

Bilancio
di
Responsabilità Sociale
2010



***IDENTITÀ AZIENDALE
E
GOVERNANCE***

L'ORGANIZZAZIONE

Dati anagrafici e Amministrazione

Denominazione	MINERVA Società Cooperativa per Azioni
Indirizzo Sede	v. F.lli Rusjan, 15 – Savogna d'Isonzo
Data Costituzione	26/03/1980
Codice Fiscale e Partita IVA	00303620314
n. REA	GO-42784
N. lavoratori al 31/12/2010	393
N. soci al 31/12/2010	84

Minerva ha sviluppato negli anni un innovativo modello organizzativo e gestionale, basato sulla continua ricerca dell'eccellenza. L'Organizzazione è oggi leader nella progettazione ed erogazione di servizi di facility management ospedaliero e ha trasferito con successo il modello anche nell'ambito della cantieristica navale.

Mission

Fornire il miglior servizio/prodotto sul territorio del Triveneto, puntando e investendo sulla professionalità di ogni singolo operatore. Servizio al Cliente puntando all'Eccellenza, formando e informando i collaboratori sull'obiettivo da raggiungere.

Vision

Portare il "modello Minerva" in ambito esteso e in settori diversi da quelli attuali attraverso la sostenibilità, la capacità tecnica, la flessibilità, il miglioramento continuo e l'innovazione.

Minerva si propone come partner del Cliente, offrendo un servizio di studio e consulenza su misura per la risoluzione di problematiche specifiche. La capacità di selezionare, formare e fidelizzare il

personale, abbinate alla sostenibilità e capacità di introdurre ed avvalersi di nuove tecnologie nei processi produttivi, sono elemento innovativo e dirimente nel confronto sul mercato.



L'Evoluzione è uno dei capisaldi della filosofia Minerva.

Entusiasmo, Energia, Empatia, Emozione, Esperienza, Eclettismo, Efficienza non sono semplici termini, ma Elementi concreti dell'Effervescente percorso verso l'Eccellenza.

Sicurezza sul lavoro, valorizzazione delle risorse umane, innovazione, sostenibilità socio-ambientale, flessibilità e rapidità nel rispondere alle esigenze dei Clienti, rapporto con il territorio e tutti gli stakeholders, rappresentano le caratteristiche distintive del "modello Minerva". Coinvolgimento di tutti i lavoratori nella politica di responsabilizzazione positiva, sono il motore aziendale e l'impegno quotidiano.

L'approccio adottato colloca Minerva in una fascia di mercato elevata per qualità e innovazione, il mercato di riferimento è quello di Imprese ed Enti che apprezzano prodotti e servizi sempre più professionali, con il Cliente al centro.

Attualmente l'attività si sviluppa in Friuli Venezia Giulia e parte del Veneto, prestando servizi tra l'altro a 12 strutture ospedaliere.

Storia: le principali tappe

La Società, costituita nel 1980, inizia il suo sviluppo a partire dal 1990 grazie ad una nuova guida che reimposta l'attività ponendo i propri punti di forza nel miglioramento continuo e nell'innovazione, nel porre il cliente al centro e nel tenere un contatto molto stretto con il territorio. Un'operatività progressivamente crescente ha permesso alla struttura di sviluppare un sistema di Eccellenza, un proprio modello di business, un sistema di innovazione sostenibile. Le certificazioni hanno rappresentato per Minerva solo un elemento di formalizzazione e verifica con gli standard esterni, di procedure aziendali già in uso da tempo.

Queste le tappe principali del cammino di Minerva:

2001: Certificazione di Qualità (ISO 9001) realizzato interamente attraverso la qualificazione di risorse interne.

2004: Sviluppo del settore di sanificazione ospedaliera con l'introduzione di servizi aggiuntivi.

2005: Certificazione di parte terza del Sistema di Gestione Integrato - Qualità, Ambiente, Etica, Sicurezza. Il sistema è considerato strumento strategico aziendale, propulsore del miglioramento continuo e dell'innovazione.

2008: membri dell'EFQM, 18° Organizzazione italiana. Utilizzo della matrice RADAR come strumento di valutazione del proprio operato.

2009: Il Presidente, Adriano Ruchini consegue la qualifica di EFQM European Excellence Assessor.

2009: la società decide di applicare in concreto i principi espressi, e dai servizi, passa ai prodotti, diversificando ulteriormente la propria attività, costituendo una società nel settore della cantieristica navale.

2010: l'azienda diventa completamente autosufficiente a livello energetico e ad impatto ambientale zero, nonché role model sul territorio per quel che riguarda la sostenibilità.

La crescita di Minerva è costante e sostenibile, nel 2010 il fatturato è cresciuto superando i 12 milioni di Euro, con un patrimonio di oltre 2 milioni di Euro. Minerva occupa oltre il 93% di personale femminile.

LA POLITICA AZIENDALE

Innovazione come modo e non come moda è il motto della Direzione, in tutti gli ambiti.

Nel percorso evolutivo l'Azienda, animata da una cultura del miglioramento continuo, ha acquisito un notevole patrimonio di knowhow di gestione delle risorse umane, di processo e di modus operandi "sostenibile", che travalica l'attuale settore di business.

Ogni attività svolta da Minerva è condotta applicando il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale (SGI).

Il futuro dell'Organizzazione è strettamente legata alla fiducia accordata dai Clienti e dalle Comunità locali interessate dalla attività produttiva di Minerva. Capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative, è quindi un imperativo imprescindibile per rimanere sul mercato.

La sicurezza è da sempre uno degli elementi imprescindibili del progetto imprenditoriale della Società. Sicurezza per Minerva non è una mera adesione agli standard esistenti, ma è una filosofia gestionale orientata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni. L'attuazione e il mantenimento di un Sistema di gestione di Salute e Sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001 è stato una tappa naturale del cammino di Minerva. La garanzia di un luogo sicuro e salubre ai lavoratori ed alla popolazione esterna, è uno dei punti di forza della Politica di Minerva.

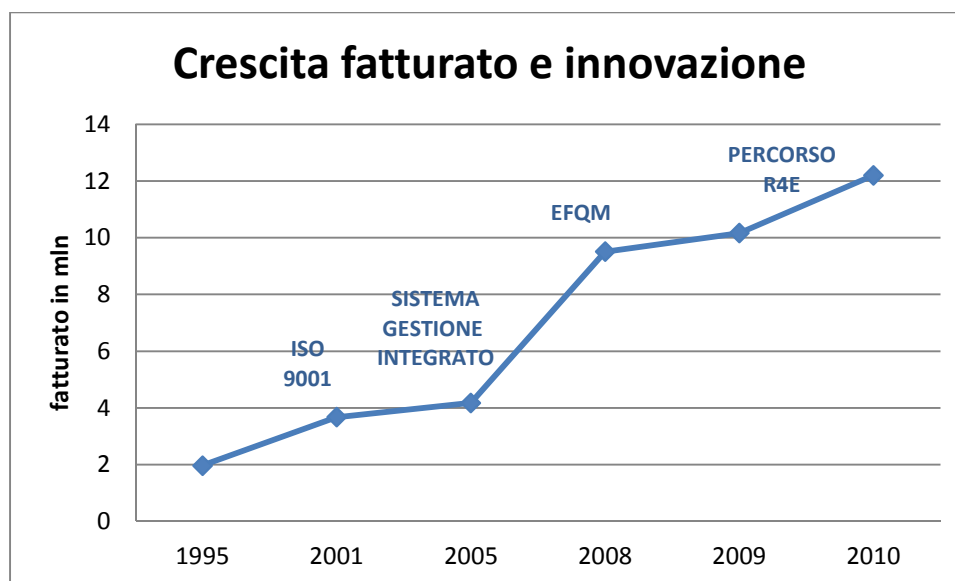
Tutela dell'ambiente e la salvaguardia delle risorse sono per Minerva un ulteriore impegno strategico. In quest'ambito, con un approccio sempre innovativo, è diventata azienda a zero emissioni CO₂.

Struttura aziendale: crescita da innovazione

L'innovazione del modello gestionale/organizzativo e la ricerca di settori di sviluppo diversi da quelli finora esplorati da parte di Minerva, hanno consentito all'azienda di crescere nonostante il momento di crisi globale.

La scelta di diversificare ulteriormente la propria attività passando dai servizi ai prodotti, costituendo una società nel settore della carpenteria e cantieristica navale, ha permesso di ottenere un aumento del fatturato superiore al previsto, incrementandolo del 24% rispetto l'anno precedente.

Illustriamo ora la crescita dell'Organizzazione negli anni in relazione alle principali innovazioni gestionali applicate:



Riconoscimenti

I riconoscimenti e i premi vinti da Minerva sono considerati importanti momenti per una verifica esterna del percorso innovativo.

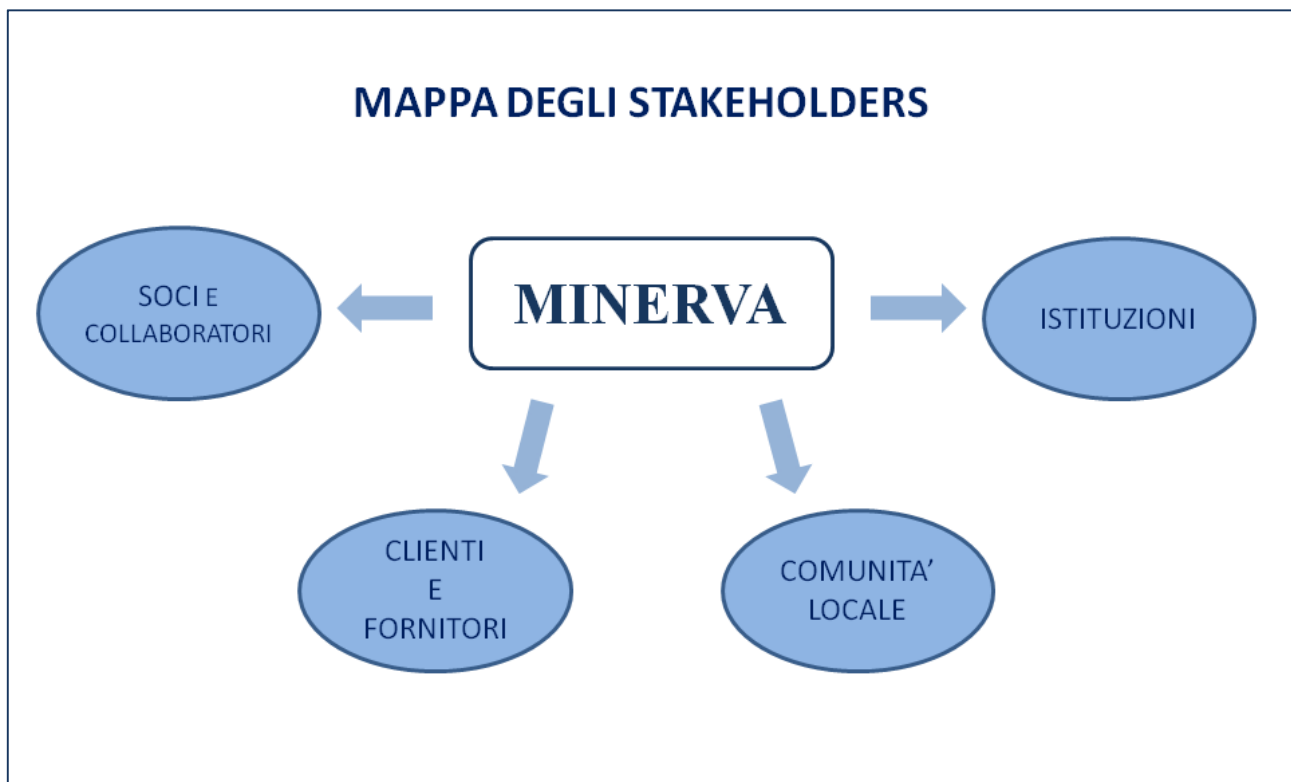
Riportiamo di seguito alcuni tra i principali riconoscimenti ottenuti negli ultimi anni:

- ✓ **2010** PREMIO IxI, Menzione Speciale
- ✓ **2010** PREMIO PININFARINA, Attestato di Eccellenza
- ✓ **2009** PREMIO IxI, Menzione Speciale
- ✓ **2008** PREMIO IxI, Finalista
- ✓ **2008** TESTIMONIAL EUROPEO per la promozione del lavoro all'estero "YOUR FIRST JOB ABROAD". Testimonial unico europeo, in un video tradotto in 25 lingue, presentato a Parigi dall'EURES, organismo Europeo di promozione.
- ✓ **2007** THE GOLDEN SERVICE AWARDS, Italia – premio qualità servizi – Vincitore Assoluto
- ✓ **2007** PREMIO INAIL, Premio per le pari opportunità
- ✓ **2006** PREMIO INNOVAZIONE FVG, menzione speciale per il "Rilevante aspetto sociale"
- ✓ **2006** PREMIO AICQ TRIVENETO per la cultura della qualità
- ✓ **2005** PREMIO CSR Città di Rovigo, istituito dal Ministero del Welfare, - Menzione Speciale
- ✓ **2005** THE GOLDEN SERVICE AWARDS, Italia - Premio per il miglior progetto formativo

IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS

Il rapporto con gli stakeholders rappresenta per l'Organizzazione una responsabilità primaria in quanto, essendo i principali interlocutori socio-economici, fortemente coinvolti nell'attività economico-produttiva, il loro grado di soddisfazione influenza in maniera sostanziale le dinamiche aziendali ed il loro sviluppo e i risultati della gestione aziendale.

Di seguito riportiamo la mappa degli stakeholders:



Importanti feedback per lo staff manageriale arrivano direttamente dall'analisi che annualmente viene fatta per capire il grado di soddisfazione e il coinvolgimento dei **principali stakeholders**.

1. I collaboratori – L'importanza del COMMITMENT

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di Minerva e il loro pieno coinvolgimento permette di ottimizzare le capacità individuali nel raggiungimento degli obiettivi di sicurezza, ambientali, di qualità e di responsabilità sociale dell'Organizzazione. Lo sviluppo ed il miglioramento del sistema di gestione delle RU sono finalizzati alla concretizzazione della delega decisionale, al fine di velocizzare i tempi di azione, l'assunzione di responsabilità, il coinvolgimento e il miglioramento di tutto ciò che porta innovazione e valore agli stakeholders.

La Direzione pianifica azioni e destina le risorse finanziarie per iniziative volte ad accrescere il commitment, ricercando un corretto mix tra esigenze aziendali e bisogni individuali dei lavoratori, con l'obiettivo di garantire l'integrazione culturale e sociale delle persone ed il lavoro di squadra, ritenuto indispensabile per il raggiungimento di elevati standard qualitativi e di risultato. Annualmente viene effettuata un'indagine sulla soddisfazione dei collaboratori: attraverso un questionario si analizzano diversi aspetti della vita lavorativa e del rapporto all'interno dell'Organizzazione al fine di individuare punti di miglioramento. Nei prossimi capitoli verranno presentati i risultati.

La scelta strategica di gestire le RU nell'ottica del **Commitment ha portato nel corso degli anni ad un notevole aumento dell'efficienza** nelle attività aziendali, grazie allo spirito di squadra e di appartenenza all'Azienda.

2. I Clienti – Un servizio su misura

Minerva propone un modo innovativo di servire i Clienti individuando soluzioni tecnologiche e di erogazione del servizio di alta qualità. Operando attraverso propri tecnici qualificati per lo studio e la consulenza su problematiche specifiche, grazie ai processi aziendali creati e utilizzando l'esperienza acquisita nel corso degli anni, Minerva riesce a sintonizzarsi in maniera continua con l'evoluzione delle esigenze del cliente, gestendo i cambiamenti legati all'innovazione in modo da offrire un servizio che sia sempre di alta qualità, ai massimi livelli del settore multiservizi.

L'Organizzazione è capace di rispondere alle più diverse esigenze dei Clienti, riuscendo a fornire servizi progettati ad hoc, spesso anche grazie alla capacità di individuare soluzioni innovative da parte dei Collaboratori. Con i propri Clienti Minerva si propone in qualità di partner instaurando un rapporto che incentivi l'interscambio reciproco analizzando le esigenze e ricercando le soluzioni più indicate considerando tutti i suggerimenti e i feedback del Cliente.

3. I Fornitori – Partnership per l'innovazione

I fornitori vengono scelti sulla base di precise procedure di accreditamento individuate all'interno del Sistema di Gestione Integrato, che prevedono tra l'altro la sottoscrizione di un impegno etico, ovvero di una dichiarazione che il loro operato rispetti i requisiti di Responsabilità Sociale richiesti dall'Organizzazione.

Con essi si vengono a creare delle vere e proprie partnership, collaborando in progetti di varia natura, alcuni dei quali per individuare soluzioni eco-compatibili che abbiano effetti positivi anche sulla comunità.

E' fondamentale il ruolo svolto dal sistema di supply-chain nella determinazione della qualità finale del servizio erogato e per questo l'Organizzazione provvede ad un costante monitoraggio dei principali fornitori, atto ad assicurare la conformità ai requisiti richiesti, a quelli impliciti di settore e a quelli cogenti applicabili, nel rispetto della Politica Aziendale stabilita e trasmessa da Minerva.

Grazie a questo approccio collaborativo, siamo in grado di fornire al cliente un servizio che utilizza metodologie operative innovative, studiate assieme al fornitore e sperimentate.

4. Le Istituzioni

Minerva considera le istituzioni quali partner ideali per la sensibilizzazione in merito al concetto di *social accountability* che integra la preoccupazione economico-finanziaria con quella ambientale ed etico-sociale

Minerva ritiene che le istituzioni debbano svolgere un ruolo primario e di esempio anche nella diffusione delle tematiche legate alla *sostenibilità* e al *rispetto per l'ambiente*.

5. La Collettività, le Associazioni non governative e il Territorio

Minerva ha sempre considerato requisito fondamentale della propria politica aziendale la cura del territorio, la preoccupazione ecologica e l'attenzione all'impatto ambientale prodotto dalla sua attività, con l'intento di contribuire alla creazione di uno sviluppo sostenibile. Le attività culturali, ricreative ed in generale di apertura alla collettività sono mirate al coinvolgimento in base ai principi della Responsabilità Sociale. Spesso Minerva patrocina iniziative a carattere sportivo e culturale, anche in collaborazione con gli Enti pubblici. Minerva è inoltre particolarmente impegnata nel supporto ad interventi sportivi internazionali riservati ai giovani che abbiano quale filo conduttore i valori del fair play e la promozione della cultura dello sport.

