



2017

Bilancio di Sostenibilità



Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**



Paolo **Albergoni** • Andrea **Belardetti** •
Paolo **Bernardi** • Paolo **Carminati** • Massimo
Cazzaniga • Luca **D'Altorio** • Stefano
D'Ambrosio • Riccardo **Di Capua** • Angelo **Di**
Dedda • Francesca **Elia** • Martina **Ferrario** •
Alessandro **Fiamberti** • Piera **Foini** • Rosarita
Foti • Alessandra **Galbiati** • Roberto **Gioelli** •
Claudio **Grassi** • Andrea **Guariento** • Stefania
Lazzaroni • Giovanni **Lima** • Mirko **Maggioni**
• Loris **Manfredi** • Gualtiero **Medolago** •
Gregorio **Molinero** • Enkeleda **Ndreka** •
Marco **Orlandini** • Antonella **Parente** •
Tommaso **Pizzo** • Gabriele **Poggi** • Angelo
Policastro • Cristina **Saccone** • Massimo
Sangiorgio • Andrea **Saracchi** • Gianluca
Scuccimarra • Paolo **Simontacchi** • Paola
Suppa • Andrea **Tardosi** • Davide **Varini** •
Luca **Vino** • Paolo **Zacchi** • Mauro **Zanoni**

SOMMARIO

Lettera del Presidente	4
Nota metodologica	8
1. Identità	12
1.1 Il Profilo della Società	12
1.2 La storia di Sintel	17
1.3 Valori, missione, strategia	19
1.4 Identità e immagine aziendale	24
1.5 Governance	27
1.5.1 Organizzazione	31
1.5.2 Certificazioni	32
1.6 I portatori di interesse	34
1.6.1 Le attività di <i>Stakeholder Engagement</i>	35
2. Performance economica	38
3. Impatti socio-ambientali	41



3.1 Il "Sistema CGIL": Consiglio di Amministrazione, Soci e Clienti	41
3.1.1 Confidenzialità e privacy del consumatore	42
3.1.2 Soluzioni ICT e innovazione	45
3.1.3 Soddisfazione dei clienti	47
3.2 Risorse Umane	52
3.2.1 Parità e diversità di trattamento	53
3.2.2 Salute e sicurezza sul lavoro	55
3.2.3 Formazione e aggiornamento dei dipendenti	59
3.3 I fornitori	61
3.4 Ambiente	65
3.4.1 Energia	65
4. Indice degli obiettivi dichiarati per il 2017	70
5. Indice dei riferimenti richiesti dal GRI standard	74

Lettera del Presidente

Caro Lettore,

Con questa terza edizione del Bilancio di sostenibilità si conclude anche il mandato, triennale, dell'attuale Consiglio di Amministrazione. La coincidenza dei tempi rende la pubblicazione di questo documento un momento ancora più importante ed è l'occasione per una valutazione puntuale di quanto finora fatto e di quanto resta ancora da fare.

In questo triennio abbiamo cercato di ispirare il lavoro svolto al principio secondo cui le attività della Società debbano essere orientate ad una gestione responsabile, sostenibile e caratterizzata dal coinvolgimento e dal contributo diretto degli *Stakeholder*, misurando impatti e risultati, per rendere conto del nostro operato.

Abbiamo pienamente assunto con responsabilità il nostro ruolo di "società di scopo", apportando notevoli cambiamenti all'organizzazione dell'attività produttiva, nel rapporto con il contesto di riferimento e conseguentemente con le modalità di gestione dei progetti e della Società stessa. Il punto focale è stato quello di concentrare le forze nel perseguimento della nostra missione e rappresentare così quel ponte tecnologico in grado di cogliere e interpretare i bisogni e le domande del Sistema di riferimento per poi orientarne le possibili soluzioni in maniera coerente.

Dall'analisi del cambiamento che ha contraddistinto questi anni, emerge come la continua ricerca di risposte alle domande poste dai nostri Clienti abbia mutato in profondità l'area di azione di Sintel, che si è dimostrata capace di estendere la propria attività ad altri settori e oltre i confini territoriali storicamente gestiti. Si tratta di una rinnovata visione strategica che ha comportato una modifica nella percezione dell'Organizzazione stessa: oggi Sintel è a tutti gli effetti una Società multi servizi funzionale a rispondere alle esigenze della CGIL.

Nel corso del 2017 questa tendenza "espansiva" si è concretizzata con l'ampliamento della partecipazione societaria; azione che ha completato, da un punto di vista "formale", quanto attivato negli anni precedenti in termini di capacità di collaborazione con Strutture sindacali partner di importanti progetti.

In un quadro così esteso e dinamico, sempre più orientato alla condivisione dei progetti da attuare e delle strategie per raggiungerli, è parso naturale continuare con il processo di *Stakeholder engagement*, questa volta rivolto a Soci e Clienti. Il loro coinvolgimento è essenziale per cercare di ridurre le distanze tra aree operative e livelli di responsabilità, nonché per garantire la massima comprensione e trasparenza nelle decisioni assunte in ordine ad aspetti tecnici, professionali ed organizzativi, consapevoli che la peculiarità di Sintel non può prescindere da una logica di azione partecipata e condivisa. Tutto ciò senza dimenticare la risorsa primaria di Sintel, il capitale umano: a seguito della prima attività di *Stakeholder engagement*, che aveva visto proprio la partecipazione di dipendenti e collaboratori, era

Bilancio di Sostenibilità **2017**

emerso un disallineamento tra le aspettative legittime delle nostre persone e le risposte messe in campo dalla Società. Alla luce di ciò, è stata promossa un'attività di investimento - di cui si dirà nei paragrafi successivi - che ha coinvolto l'intero organico.

Il 2017 ha visto, inoltre, un importante risultato: l'acquisizione di una nuova sede operativa che completa una fase di ricerca i cui obiettivi erano molteplici. Si cercava, infatti, un luogo collocato strategicamente a contatto con l'attività svolta dal Sistema di riferimento, accorciando così le distanze tra progettazione dei servizi erogati e area di utilizzo, ma che allo stesso tempo rispondesse a criteri di ergonomia e benessere ambientale.

In questo triennio, l'attività che ha portato alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità, ha rappresentato, con il lavoro di analisi e ricerca e nelle azioni poste in atto, una bussola che ci ha orientato nel percorso intrapreso di Responsabilità Sociale d'Impresa. Percorso che comprende anche il Codice Etico, la cui realizzazione è stata curata dal Consiglio di Amministrazione e che viene oggi proposto - unitamente alla "visione" societaria - a tutti coloro che entrano in relazione con la Società.

Dicevo all'inizio che si conclude il mandato dell'attuale CdA e quindi chiaramente del suo Presidente; credo mi perdonerete se sento il bisogno di occupare ancora poche righe per augurare buon lavoro e la positiva prosecuzione del percorso intrapreso al nuovo CdA, al nuovo Presidente, e a tutte le risorse umane di Sintel, non solo per il futuro della Società, ma per il bene e l'interesse della stessa CGIL.



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Un grazie personale a tutto lo Staff e a tutte/i le/i dipendenti e collaboratrici/tori per la solidarietà, la comprensione e l'affetto che mi hanno donato in questi tre anni di Presidenza; ed un altro grazie, come iscritto-militante CGIL dal 1968, perché sono certo che affronteranno i prossimi appuntamenti con la stessa competenza, convinzione e coesione dimostrata e riconosciuta, che rappresentano uno dei pilastri dello sviluppo di Sintel e una delle risorse importanti della CGIL e del suo sistema dei servizi.

Loris Manfredi

Nota metodologica

La terza edizione del Bilancio di Sostenibilità di Sintel rappresenta una tappa importante del percorso di rendicontazione socio-ambientale intrapreso dalla Società nel corso del 2015.

Il documento mantiene una struttura coerente con le precedenti edizioni ed è organizzato nei seguenti capitoli:

- *Identità*, in cui si delinea il profilo della Società: l'attività svolta, la storia, i valori, la strategia, il sistema di *governance* e i portatori di interesse;
- *Performance economica*, in cui si presenta il valore generato e la sua distribuzione;
- *Impatti socio-ambientali*, in cui si descrivono le relazioni tra Sintel e i suoi *Stakeholder* e i relativi impatti.

Il perimetro di rendicontazione dei dati si riferisce alle attività svolte da Sintel Srl (sede operativa) relativamente all'anno 2017 e si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi ai due anni precedenti. Il continuo impegno nell'affinamento della struttura del documento e dei suoi contenuti, in un'ottica di crescente completezza e trasparenza delle informazioni e dei dati presentati, ha permesso la redazione di un Bilancio di Sostenibilità in conformità con il "GRI Standards"

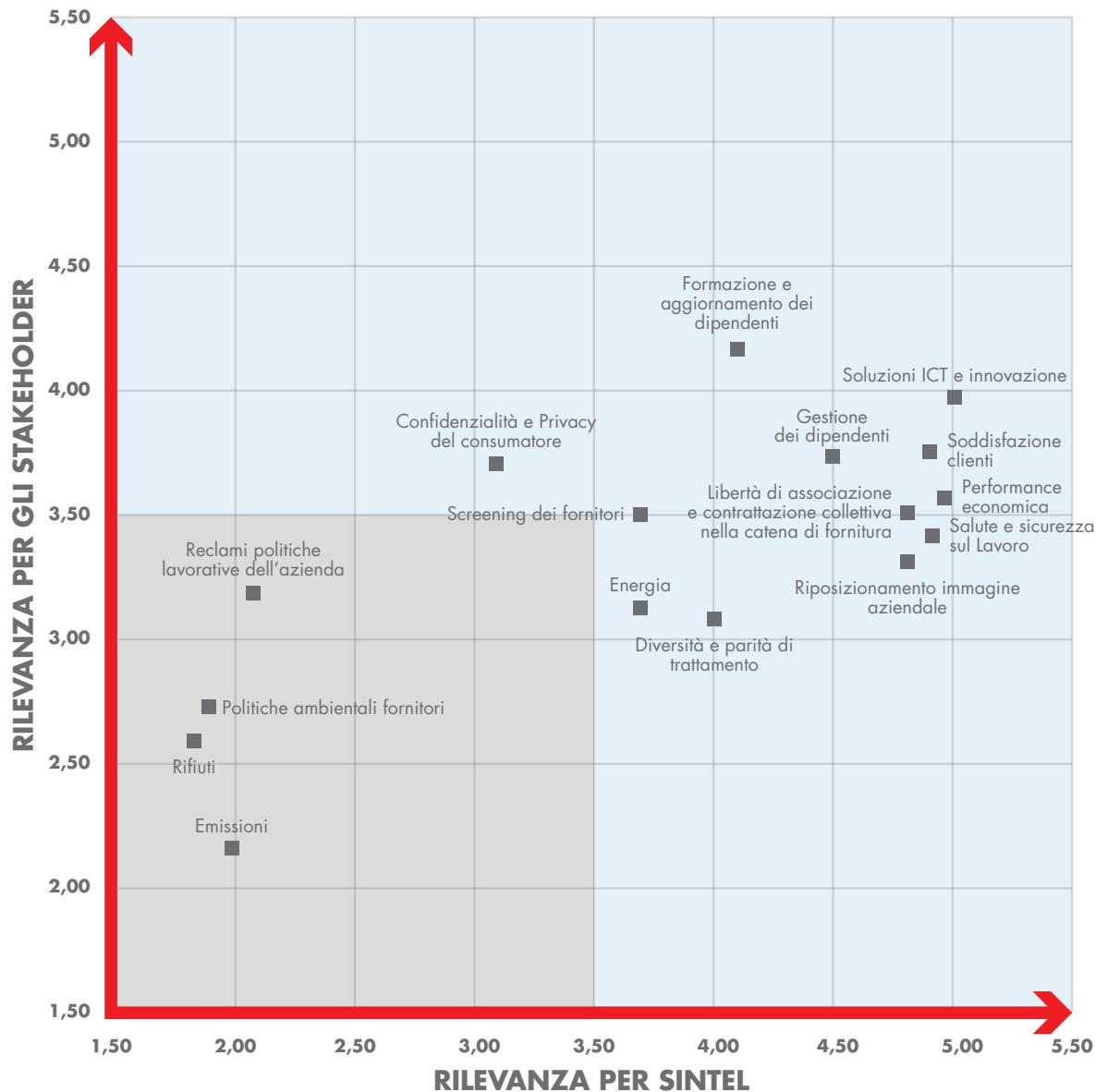
(opzione “core”) emanato dal *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Per questa terza edizione, sempre in coerenza con quanto proposto dal *GRI Standards*, Sintel ha continuato con il processo di *Stakeholder engagement* (già avviato per la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità) attraverso il quale si è proceduto ad affinare ulteriormente la *Matrice di Materialità*.

Gli *Stakeholder* coinvolti durante questo secondo confronto sono stati i Soci e i Clienti della Società (per ulteriori informazioni vedere il paragrafo 1.6.1), ai quali è stato chiesto di valutare, per ciascun aspetto proposto nella *Matrice di Materialità* di Sintel, l’importanza di una rendicontazione adeguata da parte della Società e l’importanza di intraprendere azioni relativamente allo stesso nonché, qualora ritenuto opportuno, di indicarne di nuovi.

