

ESTRATTO DAL: Bilancio sociale ed ambientale per Agustoni Cesare Trucks SA



Studente/essa

Giulia Guggiari
David Kavakcioglu
Nilüfer Cristina

Relatore/trice

Ornella Piana

Corso di laurea

Economia Aziendale

Indirizzo di approfondimento

Accounting & Controlling
Banking & Finance

Progetto

Progetto in azienda

Luogo e data di consegna

Manno, 11 maggio 2015

Indicatori impatto sociale

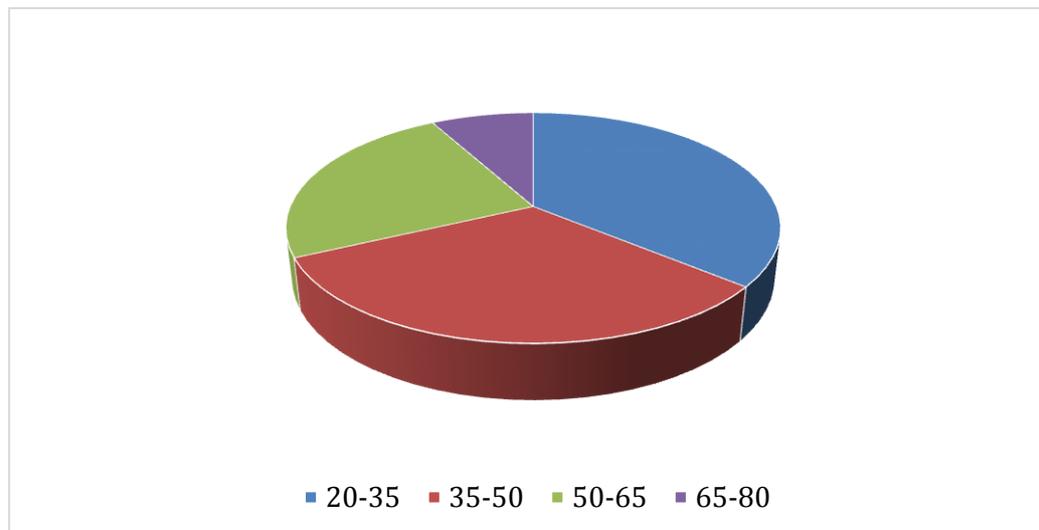
Personale impiegato

Al 31.12.2013, Agustoni Cesare Trucks SA impiegava 25 persone di cui 2 sono donne. Il numero ridotto del personale femminile non dipende dalla politica dell'azienda. Il motivo si può ricercare nella natura dell'attività, quindi nella poca offerta di lavoro da parte delle donne. Però è opportuno anche notare che l'azienda potrebbe assumere più donne nei reparti direzionali o amministrativi. Questo potrebbe essere un obiettivo da fissare in futuro per l'azienda, per dare più opportunità di impiego alle donne.

Tipologia d'impiego	Uomini	Donne
Tempo Parziale	1	1
Tempo Pieno	22	1

Contratti per genere	Maschi	Femmine	di cui apprendisti
Contratti a tempo determinato	3	-	3
Contratti a tempo indeterminato	20	2	-

L'età media dei collaboratori è di 42.1 anni, mentre quella delle collaboratrici è di 33 anni. La suddivisione per gruppo d'età del personale è la seguente:



Per quanto riguarda i reparti aziendali, la tabella che segue mostra il collocamento di ogni dipendente nell'organizzazione, accompagnandola da una suddivisione tra uomini e donne.

