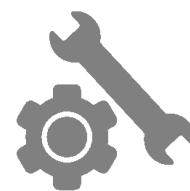


per Roma, sempre



Bilancio Sociale 2017

Indice dei contenuti

3 Lettera dell'Amministratore

Storia, azionariato e risultati essenziali 4

Risultati essenziali

Distribuzione del fatturato per tipologia di servizi

Distribuzione del valore aggiunto

5 Offerta servizi

Maggiori fornitori

Portafoglio clienti 6

Focus

8 Qualità dei servizi offerti

Capitale umano 11

12 Sicurezza e politica anti-infortunistica

Certificazioni ambientali 13

Focus

14 Certificazioni di qualità

I progetti solidali 15

Curatori

Il documento è stato curato da un gruppo di lavoro interno così composto: Luciano D'Agostino, Marzia Moscardi, Manuele Polidori, Simona Lacopo, Nicoletta Putignano, Filippo Renzi, Stefano Ruggeri, Claudio Tardini, Marco Talio, Rossana Trenti

Metodologia

I dati riportati, debitamente certificati, dove non specificato altrimenti, sono riferiti al 31/12/2017 e ricavati da statistiche ed analisi interne all'azienda

Nonostante le difficoltà registrate nell'ultimo anno - con la perdita di importanti commesse e la conseguente, dolorosa, riduzione dell'organico - Roma Multiservizi non ha mai dimenticato il proprio ruolo di attore sociale nella Capitale.

Un ruolo che va oltre le incombenze commerciali quotidiane e che è tratto distintivo sin dalla sua fondazione nel 1994.

L'azienda è infatti trasversale all'intero tessuto sociale di Roma, proseguendo quotidianamente il suo lavoro a beneficio dei cittadini e di tutte le persone che ogni giorno vivono la città, concretizzando quella partnership pubblico-privata che tanto successo ha finora avuto.

Il variegato portafoglio clienti, il corposo numero di fornitori che ne costituiscono l'indotto, la composizione della sua straordinaria forza lavoro fanno di Roma Multiservizi quasi un unicum nel panorama imprenditoriale cittadino. Certamente è una delle prime realtà occupazionali per numero di donne e lavoratori over 50; un capitale umano che quotidianamente contribuisce a far funzionare la complessa macchina organizzativa che è la capitale d'Italia.

Il tutto con una costante attenzione alla formazione, alla sicurezza del lavoratore, al bene comune e all'ambiente, come testimoniano i dati riportati in questo documento.

Inoltre Roma Multiservizi, nonostante le criticità, continua ad impegnarsi in piccoli-grandi progetti solidali che spaziano dall'attenzione ai più giovani e alle fasce più deboli fino alla valorizzazione del bene comune e del futuro del territorio, sempre distinguendosi per una forte sinergia tra lavoratori e azienda.

Esempio di questa speciale attenzione sono i progetti solidali implementati nel 2017 che, in continuità con le numerose azioni solidali sviluppate negli ultimi anni in Italia e Africa (Mozambico e Rwanda), hanno inciso direttamente e concretamente nelle vite dei beneficiari.

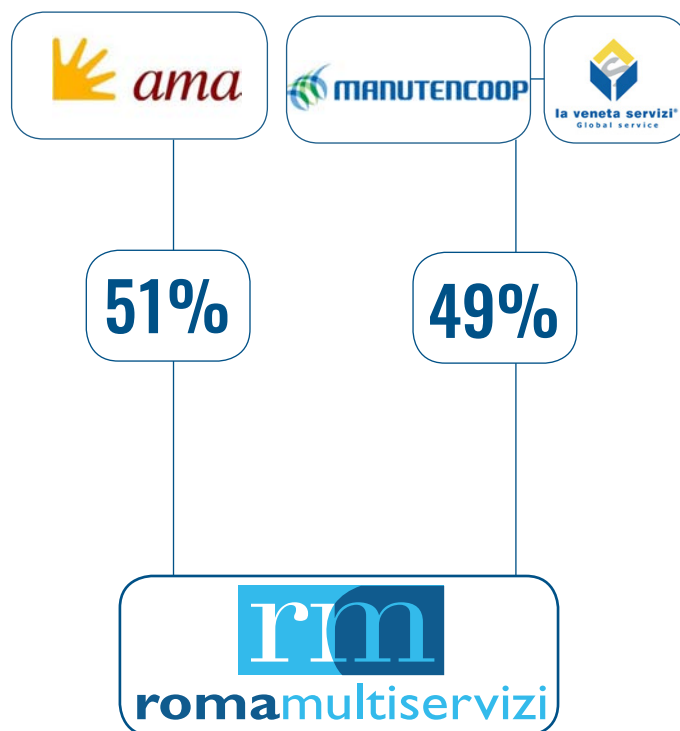
Anche per lo scorso anno, infatti, le azioni realizzate rappresentano la volontà di presidiare gli aspetti sociali nei quali l'azienda opera. Tutti i progetti sono nati su sollecitazione dei dipendenti e sviluppati in collaborazione con importanti realtà no-profit o con i fornitori, in un'ottica di allargamento della piattaforma solidale: sedi degli interventi sono stati l'Istituto Leonarda Vaccari di Roma ed il Comune di Posta (Ri).