L’opinione espressa dai soggetti intervistati è andata quindi a integrare e affinare il punto di vista degli *Stakeholder* (asse verticale) così come era stato indicato nel primo e nel secondo esercizio di analisi di materialità, definendo così una nuova *Matrice*.

MATRICE DI MATERIALITÀ



Sull'asse orizzontale, in ordine crescente, è indicata la significatività dei temi per Sintel (rilevanza interna), mentre sull'asse verticale l'importanza di tali tematiche per i portatori di interesse (rilevanza esterna), sempre in ordine crescente.

In accordo con quanto previsto dallo Standard, vengono considerati "materiali" tutti gli aspetti di natura economica, ambientale o sociale che hanno un impatto significativo sia per la Società sia per i suoi *Stakeholder*.

All'interno della Matrice di Sintel, dunque, gli aspetti considerati rilevanti sono suddivisi in due gruppi:

- temi **materiali**, trattati all'interno del documento in modo completo ed esauriente;
- temi **non materiali**, i quali non sono rendicontati.

1. Identità

1.1 Profilo della società

Sintel, “Soluzioni Informatiche e Telematiche”, è una Società di scopo della CGIL, attiva nel settore informatico ed operante esclusivamente sul mercato interno (*captive*) al mondo sindacale. Nata inizialmente allo scopo di garantire risposte efficaci, rapide e puntuali nella circolazione delle informazioni, negli anni si è andata configurando come realtà specializzata in soluzioni *hardware* e *software* orientate alle esigenze del Sindacato e alle diverse specificità organizzative.

Le caratteristiche di flessibilità, sviluppate negli anni di lavoro a stretto contatto con un Sindacato dinamico e dalle multiformi necessità e sfaccettature, hanno permesso a Sintel di **ampliare e diversificare competenze e offerta** diventando a tutti gli effetti una società multiservizi del Sistema di riferimento.

Attraverso la messa a disposizione di una offerta di servizi a elevato contenuto tecnico-professionale, Sintel si pone come **ponte tecnologico** tra esigenze dell’organizzazione e soluzioni offerte dal mercato. Tra i servizi messi a disposizione dei Soci e dei Clienti, Sintel dispone di due datacenter da cui vengono erogati numerosi servizi di *hosting*, rete privata virtuale, telefonia ed altro. I due datacenter sono ubicati uno presso la struttura ITC Telecom di Rozzano e il secondo, gemello, presso la sede di CGIL Piemonte.

Sintel rappresenta oggi un punto di forza del Sistema CGIL in generale, obiettivo raggiunto anche mediante l'**ampliamento della compagine societaria**. Nel corso del 2017, infatti, Sintel, la cui proprietà era inizialmente delle sole strutture lombarde, è divenuta patrimonio più generale dell'Organizzazione sindacale di riferimento grazie al coinvolgimento nell'assetto societario di CGIL Piemonte, CGIL Puglia, CGIL Sicilia e CGIL Nazionale. La sede legale si trova a Milano in via Palmanova 22; mentre la sede operativa è a Milano in via Palmanova 28.

Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti. Le principali attività sono:

- **Rete Privata Virtuale**, storicamente il core dell'attività di Sintel. La Rete, grazie all'integrazione inter-regionale Lombardia-Piemonte avvenuta negli ultimi anni, connette oltre 600 sedi sindacali, rappresentando la più ampia struttura di connessione dati del contesto nazionale. Molteplici sono i servizi di *datacenter* erogati attraverso la Rete:
 - navigazione Internet con banda larga dedicata gestita in relazione alle priorità dei servizi
 - posta elettronica su tecnologia MS-Exchange
 - gestione del dominio regionale e degli utenti in active directory MS
 - servizi di sicurezza (antivirus e antispam) su server e client
 - gestione applicativi in connessione web e client/server

Bilancio di Sostenibilità **2017**

- servizi di hosting, storage e clouding, con risorse sia fisiche che virtuali
- telefonia VOIP/FOIP
- **Sviluppo Software**, attività fortemente ampliata nel tempo, annovera diversi progetti realizzati e/o in corso di realizzazione tra i quali si evidenziano:
 - la suite fiscale utilizzata nel 2017 in 9 regioni del “Sistema CAAF-CGIL”;
 - il Sistema Informativo Nazionale CGIL, piattaforma informativa nazionale il cui obiettivo è l’integrazione delle banche dati esistenti e la gestione di servizi di accoglienza e applicazioni dedicate agli operatori sindacali;
 - il programma utilizzato per la consulenza del Patronato INCA;
 - altre applicazioni gestionali in uso nel Sistema CGIL lombardo e nazionale (SPI, INCA, Auser, etc.)
- **Consulenza e assistenza per soluzioni sistemiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l’individuazione del problema e la soluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata una attività post-vendita; dall’altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando in questo modo l’attività di pre-vendita (più esattamente di conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di

ricerca e sviluppo).

- **“Centro unico di acquisto” per la commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L’attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l’erogazione di servizi e prodotti commerciali all’avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza e assistenza tecnico-contabile ai clienti, oltre che attività di supporto e formazione. Sintel gestisce l’elaborazione dei cedolini paga e della documentazione fiscale conseguente per le Strutture sindacali e le società lombarde; inoltre la Società offre supporto e assistenza agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l’attuazione del Progetto di Piano unico dei conti nonché per la gestione dei servizi amministrativi di un numero crescente di Strutture.
- **Funzione formativa nei confronti dei clienti**, che consiste in corsi dedicati alla presentazione e alle modalità di funzionamento dei prodotti di proprietà e di *software* di terzi (suite per ufficio, gestionali, documentali, etc.), nell’aggiornamento professionale dei tecnici informatici dei clienti utilizzando anche risorse dei fondi per la formazione interprofessionale.

Bilancio di Sostenibilità **2017**

	2017	2016	2015
Totale dipendenti	24	22	20
Totale Entrate	4.738.044 €	4.975.359 €	4.362.788 €
Volume dei servizi erogati			
Link Rete Privata	536	536	534
Clienti con uscita centrale VOIP	30	19	10
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	3.235	1.526	467
Utenti SW fiscale di cui Sintel è co-produttore	1.322	1.270	1.140
Utenti SW fiscale di terze parti	300	0	0
Utenti Sistema Informativo Nazionale SIN-CGIL	2.350	570	0
Sale accoglienza implementate	43	20	7
Cedolini paga elaborati	21.943	20.007	19.022
N. Clienti servizi di hosting	32	26	26

1.2 La storia di Sintel

Sintel viene costituita nel 1995 dalle Strutture Sindacali di CGIL Lombardia con l'obiettivo iniziale di garantire una risposta efficace all'esigenza di rapidità e puntualità nella circolazione delle informazioni. Una scelta in discontinuità rispetto ad altri progetti sindacali, in quanto dava vita ad una società di capitali a cui veniva affidato il ruolo di indirizzare, realizzare e monitorare le attività di comunicazione informatica, automazione d'ufficio, formazione, informatizzazione dei processi per la gestione dell'organizzazione e dei servizi alla persona. Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti, oggi presenti anche a livello extra-regionale.

Di seguito si presentano le principali tappe che hanno caratterizzato lo sviluppo dell'attività di Sintel, di cui maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.sintel.net/portfolio/la-storia

Bilancio di Sostenibilità 2017

1995

- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

**1997
2000**

- Primo progetto di sviluppo SW fiscale
- Costituzione dominio cgil.lombardia.it, primo datacenter integrato e servizio di posta elettronica
- Costituzione prima rete privata virtuale e servizi di sicurezza
- Commercializzazione HW e SW
- Archiviazione digitale

**2001
2005**

- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

**2006
2009**

- Archiviazione sostitutiva
- Nuova versione del SW fiscale
- Accentramento in hosting dei servizi locali
- Costituzione secondo datacenter gemello per servizi in HA

**2010
2013**

- Estensione dell'utilizzo del SW fiscale in dimensione sempre più sovregionale
- Servizi di accoglienza
- Servizi amministrativi e contabili
- Servizio elaborazione paghe

**2014
2015**

- Nuova Rete Privata interregionale Lombardia - Piemonte
- Trasferimento datacenter da Brescia a Torino e nascita primo datacenter integrato nazionale
- Nascita del SIN - Sistema Informativo Nazionale

**2016
2017**

- SW fiscale Lombardia e Piemonte
- Estensione del Sistema Informativo Nazionale
- Sviluppo nuovo SW per la gestione degli iscritti (SIN/ArGO)
- "Progetto Futura" per la gestione della fatturazione dei servizi INCA

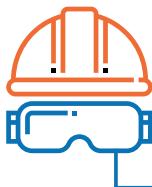
1.3 Valori, missione, strategia

I valori e i principi che guidano l'operato di Sintel riflettono la sua natura di società di scopo del mondo CGIL: da un lato è pienamente condivisa la **"Carta dei Valori di CGIL Lombardia"**, dall'altro, trattandosi di una società che svolge attività economica, ci si ispira anche a quanto proposto nella **"Carta dei Valori d'Impresa"** elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale. Qui di seguito, si riportano i Principi Fondamentali della Società:



Centralità della persona: valore irrinunciabile, declinato in ogni aspetto della nostra attività, sia internamente che nelle diverse occasioni di confronto con tutti i nostri interlocutori, nel rispetto dei diritti umani, civili e sociali.

Integrità morale: rifiutiamo e condanniamo il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti e ci asteniamo dall'intraprendere, condividere o tollerare qualunque forma di corruzione.



Diritto al lavoro e alla salute: tuteliamo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, assicurando il rispetto dell'integrità fisica e morale, dei diritti e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Solidarietà: Sentimento di reciproco sostegno, in particolare con riferimento ai rapporti organizzativi e gestionali con la realtà CGIL.



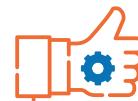
Fiducia: è il valore che lega tutte le collaboratrici e collaboratori dell'intero sistema CGIL, che lavorano insieme per raggiungere un obiettivo comune e caratterizza anche la nostra azione.

Trasparenza: Operiamo nell'ottica di garantire la trasparenza della nostra azione, amministrativa e organizzativa.



Qualità: Operiamo mirando alla massima qualità del servizio prestato ai nostri clienti, creando valore per i Soci, nel rispetto di quanti lavorano per la Società.

Affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione: Per la massima sicurezza degli addetti, della collettività e dell'ambiente.



Efficienza, efficacia ed economicità: Per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa, garantiamo un forte orientamento a criteri di efficacia, efficienza ed economicità nelle azioni quotidiane.

Impegno costante nella ricerca e sviluppo: In tutte le aree di intervento, per favorire e percorrere – nel perseguimento del disegno strategico – il massimo grado di innovazione.



Ascolto e dialogo: facendo attenzione alle aspettative degli *stakeholder*.

Rispetto dell'Ambiente: Il nostro contributo per partecipare ad uno sviluppo sostenibile.



IL CODICE ETICO DI SINTEL

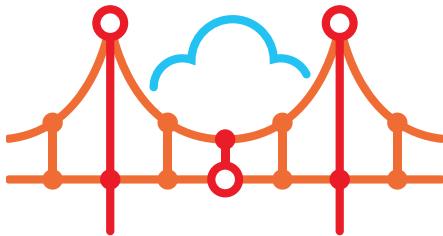
Nel corso del 2016 è stato individuato, all'interno del Consiglio di Amministrazione di Sintel, un gruppo di lavoro incaricato di elaborare – e successivamente promuoverne l'adozione – il Codice Etico della Società. L'attività svolta ha portato, nel marzo 2017, all'approvazione del documento da parte di tutto l'Organo Amministrativo.

L'obiettivo del Codice è quello di rendere visibile l'approccio etico che Sintel propone ai propri *Stakeholder* e, più nello specifico, ai diversi soggetti che entrano in relazione con essa sul piano operativo e produttivo (dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori). A costoro è infatti richiesta, in forme diverse, l'adesione al Codice Etico, quale fattore strategico di condivisione di un modo di operare e di intendere il "fare impresa".

Oltre ad una diffusione tra i vari *Stakeholder*, il Codice Etico è stato presentato ai dipendenti ed ai collaboratori in un apposito incontro finalizzato alla sua condivisione; agli stessi è stata richiesta un'adesione formale. In questa prospettiva, il Codice assume una funzione di orientamento del modo di operare nella e per la Società, con una specifica rilevanza anche in termini di definizione del contesto relazionale interno alla vita dell'Azienda.

Il Codice rappresenta un fattore di impegno ed assunzione di responsabilità reciproci tra Sintel ed i soggetti che con essa interagiscono; nelle relazioni con dipendenti, collaboratori e consulenti rappresenterà anche un elemento di valutazione relativamente al rispetto di quanto stabilito in termini comportamentali.

Il documento è disponibile all'indirizzo www.sintel.net/portfolio/codice-etico



LA MISSIONE DI SINTEL

La missione di Sintel è costituita dall'obiettivo di creare valore per il Sistema CGIL, costruendo un "ponte tecnologico" tra esso ed il mondo informatico, tutelando i clienti e coinvolgendo risorse umane e fornitori in un'attività di sviluppo etico di soluzioni IT.