Reparti	Uomini	Donne
Direzione	3	
Officina e Servizi	14	
Amministrazione Finanziaria/ HR	1	
Marketing	2	
Logistica	3	
Segretariato	-	1
Manutenzione	-	1

Parallelamente alla suddivisione per reparti, è utile anche proporre una tabella che illustra le diverse qualifiche con cui i dipendenti sono inquadrati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Qualifica	Uomini	Donne
Dirigenti	3	
Impiegati	1	1
Venditori	2	
Ricezione	1	
Meccanici	10	
Fabbri	2	
Magazzinieri	3	
Autisti	1	
Servizio Pulizia		1

L'età media per ogni reparto è la seguente:

Età media per reparto	2013
Direzione	58.3
Officina e Servizi	37
Marketing	41.5
Logistica e manutenzione	34.5
Amministr. Finanz./ HR e Segretariato	31

Numero e percentuale d'apprendisti

Agustoni Cesare Trucks SA, dà molta importanza alla promozione e alla formazione dei giovani talenti. La formazione degli apprendisti è un'attività di grande importanza per il sistema economico svizzero. L'azienda ha avuto 3 apprendisti, che rappresentano il 12% del personale impiegato nel 2013.

L'azienda offre agli apprendisti una formazione di base mirata e completa. L'apprendista nella seconda metà del suo apprendistato genera infatti redditività per l'impresa. La percentuale degli apprendisti che sono rimasti in azienda (una volta terminato l'apprendistato) è del 16%.

Casi di conflitto con il personale

Nel 2013, non si è verificato nessun conflitto, né individuale né sindacale, con il personale.

Soddisfazione dei collaboratori

Agustoni Cesare Trucks SA è certificata e implementa il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 da oltre vent'anni. Per adempiere alle richieste della certificazione ISO, ogni anno monitora il livello di soddisfazione dei collaboratori tramite un'inchiesta scritta e anonima. L'azienda ha elaborato un questionario che include diversi criteri come l'ambiente di lavoro, le informazioni ricevute per svolgimento del lavoro, le informazioni riguardanti gli obiettivi aziendali, le condizioni di lavoro per la salute, i provvedimenti per la sicurezza, la possibilità di crescere professionalmente, ecc. Il tasso di risposta dei questionari è del 100%. Secondo il sondaggio 2013, la quota di soddisfazione dei collaboratori corrisponde al 98.15%.

Iniziative e politiche per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro

Dal mese di gennaio 2000, la direttiva CFSL n° 6508 obbliga i datori di lavoro a garantire nella propria azienda la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute. Agustoni Cesare Trucks SA, per rispettare questo requisito di legge e adempiere gli obblighi in modo rapido, facile ed economico, segue le direttive del settore delle automobili e dei veicoli a due ruote (UPSA). Come anche previsto dalla legge, ogni lavoratore ha il proprio dispositivo di protezione individuale, in particolare la protezione degli occhi e del viso, mani, braccia, pelle e piedi. Inoltre l'azienda fornisce volontariamente ai suoi collaboratori indumenti ignifughi. Nel 2013 l'azienda ha ultimato gli impianti di ventilazione e aspirazione per reparto di fabbricazione, in modo da essere conforme con la legge. In più, l'azienda ha introdotto un limite di velocità massima di 5km/h nel piazzale e un programma di sensibilizzazione sul tema sicurezza che non è richiesto dalla legge. Ma Agustoni Cesare Trucks SA non si accontenta e investe anche molto sulla formazione in materia di sicurezza. Il responsabile della sicurezza segue i corsi organizzati dalla SUVA per la tutela della salute e la sicurezza. In seguito organizza dei corsi interni per formare e aggiornare anche i collaboratori sui questi temi. In aggiunta ci sono anche i corsi organizzati da ASTAG su vari temi. Per esempio sulla sicurezza sul lavoro e sulla protezione della salute, sicurezza stradale, eccetera.

Assenteismo: quota e tipologia di infortuni e malattie

Ogni assenza provoca costi diretti e indiretti, perciò ha un impatto economico negativo sull'azienda e sul sistema economico. I casi di malattia e infortuni gravi obbligano l'impresa a trovare dei sostituti, che oltre ai costi di assunzione e formazione, causano una perdita di know-how e produttività. Delle corrette politiche e iniziative per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro hanno come risultato una diminuzione dell'assenteismo.

