

Bilancio di Sostenibilità 2020



Eroi normali

La forza dei lavoratori nell'anno del Covid
per tenere attivi i servizi nelle scuole di Roma

*In ricordo di Valeria Visintin,
collega discreta, puntuale, disponibile e sempre gentile.
Per oltre 20 anni il nostro riferimento della Contabilità Analitica.
Ci manca molto la sua collaborazione e la sua nobiltà d'animo.*

Il bilancio di sostenibilità 2020 è consultabile online su www.romamultiservizi.it e disponibile su carta riciclata presso la sede aziendale.

Alla redazione hanno collaborato:
Luciano D'Agostino, Dino D'Antoni, Emma Di Tillio, Vincenzo Iannucci, Alessio Lombardi, Marianna Longo, Filippo Renzi, Riccardo Romano, Manuele Polidori, Stefania Pulvirenti, Nicoletta Putignano, Domenico Stelitano, Rossana Trenti, Pio Velardo. I dati riportati, ove non altrimenti specificato, sono aggiornati al 31 dicembre 2020. Le foto presenti provengono dall'archivio aziendale e da banche dati pubbliche.

SOMMARIO

Introduzione	3
<i>Messaggio del Presidente Vincenzo Iannucci e dei Consiglieri</i>	
Panoramica	5
<i>Storia, assetto di bilancio e risultati economici</i>	
Emergenza Covid-19	7
<i>La risposta dell'azienda all'emergenza pandemica</i>	
Capitale Umano	9
<i>Statistiche e numeri. Diritti e trasparenza</i>	
Sicurezza sul Lavoro	10
<i>Statistiche e numeri</i>	
Servizi	11
I nostri Clienti	12
Certificazioni	13
Per il Sociale	14
<i>Impegno e iniziative sociali</i>	

INTRODUZIONE

Messaggio del Presidente Vincenzo Iannucci

*In questo bilancio sociale ci troviamo a raccontare un anno veramente straordinario, nel senso di totalmente avulso da ogni logica ordinaria. **La pandemia ha cambiato radicalmente le vite di tutti**, invertendo le priorità imposte dalla società dei consumi. Il “lockdown”, le chiusure a singhiozzo ed il blocco di molte attività per la maggior parte dell’anno solare hanno determinato ovviamente l’inversione del trend di crescita economica mondiale, abbattendo il Pil in tutte le principali aree del pianeta. La Roma Multiservizi ha dovuto fronteggiare il blocco di numerose attività. **Nonostante ciò siamo riusciti a realizzare un’ottima performance dal punto di vista economico-finanziario e, di conseguenza, non siamo venuti meno al nostro ruolo etico e alla nostra funzione sociale.***

*Il racconto dell’impegno sociale della Roma Multiservizi si è sviluppato sulla base di numerose realtà e iniziative: le storie di migranti che hanno trovato la loro casa lavorando in Roma Multiservizi, la collaborazione con l’Istituto Leonarda Vaccari e dei suoi ospiti con disabilità, la capacità di un team di dipendenti e manager storici di conservare la rotta in tempi bui. Bisogna infatti sottolineare come l’azienda si sia subito mostrata reattiva alle radicali trasformazioni innescate dalla crisi pandemica, allineandosi prontamente ai nuovi fabbisogni soprattutto per quanto riguarda gli interventi di sanificazione, pulizia, igienizzazione. **Qualità e quantità delle prestazioni erogate sono rimaste inalterate nonostante le enormi difficoltà.** Mantenere gli stessi livelli di produzione, nello scenario attuale, ha rappresentato un traguardo enorme.*

*Anche **i rapporti con Roma Capitale e con Ama hanno registrato importanti avanzamenti in questo ultimo anno.** L’interlocuzione non è rimasta circoscritta a un semplice rapporto contrattuale, ma ha mostrato un’evoluzione verso una dialettica sempre più articolata e costruttiva. Obiettivo complessivo è garantire un clima di armonia costante, dal board della società fino alle **‘signore della scuola’**, come le chiamano teneramente i bambini romani. Sono donne che si comportano con alunni e studenti come se fossero con i loro figli e ciò costituisce la prima garanzia di un lavoro umano e di qualità.*

Nel frattempo coltiviamo l’auspicio - come azienda e come singoli - che si possa tornare a volare alto e che questa tremenda malattia lasci le case di tutti noi.