MINERVA PER IL SOCIALE

L'attività che l' Organizzazione esplica a favore del sociale è conosciuta e riconosciuta da parte degli stakeholder e non solo.

Al fine di promuovere una "mentalità globale" Minerva da anni fa del sostegno alle realtà socio-culturali locali, nazionali ed internazionali un proprio tratto distintivo presenziando in qualità di partner a varie manifestazioni e iniziative.

Citiamo di seguito alcune tra le principali iniziative del 2010:

AQUILEIA, CROCEVIA DELL'IMPERO ROMANO

Si è tenuta il 30 novembre a Cracovia presso l'Istituto Italiano di Cultura l'inaugurazione della mostra "Aquileia, crocevia dell'Impero Romano". Dopo Budapest, è stata un'ulteriore tappa nel viaggio attraverso l'Europa, cui Minerva partecipa attivamente in qualità di partner, per la promozione della propria filosofia. L'evento rientrava nell'ambito del progetto Il Corridoio culturale paneuropeo n.5.

PARTNERSHIP FRECCHE TRICOLORI

L'Aeronautica Militare ha ricordato la storia delle 50 stagioni acrobatiche delle Freccie Tricolori. La ricorrenza è stata l'occasione per condividere con tutti i cittadini i valori e la passione italiana per il volo, come pure di mostrare il livello di preparazione raggiunto dalle Forze Armate e le potenzialità Aeronautiche e Spaziali del 'Sistema Italia', evidenziando come le Freccie Tricolori siano un eccellente esempio del Made in Italy.



Proprio l'eccellenza e lo spiccato spirito innovativo nel rispetto della persona e dell'ambiente accomunano profondamente Minerva alla PAN e hanno formato la base del rapporto di partnership tra le due realtà.

MINERVA MILLENNIUM

Ormai nota è la collaborazione con il Progetto Millennium, iniziativa che coinvolge oltre 200 giovani pallavoliste isontine con squadre di tutte le età. La prima squadra, Minerva Millennium, è costituita tutta da atlete locali e milita in serie C. Minerva ha voluto rinnovare il suo impegno a sostenere il Progetto.

PANATHLON SUPERBOWL TROFEO MINERVA



Continua nel 2010 la collaborazione con il Panathlon Superbowl nazionale. Dopo un percorso di qualificazioni provinciali, regionali e di macroarea, si è svolta a Roma la finale del Trofeo Minerva Panathlon Superbowl, circuito nazionale di tennis under 12-14, maschile e femminile, che ha visto coinvolti oltre 6000 ragazzi e ragazze provenienti da 15 regioni italiane.

Minerva, promotrice dell'etica nello sport giovanile, come rappresentato dalla "Carta dei diritti del ragazzo nello sport" e dalla "Carta del fair play", ha voluto sostenere tale iniziativa al fine di diffondere l'ideale sportivo e culturale. Il torneo si è distinto soprattutto per il Fair Play dei giovani atleti e per il clima sportivo profuso dai panathleti coinvolti nell'organizzazione.

MINERVA CO₂ FREE

Si è svolta a gennaio presso la sede di Minerva la presentazione dell'impianto fotovoltaico che ha reso l'azienda completamente autosufficiente dal punto di vista energetico e a zero emissioni in atmosfera. Una particolarità che distingue l'impianto da tutti gli altri è la realizzazione di un punto di ricarica per autovetture e macchinari elettrici adiacente all'ingresso e che resterà a disposizione della collettività. "E' stato un investimento volto al futuro quello di Minerva" spiega il Presidente Adriano Ruchini, "uno sforzo economicamente non



trascurabile, ma reso possibile dalla stabilità economica raggiunta dalla Società grazie ad una attenta gestione e una continua ricerca dell'innovazione”.

“Il traguardo raggiunto oggi da Minerva dovrebbe diventare l’obiettivo futuro per aziende ed enti locali, questo di oggi è un importante e significativo esempio di tutela della natura” ha commentato il sindaco di Savogna d’Isonzo, intervenuta alla presentazione.

Presente anche il Prefetto di Gorizia, Maria Augusta Marrosu, che si è complimentata con il Presidente di Minerva per aver intrapreso un cammino coraggioso ed innovativo.

PROSPETTI DI BILANCIO

GESTIONE PRIVACY E SICUREZZA AZIENDALE

Si segnala che, in ottemperanza di quanto specificato nel D.lgs. 196/03, Minerva ha eseguito tutte le misure previste al fine di evitare la perdita o la distruzione dei dati e per garantire la sicurezza dei documenti trattati ed evitare un trattamento improprio. Nel corso dell'Esercizio 2010 si è provveduto a mantenere aggiornato il "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel Trattamento dei Dati".

INVESTIMENTI IN FORMAZIONE DEL PERSONALE

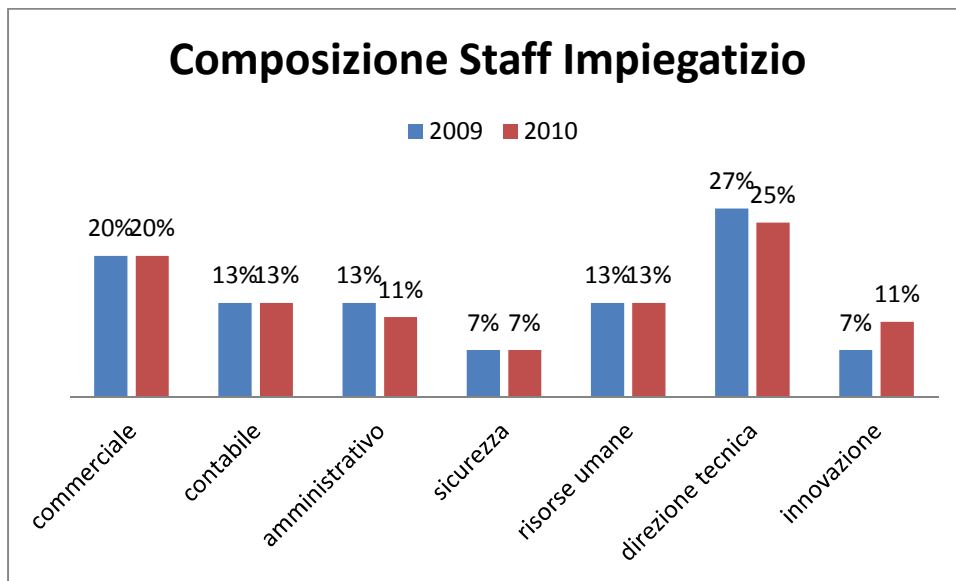
L'investimento sulla formazione/informazione dei collaboratori è un punto ritenuto chiave per il miglioramento dei risultati aziendali che consente una maggior affidabilità nell'esecuzione delle procedure da parte degli operatori, con conseguente riduzione delle inefficienze nella realizzazione dei servizi. Tale approccio ha portato anche ad una diminuzione del numero e della gravità degli infortuni sui luoghi di lavoro

L'Organizzazione sviluppa due diversi aspetti della formazione che non sono però mai slegati tra di loro: quello legato alla sicurezza sui luoghi di lavoro e quello legato alle modalità operative nell'esecuzione delle attività. Nel 2010 sono stati investiti oltre 25.000€ in formazione del personale.

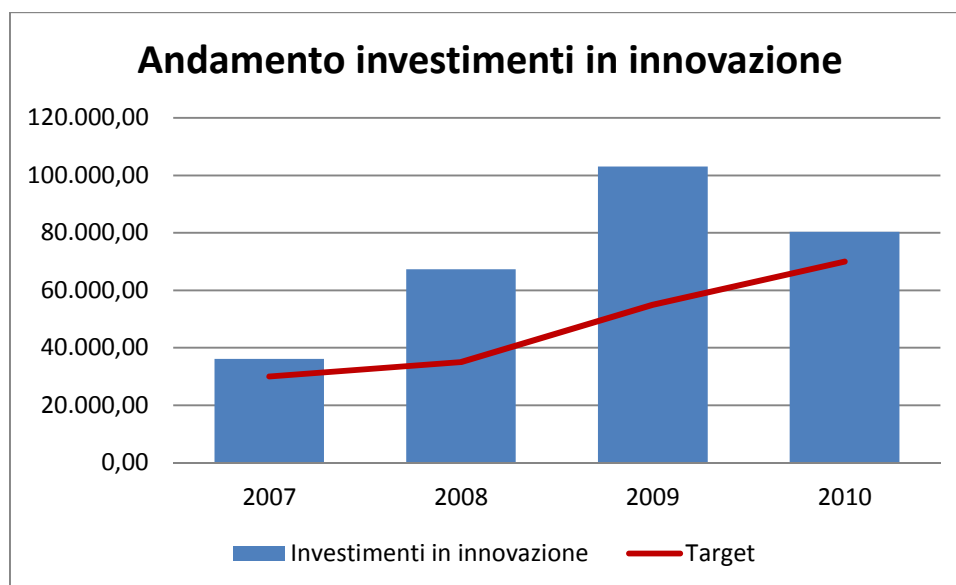
INVESTIMENTI PER L'INNOVAZIONE

L'Azienda pianifica e utilizza le risorse finanziarie a sostegno dell'innovazione come parte integrante del ciclo di pianificazione di business. Nell'ambito della pianificazione annuale, definendo i progetti innovativi, vengono valutate e individuate le risorse necessarie alla loro realizzazione e valutato il rischio finanziario dei singoli progetti.

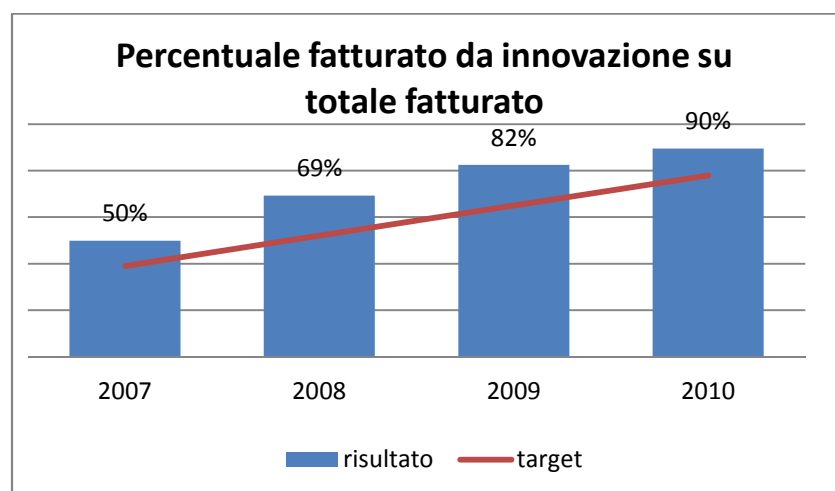
Nel 2010 si è valutato di ampliare e razionalizzare l'Ufficio Innovazione e Sviluppo Tecnologico aumentando il personale in esso impegnato. E' stato creato uno Staff per l'Innovazione, dove al responsabile sono state affiancate due risorse a tempo parziale, coinvolgendo in ogni caso tutti i componenti della struttura in momenti di confronto e di collaborazione.



Gli investimenti in innovazione sono stati continui negli anni:



La percentuale di fatturato derivante dall'innovazione, a seguito degli investimenti sopra definiti, ha avuto nel corso degli anni una crescita costante rappresentando una sempre maggior quota del fatturato. Questo a riprova della validità del nuovo modello di business adottato quale elemento di differenziazione rispetto alle realtà concorrenti.



Grazie all'investimento in una innovazione continua Minerva riesce a collocarsi in molte gare al vertice per quanto riguarda gli aspetti qualitativi del servizio progettato, e tra le prime per quanto concerne gli aspetti qualitativi dei prodotti e delle attrezzature; l'innovazione consente quindi di superare non solo competitors simili dal punto di vista dimensionale e di fatturato, ma anche realtà più grandi e, dunque, con maggiori risorse a disposizione.

COSTI PER SPONSORIZZAZIONI E DONAZIONI

Al fine di promuovere una "mentalità globale" e diffondere i propri valori, Minerva sostiene la cultura dello sport giovanile e del fair play ponendosi in qualità di partner di associazioni e società sportive e culturali nell'organizzazione di manifestazioni a carattere nazionale ed internazionale. Nel 2010 l'ammontare del supporto a realtà socio-culturali e sportive è stato di oltre 43.000 euro.

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

La determinazione del valore aggiunto è ottenuta attraverso un processo di riclassificazione delle voci del conto economico di esercizio, con l'integrazione di dati tratti dalle situazioni contabili a fine anno. Detto valore esprime in forma concreta la capacità di Minerva di porsi a servizio del territorio e dell'intera collettività.

Produzione

	2010	2009	2008
A Valore della produzione	10.194.592	10.591.212	10.093.954
A1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni	10.020.383	10.161.662	9.506.447
A2 Altri ricavi e proventi	174.209	429.550	587.507
B Costi intermedi della produzione	1.864.680	1.988.364	2.147.532
B1 Consumi di materie prime, sussidiarie, di materiale al consumo	487.892	482.337	839.819
B2 Costi per servizi	1.140.722	1.269.469	1.174.162
B3 Costi per godimento beni di terzi	149.551	132.150	100.707
B4 Accantonamenti per rischi	-	22.200	21.421
B5 Oneri diversi di gestione	86.515	82.208	11.423
Valore aggiunto caratteristico lordo	8.329.912	8.602.848	7.946.422
C Componenti accessori e straordinari	- 9.159	4.825	-33.592
C1 Ricavi accessori	4.157	122.269	108.901
C2 - Costi accessori	18.003	83.434	67.580
C3 +/- saldo gestione straordinaria	4.687	-34.010	-74.913
Valore aggiunto Globale lordo	8.320.753	8.607.673	7.912.830
D -Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	172.116	160.532	153.357
Valore aggiunto globale netto	8.148.637	8.447.141	7.759.473

Distribuzione

	2010	2009	2008
A Remunerazione del personale			
A2 Personale dipendente	7.963.974	8.281.031	7.492.809
a) remunerazioni dirette	6.323.734	6.522.654	5.902.017
b) remunerazioni indirette	1.640.240	1.758.377	1.590.792
B Remunerazione della Pubblica Amministrazione	182.030	165.360	234.653
E Remunerazione dell'azienda			
E1 Variazioni riserve	2.554	727	31.051
F Remunerazione movimento cooperativo	79	23	960
Valore aggiunto globale netto	8.148.637	8.447.141	7.759.473

PATRIMONIO NETTO PER TAPPE STORICHE

	2010	2009	2008
Capitale sociale	8.676	9.606	11.672
Riserve	1.190.825	1.190.098	1.159.047
Utile di esercizio	2.633	750	32.011
Totale patrimonio netto	1.202.134	1.200.454	1.202.730

RISULTATI NEL 2010

RISULTATI QUALITA'

L'Organizzazione al fine di garantire la piena qualità dei servizi offerti e dei processi aziendali ha aderito, già nel 2001, allo standard di Qualità conforme alla Iso 9001, poi nel 2005 integrato con Iso 14001, Ohsas 18011 e Sa 8000, passando successivamente ad un approccio più completo di Total Quality Management quale il modello di eccellenza dell'EFQM.

Al fine di assicurare la piena certificazione e qualità delle azioni, tese a mantenere il sistema coerente con gli obiettivi prefissati, a ridefinire la programmazione delle attività al mutare delle esigenze specifiche, dei riferimenti normativi, delle innovazioni tecnologiche, mantenendo un adeguato livello del servizio, vengono attuati:

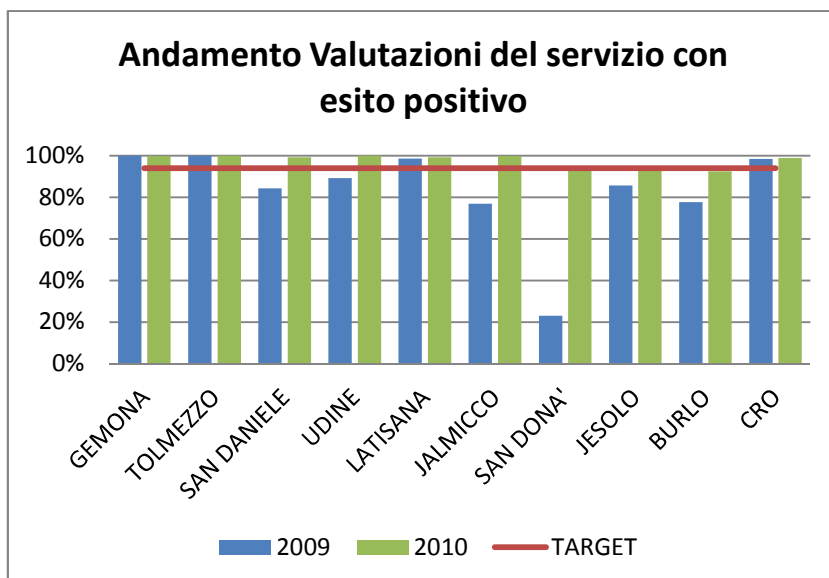
- La preparazione e qualifica dell'organico complessivo impiegato nella commessa
- Il controllo della metodologia applicata

Presso i cantieri vengono effettuate periodiche verifiche ispettive da parte dei Responsabili di Servizio atte a verificare l'esattezza delle procedure esecutive adottate dagli operatori, lo stato di avanzamento del servizio e la qualità. Nell'ottica della collaborazione in alcuni cantieri tali verifiche vengono effettuate congiuntamente al cliente.

Le verifiche effettuate hanno dato nel 2010 buoni risultati.

Riportiamo di seguito una tabella riassuntiva contenente gli esiti delle verifiche effettuate nel settore ospedaliero:

esito valutazioni	Gemona del Friuli	Tolmezzo	San Daniele del Friuli	Udine	Latisana	Jalmicco	San Donà di Piave	Jesolo	Burlo Garofolo	Cro di Aviano
Conforme	99,84%	100,00%	99,21%	100,00%	99,35%	99,90%	93,21%	94,25%	92,47%	98,98%
Poco Conforme	0,16%	0,00%	0,79%	0,00%	0,65%	0,10%	5,84%	5,56%	5,15%	1,02%
Non Conforme	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	0,20%	2,38%	0,00%



Significativo è stato il miglioramento del cantiere di San Donà, dove dopo una fase iniziale problematica si è riusciti ad aumentare il livello di soddisfazione grazie ad una particolare formazione del personale, un approccio comunicativo e attraverso una maggiore responsabilizzazione dei preposti.