Rossana Trenti

Storia, azionariato e risultati essenziali

Roma Multiservizi nasce nel 1994 su iniziativa dell'amministrazione capitolina. Società per azioni, la quota di maggioranza è posseduta da Ama S.p.a. che dal 2011 ne esercita il coordinamento e controllo. Del 49% delle quote sono titolari Manutencoop Facility Management S.p.a. e La Veneta Servizi S.p.a.. L'azienda nel corso degli anni ha visto evolversi, oltre l'assetto societario, anche il proprio raggio di impresa. Ampliando il proprio statuto ha potuto affiancare ai servizi originali di igiene e piccola manutenzione nelle scuole comunali importanti interventi nel mercato privato.

Anche nel 2017, l'Azienda ha mantenuto la rete logistica e di risorse umane che le consentono di coprire quotidianamente l'intero territorio capitolino, senza alcuna soluzione di continuità.



Risultati essenziali*

in milioni di euro

Fatturato	83,69
Ebit	(6,02)
Risultato netto	(7,39)
Patrimonio netto	7,40
Valore aggiunto globale netto	62,34

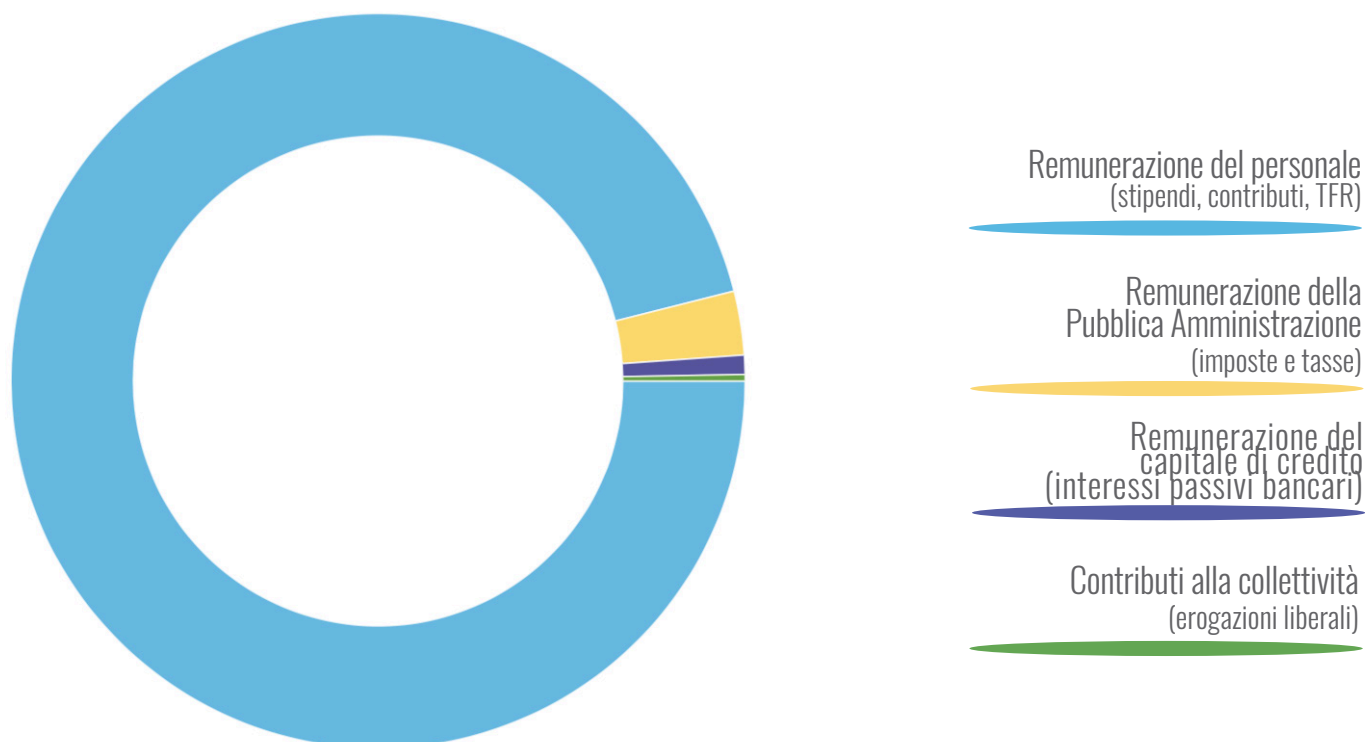


*Il bilancio al 31 dicembre 2017 chiude con una perdita di 7,4 milioni di euro derivante prevalentemente dalla svalutazione prudentiale dei crediti commerciali vantati nei confronti di ATAC S.p.a. soggetta a procedura concorsuale dal mese di settembre 2017.

Distribuzione del fatturato per tipologia di servizi



Distribuzione del valore aggiunto



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

Offerta servizi

La vasta gamma di servizi offerti da Roma Multiservizi ai suoi clienti pubblici e privati può contare su una capillare rete logistica e di risorse umane che consente di coprire l'intero territorio di Roma Capitale nel corso delle 24 ore. L'azienda riesce a servire alcuni punti strategici della città: trasporto pubblico, scuole, sedi istituzionali di rilevanza nazionale, importanti musei internazionali, alcune delle realtà imprenditoriali più importanti in Europa.