Messaggio del Consigliere Trenti

Durante la pandemia, la Roma Multiservizi, nel solco della sua tradizione, è stata il più vicino possibile ai propri dipendenti, supportandoli in vari modi.

In considerazione della profonda incidenza che l'emergenza sanitaria ha avuto sulla situazione familiare ed economica dei lavoratori, tenuto presente che le integrazioni salariali coprono solo una parte del reddito a causa della previsione normativa di massimali, l'azienda, d'intesa con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, ha applicato la rotazione massima sostenibile nelle attività lavorative, coinvolgendo tutto il personale e suddividendo così, per quanto possibile, l'impatto negativo della contrazione della retribuzione dovuta alla riduzione o sospensione delle attività lavorative nel periodo di contenimento. Inoltre, l'Azienda è riuscita ad erogare ai suoi dipendenti, per più mesi, acconti retributivi, pur nell'assenza di fattispecie normative e nonostante le difficoltà finanziarie contingenti. Significativo è stato poi il salvataggio dei lavoratori facenti parte dell'appalto, in chiusura, della raccolta differenziata, ai quali è stato offerto, ove non assunti in seguito alla fase di cambio appalto/mutuo soccorso, la possibilità di inserimento nelle altre commesse dell'azienda, in alternativa al licenziamento, salvaguardandone così il reddito familiare.

Messaggio del Consigliere Romano

Il 2020 è stato un anno terribile, a cui la Roma Multiservizi ha saputo rispondere prontamente non solo in termini di erogazione di servizi, esprimendo il massimo della elasticità organizzativa di fronte a richieste di intervento tempestive, ma soprattutto in termini economici, con i risultati finalmente positivi con il raggiungimento di una soddisfacente situazione di equilibrio finanziario. In una situazione di mercato estremamente delicata a causa della diffusione della pandemia, grazie alla valorizzazione di tutte le risorse e al contributo dei suoi dipendenti, l'Azienda ha raggiunto obiettivi ambiziosi, senza mai perdere di vista la sua funzione sociale. Dalle difficoltà straordinarie di quest'anno, ne escono vincitori, in perfetto e sinergico mix, non solo il Rating Sociale (a miglioramento di un track record consolidato), ma anche il merito di credito, nonché, in estrema sintesi, il valore della Roma Multiservizi S.p.a. Il rapporto con i soci diretti ed indiretti ha registrato un'inversione di tendenza in senso positivo grazie alla condivisione di soluzioni alle problematiche ordinarie nonché "emergenti nell'emergenza". Con orgoglio la Roma Multiservizi ha dunque risposto "presente" alla sfide poste dal mercato e alla sua intrinseca peculiarità di volersi migliorare continuamente.



PANORAMICA

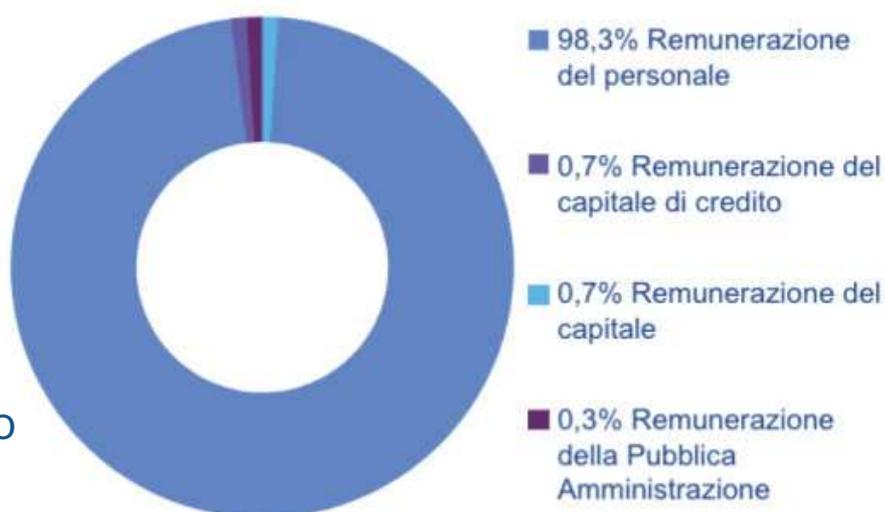
Oggi Roma Multiservizi è un'azienda leader nei servizi integrati per la città, quotidianamente impegnata in opere di pulizia, igiene, manutenzione, sicurezza e agibilità di scuole, asili nido, aree verdi, monumentali e archeologiche, edifici e spazi ad uso pubblico e privato. Società a prevalente capitale pubblico a cui si affiancano partner privati, attualmente AMA SPA ne detiene il 51% del capitale sociale mentre il restante 49% è di proprietà della Rekeep SPA e di La Veneta Servizi SPA.