Anche il settore dei piccoli cantieri ha dato risultati positivi.

La rilevazione della qualità viene effettuata mediante la compilazione di un'apposita scheda di valutazione che riporta gli indicatori di verifica previsti. Gli operatori sono portati a conoscenza del risultato ottenuto in un'ottica di realizzazione di un percorso formativo di responsabilizzazione del lavoro.

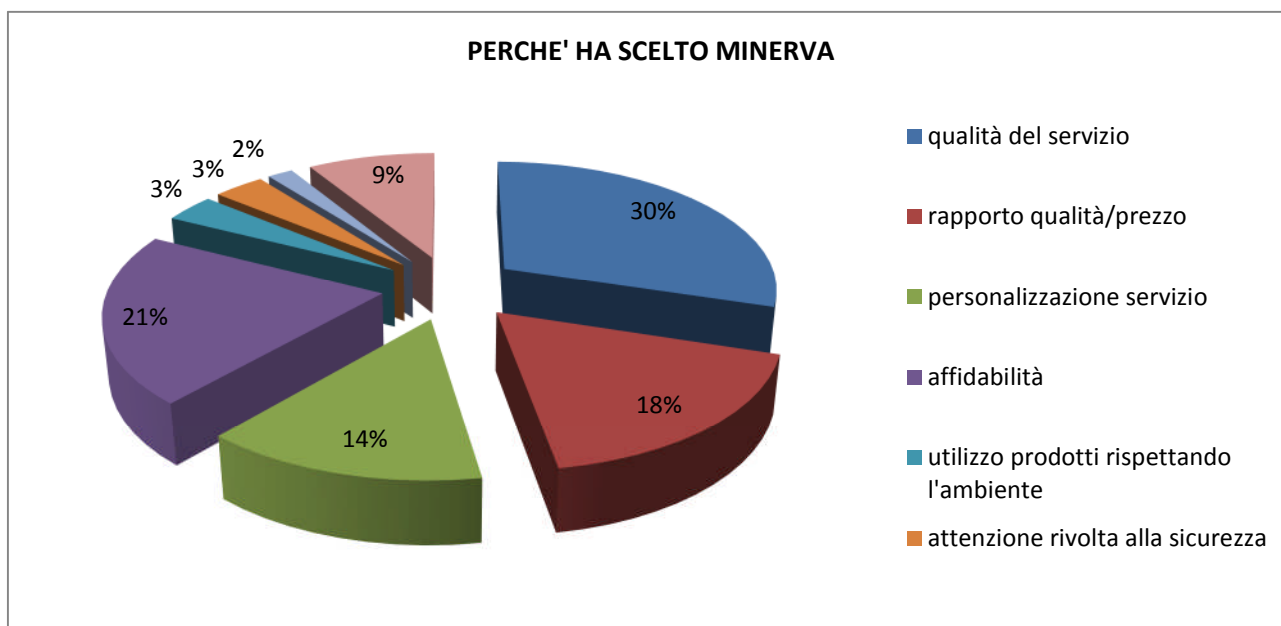
Nel caso di servizio non adeguato sono state aperte delle Non Conformità immediatamente gestite con l'analisi delle cause, individuazione e applicazione dei correttivi.

Il personale dell'ufficio SGI effettua inoltre delle ulteriori verifiche, più approfondite, dove vengono valutati anche altri aspetti oltre alla qualità del servizio.

Terza tipologia di verifica sono gli Audit di "terza parte" degli Enti di Certificazione: nel 2010 sono stati superati gli Audit per tutte e 4 le norme di riferimento, le NC rilevate sono state gestite e si sono avviati dei correttivi.

Ulteriori strumenti di misura/verifica adottati dall'Organizzazione sono stati l'implementazione della Matrice Radar quale sistema di autoanalisi/autodiagnosi, nonché la partecipazione a diversi premi che consentono sia una verifica "interna" che una valutazione oggettiva esterna.

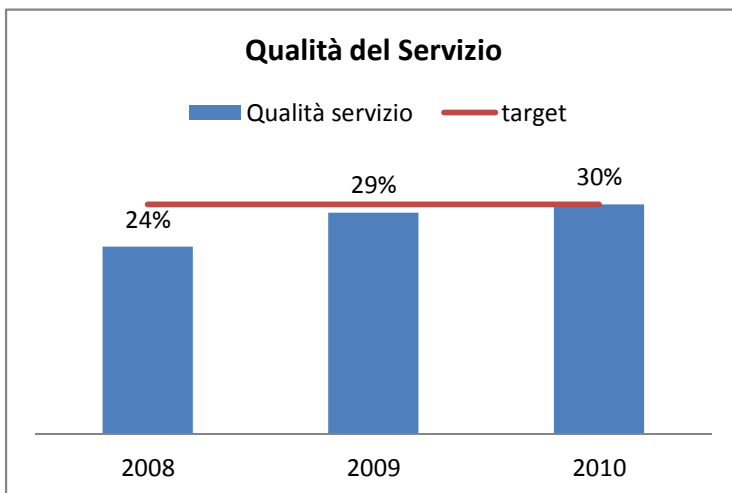
Gli approcci adottati consentono di fornire un servizio sempre innovativo e mantenere alti standard qualitativi che soddisfano i nostri clienti.



Dai dati dell'ultimo biennio emerge che le caratteristiche distintive per le quali Minerva viene scelta sono principalmente:

- la qualità del servizio
- la personalizzazione del servizio
- l'affidabilità

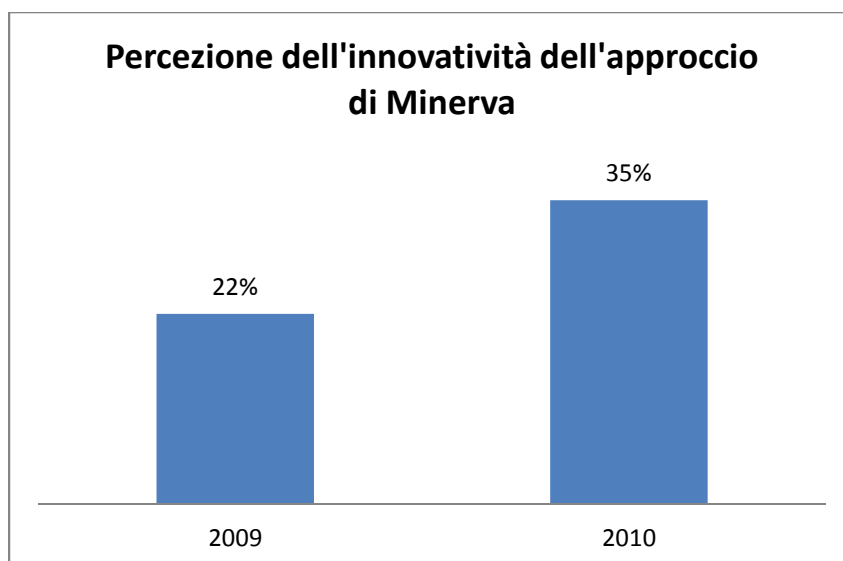
Riportiamo il grafico della percezione della qualità del servizio dell'ultimo triennio



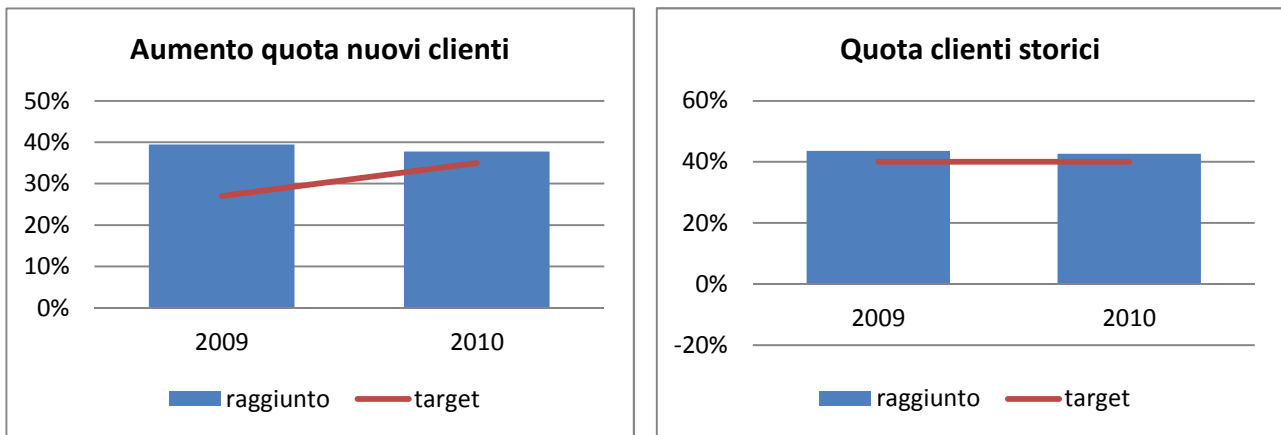
Dall'indagine del 2010 è apparsa un'alta percezione di Minerva come azienda innovativa.



Significativo il riconoscimento dell'innovatività dell'approccio:



L'innovazione ha portato inoltre ad un aumento della quota dei nuovi clienti, oltre ad aver consentito di mantenere negli ultimi anni una quota di clienti storici sempre al di sopra del 40%,



RISULTATI AMBIENTALI

L'attività di Minerva viene svolta principalmente in cantieri esterni, di proprietà dei Clienti, distribuiti in tutto il territorio regionale e fuori regione. Per tale ragione i dati ambientali a disposizione e di seguito riportati si riferiscono alla sola attività presso la sede amministrativa. Essi non risultano essere significativi perciò, pur monitorandoli costantemente, l'azienda ha deciso di non comunicarli all'esterno, se non attraverso il presente documento.

L'anno 2010 è stato caratterizzato da un notevole impegno da parte di Minerva a favore della tutela dell'ambiente e della salvaguardia delle risorse; l'azienda è completamente autosufficiente a livello energetico e ad impatto ambientale zero, nonché *role model* sul territorio per la sostenibilità.

Nuove tecnologie per la protezione ambientale

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'attenzione verso l'ambiente, Minerva ricerca continuamente nuove tecnologie rivolte alla riduzione di emissioni nocive in atmosfera: i cantieri sono dotati di macchine operatrici a funzionamento elettrico (spazzatrici, lavasciuga, ecc) le cui vecchie batterie all'acido sono state sostituite con moderne più efficaci batterie con elettrolita al gel. Ciò permette di migliorare la sicurezza in cantiere in quanto durante la fase di ricarica non si sprigionano pericolose evaporazioni di ossigeno nascente altamente infiammabile.

L'utilizzo di nuovi prodotti quali i detersivi concentrati in fiale ha permesso il recupero ed il reimpiego dei contenitori originali.

L'impiego della macchina per la pulizia dei vetri (utilizzata anche per lavori a notevole altezza) che funziona sulla base del processo di filtrazione per osmosi inversa, facilita le operazioni di pulizia delle superfici vetrate riducendo drasticamente l'uso del detergente.

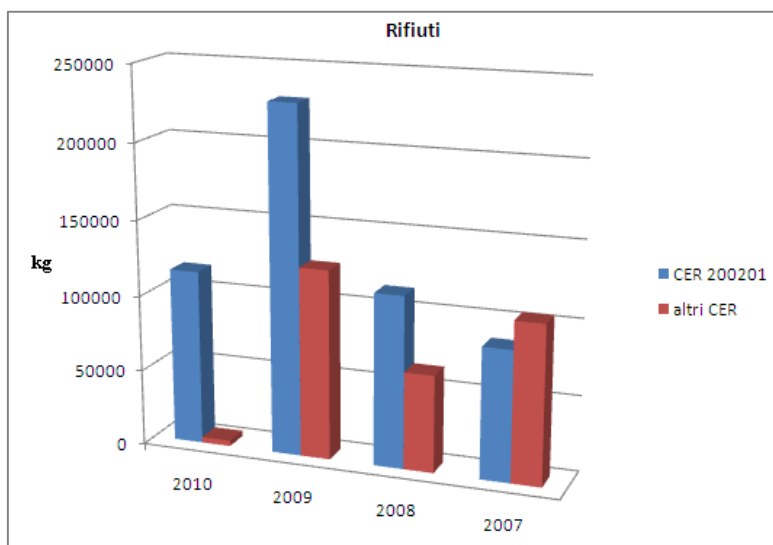
Consumi idrici sede Minerva

Il progetto di recupero delle acque piovane utilizzate per uso irriguo e per operazioni di lavaggio degli automezzi ha permesso una cospicua riduzione dei consumi, in linea con la politica aziendale.

Il regolare controllo dei consumi ha altresì evidenziato nel 2010, un anomalo discostamento dal target, tale da far poi rilevare un errore nella fatturazione, altrimenti difficilmente individuabile, per il quale è stato richiesto il relativo conguaglio.

Gestione rifiuti

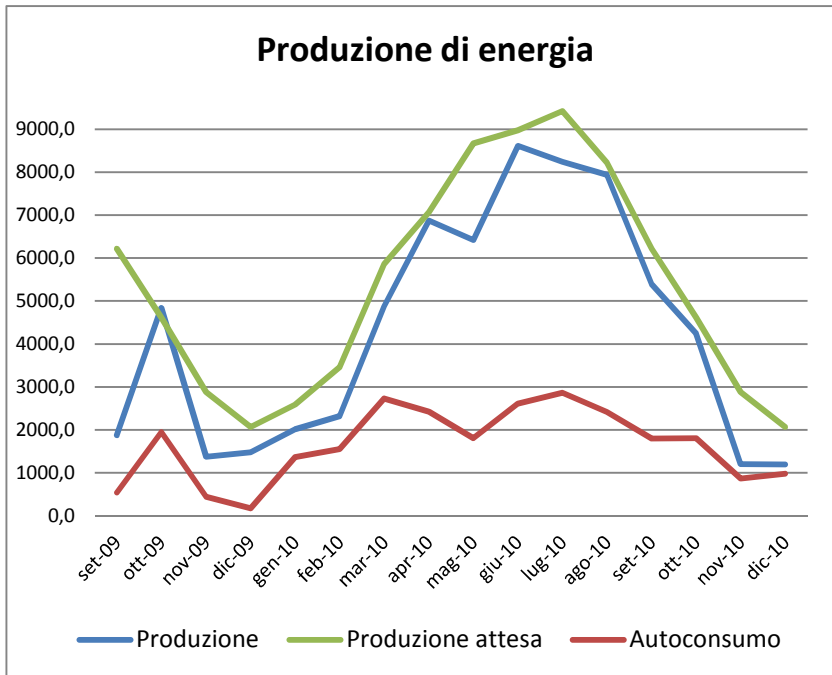
I rifiuti maggiormente prodotti negli ultimi quattro anni sono stati LEGNO(170201), RAMAGLIE ed ERBA (200201). I rifiuti dei cantieri esterni derivanti dall'attività di manutenzione del verde vengono trasportati dagli operatori direttamente in Sede e depositati nel cassone scarrabile, o in alternativa vengono trasportati direttamente ai punti di raccolta autorizzati.



Nel 2010 sono stati scaricati 115.640 Kg di erba e ramaglie (CER 200201) per una spesa pari a € 11.689,00, mentre è stata ridotta significativamente la produzione di rifiuti di legno: il risultato è stato raggiunto grazie ad una razionalizzazione del lavoro e ad una maggior programmazione degli interventi di manutenzione del verde. È stato inoltre predisposto un punto di stoccaggio temporaneo presso la sede.

Consumi elettrici ed energetici

L'impianto fotovoltaico da 61.94 kW la cui produzione media annua stimata è pari a 70.000 kWh, garantisce l'autonomia produttiva della Sede Societaria. I risultati della produzione 2009-2010 sono riportati nel grafico.



Il ritardato avvio dell'impianto fotovoltaico, preliminarmente previsto per metà della stagione estiva 2009, non ha giovato sulla rendicontazione dell'energia prodotta. Inoltre, le condizioni meteorologiche avverse dell'estate 2010 e l'anticipazione della stagione invernale, hanno influito sulla produzione dell'impianto determinando una perdita annuale del -15,33%; la perdita è stata comunque arginata,

rispetto alla media provinciale (pari al 16,2%), grazie all'attenta manutenzione dell'impianto.

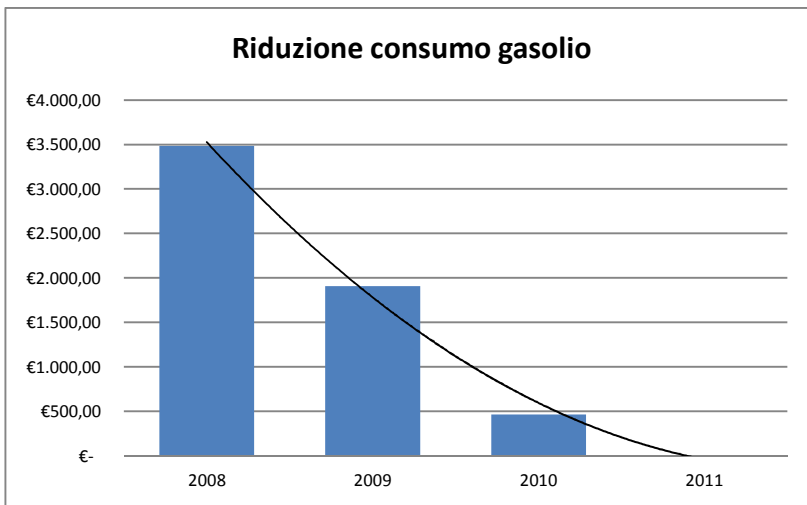
Tra i benefici diretti riconducibili all'impianto fotovoltaico si annoverano:

- Azzeramento dell'emissione di CO₂ in atmosfera;
- Punto di ricarica ad energia fotovoltaica (colonnina);
- Cessione di una quota di energia alla rete;
- Assoluta mancanza di addebiti di penali per squilibri di consumo (corrente reattiva).

La pubblicizzazione dei dati relativi all'impianto fotovoltaico tramite pannello luminoso esposto in sede, oltre ad aver diffuso informazioni e conoscenze utili ai fini della sensibilizzazione della comunità, ha incrementato l'afflusso di persone interessate ad approfondire il settore di investimento.

