



romamultiservizi

Bilancio Sociale

Anno 2015

Insieme per la Città



Roma Multiservizi

Indice

Introduzione.....3

L'Azienda in trasparenza.....4

- Al servizio della città e delle sue imprese
- Risultati essenziali 2015
- Distribuzione del valore aggiunto globale

Il fattore umano.....6

- Integrazione
- Valorizzare le nuove generazioni
- Salute e prevenzione

Certificazioni e sostenibilità.....8

Sicurezza e sorveglianza.....9

Le iniziative solidali e culturali.....10

- Gruppo Maputo
- Solidarietà senza confini
- Per la cultura

Un impegno che continua.....12

Curatori

Per l'ideazione e la composizione di questo documento è stato costituito un gruppo di lavoro interno composto da : Luciano D'Agostino, Marzia Moscardi, Nicoletta Putignano, Filippo Renzi, Claudio Tardini, Marco Talio, Rossana Trenti

Metodologia

I dati riportati, dove non specificato altrimenti, sono riferiti all'anno 2015 e ricavati da statistiche ed analisi interne all'azienda e certificati



Roma Multiservizi

Introduzione

Roma Multiservizi dal 1994 offre servizi alla Capitale e ai suoi cittadini

con un modello nel quale il partenariato tra pubblico e privato ha consentito l'erogazione di servizi costruiti sui bisogni della **collettività**.

L'attenzione alla gestione e alla **responsabilità sociale** ne hanno garantito nel corso degli anni risultati di successo solidi e continuativi. Oggi, Roma Multiservizi **opera nel libero mercato** senza perdere di vista la sua funzione sociale.

Sono infatti proprio gli ambiti di azione nei quali opera a renderla un importante **attore sociale e solidale**: basti pensare al lavoro svolto nelle scuole, a quello a favore di bambini e portatori di handicap, alla cura di spazi aperti alla fruibilità dell'intera cittadinanza, dai parchi pubblici ai nodi del trasporto pubblico locale e nazionale. Al di là del dato economico, l'operato quotidiano dei circa quattromila dipendenti consiste in un'azione a beneficio dell'intera **comunità**.

Roma Multiservizi cura il bene comune e ogni giorno dalla sua costituzione porta avanti le sue attività con preparazione e applicazione scrupolosa dei regolamenti e delle linee guida etiche indicate dalle legislazioni italiane ed europee.

Il senso di **appartenenza**, il valore della **formazione**, l'eterogeneità della forza lavoro sono punti fondamentali del modello vincente che ha permesso nel corso degli anni di raggiungere **importanti traguardi**: risultati che mostrano un costante equilibrio nella gestione delle risorse e rendono Roma Multiservizi un **attore positivo e propositivo nella società** con il suo bagaglio di buone pratiche, di iniziative sociali e solidali sostenute e stimolate anche dagli stessi dipendenti.

La **sinergia** tra azienda, lavoratori e mondo del no-profit ha permesso lo sviluppo di progetti in Italia e all'estero a favore di fasce sociali particolarmente svantaggiate quali portatori di handicap, bambini, donne superstiti di guerre civili e genocidi. Gli obiettivi raggiunti, la solidità delle azioni messe in campo e la durabilità degli interventi sono un orgoglio per l'intera comunità Roma Multiservizi.

Questo bilancio sociale vuole quindi sottolineare la **coerenza** e la **costanza** con le quali l'Azienda persegue i suoi obiettivi all'insegna della **trasparenza** e del massimo **rispetto delle regole** per la comunità.

