

Cari amici,

divulghiamo il secondo report semestrale del 2005 con l'avanzamento dei piani di miglioramento così come avevamo già pianificato sui nove punti previsti dalla SA8000. La cooperativa si è molto impegnata su tutti i punti, particolare attenzione è stata messa sul punto 2 dove prevedeva una seconda indagine per rilevare il clima interno. Come potrete constatare i punti critici dello scorso anno sono stati superati, ma ne sono emersi altri che cercheremo di analizzare e vedere come risolvere. Dobbiamo tuttavia constatare che i questionari ritornati sono stati al di sotto delle nostre aspettative. Stiamo valutando con il gruppo dei coordinatori dei servizi proposte per la nuova somministrazione di verifica del clima interno per vedere con quali strumenti attuare questo per avere maggiore collaborazione da parte dei nostri lavoratori. Forse un questionario semplificato potrebbe risultare più efficace? Potremmo sondare le aree che sono risultate più critiche? Vedremo.

Vi chiediamo comunque di collaborare qual'ora vi venisse chiesto di esprimere le vostre opinioni attraverso lo strumento del questionario, perché è dalle Vostre risposte che verranno indicazioni utili per migliorare il clima.

Altro punto di grande attenzione è stato il n.3 "Salute e sicurezza", che come sapete ci ha impegnato. **Il nostro impegno ci ha però premiato, infatti gli infortuni sul lavoro sono diminuiti sia per indice di gravità che per indice di frequenza: siamo passati da un indice di gravità dell'83,60 al 51,69, dal 25,66 al 19,33 come durata media.** Questo significa che i corsi svolti durante l'anno vi hanno reso più consapevoli e attenti nella valutazione dei rischi sul luogo di lavoro dove operate, sia nell'utilizzo dei D.P.I. di cui siete dotati.

**La visita ispettiva degli ispettori SA8000 svoltasi 11-12 ottobre u.s. ha avuto esito positivo non solo sulla verifica dei piani di miglioramento attuati, ma anche su alcune segnalazioni giunte al C.I.S.E. affinché si accertasse che i nostri contratti a tempo determinato rispettassero quanto previsto per legge sulla percentuale, sia rispetto all'appalto delle B.P.U. che tanto clamore ha suscitato sui giornali durante l'estate sollevando un "bel polverone". Nulla è risultato da questa verifica, la cooperativa ha potuto dimostrare, attraverso atti e documentazioni, di avere tenuto un comportamento trasparente e corretto nel rispetto della legge. Fra l'altro una ispezione dell'ufficio del lavoro ha rafforzato ulteriormente il tutto, non sono state trovate anomalie ed era tutto perfettamente in regola. Inutile negare che ne siamo stati contenti e stimolati a continuare a lavorare sempre meglio nell'interesse di tutti i lavoratori.**

Il report è a vostra disposizione sia su internet che in ufficio, ma verrà distribuito anche dai coordinatori. Vi preghiamo di leggerlo perché racconta cose importanti della vostra cooperativa e quindi di voi.

Per qualsiasi domanda o chiarimento sapete che io resto e sono a Vostra disposizione, a novembre inoltre ci sarà la presentazione dei due rappresentanti dei lavoratori SA8000 e entro dicembre attraverso votazioni deciderete voi chi vorrete che vi rappresenti relativamente a SA8000.

Vi ringrazio della vostra attenzione e vi saluto cordialmente.

Responsabile SA8000  
Raffaella Beccatti

PROT.

A TUTTI I LAVORATORI ITALCAPP

**OGGETTO:** INFORMAZIONI ALLE PARTI INTERESSATE IN MERITO ALLA POLITICA AZIENDALE, AI RISULTATI RAGGIUNTI RISPETTO AGLI OBIETTIVI PREVISTI E AL PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2005

ITALCAPP ha aderito allo standard etico SA8000 che significa assumersi precisi impegni etico-sociali nei confronti dei propri lavoratori. A inizio anno, con il Bilancio sociale, abbiamo stabilito quali sono i nostri obiettivi da raggiungere entro l'anno 2005 e le attività che avremmo realizzato per conseguirli. A metà del cammino è ora di fare il punto della situazione: Vi chiediamo solo pochi minuti del vostro tempo per leggere questo documento.... Il Responsabile della Direzione, Raffaella Beccati, vi ringrazia in anticipo.

**COME E' STRUTTURATO IL REPORT ?**

**...SEGUIREMO PUNTO PER PUNTO TUTTI I REQUISITI DELLA NORMA SA8000. IL CARATTERE SOTTOLINEATO RIPORTA TESTUALMENTE IL REQUISITO DELLA NORMA SA8000.**

**1. LAVORO INFANTILE**

**Obiettivo 2005 :**

Informare in maniera più circoscritta il territorio circa la possibilità di favorire l'inserimento lavorativo di minori in difficoltà attraverso tirocini formativi

**Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto del requisito della norma SA8000.- Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

1.1 L'azienda non deve utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile, come sopra definito:

Per precisi obblighi normativi ITALCAPP non può assumere lavoratori rientranti nella definizione di bambino né di giovani lavoratori. ITALCAPP non ha mai assunto e non assumerà mai lavoratori che non abbiamo raggiunto l'età minima di 18 anni.

1.2 L'azienda deve stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare effettivamente al personale e alle altre parti interessate politiche e procedure per azioni di rimedio a favore di bambini per i quali si riscontra una situazione lavorativa che rientra nella suddetta definizione di lavoro infantile, e deve fornire un adeguato sostegno per garantire a tali bambini la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista dalla suddetta definizione di bambino;

1.3 L'azienda deve stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare effettivamente al personale e alle altre parti interessate politiche e procedure per la promozione dell'educazione dei bambini rientranti nella Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori soggetti a normative locali di istruzione obbligatoria o che stanno frequentando la scuola, inclusi i mezzi per assicurare che nes-

suno dei suddetti bambini o giovani lavoratori siano impiegati nel lavoro durante le ore scolastiche e che le ore di viaggio giornaliera (da/per luogo di lavoro a scuola), sommate alle ore di scuola e alle ore di lavoro, non eccedano le 10 ore complessive al giorno;

Coerentemente con l'insieme delle attività della cooperativa ITALCAPP si occupa anche dell'inserimento di ragazzi svantaggiati in collaborazione con gli istituti scolastici che propongono e preparano convenzioni a tale fine. Sulla base dell'esperienza dell'anno scorso ci siamo accorti che gli enti effettivamente interessati al tirocinio formativo presso la nostra struttura sono quelli situati in zona Ancona-Pesaro-Fano. Per questo motivo nell'anno 2005 abbiamo provveduto ad inviare comunicazioni scritte "mirate" solo agli enti situati nel territorio di Ancona, Fano e Pesaro.

### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi intermedi posti**

- L'obiettivo intermedio di comunicare la disponibilità a favorire l'inserimento di minori in difficoltà è stato raggiunto al 100%.  
Alla data del 30-06-2005 tutti gli enti situati nel territorio di Ancona, Pesaro e Fano sono stati informati della disponibilità della cooperativa a favorire l'inserimento lavorativo di minori in difficoltà attraverso tirocini formativi.
- L'obiettivo intermedio di condivisione del progetto di inserimento con l'ente inviante è stato raggiunto al 100%. Alla data del 30-06-2005 abbiamo ricevuto due richieste provenienti da Cooperative sociali per minori. Tutte e due le richieste sono state accolte.

1.4 L'azienda non deve esporre bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro.

L'inserimento lavorativo del minore avviene nel rispetto delle norme di sicurezza. Come regola ITALCAPP prevede l'ausilio di un tutor che, adeguatamente formato sulla sicurezza, assiste il minore nello svolgimento delle attività lavorative escludendolo da tutti i compiti e mansioni a rischio assente (moderato secondo Documento di valutazione dei rischi).

## **2. LAVORO OBBLIGATO**

### **Obiettivo 2005 :**

Miglioramento del clima interno e dei rapporti personali e professionali dei soci/lavoratori

### **Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma SA8000. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

2.1 L'azienda non deve ricorrere a, né sostenere, l'utilizzo del lavoro obbligato e non deve essere richiesto al personale di lasciare "depositi" in denaro o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro con l'azienda.

ITALCAPP è in regola con la Carta Comunitaria dei diritti sociali fondamentali dei lavoratori. ITALCAPP non attua né favorisce il lavoro forzato. ITALCAPP rispetta lo Statuto dei Lavoratori.

Al momento dell'impiego, l'addetto al personale fornisce agli interessati lo statuto della cooperativa, il regolamento interno, copia del contratto, copia della norma SA 8000, copia della Politica di Responsabilità sociale, Report semestrale sui risultati conseguiti dal sistema SA8000. In seguito ciascun coordinatore distribuisce un opuscolo sulla 626, dove necessario, copia delle norme comportamentali,

La politica della cooperativa è quella di non dare anticipi superiori ai € 100.

Nel caso in cui i lavoratori abbiano la necessità di anticipi più cospicui per affrontare spese impreviste, è possibile rivolgersi al C.d.A, che valuta con attenzione il grado di difficoltà e gravità di ogni situazione e l'eventuale intervento.

Nel corso del 2005 ci siamo proposti di effettuare una seconda indagine per rilevare il clima interno dei nostri soci-lavoratori al fine di individuare criticità e provvedere ad intervenire. L'indagine ha come base di riferimento tutti i lavoratori presenti a Ottobre 2004.

Entro Dicembre 2005 si terranno incontri mirati (focus group) con i coordinatori dei servizi per individuare proposte di piani di miglioramento. Entro Febbraio 2006 verranno formulati i Piani di miglioramento. La sintesi dell'indagine sul clima interno e i Piani di miglioramento emessi verranno distribuiti ai lavoratori entro Febbraio 2006 in concomitanza con la nuova indagine sul clima interno a conferma dell'efficacia delle azioni intraprese.

### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi intermedi posti**

- L'obiettivo intermedio di monitoraggio del miglioramento conseguito per quanto riguarda la volontarietà e idoneità dell'impiego alle mansioni svolte è stato raggiunto al 100%. Il tasso di risposta al questionario sul clima interno è stato più basso rispetto al risultato atteso. Hanno risposto il 16% dei lavoratori rispetto al 30% atteso. Questo primo elemento può indicare una stanchezza dei lavoratori a questo tipo di sondaggi, oppure una scarsa motivazione da parte dei coordinatori nel consigliare la compilazione del questionario ai lavoratori, anche se, trattandosi di una rilevazione anonima, va considerata l'impossibilità di indirizzare sollecitazioni mirate verso le persone che non hanno aderito.

Nel 2004 gli item maggiormente problematici, sui quali si erano concentrate il maggior numero di risposte negative riguardavano:

- la difficoltà nel comprendere la busta paga;
- l'organizzazione dei turni e degli orari di lavoro che non era ritenuta valida;
- le informazioni ricevute in merito alla sicurezza, che erano ritenute insufficienti;
- la correttezza dei provvedimenti disciplinari adottati dalla cooperativa nei confronti dei lavoratori.

Da questo punto di vista, i risultati ottenuti nella rilevazione 2005 sembrano piuttosto confortanti, poiché tutti gli item in questione sono scivolati molti più in basso nella classifica:

- l'organizzazione dei turni e degli orari di lavoro scende al 14° posto, con il 22,86% di insoddisfatti ed il 77,14% di soddisfatti;
- la difficoltà nel comprendere la busta paga è scivolata al 23° posto, raccogliendo il 19,44% di persone insoddisfatte contro l'80,56% di soddisfatti;
- la correttezza dei provvedimenti disciplinari adottati dalla cooperativa nei confronti dei lavoratori finiscono al 25° posto, con il 17,91% di insoddisfatti e l'82,09% di soddisfatti.

- le informazioni ricevute in merito alla sicurezza approdano al 31° posto, con il 14,29% di insoddisfatti e l'85,71% di soddisfatti, che erano ritenute insufficienti;

Il risultato non appare casuale, ma collegato ai cambiamenti introdotti dalla cooperativa nel corso dei mesi passati. Riconoscendo la fondatezza del malcontento manifestato dai soci, la cooperativa si è, infatti, impegnata nell'introduzione di miglioramenti e innovazioni organizzative.