La giornata degli operatori di Roma Multiservizi è infatti caratterizzata da una varietà complessa di compiti al servizio della città: al mattino e al pomeriggio sono attivi i servizi di accompagnamento

scolastico e di assistenza ai disabili; sempre nelle ore diurne non mancano le operazioni di assistenza, refezione e pulizia nelle scuole pubbliche private; l'Azienda serve inoltre - con i suoi servizi di portierato - rilevanti siti culturali e produttivi della Capitale; ai capolinea del vasto sistema di trasporto pubblico sono attivi, anche nelle ore notturne, i servizi di pulizia dei mezzi viaggianti e delle stazioni; infine, la cura del verde con la pulizia e il diserbo di vaste aree della città.

Roma Multiservizi può garantire ai suoi clienti la "gestione in mobilità" di alcuni servizi, favorendo quindi la tracciabilità dei risultati.



Maggiori fornitori

Roma Multiservizi si avvale della collaborazione di oltre cento fornitori nell'ambito della somministrazione dei propri servizi ai clienti pubblici e privati. Di comprovata e certificata esperienza, i fornitori sono un punto fondamentale nella filiera costituita da Roma Multiservizi per la capitale e i suoi cittadini.

I maggiori fornitori* di cui si avvale l'azienda sono:

Astrologo Costruzioni S.r.l.
Costanter S.p.a. Div Temaco
Global Service Ambiente S.r.l.
Ing.O.Fiorentini S.p.a.
Isam S.r.l.
La Nuova Aldebaran S.r.l.
Laurentina Servizi S.n.c.
Magris Servizi S.p.a.

Natura e Architettura Ortolani S.r.l.
Perpulire S.r.l.
Rein Recupero Industriali S.r.l.
Unigum S.r.l.

*Sono esclusi consulenti e locatori. L'elenco, in ordine alfabetico, si riferisce ai fornitori per importi uguali e superiori ai cinquantamila euro con certificazione ISO 9001 e/o ISO 14001



FOCUS: ANCHE NEL 2017 GRANDE ATTENZIONE AGLI SNODI DEL TRASPORTO SU ROTAIE NELLA CAPITALE

Continua l'azione di recupero del decoro nelle stazioni della metropolitana di Roma. Iniziata già nell'ottobre 2015, con la rimozione dei graffiti nella stazione di Piazza Vittorio Emanuele, questa minuziosa opera di pulizia prosegue consentendo di restituire alla cittadinanza, in condizioni migliori, luoghi quotidianamente frequentati da milioni di persone.

Una sabbatura abrasiva, utilizzata sulle migliaia di metri quadrati di travertino che rivestono le pareti delle stazioni, consente alle superfici di tornare alla originale condizione di pulizia e colore.

In seguito, un secondo trattamento impedisce la possibilità che le pareti possano essere nuovamente oggetto di graffiti e simili, rendendoli facilmente e immediatamente lavabili.

Nel corso del 2017 le stazioni oggetto di tali interventi sono state:

- Anagnina
- Subaugusta
- Lucio Sestio
- Porta Furba
- San Giovanni

Qualità dei servizi offerti

La qualità dei servizi offerti è punto di forza e motivo di orgoglio per Roma Multiservizi che nella sua azione quotidiana risponde ai più alti standard di certificazione e gestione delle attività.

In queste pagine, si riporteranno alcuni dati esemplificativi relativi alla customer satisfaction in un ambito particolarmente importante per Roma Multiservizi: l'attività di pulizia, assistenza e manutenzione nelle scuole di Roma Capitale, oltre che di assistenza al trasporto dei piccoli alunni.

Indagine effettuata da Studio Saperessere, commissionata da Roma Multiservizi su richiesta del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Politiche della Famiglia e dell'Infanzia di Roma Capitale. Periodo di riferimento: anno scolastico 2016/17 (da settembre 2016 a giugno 2017 escluso il mese di dicembre).

Obiettivo

Analisi dei dati delle attestazioni di servizio pervenute dai nidi e scuole dell'infanzia nei 15 municipi di Roma Capitale.