Gasolio riscaldamento

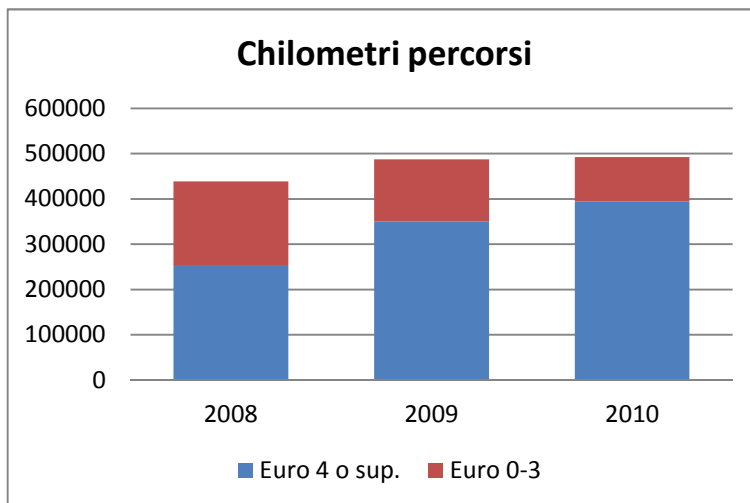
Durante il 2010 è stato fatto l'ultimo acquisto di gasolio per riscaldamento a tamponare il ritardo



nella messa in funzionamento delle pompe di calore. Il serbatoio interrato è stato bonificato e convertito a serbatoio di raccolta della acque piovane collegandolo direttamente al sistema di raccolta. In febbraio la messa a regime del riscaldamento elettrico ha azzerato il consumo di combustibile fossile.

Gasolio per autotrazione

Per diminuire l'impatto ambientale dovuto alle immissioni nocive è stato avviato un processo di ammodernamento del parco automezzi.



Nell'ultimo biennio, con l'acquisto di sette nuovi veicoli, si può apprezzare un aumento esponenziale della percentuale di km percorsi con veicoli di classe Euro 4 o superiore; la percentuale era del 58% nel 2008, del 72% nel 2009 sino a raggiungere quota 80% sul totale nel 2010.

La campagna di razionalizzazione dei trasporti del 2010 tramite dotazioni di attrezzature specifiche per lo stoccaggio ed ottimizzazione dei percorsi ha permesso di contenere l'aumento dei km percorsi nonostante il notevole incremento dell'offerta dei servizi.

RISULTATI SULLA SICUREZZA

La Campagna Sicurezza 2010 è stata caratterizzata dalla pubblicazione sistematica dell'Angolo Sicurezza sulla newsletter distribuita mensilmente, nel quale sono stati trattati argomenti diversi legati alla sicurezza e alla salute nei luoghi di lavoro.

La società ha investito notevoli risorse per la predisposizione di DVR e di specifici Piani Operativi per la Sicurezza, al fine di rendere maggiormente efficaci e mirate le valutazioni, cercando di personalizzare le situazioni di ogni singolo cantiere, in modo tale da avere un quadro realistico delle situazioni di attenzione.

Gli uffici Prevenzione delle ASS hanno elaborato, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione aziendale, i documenti di valutazione delle interferenze DUVRI che sono stati distribuiti anche ai singoli cantieri.

Per quanto concerne i Piccoli cantieri il SSPP ha redatto i Piani operativi per la Sicurezza inviando copia del documento al Cliente.

Andamento degli infortuni e malattie professionali

Nel 2010 non sono state denunciate malattie professionali.

Il monitoraggio degli infortuni per cantiere è stato effettuato con cadenza mensile, mentre indici di gravità, frequenza e simili sono stati aggiornati con cadenza semestrale.

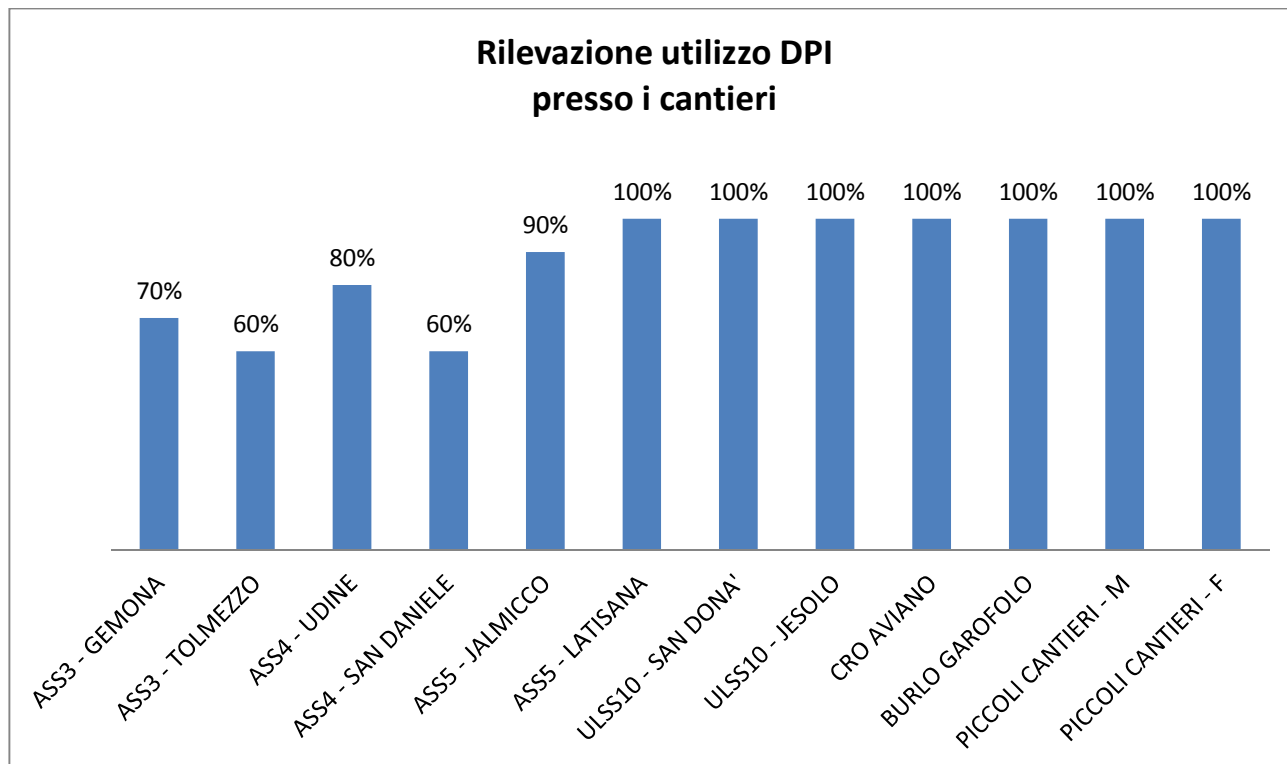
La prevenzione degli infortuni è stata gestita dal Servizio Prevenzione e Protezione, che ha analizzato gli episodi avvenuti e ha tratto le conclusioni e le decisioni che hanno permesso di ridurre la frequenza o il potenziale danno dei possibili eventi.

DPI

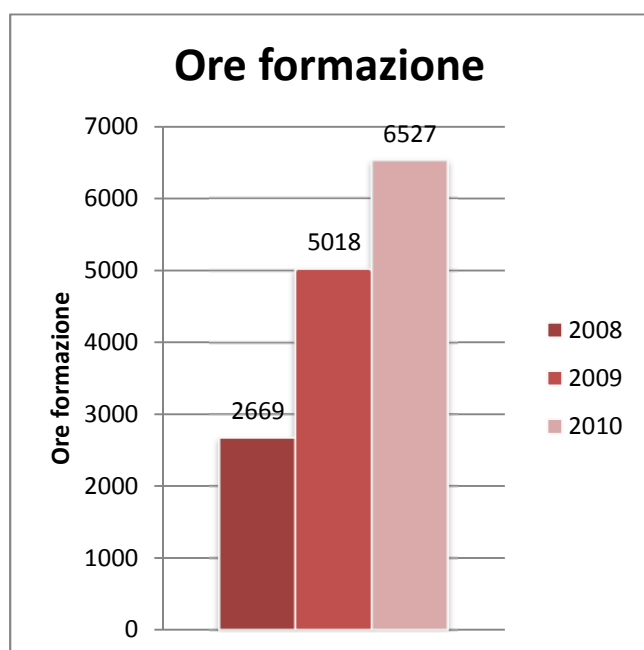
Presso i cantieri sono presenti i DPI previsti dai documenti di valutazione dei rischi. L'utilizzo dei dispositivi è stato monitorato costantemente: i preposti alla sicurezza sono stati invitati a monitorare l'utilizzo dei DPI presso i cantieri di propria competenza e a segnalare al RSPP eventuali difficoltà o situazioni di mancato utilizzo.

In occasione di un sondaggio effettuato nel 2008 era emerso che la percentuale di inutilizzo delle scarpe antinfortunistiche era del 50%. Per rispondere ai requisiti di legge, tenendo conto delle esigenze ergonomiche e di salute dei lavoratori, sono state valutate soluzioni alternative alle calzature in uso ed è stata introdotta una nuova tipologia di calzatura con suola antiscivolo e puntale in resina, di materiale traspirante e meno pesante.

È stata quindi effettuata un'indagine attraverso la distribuzione di un questionario. Dai dati raccolti è emerso che l'utilizzo delle calzature antinfortunistiche è notevolmente aumentato:



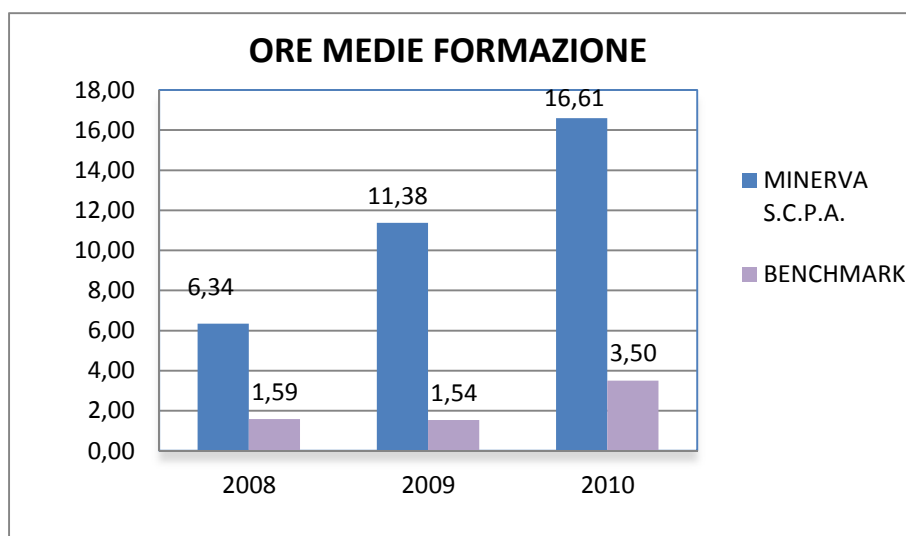
FORMAZIONE



Già nel 2009 si era effettuato un notevole sforzo in termini di ore di formazione erogate (+88% rispetto all'anno precedente) per aumentare il livello di competenza del personale.

Nel 2010 il trend d'investimento è stato ancora più importante in quanto, oltre ad aver raggiunto il livello dell'anno precedente, si è incrementato di un ulteriore 30%, portando ad una crescita del 145% nei 2 anni.

Dal confronto con altre realtà del settore emerge che Minerva eroga in media un numero di ore di formazione per lavoratore molto maggiore anche rispetto ad aziende di dimensioni maggiori ed anche che le risorse destinate a questo tipo di attività sono superiori.



Riportiamo di seguito una tabella riassuntiva con il totale delle ore di formazione per cantiere e la variazione rispetto all'anno precedente:

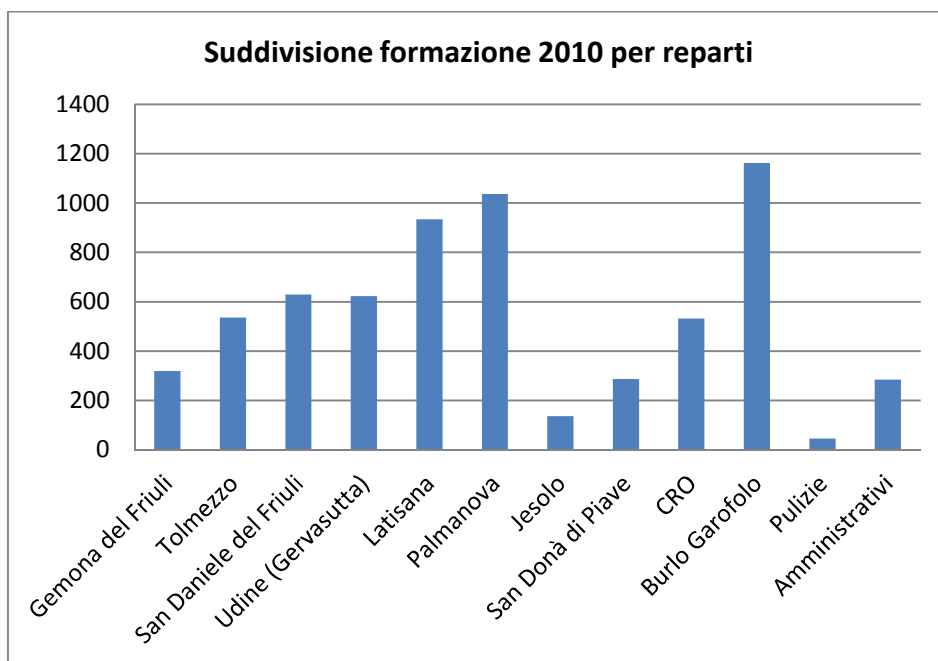
	2008	2009	Δ 2008-2009	2010	Δ 2009-2010	Δ 2008-2010
Gemona del Friuli	97	246	154%	319	30%	229%
Tolmezzo	201	217	8%	536	148%	167%
San Daniele del Friuli	145	415	186%	630	52%	334%
Udine (Gervasutta)	209	374	79%	623	67%	198%
Latisana	108	362	237%	934	158%	769%
Palmanova	582	1030	77%	1036	1%	78%
Jesolo	61	113	84%	137	22%	125%
San Donà di Piave	208	203	-3%	287	42%	38%
CRO	94	169	80%	532	216%	467%
Burlo Garofolo	122	636	421%	1162	83%	852%
SAD	627	968	54%			
Pulizie	68	83	24%	46	-45%	-32%
Amministrativi	149	204	37%	285	40%	92%
	2669	5018	88%	6527		11%

La formazione presso ogni cantiere è stata così organizzata:

- Formazione iniziale e aggiornamenti di percorso
- Formazione specifica programmata
- Formazione obbligatoria su sicurezza programmata
- Formazione continua: da parte del capocantiere e/o fornitore per singolo operatore con cadenza quadrimestrale
- Sessioni di coordinamento mensili: tenuti dal capo cantiere e/o supervisore
- Sessioni di approfondimento semestrali: incontri nel quale vengono coinvolti il referente aziendale, l'Rspp aziendale ed il fornitore Tecnoclean

L'11% delle ore totali di formazione (732 ore) sono da attribuirsi alla formazione continua.

Di seguito la ripartizione delle ore di formazione tra i vari settori/cantieri:



Per effettuare un confronto tra i vari reparti riportiamo nel grafico sottostante le ore procapite effettuate per segmento:



La formazione pianificata per il 2010 è stata raggiunta nella percentuale dell'95%.

RELAZIONE di RESPONSABILITÀ SOCIALE

LAVORO INFANTILE

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

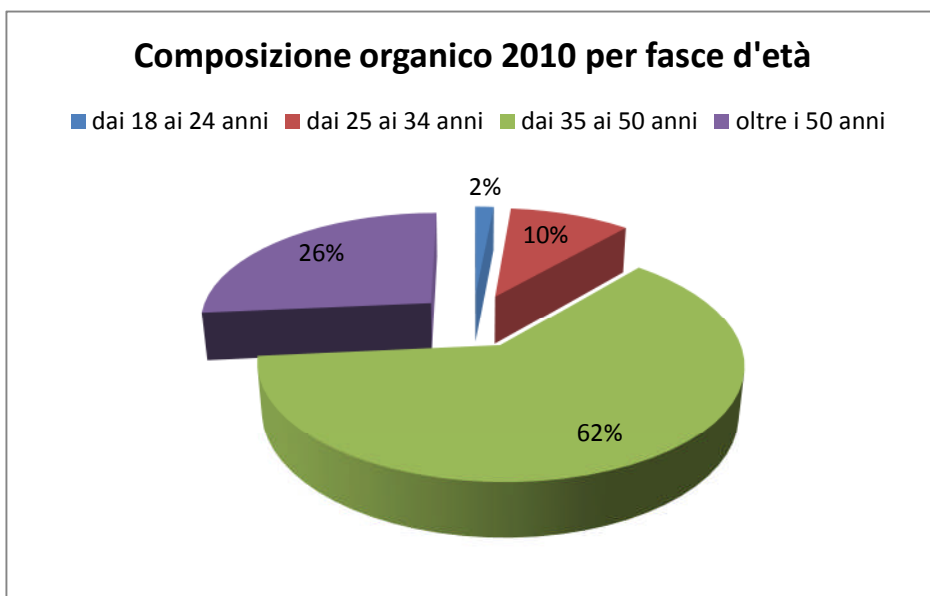
Minerva si astiene dal ricorrere o promuovere le forme di lavoro infantile e sostiene azioni di recupero, sostentamento e tutela di bambini lavoratori.

Nella propria politica di selezione e assunzione del personale rispetta, oltre a quella internazionale, la normativa italiana in tema di protezione dei giovani sul lavoro, e a questo scopo ha pianificato opportune procedure. Si riserva inoltre di intervenire concretamente, tramite piani di rimedio, nel caso in cui vengano riscontrate presso i propri fornitori situazioni di sfruttamento di lavoro infantile.

