

I collaboratori

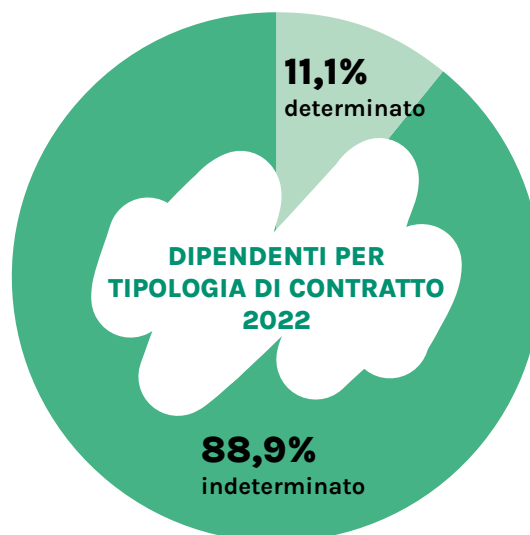
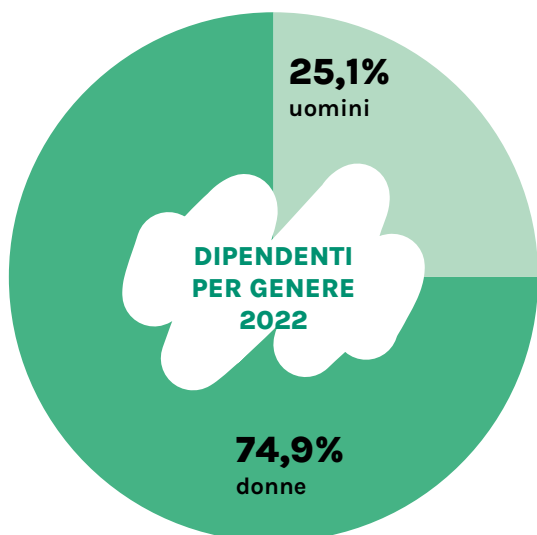
Con oltre 5.100 collaboratori nel 2022, Miorelli Service sviluppa e promuove comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività con la massima qualità e senza incidenti, tutelando la salute dei collaboratori.

Questo impegno verso la responsabilità sociale è ormai maturo: dal 2005 l'azienda è certificata **SA 8000**, adottando un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e di influenza. La SA 8000 abbraccia la totalità delle attività svolte dall'azienda: progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, derattizzazione, disinfestazione e sanificazione in ambienti civili, autostradali, industriali e ospedalieri, di mezzi di trasporto e rotabili ferroviari e di apparecchiature telefoniche ed informatiche; portierato, centralino e ausiliario scolastico, facchinaggio interno ed esterno con movimentazione di carichi manuale e con l'ausilio di mezzi meccanici; piccole manutenzioni e manutenzione del verde; intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi; raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi.

Occupazione stabile associata a stabilità retributiva sono i capisaldi dell'etica aziendale che mette al centro le persone.

COLLABORATORI MIORELLI SERVICE SPA (n.)	2020	2021	2022
Amministratori	1	1	3
Dipendenti	5.237	5.141	5.146
Altri lavoratori	20	14	28
Totale collaboratori	5.258	5.156	5.177

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (n.)	2020	2021	2022
Tempo indeterminato	4.869	4.871	4.577
Tempo determinato	368	270	569
Totale dipendenti	5.237	5.141	5.146



La garanzia di un'**occupazione stabile** è nel DNA aziendale, come dimostra sia l'elevata percentuale di dipendenti tra i collaboratori (99,4%), sia l'ampia presenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (88,9% del totale dei dipendenti), sia l'esiguo ricorso a collaboratori interinali sul totale dei collaboratori (0,5%): una caratteristica molto positiva e unica, in un settore come quello del cleaning, caratterizzato da elevati tassi di turnover. La stabilità occupazionale si associa inoltre a una grande **stabilità retributiva**. Ne è conferma la costante attenzione al pagamento puntuale degli stipendi: nel 2022 sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di anticipo.

Tra i dipendenti si assiste a una larga prevalenza di lavoratrici **donne** (74,9%): da ciò le importanti politiche messe in campo da Miorelli Service per quanto riguarda le pari opportunità e la diversità di genere e inclusione. Il **part-time** è largamente presente nei contratti, per natura stessa della tipologia di lavoro (89,7%), così come la presenza di figure con la qualifica di operaio (98,2%); la fascia di età prevalente è superiore ai 50 anni (59,3%), con una presenza consistente di lavoratori stranieri del 26,3%.