58,90 Fatturato

0,83 EBIT

0,35 Risultato netto

6,02 Patrimonio netto



47,54 Valore aggiunto globale netto



3mila operatori di Roma Multiservizi lavorano 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in oltre 30 commesse distribuite sull'intero territorio del Comune di Roma.

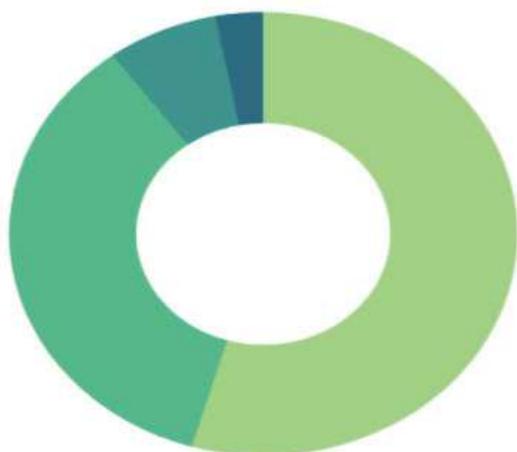
Roma Multiservizi opera quotidianamente in 536 strutture scolastiche, di cui 210 nidi e 326 scuole d'infanzia, che complessivamente accolgono circa 25mila bambini.

Con oltre 1.500.000 di ore all'anno, gli operatori di Roma Multiservizi prestano assistenza alle attività didattiche nelle scuole di tutti i Municipi della Capitale e si dedicano al trasporto scolastico riservato ai bambini disabili, normodotati, sinti, rom e camminanti su più di 389 linee autobus.

Complessivamente sono state erogate 2,6 milioni di ore.

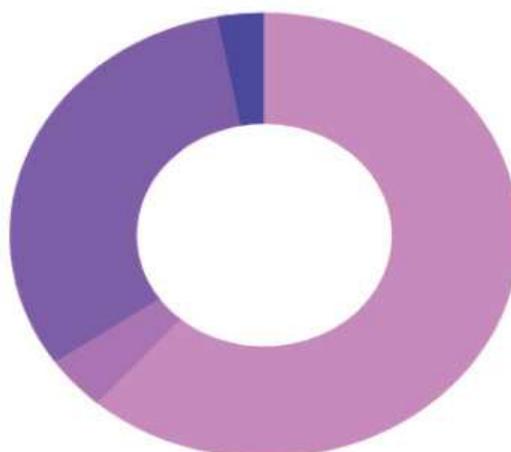
L'azienda costituisce un esempio di virtuosa partnership tra imprenditoria privata e pubblica, riuscendo ad affiancare al solido contenuto industriale e alla professionalità degli operatori una forte valenza sociale, contribuendo al miglioramento della qualità della vita per l'intera comunità.