Rossana Trenti
Amministratore Delegato



Roma Multiservizi

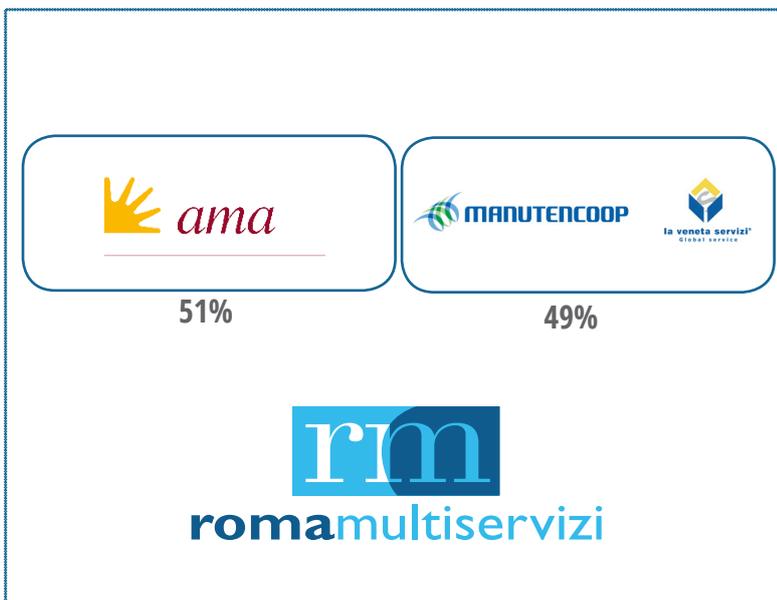
L'azienda in trasparenza

Roma Multiservizi S.p.A. nasce nel 1994 su iniziativa del Comune di Roma, con lo scopo di **garantire massima efficacia** nei servizi di igiene e piccola manutenzione delle scuole comunali, materne e elementari.

Nei successivi anni, ha accolto nel proprio azionariato importanti partner privati, quali **Manutencoop Facility Management S.p.A.** e **La Veneta Servizi S.p.A.**, ampliando al contempo il proprio statuto consentendo di estendere al **mercato privato** i propri ambiti di intervento.

Dal 2011 la partecipazione pubblica è stata conferita ad **AMA S.p.A.** dalla quale ne dipende il coordinamento e controllo.

Roma Multiservizi dispone di una rete operativa che copre l'intero territorio capitolino, garantendone **efficienza, flessibilità e tempestività** negli interventi.



Al servizio della città e le sue imprese

A chi eroghiamo i nostri servizi

A grid of logos representing various partner organizations and clients of Roma Multiservizi. The logos are arranged in several rows and columns. The logos include: ROMA CAPITALE (SPQR), LAZIODISU (Ente per il Diritto agli Studi Universitari nel Lazio), TIM, TRENITALIA, OPERI (Colonna), azienda speciale PALAEXPO, mipaaf (Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali), AON BENFIELD, Expedia, atradius (managing risk, enabling trade), MEF (Ministero dell'Economia e delle Finanze), atac (ROMA), a stylized globe logo, LA7, acea, Swiss Re, consip, Ministero della Difesa, THALES, MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), BOSCH, ISTITUTO "LEONARDA VACCARI" (Centro per la riabilitazione, l'educazione e l'inclusione delle persone con disabilità), venere.com, OSPEDALE CRISTO RE, REVALO (PROPERTY SERVICE), ATER (PROVINCIA DI ROMA), Beni Stabili, MANUTENCOOP FACILITY MANAGEMENT SPA, and ama.