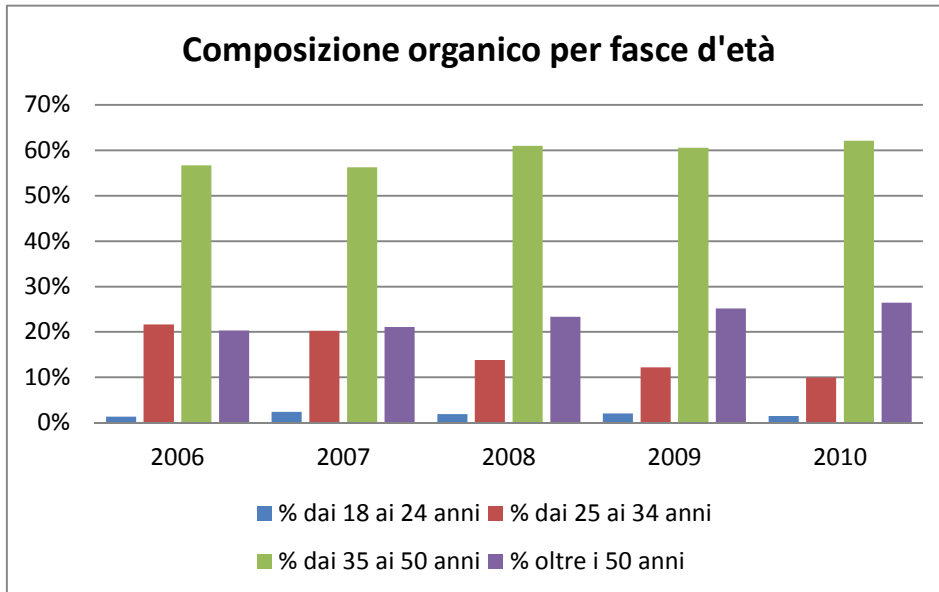
REALTÀ AZIENDALE

Oltre alle apposite procedure per il controllo dell'effettiva età del personale da assumere, Minerva attraverso il proprio personale monitora anche i comportamenti dei propri fornitori, aprendo delle Non Conformità nel caso in cui vengano riscontrati comportamenti non idonei. Ad oggi non sono stati riscontrati casi del genere.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010



La selezione del personale viene effettuata considerando i principi etici e valutando la situazione di ciascun individuo. Riportiamo (a lato) la composizione del personale al 31/12/2010 distinta per classi d'età e nella pagina successiva l'evoluzione nel corso degli anni:



Continua la politica dell'Organizzazione nel non fare ricorso a lavoratori di minore età. Come si evince dal grafico, la fascia preponderante nel corso degli anni è quella che va dai 35 ai 50 anni. Considerevole è anche la quota del personale oltre i 50

anni, dato derivante dalla volontà dell'Organizzazione di dare possibilità di lavoro a persone con maggiori difficoltà di inserimento, in quanto considerate non più giovani dal punto di vista lavorativo.

D'altra parte a livello amministrativo lo staff è piuttosto giovane, con una percentuale del 57% al di sotto dei 40 anni di età.

Stage e tirocini

Minerva sostiene la formazione ospitando presso la propria struttura stagisti e tirocinanti al fine di contribuire alla crescita personale e professionale dei giovani che si affacciano al mercato lavorativo e ricevere da questi feed-back importanti.

La pluriennale collaborazione con le Università degli Studi di Udine e di Trieste, oltre che con i Centri di Formazione, consente una sistematica analisi delle Facoltà presenti sul territorio e la sottoscrizione di numerose convenzioni. A tal fine viene costantemente monitorata l'offerta formativa e intrattenute relazioni sempre attive con docenti e personalità coinvolte nel mondo della ricerca e della formazione.

L'obiettivo 2010 di attivazione di almeno 2 stage nell'arco dell'anno è stato superato avendo ospitato presso la struttura 3 stagisti nel settore amministrativo

Attività a favore dei giovani

Ulteriore impegno per Minerva è stato il voler continuare con il sostegno di attività sportive giovanili. Con tali partnership l'azienda ha voluto trasmettere ai giovani i valori del fair play e la cultura di uno sport pulito puntando a sostenere l'ideale sportivo e culturale quali strumenti di formazione ed elevazione della persona e di solidarietà tra gli uomini e i popoli. Numerose sono state le iniziative in corso d'anno, citiamo le principali.

Trofeo Minerva "Lui & Lei"

Si è tenuto anche quest'anno il Trofeo Minerva "Lui e Lei" cui hanno preso parte oltre 150 giovani atleti provenienti da tutta la regione, per un intenso pomeriggio di gare e tanti momenti di festa all'insegna dello sport e dell'amicizia. In gara sulle piste del campo sportivo "Fabretto" di Gorizia si sono dati battaglia atleti ed atlete delle categorie Esordienti A, Ragazzi, Cadetti, Allievi ed Assoluti, che si sono confrontati nelle diverse specialità. Come sempre la formula della manifestazione prevedeva coppie formate da una sportiva e da uno sportivo appartenenti alla stessa categoria ognuno dei quali doveva affrontare una gara differente da quella del compagno. Alla fine i singoli punteggi sono stati sommati per andare a determinare la classifica della coppia.



Novità di quest'anno il coinvolgimento degli studenti delle scuole primarie e secondarie dell'Isontino per diffondere la cultura dello sport nel mondo della scuola.

"1000 ragazzi in piazza"

Manifestazione che ha voluto dare ai giovani la possibilità di avvicinarsi al mondo dello sport e rimarcare l'importanza della solidarietà.

Meeting di atletica leggera

Minerva ha partecipato al "Meeting di Atletica Leggera", riservata al settore assoluto maschile e femminile "Campionato Senza Confini 2010" - 25° Memorial B. Marchi 2010 e 1° Trofeo Bruno Leon.

In tale occasione il Presidente Adriano Ruchini ha premiato i vincitori presso il Campo Fabretto di Gorizia.



OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Attivazione di stage in relazione alle esigenze dell'organizzazione	N° stage/tirocini attivati	annuale	Almeno 2	Ufficio Personale e Ufficio SGI
Sostegno attività giovanile	Importo a favore del sostegno di attività sportive	annuale	10.000€	Direzione
Sostegno e diffusione di Cultura e Arte	Importo a favore del sostegno di attività culturali	annuale	15.000€	Direzione

LAVORO OBBLIGATO

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Tutte le persone impiegate presso l'Organizzazione prestano il loro lavoro volontariamente.

Nessun lavoratore ha mai lasciato in deposito in azienda denaro o originali di documenti d'identità, ma soltanto copie degli stessi necessari agli adempimenti normativi.

Minerva rispetta la legislazione italiana e segue quanto stabilito dallo Statuto dei Lavoratori e dalle convenzioni International Labour Organization n. 29 e n. 105 impegnandosi a sopprimere l'uso del lavoro forzato o obbligato sotto qualsiasi forma.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro. L'azienda, né nessuna altra organizzazione che fornisca manodopera all'azienda, sostiene il traffico di esseri umani.

REALTÀ AZIENDALE

L'azienda promuove la cultura della responsabilità sociale e l'apprendimento della norma SA8000 tra i propri dipendenti. Per una percezione sulla conoscenza iniziale della norma da parte del lavoratore, dopo la lettura della stessa, al nuovo inserito viene fatto compilare un questionario, che poi viene conservato all'interno della cartella personale. Periodicamente vengono inseriti all'interno del notiziario aziendale temi inerenti alla norma e ove necessario vengono programmati degli interventi formativi.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Diffusione consapevolezza SA 8000

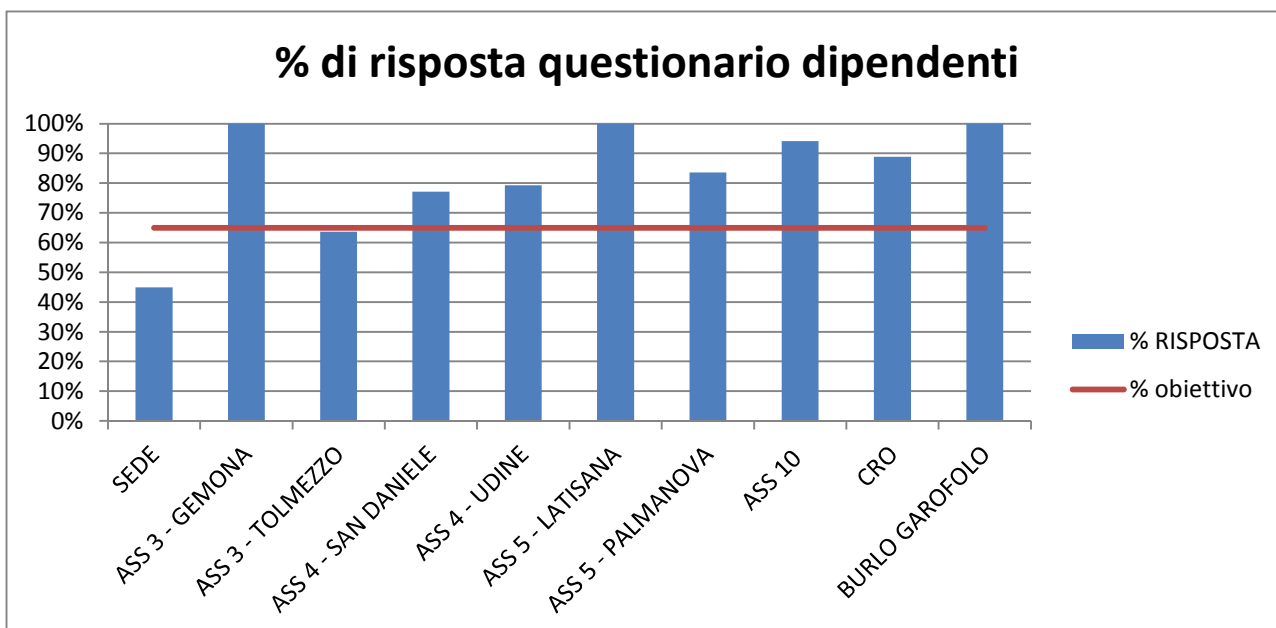
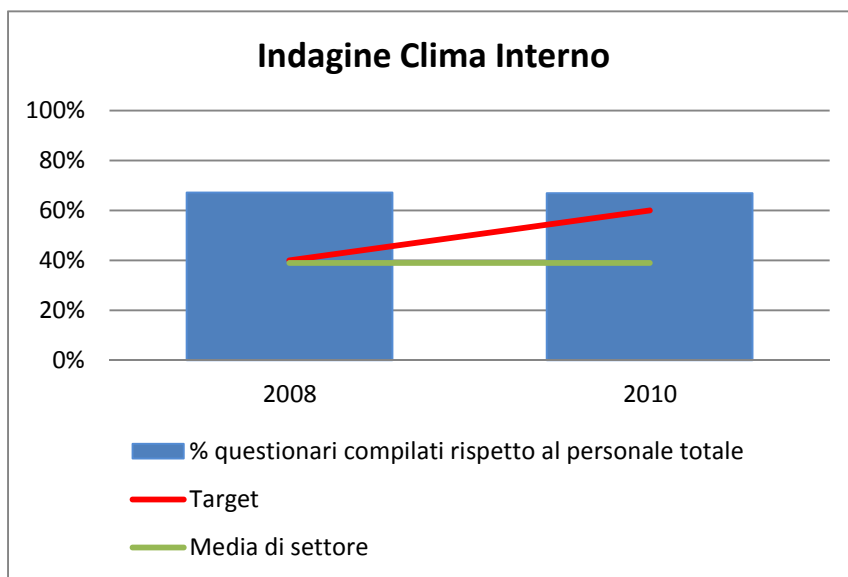
L'Organizzazione ha attuato nel 2010 una serie di azioni volte ad approfondire le conoscenze degli operatori sulla norma SA8000. Numerosi sono stati gli interventi su tale tematica a livello formativo/informativo. I Capi Cantiere sono stati sensibilizzati sulla Responsabilità Sociale d'Impresa e sullo sviluppo di un dialogo costruttivo con l'operatore per incentivare lo spirito di squadra.

Nei vari cantieri sono stati inoltre effettuati degli interventi formativi sulla SA 8000 per un totale di oltre 100 ore di formazione.

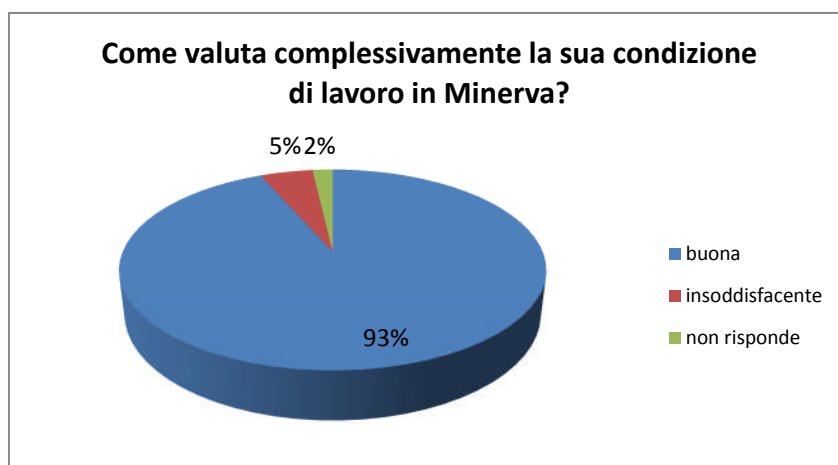
Analisi sul clima interno

Annualmente la Direzione predispone un'accurata analisi del clima interno al fine di misurare la percezione e la soddisfazione del personale. Tale indagine ha dato nel corso degli ultimi anni risultati sempre positivi ed un'alta percentuale di risposta.

Di seguito la percentuale di risposta dell'indagine 2010 suddivisa per reparto:

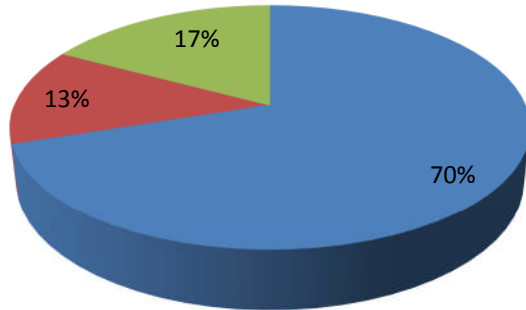


I collaboratori risultano orgogliosi di fare parte di una realtà quale Minerva.



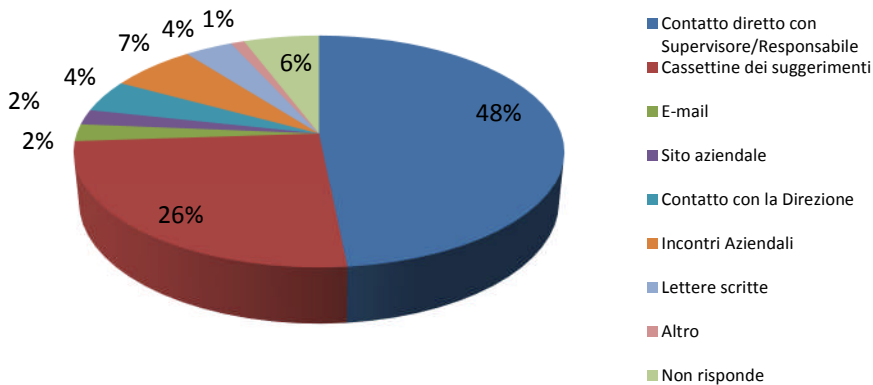
Ritiene di fare parte di un'azienda innovativa?

■ SI ■ NO ■ NON RISPONDE



La spinta all'innovazione che si è riusciti a creare genera fra i dipendenti entusiasmo e senso di orgoglio, con il corollario di opportunità di apprendimento e possibilità di lavorare in team.

Attraverso quali strumenti può segnalare eventuali problemi?

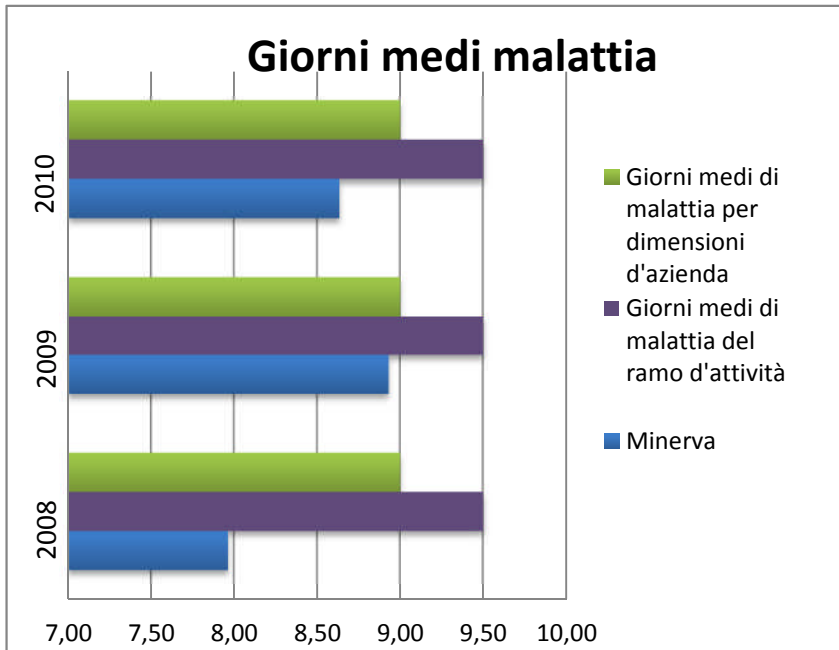


Il personale inoltre si sente libero di avanzare proposte e suggerimenti e conosce i vari strumenti di comunicazione

Commitment a favore della riduzione dell'assenteismo

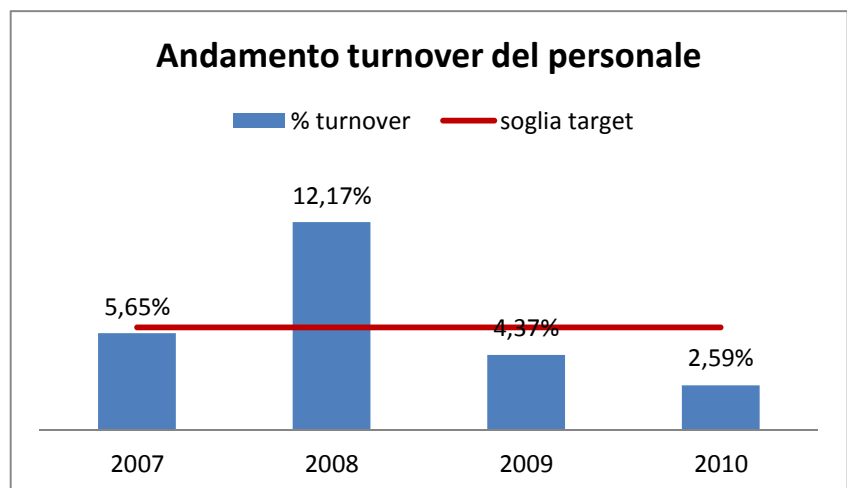
L'approccio volto al commitment ha aumentato lo spirito di appartenenza e contribuito alla creazione di un clima aziendale sereno e motivante. L'attenzione rivolta al personale ha consentito di mantenere negli anni una percentuale di assenteismo decisamente bassa.