Fatturato % per servizio



- Servizi alla persona 56%
- Pulizia civile e industriale 34%
- Raccolta differenziata 7%
- Aree verdi 2%

Ore lavorate % per servizio



- Servizi alla persona 62%
- Pulizia civile e industriale 32%
- Raccolta differenziata 3%
- Aree verdi 3%

1994

1999

2004

2011

2019

2020

Roma Multiservizi nasce su iniziativa del Comune di Roma per garantire la massima efficacia nei servizi di igiene e piccola manutenzione nelle scuole comunali. Si uniscono due esigenze complementari: l'efficienza del servizio e il reinserimento dei lavoratori in mobilità e disoccupati di lungo periodo in attività socialmente utili.

Roma Multiservizi accoglie nel proprio azionariato, in qualità di partner industriali, Manutencoop Facility Management (oggi Rekeep) e La Veneta Servizi, entrambe aziende leader in Italia nel settore del facility management.

Si amplia lo Statuto Sociale: gli ambiti di intervento di Roma Multiservizi si allargano, rafforzandone la capacità di proporsi sul mercato privato.

Roma Capitale, in un riassetto delle società partecipate, conferisce le azioni detenute a favore di AMA S.p.A, che diventa la società controllante di Roma Multiservizi.

L'assemblea dei soci approva il nuovo Statuto della società.

Nel luglio 2020 il Consiglio d'Amministrazione sceglie Vincenzo Iannucci come nuovo Presidente di Roma Multiservizi.



EMERGENZA COVID-19

Alla luce dell'emergenza epidemiologica legata al Covid-19 è stato messo in campo il massimo sforzo organizzativo a tutela dei dipendenti e degli utenti. Fin dall'inizio della pandemia, si è insediato all'interno di Roma Multiservizi un **Comitato Covid** per valutare ed implementare le linee guida più virtuose in termini di contenimento del rischio contagio.

400.000 €
investiti in
dispositivi di
sicurezza anti
Covid

Le attività degli operatori di Roma Multiservizi, in particolare quelle relative al servizio Global Service, non si sono mai fermate, nemmeno durante i periodi di chiusura delle scuole.

Gli interventi effettuati, necessariamente rimodulati alla luce dei **protocolli obbligatori nell'ottica della prevenzione del contagio**, sono stati: attività periodiche di pulizia con disinfezione di superfici, pavimenti, ambienti, rilevazione della temperatura degli operatori, dei bambini e degli accompagnatori che accedono nelle strutture scolastiche, attività di sanificazione delle mani e delle aree di cambio indumenti (scarpe, grembiuli). Contestualmente sono state predisposte, nella garanzia della piena sicurezza, le attività di accompagnamento scolastico per gli alunni normodotati, disabili e di etnia rom (circa 8.500).

Nel giorno della riapertura delle scuole dopo la pausa natalizia, la dislocazione del personale, nelle prime tre ore di servizio (ore 7-10), è stata stimata in circa 1.800 addetti all'assistenza scolastica. **La sanificazione e l'igienizzazione periodica e ricorrente** dei locali e delle superfici è stata una delle misure fondamentali garantita dall'azienda per contenere e contrastare la diffusione del Coronavirus negli ambienti di lavoro.

1.3 Milioni
Dispositivi di
Protezione
Individuale
acquistati





La responsabilità della sicurezza di quasi 3.000 dipendenti comporta un'intensa attività di studio e analisi, rinnovo delle procedure e dei protocolli che ha portato all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi, con un addendum dedicato al rischio biologico derivante da Sars-Cov-2, e del protocollo di sicurezza anti-contagio con misure di prevenzione, protezione, formazione e informazione in linea con i più alti standard nazionali e internazionali.

La firma del protocollo è arrivata in seguito di condivisione e confronto con le organizzazioni sindacali.

Lo sforzo di Roma Multiservizi per garantire i più alti livelli di sicurezza ai propri dipendenti e per gli utenti degli spazi pubblici ha comportato un aumento considerevole dei costi per l'acquisto dei dispositivi di sicurezza personale e per l'organizzazione e promozione di campagne di screening attraverso i test sierologici.