Risultati Essenziali 2015

in milioni di euro

75,46
fatturato

2,64
EBIT

14,78
patrimonio netto

61,89
valore aggiunto
globale netto



56%
servizi alla persona



38%
pulimento



5%
aree verdi

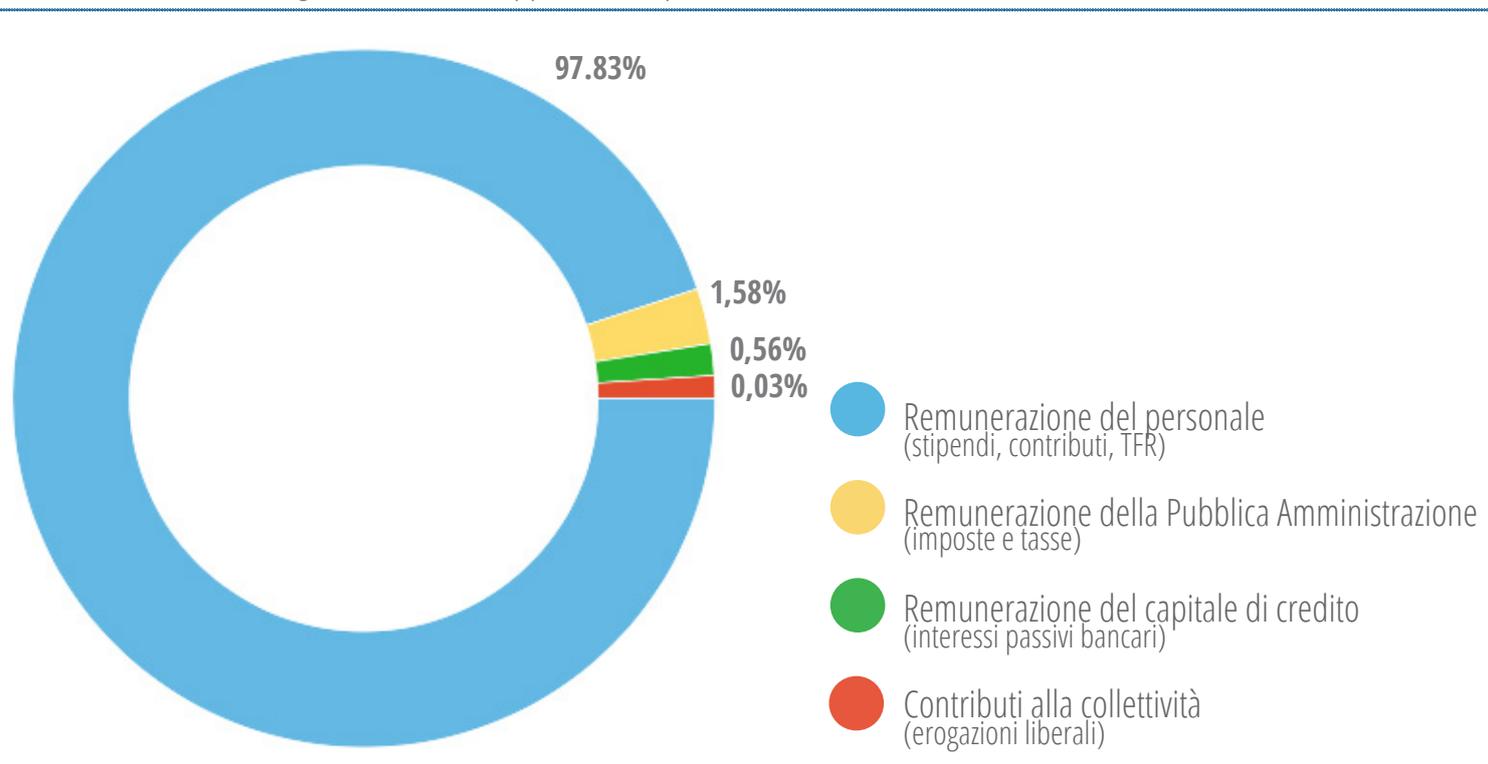


1%
altre attività



Distribuzione del valore aggiunto globale

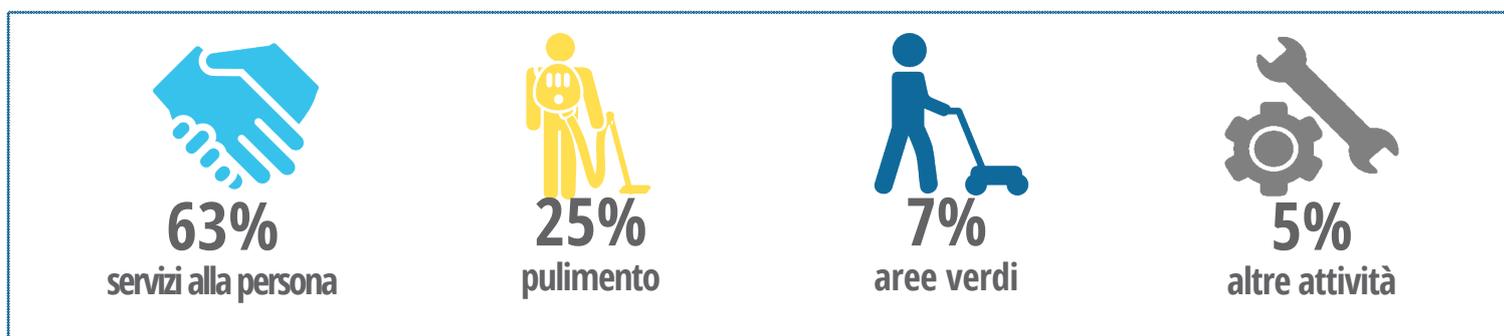