DIPENDENTI 2022

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (n.)	uomini	donne
Indeterminato	1.169	3.408
Determinato	123	446
Totale parziale	1.292	3.854

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (n.)	uomini	donne
Tempo pieno	398	133
Part-time	894	3.721
Totale parziale	1.292	3.854

PER QUALIFICA E GENERE (n.)	uomini	donne
Quadri	6	2
Impiegati	41	43
Operai	1.245	3.809
Totale parziale	1.292	3.854

5.146

TOTALE COLLABORATORI

99,4%

DIPENDENTI

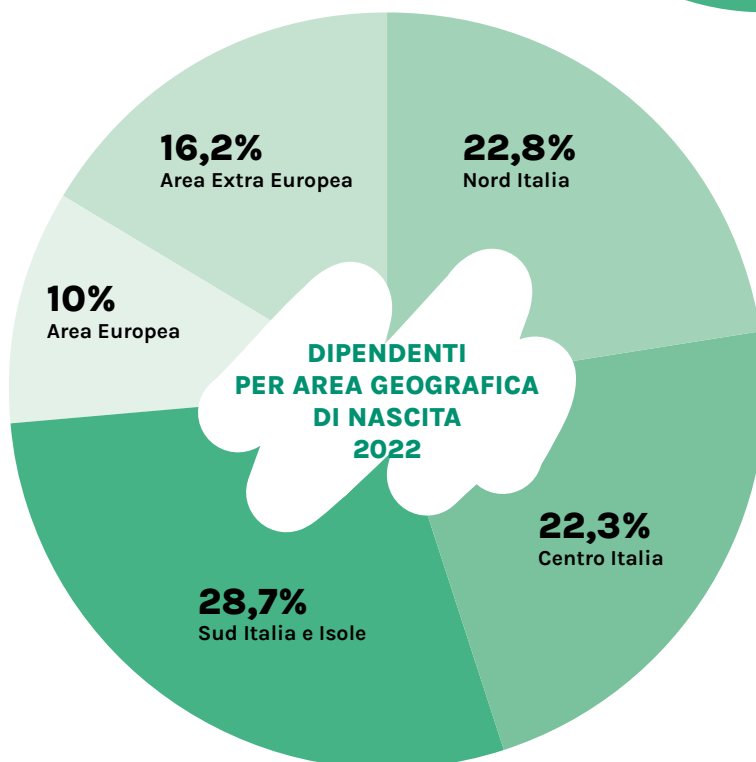
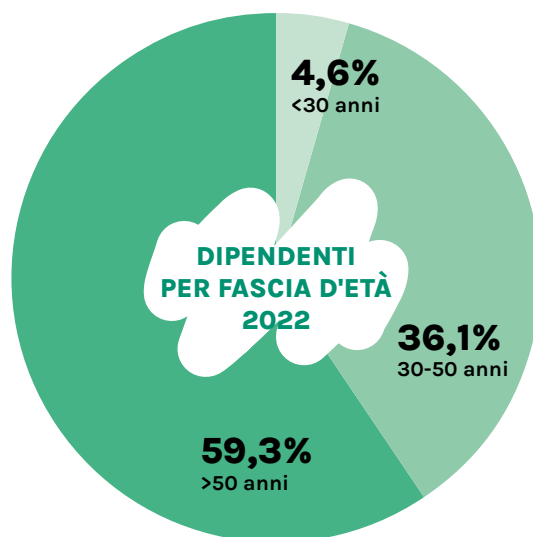
I rapporti di lavoro con i dipendenti di Miorelli Service sono disciplinati da due tipologie di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL):

- CCNL Multiservizi
- CCNL Mobilità Ferroviaria

La Società fa riferimento a quanto previsto da questi contratti per qualsiasi tema connesso al rapporto di lavoro, compresi la determinazione delle retribuzioni ed eventuali modifiche organizzative.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ (n.)

< 30 anni	236
30-50 anni	1.856
> 50 anni	3.054
Totale dipendenti	5.146



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Miorelli Service ha un grande impatto nella creazione di occupazione, e, come abbiamo visto, di occupazione stabile. Nel 2022 sono stati assunti 1.451 nuovi dipendenti, con un tasso di nuove assunzioni del 28,2%.

