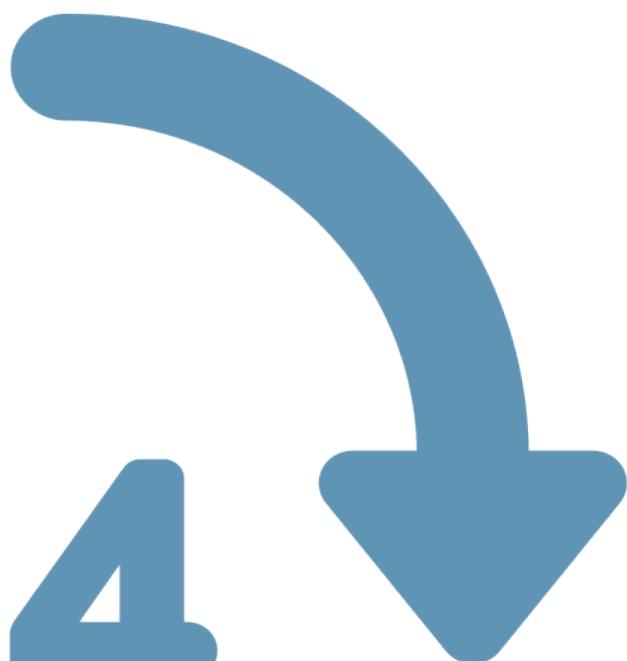




romamultiservizi

TUTTO IL GIORNO  
TUTTI I GIORNI



**h24**



**BILANCIO SOCIALE 2016**

# Roma Multiservizi

## Indice

<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>L'Azienda in trasparenza.....</b>	<b>4</b>
• Risultati essenziali 2016	
• Distribuzione del valore aggiunto globale	
<b>Clienti e servizi essenziali.....</b>	<b>6</b>
• Al servizio della città e delle sue imprese	
• Un impegno lungo tutto il giorno	
• Focus	
<b>L'importanza del fattore umano.....</b>	<b>8</b>
• La forza lavoro	
• Valorizzare le nuove generazioni	
• Salute e prevenzione	
<b>Certificazioni e ambiente.....</b>	<b>10</b>
• Per l'ambiente	
<b>Sicurezza e sorveglianza sanitaria.....</b>	<b>12</b>
<b>Solidarietà e cultura.....</b>	<b>14</b>
• Solidarietà senza confini	
• Per la cultura	
• Focus	
<b>PostIt dai borsisti.....</b>	<b>16</b>

### Curatori

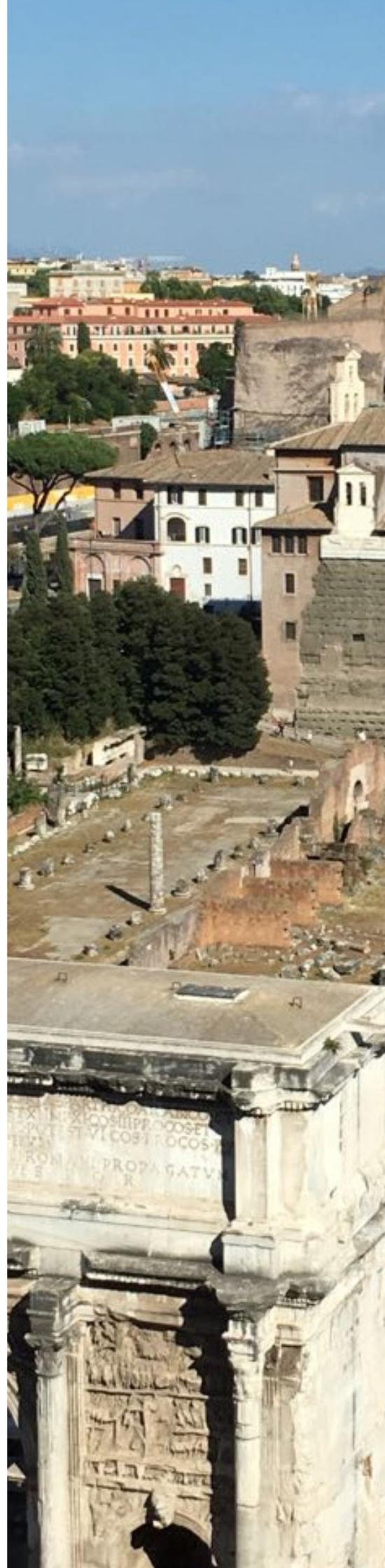
Il Bilancio Sociale 2016 è stato curato da un gruppo di lavoro interno così composto: Luciano D'Agostino, Daniele Fantacci, Marzia Moscardi, Manuele Polidori, Nicoletta Putignano, Filippo Renzi, Claudio Tardini, Marco Talio, Rossana Trenti

### Metodologia

I dati riportati, dove non specificato altrimenti, sono riferiti al 31/12/2016 e ricavati da statistiche ed analisi interne all'azienda e certificati



**Le copie del Bilancio Sociale 2016 distribuite in sede sono stampate su carta riciclata**



# Roma Multiservizi

## Introduzione



Riscontrato il successo della precedente edizione anche quest'anno una rendicontazione sociale di Roma Multiservizi S.p.A. offerta ai nostri stakeholders.