L'attenzione rivolta al personale ha consentito di mantenere una percentuale di assenteismo per malattia e totale (infortuni, malattia e gravidanza) inferiore alle medie nazionali. Il continuo monitoraggio e il coinvolgimento diretto degli operatori nell'attività Minerva ha permesso sempre di tenere il numero di giorni medi di malattia al di sotto della soglia indicata dall'INPS nel ns. settore (9,5%) e delle ns dimensioni (9%).



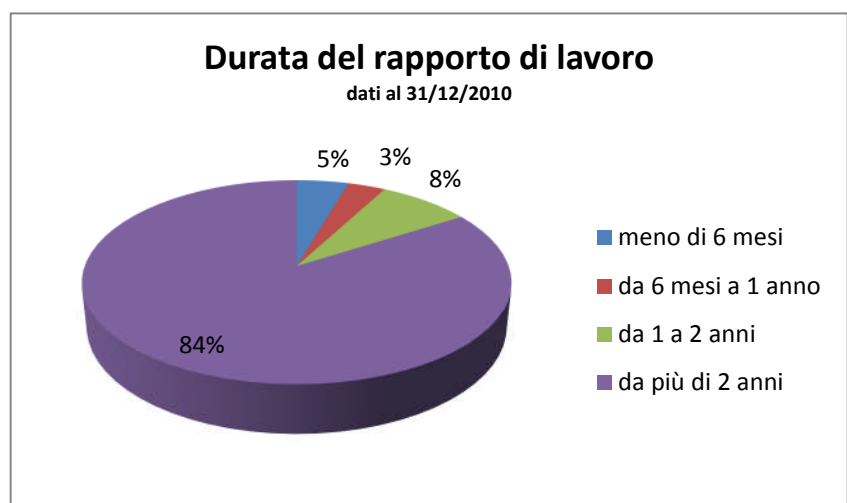
Precisiamo che rispetto ai dati di riferimento indicati dall'INPS le percentuali aziendali assumono un valore maggiormente significativo in quanto la percentuale di occupazione di personale femminile nella nostra realtà raggiunge il 93% con un considerevole aumento dell'incidenza dell'assenteismo per maternità e dei congedi per malattia dei figli.

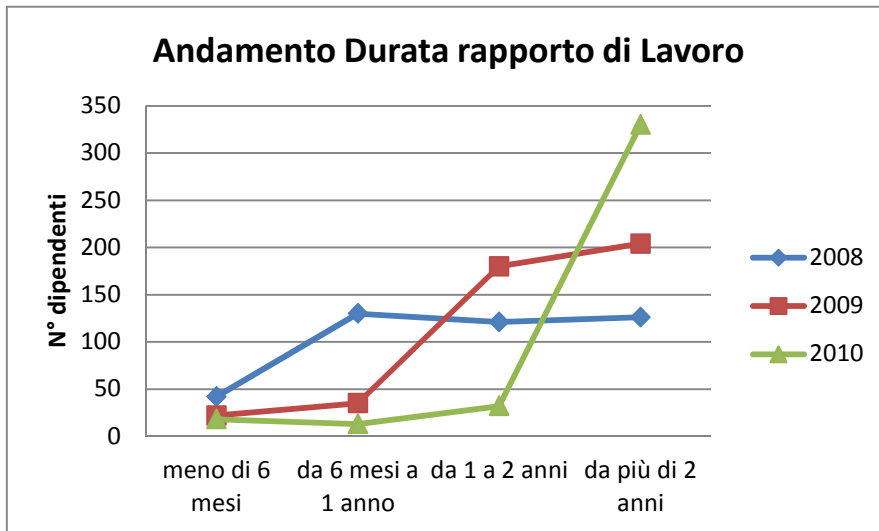
La fidelizzazione dei dipendenti è confermata anche dal tasso di turnover decisamente basso per il settore in cui si opera. Il turnover nel 2010 è stato del 2.59%



Il tasso di turnover annuo è dato dalla media dei tassi mensili. Nel 2008 l'indice ha avuto un notevole aumento a causa dell'acquisizione dei nuovi appalti. L'andamento, come si evince dal grafico è in continua riduzione e al di sotto della soglia target prestabilita.

Il basso tasso di rotazione del personale si evince anche attraverso un'analisi della durata del rapporto di lavoro:





La maggior parte dei collaboratori lavora presso l'azienda da più di 2 anni (84%). Il dato è da considerarsi decisamente positivo per un settore caratterizzato da un turnover molto elevato. A lato il confronto con gli anni precedenti:

OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Organizzazione di una indagine sul clima interno	Analisi risposte	annuale	1 indagine	Ufficio SGI
Mantenimento del livello di turnover	Tasso turnover	mensile	< 6%	Ufficio SGI/Ufficio Personale

SALUTE E SICUREZZA

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Le tematiche della salute e della sicurezza dei lavoratori costituiscono un elemento cardine della vision di Minerva, fondata sul concetto di benessere che parte dal lavoratore e si diffonde a tutti gli Stakeholders. La garanzia di un luogo sicuro e salubre rappresenta uno dei punti di forza della Politica aziendale.

L'impegno a migliorare le condizioni di lavoro non può prescindere dal miglioramento delle condizioni di sicurezza e igiene, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla convenzione ILO 155 concernente la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché dal D.lgs 81/2008 e da tutta la normativa relativa alla sicurezza sui cantieri.

REALTA' AZIENDALE

L'impiego di tecnologie innovative ed efficienti, una corretta gestione delle attività e delle attrezzature, il puntuale controllo degli aspetti ambientali, nonché una continua formazione ed informazione del personale sono elementi assodati della gestione aziendale quotidiana di Minerva.

L'addestramento è un aspetto centrale della formazione professionale: sia i responsabili che gli operatori seguono dei corsi periodici sulla sicurezza e sull'uso di prodotti e attrezzature. Tutto il personale è dotato dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) necessari.

Gli automezzi aziendali sono sottoposti a check-up con cadenza mensile e gli interventi effettuati vengono registrati. I macchinari e le attrezzature seguono un piano di manutenzione ordinaria in modo da riuscire a garantire un loro sicuro e corretto funzionamento e un ciclo di vita più lungo. Annualmente vengono fatte simulazioni di evacuazione degli uffici e dei reparti adibiti a magazzino.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

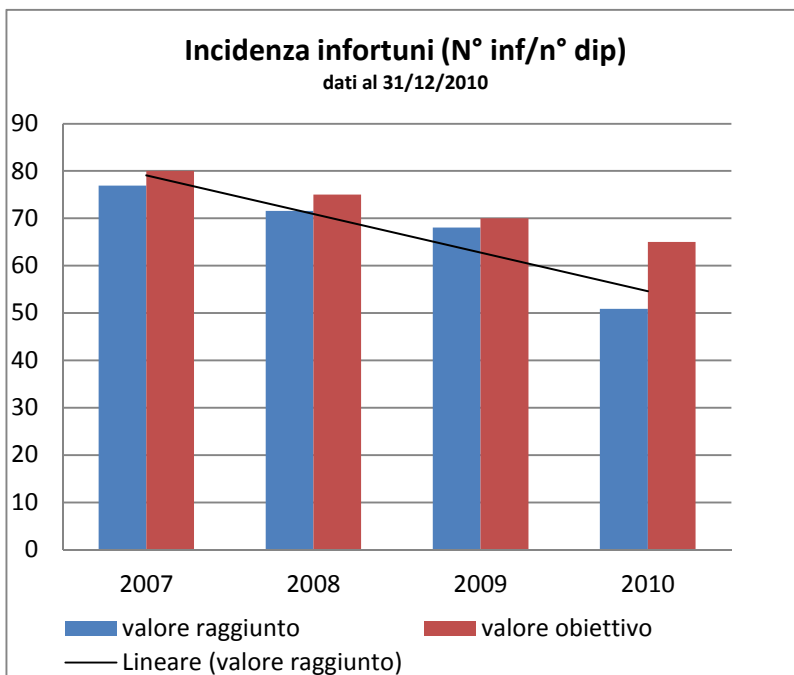
Visite mediche

Tutti gli operatori sono stati sottoposti a visita da parte del Medico Competente nel rispetto delle tempistiche previste dal Protocollo Sanitario. Nel momento del rientro sul posto di lavoro da parte di persone assenti per più di 60 giorni il MC procede con una visita dell'operatore in modo da garantire l'idoneità al lavoro.

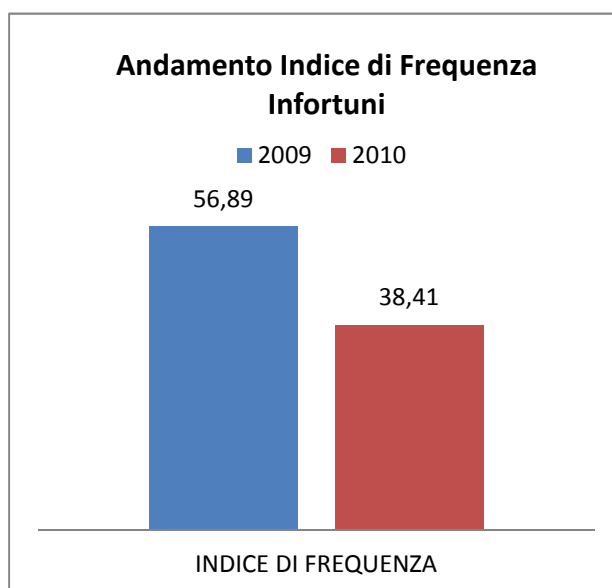
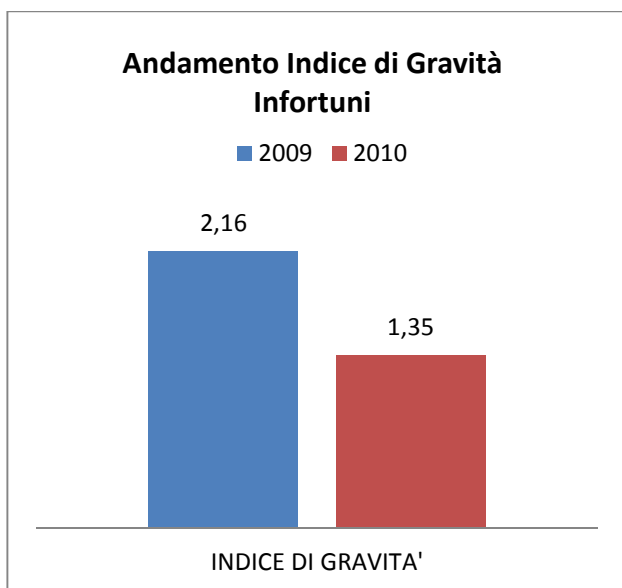
Diminuzione infortuni

Grazie al lavoro di formazione svolto e alla campagna di sensibilizzazione rivolta a tutti i lavoratori, è stata possibile una progressiva diminuzione del numero di infortuni sul lavoro e, cosa ancora più importante, della loro incidenza, gravità e frequenza.

Come si evince dal grafico l'incidenza degli infortuni (calcolata come rapporto tra il numero degli infortuni e il numero dei dipendenti *INDICE INAIL E ISPESL*) è andata diminuendo negli anni:

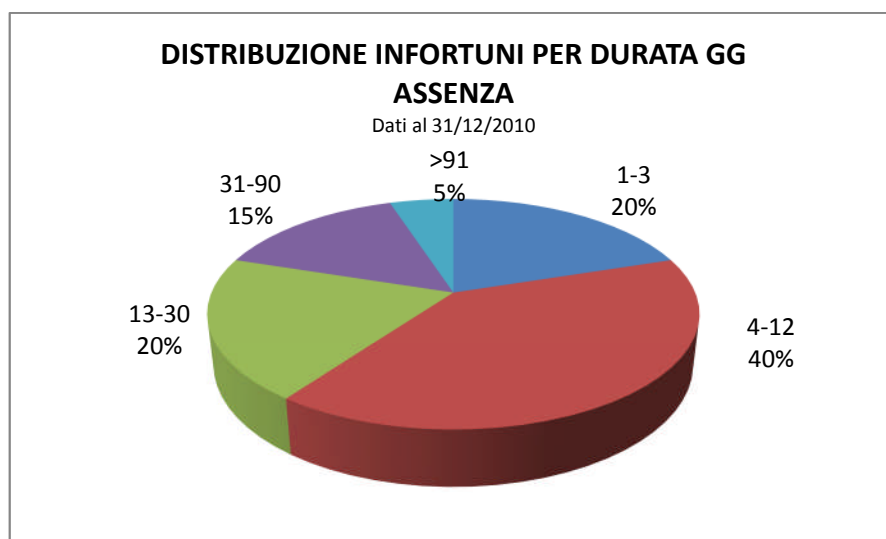


Di seguito l'andamento dell'Indice di Gravità e l'Indice di Frequenza degli infortuni:



L'indice esposto nel grafico è ottenuto come rapporto tra il numero degli infortuni e il numero degli operatori di Minerva. La costante diminuzione negli ultimi anni, dovuta in gran parte ad una forte attenzione da parte dell'Organizzazione sulle tematiche della sicurezza, ha consentito di superare i valori obiettivo posti.

La maggior parte degli infortuni avvenuti nel 2010 ha avuto una durata limitata, il 70% delle assenze per infortunio non hanno superato le due settimane. Nel grafico la distribuzione degli infortuni 2010 per durata:



Formazione sulla sicurezza

All'interno del Piano di Formazione 2010 ampio spazio è stato dato alla formazione sulla sicurezza. Una prima formazione in tal senso è stata data ad ogni operatore in fase di assunzione. Tematiche specifiche sono state poi affrontate durante le sessioni di coordinamento o approfondimento. Nel caso di inserimento di nuovi macchinari tutti gli operatori adibiti al loro utilizzo sono stati adeguatamente formati.

Un valido strumento di sensibilizzazione è stata la Campagna Sicurezza 2010: con cadenza regolare sono state pubblicate locandine e cartelli con messaggi di attenzione ai diversi aspetti. Continua l'iniziativa dell' "Angolo della Sicurezza" pubblicato mensilmente sul notiziario allegato alla busta paga.

OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Diminuire il numero degli infortuni	n° infortunio anno	Annuale	Tendente a 0	Ufficio Personale
Realizzazione compendi su sicurezza specifici	N° compendi	Annuale	>0	Ufficio SGI e SSPP
Sorveglianza Sanitaria	N° visite mediche per operatore	Annuale	%Rispetto frequenze > 95%	Medico Competente e SSPP

LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'Organizzazione si è sempre posta come obiettivo quello di garantire la libertà di associazione tra i propri membri, rispettandone il diritto alla contrattazione collettiva e all'adesione sindacale, promuovendo la comunicazione con i loro Rappresentanti Aziendali e con la Direzione.

Minerva crede fermamente nell'importanza del condividere valori ed obiettivi e ricercare un corretto mix tra esigenze aziendali e bisogni individuali dei lavoratori al fine di garantire l'integrazione culturale e sociale delle persone.

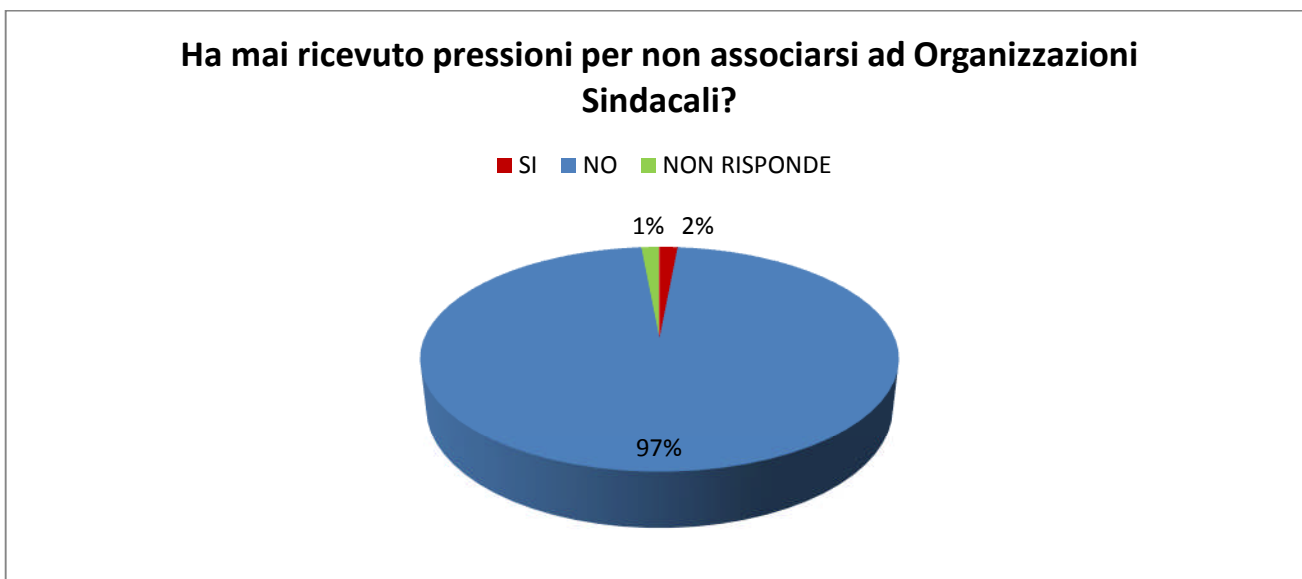
REALTA' AZIENDALE

La continua comunicazione e l'attenzione rivolta al commitment hanno fatto sì che il personale Minerva si senta libero di associarsi ad organizzazioni sindacali e non avverta alcun tipo di pressione da parte dell'azienda.