LA VISIONE DI SINTEL

La continua attenzione alla **ricerca di efficacia ed efficienza**, così come il **raggiungimento di obiettivi economici** orientati in termini di *performance*, costituiscono un elemento fondante dell'azione della Società, in quanto essa avviene nella piena consapevolezza che le risorse economiche gestite da Sintel derivano dall'Organizzazione sindacale proprietaria, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò discendono. La Società opera nella costante ricerca di innovazioni che consentano di raggiungere il più alto livello di efficienza ed efficacia, considerando anche la sovrapposizione di ruolo soci-clienti che caratterizza la realtà di Sintel.

LA STRATEGIA DI SINTEL



RESPONSABILITÀ E VICINANZA: ai propri clienti, operando, re-interpretando e rinnovando quotidianamente il proprio lavoro;

CONSOLIDARE E SVILUPPARE I RAPPORTI CON SOCI/CLIENTI attraverso una precisa e continua attività di analisi e monitoraggio del rapporto fra il personale operativo della Società e degli stakeholder;



MASSIMO COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER così da far emergere e sviluppare quadri di riferimento condivisi, finalizzandoli verso soluzioni organizzative e tecnologiche innovative;

COMUNICARE il costante orientamento degli investimenti alla ricerca di soluzioni che riscontrino le necessità dei clienti;



GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA e l'utilizzo di criteri oggettivi e condivisi per la definizione dei costi contrattuali e per la loro ripartizione nel Sistema di riferimento;

FORTE ORIENTAMENTO A CRITERI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA nelle azioni quotidiane ed in particolare nella gestione delle risorse economiche e finanziarie;



RIPOSIZIONARE LA SOCIETÀ E LA SUA IMMAGINE

1.4 Identità e immagine aziendale

L'elemento centrale che caratterizza l'azione della Società è rappresentato dal **particolare contesto di riferimento** in cui opera, caratterizzato da una molteplicità di fattori peculiari, primo tra i quali una **sostanziale coincidenza** di Soci, Amministratori e Clienti. Sintel adotta modalità di gestione orientate a rendere sempre più efficiente e stringente questo particolare rapporto, che puntano a garantire una **costante integrazione** tra analisi della domanda - recependo le necessità del contesto di riferimento - e la definizione dell'offerta, proponendo soluzioni *ad hoc*, condivise e partecipate. La nuova composizione del Consiglio di Amministrazione, il conseguente coinvolgimento del gruppo dirigente in discussioni e momenti decisionali e il trasferimento della Sede operativa in prossimità dei locali della CGIL Lombardia hanno sicuramente **rafforzato la relazione** e **favorito la connessione** tra le diverse fasi del ciclo produttivo (analisi, progettazione, realizzazione e valutazione).

Coerentemente, dal punto di vista della propria *mission*, la Società –



pur non perseguendo finalità commerciali – agisce nei confronti di soci e clienti secondo strategie analoghe, in quanto:

- opera nella **logica di “mediatore”** tra obiettivi e necessità organizzative analizzando e proponendo le migliori soluzioni reperibili sul mercato;
- coordina e/o gestisce **progetti ad elevato contenuto tecnico-professionale** finalizzati a fornire le migliori soluzioni.

In questa prospettiva il tema dell’immagine aziendale, nonché la sua cura e comunicazione, rappresentano un aspetto essenziale del costante processo di analisi, progettazione, realizzazione, valutazione dei risultati, che costituisce il ciclo vitale del contesto in cui opera la Società.

Alla luce di ciò, la cooperazione e la collaborazione diventano strumenti essenziali del *modus operandi* di Sintel. Risulta quindi importante ampliare il **grado di comprensione** dei reciproci quadri di riferimento e dei conseguenti obiettivi. La pubblicazione annuale del Bilancio di sostenibilità e l’adozione del Codice Etico permettono alla Società di diffondere e condividere i punti focali della propria attività e garantiscono il coinvolgimento in maniera concreta e fattiva degli interlocutori che a diverso titolo si interfacciano con essa.

Tuttavia, non si tratta esclusivamente di comunicazione: consapevoli che un maggiore allineamento costituisce la chiave di volta per una corretta gestione aziendale, anche il grado di soddisfazione dei clienti rappresenta per la Società un obiettivo da esaminare con metodo ed attenzione. A tal proposito, da anni la Società svolge indagini presso i propri clienti mirate

sia a sondare le nuove esigenze, sia alla co-costruzione di ipotesi di lavoro sempre più orientate alla condivisione degli obiettivi da raggiungere, che si sono ulteriormente sviluppate nel corso dell'ultimo periodo, diventando veri e propri momenti di riflessione su tematiche ed aspetti progettuali messi in atto nel tempo.

Obiettivi 2018

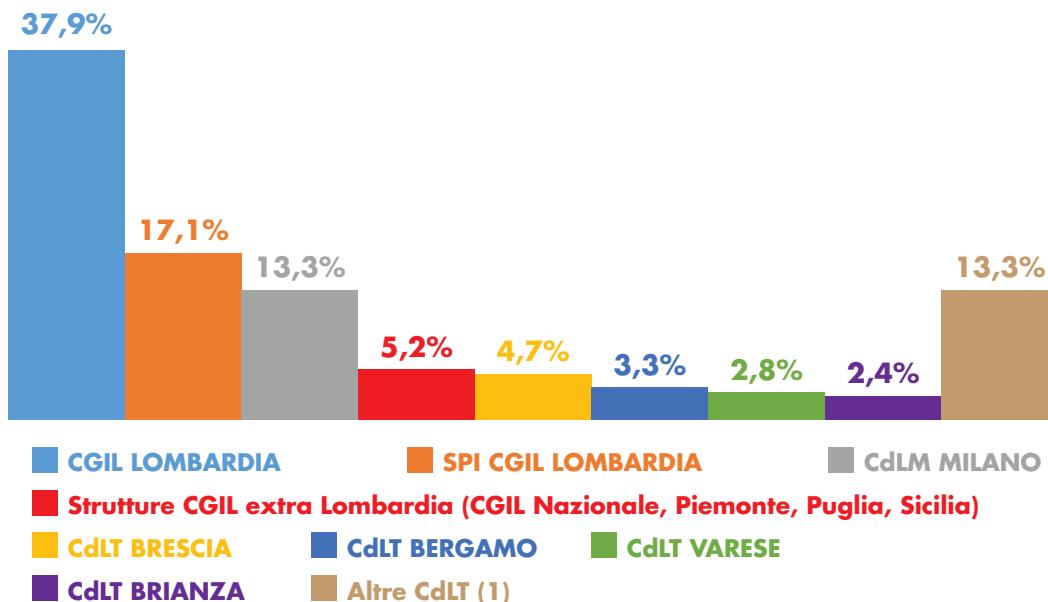
- Realizzare una rendicontazione di fine mandato al fine di “rendere conto” di come l'azione svolta nel triennio sia stata coerentemente ispirata ad una gestione responsabile e sostenibile e caratterizzata dal coinvolgimento ed il contributo diretto degli *Stakeholder*. L'attività sarà coordinata dal Presidente e dall'Amministratore Delegato i quali coinvolgeranno, oltre al Consiglio di amministrazione, lo Staff di Direzione e alcune figure consulenziali di particolare competenza.

1.5. Governance

Nel corso del 2017 la compagine societaria di Sintel è stata ampliata a quattro Strutture sindacali esterne al tradizionale confine regionale lombardo.

Attualmente quindi l'assetto societario è così caratterizzato:

Assetto societario



(1) Gli altri Soci, con una quota di partecipazione compresa tra il 2% e l'1% ciascuna, sono: CdLT Cremona, CdLT Pavia, CdLT Como, CdLT Mantova, CdLT Lecco, CdLT Legnano, CdLT Sondrio, CdLT Vallecarnonica, CdLT Lodi.

Il **sistema di governo** di Sintel prevede che l'Assemblea dei Soci nomini ogni tre anni il Consiglio di Amministrazione (CdA), il Presidente dello stesso e il Collegio Sindacale. Successivamente il CdA procede alla distribuzione delle deleghe operative e alla nomina dell'Amministratore Delegato e di un eventuale vice Presidente.

In relazione all'approccio partecipativo proposto nella gestione della Società, la composizione del CdA non avviene sulla base di regole rigidamente connesse al numero di quote possedute, bensì in relazione a **logiche di gestione** che si basano su una condivisione delle scelte. La scelta dei consiglieri, pertanto, avviene garantendo la presenza dei Soci di riferimento (per numero di quote possedute) mentre le altre Strutture vengono rappresentate attraverso un sistema a "rotazione" al fine di non creare un organismo eccessivamente numeroso (criterio di efficienza).

Composizione del Consiglio di Amministrazione

NOME	CARICA
Manfredi Loris	Presidente
Zanoni Mauro	Amministratore Delegato
Paris Mauro	Consigliere
Bonzi Lorenzo	Consigliere
Villa Alberto	Consigliere
Zanolla Valerio	Consigliere
Mazzanti Ottorino	Consigliere
Rocchi Gabriele	Consigliere
Schiadà Eliana*	Consigliere

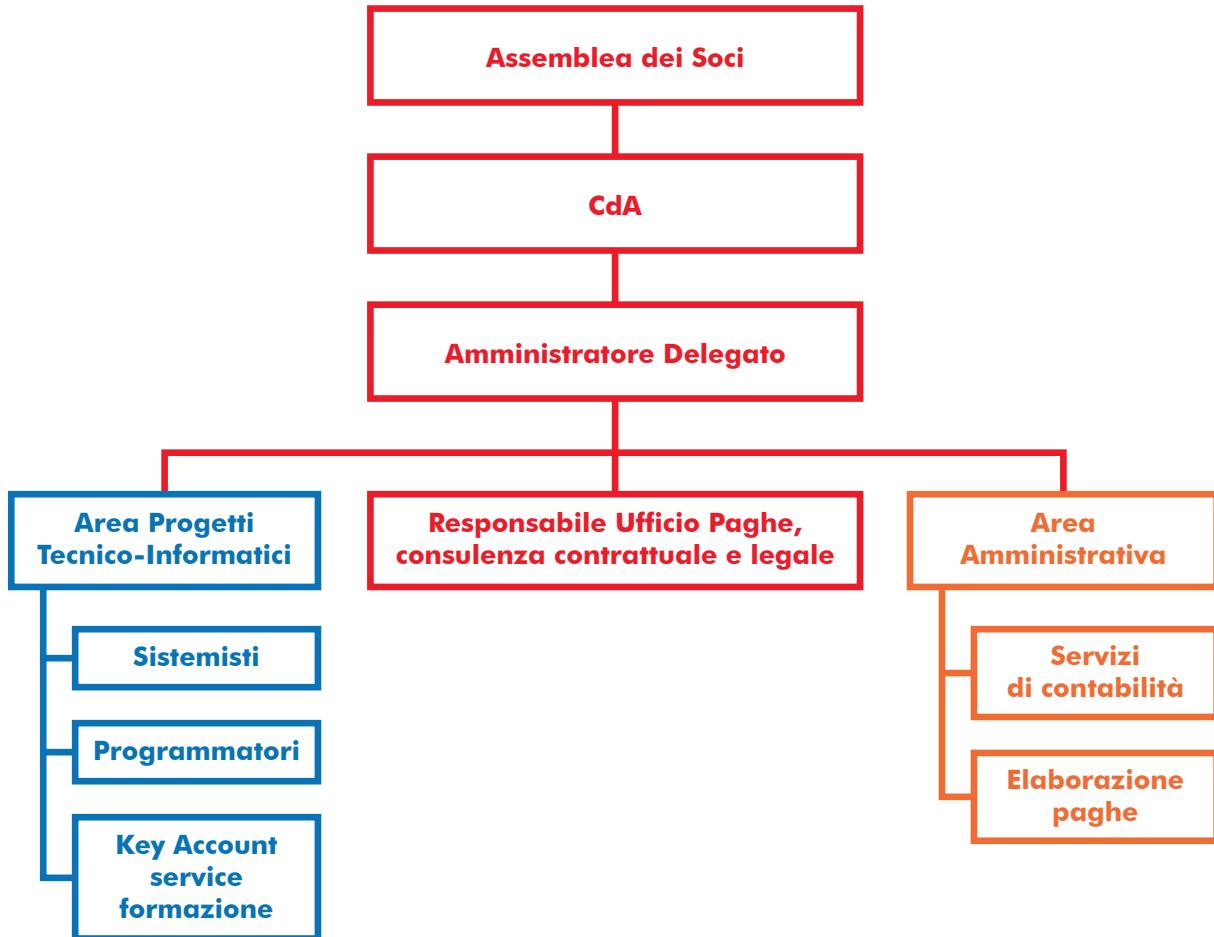
*nominata il 02 febbraio 2018

Nel corso degli ultimi due anni, in concomitanza con alcuni importanti e complessi progetti realizzati, il CdA ha sperimentato modalità operative più collegiali che hanno coinvolto direttamente alcuni consiglieri nell'analisi delle problematiche e nelle scelte da attuare.

Fermi restando poteri e responsabilità in capo agli amministratori, questa scelta è finalizzata ad ampliare un punto di vista condiviso e una decisione più consapevole in seno all'organo amministrativo della Società. È stata una modalità sperimentata in più occasioni che ha consentito ai consiglieri di

Bilancio di Sostenibilità 2017

entrare nel vivo delle attività di Sintel, di conoscerne meglio le caratteristiche di funzionalità, la complessità delle materie trattate e, non da ultimo, divenire attori di scelte importanti.