Una versione aggiornata dei dati che testimoniano il successo della partnership pubblico-privato nel settore servizi nella Capitale, con la sua opera quotidiana e a tutto tondo a servizio della città, dei suoi abitanti e dei beni comuni.

Per Roma Multiservizi il Bilancio Sociale non è un documento obbligatorio ma rimane un processo in grado di coinvolgere tutte le funzione aziendali e soddisfa l'esigenza di andare oltre la missione istituzionale.

L'analisi è rivolta a tutti i "portatori di interesse" e ha generato una costruttiva discussione sui valori aziendali evidenziando un bisogno diffuso di fare appello all'etica nel proprio agire quotidiano.

Con oltre 4000 dipendenti, Roma Multiservizi è al lavoro 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, in tutti i municipi che compongono la Capitale d'Italia.

L'ambiente in cui opera questa azienda ha una stretta necessità di fondarsi su onestà e fiducia e la conoscenza delle buone pratiche intraprese ha garantito il consolidamento dei risultati.

L'auspicio è quello di rendere un servizio sempre più capillare, completo e solido per una città che non è solo parte del nostro nome ma anche della della nostra mission.

# Roma Multiservizi

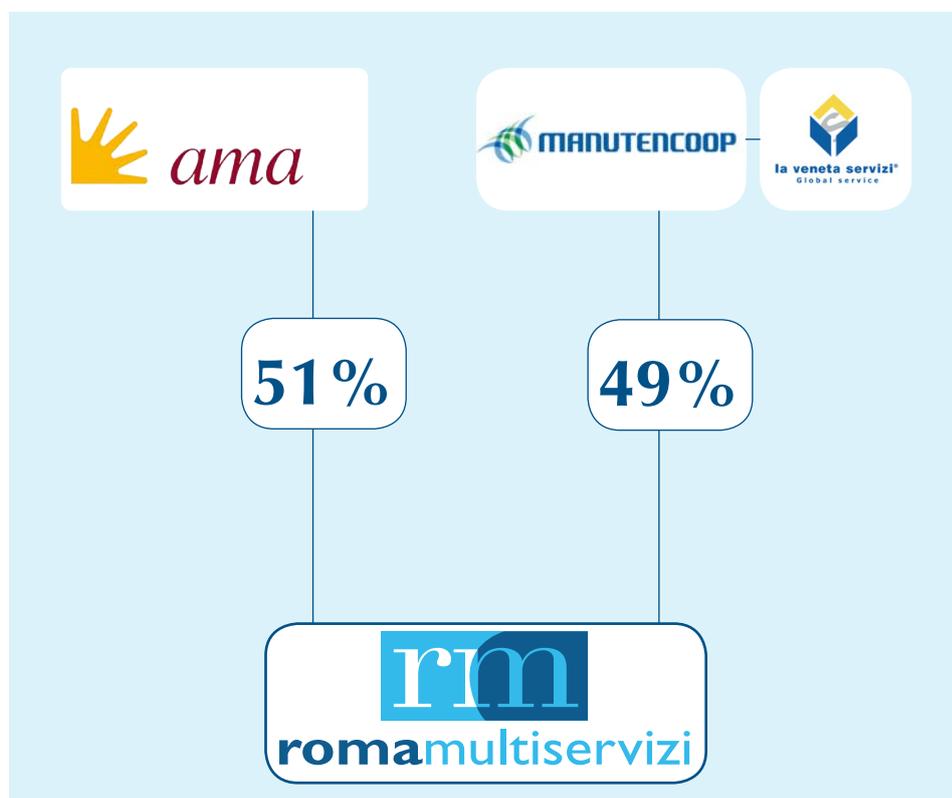
## L'azienda in trasparenza

Nata nel 1994 su iniziativa dell'amministrazione comunale, Roma Multiservizi S.p.A. ha nel corso degli anni accolto nel proprio azionariato partner privati leader del settore come Manutencoop Facility Management S.p.A. e La Veneta Servizi S.p.A..