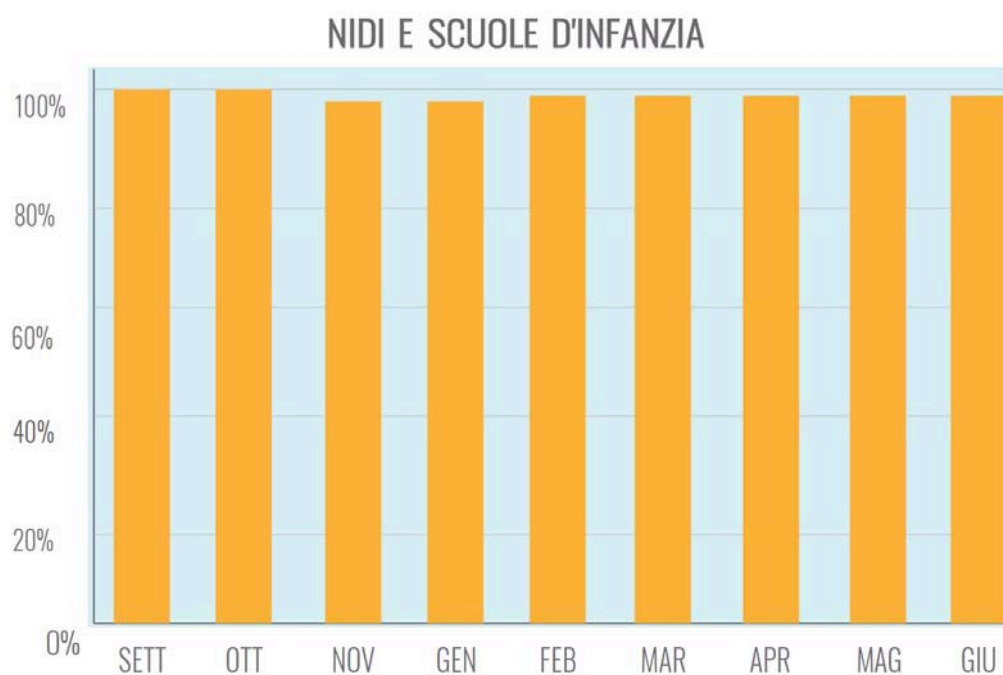
Questionario

Assistenza al trasporto scolastico
Manutenzione ordinaria e straordinaria
Pulizia ordinaria e straordinaria
Servizio di refezione
Sorveglianza e fornitura di materiale

Nei grafici proposti, relativi ad ogni area di indagine, i dati sono espressi in percentuale:
0% insufficiente qualità del servizio/100% eccellente qualità del servizio.

Assistenza al trasporto scolastico

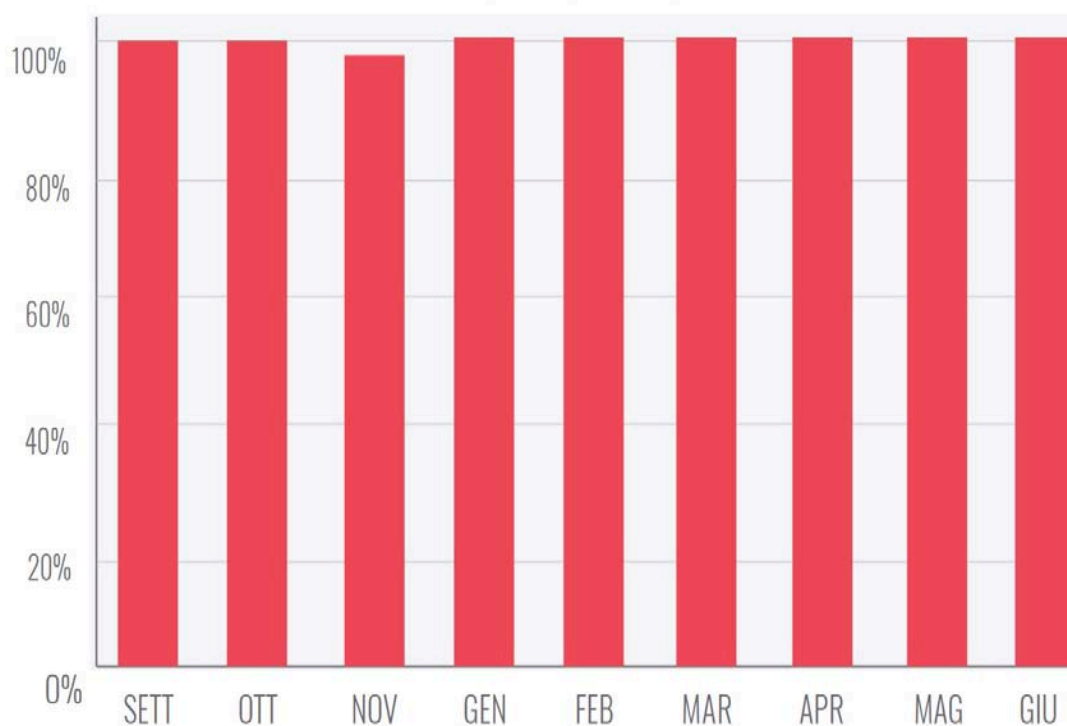
Prestazioni inerenti il servizio di assistenza al trasporto scolastico per gli alunni delle scuole nonché per gli alunni diversamente abili



Servizio di refezione

Prestazioni inerenti il servizio integrazione di refezione.