Il CCNL dei Multiservizi è disciplinato da una clausola sociale che salvaguarda l'occupazione, per cui l'impresa subentrante all'appalto è tenuta ad assumere il personale dell'impresa cessante. Alla luce di questa norma, per un risultato maggiormente significativo, nell'elaborazione del turnover della Società sono stati esclusi i dipendenti entrati o usciti a seguito di cambio appalto. Dei 1.451 nuovi assunti, l'80,8% è donna, per un tasso di nuove assunzioni femminili pari al 30,4%; il 49,6% ha una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, anche se il tasso di nuove assunzioni per fascia di età è maggiore tra gli Under 30, dovuto ad una loro minore presenza in organico (99,2%).

NUOVE ASSUNZIONI 2022

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.172	30,4%
Uomini	279	21,6%

PER FASCIA D'ETÀ	n.	tasso
<30	234	99,2%
30-50	719	38,7%
>50	498	16,3%

1.451

NUOVE ASSUNZIONI *

28,2%

TASSO DI NUOVE ASSUNZIONI

* Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).

TURNOVER 2022

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.284	33,3%
Uomini	273	21,1%

PER FASCIA D'ETÀ	n.	tasso
<30	204	86,4%
30-50	667	35,9%
>50	686	22,5%

1.557

TOTALE USCITI *

30,3%

TASSO TURNOVER

* Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di contratti di lavoro cessati e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).

Salute e sicurezza dei lavoratori

Il tema della tutela e garanzia della salute e sicurezza per i propri collaboratori è basilare per Miorelli: in coerenza con la sua **condotta etica e responsabile**, oltre la **compliance normativa** imposta dalle gare d'appalto pubbliche (le Amministrazioni Pubbliche e le aziende a prevalente capitale pubblico rappresentano infatti la principale tipologia di cliente). Nel 2009 dunque, Miorelli si certifica OHSAS 18001, per poi fare un *upgrade* allo standard ISO 45001 nel 2020 che si applica a tutti i lavoratori ed è sottoposto a verifica di parte terza.

La gestione di questo tema materiale è demandata principalmente alla prevenzione mediante **attività di formazione**: il 92,7% del totale delle ore di formazione erogate nel 2022 è stato dedicato al tema della salute e sicurezza. Oltre a ciò vengono poste in essere altre misure specifiche come la predisposizione del Documento di Valutazione dei rischi (DVR), la consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), servizi di medicina del lavoro, audit interni di cantiere. In occasione degli audit svolti per verificare la qualità del servizio erogato nei cantieri, chi effettua il controllo, seguendo un'apposita checklist, è anche tenuto a verificare i principali aspetti di salute e sicurezza: se è presente la documentazione di cantiere come ad esempio il DVR, se il personale utilizza i dispositivi di protezione individuale (DPI) e la divisa fornita, se i DPI sono indossati correttamente, e se conosce le procedure di sicurezza, tra cui quelle previste in caso di emergenza. Periodicamente viene redatto il **Protocollo di Intervento Sanitario** in funzione dei rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro e connessi alle diverse mansioni svolte dai dipendenti. Per ognuna delle attività vengono stabilite la periodicità delle visite mediche, preventive e/o periodiche e i rischi per la salute.

Miorelli adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali: ai fornitori chiede in fase di valutazione se siano in possesso di certificazioni e chiede evidenza del rispetto dei principali adempimenti in materia di sicurezza (ad esempio consegna DPI, avvenuta formazione ecc.); in fase di affidamento lavori viene effettuata una riunione di coordinamento con il cliente per condividere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) ed altri eventuali documenti utili ai fini della sicurezza del proprio personale.

In azienda inoltre è presente un **Comitato per la Salute e Sicurezza**, atto alla valutazione dei rischi, alla mitigazione degli stessi e a coinvolgere attivamente i lavoratori, così composto:

- un Rappresentante della direzione aziendale;
- il Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP);
- Il Medico Competente Coordinatore (MCC);
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA) aziendali.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza di Miorelli Service è certificato ISO 45001.