Con l'evoluzione dell'assetto societario, l'azienda ha ampliato il perimetro del proprio statuto, affiancando ai servizi di igiene e piccola manutenzione delle scuole comunali anche interventi nel mercato privato.

Dal 2011, il coordinamento e controllo di Roma Multiservizi è passata ad AMA S.p.A.

Attualmente l'azienda dispone di una rete operativa capace di coprire capillarmente tutti i 15 municipi che compongono Roma Capitale, svolgendo interventi nell'arco delle 24 ore, tutti i giorni dell'anno, senza alcuna soluzione di continuità.





## Risultati Essenziali 2016 in milioni di euro

**87,35**  
fatturato

**3,76**  
EBIT

**2,84**  
utile netto

**17,62**  
patrimonio netto

**72,10**  
valore aggiunto  
globale netto

### distribuzione del fatturato per tipologia di servizi



**47%**  
servizi alla persona



**43%**  
pulimento



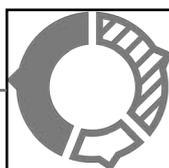
**3%**  
aree verdi



**4%**  
pulizia e diserbo strade

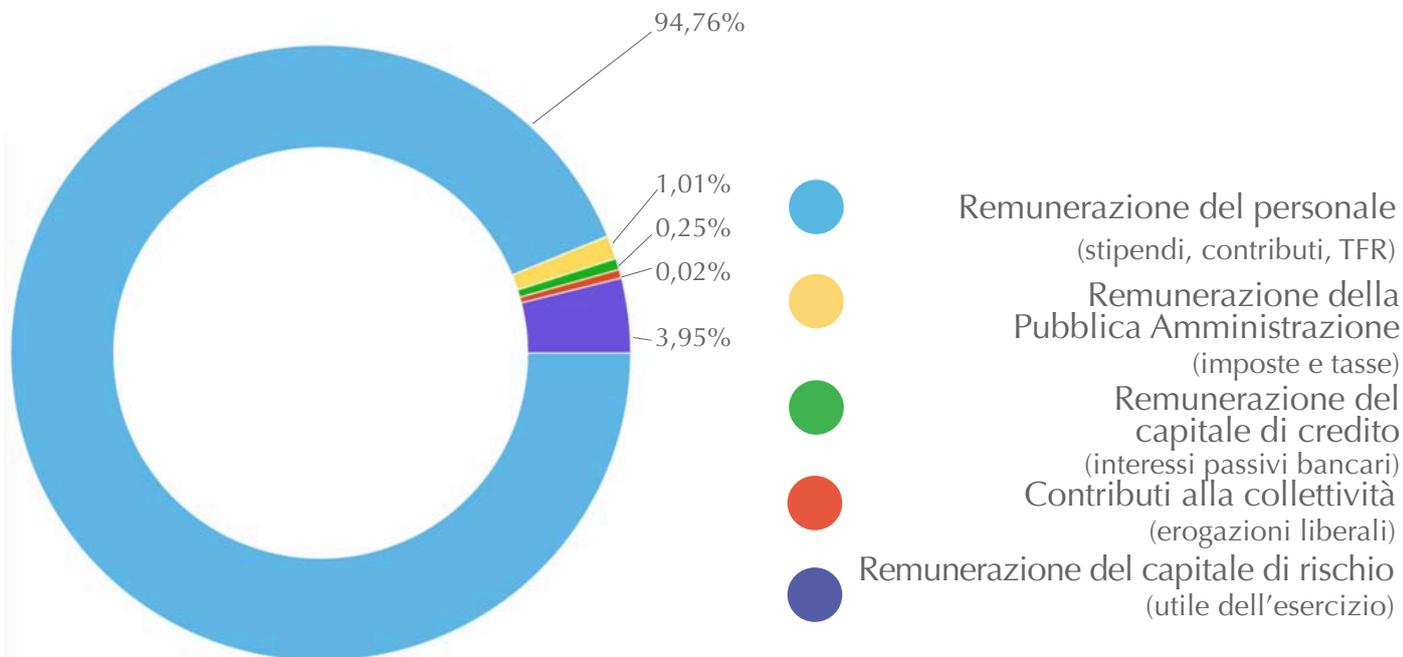


**3%**  
altre attività



## Distribuzione del valore aggiunto globale

Il "valore aggiunto" è un'espressione numerica che rappresenta la capacità di una azienda di produrre ricchezza per poi distribuirla ai vari portatori di interesse. Essa è la differenza tra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione agli stakeholder: rappresenta il punto di unione fra il bilancio d'esercizio e il bilancio sociale.