Assenteismo	Giorni lavorativi persi	Percentuale %
Infortuni professionali	20	0.32%
Infortuni non professionali	12.5	0.20%
Malattia	51.5	0.83%

Fluttuazione del personale (*turnover*)

La struttura del personale dell'azienda è molto stabile nel tempo. Nel 2013 c'è stata solo una partenza. Il tasso di *turnover* è del 4.17%.

Giorni di formazione per collaboratore

Formazione e Aggiornamento Professionale	2013
Accettazione richieste di formazione (%)	100%
Formazione interna (giorni)	63.76
Formazione esterna (giorni)	61
Giorni di formazione per collaboratore	4.99

Investimento in formazione per collaboratore

La somma totale investita da Agustoni Cesare Trucks SA, per la formazione dei collaboratori, è stata di 109'689.41 CHF nel 2013. Questo è un indicatore importante da monitorare nel tempo, per fissare obiettivi sfidanti nel futuro.

Formazione e Aggiornamento Professionale	2013
Investimento in formazione per collaboratore (CHF)	4.387,58

È molto interessante misurare anche il rapporto tra l'investimento totale in formazione del personale e la cifra d'affari. Per Agustoni Cesare Trucks SA questo valore corrisponde a 1.22%.

Lista di interventi e altre attività di sostegno non finanziario alla comunità locale

Agustoni Cesare Trucks SA dispone di cinque veicoli riservati al soccorso stradale per intervenire in caso di veicoli in panne o di coinvolgimento in incidenti. Questo servizio viene garantito 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. È effettuato con rapidità ed efficacia da personale qualificato e specializzato in operazioni di emergenza.

Gli interventi effettuati nel 2013 riguardano per il 95% interventi di soccorso stradale con un tempo medio di risoluzione corrispondente a 3 ore, e per il 5% interventi in casi di incidenti con un tempo medio di risoluzione di 6.5 ore.

Contributo alla mobilità sostenibile in particolare per gravi intasamenti e blocchi del traffico causati da panne o incidenti di veicoli pesanti. Agustoni Cesare Trucks SA dispone di personale qualificato, formato ed abilitato e di una flotta di automezzi speciali e pronti ad intervenire 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, in tempi ridotti per liberare le strade ed autostrade del canton Ticino. Nel 2013 sono stati effettuati 262 interventi sulle strade ed autostrade, il tutto grazie alla collaborazione della SCSS S.a g.l. (Servizio Coordinato Soccorso Stradale) e delle forze dell'ordine. Le aziende del gruppo di cui Agustoni Cesare Trucks SA fa parte sono particolarmente attente alla problematica della mobilità sostenibile promuovendo presso tutti i collaboratori, clienti ed inquilini l'utilizzo razionale delle autovetture private e dei posteggi autorizzati e l'utilizzo di CarSharing, CarPooling e Navette aziendali.

Contributi alla comunità locale

Agustoni Cesare Trucks SA svolge un'attività di sponsoring molto attiva. I finanziamenti sono destinati principalmente a società sportive locali e associazioni no profit.

Agustoni Cesare Trucks SA organizza delle fiere aperte alle famiglie con attività dedicate ai bambini, e a tutta la comunità, nelle quali mostra le attività svolte dall'azienda ed i propri veicoli. Queste manifestazioni vengono organizzate solitamente ogni due anni a dipendenza delle richieste, dal mercato e dai prodotti. Non c'è una frequenza stabilita di conseguenza possono avvenire anche annualmente. Nel 2013 non sono stati organizzati eventi di questo tipo.

Numero e percentuale di fornitori svizzeri e ticinesi

Privilegiare fornitori svizzeri e ticinesi è un fattore molto importante che permette di sostenere e sviluppare l'economia locale e a livello svizzero.