1.5.1 Organizzazione

L'**organizzazione aziendale** è basata su un modello capace di gestire la complessità e la quotidianità incentrato sui concetti di inclusività e partecipazione a diversi livelli. Uno Staff di Direzione (composto da tre persone con specifiche competenze tecnico-professionali) affianca l'Amministratore Delegato nella gestione della Società.

Si tratta di una scelta finalizzata a garantire un **governo "binario"**: da un lato orientato ad una guida strategica ancorata al contesto organizzativo di riferimento; dall'altro alla necessità di implementare una gestione operativa fortemente connotata sul piano tecnico e professionale. Si è cercato in questo modo di creare il necessario **rapporto sinergico** tra i principali elementi di complessità, agendo in diverse prospettive:

- rendere più chiara e funzionale l'organizzazione aziendale in termini di funzioni, obiettivi e responsabilità;
- descrivere un modello organizzativo più rispondente all'orientamento ai clienti;
- definire un modello in grado di valorizzare le risorse umane attraverso un loro maggiore coinvolgimento nelle strategie e nell'attività.

Dal punto di vista della gestione operativa quotidiana, viene data rilevanza strategica al lavoro in gruppo e per gruppi, scelta strategica che ha un duplice obiettivo:

- creare maggiore condivisione e coinvolgimento tra tutti i soggetti che a diverso titolo agiscono nel processo produttivo;
- attraverso una maggiore consapevolezza ed una più forte integrazione di diversi punti di vista, arricchire il contenuto tecnico e funzionale dei progetti realizzati in vista di una loro maggiore efficacia.

Coerentemente con questa impostazione, l'organizzazione produttiva di Sintel è definita sulla base dei progetti e delle fasi di attività che caratterizzano la vita aziendale. Ogni progetto (o fase) è assegnato a un team di lavoro guidato da un Capo Progetto che è responsabile della pianificazione e realizzazione. Questa modalità operativa si prefigge lo scopo di **massimizzare il coinvolgimento delle persone** che operano nell'azienda, rendendole consapevoli e responsabili degli obiettivi da raggiungere. Inoltre, il lavoro per progetti consente un approccio più ampio e complesso ai problemi e alle strategie da adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo.

1.5.2 Certificazioni

Sintel ritiene che l'adesione a sistemi di certificazione riconosciuti sia espressione di responsabilità e rappresenti un fattore importante per la corretta definizione di standard di qualità e per la puntuale valutazione della loro efficacia. La certificazione viene dunque percepita come uno

strumento di crescita organizzativa che permette di orientare i comportamenti verso criteri di qualità e trasparenza allineati agli standard di riferimento e alle *best practice*.

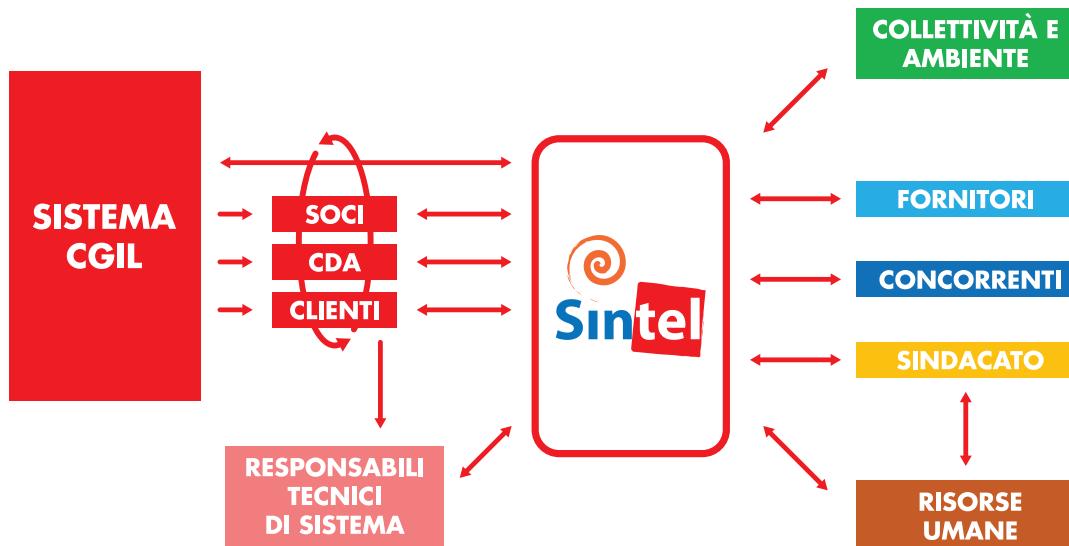
Per quanto riguarda i processi produttivi ed organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di certificazione UNI EN ISO 9001:2008** che dovrà essere adeguato alla nuova norma nel corso del 2018.

La Società ha inoltre avviato un percorso di preparazione all'assunzione di un nuovo standard certificativo relativo al proprio *core business*, il trattamento e la conservazione dei dati. Sintel ritiene che l'adozione di un **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni** (*Information Security Management System*) rappresenti un elemento di qualità da mettere a disposizione dei propri Clienti per monitorare e garantire in maniera efficiente gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa. Il piano di lavoro previsto per il 2017 ha definito le basi su cui procedere con il Progetto di certificazione, attraverso la realizzazione delle attività preliminari, la definizione delle complesse procedure da adottare, i primi test anti intrusione preliminari alla fase certificativa. Inoltre la scelta di collocare il datacenter presso la struttura ITC di Telecom ha reso necessario ridefinire elementi di contesto di particolare rilevanza, il che ha comportato un leggero ritardo nella realizzazione del progetto. La Società è convinta che questo approccio ai Sistemi di Gestione certificati rappresenti una garanzia per i propri Clienti, essendo gli stessi basati su un principio di "alterità" nella valutazione dei risultati ottenuti.

1.6 I portatori di interesse

Sintel è una realtà contraddistinta da un **approccio dinamico e proattivo** nei confronti della più ampia rete di portatori di interesse. La mappa degli *Stakeholder* è stata definita attraverso la metodologia suggerita dal AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* sviluppato da AccountAbility, standard internazionale di riferimento per la progettazione, l'implementazione e la comunicazione del processo di *Stakeholder engagement*.

Il grafico riportato di seguito mostra le principali categorie di portatori di interesse e le relazioni che caratterizzano il contesto di riferimento della Società; nella tabella che segue si dettagliano, per alcune categorie di *Stakeholder*, i sottogruppi individuati.



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOGRUPPI	CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOGRUPPI
Sistema CGIL	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture confederali • Categorie • Servizi • Società del Sistema CGIL • Organizzazioni collegate 	Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Socio di maggioranza • Soci con rappresentanza nel CdA • Altri soci
Consiglio di Amministrazione		Responsabili Tecnici di Sistema (RTS)	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Committenti contratti strategici • Committenti contratti semplici • Utenti generali di contratti complessi e strategici • Potenziali clienti 	Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi integrati • Prodotti e servizi accessori • Occasionali
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Collaboratori • Consulenti 	Collettività e ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • P.A.
Sindacato		Concorrenti	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori di soluzioni software, hardware e servizi paghe, contabilità e informatici

1.6.1 Le attività di *Stakeholder Engagement*

All'interno della strategia di Sintel, il confronto e il dialogo continuo con i propri interlocutori ricopre un ruolo centrale nel percorso di sviluppo sostenibile intrapreso. Il coinvolgimento degli *Stakeholder* rappresenta il punto di partenza, essenziale ed imprescindibile, per poter **cogliere direttamente e in modo chiaro le istanze** provenienti dai propri portatori d'interesse **e i bisogni** degli utenti dei propri servizi. Il dialogo è quindi per Sintel un elemento essenziale per perseguire la propria missione

in modo efficace, assicurando risposte ed azioni mirate, finalizzate allo sviluppo di tutto il Sistema CGIL.

Coinvolgere i propri portatori di interesse è anche un elemento fondante del percorso di sviluppo sostenibile che la Società ha deciso di intraprendere: comprendere e condividere il punto di vista dei propri interlocutori è il primo passo per poterli coinvolgere in modo strategico, migliorando la *performance* aziendale e i suoi impatti economici, sociali ed ambientali.

In linea con le attività di coinvolgimento di dipendenti e collaboratori svolte nell'anno precedente, nel 2017 la Società ha raccolto e condiviso le opinioni di altre categorie di *Stakeholder* per Sintel molto importanti. Come precedentemente illustrato, nel contesto in cui opera Sintel, **la figura del Socio si sovrappone a quella di Cliente** e spesso (ma non sempre) viceversa. Pur nella consapevolezza di tale uguaglianza, la perfetta sovrapposizione di interessi e istanze tra le due prospettive non può essere data per scontata. Per questo motivo si è reputato opportuno, anche alla luce del mutato assetto proprietario, indagare il **punto di vista dei Soci** coinvolgendo mediante incontri individuali le nuove componenti societarie: CGIL Piemonte, CGIL Puglia, CGIL Sicilia e CGIL Nazionale. **L'opinione dei Clienti**, invece, è stata approfondita con il coinvolgimento di Segretari organizzativi e Amministratori CAAF. Ai 2 workshop pianificati hanno partecipato circa l'80% degli invitati (CGIL Lombardia, CdLT Bergamo, CdLT Brescia, CdLT Cremona, CdLT Como, CdLT Legnano, CdLT Mantova, CdLM Milano, CdLT Monza-Brianza, CdLT Pavia, CdLT Sondrio, CdLT Vallecamonica), ai quali è stato consegnato un questionario per la



valutazione degli aspetti materiali rilevanti.

In generale, lo scopo principale degli incontri e dei workshop predisposti è stato quello di ottenere:

- il parere di Soci e Clienti su come la Società sta approcciando le tematiche legate allo sviluppo sostenibile;
- una valutazione della rilevanza dei diversi temi proposti nella Matrice di Materialità;
- un riscontro sulla seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché, più in generale, sul percorso di Responsabilità Sociale d'Impresa intrapresa da Sintel.

Per ulteriori dettagli su come il punto di vista degli *Stakeholder* coinvolti è andato a modificare la Matrice di Materialità, si rimanda al relativo paragrafo.

OBIETTIVI 2018

- Concludere il percorso di coinvolgimento degli *Stakeholder*, per arrivare ad avere un ritratto il più possibile obiettivo e completo di come la Società è percepita, di quali sono le aspettative e le opinioni dei soggetti con cui interagisce e, infine, di quali possono essere i percorsi da intraprendere per migliorarsi.

2. Performance economica

L'impegno ad una gestione economica attenta e responsabile, costantemente orientata alla ricerca delle migliori *performance* in termini di **efficienza nell'impiego delle risorse** finanziarie utilizzate è un elemento fondante dell'azione di Sintel. Questa attenzione è dovuta alla piena **consapevolezza** che le stesse provengono dall'Organizzazione sindacale e da società ad essa collegate, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò derivano.

Questa peculiarità rappresenta un continuo stimolo ad agire secondo le logiche sopra indicate e di conseguenza l'azione gestionale e l'attività di monitoraggio dei risultati conseguiti rappresentano fattori prioritari della strategia aziendale, perseguiti in stretto raccordo tra l'Amministratore Delegato, il Responsabile dell'Area Tecnico-Informativa ed il Responsabile Amministrativo.

In coerenza con la strategia di Sintel, gli aspetti rilevanti che caratterizzano la gestione sono rappresentati da:

- un'attenta e precisa definizione del budget economico/finanziario annuale;
- un puntuale e periodico controllo dell'andamento economico e finanziario;
- un preciso controllo nella gestione delle diverse commesse collegate ai contratti in essere;

- una politica importante di investimenti orientata all'innovazione, necessaria al mantenimento della qualità dei servizi offerti;
- la condivisione con gli *Stakeholder* delle scelte strategiche e tecnologiche effettuate o da effettuare;
- una precisa analisi economica dei risultati di area, così da verificare puntualmente correttezza e sostenibilità delle scelte gestionali effettuate.

Il prospetto di determinazione e di riparto del valore economico direttamente generato sotto riportato, rappresenta la ricchezza complessiva creata da Sintel, che viene successivamente ripartita tra i diversi *Stakeholder*: fornitori (costi operativi), risorse umane (retribuzioni e benefit), finanziatori e azionisti (pagamenti ai fornitori di capitali) e Pubblica Amministrazione. La differenza fra il valore generato e distribuito rappresenta quanta parte della ricchezza prodotta è rimasta a Sintel per il reintegro dei fattori produttivi (ammortamenti) e il mantenimento di un adeguato livello patrimoniale (fondi e riserve), fondamentale per garantire la sostenibilità futura della Società.

Il prospetto è stato predisposto riclassificando il conto economico secondo quanto richiesto dal GRI Standard.