COMPOSIZIONE DEL COMITATO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

S. Miorelli	Rappresentante della direzione aziendale
G. Rampazzo, G. Versini, N. Bianchi	Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP)
G. Antonacci	Medico Competente Coordinatore (MCC)
D. De Santi, V. Rispoli, G. Demarzi, C. Micucci, N. Crivelli, S. Neri, L. Tataranu, O. Flores Pumacayo	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali
G. Zorzenone	Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA) di sede
F. Lanza, R. Assereto, N. Acquafredda, D. Ciraci, M. Candelieri, G. De Marzi, L. Romizi, F. Sales, S. Poli, B. Trincia, A. De Angelis, V. De Oliveira, L. Tataranu, F. Coin, M. Remoli, C. Micucci, O. Flores Pumacayo, N. Bunica, F. Vitiello, P. Farfaglia, S. Castorina, F. Capra	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei cantieri

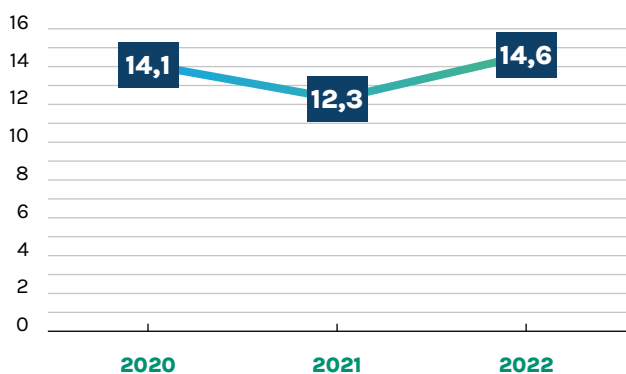
A rafforzamento delle attività di prevenzione degli infortuni e di altri possibili incidenti e malattie professionali, recentemente è stata introdotta la politica **Stop work policy** che consiste nella possibilità per i lavoratori di segnalare a un indirizzo email dedicato qualsiasi comportamento non sicuro e qualsiasi azione, omissione o situazione che possa potenzialmente condurre a un infortunio o a un danno ambientale.

La Società si è dotata di un Protocollo Sanitario Aziendale redatto dal Medico Competente Coordinatore e condiviso con tutti i medici competenti di area che si confrontano periodicamente in occasione della Riunione Periodica Annuale ex art. 35 D. Lgs. 81/08. Nel 2022 sono state effettuate 1.295 visite mediche che hanno stabilito la completa idoneità allo svolgimento delle mansioni, oppure idoneità con limitazioni e prescrizioni oppure non idoneità (permanente o temporanea). Nel 2022 gli infortuni sono stati 70 per un totale di 2.088 giornate di infortunio. Nell'ultimo triennio è stata fatta richiesta di riconoscimento di 24 malattie professionali, di cui 19 hanno già ricevuto un esito negativo e cinque risultano ancora in fase di valutazione. Nel corso del 2022, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze. Un aumento ha interessato sia l'indice di frequenza infortuni che l'indice di rischio, mentre l'indice di gravità ha subito una leggera flessione in quanto a fronte di un numero di infortuni in aumento si è ridotta la durata media degli stessi.

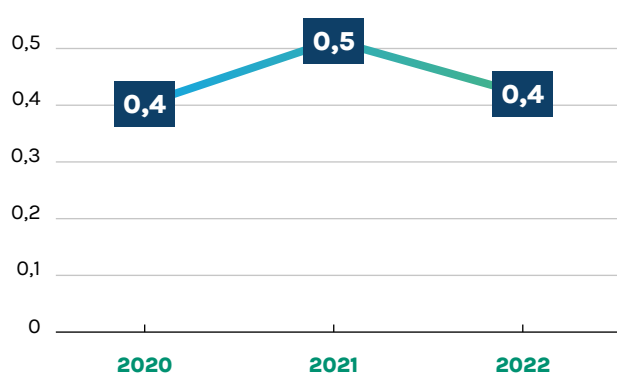
1.295
VISITE MEDICHE

NUMERO E GIORNATE DI INFORTUNIO PER TIPOLOGIA (2022)	N° di infortuni	%	Giornate di infortunio	%
Caduto, inciampato, scivolato	24	34,3%	1.095	52,4%
Colpito, urtato, schiacciato, aggredito	21	30,0%	395	18,9%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi	13	18,6%	342	16,4%
Capogiro, svenimento, malore	7	10,0%	244	11,7%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato, ustionato	5	7,1%	12	0,6%
Totale	70	100,0%	2.088	100,0%