Fornitori	2013
Fornitori svizzeri (%)	36%
Fornitori ticinesi (%)	53%

Agustoni Cesare Trucks SA ha una percentuale molto alta di fornitori ticinesi. Considerando che più della metà sono ticinesi, il 36% di fornitori svizzeri (esclusi quelli ticinesi) è da ritenersi un'ottima percentuale. Una considerazione importante riguarda i fornitori principali, ad esempio DAF Trucks e Renault Trucks, che provengono dalla svizzera tedesca. In questo modo, l'azienda, contribuisce a sostenere e sviluppare l'economia svizzera e locale.

Valutazione dei fornitori

Agustoni Cesare Trucks SA svolge una valutazione dei fornitori più importanti utilizzando un formulario di valutazione qualitativa. Questo formulario permette all'azienda di capire se il fornitore è certificato ad un sistema qualità e di raccogliere informazioni riguardanti l'esistenza o meno di un sistema di gestione ambientale e di un sistema di gestione per la responsabilità sociale all'interno dell'azienda fornitrice. Non tutti i fornitori sono certificati, per questo motivo questi ultimi sono tenuti a fornire delle garanzie in merito allo svolgimento delle attività attraverso l'adozione di un comportamento eticamente corretto (gestione degli scarti in un determinato modo, eccetera).

Soddisfazione dei clienti

Agustoni Cesare Trucks SA, misura la soddisfazione dei clienti basandosi sulla norma della qualità ISO 9001, che prevede l'utilizzo di un questionario. Nel reparto servizi si svolge l'attività di montaggio dei pezzi, nel reparto logistica il cliente acquista i pezzi di ricambio e nel reparto marketing avviene la vendita dei veicoli. La soddisfazione dei clienti nell'anno 2013 è la seguente:

Soddisfazione dei clienti	2013
Servizi	98.61%
Logistica	93.3%
Marketing	100%

Gestione reclami clienti e interni

Agustoni Cesare Trucks SA adotta un processo per la gestione dei reclami stabilito dal sistema qualità ISO 9001.

	Numero di casi	Costo interno stimato
Reclami clienti	2 casi	1'136 CHF
Reclami interni	14 casi	5'550 CHF

Numero e tipo di casi giudiziari e contravvenzioni subite per violazione di norme legali

Agustoni Cesare Trucks SA non ha mai ricevuto nel 2013 alcun tipo di multa o sanzione e non ha mai affrontato casi giudiziari.

Indicatori impatto ambientale

Quantità di materiale riciclato

Durante il 2013 Agustoni Cesare Trucks SA ha riciclato complessivamente 25'030 kg di materiali di scarto, come illustrato nella tabella seguente.

Genere scarto	Quantità (kg)	Peso relativo (%)
Ferro	14'040 kg	56.09%
Residui liquidi e fusti	4'727 kg	18.89%
Legno	2'836 kg	11.33%
Batterie	1'757 kg	7.02%
Filtri, materiali e fanghi contenenti sostanze pericolose	722 kg	2.88%
Scarti diversi officina	390 kg	1.56%
Vetro	380 kg	1.52%
Carta	178 kg	0.71%
TOTALE	25'030 kg	100.00%

Per materiali ferrosi si intendono gli scarti (rottami) in acciaio, alluminio e bronzo, i quali vengono recuperati da un'azienda specializzata tramite un autocarro in quanto il peso di questi materiali è piuttosto importante.

I residui liquidi sono in particolare:

- Liquidi antigelo;
- Olio motore/ingranaggi;
- Liquidi freni;
- Vernici.

Sono stati quantificati 722 kg derivanti da:

- Fanghi contenenti sostanze pericolose, ossia rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione delle acque di scarico industriali;
- Assorbenti, materiali filtranti (inclusi i filtri dell'olio), stracci e indumenti protettivi contaminati da sostanze pericolose.