# Roma Multiservizi Clienti e servizi essenziali

Roma Multiservizi propone una vasta gamma di servizi per rilevanti clienti pubblici e privati. L'azienda è in grado di assicurare la propria presenza nei luoghi nevralgici per la città e per le sue imprese: dai gangli del trasporto pubblico locale agli uffici delle principali realtà imprenditoriali, dagli uffici ministeriali alle strade della capitale, dai grandi musei alle scuole.

L'organizzazione del lavoro in Roma Multiservizi consente la copertura dell'intero territorio capitolino, 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno: un impegno quotidiano e trasversale al servizio dei cittadini, delle imprese e delle amministrazioni di ogni livello.

Inoltre è in grado di assicurare la "gestione in mobilità" di alcuni servizi, garantendone la tracciabilità così come richiesto sempre più spesso dalle committenze.



## Al servizio della città e le sue imprese A chi eroghiamo i nostri servizi





## Un impegno lungo tutto il giorno



L'organizzazione del lavoro e la capillarità della presenza sul territorio consentono ai lavoratori Roma Multiservizi di coprire nell'arco delle 24 ore una serie di servizi fondamentali per la città.

Le operazioni di pulizia nei nuclei nevralgici del trasporto pubblico avvengono in più fasce orarie, comprese quelle notturne. Al mattino e al pomeriggio sono attivi i servizi di accompagnamento scolastico e di assistenza ai disabili. Nelle ore diurne gli addetti sono impiegati inoltre nelle operazioni di pulizia, assistenza e refezione nelle scuole pubbliche comunali e quelli di portinariato e assistenza in alcuni dei più importanti centri culturali della città (come il Palazzo delle Esposizioni o le Scuderie del Quirinale).



Il servizio di diserbo meccanizzato e raccolta foglie non è limitato nel tempo ma copre anch'esso l'arco dell'intera giornata, concentrandosi in alcuni periodi dell'anno. Non ultimo (si veda in basso) il servizio di pulizia dei mezzi su gomma, svolto quotidianamente in alcuni capolinea, migliora l'esperienza di viaggio alle decine di migliaia di utenti del trasporto pubblico locale



### FOCUS

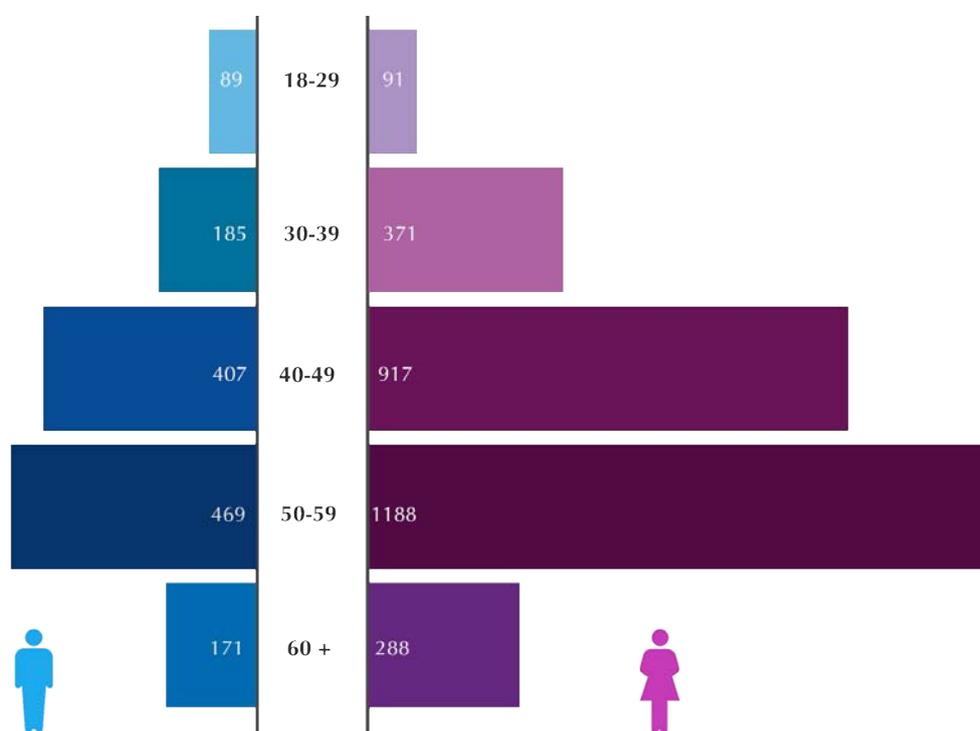
#### Roma Multiservizi e i luoghi del trasporto pubblico locale

Sin dal 2015 sono state avviate in collaborazione con ATAC, gestore del trasporto pubblico di Roma Capitale, alcune importanti azioni volte a migliorare l'esperienza di utilizzo di stazioni metropolitane e mezzi viaggianti. Una serie di interventi sulla linea A della metropolitana ha permesso una estensiva rimozione dei graffiti dalle pareti in travertino delle rampe di accesso e delle banchine; il 2016 ha visto l'avvio del servizio di "Pit-stop" al capolinea di alcune importanti linee di trasporto su gomma ovvero un intervento immediato a fine corsa sui mezzi viaggianti con cui Roma Multiservizi contribuisce a migliorare la qualità della esperienza di viaggio e il decoro delle vetture per centinaia di migliaia di romani, pendolari e turisti.