In particolare si è mirato alla riduzione degli errori contenuti in busta paga, al miglioramento del rapporto tra lavoratori e ufficio personale che in passato era risultato problematico ed alla realizzazione di numerosi corsi di formazione sulla sicurezza. Nel 2004 ne sono stati realizzati complessivamente 12:

- 5 corsi base sul D.Lgs 626/94;
- 3 corsi sui rischi connessi all'uso dell'alcol e delle sostanze psicotrope;
- 1 corso antincendio;
- 1 corso di primo soccorso;
- 1 corso per preposti e coordinatori;
- 1 corso per responsabile sicurezza (RSPP).

- L'obiettivo intermedio di identificare azioni atte a aumentare la soddisfazione e motivazione dei soci lavoratori, da conseguire entro dicembre 2005, è in fase di attuazione. Dalla prima analisi dei dati emerge che la maggior insoddisfazione dei lavoratori<sup>1</sup>, si focalizza su cinque tematiche principali

- 1° la mancanza di miglioramenti economici;
- 2° la precarietà del lavoro
- 3° la mancata valorizzazione delle aspirazioni e capacità professionali
- 4° la mancanza di coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi della cooperativa
- 5° la mancanza di ascolto da parte della cooperativa di richieste, suggerimenti, proposte.

Comparando queste criticità con gli item che hanno ricevuto più consensi<sup>2</sup> ci si può costruire un'idea dell'atteggiamento dei soci intervistati nei confronti del lavoro. L'esame degli atteggiamenti

<sup>1</sup> Item che hanno raccolto la maggior insoddisfazione:

- ritengo che sia difficile per me trovare un lavoro di pari grado e valore economico al di fuori della cooperativa
- ho un basso rischio di rimanere disoccupato, perché il mio lavoro è sicuro
- durante il periodo di lavoro presso la cooperativa ho realizzato miglioramenti nella condizione economica
- in cooperativa esistono reali possibilità di sviluppo delle mie capacità professionali
- nei rapporti dei lavoratori con la direzione non è necessaria una rappresentanza ufficiale
- il grado di mobilità e di avanzamento professionale all'interno della cooperativa è soddisfacente
- mi sento coinvolto nello sviluppo della cooperativa e nel raggiungimento degli obiettivi
- il luogo di lavoro non presenta rischi per la mia salute e sicurezza
- le mie richieste, suggerimenti e proposte sono accolte in modo soddisfacente dalla cooperativa
- il lavoro che faccio è in sintonia con le mie aspirazioni
- il lavoro che svolgo mi fa sentire adeguato, utile e necessario
- ritengo di aver ricevuto sufficienti informazioni sulla sicurezza sul posto di lavoro
- all'interno della cooperativa esistono le stesse opportunità di impiego e carriera, per uomini e donne
- ho fiducia nel consiglio di amministrazione
- ritengo utile che vengano svolti corsi di formazione
- ritengo che la cooperativa lasci libertà ... culti religiosi e abitudini proprie della sua cultura di appartenenza
- i rapporti con i colleghi sono buoni: fiducia, stima, collaborazione
- nell'insieme il clima aziendale ha la tendenza a cambiare e a migliorare nel tempo

giamenti rappresenta una variabile importante nell'analisi del comportamento organizzativo, poiché segnala l'insieme degli elementi che caratterizzano il valore attribuito dal lavoratore al tempo-lavoro e all'esperienza lavorativa nel suo complesso. Tali attribuzioni fluttuano lungo una linea ai cui estremi troviamo due opposte spiegazioni e atteggiamenti nei confronti dell'esperienza lavorativa:

–il lavoro è un male inevitabile al quale è necessario sottostare per mettere insieme le risorse economiche necessarie;

–il lavoro rappresenta un modo con cui ci si realizza nella vita e nella società.

Ora, se per un verso, il posizionamento individuale appare determinato da orientamenti e inclinazioni soggettive, sembra altrettanto evidente che le caratteristiche organizzative rappresentano delle variabili non estranee alla soddisfazione dei soci ed all'attribuzione di senso che ogni singolo lavoratore assegnerà alla propria esperienza professionale. Ne consegue che gli stili di governance, e di leadership adottati dall'organizzazione influiscono in maniera significativa sull'atteggiamento dei lavoratori. In altre parole, il clima che si respira all'interno della cooperativa dipende in buona parte dallo stile organizzativo adottato che a sua volta contribuisce ad orientare il valore e conseguentemente l'atteggiamento del lavoratore nei confronti della propria esperienza lavorativa.

Confrontando i dieci item che hanno riscosso maggiori consensi con quelli che invece hanno raccolto la disapprovazione maggiore, possiamo notare una tendenza all'aumento della soddisfazione, man mano che si procede dall'area reddito, all'area autorealizzazione. Il dato appare confermato anche dall'applicazione ad ogni singola area dell'indice di insoddisfazione :

	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo	Indice di insoddisfazione
Area Reddito	69	76	89	64	53	41,31%
Sicurezza	59	85	125	93	117	30,06%
Appartenenza	67	119	200	199	309	20,81%
Stima	39	61	150	162	269	14,68%
Autorealizzazione	11	13	72	74	109	8,60%

**Per le azioni di miglioramento da mettere in atto avverrà un confronto sia nel C.d.A. che nel gruppo di formazione dei coordinatori, che daranno il loro apporto per metodi e strumenti da agire nell'anno 2005.**

### 3. SALUTE E SICUREZZA

#### Obiettivo 2005 :

Implementazione e miglioramento del sistema sicurezza alla legge 626/94 e ai requisiti della norma SA8000 al fine di ridurre gli infortuni del 10% rispetto all'anno 2004 sia riguardo l'indice di frequenza che l'indice di gravità.

**Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma SA8000. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

- nell'operare quotidiano, grazie al lavoro di tutti i soci, la cooperativa realizza il proprio scopo sociale
- condivido i valori e gli scopi, sopra enunciati, perseguiti dalla cooperativa

3.1 L'azienda, tenendo presente lo stato delle conoscenze prevalenti riguardo all'industria e a tutti i relativi rischi, deve garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre e deve adottare le 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;

ITALCAPP è conforme a quanto prescritto dalla Direttiva CEE 89/391 per il miglioramento e la sicurezza dei lavoratori ed è inoltre conforme alla Direttiva CEE 91/383 del 25 giugno 1991, per completare le normative sulla sicurezza per i lavoratori a durata determinata o con rapporto di lavoro interinale.