Bilancio di Sostenibilità 2017

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2017	2016	2015
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	€ 4.738.044	€ 4.975.359	€ 4.362.788
Vendite nette	€ 4.737.553	€ 4.974.720	€ 4.361.552
Ricavi da investimenti finanziari	€ 490	€ 639	€ 1.236
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 4.444.342	€ 4.328.401	€ 4.063.249
COSTI OPERATIVI	€ 2.341.394	€ 2.226.343	€ 2.006.897
RETRIBUZIONI E BENEFIT	€ 2.024.385	€ 1.884.441	€ 1.700.900
Retribuzioni personale dipendente	€ 1.097.424	€ 975.648	€ 889.778
Benefit personale dipendente	€ 21.017	€ 18.980	€ 17.882
Retribuzioni collaboratori	€ 905.944	€ 889.814	€ 793.240
PAGAMENTI AI FORNITORI DI CAPITALI	€ 14.091	€ 15.662	€ 197.931
Pagamenti ai soci	-	-	€ 180.000
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	€ 14.091	€ 15.662	€ 17.931
PAGAMENTI ALLA P.A.	€ 64.472	€ 201.955	€ 157.521
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 293.702	€ 646.958	€ 299.539
Accantonamento a fondi	€ 7.593	€ 250.050	€ 13.250
Ammortamenti	€ 177.275	€ 217.112	€ 207.707
Utili a riserva	€ 108.834	€ 179.796	€ 78.582

Distribuzione del valore aggiunto 2017



3. Impatti socio-ambientali

3.1 Il “Sistema CGIL”: Consiglio di Amministrazione, Soci e Clienti

La rete di relazioni che collega la Società ai propri portatori di interesse è, per Sintel, particolarmente complessa per via di una sovrapposizione di ruoli: come emerge anche dalla *Mappa degli Stakeholder*, la proprietà, l’organo di amministrazione e i clienti sono figure di fatto coincidenti che appartengono, in un’ottica più generale, al Sistema CGIL, con particolare riferimento al contesto lombardo.

Questa peculiarità potrebbe suggerire un **vantaggio in termini di “semplificazione”** del contesto operativo della Società: l’appartenenza alla medesima realtà sindacale consente di fatto un più facile allineamento alla visione, alla strategia e ai piani d’azione. Al tempo stesso, però, il rischio intrinseco è di non dare **adeguato rilievo alle differenze** (in termini di obiettivi e, più in generale, di logiche organizzative) che comunque sussistono e che devono essere opportunamente gestite. Il Sistema CGIL è infatti un’Organizzazione sindacale con un orientamento prevalentemente di tipo valoriale; l’attività di Sintel è invece caratterizzata da linguaggi e contenuti fortemente tecnico-professionali, non sempre immediatamente comprensibili.

È necessario dunque il contributo di tutti i protagonisti del Sistema CGIL per far sì che si riescano a condividere obiettivi potenzialmente disomogenei e a volte distanti, interpretando ciascuno il proprio ruolo e le proprie finalità. Sintel è impegnata quindi a mantenere una propria “autonomia di visione”, fortemente ancorata e coerente ai valori, alle strategie e agli obiettivi di fondo del contesto operativo ed organizzativo in cui opera. Tale intento si traduce in una **ricerca continua di efficacia ed efficienza**, con riferimento alla consapevolezza della provenienza delle risorse economiche gestite, e di confronto costruttivo con i propri clienti, nell’ottica di un’azione di allineamento alle loro esigenze. Per gestire al meglio le opportunità che il contesto descritto offre è **indispensabile saper dialogare** con i propri interlocutori, che, seppur accumulati dall’appartenenza ad un’unica Organizzazione sindacale, possono ricoprire, di volta in volta, ruoli differenti.

3.1.1 Confidenzialità e privacy del consumatore

Sintel garantisce la **sicurezza dei software realizzati** in quanto finalizzati al trattamento di dati estremamente sensibili: lo sviluppo tiene conto delle indicazioni fornite dagli analisti funzionali dei clienti e il prodotto viene periodicamente sottoposto a revisione interna per verificarne la tenuta e l’aggiornamento dal punto di vista procedurale, delle funzioni implementate e del sistema di profilazione gerarchica negli accessi.

Inoltre Sintel, in qualità di hoster, presta particolare attenzione alla **conservazione dei dati presso i datacenter**, dove sono archiviati grandi quantità di dati sensibili derivanti dalle attività dei clienti. In particolare la Società adotta le misure previste dalla normativa in vigore per il trattamento dei dati e la loro conservazione, attenendosi a procedure e controlli di base compatibili con l'Annex A (*Control objectives and controls*) che contiene i 133 "controlli" a cui l'organizzazione che intende applicare la norma deve attenersi.

Elemento distintivo per una realtà come Sintel diviene, dunque, l'ottenimento di una certificazione sul trattamento e la sicurezza dei dati che permetta di validare in modo oggettivo le modalità di gestione degli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa messe in atto dalla Società. Sintel, per tutto il 2017, ha continuato a lavorare al progetto che dovrà portare nel 2018 all'ottenimento della **Certificazione ISO 27001** "Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni". Nell'anno l'attività si è concentrata sull'*assessment* in ambito sicurezza informatica, uno strumento di autoanalisi e valutazione essenziale sia per la gestione del progetto, sia per la messa in sicurezza dell'intero Sistema.

Inoltre, alla luce del nuovo **Regolamento europeo sulla protezione dei dati**¹ (GDPR), con il quale la Commissione Europea ha inteso rafforzare la protezione dei dati personali dei cittadini dell'Unione Europea, la Società ha avviato - in parallelo rispetto al progetto di certificazione - il processo di adeguamento alla normativa, che si basa sulla corretta valutazione del rischio e delle responsabilità in capo ai titolari dei dati. In aggiunta, al fine

di recepire il Regolamento europeo nella sua interezza, sarà istituita, nei primi mesi del 2018, la figura del Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO - Data Protection Officer), con cui titolari e responsabili dovranno instaurare un dialogo continuo applicando le direttive da questi impartite.

L'attività di supporto alle Camere del Lavoro in relazione al GDPR

Le molteplici opportunità derivanti da un approccio unitario al nuovo Regolamento hanno spinto CGIL Lombardia a coinvolgere Sintel nello sviluppo di apposito Progetto con logiche di sistema e definizione precisa di ruoli, responsabilità e politiche di trattamento.

Sintel, in qualità di hoster dei sistemi utilizzati e gestore dei diversi software all'interno del Sistema CGIL, mettendo in atto le attività di adeguamento prima descritte, già risolve in modo significativo buona parte dell'attività di adeguamento alla nuova normativa in materia di protezione dei dati richiesta alle Camere del Lavoro. In aggiunta a ciò, Sintel sta sviluppando una specifica app che sarà inserita all'interno del SIN-CGIL e che si presta a diventare un valido ed efficace strumento per la gestione delle procedure inerenti l'applicazione del Regolamento.

Il semplice "annuncio" di questa attività ha suscitato immediato interesse anche al di fuori dell'ambito regionale, indice di un'importante e utile intuizione per l'intero contesto di riferimento.

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD, in inglese GDPR, General Data Protection Regulation – Regolamento UE 2016/679) pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea il 4 maggio 2016.

OBIETTIVI 2018

- Conseguire la Certificazione ISO 27001 relativa al trattamento e alla conservazione dei dati
- Progettare un servizio specifico per la messa in sicurezza dei dati dei clienti composto da strumenti appositamente progettati, utili a registrare le non conformità e tenere sotto-controllo l'attività di sicurezza.

3.1.2 Soluzioni ICT e innovazione

L'Organizzazione CGIL si configura come un ambiente particolarmente esposto a cambiamenti di contesto organizzativo e tecnologico. L'obiettivo di Sintel è quindi proporre un'offerta di soluzioni in grado di **ridurre le complessità** e **semplificare i processi**, consentendo al Sistema di riferimento di dotarsi di strumenti efficienti ed efficaci.

Il focus di ricerca e sviluppo di Sintel è quindi orientato al Cliente: realizzare soluzioni di valore, tecnologicamente all'avanguardia e di semplice utilizzo. Per ottenere questo risultato la Società ha adottato un approccio operativo orientato alla cosiddetta "metodologia agile", una modalità operativa caratterizzata da un **confronto collaborativo** tra committente e produttore e dalla presenza di collaboratori fortemente motivati ed orientati.

Anche in ragione di ciò, Sintel ha ridefinito la propria struttura organizzativa superando la logica di attività per aree operative: il nuovo approccio è viceversa basato su progetti e funzioni, allo scopo di promuovere una attività centrata su trasversalità e condivisione degli obiettivi.

Queste logiche organizzative sono ben rappresentate nel Progetto **SIN-Cgil**: la decisione di CGIL Nazionale di estendere l'esperienza lombarda maturata sui temi dell'accoglienza è stata approcciata con la logica di facilitare la **cooperazione applicativa** tra i numerosi ed eterogenei programmi utilizzati. Inoltre l'estensione geografica del Progetto ha consentito una più precisa e dettagliata analisi della domanda, producendo

importanti miglioramenti in termini di implementazione di funzionalità sempre più orientate alle esigenze degli utilizzatori.

Per una comunicazione più efficace: il progetto DigitaCGIL

Per quanto attiene l'obiettivo di sviluppare una comunicazione più efficace, è in atto una rivisitazione degli elementi grafici dei prodotti/servizi al fine di ottenere un positivo riscontro in termini di gradimento visivo e apprezzamento funzionale. Inoltre, per alcuni prodotti è stata studiata una nomenclatura apposita: partendo da uno studio concettuale si è infatti arrivati alla scelta di un nome e di un logo che possano in una breve sintesi racchiudere tutti gli aspetti comunicativi caratteristici del prodotto/servizio.



Un esempio è rappresentato dal progetto DigitaCGIL, approvato a fine 2017: in questo caso l'obiettivo è stato quello di personalizzare il prodotto/servizio rispetto alle sue caratteristiche di informatizzazione e vicinanza alle persone. "Digita Cgil" vuole rappresentare l'azione della persona verso un contatto digitale con l'Organizzazione sindacale. Inoltre racchiude un cambiamento nell'utilizzo interno dei sistemi, sempre più orientati al Digita-le. L'azione fa pensare alle persone che 'digitano' per mantenere un legame con Sintel ed evidenzia una nuova modalità che tende non a personalizzare il soggetto, ma a riposizionarlo con nuovi strumenti sempre al centro dell'Organizzazione. Il logo riprende un'impronta che può essere vista come un'impronta della Cgil o un'impronta della persona. Il progetto sarà sviluppato nel prossimo biennio.

In un contesto così particolare, fondamentale risulta anche la creazione di interconnessioni non solo di tipo tecnologico o informatico: Sintel intende individuare e creare **forme di cooperazione e sinergia** tra aspetti di tutela individuale e collettiva. A tal proposito sono stati creati "punti

d’ascolto” dal carattere polifunzionale: si tratta di nuovi canali di contatto (luoghi di lavoro, web, social) che riescono a raccogliere i bisogni delle persone e a fornire risposte non solo tecnico-professionali.

OBIETTIVI 2018

- Ampliare e fornire nuovi strumenti ai “punti di Ascolto”
- Programmare sessioni di incontro, con cadenza trimestrale e renderle strettamente legate all’andamento dell’attività progettuale (*project plan*) dell’Area Tecnica.
- costruire un “osservatorio” per la consultazione di banche dati derivanti dalla tutela individuale e collettiva, statistiche, andamenti e informazioni potenzialmente a disposizione del Sindacato.

3.1.3 Soddisfazione dei clienti

Assumere con responsabilità la propria missione richiede a Sintel di ricoprire un ruolo attivo nella vita e nelle scelte che deve compiere l’Organizzazione Sindacale, fornendo costantemente il proprio contributo – quando richiesto – in modo da fornire e coordinare il **raggiungimento degli obiettivi** che la CGIL pone al centro della propria azione politica. Allo stesso tempo, non bisogna dimenticare che il rapporto tra la Società e i fruitori dei suoi servizi è di tipo commerciale e la **soddisfazione dei clienti gioca un ruolo**

determinante. Ne consegue che il rapporto fra Sintel e la CGIL non si basa solo sull'erogazione di uno o più servizi, ma soprattutto sull'approccio con cui la Società opera all'interno dell'Organizzazione sindacale stessa, nonché sulla capacità di comunicare e confrontarsi proficuamente con la propria clientela.

La soddisfazione è legata a un metodo costante e strutturato di analisi obiettivi-azioni-risultati, elemento determinante per la riuscita dei progetti e la diffusione dei prodotti e servizi. Diviene così fondamentale stabilire momenti dedicati alla raccolta di dati relativi alla soddisfazione dei clienti in merito alle soluzioni realizzate e messe in campo, poiché lo stesso *feedback* consente alla Società di analizzare i traguardi raggiunti e identificare le correzioni da mettere in atto, oltre a **valutare in senso più ampio l'efficacia della propria azione.**

Sintel ha messo in campo con crescente frequenza nel tempo una serie di azioni legate allo slogan "*no feedback – no change*" che vuole indicare come il cambiamento sia possibile solo dopo aver raccolto opportunamente gli esiti sugli obiettivi dichiarati.

Ormai da tempo l'**area paghe** realizza un'indagine di *customer satisfaction*, proponendo agli utilizzatori di valutare diversi aspetti del servizio ricevuto. Nel 2017 il questionario sottoposto è stato ampliato, richiedendo agli intervistati di esprimersi in merito ad ulteriori elementi di valutazione.

