a 0 per tutte e tre le cooperative. La valutazione del rispetto della normativa è effettuata annualmente con l'invio entro il 31/01 del prospetto informativo della forza lavoro al 31/12 dell'anno precedente. L'analisi dei dati individua le varie situazioni di scopertura che poi producono le

- seguenti azioni:
- assunzioni;
 - convenzioni di assunzione;
 - richiesta elenchi categorie protette;
 - esenzioni per utilizzo ammortizzatori sociali;
 - compensazioni territoriali.
- L'intera documentazione viene inviata entro il 31/03 per l'ottenimento del certificato di ottemperanza alla legge 68/99.



9. Pratiche disciplinari

Ogni cooperativa rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non prevista dalla Legge o dal C.C.N.L. e, in particolare, di qualunque modalità che possa ledere l'integrità e la dignità della persona. Le sanzioni disciplinari regolate dai Contratti Nazionali includono: richiamo verbale, richiamo scritto, multa sotto forma di trattenuta su ore di lavoro, sospensione e licenziamento. Tutti i procedimenti disciplinari sono documentati attraverso registrazioni adeguate e puntuali. Le persone interessate vengono informate dell'avvio del procedimento a loro carico e hanno il diritto di partecipare e di essere ascoltate durante l'intero iter. Ogni fase del procedimento viene confermata con firma, a testimonianza della consapevolezza delle azioni intraprese, anche in caso di disaccordo rispetto alla motivazione, e con la consapevolezza che tali registrazioni saranno conservate nei relativi fascicoli personali.

È attiva una procedura interna che prevede che la segnalazione delle contestazioni disciplinari al Servizio Legale Giuslavoristico da parte del Responsabile Operativo di Area (ROA) o del Re-

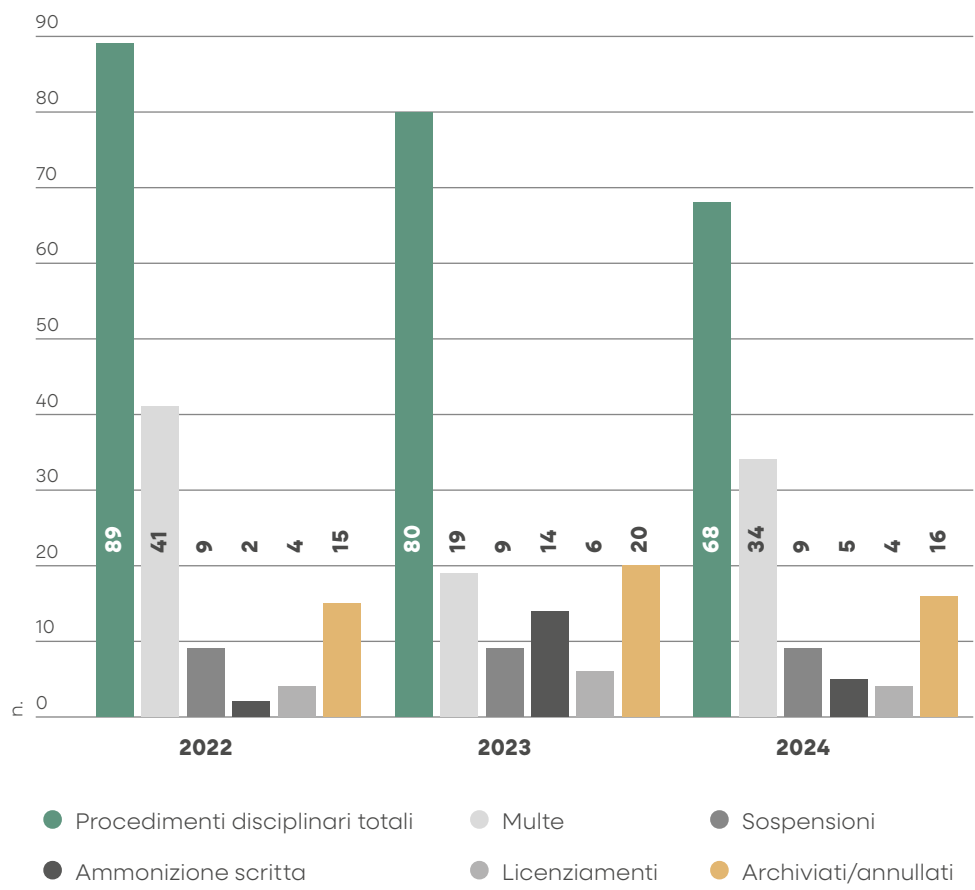
sponsabile di Servizio (RS). Qualora sussistano i presupposti per procedere, il Servizio Legale Giuslavoristico predispone la documentazione necessaria per l'avvio del procedimento disciplinare. Le contestazioni disciplinari possono essere effettuate per i seguenti motivi:

- assenza ingiustificata dal lavoro;
- diverbio / litigio;
- mancato utilizzo dei DPI;
- furti;
- insubordinazione;
- negligenza;
- mancata comunicazione di ferie/permessi;
- ritardo.

Nel grafico seguente sono rappresentati i numeri dei procedimenti disciplinari degli ultimi 3 anni, in particolare, le colonne rappresentano la suddivisione nelle principali categorie di provvedimenti disciplinari:

- multe;
- ammonizione scritta;
- sospensioni;
- licenziamenti.

Andamento pratiche disciplinari



Le 68 contestazioni elevate nel corso del 2024 si sono concluse come di seguito:

- 5 ammonizioni scritte
- 34 con la multa
- 9 sospensione
- 16 archiviati
- 4 licenziamenti

10. Reclami

L'organizzazione monitora l'indicatore relativo ai reclami per abusi fisici/verbali/ sessuali che hanno dato avvio a iter disciplinari, di seguito le tabelle riassuntive dei dati:

			2022	2023	2024
CAUSE	MOBBING		0	0	0
		TOT	0	0	0
AGGRESSIONI	FISICHE	FRA COLLEGHI	0	1	0
		CON RESPONSABILI DUSSMANN	0	0	0
		CON COMMITTENZA	1	0	1
		TOT	1	1	1
	VERBALI	FRA COLLEGHI	0	0	2
		CON RESPONSABILI DUSSMANN	0	0	0
		CON COMMITTENZA	7	5	10
		TOT	7	5	12
	SESSUALI		0	0	1
		TOT	0	0	1



10.1 CONTENZIOSI LAVORATORI - ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione monitora l'indicatore relativo ai contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali, di seguito i dati relativi agli anni 2022, 2023 e 2024:

	2022	2023	2024
CONTENZIOSI	2	11	2

Nel corso del 2024 i ricorsi sono così ripartiti:

ABBANDONATA DAI LAVORATORI	APERTA	CONCILIATA	PERSA	VINTA
0	1	1	0	0

Le controversie possono riguardare differenti ambiti, tra cui rivendicazioni di natura retributiva, richieste relative all'inquadramento contrattuale o contestazioni sull'applicazione dei vari istituti previsti dal contratto collettivo.

Nel 2024 si sono registrati contenziosi riguardanti le fattispecie sopra descritte, nonché impugnazioni di licenziamenti, trasferimenti ad altra sede di lavoro.

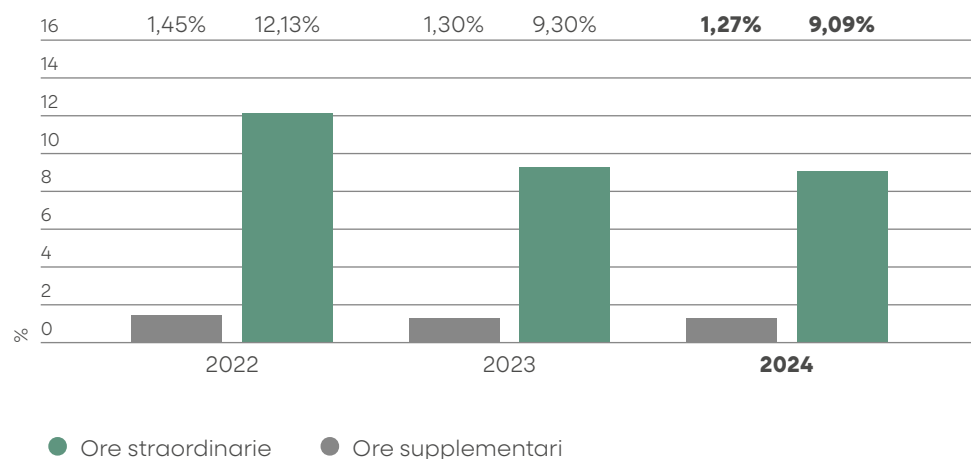
11. Orario di lavoro

L'orario di lavoro è quello indicato nella lettera di assunzione e previsto dai Contratti Nazionali di Lavoro.