ITALCAPP ha provveduto ad Aprile 2005 ad aggiornare il documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, rendendolo più efficace e appropriato ai servizi erogati.

Sono state completate le nomine dei responsabili antincendio e pronto soccorso. In data 13 Luglio 2005 si è riunito il Comitato per la sicurezza formato da:

- consulente esterno Dott. Alberto Severini
- Medico competente Dott. Marco Mannini
- Resp. servizio prevenzione e protezione (R. Beccatti; D. Conti, A. Giangolini)
- Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (L. Papini, M. Nobili)

che ha deciso in merito

- al corso base 626 per i lavoratori assenti nella precedente formazione da attuarsi entro il 20/10/2005
- di analizzare i dati infortuni entro il 15/11/2005 individuando "precise" indicazioni su dove intervenire per sensibilizzare e formare il personale allo scopo di ridurre gli infortuni sul lavoro
- dotare di guanti cat. 1 gli addetti alle pulizie e bidelli, guanti cat. 2 e/o 3 gli addetti alla manutenzione verde, guanti cat.3 gli addetti ai servizi cimiteriali e cuochi.

3.2 L'azienda deve nominare un rappresentante della direzione che sia responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti nella presente norma;

La funzione di Rappresentante della Direzione per la Sicurezza è determinata nel funzionamento della cooperativa, affisso in bacheca presso la sede centrale; le persone responsabili del servizio di prevenzione e protezione sono:

- Alberto Giangolini
- Daniele Conti
- Raffaella Beccatti

Nella riunione del 13 Luglio 2005 è stato esaminato e approvato il nuovo **Documento di valutazione dei rischi**.

Il Piano di emergenza in caso di incendio DM 10 n.3/98 è presente dall'inizio dell'anno 2005 su tutti i luoghi di lavoro

3.3 L'azienda deve assicurare che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato;

Al momento dell'assunzione viene fatto un addestramento iniziale seguito da incontri formativi periodici. Tutta la formazione nell'ambito della sicurezza, unitamente alla relativa documentazione è proceduralizzata e verbalizzata in conformità a quanto indicato nella documentazione pertinente del Sistema di gestione per la qualità.

A gennaio 2005 si sono concluse le nomine dei Responsabili antincendio e pronto soccorso per i singoli servizi.

Il corso base 626 è stato ripianificato per i lavoratori assenti nella precedente formazione; si attuerà entro il 20/10/2005.

3.4 L'azienda deve stabilire sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale;

A fine Luglio 2005 è stata redatta la Guida 626 sulla salute e sicurezza dei lavoratori che contiene e disciplina norme di comportamento, definisce criteri e modalità di utilizzo di impianti, macchinari, attrezzature e locali. Entro dicembre 2005 la Guida 626 sarà stampata e distribuita a tutti i lavoratori.

Il sistema per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi è attuato con la pianificazione di visite ispettive periodiche nei cantieri e sui luoghi di lavoro verifiche ispettive interne effettuate da parte dei Responsabili Servizio Prevenzione e Protezione e dai preposti sulla base del documento di valutazione dei rischi.

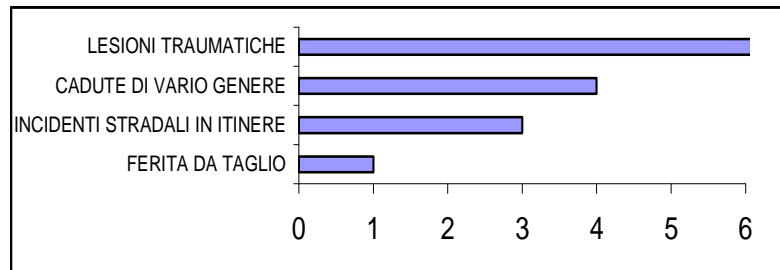
Le riunioni periodiche sulla sicurezza, prevenzione e protezione dai rischi, avvengono in maniera sistematica ogni anno. Come riportato al punto precedente il Comitato per la sicurezza si è riunito il 13 Luglio 2005. Il verbale redatto dai Responsabili Servizio Prevenzione e Protezione è controfirmato dal Medico Competente e dai Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Tutti i lavoratori sono informati sulle iniziative ed i programmi per il miglioramento della salute e sicurezza. E' a carico del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza la divulgazione di tali iniziative.

Alla data del 30/06/2005 si registrano **n. 15 infortuni**. Un dato molto incoraggiante per il conseguimento dell'obiettivo annuale di ridurre gli infortuni del 10%. Se il trend verrà confermato ci attendiamo un risultato a fine anno 2005 di significativa riduzione del fenomeno infortunistico (nel 2004 si sono verificati n.42 infortuni).

**CAUSE/NATURA D'INFORTUNIO**

FERITA DA TAGLIO	1
INCIDENTI STRADALI IN ITINERE	3
CADUTE DI VARIO GENERE	4
LESIONI TRAUMATICHE	7



L'Indice di Frequenza e l'Indice di Gravità confermano il trend di riduzione infortuni sul lavoro sopra illustrato. I due *indici possono essere comparati correttamente dato che si rapportano alle ore lavorate.*

Nella tabella sottostante si riportano i due indici e il loro andamento nel tempo

<b>FREQUENZE RELATIVE E RAPPORTI GRAVITA' INFORTUNI</b>				
ANNO	FREQUENZA RELATIVA		RAPPORTO DI GRAVITA'	
	EFF.VA	MEDIA*	EFF.VA	MEDIA*
2004	83,60	78,12	2,15	9,63
2005 (alla data del 30/06/05)	51,69	78,12	1,00	9,63

FREQUENZA RELATIVA: rapporto tra eventi lesivi indennizzati e numero degli esposti x 1000

RAPPORTO DI GRAVITA' (x addetto): Rapporto tra le giornate di inabilità e il numero degli esposti

\*Dati INAIL triennio 2000-2003

La durata media degli infortuni, alla data del presente rapporto, è più bassa del dato 2004 a conferma della riduzione dell'indice di gravità rispetto all'anno 2004.