Con il nuovo approccio nell'area paghe il cambiamento, la riprogettazione

dei processi e delle attività, viene interpretata come il punto chiave per il miglioramento dell'organizzazione interna, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi. Questa riprogettazione tende ad abbracciare il processo di elaborazione paghe nella sua globalità, intervenendo in genere su tutte le sue componenti (flussi operativi, organizzazione, risorse umane, tecnologie), dando origine a un insieme di interventi tra loro correlati. Tali interventi hanno reso possibile il raggiungimento degli obiettivi prefissati stante la non varianza delle risorse destinate al funzionamento del servizio offerto.

Questa nuova visione amplia il ruolo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Esse non sono più soltanto una delle componenti su cui intervenire, principalmente per la ricerca di efficienza delle operazioni ripetitive e a minor valore aggiunto, ma rappresentano soprattutto un insieme di opportunità per il cambiamento, che consentono non tanto di ridurre tempi, costi e risorse fisiche necessarie ma anche:

- l'introduzione di nuovi servizi;
- la modifica della natura e delle caratteristiche dei servizi esistenti;
- la modifica del flusso delle attività operative;
- l'introduzione di nuove modalità di erogazione dei servizi e rapporto con i fruitori;
- il miglioramento della qualità dei servizi stessi.

Inoltre, sono state ampliate le attività di *survey* - che raccolgono la voce

Bilancio di Sostenibilità 2017

degli *Stakeholder* trasformando le impressioni e le riflessioni in analisi decisionali - fino alla messa a regime dei sistemi di rilevazione automatici della diffusione di alcuni prodotti/servizi, che hanno permesso di raccogliere anche il gradimento degli utenti extra Lombardia ad oggi non coinvolti in indagini dirette.

Risultati indagine di customer satisfaction Area Paghe

Item	2017	2016	2015
Valutazione complessiva del servizio	3,22	3,22	2,85
Tempi di risposta ai quesiti posti	3,14	3,28	2,89
Efficacia delle risposte	3,28	3,34	2,96
Flessibilità rispetto alle esigenze	3,24	3,38	2,81
Competenza e cortesia degli operatori	3,66	3,56	3,50
Qualità dei documenti elaborati	3,22	3,22	2,81
Tempi di elaborazione dei dati	3,26	3,25	2,81
Qualità della funzione di consulenza svolta	3,30		
Efficacia degli strumenti di lavoro e delle innovazioni di processo proposti	3,60		
Utilità del Bollettino "Sintel Informa" e informazioni su scadenze	3,42		
Media*	3,33	3,32	2,95

***su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto)**

In relazione agli RTS, Sintel ha strutturato e condiviso un breve questionario per conoscere le argomentazioni più utili e interessanti da trattare durante gli incontri organizzati e il 72,5% dei sistemisti interpellati ha risposto alle domande del sondaggio che sono state analizzate e condivise.

Nei primi mesi del 2018, Sintel ha in programma di ampliare il campo di

analisi della soddisfazione dei clienti attraverso la prima *survey* condotta sui responsabili delle Strutture che utilizzano il SIN-CGIL. L'obiettivo dell'analisi è effettuare una prima valutazione, oltre che degli aspetti di gradimento, dei potenziali cambiamenti prodotti sui diversi processi organizzativi dei Clienti.

OBIETTIVI 2018

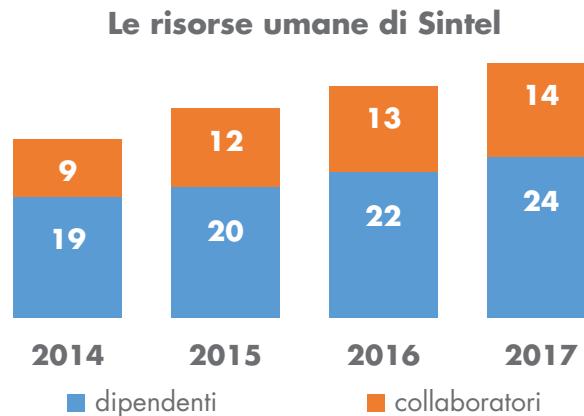
- Implementare un processo mirato di comunicazione con gli RTS finalizzato ad una maggiore conoscenza dei progetti tecnici gestiti dalla Società da parte di questa particolare categoria di *Stakeholder*, individuando anche un Responsabile che possa rappresentare un punto di riferimento per i Responsabili territoriali in relazione alle iniziative stesse.
- Organizzare interventi formativi per gli RTS, mirati alla crescita professionale e al loro aggiornamento costante.
- Promuovere incontri specifici coinvolgendo RTS di riferimento che saranno relatori in fase di incontro e si faranno portavoce della specifica tematica sul campo.
- Istituire un osservatorio che consentirà di mostrare e analizzare chiaramente l'andamento e i progressi fatti in termini di diffusione delle soluzioni, mantenendo costante la rilevazione della soddisfazione dei clienti

3.2 Risorse Umane

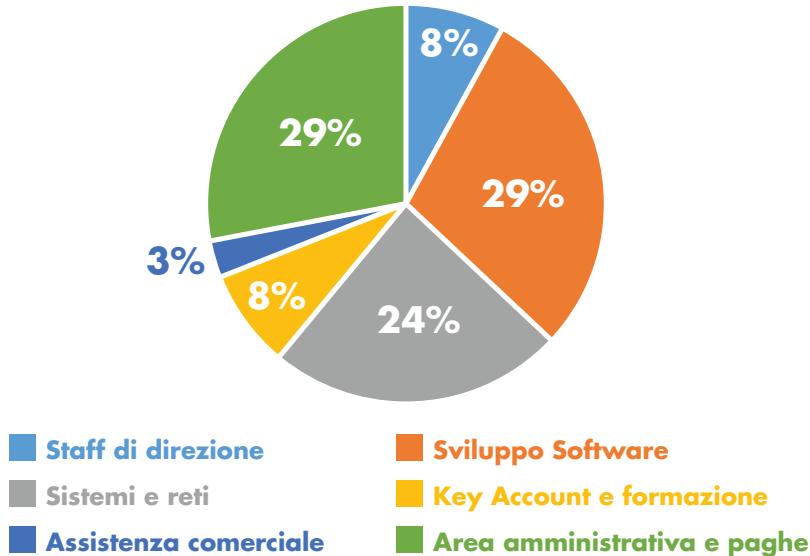
Sintel è consapevole che le risorse umane **rappresentano un fattore decisivo** per l'intera struttura organizzativa, ne riconosce la centralità e l'importanza e promuove con esse relazioni basate sulla fiducia ed il sostegno reciproci. La natura stessa della Società e il relativo approccio organizzativo sono ispirati e coerenti con gli obiettivi e le finalità sociali perseguiti dalla CGIL.

Al 31 dicembre sono 38 le persone che lavorano in Sintel: più del 60% sono inquadrati come dipendenti, di cui il 92% con contratto a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda le aree di attività, la distribuzione delle risorse umane appare così delineata:



Risorse umane nelle aree di attività



3.2.1 Parità e diversità di trattamento

Il tema della parità di trattamento rappresenta un aspetto valoriale strettamente connesso alla natura sociale e al contesto di riferimento in cui opera Sintel. La Società **contrastata** qualsiasi tentativo di distinguere le proprie risorse umane in funzione del genere, della nazionalità, dell'orientamento politico o religioso; al contempo **rifiuta qualsiasi pratica discriminatoria**, considerando la diversità ed eterogeneità di conoscenze, esperienze e *background* personali come un fattore di arricchimento delle competenze

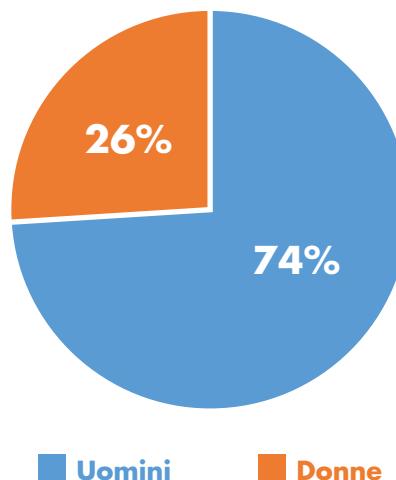
(tecniche, organizzative, relazionali) aziendali. Allo stesso modo, a tutti i dipendenti e collaboratori che lavorano per Sintel, sono garantite politiche contrattuali e retributive basate su principi di equità ed uniformità.

L'incidenza delle donne sull'organico, significativa nell'area amministrativo-contabile (circa il 73%) ma contenuta in quella informatica, risente della forte polarizzazione di genere riscontrabile nel

mercato del lavoro dei rispettivi settori. Nella consapevolezza che in fase di selezione vi sono elementi di contesto esterno non governabili dalla Società, Sintel agisce nella prospettiva di promuovere azioni positive in tema di parità di genere e garantisce - all'atto dell'assunzione di nuove persone - lo stesso livello di inquadramento, di trattamento economico e di opportunità di carriera a parità di mansioni svolte.

Per quanto attiene **l'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro**, Sintel ha adottato particolari modalità sperimentali quali: la non richiesta del certificato medico per il primo giorno di malattia, una maggiore flessibilità

Composizione per Genere di dipendenti e collaboratori



oraria per le fasce di entrata e uscita, l'integrazione al 70% della retribuzione per il primo mese di congedo parentale, la consulenza legale gratuita e la relativa assistenza a tariffa agevolata, in tema di diritto di famiglia.

Rispetto all'anno precedente, il 2017 ha visto un incremento dei tassi di turnover, sia in entrata sia in uscita. Sono infatti 4 i nuovi dipendenti che si sono uniti alla squadra Sintel, rispetto alle 2 risorse assunte nel 2016. Con riferimento al personale in uscita, sono 3 le persone che hanno terminato il loro rapporto di lavoro con la Società. Ben due hanno ricevuto ed accettato delle proposte lavorative da Strutture del Sistema CGIL, nell'ottica di un riconoscimento che riteniamo importante, seppur indirettamente, con quanto qualitativamente espresso nell'attività effettuata presso Sintel e nel valore così prodotto e riconosciuto da chi ha formulato tali proposte, mentre una ha optato per una esperienza lavorativa di alta responsabilità al di fuori del territorio nazionale.

3.2.2 Salute e sicurezza sul lavoro

La Società **garantisce la massima attenzione** alla tutela dell'integrità, della salute e del benessere dei propri dipendenti e collaboratori. L'impegno è innanzitutto di piena aderenza alla legge, con il rispetto di prescrizioni e obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza e protezione della salute. In particolare, il personale viene sottoposto al Piano di Sorveglianza Sanitaria con il Medico competente nei tempi e nei modi previsti, mentre periodicamente è svolta la Riunione dei soggetti coinvolti nella gestione

del Piano di Sorveglianza (RSPP, Medico competente, Azienda, RLS) nel quale si valutano le azioni di miglioramento da porre in atto finalizzate ad una attenta politica di valutazione dei rischi. Tutte le attività sono in carico alla Direzione, che tuttavia sta valutando l'opportunità di individuare un'apposita figura alla quale assegnare lo specifico ruolo di "Dirigente addetto" con il compito di dare attuazione alle direttive aziendali in materia di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori.

La necessità, invece, di reperire spazi più idonei sia dal punto di vista del **benessere ambientale** sia della **possibilità di un maggiore interscambio relazionale** tra le persone, è stata soddisfatta con il trasferimento nel 2017 della sede aziendale, che ha risposto anche a diverse strategie di carattere organizzativo e funzionale. La nuova sede, in via Palmanova 28 (a Milano), ha soddisfatto queste diverse esigenze e nella sua ristrutturazione è stata prestata attenzione alla scelta dei materiali e delle tecnologie. In particolare sono stati rinnovati gli impianti di trattamento dell'aria (ricambio e gestione termica), di illuminazione degli ambienti (lampade LED a regolazione separata), gli infissi sono stati dotati di vetrate che migliorano la *performance* dal punto di vista sia energetico, sia di benessere ambientale, mentre i nuovi mobili sono dimensionati in relazione all'ambiente e garantiscono l'ergonomia.

A seguito del trasferimento, è stato redatto un nuovo Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) prestando particolare attenzione agli aspetti specifici connessi alla nuova *location*. Dopo la redazione del Piano di gestione delle emergenze, è stata effettuata la conseguente prova di evacuazione il cui

esito è agli atti del DVR. Inoltre, a seguito dell'elezione della nuova RSU e della designazione di un Rappresentante dei Lavoratori alla Sicurezza (RLS) si è provveduto a una puntuale formazione in materia.

3.2.3 Formazione e aggiornamento dei dipendenti

Sintel considera le risorse umane come **fattore strategico in sé**, indipendentemente da forma contrattuale, livello di inquadramento e funzione ricoperta che le lega all'azienda. Questo approccio risponde alla **consapevolezza** che la **gestione di progetti** ad alto contenuto tecnico e professionale **richiede la partecipazione** di figure professionali fortemente motivate e diversamente qualificate.

L'attenzione alle risorse umane rappresenta una scelta di investimento nella propria "risorsa primaria" e la **volontà di porre le persone al centro dei progetti e delle strategie aziendali**, puntando anche alla valorizzazione e agli apporti soggettivi delle stesse, deriva da un'accurata analisi portata avanti da Sintel. Lo *Stakeholder engagement*, svolto nel 2016 a seguito della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, che ha visto coinvolti dipendenti e collaboratori, aveva fatto emergere un disallineamento tra le aspettative del personale e le risposte messe in atto dalla Società. Tutto ciò ha portato alla definizione di un progetto definito "**Piano di Sviluppo delle Risorse Umane**", che assume una dimensione strategica sia dal punto di vista del rapporto con le persone che collaborano con la Società,

sia da quello più prettamente finalizzato al miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi erogati.