Anche nel 2016 vengono confermate le peculiarità che riguardano il grande patrimonio umano di Roma Multiservizi.

L'attenzione al consolidamento e allo sviluppo del *know-how* dei dipendenti si evidenzia dal dato relativo alle ore di formazione somministrate.

Inoltre, Roma Multiservizi si conferma una realtà imprenditoriale caratterizzata da una forte presenza femminile, da una consolidata inclusione dei lavoratori di nazionalità straniera con la quasi totalità dei dipendenti è inoltre assunta con contratti a tempo indeterminato.



La struttura per età dei dipendenti evidenzia l'importanza strategica e sociale di Roma Multiservizi per l'elevata presenza di lavoratori over 40.



**10.404**

Le ore di formazione erogate nel 2016 per circa il 50% della forza lavoro

## La forza lavoro

### distribuzione del personale per tipologia di servizi



**4.176**  
**dipendenti**



57%

servizi alla persona



38%

pulimento



1%

aree verdi



1%

pulizia e diserbo  
strade



3%

altre attività



## Valorizzare le nuove generazioni

### “Roma Multiservizi Premia il Merito”

Giunto alla sua terza edizione, Roma Multiservizi Premia il Merito è il concorso che, istituito in occasione del ventennale della fondazione dell'azienda, ha lo scopo di riconoscere e premiare l'impegno accademico delle nuove generazioni. L'iniziativa è dedicata ai diplomati e laureati, figli dei dipendenti dell'azienda, che si siano distinti alla fine del loro percorso di studi.

Ad oggi sono state distribuite oltre sessanta borse di studio, per la gran parte reinvestite in ulteriori occasioni di formazione, un dato che sottolinea il ciclo positivo avviato da questa iniziativa di welfare aziendale.



## Salute e prevenzione

### Polizza sanitaria integrativa

Dal 2013 è attiva per tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato una polizza sanitaria integrativa completamente a carico dell'azienda che prevede - tra l'altro - il rimborso di visite e prestazioni di alta specializzazione e il rimborso in taluni casi dei ticket sanitari.

## Rating legalità

Il rating di legalità è uno strumento di valutazione introdotto nel 2012 per le imprese italiane, con lo scopo di promuovere i principi di comportamento etico in ambito aziendale. Nel mese di gennaio 2016 Roma Multiservizi ha presentato all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) l'istanza di rinnovo del Rating di legalità, che sancisce il riconoscimento ufficiale del valore etico di un'impresa che valorizza la legalità e la compliance.

In data 6 Settembre 2016, l'AGCM ha confermato il rinnovo del Rating di legalità per un biennio con l'assegnazione del punteggio di "due stellette e due più".



## Certificazioni di qualità

Nel 2016 sono state rinnovate tutte le certificazioni precedentemente ottenute nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente, del rispetto della libera concorrenza e della valorizzazione delle sue prestazioni, motivo di orgoglio per tutta l'azienda. Roma Multiservizi individua, infatti, nella sostenibilità della sua crescita una priorità.

ISO 9001:2008  
2896/00/S



ISO 14001:2004  
EMS-1329/S



OHSAS 18001:2007  
OHS 133



SA8000:2008  
SA833



EMAS  
IT001749





## Per l'ambiente Le iscrizioni all'Albo Gestori Ambientali

La cura dell'ambiente è tra le principali attività di Roma Multiservizi per tanto l'azienda è regolarmente iscritta all'Albo Gestori Ambientali, istituito dal D.Lgs 152/06 e che raccoglie tutte le imprese che si occupano di gestione dei rifiuti, nelle seguenti categorie:

CATEGORIA	DESCRIZIONE	SCADENZA
CAT. 1 RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI	Esclusivamente per Multimateriale di RSU : classe D	4/28/20
	Esclusivamente per Raccolta diff./Ingombranti : classe A	
	Esclusivamente per Spazzamento meccanizzato : classe A	
CAT. 2 BIS	Raccolta e trasporto dei propri rifiuti non pericolosi e pericolosi	2/13/22
CAT. 4 F	Raccolta e trasporto rifiuti non pericolosi	4/28/20
CAT. 5 F	Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi	5/27/20
CAT. 8 E	Intermediazione di rifiuti non pericolosi	15/11/2016 (in corso di rinnovo al momento della compilazione del presente documento)

### Emissioni in atmosfera

È continuato anche nel 2016 il calo delle emissioni per mezzo industriale.