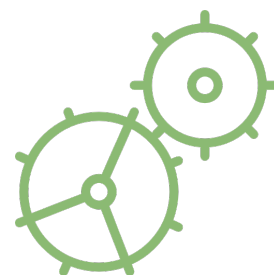
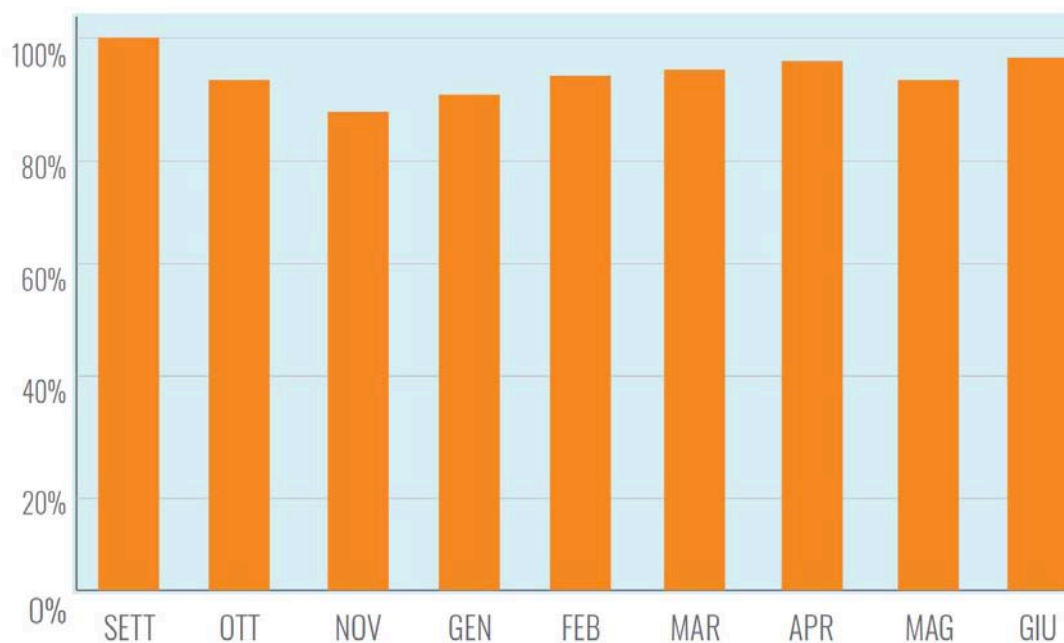
NIDI E SCUOLE D'INFANZIA



Sorveglianza e fornitura di materiale

Prestazioni inerenti il servizio di assistenza, sorveglianza, custodia e ripristino e piccola manutenzione, facchinaggio e fornitura di materiale di facile consumo

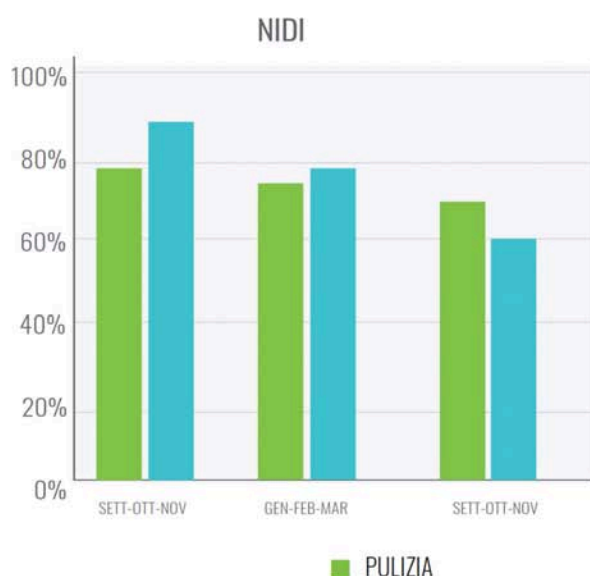
NIDI E SCUOLE D'INFANZIA



Indagine effettuata da Studio Saperessere, commissionata da Roma Multiservizi su richiesta del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Politiche della Famiglia e dell'Infanzia di Roma Capitale. Periodo di riferimento: anno scolastico 2016/17 (da settembre 2016 a giugno 2017 escluso il mese di dicembre)

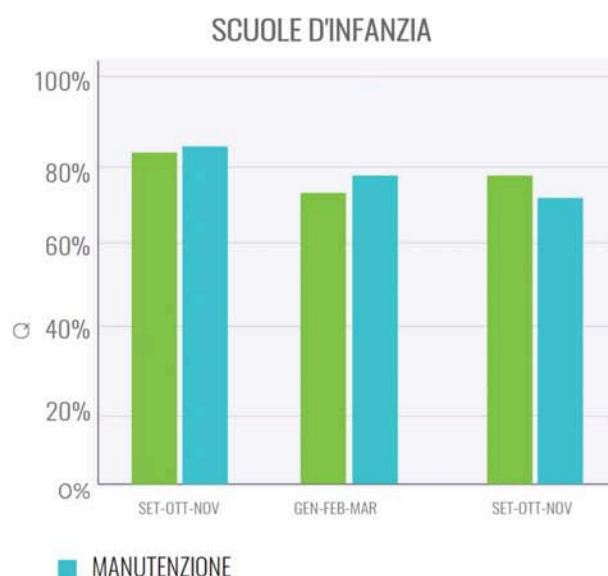
PULIZIA ORDINARIA E STRAORDINARIA

Prestazioni inerenti il servizio di pulizia ordinaria e straordinaria delle superfici interne e degli esterni non a verde



