

I collaboratori

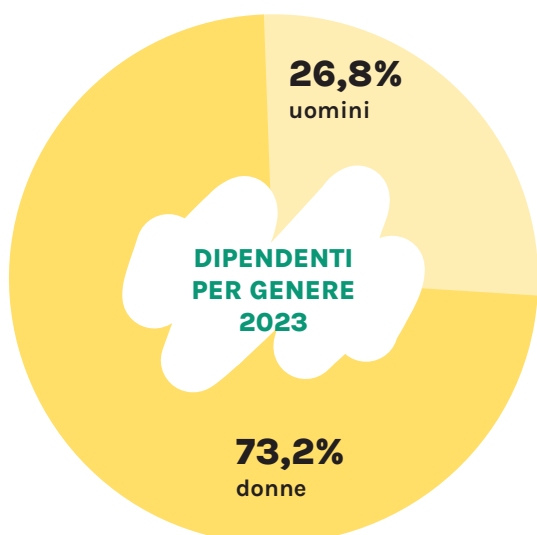
Con oltre 4.500 collaboratori nel 2023, Miorelli Service sviluppa e promuove comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività con la massima qualità e senza incidenti, tutelando la salute dei collaboratori.

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.)	2021	2022	2023
Amministratori	1	3	3
Dipendenti	5.141	5.146	4.584
Altri lavoratori	14	28	144
Totale collaboratori	5.156	5.177	4.731

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (n.)	2021	2022	2023
Tempo indeterminato	4.871	4.577	4.084
Tempo determinato	270	569	500
Totale dipendenti	5.141	5.146	4.584



La garanzia di un'**occupazione stabile** è nel DNA aziendale, come dimostra sia l'elevata percentuale di dipendenti tra i collaboratori (96,9%), sia l'ampia presenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (86,3% del totale dei dipendenti), sia l'esiguo ricorso a collaboratori interinali sul totale dei collaboratori (3%): 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 2023 sono sempre stati pagati entro la data concordata (14 del mese), con una media nei 12 mesi di 0,9 giorni di anticipo. Tra i dipendenti si assiste a una larga prevalenza di lavoratrici **donne** (73,2%): 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 (89,5%), così come la presenza di figure con la qualifica di operaio (98,6%); la fascia di età prevalente è superiore ai 50 anni (59,3%), con una presenza consistente di lavoratori stranieri del 29%.

DIPENDENTI 2023

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (N.)	Uomini	Donne
Indeterminato	1.082	3.002
Determinato	146	354
Totale parziale	1.228	3.356
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (N.)		
Tempo pieno	362	121
Part-time	866	3.235
Totale parziale	1.228	3.356
PER QUALIFICA E GENERE (N.)		
Dirigenti	0	0
Quadri	7	2
Impiegati	23	33
Operai	1.198	3.321
Totale parziale	1.228	3.356
TOTALE		4.584