#### Quantità CO2 autovetture+mezzi commerciali

Anno	t-CO2	N° mezzi	CO2/mezzi
2012	539	165,25	3,26
2013	519	153,25	3,39
2014	470	154,5	3,05
2015	316	120	2,63
2016	106	152	0,70

**La corretta gestione dei rifiuti trattati nell'ambito delle proprie attività commerciali e la riduzione della produzione degli stessi per le proprie attività amministrative rientrano nella attenzione rivolta da Roma Multiservizi alle tematiche ambientali e al territorio. Presso le proprie sedi è in corso una riduzione del consumo di carta e una sempre maggiore attenzione è rivolta allo smaltimento differenziato dei materiali di scarto generati.**

Roma Multiservizi risponde all'obbligo normativo di Sorveglianza Sanitaria così come stabilito dal D.Lgs 81/08. La corretta applicazione delle norme e delle linee guida è peraltro dimostrata dall'ottenimento della certificazione OHSAS 18001:2007.

L'azione a tutela della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori non si esaurisce con l'applicazione scrupolosa delle prescrizioni di legge ma va oltre e si manifesta in alcune azioni concrete, implementate quotidianamente dall'Azienda di concerto con i lavoratori:

- Audit sicurezza nei cantieri con medici competenti ed i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza
- Riunioni di Cooperazione e Coordinamento con i Datori Lavoro committenti
- Formazione, informazione, addestramento alla Sicurezza di tutti gli Attori Aziendali

***La Sorveglianza Sanitaria stabilita dal Decreto Legislativo 81/08 è definita all'art. 2 come "l'insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa"***