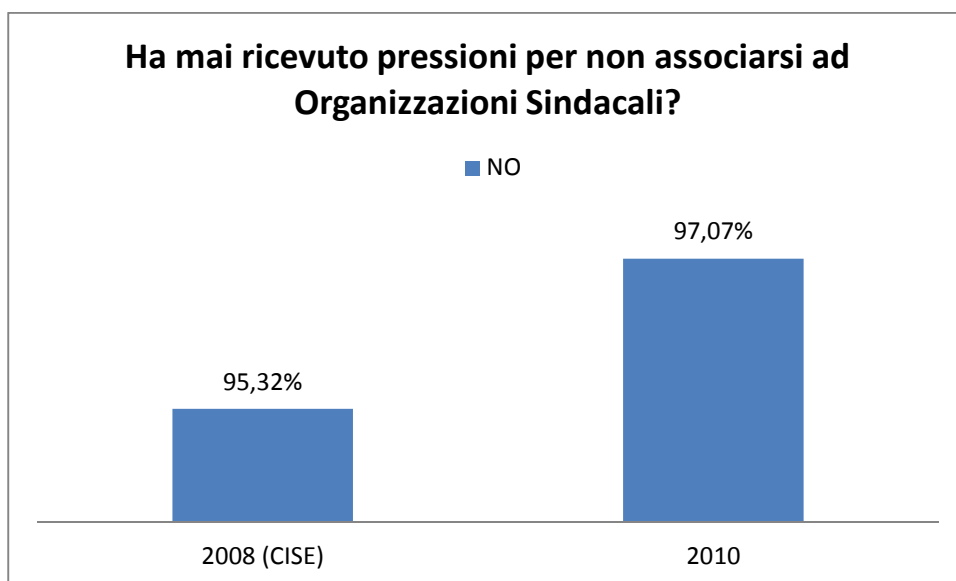
L'Organizzazione è sempre disponibile e aperta ad un dialogo costruttivo al fine di soddisfare le esigenze di entrambe le parti.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Dall'indagine effettuata nel 2010 il personale si sente libero di associarsi ad Organizzazioni sindacali



Dato confermato dall'andamento positivo dal 2008:



La politica di commitment adottata dall'Organizzazione ha portato ad un aumento di fiducia da parte degli operatori nei confronti dell'azienda, testimoniato, oltre che dal basso tasso di assenteismo già illustrato nei punti precedenti, anche dalla bassa percentuale degli iscritti ai sindacati (45%). Il personale riesce ad avere un rapporto diretto e trasparente con i propri Responsabili, si sente tutelato dall'azienda e non necessita di un ulteriore tutela.

A partire dal 2009 sono stati nominati dei Rappresentanti Sindacali per arrivare ad un totale di 13 Rappresentanti Sindacali Aziendali nel 2010. Per quanto riguarda il personale ospedaliero è stato sottoscritto per gli anni 2009-2010 un accordo regionale tra Minerva e Organizzazioni Sindacali Regionali al fine di erogare un premio di produttività al personale ospedaliero, aggiuntivo alle retribuzioni contrattuali. A tal fine sono stati sottoscritti ulteriori accordi provinciali per meglio definire le modalità con cui calcolare i premi sopra citati.

OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Organizzazione di una indagine sul clima interno	Analisi risposte	Annuale	1 indagine	Ufficio SGI

DISCRIMINAZIONE

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

REALTA' AZIENDALE

Il nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità, in relazione alle funzioni da ricoprire.

Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali del settore di appartenenza senza alcuna distinzione dei lavoratori. In Minerva i lavoratori prestano la loro opera senza distinzione per ceti sociali o origine nazionale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Composizione Organico



L'organico di Minerva è composto oltre che da persone con cittadinanza italiana, anche da un certo numero di personale straniero.

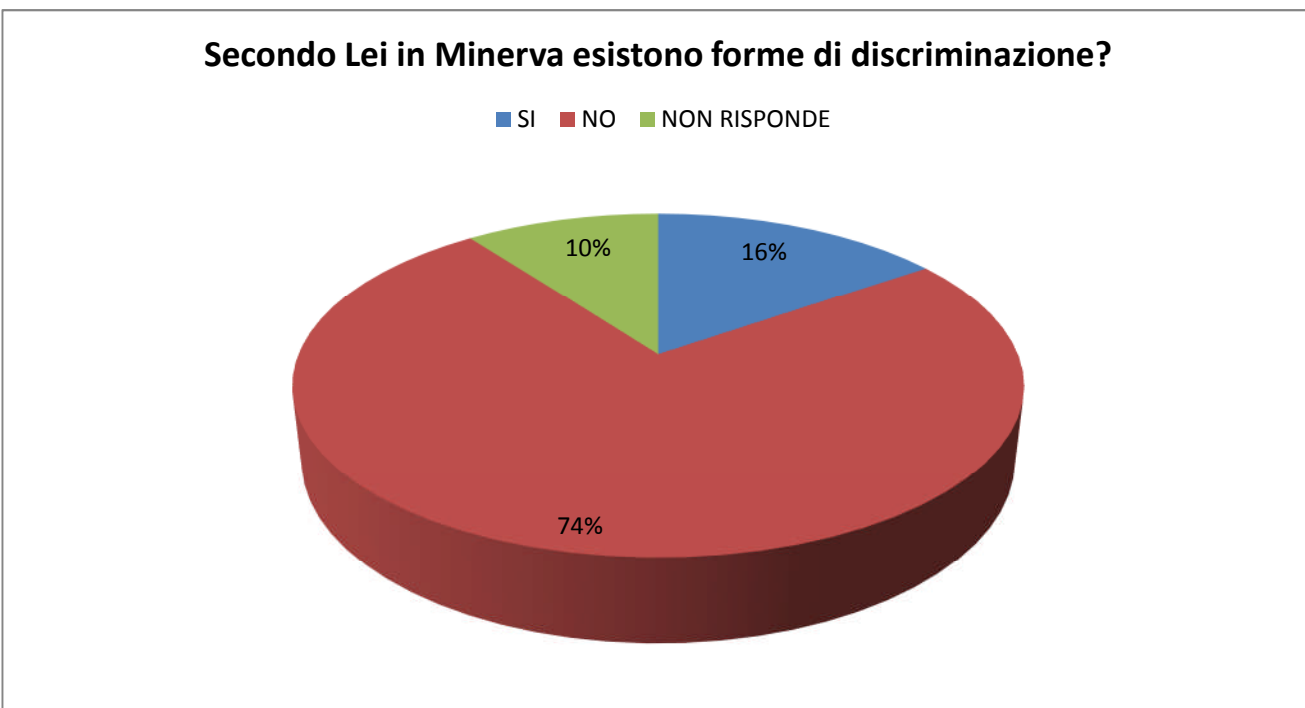
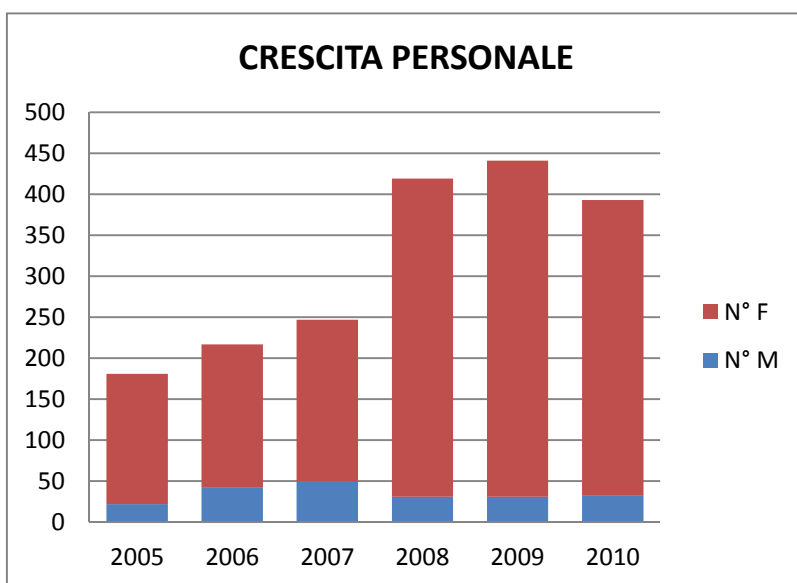
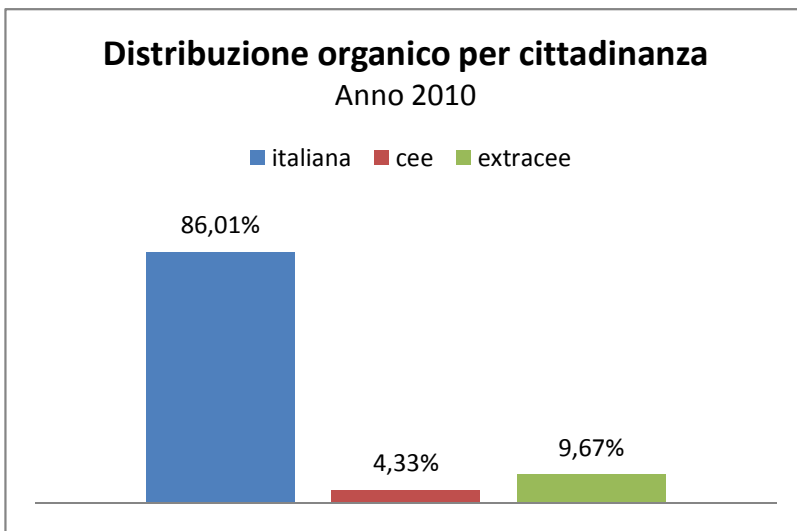
Non vi è in ogni caso alcuna discriminazione a livello di nazionalità di dipendenti. Minerva considera la pluriethnicità come valore aggiunto per l'organizzazione.

Minerva è caratterizzata inoltre da una percentuale di personale femminile del ben 92%.

Il personale maschile, seppur in minore proporzione, è occupato prevalentemente in settori quali le pulizie di fondo, la gestione del verde e in altri settori d'attività.

Durante l'indagine sul clima interno si è misurato anche la percezione dei dipendenti sulla discriminazione. La maggior parte dei collaboratori non avvertono alcuna forma di discriminazione.

Le risposte che hanno dato esito positivo sono state analizzate, ma sono risultate infondate.



Disabilità e personale svantaggiato

Nel 2010 sono state adottate le politiche per adempiere alle previsioni della L. 68/1999 relative all'inserimento di personale disabile. All'interno dell'Organizzazione al 31/12/2010 si contano 10 lavoratori appartenenti a tale categoria.

Minerva ha prestato attenzione anche alle persone che non trovano occupazione o sono state espulse dal tradizionale mercato del lavoro, a causa di uno svantaggio. Al momento si contano 6 lavoratori svantaggiati inseriti all'interno dell'Organizzazione

Per ogni inserimento sono state individuate e valutate le effettive capacità lavorative e professionali del soggetto disabile o svantaggiato al fine di inserirlo nel posto adatto. Tale modo di procedere permette al lavoratore di vivere serenamente il suo impegno lavorativo senza sentire la frustrazione che può derivare da un inserimento poco aderente alle sue possibilità. D'altro canto, per Minerva i soggetti disabili o svantaggiati non sono da considerare come un onere obbligatorio o un peso, ma come una risorsa da valorizzare.

OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Organizzazione di una indagine sul clima interno	Analisi risposte	Annuale	1 indagine	Ufficio SGI

PROCEDURE DISCIPLINARI

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il trattamento di eventuali inadempienze da parte dei lavoratori avviene sempre nell'ottica del dialogo e della prevenzione: ove possibile, il primo passo viene compiuto dai Responsabili di Settore, che si adoperano per risolvere il problema in maniera informale.

Solo in caso di elevata gravità o di recidività dell'inadempienza è possibile l'attivazione di un Provvedimento Disciplinare regolato dallo Statuto dei lavoratori, dai contratti di lavoro e dal Codice Civile. In nessun caso vengono utilizzate punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

REALTA' AZIENDALE

L'Azienda ha precise procedure scritte da mettere in atto nel momento in cui un operatore compia atti di elevata gravità o non conformi alla politica e procedure aziendali nello svolgimento del proprio lavoro. Ogniqualevolta ciò succede si provvede all'apertura di una Non Conformità e il tutto viene gestito secondo modalità e tempistiche previste dal CCNL e dallo Statuto dei Lavoratori.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

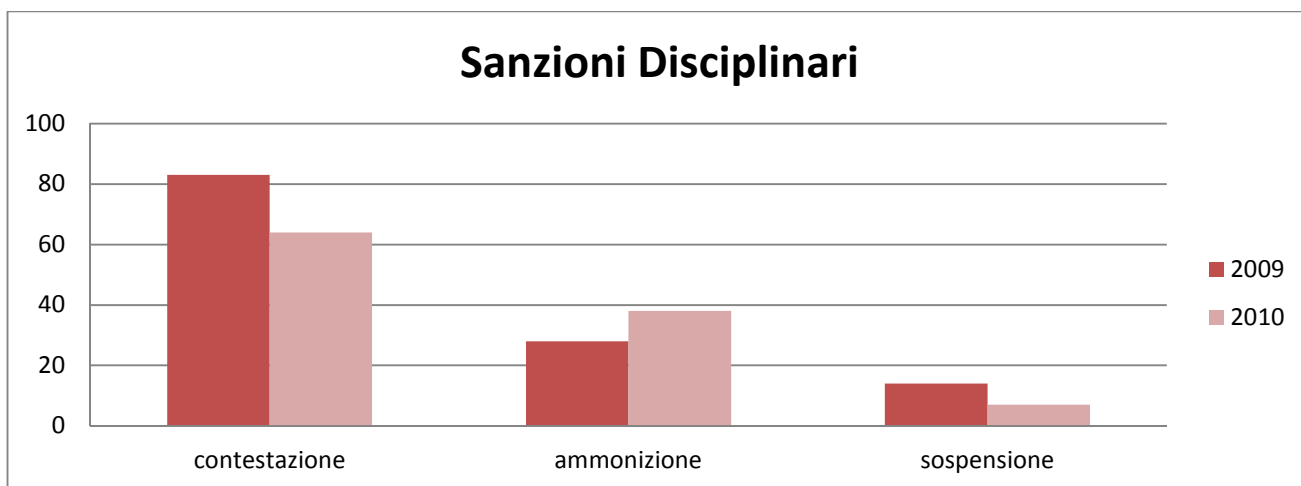
Nel corso del 2010 la maggior parte delle "controversie" sono state risolte grazie al dialogo e il confronto con l'operatore. Nel caso di problematiche non risolvibili direttamente, l'Ufficio Personale è stato costretto a procedere all'apertura di NC e all'invio di contestazione scritta al lavoratore.

Le causali di contestazioni sono state:

- La mancata osservanza del protocollo operativo
- La mancata osservanza delle norme interne
- Le assenze ingiustificate

Ove possibile, l'obiettivo dell'organizzazione è stato la risoluzione della problematica senza il ricorso ad ammonizioni, sospensioni e altre pratiche disciplinari.

Il numero totale delle sanzioni disciplinari è diminuito del 13%.



Nel corso del 2010 sono state aperte 64 contestazioni che solo in 7 casi hanno portato al licenziamento del lavoratore motivato da comportamenti recidivi. 38 sono state le ammonizioni e 7 le sospensioni disciplinari che sono diminuite del 50%.

OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Diminuzione sanzioni disciplinari	N° sanzioni disciplinari	annuale	-5%	Ufficio Personale / SGI

ORARIO DI LAVORO

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Minerva rispetta e applica la legislazione italiana in materia di orario di lavoro. L'orario di lavoro viene fissato come da CCNL di riferimento, stabilito e concordato individualmente con ogni dipendente.

Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi.

REALTA' AZIENDALE

L'azienda cerca di rispondere ad ogni richiesta di flessibilità nell'orario di lavoro da parte dei collaboratori per andare incontro alle loro esigenze individuali o familiari. Un costante monitoraggio della situazione permette di attuare azioni correttive immediate nel caso di situazioni al limite. Vengono monitorati:

- le ore di lavoro straordinario per operatore, affinché non vengano superate le previsioni di legge
- le ore contrattuali al fine di garantire a tutti il raggiungimento delle stesse
- i residui ferie al fine di diminuire il monte ore ferie maturato

Le situazioni critiche vengono comunicate ai Responsabili per permettere loro di intervenire con correzioni che non compromettano l'equilibrio e la buona gestione dei servizi.

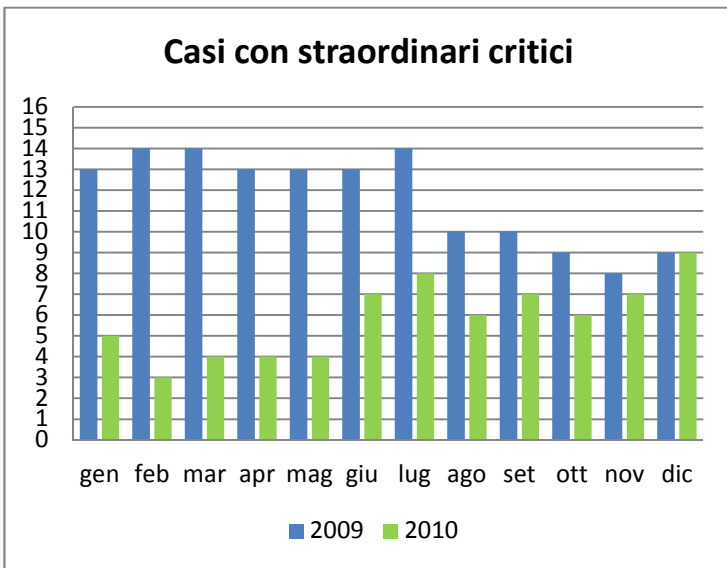
RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Monitoraggio ore straordinari

Continua il monitoraggio mensile delle ore straordinarie. La Responsabile del Personale provvede ad inviare ai Capi Cantiere, Supervisor e Responsabili di Settore l'elenco degli operatori con elevati straordinari.