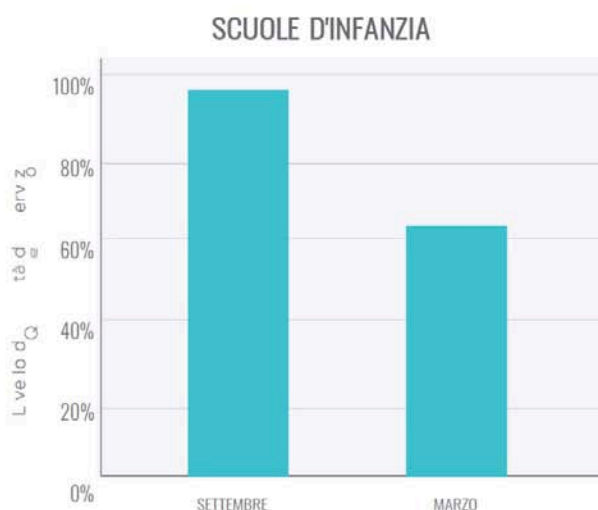
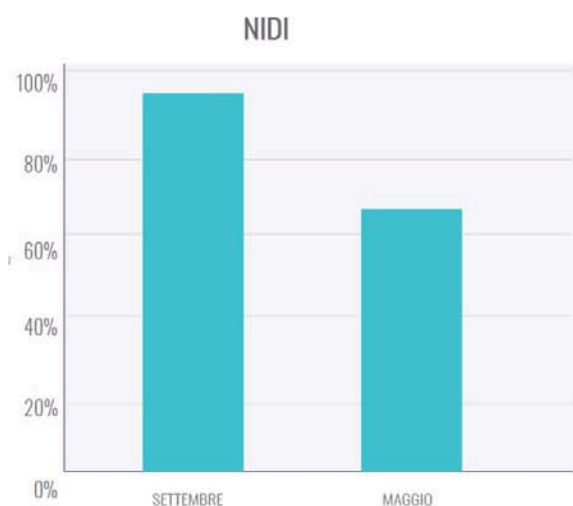
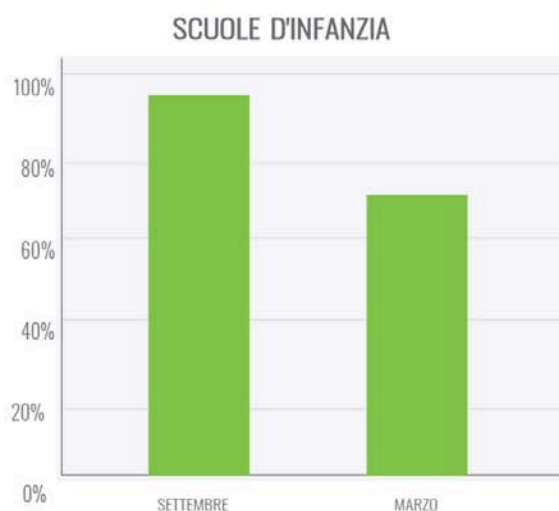
MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Prestazioni inerenti il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree a verde nelle scuole e nei nidi



MESI CON IL GRADIMENTO DI SODDISFAZIONE PIÙ ALTO E PIÙ BASSO

per i Nidi e per le Scuole d'infanzia



Indagine effettuata da Studio Saperessere, commissionata da Roma Multiservizi su richiesta del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Politiche della Famiglia e dell'Infanzia di Roma Capitale. Periodo di riferimento: anno scolastico 2016/17 (da settembre 2016 a giugno 2017 escluso il mese di dicembre)

Capitale umano

Anche nel 2017 vengono confermate le peculiarità che riguardano il grande patrimonio umano di Roma Multiservizi, pur in presenza di una sostanziosa riduzione dell'organico dovuta alla riorganizzazione di alcune commesse:

- Roma Multiservizi è una realtà imprenditoriale caratterizzata da una forte presenza femminile e di lavoratori over 50
- La quasi totalità dei dipendenti è assunta a tempo indeterminato
- Dato consolidato è l'inclusione dei lavoratori di nazionalità straniera