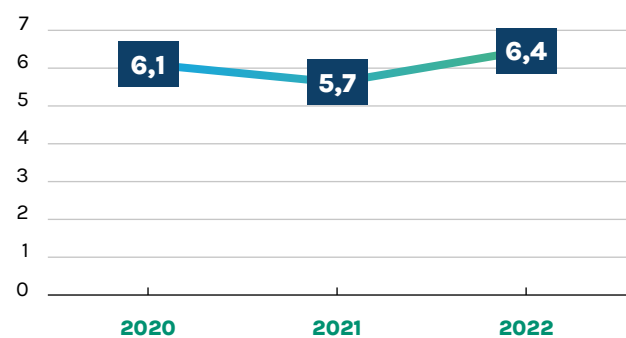
**INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI
(N. INFORTUNI/ORE LAVORATE*1.000.000)**



**INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI
(GG. INFORTUNIO/ORE LAVORATE*1.000)**



**INDICE DI RISCHIO INFORTUNISTICO
(INDICE DI FREQUENZA*INDICE DI GRAVITÀ)**



La formazione

La formazione è il canale fondamentale per lo sviluppo della cultura aziendale a tutti i livelli: l'impegno di Miorelli è assicurarsi che i dipendenti siano formati e aggiornati, in particolare sul tema della salute e sicurezza. La formazione viene programmata su specifiche tematiche, come ad esempio la salute e la sicurezza, le metodologie di lavoro nei cantieri e le certificazioni. Rimane tuttavia la possibilità, da parte del personale dipendente, di segnalare esigenze formative che vengono valutate di caso in caso. Inoltre, per raggiungere il maggior numero di persone, la formazione viene erogata anche attraverso una piattaforma e-learning, sviluppata per rendere disponibili i corsi da qualsiasi dispositivo in completa autonomia e con i contenuti personalizzati in base alla mansione lavorativa.

È presente anche un sistema di controllo delle competenze e di valutazione periodica delle performance per l'avanzamento di carriera in azienda.

Nel 2022 sono state erogate complessivamente 21.552 ore di formazione, il 92,6% delle quali dedicate a Salute e Sicurezza sul lavoro; nello specifico, questa formazione include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici

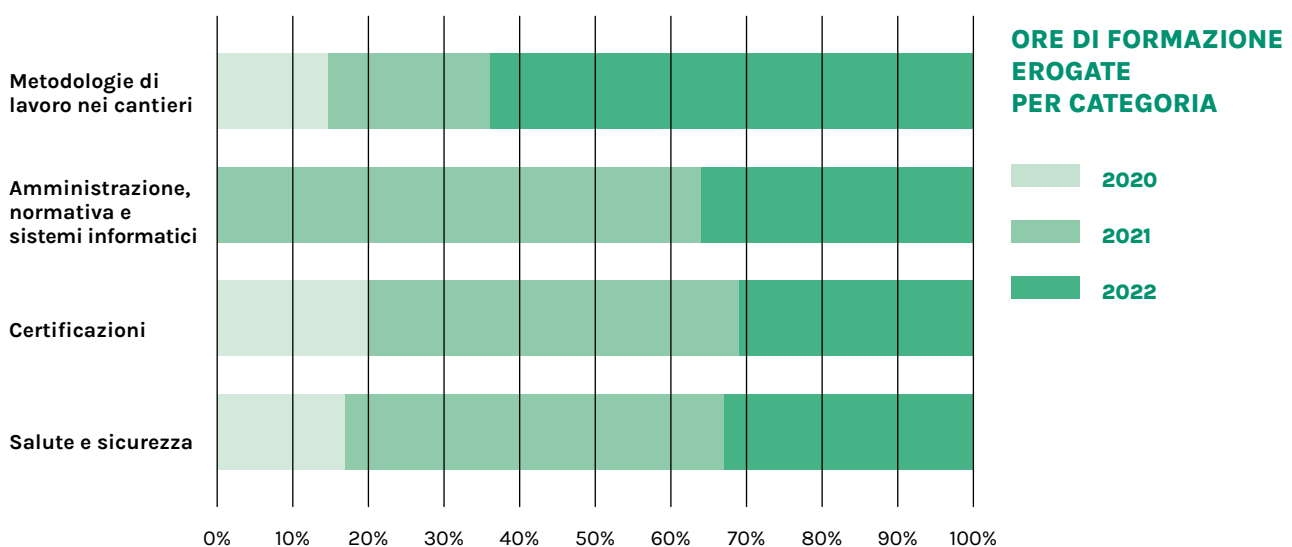
21.552

ORE DI FORMAZIONE EROGATE

4,2

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TEMA 2022	N. partecipanti	N. ore erogate
Salute e sicurezza (di legge)	5.113	19.964
Metodologie di lavoro nei cantieri	181	890
Amministrazione, normativa e sistemi informativi	95	518
Certificazioni	97	180
Totale	5.486	21.552