L'officina ha prodotto scarti ingombranti per un ammontare totale di 3'226 kg, di cui 2'836 kg sono specificatamente legnosi. I restanti 390 kg sono scarti ingombranti generici. Tra questi sono inclusi gli scarti prodotti dagli uffici; risulta difficile identificare esattamente i materiali riguardanti questi 390 kg poiché sono generati da più fonti e presi singolarmente potrebbero non essere interessanti. Infine sono stati quantificati 380 kg di vetro e 178 kg di carta, che tuttavia non hanno un peso elevato sull'aggregato.

Agustoni Cesare Trucks SA non si occupa di riciclare pneumatici in quanto l'attività di sostituzione degli stessi è stata delegata ad altre aziende della Svizzera italiana. Pertanto sono queste stesse aziende che si occupano di smaltire gli pneumatici quando non sono più riutilizzabili.

Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica

L'energia elettrica viene consumata per svolgere le attività operative in generale. Il gas invece serve a riscaldare i locali dell'azienda. Una parte dell'energia elettrica è anch'essa destinata al riscaldamento dei locali.

Per il 2013 i consumi sono riassunti nella tabella seguente.

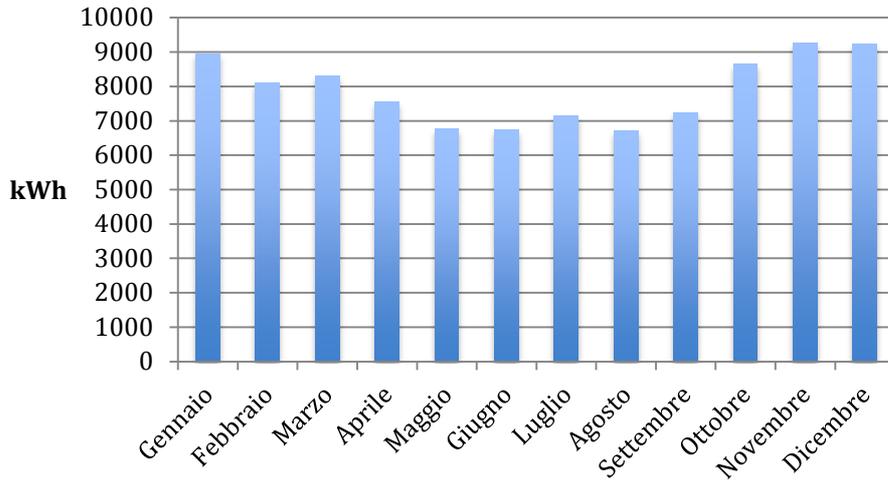
Fonte energetica	Mappale 418	Mappale 423
Gas	11'176.64 m ³	6'601.02 m ³
Energia elettrica stabile	4'844 kWh	37'848 kWh
Energia elettrica officina	94'590 kWh	-

I consumi di energia elettrica degli stabili (418 e 423) sono fatturati annualmente a dicembre (conguaglio) e dunque non è possibile analizzarne l'evoluzione durante il corso dell'anno. Al contrario, il consumo di energia elettrica dell'officina è stato rilevato su base mensile mentre quello di gas (per entrambi i mappali) su base trimestrale.