Alla base del Piano vi è la **formazione professionale**, concepita come lo **strumento strategico di gestione del cambiamento** che consente lo sviluppo della persona, l'ampliamento e l'aggiornamento delle sue competenze. Il Progetto, che muove dalla convinzione che nessun reale processo di innovazione organizzativa possa realizzarsi senza il pieno coinvolgimento di tutte le risorse umane, si sviluppa su quattro direttrici di intervento:

- 1) **dimensione tecnico-professionale**, il cui scopo è la riduzione del gap tra capacità possedute e competenze richieste
- 2) **dimensione comunicativo-relazionale**, finalizzato a dotare le persone di strumenti interpretativi e di condivisione del contesto valoriale ed organizzativo in cui l'azienda si inserisce (un "evoluto orientamento al cliente")
- 3) **dimensione organizzativa**, con l'obiettivo di consentire l'acquisizione di modalità e tecniche di lavoro che valorizzino il lavoro in gruppo, passando da una logica articolata per processi di lavoro ad una concezione di "squadra"
- 4) **apprendere dall'esperienza**, individuando e valorizzando la componente formativa già insita nei processi di lavoro attraverso il *training-on-the-job*.

La cura e la realizzazione del Progetto sono state assunte direttamente



dall'Amministratore Delegato unitamente allo Staff di Direzione e attentamente comunicate a dipendenti e collaboratori affinché, attraverso gli obiettivi posti e la consapevolezza dell'investimento conseguente, possano sentirsi effettivamente attori di questo strategico processo.

Lo stato di avanzamento del Piano di Sviluppo delle Risorse Umane

La definizione del Progetto si è sviluppata nel corso della prima metà del 2017, sulla base dei risultati emersi da un'attività preliminare (svolta mediante focus group, survey e valutazione delle risposte), caratterizzata dall'analisi del contesto e dall'identificazione dei risultati attesi.

Il Piano è stato presentato a dipendenti e collaboratori nel mese di giugno 2017, prestando particolare attenzione agli aspetti comunicativi relativi alle ragioni dell'azione, agli obiettivi da raggiungere, agli ambiti e ai contenuti degli interventi formativi. Le attività formative, pianificate nei 18 mesi intercorrenti tra la metà del 2017 e la fine del 2018, prevedono un massiccio intervento quantificabile complessivamente in circa 380 giornate. Poco prima della fine del 2017, è stato realizzato un incontro con dipendenti e collaboratori nel quale è stato presentato lo stato di avanzamento e realizzazione del Piano, dando visibilità di quanto fatto e dei parziali ritardi legati alla sovrapposizione di alcune attività strategiche (trasferimento sede operativa e collocazione del datacenter). In ogni caso, alla fine del 2017 risulta realizzato circa il 40% del Piano con 150 giornate complessive erogate.

Nel dettaglio, Sintel ha organizzato incontri specifici in cui sono state esplicitate in maniera puntuale le linee generali che guidano l'azione aziendale, la cultura organizzativa e l'agire produttivo, nonché l'approccio che la Società ha nei confronti dei propri Clienti sia in termini comunicativi che strategici. Successivamente è iniziata una attività centrata su colloqui individuali, al fine di far coincidere aspettative dei singoli e obiettivi aziendali: nel corso dell'ultimo anno sono state ridefinite alcune funzioni e diverse persone hanno trovato una diversa collocazione professionale all'interno dell'azienda, con reciproco beneficio in termini di soddisfazione professionale ed efficacia produttiva.

Per valutare i risultati raggiunti, verrà avviato – nel corso del 2018 – un percorso in itinere basato su colloqui individuali, con la compilazione di una scheda individuale che costituirà lo strumento per definire obiettivi comuni e procedere alla valutazione del loro effettivo raggiungimento che verrà, poi, condivisa tra la persona interessata e il suo Responsabile. Per conoscere, invece, l'efficacia e le criticità legate a tali azioni, sono previsti momenti di verifica in sede di confronto con le Rappresentanze sindacali nel corso dei quali potranno anche essere definiti step successivi di miglioramento in relazione ai risultati raggiunti.

Bilancio di Sostenibilità 2017

Nel corso del 2017 sono state erogate 969 ore di formazione coinvolgendo il 63% delle risorse umane di Sintel. I corsi hanno riguardato principalmente lo sviluppo professionale e sono stati erogati per il 75% mediante sessioni in aula e per la restante parte come training-on-the-job.

Ore medie di formazione per le risorse umane*

2017

Uomini	Donne	Totale
24	29,5	25,5

* Il dato è calcolato rapportando il numero di ore di formazione erogate nell'anno al totale delle risorse umane al 31/12/2017 (38 persone, di cui 10 donne e 28 uomini)

OBIETTIVI 2018

- Identificare e adottare efficaci strumenti di conciliazione vita-lavoro sempre più orientati alle logiche ed ai valori proposti dal Sistema CGIL, in collaborazione con le Rappresentanze Sindacali.
- Al fine di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, definire gli aspetti preliminari necessari all'avvio di una rilevazione sul benessere organizzativo.
- Affinare le schede di valutazione del personale, attraverso un percorso condiviso, introducendo lo strumento nell'operatività aziendale.
- Programmare, all'interno del Piano di Sviluppo delle Risorse Umane, circa 75 ore medie di formazione per ciascun collaboratore (oltre 3 volte la media censita da ISFOL a livello nazionale).

- Consegnare a tutti i dipendenti e collaboratori - ai fini di un uso anche esterno all'azienda - il "libretto formativo individuale" nel quale verranno annotate le specifiche degli interventi effettuati.

3.3 I fornitori

Sintel è impegnata ad instaurare con i propri fornitori relazioni fondate su **correttezza, trasparenza e chiarezza**, sia in termini contrattuali, sia nelle relazioni umane e professionali. La qualità del rapporto che Sintel intrattiene con i propri fornitori rappresenta un fattore decisivo per la realizzazione dei servizi e dei prodotti offerti ai propri clienti.

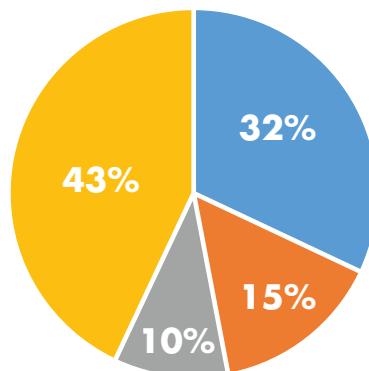
Inoltre, per la particolare natura societaria di Sintel, l'attenzione al rispetto delle norme di legge, così come quello della tutela delle libertà e dei diritti sindacali applicati a dipendenti e collaboratori, costituisce un **elemento significativo** che influisce sulla scelta dei fornitori. Si tratta di una coerenza che, proprio in quanto caratteristica dell'agire stesso delle Organizzazioni socie, non può che rappresentare un punto importante nel processo selettivo.

Per questo motivo, **la politica di selezione dei fornitori** è orientata in una duplice direzione: da un lato il rapporto di convenienza misurato sulla base di criteri oggettivi (costi/benefici) e dall'altro la dimensione etico-valoriale determinata dal grado di affinità con aspetti non meramente economici.

Dal punto di vista della **valutazione costi/benefici**, la Società annualmente procede alla valutazione dei propri fornitori secondo le regole previste dal proprio **Sistema di Gestione della Qualità** (certificato ISO-9001), in particolare analizzando fattori specifici come qualità, rispetto dei tempi, reattività verso i problemi, affidabilità, prezzi, numero di non conformità rilevate e di reclami.

Per quanto attiene gli aspetti legati ai **temi etico-valoriali**, dopo l'approvazione del Codice Etico, avvenuta come detto nell'aprile 2017, la Società ha deciso di avviare un'attività di analisi sui propri fornitori. In particolare, in coerenza con gli obiettivi di tutto il percorso di Responsabilità Sociale d'Impresa intrapreso, Sintel tiene conto – nella scelta e valutazione della controparte – anche di **criteri di tipo sociale**. L'attività di screening dei fornitori si concentra sulle controparti considerate rilevanti (fatturato annuo superiore a 4mila euro), per queste viene preliminarmente valutata l'esistenza di un Codice Etico formalizzato e coerente con i valori propri di Sintel. In caso contrario, la Direzione aziendale si adopera per richiedere **l'adesione al proprio Codice Etico**, inserendo nell'apposito contratto una clausola informativa che porta a conoscenza la controparte dell'adozione del documento da parte di Sintel. Si tenga infine presente che un decimo dei fornitori di Sintel rientra tra gli attori del Sistema CGIL, con i quali si condividono gli stessi valori e principi etici.

Rapporti etici con fornitori



Al 31 dicembre, si può delineare il seguente quadro:

Oltre a ciò, anche in relazione al valore che la Società conferisce ai Sistemi di certificazione quali elementi qualificanti dei processi aziendali, viene tenuto in considerazione tale requisito in relazione alle diverse tipologie di servizio e del conseguente Sistema applicabile.

Più in generale per ciascuna categoria e/o fattispecie di soggetti che si relazionano con la Società, Sintel utilizza un efficace strumento di **“feedback interno”**, determinato dalla qualità delle relazioni sindacali che questi soggetti intrattengono con i rappresentanti sindacali ed i propri dipendenti. Ciò è reso possibile dalla particolarità della compagine societaria e dal contesto di riferimento in cui la Società opera, fattori che rendono possibili significativi riscontri sullo stato delle relazioni sindacali

esistenti e su problematiche connesse al mancato rispetto dei diritti sindacali e/o di norme di legge e contratto. Si tratta pertanto di un “*feedback* interno” garantito dalla natura stessa della Società e del mercato in cui opera che, allo stato, si è dimostrato estremamente semplice e funzionale.

OBIETTIVI 2018

- Affinare i criteri di selezione dei fornitori, proponendo, nei casi in cui ciò sia possibile l’adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali, arrivando a ricoprire almeno il 75% dei soggetti commerciali con i quali Sintel si interfacerà nel 2018.

3.4 Ambiente

3.4.1 Energia

L'attenta e consapevole gestione dei consumi energetici e la continua ricerca di soluzioni che permettano una riduzione dei consumi hanno per Sintel un duplice risvolto: da un lato rientrano tra le **politiche di contenimento e ottimizzazione dei costi di produzione** che incidono direttamente sulla *performance* aziendale; dall'altro costituiscono un approccio di natura etico-valoriale rivolto ad uno "**sviluppo sostenibile**". Una corretta gestione del tema deve conseguentemente tenere in forte considerazione il rapporto costi/benefici delle diverse soluzioni possibili.

Per Sintel le valutazioni relative a questi aspetti si inseriscono in una visione ampia che comprende diversi fattori quali le ricadute economiche che le scelte adottate producono sulla Società e - non ultimo - il tema della sicurezza che deriva dalla collocazione di un importante numero di apparecchiature ad alto assorbimento energetico in stabili non specificamente progettati per la collocazione di un datacenter. Quest'ultimo aspetto, come evidente, coinvolge un ampio numero di *Stakeholder* e ha pertanto una dimensione che travalica gli aspetti meramente normativi e regolamentari in materia; Sintel ha quindi **l'obiettivo di ridurre l'impatto** del maggior numero possibile di fattori potenzialmente critici.

Proprio in questa prospettiva è iniziata nel corso del 2017 un'attenta analisi della situazione relativamente sia al datacenter di Milano, sia a quello in co-

utilizzo con CGIL e CAAF Piemonte ubicato a Torino. Per quanto riguarda la collocazione del datacenter di Milano, i primi mesi dell'anno hanno visto l'assunzione di informazioni relativamente alle possibili soluzioni adottabili. Infatti, vi erano ragioni che andavano attentamente analizzate e ponderate, quali:

- la necessità di reperire una nuova location in conseguenza della vendita della vecchia sede operativa;
- un'analisi dei costi richiesti dall'investimento in una location idonea ad ospitare la struttura tecnologica;
- gli aspetti connessi alla sicurezza logica, fisica ed energetica in ragione della sensibilità dei dati trattati e della necessità di garantire massima continuità nell'accesso agli stessi da parte dei clienti;
- il tema del risparmio energetico in considerazione degli importanti impatti e relativi costi sostenuti;
- gli aspetti di sicurezza derivanti da una eventuale collocazione della nuova infrastruttura in uno stabile civile.

Tutto ciò è confluito in un'unica soluzione che ha portato alla collocazione delle apparecchiature presso la struttura ITC Telecom di Rozzano. Tale sito risulta dotato di un Sistema di Gestione Ambientale certificato in base alla norma ISO 14001 e ha inoltre ottenuto la certificazione del Sistema per la Gestione dell'Energia in base alla norma ISO 50001².

Rispetto alla "visione" strategica precedente - che prevedeva la soluzione



proprietaria sia per le apparecchiature, sia per l'infrastruttura in cui erano collocate - si è optato per il mantenimento della scelta pienamente proprietaria e gestionale di macchine e dati, rinunciando a quella di stoccaggio degli stessi presso locali aziendali in quanto non più ritenuto fattore giustificato e strategico alla luce delle nuove esigenze.