Anno	Durata media infortuni in giorni
2004	25,66
2005	19,33

3.5 L'azienda deve garantire, per l'utilizzo di tutto il personale, bagni puliti, accesso ad acqua potabile e, se appropriate, strutture igieniche per la conservazione degli alimenti;

I servizi igienici sono accessibili e disponibili in ogni ambiente di lavoro per i lavoratori e sono mantenuti puliti ed efficienti attraverso operazioni di pulizia formalizzate in procedure inserite all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità.

Non essendo prevista la mensa in sede non esistono strutture igieniche per la conservazione degli alimenti.

3.6 L'azienda deve garantire che i dormitori, se eventualmente forniti al personale, siano puliti, sicuri e rispondano ai bisogni essenziali del personale.

Non esistono necessità logistiche di servizio connesse a lavori notturni o di vigilanza pertanto non sono presenti locali dormitorio.

#### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi intermedi posti**

- L'obiettivo intermedio di adeguamento e miglioramento del sistema di gestione della sicurezza alla legge 626/94 è stato raggiunto al 100%. Tutte le azioni pianificate sono state attuate : completamento nomine personale pronto soccorso e antincendio; aggiornamento del documento di valutazione rischi, nomina dei tre rappresentanti per la sicurezza; nuova pianificazione del corso base sulla sicurezza sul lavoro (Dl.gs 626/94) per i neo assunti del 2005 e per il personale che non ha partecipato al medesimo corso tenuto nel corso del 2004; emissione del Piano di emergenza in caso incendio; emissione del Piano operativo per il miglioramento degli ambienti di lavoro da programmare con i referenti.
- L'obiettivo intermedio di implementare e monitorare il sistema in conformità alla norma SA8000 è in fase di completamento. Il Piano delle visite ispettive si attuerà entro fine anno.
- L'obiettivo intermedio di identificare proposte di miglioramento finalizzate alla riduzione degli infortuni è in fase di attuazione. Il comitato per la sicurezza si riunirà entro Dicembre 2005 per analizzare i dati sugli infortuni ed emettere il piano di miglioramento.

#### **4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

##### **Obiettivo 2005 :**

Migliorare il clima di collaborazione interno al fine di individuare soluzioni e negoziazioni preventive su questioni contrattuali e relative condizioni di lavoro

##### **Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

4.1 L'azienda deve rispettare il diritto di tutto il personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva;

ITALCAPP rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva

4.2 L'azienda deve, nelle situazioni in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sia limitato dalla legge, facilitare mezzi analoghi di libera e indipendente associazione e di contrattazione per tutto il personale;

Al fine di migliorare il clima interno sono stati pianificati ed effettuati, nel corso del primo semestre 2005, incontri con i coordinatori dei vari servizi.

Il Responsabile SA 8000 ha pianificato ed effettuato nei primi mesi dell'anno una serie di incontri con i soci-lavoratori dei nuovi appalti. In considerazione della perdita della commessa BPU, gli incontri sopra citati sono stati sospesi.

Per quanto riguarda la nomina del nuovo Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000, entro novembre 2006 verrà convocata l'assemblea dei lavoratori, che sono stati costantemente informati delle procedure attuate, procedure concordate preventivamente con i rappresentanti sindacali dei lavoratori.

#### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi intermedi posti**

- L'obiettivo intermedio di migliorare il clima interno attraverso un programma formativo pianificato è stato raggiunto al 100%. Effettuato il programma di incontri con i coordinatori dei servizi (vedi Piano formativo 2005).
- L'obiettivo intermedio di migliorare i rapporti con i nuovi soci è stato raggiunto al 100% (vedi Report sul clima interno). Effettuazione degli incontri con i nuovi soci da parte del Responsabile SA8000.

### **5. DISCRIMINAZIONE**

#### **Obiettivo 2005:**

Controllare e monitorare con cadenza trimestrale possibili anomalie retributive; correggere le discriminazioni rilevate

#### **Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

5.1 L'azienda non deve attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;

ITALCAPP applica ai lavoratori le retribuzioni stabilite dai Contratti Nazionali di categoria. L'applicazione è effettuata in virtù di un inquadramento tabellare previsto dallo stesso Contratto Nazionale in ordine alle mansioni svolte e al settore di appartenenza.

Il trattamento economico dei lavoratori è coerente con il tipo di lavoro in quanto è stabilito per parametro e mansioni.

Per correggere eventuali errori dovuti a distrazione, l'Ufficio Paghe segue una procedura di controllo e monitoraggio periodico per correggere possibili anomalie. Oltre il controllo tipico di ogni ufficio paghe sulle ore lavorate e relative buste paga (controllo rafforzato dal sistema informatizzato ad hoc che evita possibili errori dovuti a calcoli manuali), ogni trimestre si effettua una verifica a campione sulle buste paga per, dati contributivi, contratto collettivo di categoria, assegni familiari, ecc.

Alla data del 30/07/05, si riportano di seguito i controlli effettuati e le correzioni apportate:

CONTROLLI EFFETTUATI	POSIZIONI CONTROLLATE	POSIZIONI DA CORREGGERE	CORREZIONI FATTE
Posizione scatti di anzianità	tutti i dipendenti (apr-05)		
posizioni contributive per il CUD 2004	tutti i dipendenti (apr-05)	2 dipendenti	2 dipendenti (apr 05)
controllo maggiorazione 6 <sup>0</sup> giornata per dipendenti CCNL Pul. E Ind.	1 dipendente (apr 05)	1 dipendente	1 dipendente (apr 05)
Verifica documenti per Assegni familiari	230 dipendenti (lug-05)	nessuna	nessuna

5.2 L'azienda non deve interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;

Presso la sede centrale e le serre di Pesaro e Fano sono presenti servizi igienici riservati agli uomini e alle donne.

Relativamente a:

- La possibilità di esercizio di dottrine, pratiche o di soddisfare esigenze legate alla razza, casta, origine nazionale, religione, inabilità, sesso, tendenze sessuali
- L'eventuale interferenza con il diritto del personale di appartenere a sindacati o ad affiliazioni politiche
- La possibilità delle osservanze religiose dentro o fuori l'azienda
- Il trattamento equo delle minoranze

ITALCAPP applica tutti i contenuti della Costituzione della Repubblica o dello Statuto dei Lavoratori.