Totale dipendenti
3.483

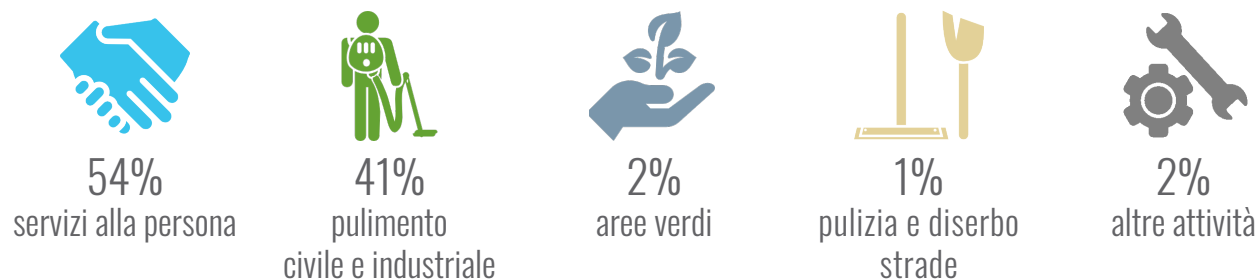
Lavoratrici donna
71,63% 2.495

Cittadinanza straniera
4,39% 153

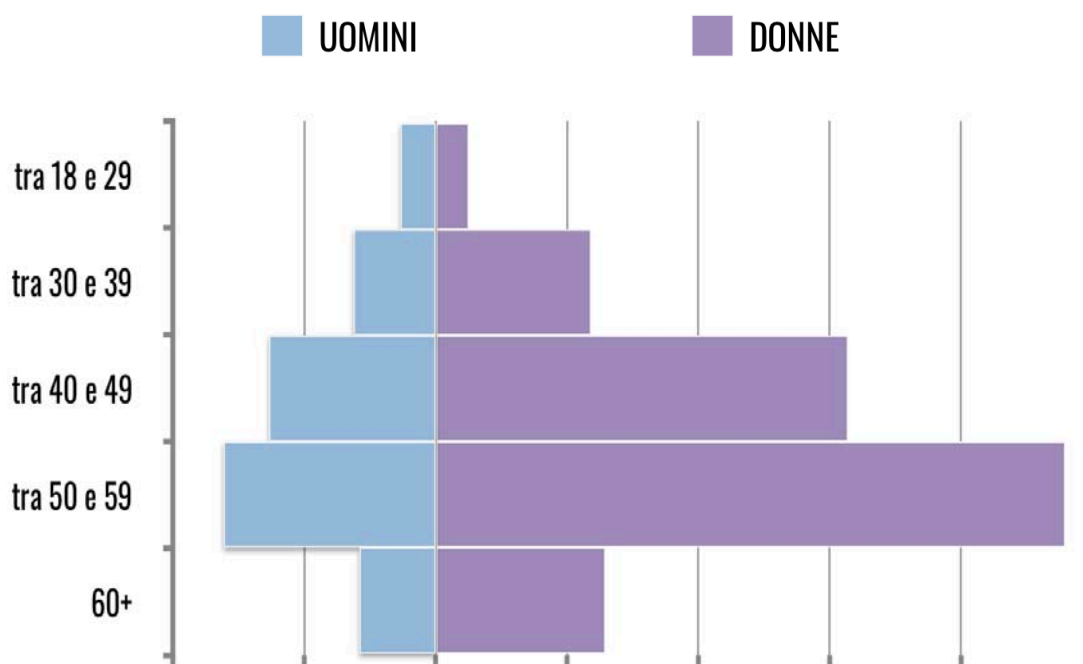
Tempo indeterminato
99,94% 3.481

Ore di formazione
12.303

Ore lavorate per tipologia di servizio



Suddivisione della forza lavoro per fasce d'età



Il grafico alla sinistra mostra consistente presenza di lavoratori over 50 nell'organico aziendale, evidenziandone quindi l'importanza strategica nel tessuto occupazionale cittadino

Sicurezza e politica anti-infortunistica

Roma Multiservizi risponde all'obbligo normativo di Sorveglianza Sanitaria così come stabilito dal D.Lgs 81/08 ovvero, come recita lo stesso all'articolo 2, "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".

La corretta applicazione delle norme e delle linee guida è peraltro dimostrata dall'ottenimento della certificazione OHSAS 18001:2007.

Diverse le azioni a tutela della sicurezza e della salute degli impiegati, che non si esauriscono con la mera applicazione delle norme, ma si concretizzano in:

- 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

ANNO EVENTO	ASSENZE	VISITATI	TOTALE CONVOCAZIONI	ASSENTEISMO	SMS INVIATI	IDONEI	NON IDONEI TEMP/ PERMANENTI	ASSENZE SUPERIORI A 60 GIORNI	COMMISSIONE ASL; SU DISP	IDONEITA' PERIODICHE	SU RICHIESTA DEL LAVORATORE	SU RICHIESTA DEL MEDICO COMPETENTE
2016	898	3.463	4.361	0	7.800	3.450	13	114	0	3.317	21	11
2017	739	2.244	2.983	0	7.859	2.233	11	115	0	1.899	35	17

- L'indice di incidenza infortunistica è la percentuale dei lavoratori che hanno subito infortuni in rapporto a quelli esposti al rischio
- 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.)
- 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

Anno rilevazione	Indice di incidenza infortunistica	Indice di Frequenza	Indice di Gravità
2006	42,10	51,71	1,79
2007	35,63	35,71	1,11
2008	35,12	34,99	1,09
2009	34,16	37,84	1,23
2010	32,57	34,34	1,32
2011	35,68	40,42	1,29
2012	31,68	38,71	1,00
2013	27,79	36,10	0,97
2014	25,43	31,88	1,25
2015	24,71	30,26	0,91
2016	29,56	39,20	1,40
2017	28,92	36,35	1,35

Impegnata sin dalla sua fondazione nella salvaguardia e cura dell'ambiente, Roma Multiservizi è regolarmente iscritta all'Albo Gestori Ambientali istituito dal Decreto Legislativo 152/06 e che raccoglie tutte le imprese che si occupano di gestione dei rifiuti.