4.584

TOTALE COLLABORATORI

96,9%

DIPENDENTI

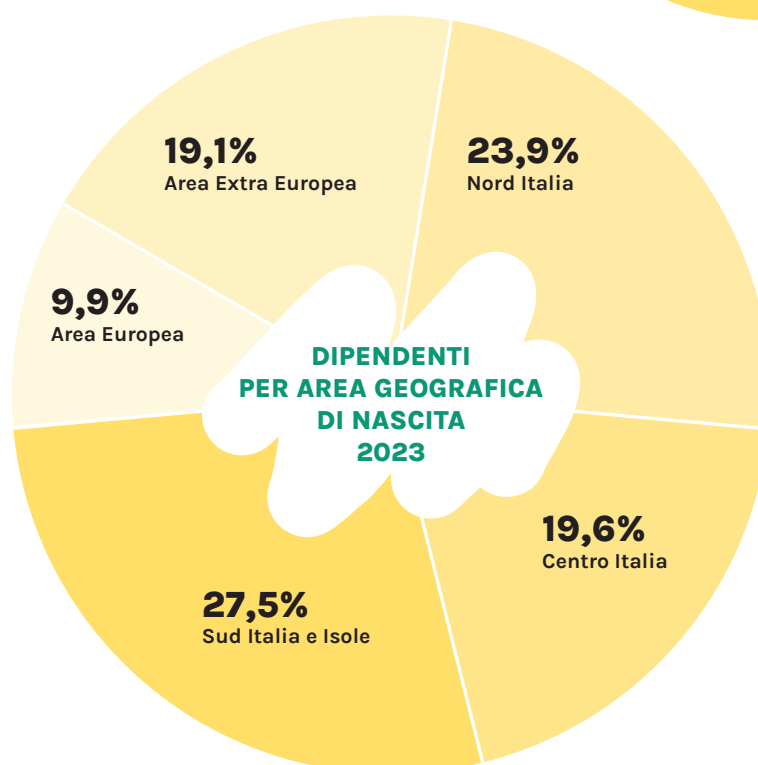
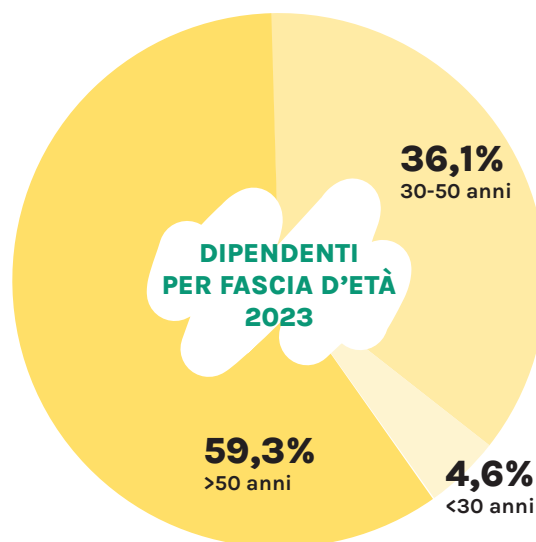
I rapporti di lavoro con i dipendenti di Miorelli Service sono disciplinati da due tipologie di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL):

- 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	210
30-50 anni	1.655
> 50 anni	2.719
Totale dipendenti	4.584



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Miorelli Service ha un grande impatto nella creazione di occupazione, e, come abbiamo visto, di occupazione stabile. Nel 2023 sono stati assunti 1.337 nuovi dipendenti, con un tasso di nuove assunzioni del 29,2%.

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. Il tasso di nuove assunzioni e il tasso di cessazioni sono calcolati includendo tutti i dipendenti assunti e tutti i dipendenti cessati nel corso del 2023, considerando quindi anche eventuali persone assunte e cessate nel medesimo anno. Per questo motivo alcune può capitare che il tasso sia maggiore del 100%.

Dei 1.337 nuovi assunti, il 75% è donna, per un tasso di nuove assunzioni femminili pari al 29,9%; il 50,9% 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 (106,2%).

NUOVE ASSUNZIONI 2023

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.003	29,9%
Uomini	334	27,2%

PER FASCIA D'ETÀ

<30	223	106,2%
30-50	680	41,1%
>50	434	16,0%

TURNOVER 2023

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.121	33,4%
Uomini	361	29,4%

PER FASCIA D'ETÀ

<30	215	102,4%
30-50	662	40,0%
>50	605	22,3%

1.337

NUOVE ASSUNZIONI *

29,2%

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 (31/12/2023).

1.482

TOTALE USCITI *

32,3%

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 (31/12/2023).

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.

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

La gestione di questo tema materiale è demandata principalmente alla prevenzione mediante **attività di formazione**: l'83,6% del totale delle ore di formazione erogate nel 2023 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.

L'Ufficio Sicurezza organizza almeno una volta l'anno con i Medici Competenti una visita dei luoghi di lavoro mediante dei sopralluoghi a campione, scelti in modo tale da riuscire a visitare nell'anno tutte le tipologie di ambiente (es. civile, industriale, ferroviario, ospedaliero, sede legale ecc.).

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

NUMERO E GIORNATE DI INFORTUNIO PER TIPOLOGIA (2023)	N° di infortuni	%	Giornate di infortunio	%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi, postura incongrua	50	76,9%	1817	89,0%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato, ustionato	7	10,8%	19	0,9%
Schiacciato, incastrato, colpito, urtato, aggredito, afferrato, investito	6	9,2%	40	2,0%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	1	1,5%	18	0,9%
Altro (non specificato)	1	1,5%	147	7,2%
Totale	65	100%	2.041	100%

certificazioni e chiede evidenza del rispetto dei principali adempimenti in materia di sicurezza (ad esempio consegna DPI, avvenuta formazione ecc.); in fase di damento 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**, il quale oltre a essere periodicamente formato e aggiornato, ha il compito di garantire il controllo e il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro e si riunisce una volta all'anno in occasione della riunione periodica. Il Comitato è così composto:

- il Rappresentante del Senior Management nominato in rappresentanza della direzione aziendale;
- il Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP);
- il Medico Competente Coordinatore;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLSA) di sede in rappresentanza dei lavoratori della sede;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLSA) in rappresentanza dei lavoratori sui 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 2023 sono state effettuate 1.273 visite mediche che hanno

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
R. Assereto, N. Acquafredda, D. Ciraci, M. Candeliere, L. Romizi, F. Sales, S. Poli, B. Trincia, A. De Angelis, V. De Oliveira, F. Coin, M. Remoli, N. Bunica, F. Vitiello, P. Farfaglia, S. Castorina, F. Capra, N. Raso, F. Cirila, C. Rossi	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei cantieri

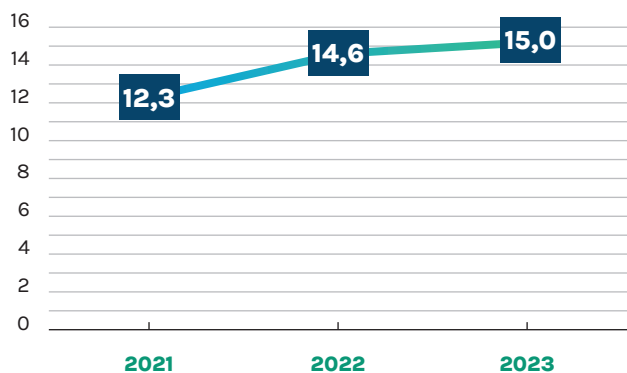
stabilito la completa idoneità allo svolgimento delle mansioni, oppure idoneità con limitazioni e prescrizioni oppure non idoneità (permanente o temporanea). Nei casi di lavoratori appartenenti alle categorie protette e di lavoratori addetti alle pulizie in ambito assistenziale/ospedaliero, vengono previste anche delle visite preventive. Anche per i lavoratori che rientrano da una malattia o da un infortunio superiore ai 60 giorni viene verificata l'idoneità alla mansione dal Medico Competente.

1.273
VISITE MEDICHE

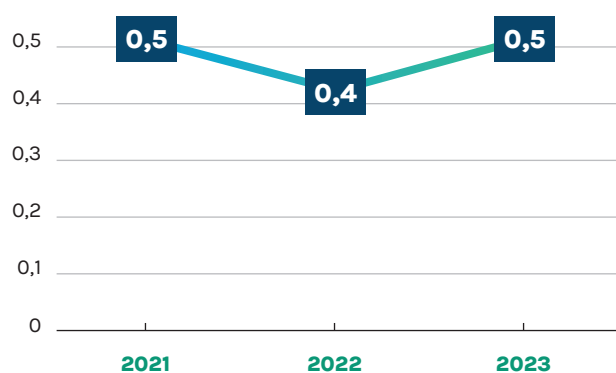
Nel 2023 gli infortuni sono stati 65 per un totale di 2.041 giorni di infortunio. Nell'ultimo triennio è stata fatta richiesta di riconoscimento di 12 malattie professionali, di cui 3 hanno già ricevuto un esito negativo e 9 risultano ancora in fase di valutazione. Nel corso del 2023, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze.

I tre indici infortunistici (l'indice di frequenza, l'indice di gravità infortuni e l'indice di rischio infortunistico) sono stati interessati da un leggero aumento a causa del più alto numero di giorni di assenza, nonostante la riduzione nel numero degli infortuni. Secondo quanto stabilito dalla Procedura di Gestione degli incidenti, malattie professionali e non conformità, a seguito di infortunio vengono predisposte le Indagini dell'Infortunio, tenendo conto delle modalità di accadimento e delle cause dell'incidente. L'obiettivo di questo iter è analizzare le cause dell'evento e valutare se aprire una Azione Correttiva e se necessario aggiornare il DVR.