5.3 L'azienda non deve permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

In caso si verificano molestie nel posto di lavoro e in caso un lavoratore si senta oggetto di pratiche discriminatorie, il lavoratore può rivolgersi al Responsabile dei Lavoratori per la SA 8000, affinché provveda lui all'emissione anonima del Rapporto di Non Conformità, indirizzato al Responsabile della Direzione per la SA8000 (Raffaella Beccatti) o alla stessa Direzione. Entro massimo due settimane al Rapporto di Non Conformità seguirà la rispettiva Azione Correttiva emessa dal Responsabile della Direzione per la SA8000.

### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi intermedi posti**

- L'obiettivo intermedio di monitorare le tipologie di contratto al fine di prevenire possibili discriminazione è stato raggiunto al 100% come evidenziato nella tabella sopra riportata.

## **7. Procedure Disciplinari**

### Obiettivo 2005 :

Controllo e monitoraggio del numero dei provvedimenti disciplinari con l'impegno di applicarli solo nel caso di giustificati motivi.

### Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento

6.1 L'azienda non deve utilizzare o dare sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

Le procedure disciplinari adottate in ITALCAPP non contemplano: abusi fisici, coercizioni mentali o fisiche a danno della persona, né viene praticata violenza verbale.

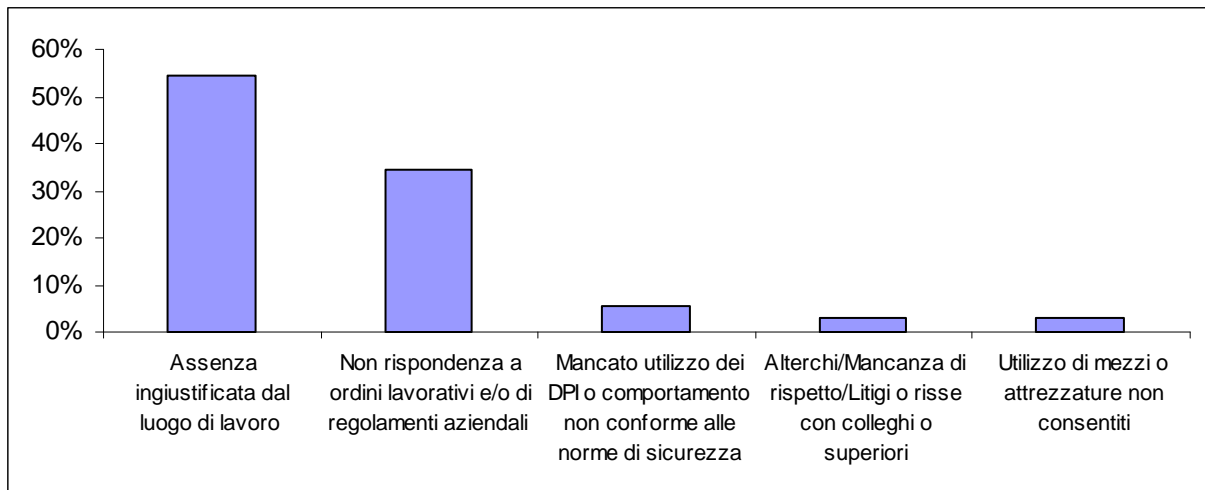
I provvedimenti disciplinari adottati dalla cooperativa sono descritti e regolamentati nel Regolamento interno della ITALCAPP messo a disposizione di tutti i lavoratori.

La cooperativa si è assunta come obiettivo di fare un uso limitato dei procedimenti disciplinari.

I provvedimenti disciplinari emessi nel primo semestre del 2005 sono stati 15. In prevalenza si tratta di richiami scritti (**82% sul totale**), molto limitato è l'uso di sospensioni (**6% sul totale**), multe (**6% sul totale**) e espulsione socio (**6% sul totale**). I due casi di espulsione sono stati determinati da gravi motivi quali

- assenza ingiustificata : la persona non si è più presentata al lavoro
- gravi irregolarità nel rispetto dei regolamenti aziendali e del regolamento interno.

I motivi dei provvedimenti disciplinari emessi sono illustrati nel grafico seguente:



### Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi posti

- L'obiettivo intermedio di riduzione dei provvedimenti disciplinari con l'impegno di applicarli solo nel caso di giustificati motivi è stato realizzato al 100% come si evidenzia dall'analisi dei dati sopra riportata.

## 7. ORARIO DI LAVORO

### Obiettivo 2005 :

Emesso da : Raffaella Beccatti (Responsabile SA8000)

Miglioramento del clima interno e dei rapporti professionali con aumento della soddisfazione e motivazione di tutti gli operatori della cooperativa

**Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

7.1 L'azienda deve conformarsi all'orario di lavoro previsto dalle leggi vigenti e dagli standards dell'industria; in ogni caso, al personale non deve essere richiesto di lavorare in maniera continuativa per un periodo superiore alle 48 ore settimanali e deve essere previsto almeno un giorno di riposo ogni 7 giorni lavorativi;

L'orario di lavoro svolto dal socio lavoratore risulta di norma costituito da tante ore mensili necessarie allo svolgimento delle funzioni e/o attività per cui lo stesso è stato inserito per la mansione che svolge.

Impostazione della procedura per il monitoraggio e controllo dei dati relativi agli straordinari, soprattutto per quanto riguarda il personale assunto part-time.

E' in corso l'elaborazione della procedura informatizzata per il controllo dei dati sulle buste paga emesse ogni mese. La procedura prevede, oltre a prevedere un controllo incrociato tra i dati da noi inviati al consulente del lavoro e le buste paga emesse, un controllo sistematico per evitare il superamento del limite delle 12 ore settimanali di straordinario, soprattutto per i lavoratori con contratto part-time.

**Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi posti**

- Gli obiettivi intermedi di approfondire la conoscenza della percezione dei soci lavoratori rispetto all'organizzazione del lavoro e turni e risoluzione di eventuali problemi rilevati rispetto all'orario di lavoro sono stati raggiunti al 100%. Per il dettaglio si rimanda all'analisi dell'indagine sul clima interno riportata al requisito 2 (Lavoro obbligato).
- L'obiettivo intermedio di monitorare e controllare i dati relativi agli straordinari per evitare il superamento dei limiti di 12 ore è in fase di realizzazione. L'azione sarà attuata entro la fine dell'anno 2005.