Sono consentite delle ore supplementari che vengono remunerate secondo i dettami contrattuali.

Gli straordinari possono essere effettuati in condizioni particolari o in situazioni di emergenza. Gli stessi vengono sempre concordati con il/la Responsabile di appalto e sono remunerati secondo i dettami contrattuali.

Suddivisione delle prestazioni aggiuntive



Dal grafico emerge che, nel 2024, le ore straordinarie hanno registrato una lieve diminuzione rispetto ai valori dell'anno precedente, risultato attribuibile alle attività di monitoraggio e alle azioni con-

seguenti attuate dall'organizzazione. Permessi e ferie sono pianificati e concordati con il personale, e ogni appalto gestisce tali assenze nell'arco dell'anno, con una maggiore concentrazione nei

mesi di giugno, luglio, agosto e settembre, per favorire il recupero psico-fisico. Per prevenire il superamento dei limiti di lavoro supplementare e straordinario, è messa a disposizione delle figure responsabili della gestione organizzativa (Responsabili Operativi di Area, Responsabili di Servizio e di Impianto) la seguente reportistica aziendale:

- HR039 – Trend Ferie, ROL, Ex Festività
- HR016bis – Ore Supplementari e Straordinarie

La reportistica viene aggiornata mensilmente, riportando i dati mensili e progressivi dell'anno. Il primo report è trasmesso automaticamente alla chiusura del rendiconto; il secondo è disponibile su richiesta.

L'obiettivo è ridurre i casi di superamento dei limiti previsti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).





12. Retribuzione

Circa il 90% delle retribuzioni viene erogato tramite bonifico bancario con valuta fissa al 15 del mese successivo, in modo da garantire la corrispondenza tra la prestazione lavorativa effettivamente svolta e il compenso corrisposto. Tutti i salari, inclusi quelli relativi a ore

straordinarie, sono versati entro i termini previsti dalla normativa vigente. All'interno dell'organizzazione è attivo un sistema incentivante che premia il personale in base al livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni raggiunte. L'estensione del sistema a fasce più

ampie di personale viene definita annualmente, in accordo tra la Direzione Aziendale e le figure responsabili. Il trattamento economico è conforme all'inquadramento contrattuale e al contratto collettivo di riferimento. L'organizzazione assicura il pagamento delle retribuzioni secondo quanto stabilito nella lettera di assunzione e nei contratti collettivi nazionali, adottati come parametro per il rispetto del salario minimo sufficiente, ai sensi dell'art. 36 della Costituzione. Il cedolino paga fornisce in modo dettagliato la composizione della retribuzione. Eventuali chiarimenti possono essere richiesti al/alla Responsabile di Servizio o, se necessario, al Servizio del Personale. Il compenso per lavoro straordinario e supplementare è corrisposto con le

maggiorazioni previste dal contratto collettivo applicato. Le retribuzioni percepite sono strutturate per soddisfare i bisogni fondamentali e garantire un margine di guadagno discrezionale. I prospetti allegati alle buste paga indicano tutte le voci che compongono il compenso. Attraverso l'indagine sul clima interno è inoltre possibile raccogliere informazioni relative alla percezione della retribuzione. Non viene applicata alcuna trattenuta a scopo disciplinare e tutte le indennità previste dalla normativa vigente sono regolarmente erogate. Non sono ammesse rinunce ai diritti retributivi.

12.1 PREMI DI PRODUZIONE E BENEFIT AZIEDALI

Nell'ottica di migliorare sia l'indice di retention che il livello di soddisfazione del nostro personale, la nostra Azienda cerca di sviluppare e proporre dei pacchetti retributivi che, in aggiunta alla retribuzione contrattuale, possono prevedere sia delle parti discrezionali

che delle parti variabili legate al raggiungimento di obiettivi Aziendali sia in termini quantitativi che qualitativi.



13. Sistema di gestione

Ogni cooperativa ha implementato il proprio sistema di gestione per la Responsabilità Sociale secondo l'edizione 2014 della Norma che mantiene costantemente aggiornato.