I risultati emersi a distanza di sei mesi sembrano **aver riscontrato positivamente** tutti i fattori di criticità analizzati: **maggiore flessibilità** della soluzione logistica, garanzia di **adeguata continuità** dei servizi gestiti e **maggiore sicurezza** nella loro erogazione, garanzia sostanziale relativamente ad aspetti di sicurezza fisica e logica dei dati. Inoltre, dalle prime stime sull'andamento dei consumi energetici dopo la collocazione, risulta che i costi del canone di locazione vengono assorbiti per circa il 50% dai risparmi prodotti. Ad oggi si guarda a questa soluzione anche per il secondo datacenter di Torino insieme a CGIL e CAAF Piemonte.

La misurazione dell'effettivo risparmio energetico potrà avvenire presumibilmente in maniera coerente nell'autunno del 2018 quando si completerà il primo anno di presenza presso la nuova sede aziendale e di collocazione del datacenter presso la struttura ITC di Telecom. A quella data, infatti, saranno disponibili elementi oggettivi quali la quantificazione dei costi di energia (e la quantificazione effettiva del risparmio prodotto), una misurazione degli impatti derivanti dalla distanza tra la sede aziendale e la struttura ITC dove sono collocate le apparecchiature di datacenter.

In relazione al tema di cui si sta trattando, si segnalano anche le attività poste in atto dalla Società rispetto alla ristrutturazione della nuova sede al fine di

prevedere soluzioni logistiche, tecniche e tecnologiche per l'ottimizzazione delle risorse energetiche utilizzate, di cui già si è detto nel capitolo 3.2.

OBIETTIVI 2018

- Assumere informazioni relativamente alla possibilità di attuare anche per il datacenter di Torino l'operazione di collocazione.
- Valutare il cambio di fornitore di energia elettrica.

Utilizzando CyclusPrint rispetto ad una carta non riciclata, l'impatto ambientale è stato ridotto di :



19 kg di rifiuti



4 kg CO₂



38 km percorsi mediamente da
una macchina europea



595 litri d'acqua

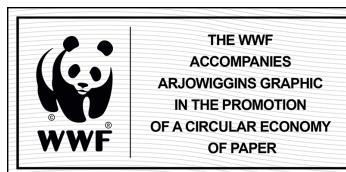


55 kWh di energia



31 kg di legno

Fonte : I risparmi di acqua ed energia sono basati su un confronto tra i dati relativi alle carte riciclate prodotte nelle fabbriche di Arjowiggins Graphic e i dati che riguardano le carte equivalenti di pura cellulosa pubblicati dalla BREF (carte di pura cellulosa prodotte in fabbriche che non hanno il sistema integrato di produzione della materia prima). I risparmi sulle emissioni di CO₂ rappresentano la differenza tra quelle prodotte in una fabbrica di Arjowiggins Graphic per una determinata carta riciclata e quelle emesse da una fabbrica che produce una carta di pura cellulosa equivalente. I dati relativi all'impronta di carbonio sono valutati da Labelia Conseil in accordo con la metodologia Bilan Carbone®. I risultati sono ottenuti grazie ad informazioni tecniche e soggetti a modifica.



INDICE DEGLI OBIETTIVI DICHARATI PER IL 2017

La tabella di seguito riportata racchiude un'analisi degli obiettivi dichiarati da Sintel nella precedente versione del Bilancio di Sostenibilità: vengono forniti lo status di completamento al 31 dicembre 2017 e il relativo riferimento all'interno del testo per eventuali ulteriori informazioni.

Obiettivi dichiarati	Status	Riferimento nel testo
<p>Immagine aziendale</p> <p>Realizzazione di un ampio progetto che, attraverso la somministrazione di strumenti di analisi del grado di soddisfazione degli stakeholder, diventi pratica comune per l'effettiva implementazione del modello operativo proposto: un continuo e condiviso processo di analisi del contesto e dei bisogni, progettazione, realizzazione e valutazione.</p>		<p>Par. 1.4</p>
<p>Definizione dei quadri di riferimento condivisi (valori, strategie, obiettivi) così da garantire un maggiore coinvolgimento delle persone nella vita della Società.</p>		<p>Par. 1.4</p>
<p>Soddisfazione dei clienti</p> <p>Strutturare un processo di rilevazione della soddisfazione che permetta un approccio analitico ai feedback la definizione di specifici obiettivi di miglioramento.</p>		<p>Par. 3.1.3</p>
<p>Implementare un processo mirato di comunicazione con gli RTS finalizzato ad una maggiore conoscenza dei progetti tecnici gestiti dalla Società e ad un loro maggiore coinvolgimento nella loro implementazione.</p>		<p>Par. 3.1.3</p>
<p>Migliorare la descrizione di prodotti e servizi destinata ai clienti, per sviluppare una comunicazione più efficace.</p>		<p>Par. 3.1.2</p>

Obiettivi dichiarati	Status	Riferimento nel testo
Confidenzialità e privacy del consumatore Ottenere la certificazione relativa al trattamento e alla conservazione dei dati.		Par. 3.1.1
Gestione dei dipendenti Realizzazione di un Piano Strategico di Sviluppo delle Risorse Umane in grado di allineare accrescimento delle competenze individuali, valorizzazione del potenziale individuale.		Par. 3.2.3
Screening dei fornitori Richiedere a tutti i fornitori per i quali sia applicabile l'adesione al Codice Etico della Società.		Par. 3.3
Energia Assumere informazioni relativamente alle possibili soluzioni adottabili per il contenimento dei costi del datacenter di Milano.		Par. 3.4.1
Prevedere per la nuova sede soluzioni logistiche, tecniche e tecnologiche per l'ottimizzazione delle risorse energetiche utilizzate.		Par. 3.2.2

Tab. 1 Totale risorse umane per tipologia di contratto al 31 dicembre

Tipologia di Contratto	2017			2016			2015		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dipendenti a tempo indeterminato full-time	13	3	16	13	3	16	11	3	14
Dipendenti a tempo indeterminato part-time	2	4	6	1	4	5	2	4	6
Dipendenti a tempo determinato	2	0	2	1	0	1	0	0	0
Totale dipendenti	17	7	24	15	7	22	13	7	20
Totale collaboratori	11	3	14	10	3	13	11	1	12
Totale dipendenti e collaboratori	28	10	38	25	10	35	24	8	32

Bilancio di Sostenibilità 2017

Tab. 2 Totale risorse umane per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento Dipendenti	2017			2016			2015		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	2	0	2	2	0	2	1	0	1
Impiegati	15	7	22	13	7	20	12	7	19
Totale	17	7	24	15	7	22	13	7	20

Tab. 3 Totale risorse umane per area di attività al 31 dicembre

Area di attività	2017			2016			2015		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Staff Direzione	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Sviluppo SW	11	0	11	13	0	13	13	0	13
Sistemi e reti	8	1	9	6	1	7	6	1	7
Key Account e Formazione	2	1	3	1	1	2	0	1	1
Assistenza e commerciale	1	0	1	2	0	2	3	0	3
Area amministrativa e paghe	3	8	11	3	8	11	2	6	8
Totale dipendenti & collaboratori	28	10	38	25	10	35	24	8	32

Tab. 4 Turnover dipendenti al 31 dicembre

Dipendenti	2017				2016				2015			
	entrati	%*	usciti	%°	entrati	%*	usciti	%°	entrati	%*	usciti	%°
Uomini	4	24%	3	18%	2	13%	0	n/a	0	n/a	1	8%
Donne	0	n/a	0	n/a	0	n/a	0	n/a	0	n/a	0	n/a
Totale dipendenti	4	17%	3	13%	2	9%	0	n/a	0	n/a	1	5%

*Il **tasso di turn over positivo** è calcolato dividendo il numero di lavoratori entrati per il numero di lavoratori a fine anno

°Il **tasso di turn over negativo** è calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti per il numero di lavoratori a fine anno

Tab. 5 Totale infortuni sul lavoro o malattie professionali riscontrate al 31 dicembre

	2017	2016	2015
Infortuni sul lavoro	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0

Tab. 6 Ore di formazione erogate in media al 31 dicembre 2017

	Ore di formazione in media*		totale
	uomini	donne	
2017	24	29,5	25,5

*Il dato è calcolato rapportando il numero di ore di formazione erogate nell'anno al totale delle risorse umane al 31 dicembre 2017

Tab. 7 Ore di formazione erogate per modalità di apprendimento al 31 dicembre 2017

Modalità di apprendimento	Ore Donne	Ore Uomini	Totale Ore
Formazione in aula	80	644	724
Training on the job	216	29	245
Totale	296	673	969

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

	2017	2016	2015
Consumi elettrici (kWh)	180.339	274.143	252.673
% Fonti rinnovabili*	19,71%	29,43%	39.53%

*% ricavata dal mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venuta dal fornitore che si riferisce all'anno precedente. Es. Il dato percentuale 2017 (19,71%) si riferisce all'anno 2016.

INDICE DEI RIFERIMENTI RICHIESTI DAL GRI STANDARD

		Riferimento nel testo
Profili organizzativi		
102.1	Nome dell'organizzazione	Par. 1.1
102.2	Attività, marchio, prodotti e servizi	Par. 1.1
102.3	Sede del quartiere generale	Par. 1.1
102.4	Sede operativa	Par. 1.1
102.5	Proprietà e forma giuridica	Par. 1.5
102.6	Mercati serviti	Par. 1.1
102.7	Scala dell'organizzazione	Par. 1.5
102.8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Par. 3.2
102.9	Catena di fornitura	Par. 1.1
102.10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella catena di fornitura	Par. 1.1
102.11	Principi precauzionali o approcci	Lettera del Presidente
102.12	Iniziative esterne	Nessuna iniziativa esterna
102.13	Appartenenza alle associazioni	Nessuna appartenenza alle ass.
Strategia		
102.14	Lettera del Presidente	Lettera del Presidente
Etica e Integrità		
102.16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Nessuna iniziativa esterna
Governance		
102.18	Struttura del Governo	Nessuna appartenenza alle ass.

Stakeholder Engagement

102.40	Lista dei gruppi di stakeholder	Par. 1.6
102.41	Percentuale di lavoratori con contratto collettivo	100% dei lavoratori dipendenti
102.42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Par. 1.6
102.43	Approccio alla partecipazione degli stakeholder	Par. 1.6.1
102.44	Argomenti chiave e preoccupazioni sollevate	Par. 1.6.1

Immagine aziendale

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 1.4
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

Performance economica

201.1	Valore economico diretto generato e distribuito	
201.2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici	Par. 2
201.3	Obblighi del piano previdenziale definiti e altri piani pensionistici	
201.4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	

Soddisfazione dei clienti

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.1.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

Confidenzialità e privacy del consumatore

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.1.1
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
418.1	Reclami sostanziali riguardanti le violazioni della privacy del cliente e le perdite dei dati dei clienti	Nessun reclamo ricevuto

Soluzioni ITC e innovazione

- 103.1** Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite
- 103.2** L'approccio gestionale e le sue componenti Par. 3.1.2
- 103.3** Valutazione dell'approccio gestionale

Gestione dei dipendenti

- 103.1** Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite
- 103.2** L'approccio gestionale e le sue componenti Par. 3.2
- 103.3** Valutazione dell'approccio gestionale
- 401.1** Nuovi dipendenti assunti e turnover dei dipendenti Da Tab.1 a Tab.4
- 401.2** Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti a dipendenti temporanei o part-time Nessuna differenza di trattamento
- 401.3** Congedo parentale Par. 3.2.2

Diversità e parità di trattamento

- 103.1** Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite
- 103.2** L'approccio gestionale e le sue componenti Par. 3.2.2
- 103.3** Valutazione dell'approccio gestionale
- 405.1** Diversità degli organismi di governo e dei dipendenti Da Tab.1 a Tab.4 + Par. 1.5

Salute e sicurezza sul lavoro

- 103.1** Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite
- 103.2** L'approccio gestionale e le sue componenti Par. 3.2.2
- 103.3** Valutazione dell'approccio gestionale
- 403.1** Rappresentazione dei lavoratori in comitati formali management-lavoratori per la salute e la sicurezza
- 403.2** Tipi di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di vittime correlate al lavoro Nel periodo trattato non si sono verificati infortuni, nè sono state diagnosticate malattie professionali

Formazione dei dipendenti

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.2.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
404.1	Media ore di formazione per anno per dipendente	Tab. 6 e Tab. 7
404.2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Par. 3.2.3

Screening dei fornitori

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	Par. 3.3
414.1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione utilizzando criteri sociali	

Libertà di associazione e contrattazione collettiva nella catena di fornitura

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
407.1	Operazioni e fornitori in cui il rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Nessuna operazione a rischio elevato

Energia

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.4.1
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
302.1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Tab. 8

Progetto e coordinamento editoriale
Sintel Srl - Loris Manfredi, Mauro Zanoni

Consulenza metodologica
Studio Candotti

Progetto grafico e impaginazione
Sintel Srl - Alessandro Fiamberti

Finito di stampare: giugno 2018

da C.S.E. Colombo Servizi Sas di Colombo Emanuele e C. – Aicurzio (MB)



Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Sede Legale

via Palmanova 22
20132 Milano

Sede Operativa

via Palmanova 28
20132 Milano



02 261611



02 26161333



info@sintel.net



www.sintel.net