## 8) RETRIBUZIONE

**Obiettivo 2005 :**

Semplificazione e unificazione dei moduli utilizzati in fase di assunzione. Mantenere il rispetto del living wage dei dipendenti con contratti a tempo determinato.

**Impegni assunti dalla Cooperativa ITALCAPP per il rispetto al requisito della norma. Azioni attuate nel corso del 2005 come da Piano di miglioramento**

ITALCAPP è conforme a quanto prescritto dall'articolo 5 della Carta Comunitaria dei Diritti Sociali fondamentali dei lavoratori.

8.1 L'azienda deve garantire che il salario pagato per una settimana lavorativa regolare sia almeno conforme ai minimi retributivi legali o industriali e che sia sempre sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale.:

ITALCAPP applica i seguenti CCNL :

CCNL Cooperative Sociali

CCNL Pulizie e Industria

CCNL Autotrasporti Facchinaggio

ITALCAPP può applicare il salario di ingresso per le persone disabili, previsto dal CCNL. I salari di ingresso applicati e approvati dalla commissione paritetica sono stati n° 22 su 22 presentati, su un totale di 118 lavoratori diversamente abili. Pertanto i restanti 96 lavoratori hanno, alla data del 31/09/05., il 100% di salario.

Proprio in ragione dell'applicazione dei CCNL tali stipendi risultano sufficienti a garantire le esigenze di base del personale e l'importo è tale da soddisfare anche pecuniari bisogni soggettivi. I contratti aziendali, visionabili ed accessibili in Azienda, costituiscono trattativa di secondo livello fra OO.SS. ed azienda.

8.2 L'azienda deve garantire che le trattenute sul salario non sono dovute a scopi disciplinari e che la composizione dei salari e delle indennità retributive è indicata chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori; l'azienda deve inoltre garantire che salari e indennità retributive sono erogati in piena conformità alle leggi vigenti e che la retribuzione è elargita in contanti o tramite assegno, secondo la modalità più conveniente per i lavoratori;

La busta paga è comprensibile e regolarmente dettagliata riguardo la composizione del salario e delle indennità. Eventuali chiarimenti o spiegazioni in merito alla composizione della busta paga sono evase dall'Ufficio Paghe.

E' attivo dal 2004 la procedura informatizzata del sistema gestionale "AD HOC" che consente un controllo dei dati relativi alle ore lavorate al fine di ridurre eventuali errori nel calcolo delle retribuzioni. La procedura informatizzata di assunzione è stata migliorata mediante la semplificazione e unificazione della modulistica relativa alle comunicazioni tra cooperativa e i soci lavoratori e enti di competenza nella gestione del contratto di lavoro.

A maggio 2005 è stata aperta la vertenza con n.18 ex dipendenti (cessati il 14-02-05) per la rivendicazione per corresponsione lav. Supplementare, maggiori festive, differenze salariali. Il 06-09-05 è stata convocata riunione con le associazioni sindacali.

ITALCAPP , per la peculiarità dei propri servizi, ha lavoratori non impiegati nei mesi di Luglio e Agosto in occasione della chiusura delle scuole (vedi contratto Bidelli). Per assicurare a questi lavoratori un salario anche in questi mesi è attiva la procedura interna che prevede la disponibilità "preferenziale" da parte della cooperativa di impiegare questi lavoratori in lavori alternativi, qualora ne facciano espressa richiesta.

La procedura per l'impiego del personale inattivo nei mesi di Luglio e Agosto ha dato i seguenti esiti

- n. 7 richieste di cui

- n.2 collocate
- n. 3 non collocate
- n. 1 rifiutato l'incarico di pulizia offerto
- n. 1 disdetta richiesta

### Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi posti

- L'obiettivo intermedio di migliorare le procedure di assunzione è stato raggiunto al 100%.
- L'obiettivo intermedio di mantenimento della completezza delle informazioni circa la retribuzione è stato raggiunto al 100%.  
Monitoraggio e controllo periodico delle buste paga per correggere eventuali errori relativi alle retribuzioni.
- L'obiettivo intermedio di assicurare il mantenimento del salario di sopravvivenza (living wage) è stato raggiunto al 100%, come si evince dai dati sopra riportati più della metà delle richieste di collocamento nei mesi di Luglio e Agosto 2005 sono state accolte.

## 9. SISTEMA DI GESTIONE

### Obiettivo 2005 :

Miglioramento del sistema di gestione etica SA8000 in tutti i suoi aspetti

### Politica

9.1 L'alta direzione deve definire una politica aziendale in materia di responsabilità sociale e di condizioni lavorative in maniera tale da garantire che essa:

- comprenda l'impegno dell'azienda a conformarsi a tutti i requisiti della presente norma e a tutti quelli altrimenti sottoscritti dall'azienda;
- comprenda l'impegno a conformarsi alle leggi nazionali e alle altre leggi vigenti e a rispettare gli strumenti internazionali elencati nella Sezione II e la loro interpretazione;
- comprenda l'impegno al miglioramento continuo;
- sia effettivamente documentata, implementata, mantenuta attiva, comunicata e sia accessibile in forma comprensibile a tutto il personale, inclusi gli amministratori, i dirigenti, il management, i supervisor, e l'organico operativo, sia esso direttamente assunto, a contratto, o altrimenti rappresentante l'azienda;
- sia disponibile al pubblico.

La Politica della ITALCAPPA per la SA8000, emessa in data , è gestita nei modi e termini di cui al sistema di gestione per la qualità, comunque in conformità anche ai requisiti (a) ÷ (e) del par.9.1 della SA 8000. La Politica è stata distribuita a tutti lavoratori con il primo report SA8000 ed è affissa in bacheca; inoltre è disponibile sul sito WEB .

### Riesame della Direzione

9.2 L'alta direzione deve periodicamente riesaminare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica aziendale, delle procedure e dei risultati di performance in ottem-

peranza ai requisiti previsti dalla presente norma e dagli altri requisiti sottoscritti dall'azienda. Tutte le modifiche di sistema e miglioramenti ritenuti necessari devono essere implementati.