riferiti alle varie mansioni, i rischi e le misure di prevenzione e protezione. Vi hanno preso parte 5.113 dipendenti per 19.964 ore. A seguire, la formazione relativa alle Metodologie di lavoro nei cantieri erogata a 181 dipendenti per un totale di 890 ore. Nell'ultimo biennio sono state dedicate molte ore di formazione a corsi rientranti nella categoria Amministrazione, normative e sistemi informatici; in particolare sull'accrescimento delle competenze informatiche dei dipendenti sono stati formati 48 impiegati nel 2022 e 63 nel 2021.

Inoltre, 97 dipendenti hanno ricevuto specifica formazione aggiuntiva rispetto a quella di base erogata al momento dell'assunzione sulle molteplici certificazioni (15) che Miorelli possiede: come la ISO 37001, la UNI PDR 125, ISO 50001, ISO 30415 e anche sul Modello 231/2001.

I dipendenti di Miorelli hanno ricevuto in media 4,2 ore di formazione ciascuno, con una prevalenza di formazione fruita dalle figure inquadrature come Quadri (8,9 ore in media a persona nel 2022) e dagli uomini (5,1 ore medie). Nel 2022 sono state erogate anche 4 ore di formazione a una figura inquadrata come Amministratore.

**SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO**

5.113

PERSONE FORMATE

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER QUALIFICA	2020	2021	2022
Dirigenti	-	10,0	-
Quadri	3,4	11,7	8,9
Impiegati	6,8	26,7	8,2
Operai	2,0	5,9	4,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,0	6,2	4,2

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE	2020	2021	2022
Donne	1,6	5,9	3,9
Uomini	3,3	7,2	5,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,0	6,2	4,2

Il welfare

Nel 2022 Miorelli Service ha aderito alla certificazione **Family Audit**, molto diffusa in Trentino e promossa dalla Provincia autonoma di Trento con apposite misure di incentivazione presso le aziende del territorio. Si tratta di uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private, che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.



A maggio 2022 la certificazione ha previsto l'elaborazione di un **Piano Aziendale di misure di welfare**, da attuare nel triennio 2022-2025, contenente **25 azioni** individuate grazie a incontri di confronto con Gruppi di Lavoro formati da persone rappresentative della Società (lavoratori di ogni genere e fascia di età, le varie Rappresentanze Sindacali Aziendali, i Capi Area e Capiservizio, lavoratori addetti alle pulizie, lavoratori ferroviari e lavoratori di ufficio).

La proposta operativa di Miorelli Service si lega agli elementi valoriali, con particolare attenzione alla **gestione dei turni e conciliazione vita/lavoro**, un'ampia flessibilità oraria in particolare per genitori con figli minorenni, con disabilità o non autosufficienti, compatibilmente con le esigenze e la corretta erogazione dei servizi. Oltre a questo, sono stati messi a disposizione altri servizi come la colonnina per la ricarica delle auto elettriche, un supporto economico ai dipendenti che diventano genitori e tirocini formativi in azienda per i figli dei dipendenti.

Un'altra iniziativa di welfare in programma prevede l'attivazione di **convenzioni su prodotti e servizi** che consentirebbero ai dipendenti e alle loro famiglie di ottenere dei risparmi sugli acquisti, così come un supporto economico tramite un buono nascita. Tutte le misure di welfare previste vengono applicate indistintamente a chi è assunto a tempo pieno o part-time, a tempo indeterminato o determinato.

I dipendenti a cui si applica il CCNL Multiservizi possono inoltre beneficiare di un'assistenza sanitaria integrativa tramite il **fondo ASIM**. Questa opportunità permette ai beneficiari di fruire di visite mediche specialistiche o avere diritto a un rimborso di determinate prestazioni mediche. Uno degli obiettivi del Piano Aziendale della certificazione Family Audit prevede di supportare i dipendenti nel cogliere le opportunità dei significativi risparmi economici derivanti dall'utilizzo dell'assistenza sanitaria integrativa, tramite materiale informativo e tutorial sulle modalità di registrazione al sito e richiesta di prestazioni.

Nel 2022 è stato definito il Piano di Welfare aziendale contenente 25 azioni individuate mediante il coinvolgimento dei collaboratori.