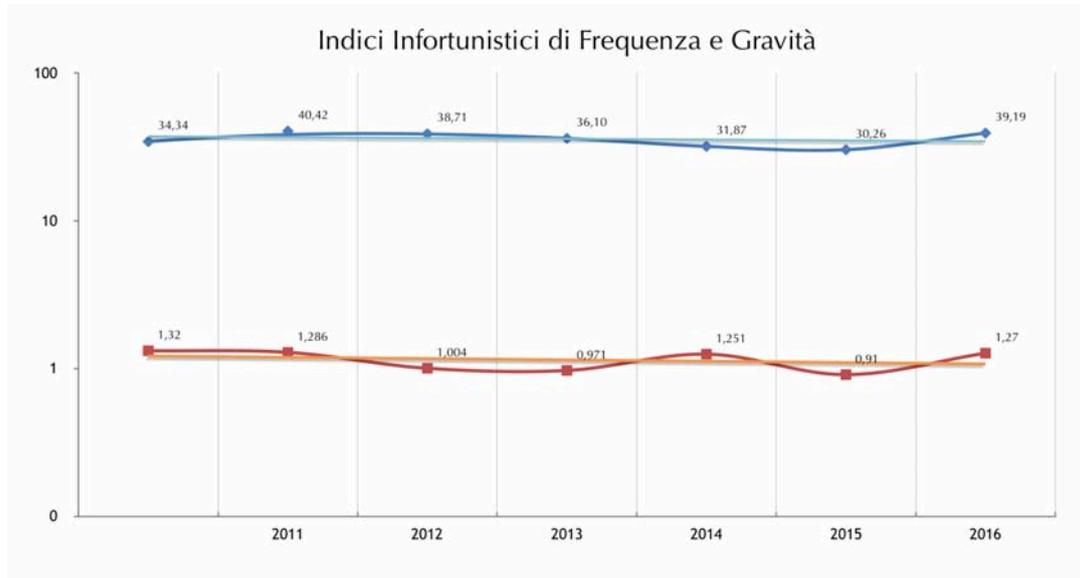


**5.733**

Le ore di formazione sulle tematiche della sicurezza erogate nel 2016

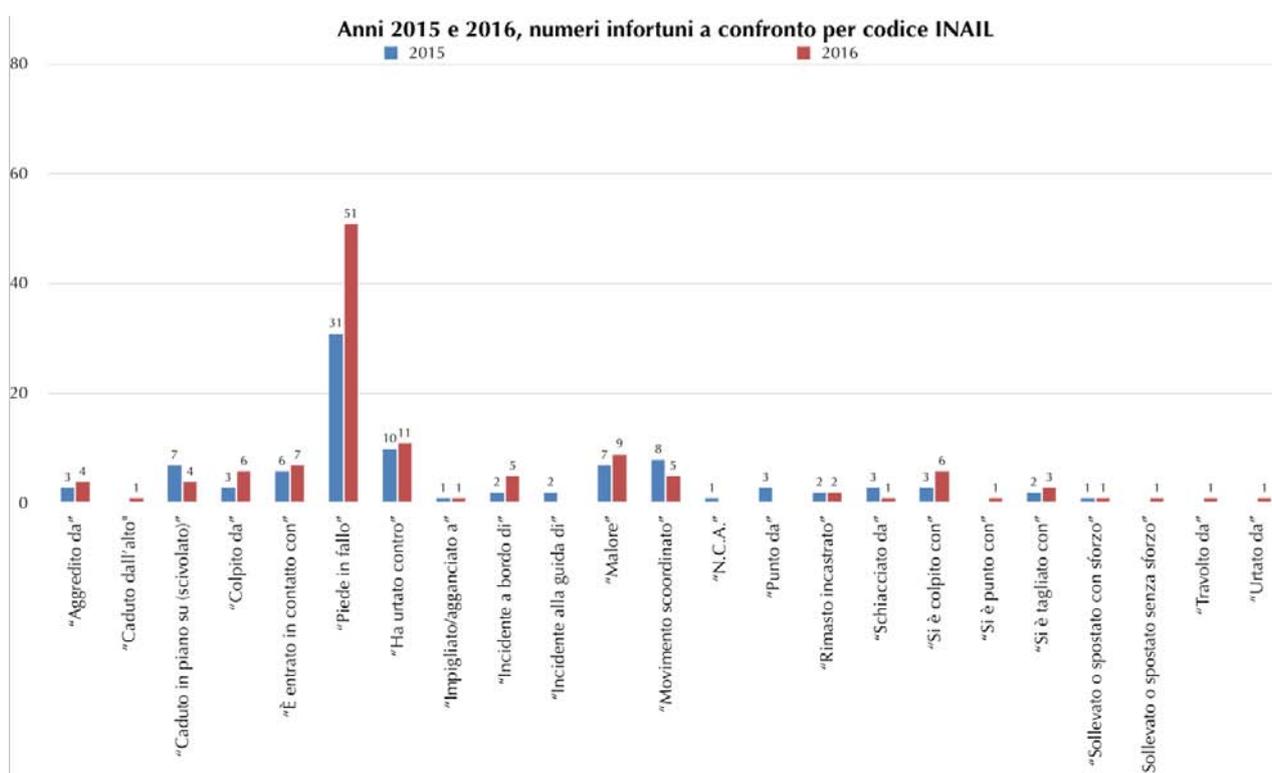


**Continua ricerca e innovazione nell'ambito dei presidi antifortunistici**  
Per far fronte alle nuove sfide dettate dall'acquisizione di nuove commesse



🔴 L'indice di Gravità è il rapporto tra la misura della durata dell'inabilità (giorni persi per infortunio) e l'esposizione al rischio (ore lavorate) entrambi omogeneamente delimitate nel tempo e nello spazio

🔵 L'indice di Frequenza è il rapporto tra il numero degli infortuni e l'esposizione al rischio (ore lavorate) entrambe omogeneamente delimitate nel tempo e nello spazio (territorio, stabilimento, reparto, settore, etc.)



I dati relativi agli infortuni per gli anni 2015 e 2016 evidenziano un sostanziale equilibrio nonostante siano aumentate le commesse in cantieri metro-ferro-tramviari e attività su strada e marciapiedi, luoghi con un'incidenza infortunistica mediamente maggiore rispetto a quelli tipo civile (es. uffici e scuole). Di contro si sono rilevati aumenti statisticamente sensibili in infortuni che l'INAIL censisce come "piede in fallo": tale rilievo ha indotto Roma Multiservizi ad attuare alcune contromisure tra cui, ad esempio, l'adozione di una nuova tipologia di scarpe antinfortunistiche.

L'attenzione alle tematiche sociali è un tratto distintivo che ha accompagnato Roma Multiservizi negli oltre venti anni dalla sua fondazione.

L'impegno dell'azienda per la solidarietà si è notevolmente evoluto andando a svilupparsi in significative attività di Responsabilità Sociale con progetti e iniziative solidali di vario genere sostenute negli anni in Italia e in Africa.

Si ricorda innanzitutto la realizzazione di una scuola in Mozambico nel 2006 e il progetto "Le Donne di Butare" dedicato al reinserimento socio-economico delle donne sopravvissute al genocidio del 1994 in Rwanda. Da sempre lo stimolo a intraprendere nuove iniziative solidali proviene dai dipendenti che ispirano, organizzano e monitorano le azioni da sostenere.