In stretto contatto con la "comunità della scuola", l'azienda ha svolto un'importante funzione di raccordo con i dirigenti dei nidi e delle materne nel servizio di **prevenzione e contact tracing.**

Con l'avanzamento della campagna di vaccinazione di massa della popolazione, e in particolare di alcune fasce considerate più a rischio fra cui il corpo insegnanti e personale scolastico, Roma Multiservizi si fa portavoce della necessità di includere i suoi dipendenti che operano nelle scuole tra le categorie che dovranno essere vaccinate in via prioritaria.

SMARTWORKING

Tra le conseguenze della pandemia c'è stata anche quella di costringere una parte del personale a svolgere la propria attività prevalentemente in smart working per garantire tutti i servizi amministrativi e gli adempimenti improrogabili per legge.

L'organizzazione del lavoro è cambiata radicalmente, imprimendo un'accelerazione al processo di digitalizzazione aziendale già iniziato negli anni precedenti. È stata dunque riorganizzata la giornata di lavoro, cercando di trasformare le criticità in opportunità.

Il tradizionale turno di lavoro per gli impiegati è stato sostituito da obiettivi di periodo e da risultati monitorabili con costante periodicità. La Direzione Aziendale da subito ha messo in atto nuove linee guida che hanno dato alle diverse funzioni di sede tre opzioni per lavorare: flessibile, totalmente da remoto e in sede.

Roma Multiservizi guarda in questo modo al futuro con spirito innovativo, prendendosi cura della sua risorsa più preziosa: il personale.

CAPITALE UMANO

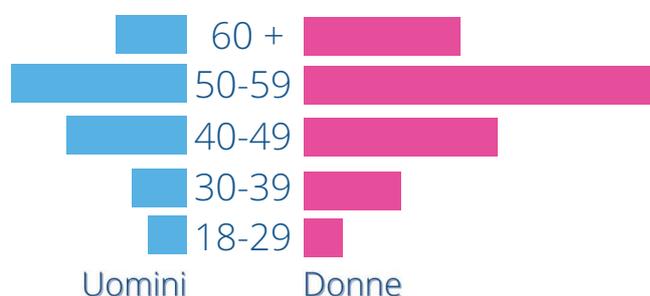
La valorizzazione del profilo umano di ogni dipendente è una caratteristica che Roma Multiservizi cura da sempre con attenzione, attraverso accurati percorsi di **selezione, formazione e crescita professionale**. L'investimento nel capitale umano è pratica quotidiana e pilastro di una strategia di crescita economica, umana e sociale. Nel corso dell'anno 2020, nonostante la pandemia, sono state portate a termine importanti **sessioni formative** che hanno previsto il coinvolgimento di 2.064 partecipanti per un numero complessivo di **9.134 ore**.

Distribuzione del personale per sesso ed età

2.783 | **Lavoratori**

3,8% | **Cittadinanza straniera**

100% | **Tempo indeterminato**



Il **Codice etico** si applica al personale di Roma Multiservizi S.p.A., indipendentemente dal ruolo e dalla funzione esercitata, nonché ai fornitori, ai clienti, ad imprese raggruppate o consorziate, ai subappaltatori, ai prestatori d'opera e a ogni altro soggetto che ha rapporti, anche di natura istituzionale, con la Società. Rispetto, trasparenza, buona fede, legalità, lealtà e correttezza, onestà, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, relazioni sindacali sono i suoi punti fondamentali.