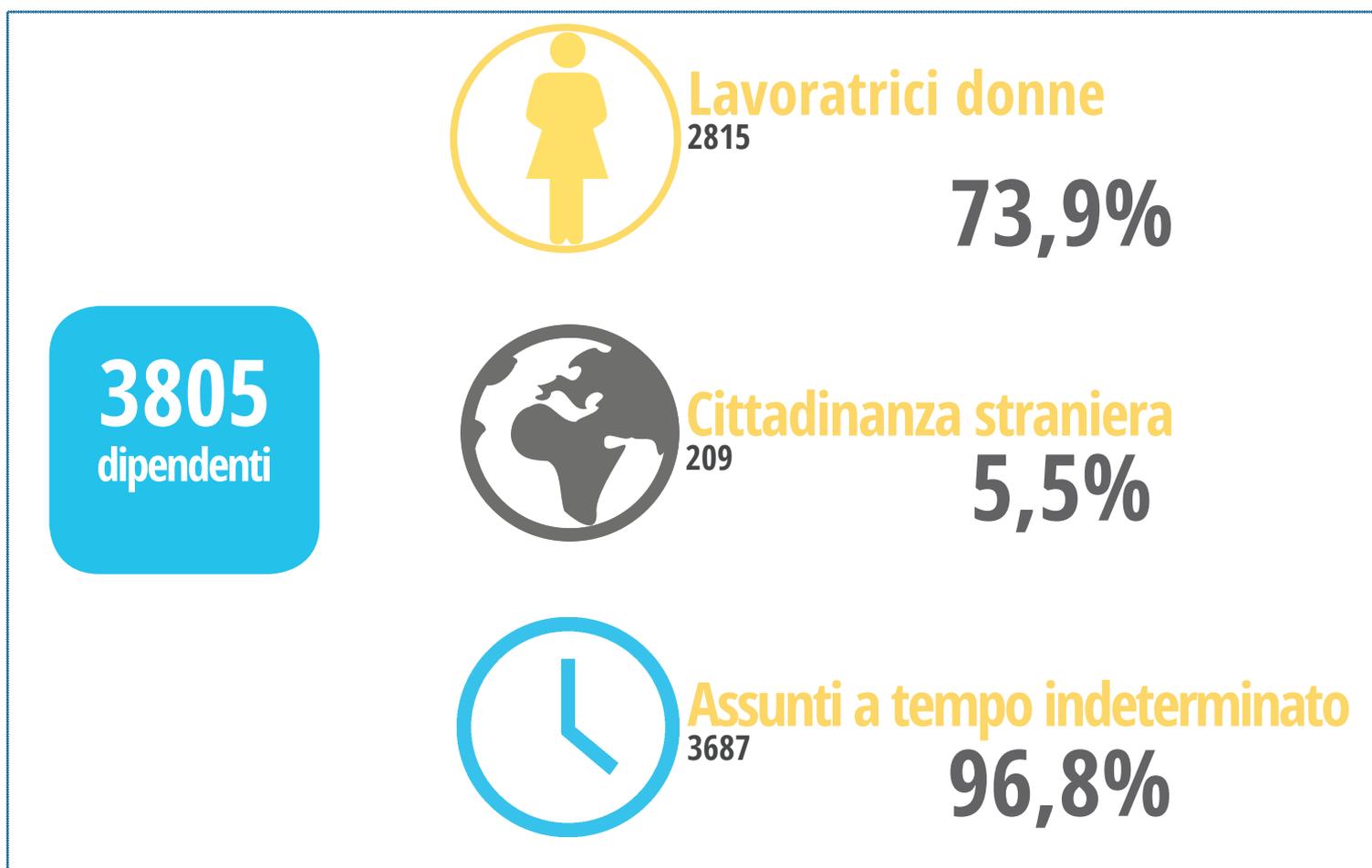
Il “**valore aggiunto**” è un’espressione numerica che rappresenta **la capacità di una azienda di produrre ricchezza per poi distribuirla** ai vari portatori di interesse. Essa è la differenza tra fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione agli stakeholder: rappresenta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