## Solidarietà senza confini I progetti implementati nel 2016

A Roma prosegue dal 2015 la collaborazione solidale con l'Istituto Leonarda Vaccari: oltre alla periodica ristrutturazione di alcuni spazi al fine di renderli più fruibili e accoglienti ai degenti con gravi disabilità e alle loro famiglie, sono state organizzate piccole ma significative attività collaterali quali, ad esempio, la distribuzione in occasione delle festività di piccoli doni ai pazienti (con il sostegno di Wend Barka Onlus).

Negli ultimi mesi del 2016 è stata avviata una nuova partnership con l'associazione "Io Domani" per la raccolta di fondi e l'organizzazione di attività di volontariato a favore dei pazienti di oncologia pediatrica del Policlinico Umberto I che l'organizzazione segue da molti anni.

Continua infine l'impegno nel continente africano: il sostegno al centro di prima assistenza per minori Primeiro de Maio a Maputo in Mozambico e alla cooperativa di donne "Abatore" in Rwanda. Si segnala in special modo lo sviluppo positivo del progetto "Le Donne di Gisagara", nell'ambito del quale i dipendenti hanno donato micro-allevamenti di galline ovaiole per donne in particolare stato di necessità: gli allevamenti risultano ad oggi auto-sostenibili con notevoli vantaggi per le donne coinvolte.



[www.armadilla.coop](http://www.armadilla.coop)



[www.wendbarka.it](http://www.wendbarka.it)



[www.leonardavaccari.it](http://www.leonardavaccari.it)



[www.umonlus.org](http://www.umonlus.org)



[www.iodomani.it](http://www.iodomani.it)



## Per la cultura Le mostre sponsorizzate

Anche nel corso del 2016, Roma Multiservizi ha ricoperto il ruolo di sponsor tecnico in esposizioni d'arte di profilo internazionale per musei visitati da decine di migliaia di cittadini e turisti presso quali il Palazzo delle Esposizioni e le Scuderie del Quirinale. Tra le mostre sostenute figurano:

### **Botero. Via Crucis. La Passione di Cristo**

13 febbraio - 1 maggio 2016

### **Caravaggio Experience**

24 marzo - 3 luglio 2016

### **Gianni Berengo Gardin. "Vera fotografia". Reportage, immagini, incontri**

19 maggio - 28 agosto 2016

### **16a Quadriennale d'arte. Altri tempi, altri miti**

13 ottobre 2016 - 8 gennaio 2017

### **Correggio e Parmigianino.**

### **Arte a Parma nel Cinquecento**

12 marzo - 26 giugno 2016

### **Capolavori della scultura**

### **buddhista giapponese**

29 luglio - 4 settembre 2016



## FOCUS

### **Roma Multiservizi a sostegno delle popolazioni terremotate del centro Italia**

Dopo gli eventi sismici che hanno coinvolto alto Lazio, Marche e Abruzzo lo scorso anno, la solidarietà dei dipendenti di Roma Multiservizi non si è fatta attendere: l'usuale partnership tra dipendenti e azienda ha generato una raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite dai drammatici eventi. L'azienda è in continuo contatto con gli amministratori dei comuni interessati per individuare un percorso di investimento comune dei fondi raccolti.



## PostIt dai borsisti di "Roma Multiservizi Premia il Merito"

Qual è stata la prima reazione  
alla notizia della assegnazione  
della borsa di studio?

**Finalmente qualcuno che  
premia  
i miei sforzi!**

Come userai il premio ricevuto?

**Mi sarà d'aiuto per pagare un  
corso di lingua necessario per  
il mio futuro al quale avrei  
avuto altrimenti difficoltà a  
partecipare per via  
degli alti costi**

Cosa ne pensi del concorso  
"Roma Multiservizi premia il merito"?

**È una iniziativa che riconosce  
il lavoro e il merito dei giovani,  
nonostante i tempi difficili anche  
un piccolo riconoscimento vuol  
dire molto in termini di speranza  
e attenzione per il futuro.  
Complimenti!**



**romamultiservizi**

Tutto il giorno, tutti i giorni - Bilancio Sociale 2016  
Ideazione Aprile 2017  
È possibile consultare il documento anche online su  
[www.romamultiservizi.it](http://www.romamultiservizi.it)

Tutti i diritti riservati a Roma Multiservizi S.p.A  
Via Tiburtina, 1072  
00156 Roma  
Centralino: +39 06.416231  
Fax: +39 06.41205854  
[info@romamultiservizi.it](mailto:info@romamultiservizi.it)