DONNE

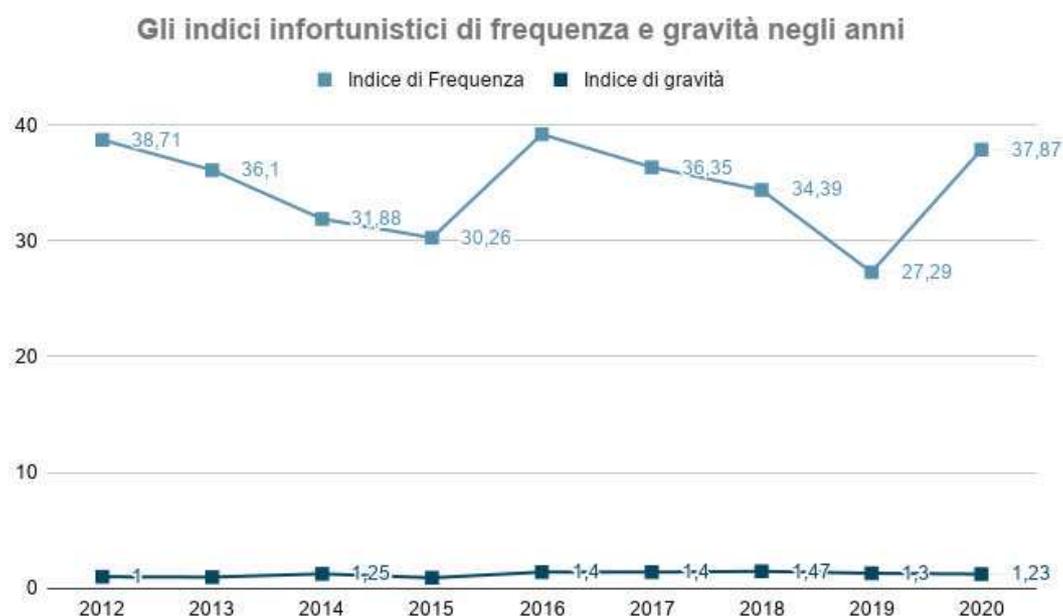
Roma Multiservizi è una realtà imprenditoriale caratterizzata da un'ampia prevalenza di dipendenti donne. **Oltre il 71% del personale è donna**, 1.978 tra manager, impiegate e operatrici che ogni giorno si dedicano con attenzione e professionalità alla cura delle persone e degli ambienti. Grazie alla loro dedizione e sensibilità è soprattutto nel lavoro di assistenza e supporto quotidiano nelle scuole dell'infanzia e negli asili nido che il contributo delle lavoratrici della Roma Multiservizi viene apprezzato dai bambini e dalle famiglie. La presenza femminile così nutrita costituisce un autentico valore aggiunto che negli anni ha permesso all'azienda di diventare un **pilastro della comunità scolastica capitolina**.



SICUREZZA SUL LAVORO

L'azienda, attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione, con la collaborazione degli RLS e del Medico Competente e sfruttando al massimo tutte le potenzialità del Sistema di Gestione per la SSL di cui alla norma OHSAS18001, garantisce il monitoraggio sistemico delle proprie performance in materia di sicurezza e salute con finalità di migliorarle continuamente.

La sorveglianza sanitaria e i dati prodotti dal Medico Competente costituiscono elementi di confronto e di ritorno per le valutazioni dei rischi che incombono durante l'attività lavorativa e di come questi incidano o possano incidere sulla salute del lavoratore. Il processo così condotto ha prodotto, nel corso dell'ultimo triennio, una **costante riduzione degli indici infortunistici** a testimonianza dell'efficacia del lavoro svolto e della attenzione sempre alta di Roma Multiservizi nei confronti della salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro.



Dall'analisi di questi dati si evincerebbe un incremento notevole rispetto all'anno precedente, in realtà gli infortuni, così come classificati prima della pandemia, **sono in diminuzione di oltre il 26%**. Nel corso dell'anno 2020 infatti i casi covid hanno inciso per il 44% in termini di eventi accorsi e per il 43% in termini di giorni lavorativi persi.

SERVIZI

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

- Assistenza al trasporto scolastico
- Raccolta e trasporto di rifiuti
- Servizi di pulizia civile e industriale
- Manutenzione aree verdi
- Derattizzazione, disinfestazione e sanificazione
- Supporto alle attività scolastiche di tipo non didattico
- Manutenzione edile ordinaria e impianti elettrici
- Facchinaggio
- Attività di centralino
- Data entry
- Portierato e reception
- Presidio e custodia
- Ristorazione

Nel suo lavoro quotidiano, Roma Multiservizi si avvale della collaborazione di decine di fornitori che costituiscono un supporto fondamentale nelle attività. Questi sono scelti rispettando un preciso e severo processo di selezione in cui si verifica la sussistenza dei requisiti in quattro aree: legalità, qualità, ambiente e sicurezza.