Il riesame della Direzione è effettuato con cadenza annuale, nei modi e termini di cui al sistema di gestione per la qualità, comunque in conformità anche ai requisiti del par.9.2 della SA 8000. La direzione, nell'effettuazione del riesame, oltre che a valutare l'adeguatezza della politica aziendale, effettua una valutazione complessiva della conformità del sistema di gestione della responsabilità sociale dell'azienda analizzando le non conformità, i reclami e lo stato delle azioni correttive e preventive, valuta inoltre l'efficacia del sistema analizzando il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati nel Piano di Miglioramento.

### **Pianificazione e Implementazione**

9.5 L'azienda deve garantire che i requisiti della presente norma siano compresi e implementati a tutti i livelli dell'organizzazione; le modalità devono includere (ma non limitarsi a):

- una chiara definizione di ruoli, responsabilità e autorità;
- la formazione del personale di nuova assunzione o temporaneo;
- la formazione periodica e programmi di sensibilizzazione per il personale esistente;
- continuo monitoraggio delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia dei sistemi implementati in relazione alla politica aziendale e ai requisiti della presente norma.

I ruoli, le responsabilità e l'autorità, sono le stesse di cui al sistema di gestione per la qualità.

La gestione della formazione:

- per personale di nuova assunzione o temporaneo
- l'analisi dei fabbisogni formativi, la determinazione di una pianificazione della formazione
- la verifica dell'esito della formazione

avviene in conformità alla relativa documentazione applicabile del sistema di gestione per la qualità, comunque anche in conformità ai requisiti (b) e (c) del par.9.5 della SA 8000 (Manuale di Qualità aziendale, Procedura di Gestione della Formazione, Verbali di Formazione, ecc.).

### **Controllo dei Fornitori**

9.6 L'azienda deve stabilire e mantenere attive procedure appropriate per la valutazione e la selezione dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della presente norma;

ITALCAPP ha emesso e applica una procedura per la valutazione e il monitoraggio periodico dei fornitori. I fornitori sono classificati in

- fornitori continuativi, ovvero fornitori con cui Italcapp ha rapporti superiori a due consegne annue
- fornitori saltuari, ovvero fornitori con cui Italcapp trattiene rapporti inferiori a due consegne annue
- fornitori obbligati, ovvero tutti quei fornitori che operano in regime di monopolio e/o risulta difficile la sostituzione con altro fornitore in zona (es: Enel, Telecom, Gas, ecc.)

9.7 L'azienda deve mantenere appropriata documentazione in relazione all'impegno dei fornitori nei confronti della responsabilità sociale, che includa, ma non si limiti a, l'impegno per iscritto dei fornitori a:

- a) conformarsi a tutti i requisiti della presente norma (inclusa questa clausola);
- b) partecipare alle attività di monitoraggio aziendale, come richiesto;
- c) rimediare subitaneamente a ogni non-conformità identificata rispetto ai requisiti della presente norma;
- d) informare subitaneamente e prontamente l'azienda di qualsiasi rilevante relazione economica con altri fornitori e sub-fornitori;

La procedura per la valutazione e il monitoraggio periodico dei fornitori prevede le seguenti fasi

- sottoscrizione da parte dei fornitori della lettera di impegno al rispetto dei requisiti della SA8000
- determinazione del livello di criticità del fornitore sulla base di criteri stabiliti
- pianificazione di visite ispettive presso i fornitori, privilegiando i fornitori con criticità più elevata

Sono state pianificate visite presso 8 fornitori, pari al 16% del totale fornitori continuativi come da Piano di miglioramento.

Alla data del 01.09.2005 il Piano delle visite ispettive presso i fornitori risulta attuato al 50%. Sono stati visitati n. 4 fornitori. Le visite ispettive hanno segnalato carenze solo per quanto riguarda il requisito salute e sicurezza. Le azioni di miglioramento concordate con i fornitori hanno tutte dato esito positivo in sede di verifica di chiusura.

9.8 L'azienda deve mantenere ragionevoli evidenze in merito alla conformità di fornitori e sub-fornitori ai requisiti della presente norma.

Per ogni fornitore viene aperta una scheda per la registrazione dei dati relativi alla conformità ai requisiti della SA8000. Tutte le visite ispettive sono documentate comprese le azioni di miglioramento che i fornitori si impegnano ad attuare.

### **Problematiche e Azioni Correttive**

9.9 L'azienda deve indagare, trattare e rispondere alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della presente norma; l'azienda deve astenersi dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la conformità alla presente norma;

Nel corso del primo semestre 2005 sono stati presi in carico due reclami relativi al rispetto del divieto di fumare negli uffici.

9.10 L'azienda deve implementare rimedi e azioni correttive e destinare le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non-conformità nei confronti della politica aziendale e dei requisiti della presente norma.

- La gestione delle problematiche e delle azioni correttive è effettuata in conformità alla documentazione applicabile esistente del sistema di gestione per la qualità.

### **Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi posti**

Per quanto riguarda la comunicazione interna, entro la prima metà di Ottobre 2005 si provvederà alla distribuzione a tutte le parti interessate del presente Report. Le modalità saranno le seguenti:

- lettera informativa allegata in busta paga con le indicazioni che i report verranno distribuiti dai coordinatori anche su richiesta esplicita degli stessi lavoratori
- messa a disposizione di una copia cartacea in ufficio, visibile sul tavolo di ingresso insieme ai documenti della SA8000, e pubblicazione su sito web ITALCAPPÀ [www.italcappa.it](http://www.italcappa.it)

Per quanto riguarda il Piano di controllo dei fornitori, l'obiettivo ad oggi è stato raggiunto al 50%. Le visite ispettive con le relative azioni di miglioramento verranno completate entro la fine dell'anno 2005.

Per quanto riguarda la gestione delle problematiche e dei reclami, tutti i reclami emessi sono stati risolti. Obiettivo raggiunto al 100%

Per quanto riguarda la comunicazione esterna, il Bilancio sociale anno 2004 e il Report di sintesi è stato distribuito a tutti i lavoratori a Marzo 2005. Ad ottobre verrà distribuito il report sul secondo semestre 2005. Il Bilancio sociale dell'anno 2005 verrà redatto e distribuito nei primi mesi del 2006, come da Piano miglioramento.

Per quanto riguarda il monitoraggio, controllo e verifica del sistema di gestione, il Piano delle verifiche ispettive interne per le SA8000 è stato completato al 100%.

Rimane da completare la nomina dei due monitori Osservatorio SAW