È stata emessa la revisione 1 della Politica Integrata in data 01.07.2024, che

include la Politica SA8000 (pagg. 3-4) disponibile per i portatori di interesse sul sito web al seguente link:

<https://www.kursana.it/trasparenza>

mentre per i lavoratori è anche esposta in bacheca e disponibile sul Portale SharePoint.

13.1 COMITATO SOCIAL PERFORMANCE TEAM

A testimonianza del clima collaborativo che si è creato è stato costituito, sin dal primo approccio alla SA8000, un Comitato paritetico interno azienda - rappresentanti sindacali per affrontare in via preventiva le tematiche oggetto della negoziazione ed individuare percorsi risolutivi che nella versione dello standard 2014 è stato identificato come Comitato "Social Performance Team" (SPT).

Fanno parte del Comitato SPT la Direzione Risorse Umane, Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (tra cui il Servizio di Prevenzione e Protezione), Direzione Acquisti, Servizio Legale giuslavoristico, Servizio Amministrazione del personale, Marketing & Comunicazione ed i Rappresentanti per la SA8000.

Il Comitato si riunisce periodicamente per analizzare i risultati ottenuti, valutare la conformità ai requisiti dello standard SA8000, pianificare attività di miglioramento e aggiornare, se necessario, il sistema di gestione.

Inoltre, analizza reclami e segnalazioni pervenuti sia internamente che esternamente all'organizzazione, in collabo-

razione con la rappresentanza interna SA8000.

Il comitato SPT ha predisposto delle procedure scritte per la valutazione dei rischi rilevanti in riferimento a tutti gli elementi di SA8000, che identificano ed attribuiscono una priorità alle aree di reali o potenziali non conformità allo Standard.

L'ambito della valutazione dei rischi comprende i processi e le attività interne dell'organizzazione, così come i fornitori / subappaltatori, agenzie per l'impiego private e i sub-fornitori.

Il comitato SPT mantiene adeguate ed accurate registrazioni sulle proprie attività di monitoraggio.

Almeno una volta all'anno vengono condotti audit interni su tutti gli elementi previsti dallo standard SA8000.

I risultati delle attività di monitoraggio vengono comunicati periodicamente al Senior Management.

13.2 GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI

L'Organizzazione ha predisposto nell'ambito del sistema di gestione integrato specifiche procedure per la gestione dei reclami e delle non conformità.

In particolare, è stato predisposto un documento specifico che, oltre a fornire informazioni sui principi della Norma SA8000, dà indicazione sulle modalità di segnalazione di eventuali problematiche riferibili allo standard SA8000:2014.

Il suddetto documento è a disposizione del personale presso i singoli appalti o luoghi di lavoro che possono compilare e inviare attraverso le seguenti modalità:

- Piattaforma online per la segnalazione di violazioni relative alla responsabilità sociale, parità di genere e diversità e inclusione accessibile al seguente link:
<https://segnalazioni.kursana.it/modules/cms/NuovaSegnalazione.php>
- Ente di certificazione CI.SE., C.so della Repubblica, 5 – 47121 Forlì, Fax 0543/713319 oppure mediante e-mail a info@lavoroetico.org;
- SAAS - Social Accountability Accreditation System - 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 – USA, info@sa-intl.org o compilando il

modulo disponibile sul sito al link <https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>

La gestione del reclamo è a carico del Comitato SPT, che provvede alla sua registrazione, classificazione e successiva gestione, con il coinvolgimento eventuale di altre funzioni aziendali.

Le segnalazioni vengono classificate secondo i seguenti aspetti:

- Salute e Sicurezza
- Retribuzione
- Orario di lavoro
- Discriminazioni
- Procedure Disciplinari

La gestione delle segnalazioni avviene identificando la funzione incaricata, i tempi, le successive azioni correttive e la verifica dell'efficacia.

Le eventuali azioni intraprese, se opportuno, sono utilizzate per intraprendere azioni di miglioramento sul sistema di gestione.

Nel corso del 2024 è pervenuta un'unica segnalazione, relativa a un presunto caso di molestia presso una struttura di Kursana Piemonte. A seguito delle verifiche effettuate, l'episodio è stato accertato e si è proceduto con la risoluzione del rapporto di lavoro nei confronti della persona coinvolta.

13.3 IL DIALOGO CON LE PARTI INTERESSATE

Il personale, i sindacati, i principali clienti, i fornitori, INAIL, INPS, ASL, sono stati individuati quali parti interessate più vicine all'organizzazione e più direttamente coinvolti nella vita aziendale.