I NOSTRI CLIENTI



CERTIFICAZIONI

Attenzione alla **salute**, alla **sicurezza** dei dipendenti e alla **tutela dell'ambiente** sono da sempre una priorità per Roma Multiservizi.

L'Azienda attua politiche di risparmio energetico e sostenibilità ambientale, supporta principi di lavoro etico e di responsabilità sociale, adottando procedure specifiche per garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori e garantendo che i requisiti impliciti ed espliciti dei clienti siano sempre soddisfatti. Obiettivi e best practice testimoniati dalla conferma delle certificazioni ottenute negli ultimi anni:

- Sistema di gestione Ambientale - **ISO 14001 : 2015**
- Sistema di gestione per la Sicurezza sul Lavoro - **ISO 45001:2018**
- Sistemi di gestione per la Qualità - **ISO 9001 : 2015**
- Sistema di gestione per la Responsabilità Sociale - **SA8000 : 2014**
- **Registrazione Emas - Certificato IT 001749**
- Sistema di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management) **UNI EN 16636 : 2015**
- Sistema di gestione per la corruzione **ISO 37001 : 2016**

L'elenco aggiornato è su: www.romamultiservizi.it/azienda/certificazioni

La **transizione Green** di Roma Multiservizi S.p.A. è iniziata nel 2006 con la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001), nel 2019 è avvenuta l'adesione al Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) e nel 2021 punta all'eccellenza ambientale con l'assegnazione del **marchio Ecolabel UE** a norma della Decisione 218/68/UE che definisce i criteri per l'assegnazione del marchio ecologico ai servizi di pulizia in ambienti interni.

La **nascita della Divisione Green di RMS** concretizza la visione aziendale di futuro sostenibile e l'assegnazione del marchio Ecolabel attribuisce valore alle prestazioni ecologiche dei servizi erogati minimizzando i consumi energetici, riducendo gli imballaggi e la produzione dei rifiuti durante tutta la filiera di erogazione del servizio.



PER IL SOCIALE

I valori condivisi tra il management e i dipendenti di Roma Multiservizi hanno permesso, negli ultimi 25 anni, la realizzazione di numerosi progetti di solidarietà sociale caratterizzati dalla volontà di incidere concretamente per migliorare la condizione dell'infanzia, delle donne e delle fasce di popolazione in condizioni di particolare fragilità e marginalità. Nonostante il quadro di difficoltà che ha caratterizzato il contesto in cui si muove l'azienda, negli ultimi anni non si è mai arrestata la solidarietà dei dipendenti che, anche nel 2020, hanno rinnovato la propria "**generosità senza confini**".

Il cofinanziamento per la realizzazione della stanza multisensoriale, avvenuta in occasione della giornata internazionale della disabilità, e la donazione delle uova di Pasqua ai bambini accolti presso la struttura, hanno ulteriormente consolidato il rapporto di lunga data con l'**Istituto Leonarda Vaccari**. La donazione delle uova di Pasqua 2020, in particolare, è avvenuta in un periodo in cui tutti abbiamo imparato che le privazioni possono entrare all'improvviso nella propria vita e per questo motivo abbiamo sentito il dovere di continuare a praticare la "vicinanza solidale".

Altre iniziative di solidarietà hanno coinvolto i bambini del Burkina Faso attraverso **Wend Barka Onlus**, e le donne del Rwanda, in collaborazione con Umubyeyi Mwiza Onlus con cui da anni Roma Multiservizi collabora per sostenere l'empowerment femminile in una regione che paga ancora il prezzo del genocidio del 1994. Infine, la collaborazione con l'**associazione Villacè**, che riunisce i proprietari degli immobili della frazione di Amatrice denominata Villa San Lorenzo e Flaviano colpiti dal terribile terremoto del 24 agosto 2016.



Bilancio di Sostenibilità 2020



www.romamultiservizi.it
06.416231 - info@romamultiservizi.it
Via Tiburtina 1072 00156 Roma