Il limite massimo concesso per gli straordinari è di 150 ore l'anno. Per monitorare la situazione e il suo evolversi, prendendo per tempo provvedimenti ove fossero necessari, è stato fissato anche nel 2010 il valore critico delle ore straordinarie mensili secondo la tabella sotto riportata:

gen-10	feb-10	mar-10	apr-10	mag-10	giu-10	lug-10	ago-10	set-10	ott-10	nov-10	dic-10
>15	>30	>45	>60	>75	>90	>100	>110	>120	>130	>140	>150

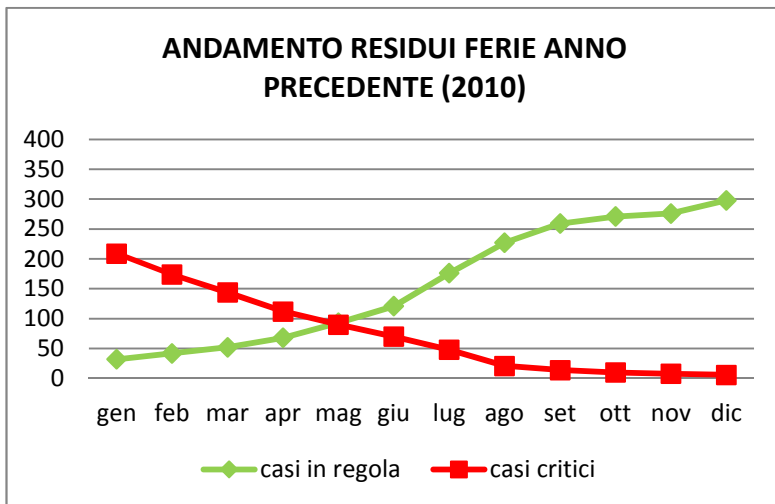


Grazie a questo monitoraggio si è riusciti a ridurre notevolmente i casi critici.

Il grafico evidenzia come la situazione sia migliorata dal 2009. Si sottolinea le difficoltà nel risolvere la situazione in quanto è necessario riuscire a conciliare le esigenze operative legate alle richieste dei Clienti, le ore contrattuali previste per i singoli operatori e soprattutto la disponibilità degli operatori ad effettuare eventuali variazioni d'orario per sostituzioni malattie, infortuni o altro.

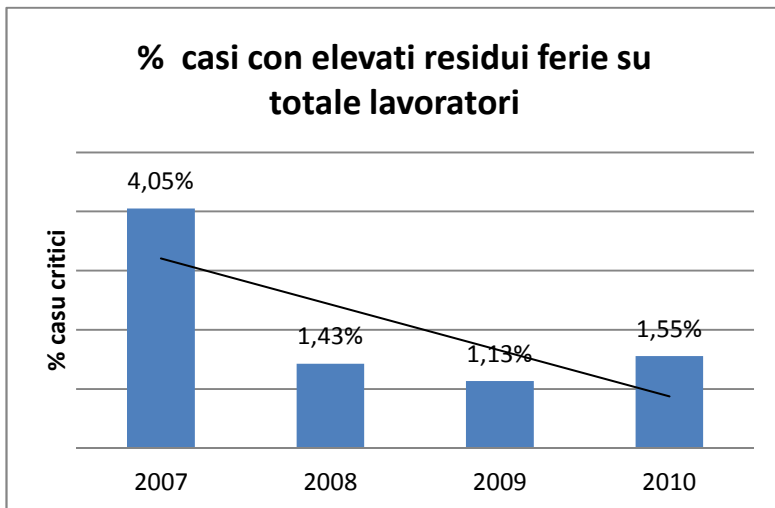
Residui ferie

La programmazione delle ferie e il monitoraggio della situazione hanno dato nel corso dell'anno notevoli risultati. La gestione del recupero degli elevati residui ferie degli anni precedenti è stata decisamente efficace e la situazione è andata nettamente migliorando: si è passati da 209 casi critici di inizio anno, ai 70 casi di giugno fino ad arrivare a soli 6 casi critici a fine anno.



La percentuale di lavoratori che risultano avere elevati residui ferie degli anni precedenti è pari al 1,5%, in netto miglioramento rispetto al 2007 (4%). Nel grafico l'andamento della percentuale dei lavoratori con residui ferie critici sul totale dei lavoratori.

I risultati relativi al monitoraggio delle ore contrattuali verranno esposti nel punto successivo.



OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Organizzazione di una indagine sul clima interno	Analisi risposte	Annuale	1 indagine	Ufficio SGI
Monitoraggio del lavoro straordinario	N. casi elevato straordinario	Annuale	In diminuzione	Responsabili di Settore e Ufficio Paghe
Recupero ferie anni precedenti	N° lavoratori con residui anni precedenti	Mensile	< 5	Responsabili di Servizio e Ufficio Personale

RETRIBUZIONE

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

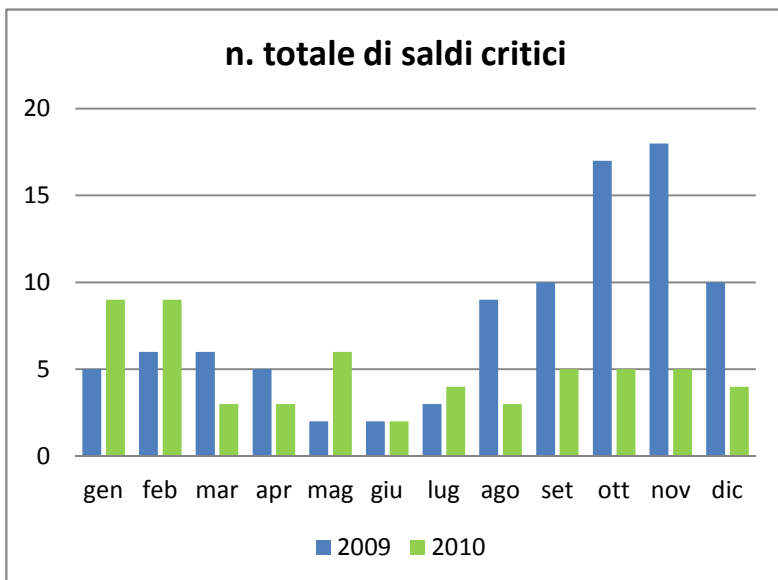
Minerva corrisponde ai lavoratori una retribuzione globale sempre pari o superiore agli standard sindacali previsti dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria. La retribuzione viene erogata mensilmente.

REALTA' AZIENDALE

A partire dal 2007 è stata introdotta la mensilizzazione delle buste paga, creando una sorta di banca ore per i propri dipendenti. All'operatore viene corrisposto regolarmente lo stipendio in base al monte ore fissato nel suo contratto, anche se il numero di ore effettivamente lavorate è stato inferiore. E' impegno della Direzione, implementare opportunità lavorative per pareggiare il saldo ore ove questi risulti a favore del lavoratore. In caso di impossibilità, al lavoratore rimane la retribuzione anche se non ha completato le ore previste.

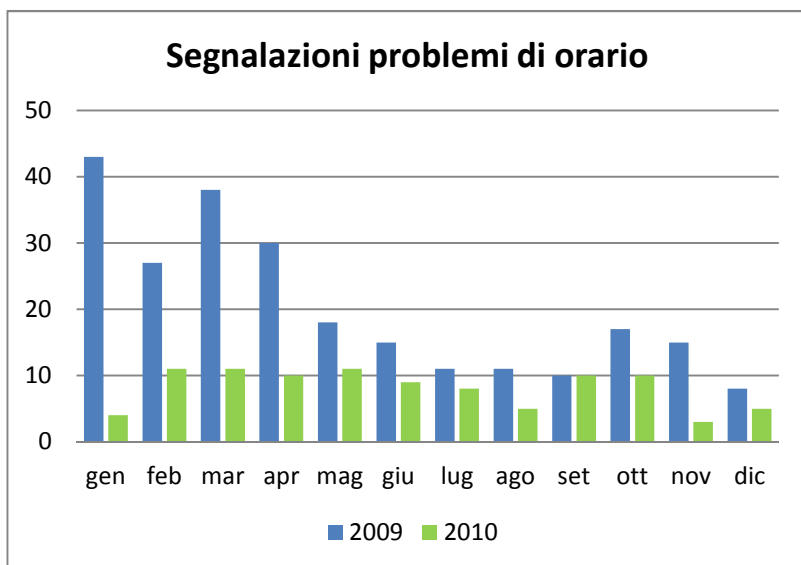
RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Ore contrattuali



Il monitoraggio delle ore mensili lavorate da ciascun collaboratore viene fatto con cadenza mensile. La Responsabile del Personale provvede ad inviare ai Capi Cantiere, Supervisor e Responsabili di Settore il saldo ore mettendo in evidenza i casi critici, cioè le situazioni nelle quali ci siano dei saldi ore costantemente o pesantemente negativi o quelli che evidenziano molte ore di straordinari o di supplementari.

Viene analizzata la situazione del singolo cantiere provvedendo a risolvere il problema con una riorganizzazione dell'orario di lavoro e del piano operativo di cantiere o un riesame del contratto della persona in oggetto concordato con la stessa. Tale monitoraggio ha dato risultati positivi portando ad un notevole miglioramento nell'ultimo biennio:

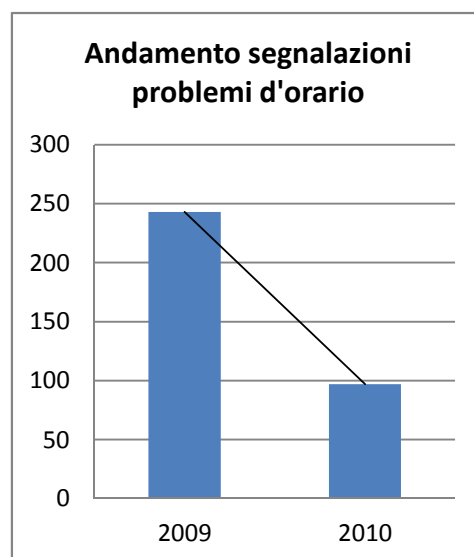


Visto il buon andamento a metà 2009 si è deciso di abbassare il limite dei casi critici da -50 ore a -30 ore, tale criterio è stato mantenuto nel 2010. Vengono quindi valutate come critiche le situazioni nelle quali un operatore risulta avere un saldo ore negativo maggiore di -30. Si valuta che tali situazioni sono recuperabili con una variazione del piano operativo in un mese.

Dal grafico si può notare che a fine anno i casi critici sono diminuiti del ben 60%.

Nel grafico viene riportato il numero totale di segnalazioni per mancato raggiungimento o preoccupante superamento delle ore contrattuali mensili:

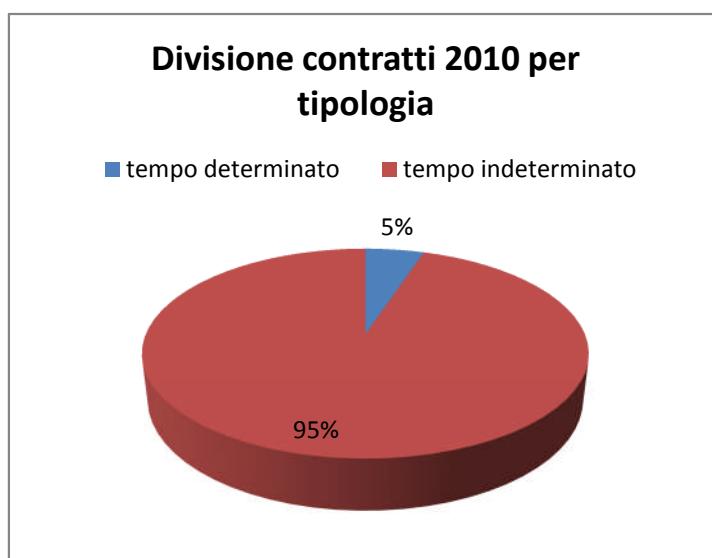
Anche l'andamento del totale delle segnalazioni annue rileva il netto miglioramento.



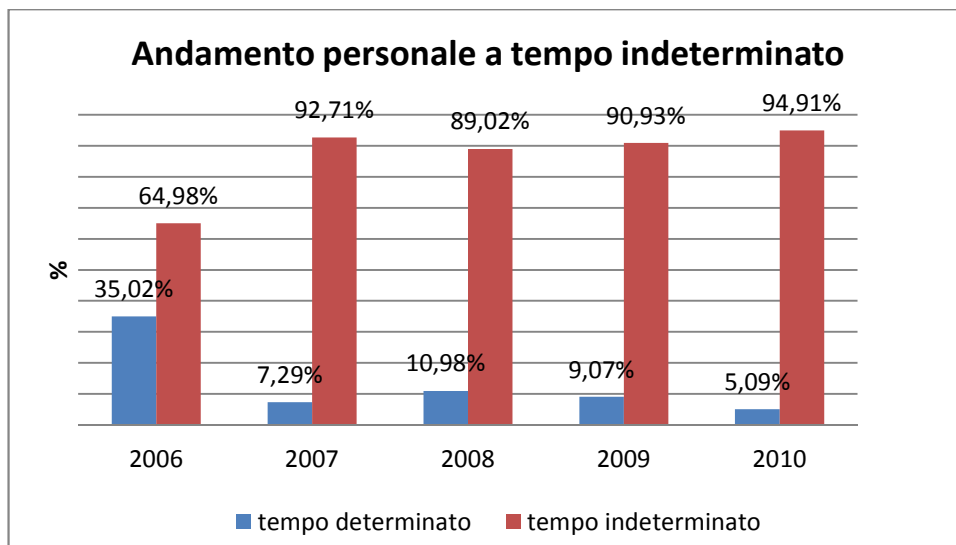
Personale a tempo indeterminato

Puntando sulla qualità del servizio offerto, investendo sui propri operatori per la loro crescita professionale e personale, la scelta aziendale è quella di rendere il rapporto con i propri collaboratori stabile nel tempo. Da ciò la tendenza a inserire le nuove risorse con contratti a tempo indeterminato.

Minerva ha mantenuto anche nel corso del 2010 una percentuale di contratti a tempo indeterminato decisamente alta (95%).



Negli ultimi 4 anni la percentuale di personale a tempo indeterminato non è stata mai inferiore all'89%:



OBIETTIVI PER IL 2011-2012

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Organizzazione di una indagine sul clima interno	Analisi risposte	Annuale	1 indagine	Ufficio SGI
Monitoraggio ore contrattuali	N° operatori con saldo ore negativo	Mensile	In diminuzione	Responsabili di Settore e Ufficio Paghe

SISTEMA DI GESTIONE

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'Organizzazione al fine di garantire la piena qualità dei servizi offerti e dei processi aziendali ha aderito allo standard di Qualità conforme alla Iso 9001, poi integrato con Iso 14001, Ohsas 18011 e Sa 8000, passando successivamente ad un approccio più completo di Total Quality Management quale il modello di eccellenza dell'EFQM.

Il Sistema di Gestione Integrato consente di rivolgersi con un approccio sistemico e professionale a tutte le attività aziendali.

REALTA' AZIENDALE

Minerva documenta, attua e tiene aggiornato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale e lo migliora con continuità.

In fase di Riesame Annuale, grazie agli indicatori aziendali e ad una attenta analisi di risultati, prese in considerazione le partnership attive ed effettuato un monitoraggio del mercato, si individuano, ridefiniscono e aggiornano, gli obiettivi di medio-lungo termine in via generale, rimandando agli incontri infrannuali una maggiore specifica e un monitoraggio dell'avanzamento.

Vengono riesaminate l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione e della politica aziendale per determinare le azioni e le aree di miglioramento.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2010

Snellimento modulistica

Nel 2009 si era iniziato con lo snellimento della modulistica per un minore carico possibile degli operatori pur senza perdere le informazioni fondamentali al monitoraggio e al miglioramento dei processi.

Nel 2010, vista l'importanza e il buon esito del lavoro intrapreso, si è proseguito in quest'ottica. La collaborazione attiva dei Capi cantiere è ulteriormente aumentata.

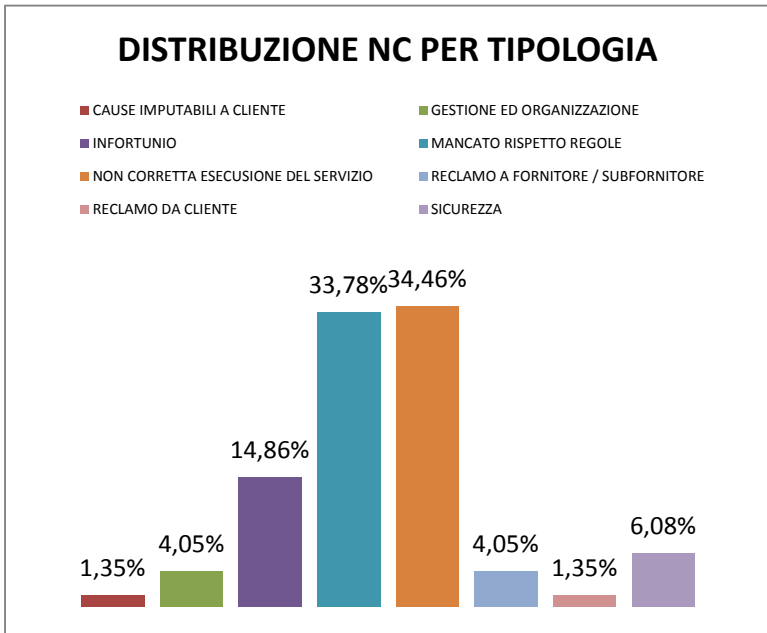
Si continua inoltre nell'integrazione del Sistema di Gestione Integrato con l'approccio EFQM.

Fornitori

Continuano le registrazioni delle Valutazioni delle Forniture sul modulo M78 che viene compilato per ogni consegna di materiale presso la Sede e presso i cantieri. La quasi totalità delle forniture del 2010 sono risultate conformi raggiungendo un livello di rating molto alto.

Nel 2010 si è iniziato a revisionare la procedura di approvvigionamento e gestione fornitori in modo da renderla più snella ed efficiente.

Analisi non conformità'



Nel 2010 sono state aperte 153 NC con una diminuzione del 22% rispetto all'anno precedente.

Nel grafico la distribuzione delle Non Conformità per tipologia.

Nel 2010 si è giunti ad una considerevole riduzione del numero delle Non conformità delle 2 tipologie più rilevanti:

Mancato rispetto regole	-29%
Non corretta esecuzione servizio	-21%

L'approccio è quindi risultato efficiente e si continuerà in tal senso anche nel 2011.

Responsabilità sociale d'impresa

Minerva continua a farsi portavoce per la diffusione dei principi della Norma SA8000 nella Regione FVG (e non solo) e offrendo consulenza alle altre realtà.

Continua l'impegno affinché altre Organizzazioni seguano questo cammino:partendo dai fornitori, richiedendo loro un Impegno Etico, organizzando e partecipando a Tavole Rotonde e Convegni sulla Responsabilità Sociale.

Obiettivo	Indicatore	Frequenza raccolta dati	Valore richiesto	Responsabile
Snellimento documentazione SGI	N° moduli e altra documentazione	Annuale	Riduzione modulistica del 7%	Ufficio SGI
Migliorare processo gestione fornitori	Stesura ed implementazione nuova procedura	Annuale	1	Ufficio SGI