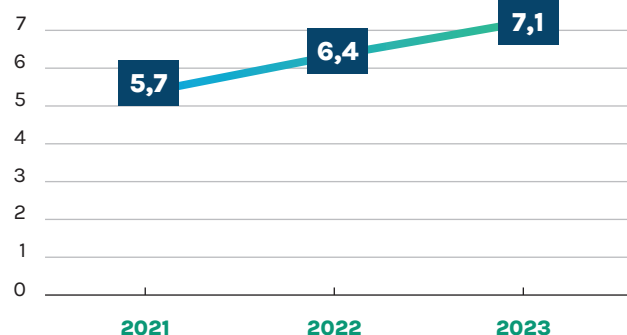
INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI (N. INFORTUNI/ORE LAVORATE*1.000.000)



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, nel 2023 è proseguito l'utilizzo estensivo del Portale Aziendale di Formazione a Distanza, 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 2023 sono state erogate complessivamente 18.381 ore di formazione, l'83,6% 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 riferiti alle varie mansioni, i rischi e le misure di prevenzione e protezione. Vi hanno preso parte 4.012 dipendenti per 15.365 ore.

A seguire, la formazione relativa alle molteplici certificazioni, che Miorelli possiede, erogata a 1.261 dipendenti per un totale di 1.382 ore. Nello specifico, questi dipendenti hanno ricevuto specifica formazione su:

- Privacy, nuovo Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e certificazione ISO/IEC 27001:2013
- Politica di Diversità & Inclusione, parità di genere, Codice di Condotta Tolleranza Zero, Piano Aziendale Family Audit 2023
- Certificazioni etiche e responsabilità sociale, anche secondo la SA8000
- Modello 231
- Novità riguardanti lo strumento di Whistleblowing
- Standard UNI/TS 11820 per misurare la sostenibilità
- Quantificazione delle emissioni di gas ad effetto serra di organizzazione secondo la norma ISO 14064-1:2018
- Formazione sugli impatti ambientali dell'attività e la gestione dei rifiuti

ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TEMA 2023	N. partecipanti	N. ore erogate
Salute e sicurezza (di legge)	4.012	15.365
Certificazioni	1.261	1.382
Metodologie di lavoro nei cantieri	443	1.402
Amministrazione, normativa e sistemi informativi	38	232
Totale	5.754	18.381

18.381
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE

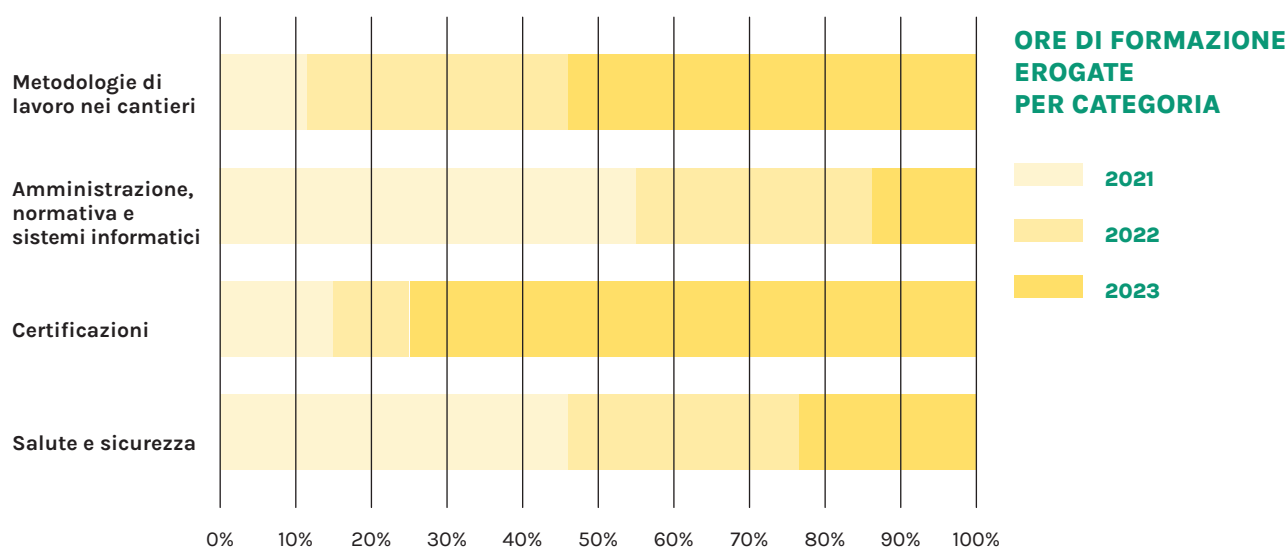
4

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE

SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO

4.012

PERSONE FORMATE



Inoltre periodicamente ai dipendenti e a tutti i neo-assunti viene inviato anche un video-corso sulle certificazioni etiche aziendali.