CATEGORIA	DESCRIZIONE	SCADENZA
CAT. 1 raccolta e trasporto rifiuti urbani	Esclusivamente per multilaterale di RSU: classe D	28/4/20
	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	13/2/22
CAT. 4 F	Raccolta e trasporto rifiuti non pericolosi	28/4/20
CAT. 5 F	Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi	27/5/20
CAT. 8 E	Intermediazione di rifiuti non pericolosi	18/4/22

FOCUS: RIDUZIONE DELLA QUANTITA' DI GAS SERRA MEDIANTE RICICLAGGIO DEI RESISUI VEGETALI DELLE POTATURE E DEGLI ABBATTIMENTI, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE URBANO

In quanto azienda certificata secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004, il piano di gestione ambientale è parte integrante dell'offerta servizi di Roma Multiservizi, in un'ottica di contenimento e riduzione degli impatti ambientali delle attività.

La volontà è destinare la biomassa residuale derivante da attività di potature e abbattimenti, oggetto degli appalti, a una "valorizzazione energetica" avvalendosi di partner a supporto per il conferimento della biomassa solida prodotta presso impianti di produzione di energia e calore. La valorizzazione della biomassa è caratterizzata dai seguenti step:

- Raccolta della biomassa derivante dalle potature, abbattimenti, etc. presso i punti di raccolta adibiti al recupero della biomassa residuale al fine di raggiungere idonei volumi per il trasporto all'impianto di utilizzazione
- Raggiunti i volumi necessari, una macchina-cippatrice mobile effettua l'attività di cippatura (processo di riduzione del materiale legnoso di varia tipologia in elementi di piccole dimensioni da utilizzare per fini energetici) della biomassa residuale, al fine di ottenere una biomassa denominata cippato
- Carico e trasporto presso gli impianti di utilizzazione

Certificazioni di qualità

Rating legalità

Il rating di legalità è uno strumento di valutazione per le imprese italiane introdotto nel 2012 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

Confermate 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 9001:2015
2896/00/S

ISO 14001:2004
EMS-1329/S

OHSAS 18001:2007
OHS 133

SA8000:2014
SA833

EMAS
IT001749



Con il Comune di Posta (RI)

Dopo gli eventi sismici che hanno coinvolto alto Lazio, Marche, Abruzzo e Umbria nel 2016, non poteva farsi attendere la solidarietà dei dipendenti di Roma Multiservizi: l'usuale collaborazione tra dipendenti e azienda ha generato una raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite dai drammatici eventi. Il progetto sviluppato si è concretizzato in un risultato utile e direttamente usufruibile dai cittadini: anche in considerazione dell'attenzione data nel quotidiano da Roma Multiservizi ai bambini di Roma, si è proposto al Comune di Posta, in provincia di Rieti, la messa in sicurezza e un completo rinnovo di una area giochi situata nei pressi della scuola locale.

Sono state sostituite e in parte riparate le strutture presenti: punto ristoro, sedili, tavoli, staccionate e soprattutto i giochi per i bambini. Le strutture e le procedure utilizzate rispondono ai migliori standard di sicurezza e qualità. Le nuove attrezzature gioco sono principalmente in legno certificate secondo lo standard

UNI EN 1176. Si è proceduto nel contempo ad una separazione dell'area gioco dedicata ai bambini dall'area "barbecue/ristoro" con una staccionata, affinché i bimbi possano giocare in tutta sicurezza lontani da fonti di pericolo.

Tre i punti da sottolineare:

- I fondi raccolti dai dipendenti e la manodopera costituita da operatori volontari di Roma Multiservizi che hanno deciso di impegnarsi per la riuscita del progetto
- La straordinaria sinergia con le istituzioni e la popolazione locale che ha ospitato gratuitamente gli operai impegnati nel progetto di ristrutturazione
- La partnership con i fornitori Isam, Gsa e Laurentina Servizi che hanno donato mezzi e i giochi da installare nell'area interessata



Con l'Istituto Leonarda Vaccari

Roma Multiservizi ha rinnovato la sua collaborazione solidale con l'Istituto Leonarda Vaccari, che dal 1936 provvede alla riabilitazione psico-fisica ed all'integrazione didattica e sociale dei disabili.

Già sede in passato di un intervento solidale volto alla ristrutturazione di alcune aree della storica sede, nel 2017 per il secondo anno consecutivo

in collaborazione con Wend Barka Onlus, su sollecitazione dei dipendenti, sono state donate agli ospiti della struttura delle uova di cioccolata in occasione delle festività pasquali.

Un piccolo grande gesto di solidarietà per rappresentare la vicinanza tra l'azienda ed una realtà della Capitale.





per Roma, sempre

Bilancio Sociale Roma Multiservizi 2017

Tutti i diritti riservati Roma Multiservizi S.p.A.

Le copie del presente documento distribuite in sede sono stampate su carta riciclata

È possibile consultare il Bilancio Sociale 2017 in formato digitale su
www.romamultiservizi.it

Roma Multiservizi S.p.A
Via Tiburtina, 1072
00156 Roma
Centralino: +39 06.416231
info@romamultiservizi.it