La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard, nella pia-

nificazione e nell'implementazione del sistema di gestione di responsabilità sociale è richiesta tramite comunicazione che viene periodicamente inviata con lo scopo di informare le parti interessate e di richiedere riscontri.

13.4 RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA

I momenti di riesame della direzione, ufficiali e formali, sono numerosi.

Per facilitare il riesame, è stata definita una serie di indicatori, significativi e rilevanti e in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi fissati e la definizione di ulteriori obiettivi.

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

L'Azienda si è dotata di un Codice Etico e di un Organismo di Vigilanza che effettua verifiche e audit su tutta l'organizzazione al fine di monitorare e migliorare il sistema in relazione al Modello Organizzativo 231.

Ad oggi, nessuna sanzione è stata erogata a seguito delle verifiche effettuate dall'ODV all'organizzazione o ai componenti della stessa.

13.5 FORNITORI, APPALTATORI E SUBAPPALTATORI

L'Organizzazione prevede procedure gestionali integrate specifiche per la gestione dei fornitori, appaltatori e subappaltatori, in particolare la procedura "PGI 10 Selezione, qualificazione ed accreditamento dei fornitori" e relativi allegati che descrive il processo di selezione, qualificazione ed accreditamento sino all'emissione del contratto con il Fornitore, subappaltatore o appaltatore, specificandone i criteri definiti in funzione di una serie di parametri legati alla tipologia, fatturato del fornitore, ecc.

I fornitori vengono identificati e accreditati sulla base di criteri definiti per accertarne l'affidabilità, la sicurezza ed il rispetto del codice etico Aziendale. I fornitori vengono inoltre sottoposti, secondo un piano annuale, ad audit per la verifica del rispetto dei requisiti SA8000.

Nel corso del 2022 le suddette procedure hanno subito delle modifiche significative per uniformare le modalità ed i criteri di selezione, qualificazione ed accreditamento di tutti i fornitori aziendali, sia di beni che di servizi/lavori, inclusi quindi anche gli appaltatori/subappal-

tatori e di standardizzare la documentazione utilizzata dai diversi servizi.

Tra i criteri di selezione e accreditamento sono stati inclusi, oltre ad aspetti di conformità legislativa, il possesso di certificazioni in ambito QHSE e le prestazioni, in ambito sostenibilità.

Sono state inoltre predisposte una *Politica per gli acquisti sostenibili* ed un *Codice Condotta Fornitori* che deve essere sottoscritto da tutti i fornitori / subappaltatori e che riporta, tra i vari punti, i principi etici inclusi quelli previsti dallo standard SA8000, e le regole di comportamento che devono caratterizzare le relazioni commerciali tra le Cooperative e i suoi partner.

Inoltre, a partire da dicembre 2023, il processo di selezione e qualificazione dei fornitori è stato digitalizzato mediante l'adozione di una piattaforma.

Tale piattaforma risulta tuttora in fase di sviluppo per essere allineata alle specifiche esigenze aziendali.

Nell'ambito delle procedure di valutazione dei fornitori viene effettuata un'analisi del rischio relativa al rispetto dei diritti umani ed a eventuali violazioni

in relazione alla normativa tedesca "Supply chain act" della Casa Madre, sulla base di parametri quali: lo Stato, il fatturato, la categoria merceologica dei beni forniti, ecc.

Sui fornitori classificati come a maggior rischio sono previste verifiche ispettive svolte da parte di auditor esterni, al fine di verificare la conformità ai requisiti della norma SA8000.

13.5.1 AGENZIE PER IL LAVORO

L'organizzazione si avvale di agenzie per il lavoro per la somministrazione di lavoro interinale al fine di sopperire alle assenze improvvise di personale ed alla difficoltà nella fase di reclutamento delle risorse.

Il rapporto con le agenzie per il lavoro è gestito nel rispetto dei seguenti principi:

- possesso di licenza / autorizzazione all'attività valida secondo la legge locale;
- assenza di costi per l'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori;

- condizioni di lavoro equivalenti a quelle previste per il personale dipendente dell'organizzazione (incluso il tipo di lavoro stabilito);
- informazione ai lavoratori stranieri prima dell'assunzione sui termini e sulle condizioni fondamentali dell'impiego, verbalmente o per iscritto, tramite una lettera di assunzione nella loro lingua locale come richiesto dalla legge;
- accesso agli strumenti di formazione adottati dalla organizzazione per il personale dipendente.