Roma Multiservizi

L'importanza del Fattore Umano

Il capitale umano è il vero cuore dell'azienda e l'**impegno quotidiano** dei lavoratori è visibile all'intera collettività. Il valore sociale di Roma Multiservizi si registra quando si guarda al suo interno: una realtà imprenditoriale che occupa più di 2800 donne su circa 4000 dipendenti, che offre nella quasi totalità dei casi contratti a tempo indeterminato e in cui l'integrazione tra italiani e stranieri è confermata dagli stessi dipendenti.



L'**investimento continuo** per la valorizzazione delle risorse umane, per quanto impegnativo e oneroso, è un obiettivo da cui Roma Multiservizi non prescinde. L'Azienda desidera che il *know how* acquisito non sia solo tecnico e produttivo ma vada oltre riconoscendo e rappresentando al meglio l'essenza "sociale" di Roma Multiservizi.





Integrazione

Una storia di successo

Roma Multiservizi favorisce l'**integrazione** tra manodopera italiana e straniera. I questionari di gradimento sottoposti ai lavoratori stranieri, di origine europea ed extracomunitaria, mostrano una netta prevalenza di giudizi positivi circa l'accoglienza percepita da parte dell'azienda e - nella quasi totalità dei casi - l'assenza di discriminazioni percepite dovute alla nazionalità. Roma Multiservizi rimane impegnata a consolidare e migliorare questo dato, fondamentale nel mondo contemporaneo caratterizzato da una sempre maggiore mobilità di persone e competenze.



98,2%

Di giudizi tra "sufficiente" e "ottimo" alla domanda "Quanto ti senti accolto da Roma Multiservizi?"



Valorizzare le nuove generazioni

"Roma Multiservizi Premia il Merito"

"**Roma Multiservizi Premia il Merito**" è il concorso nato in occasione del ventennale dalla fondazione dell'azienda con lo scopo di riconoscere e premiare l'impegno dei giovani diplomati e laureati figli di dipendenti dell'azienda. Inserendosi nelle attività di Responsabilità Sociale di Impresa e di Welfare aziendale, l'iniziativa sottolinea l'**importanza delle nuove generazioni** per Roma Multiservizi: esse sono chiamate a concorrere al benessere della Capitale e del Paese, ma è necessario riconoscerne l'impegno e la meritocrazia. I risultati scolastici sono riconosciuti e premiati mediante l'elargizione di borse di studio che - nella maggioranza dei casi - è reinvestita in nuove occasioni di formazione da parte degli assegnatari (master, scuole di specializzazione, studi all'estero), generando un ciclo positivo ed utile all'intera società.



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.

Roma Multiservizi

Certificazioni e sostenibilità

Con le certificazioni ottenute Roma Multiservizi dimostra la sua **crescita sostenibile** in termini di salvaguardia dell'ambiente, attenzione all'individuo, rispetto della libera concorrenza e valorizzazione delle sue prestazioni.



ISO 9001:2008

2896/00/S



ISO 14001:2004

EMS-1329/S



OHSAS 18001:2007

OHS 133



SA8000:2008

SA833



EMAS

IT001749



RINA

ISO 9001 · ISO 14001
BS OHSAS 18001 · SA 8000
Sistema Gestione Integrato



EMAS

Gestione
ambientale
verificata

reg. n° IT - 001749



L'attenzione alle certificazioni ambientali, di qualità e sicurezza non è limitata solo all'azienda: i principali fornitori rispondono ai più elevati standard stabiliti dalla normativa italiana ed europea

Emissioni in atmosfera

L'Azienda possiede 120 veicoli aziendali inferiori a 3.5 tonnellate utilizzati per le attività di gestione e coordinamento, a titolo di rappresentanza e per il trasporto di cose o persone. Nel 2015 si è registrato un calo di emissioni di CO2 per ogni veicolo pari a circa il 14 %.

Materie Prime

Le materie prime utilizzate sono costituite da prodotti chimici, carburante, carta, cartone e plastica. Nel 2015, in relazione alla precedente annualità, si è avuto un contenimento del 15% circa nel consumo di materie prime per addetto.