Nel 2023, a livello di numero di ore, la formazione erogata sulle Metodologie di lavoro nei cantieri rappresenta il 7,6% del totale delle ore erogate. Le ore dedicate ai corsi rientranti nella categoria Amministrazione, normative e sistemi informatici sono state 232 e hanno riguardato, per esempio, corsi di formazione sul miglioramento dei dipendenti dal punto di vista psicologico e un master per Sustainability Manager e Practitioner.

I dipendenti di Miorelli hanno ricevuto in media 4 ore di formazione ciascuno, con una prevalenza di formazione fruita dalle figure inquadrato come Impiegati (6,4 ore in media a persona nel 2023) e dagli uomini (6 ore medie).

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER QUALIFICA	2021	2022	2023
Dirigenti	10,0	-	-
Quadri	11,7	8,9	0,0
Impiegati	26,7	8,2	6,4
Operai	5,9	4,1	4,0
Ore medie di formazione per dipendente	6,2	4,2	4,0

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE	2021	2022	2023
Donne	5,9	3,9	3,3
Uomini	7,2	5,1	6,0
Ore medie di formazione per dipendente	6,2	4,2	4,0

Il welfare

Con l'impegno del continuo miglioramento del benessere dei propri dipendenti, nel 2022 Miorelli Service, aderendo alla certificazione Family Audit, ha elaborato un Piano Aziendale di misure di welfare. Le 25 azioni, da attuare nel triennio 2022-2025, sono state individuate tramite 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).

Il Family Audit è 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.

Per garantire un ascolto attivo, annualmente viene inviato a tutti i dipendenti, tramite App aziendale, un questionario sulle tematiche Diversità&Inclusione,

LE AZIONI DI WELFARE MESSE IN CAMPO DA MIORELLI NEL 2023



Flessibilità oraria su base mensile per i dipendenti di sede (sia full time sia part-time), ovvero la possibilità di usufruire da un minimo di 1 ora fino a un massimo di 4 ore al mese da poter gestire/recuperare nel mese stesso.



Attivazione di accordi individuali di lavoro agile per 9 risorse degli uffici di sede.



Anticipo delle ferie in caso di cambio appalto qualora venga assunto un dipendente che ha già pianificato le proprie ferie con la ditta precedente.



10 giorni aggiuntivi di permesso, ferie o assenza non retribuita in caso di necessità di assistenza ad un parente ospedalizzato.



Flessibilità oraria di 30 minuti in ingresso/uscita per i dipendenti di sede (sia full time sia part time).



Giorno aggiuntivo di ferie al mese a carico dell'azienda per dipendenti che assistono figli con disabilità.



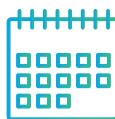
È stata formalizzata la possibilità per i dipendenti di farsi consegnare i prodotti acquistati online presso la sede di lavoro.

parità di genere e tematiche sociali per approfondire e misurare la loro percezione su questi argomenti, raccogliere consigli e spunti di miglioramento e poter programmare eventuali azioni future mirate.

Inoltre, 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. Oltre al materiale informativo e ai tutorial sulle modalità di registrazione al sito e richiesta di prestazioni, è stato affidato alla referente per la conciliazione anche il compito di supportare i lavoratori nell'utilizzo del Fondo ASIM.



Dal 1° gennaio 2023 in occasione della nascita di un figlio, viene assegnato un regalo detto "bonus bebè" a tutte le dipendenti neo-mamme e a tutti i dipendenti che diventano padri, che consiste in un buono da spendere online o presso i negozi di prodotti per l'infanzia.



Programmazione mensile (anziché trimestrale come previsto dalla normativa) dell'utilizzo dei permessi L.104 per agevolare i dipendenti che ne hanno diritto.



È stata formalizzata la possibilità per i figli dei dipendenti di effettuare stage, tirocini, periodi di alternanza scuola-lavoro in azienda, così da agevolare la continuità e il passaggio scuola/lavoro.



Per agevolare i dipendenti di origine straniera molti documenti aziendali (ad esempio politiche-regole generali di sicurezza, questionario per le visite mediche, modello per le segnalazioni) sono stati tradotti in 4 lingue differenti (italiano, inglese, francese e spagnolo).



Nel 2023 è stata anche nominata una referente per la conciliazione che aiuta i dipendenti in caso di necessità legate a tematiche di conciliazione.



Realizzazione di una colonnina di ricarica di veicoli elettrici presso il parcheggio della sede aziendale, ad uso gratuito per il personale.