13.6 MODIFICHE ORGANIZZATIVE

Nel corso del 2024 non ci sono state modifiche organizzative significative nell'ambito delle Cooperative.



13.7 OBIETTIVI/PROGETTI

13.7.1 RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2024

Di seguito sono elencati i progetti/obiettivi conseguiti nell'anno 2024:

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET	RAGGIUNGIMENTO TARGET
TUTTE	CERTIFICAZIONI/RATING ESG e RATING LEGALITÀ (AGCM)	Mantenimento delle certificazioni e Rating Legalità (AGCM) conseguiti nel 2023	ON/OFF	100%
TUTTE	RECLAMI/SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER	Revisione/verifica del sistema di ricezione di segnalazioni, reclami, violazioni da parte degli Stakeholder interni ed esterni (Responsabilità sociale, diversità e inclusione, parità di genere ecc.)	ON/OFF	100%
TUTTE	GESTIONE DOCUMENTALE	Sviluppo portale SharePoint per elaborazione, revisione e distribuzione interna della documentazione del sistema di gestione integrato.	ON/OFF	100%
AMBIENTALE-SOCIALE	GESTIONE ADEMPIMENTI AMBIENTALI E SICUREZZA LAVORO	Implementazione di uno strumento sistemico e puntuale per la gestione degli adempimenti ambientali e le relative scadenze	ON/OFF	100%

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET	RAG- GIUNGI- MENTO TARGET
GOVERNANCE	GESTIONE NON CONFORMITÀ	Sviluppo applicativo per la gestione dei rilievi (Non conformità, Raccomandazioni e osservazioni) interni e esterni	ON/OFF	100%
TUTTE	JOB DESCRIPTIONS	Aggiornamento delle Job descriptions dell'organizzazione per mettere in evidenza i compiti e le responsabilità legate alle certificazioni in ambito sociale e più in generale ESG.	ON/OFF	100%
SOCIALE	AZIONI PIANO STRATEGICO PER LA PARITÀ DI GENERE E DIVERSITÀ ED INCLUSIONE	Integrazione del Piano Strategico relativo alle azioni previste nel 2024 per parità di genere (e diversità ed inclusione)	ON/OFF	100%
SOCIALE	SALUTE E SICUREZZA LAVORO	Adozione dei dispositivi "intelligenti" uomo a terra per la gestione del lavoro in solitudine da parte di tutta l'organizzazione.	ON/OFF	100%
SOCIALE	VALUTAZIONE DEI RISCHI - SALUTE E SICUREZZA LAVORO	Aggiornamento valutazione dei seguenti rischi: maternità, biologico, legionella, attrezzature e lavoro in quota, MMC (movimenti ripetitivi, sollevamento/ sostegno, traino/spinta, posture incongrue), posture incongrue.	ON/OFF	100%

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET	RAG- GIUNGI- MENTO TARGET
SOCIALE	AUTOCONTROLLO - SICUREZZA ALIMENTARE	Sviluppo interfaccia utente e test dell'applicativo Dussmatic per la gestione del piano di autocontrollo (HACCP) in 4 appalti campione e sviluppo della interfaccia per la reportistica nel sistema.	ON/OFF	100%
SOCIALE	DPI-SALUTE E SICUREZZA LAVORO	Creazione e messa a disposizione di un sistema per la tracciabilità e la tenuta sotto controllo dei DPI di III categoria per lavoro in quota.	ON/OFF	100%
SOCIALE	INFORTUNI- SALUTE E SICUREZZA LAVORO	Sviluppo di un applicativo (Freshworks) per la gestione dei near miss: sviluppo e messa a disposizione dell'applicativo.	ON/OFF	100%



13.7.2 DEFINIZIONE OBIETTIVI/PROGETTI 2025

Per l'anno 2025 sono previsti progetti di miglioramento del sistema di gestione di seguito sintetizzati:

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET
TUTTE	CERTIFICAZIONI E RATING LEGALITÀ (AGCM)	Mantenimento di tutte le certificazioni e Rating Legalità rilasciato (AGCM) conseguite nel 2024.	ON/OFF
GOVERNANCE	INFRASTRUTTURA (PUNTO 7.1.3 ISO 9001)	Aggiornamento del processo di gestione dei beni per il loro intero ciclo di vita all'interno dell'organizzazione.	ON/OFF
GOVERNANCE	APPROVVIGIONAMENTO	Passaggio da Digital PA a nuovo applicativo fornitori (Jagger).	ON/OFF
GOVERNANCE	APPROVVIGIONAMENTO	Implementazione di un portale per la gestione della documentazione lato "contract".	ON/OFF
GOVERNANCE	APPROVVIGIONAMENTO	Creazione di un sistema di valutazione dei fornitori (identificazione di KPI, criteri, tipologia di non conformità).	ON/OFF
GOVERNANCE	GOVERNANCE	Definire le necessità formative per i comitati tecnici	ON/OFF
SOCIALE	SOCIALE	Integrazione del piano strategico con piano di azioni triennale in ambito diversità ed inclusione.	ON/OFF
SOCIALE	SOCIALE	Definizione sistema di comunicazione per coinvolgimento stakeholder (comunicazione bidirezionale, inclusa verifica efficacia della comunicazione).	ON/OFF

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET
GOVERNANCE	LEGALE	Completamento dei master dei contratti fornitura/appalto/subappalto/locazione/somministrazione, codifica degli stessi e divulgazione alle funzioni aziendali interessate.	ON/OFF
SOCIALE	DIVERSITÀ ED INCLUSIONE	Sviluppo di almeno un progetto in ambito D&I.	ON/OFF
SOCIALE	PARITÀ DI GENERE	Sviluppo di almeno un progetto in ambito parità di genere.	ON/OFF
GOVERNANCE	SICUREZZA LAVORO	Gestione dei somministrati tramite apposito applicativo che consenta di gestire le anagrafiche degli interinali (DIAPASON) per assolvere adempimenti amministrativi, di formazione cogente-volontaria e sorveglianza sanitaria.	ON/OFF
GOVERNANCE	GOVERNANCE	1. Creazione in Sharepoint di sezioni ad uso delle funzioni aziendali per la condivisione di documentazione ed informazioni tra cui una specifica ad uso del MKT-op per la comunicazione interna. 2. Implementazione di automatismi per la distribuzione dei documenti sia internamente (es. INAZ) che esternamente (sito web social, portale fornitori, ecc.). 3. Formazione delle funzioni coinvolte nel processo ed informazione di tutte le funzioni che ne faranno uso.	ON/OFF

DIMENSIONE	ASPETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	TARGET
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Aggiornamento DVR chimico (tutti i settori/mansioni/prodotti).	ON/OFF
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Redazione DVR Lavoro in solitudine e aggressione.	ON/OFF
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Redazione DVR Differenze genere, età e provenienza da altri paesi.	ON/OFF
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Redazione DVR VDT (videoterminalisti).	ON/OFF
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Redazione DVR lavoro notturno.	ON/OFF
SICUREZZA ALIMENTARE	SICUREZZA ALIMENTARE	Validazione dei processi di cottura e abbattimento per i legami fresco caldo e refrigerato e aggiornamento della valutazione dei rischi per la sicurezza alimentare.	ON/OFF
SICUREZZA LAVORO	SICUREZZA LAVORO	Definizione check list di convalida del DVR ai fini dell'efficientamento del processo di validazione ed elaborazione dei piani di sicurezza d'appalto.	ON/OFF

13.7.3 ULTERIORI INIZIATIVE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE EFFETTUATE NEL 2024

Nel corso del 2024 non si sono svolte ulteriori iniziative.



**Il presente documento è riservato.
La riproduzione o diffusione con
qualsiasi mezzo, anche parziale,
senza il permesso scritto della
direzione risorse umane è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai
sensi di Legge.**

KURSANA

Kursana Piemonte s.c.s.

Corso Vittorio Emanuele II, 107

10128 Torino (TO)

Tel. : 02 915 18 640

E-mail : segreteria@kursana.it

Kursana San Marco s.c.s.

Via Cile, 10

35127 Padova (PD)

Tel. : 02 915 18 640

E-mail : segreteria@kursana.it

Kursana Lunga Vita s.c.s. Onlus

Via Como, 1

20851 Lissone (MB)

Tel. : 02 915 18 640

E-mail : segreteria@kursana.it

www.kursana.it