Roma Multiservizi è inoltre impegnata in una massiccia riduzione del consumo di carta, investendo diffusamente nella gestione digitale dei documenti, del protocollo, delle comunicazioni interne ed esterne e delle operazioni di coordinamento

Roma Multiservizi

Sicurezza e Sorveglianza sanitaria

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:

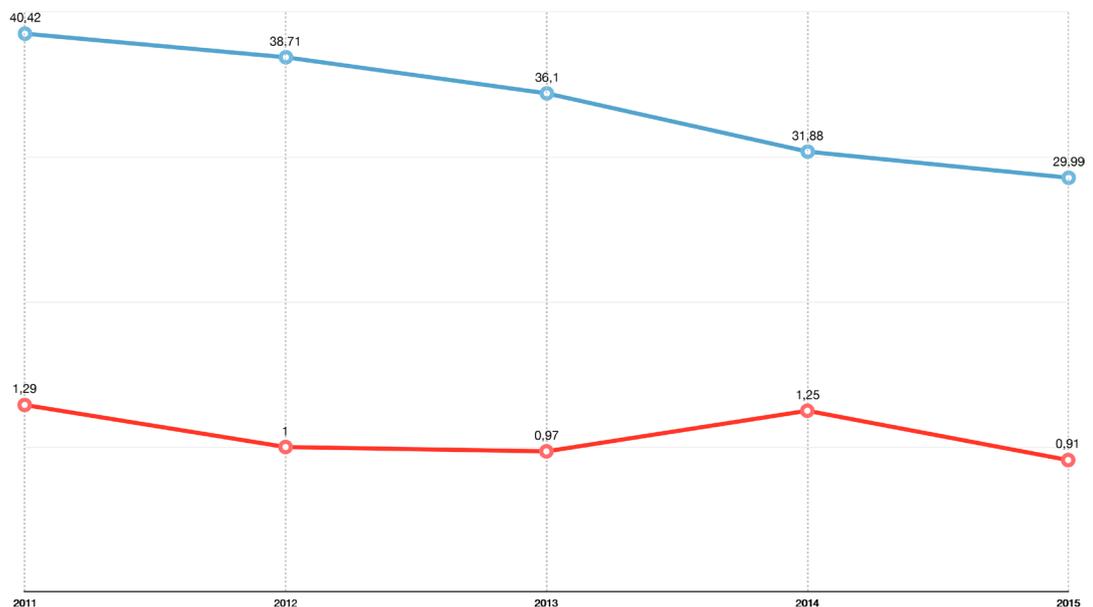
- ✓ Audit sicurezza nei cantieri con medici competenti ed i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza
- ✓ Riunioni di Cooperazione e Coordinamento con i Datori Lavoro committenti
- ✓ Formazione, informazione, addestramento alla Sicurezza di tutti gli Attori Aziendali

Questa attenzione è dimostrata da risultati che hanno permesso nel 2015 di perseguire ulteriormente gli obiettivi di riduzione degli infortuni confermando il trend positivo degli anni precedenti.

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"

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



6816

Le ore di formazione sulle tematiche della sicurezza erogate nel 2015



L'avvio di una campagna di sensibilizzazione

indirizzata al personale sui principi della sicurezza sul lavoro, con la produzione di un video informativo



56

Un sensibile aumento del numero dei preposti alla sicurezza e degli addetti ad incarichi speciali

Roma Multiservizi

Le iniziative solidali e culturali

Il valore di una grande azienda si manifesta anche con le azioni messe in pratica **oltre** i propri confini commerciali. È per questo che Roma Multiservizi è impegnata sin dalla sua fondazione in iniziative **umanitarie** e solidali in stretta **sinergia** con i propri dipendenti e in collaborazione con importanti realtà del **mondo no-profit** italiano.

In particolare, nel corso del 2015 l'impegno è stato finalizzato a:

- restituire **dignità** e **speranza** ai bambini del Mozambico, **vittime innocenti** di guerre, malattie e abbandono;
- **sostenere** lo sviluppo economico delle donne del Rwanda superstiti del genocidio;
- **migliorare** le condizioni di degenza dei pazienti con gravi disabilità ospitati presso l'Istituto Vaccari di Roma.