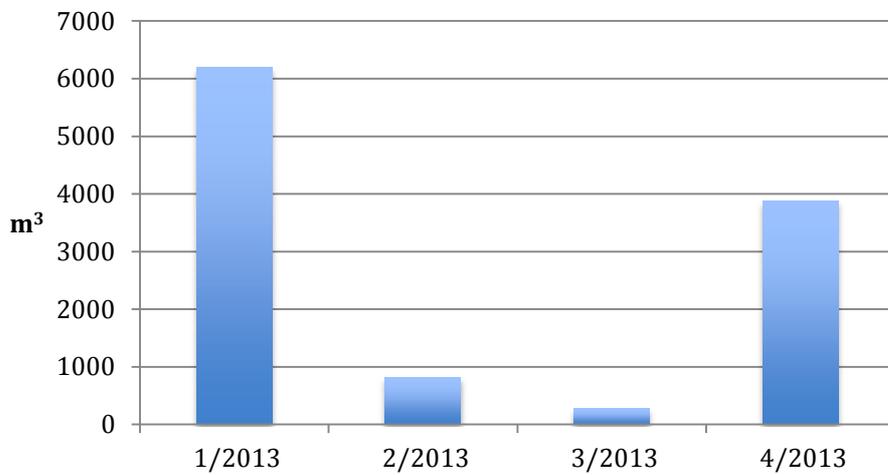
Il consumo mensile di energia elettrica dell'officina (grafico 2) non è molto volatile da un mese all'altro.

Il maggior consumo nelle stagioni fredde è dovuto ad un maggior fabbisogno di energia elettrica per riscaldare i locali e non da una variazione dell'attività dell'officina. In questo senso, la volatilità del consumo di energia elettrica è imputabile principalmente alla necessità di riscaldare i locali.

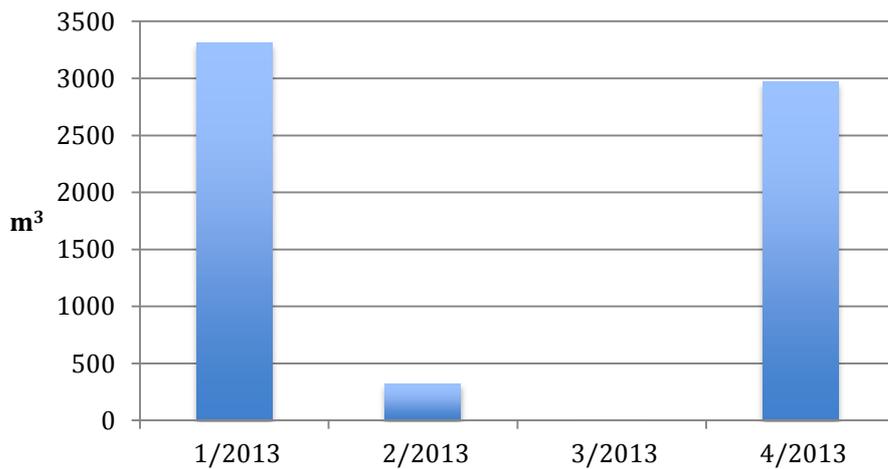
Consumo di energia elettrica officina



Consumo di gas trimestrale - mappale 418



Consumo di gas trimestrale - mappale 423



Consumo totale di acqua

Non essendo stati conteggiati i consumi periodici (mensili o trimestrali) durante il 2013, è possibile solo confrontare i due mappali (come emerge dal grafico seguente) unicamente su base annua. In generale l'acqua viene utilizzata per il lavaggio dei veicoli (pesanti e non) e per le usuali necessità (mensa, servizi igienici, docce, eccetera).

	Mappale 418	Mappale 423
Consumo di acqua potabile	948 m ³	436 m ³

Fuoriuscite significative, eventi inquinanti straordinari, sanzioni e procedure giudiziarie

Nel corso del 2013 Agustoni Cesare Trucks SA non ha causato eventi inquinanti e nemmeno fuoriuscite di sostanze dannose. In questo senso, l'azienda rispetta le norme ambientali in uso, limitando così il suo impatto ambientale. Allo stesso tempo non ha ricevuto sanzioni né è stata coinvolta in procedure giudiziarie per violazione delle norme ambientali vigenti.

Il fatto che Agustoni Cesare Trucks SA non abbia arrecato danni all'ambiente a causa di fuoriuscite di sostanze nocive o di eventi inquinanti straordinari è un dato importante in quanto la sua sede è in prossimità del fiume Vedeggio. Un incidente ambientale potrebbe inquinare seriamente le acque con conseguenze spiacevoli.