L'impegno a favore delle donne, dei bambini e dei più sfortunati deriva direttamente dall'essenza del lavoro quotidiano di Roma Multiservizi che comprende la cura e il trasporto scolastico di bambini e disabili e dalla composizione della stessa forza lavoro che, come si è visto, è costituita in larga maggioranza da donne.



Gruppo Maputo Dipendenti per il sociale

Gruppo Maputo è l'associazione spontanea e informale nata nel 2005 dall'iniziativa di un gruppo di lavoratori di Roma Multiservizi per organizzare progetti e raccogliere fondi in favore dei bambini ospiti dell'Infantario Primeiro

de Maio di Maputo. Da allora, il Gruppo ha collaborato attivamente con l'azienda per sostenerne i progetti umanitari, ha organizzato raccolte fondi ed eventi per il sostegno a numerose iniziative solidali. Molti dei suoi componenti hanno partecipato alle missioni sul campo in Africa per avviare e monitorare i progetti implementati, contribuendo praticamente alla creazione delle opere progettate.





In **Mozambico**, Roma Multiservizi ha proseguito nell'opera di sostegno all'Infantario Primeiro de Maio di Maputo, iniziata nel 2004. Per la struttura, che ospita orfani e bambini con disabilità, è stato organizzato con **Armadilla Onlus** l'acquisto e l'invio di materiali di prima necessità per i piccoli ospiti della struttura.



www.leonardavaccari.it

A **Roma**, ha organizzato per l'Istituto Leonarda Vaccari che si occupa della cura, assistenza e integrazione di giovani affetti da gravi disabilità il progetto "Coloriamo insieme il reparto", che ha visto la ristrutturazione di alcune aree dell'Istituto per renderle più accoglienti ai degenti.



www.umonlus.org

In **Rwanda**, in collaborazione con **Umubyeyi Mwiza Onlus**, ha ideato e finanziato il progetto "Le Donne di Gisagara", volto all'avvio di micro-allevamenti di galline ovaiole per incentivare ulteriormente l'emancipazione economica e sociale delle donne rwandesi. Si è inoltre favorita la diffusione dei prodotti di piccolo artigianato della cooperativa Abatore e sostenuta la campagna di sensibilizzazione sul genocidio rwandese.



Roma Multiservizi sostiene alcune tra le maggiori iniziative culturali della Capitale figurando tra gli sponsor tecnici di mostre ospitate in sedi prestigiose ed internazionali quali il **Palazzo delle Esposizioni**, le **Scuderie del Quirinale** e il **Museo di Roma in Trastevere**. In quest'ultima istituzione si è sponsorizzata la mostra fotografica "**Scatti di Memoria**", dedicata al Rwanda. Al Palazzo delle Esposizioni, invece: "**Caravaggio Experience**", "**Il giardino di Matisse**", "**Una dolce vita? Dal liberty al design italiano. 1900-1940**", "**Impressionisti e moderni. Capolavori dalla Philips Collection di Washington**", "**Russia on the road. 1920-1990**". Alle Scuderie del Quirinale, infine, le esposizioni sponsorizzate nel 2015 sono state "**Correggio e Parmigianino. Arte a Parma nel Cinquecento**" e "**Balthus**".

Roma Multiservizi

Un impegno che continua

“...Avere qualcuno che crede in te è sempre gratificante. Una forza nasce, cresce e ti rende tenace e maturo. È questo il motivo per cui è alto il senso di responsabilità che provo: mi preme dimostrare, con il massimo impegno, di meritare la fiducia che mi è stata data...”

dalla lettera di ringraziamento
di una borsista del concorso
“Roma Multiservizi Premia il Merito”
Gennaio 2015



romamultiservizi

Via Tiburtina, 1072 – 00156 Roma
Centralino: +39 06.416231
Fax: +39 06.41205854
www.romamultiservizi.it
info@romamultiservizi.it

“Insieme per la città - Bilancio Sociale 2015”
Ideato nel mese di luglio 2016
Tutti i diritti riservati a Roma Multiservizi S.p.A.

