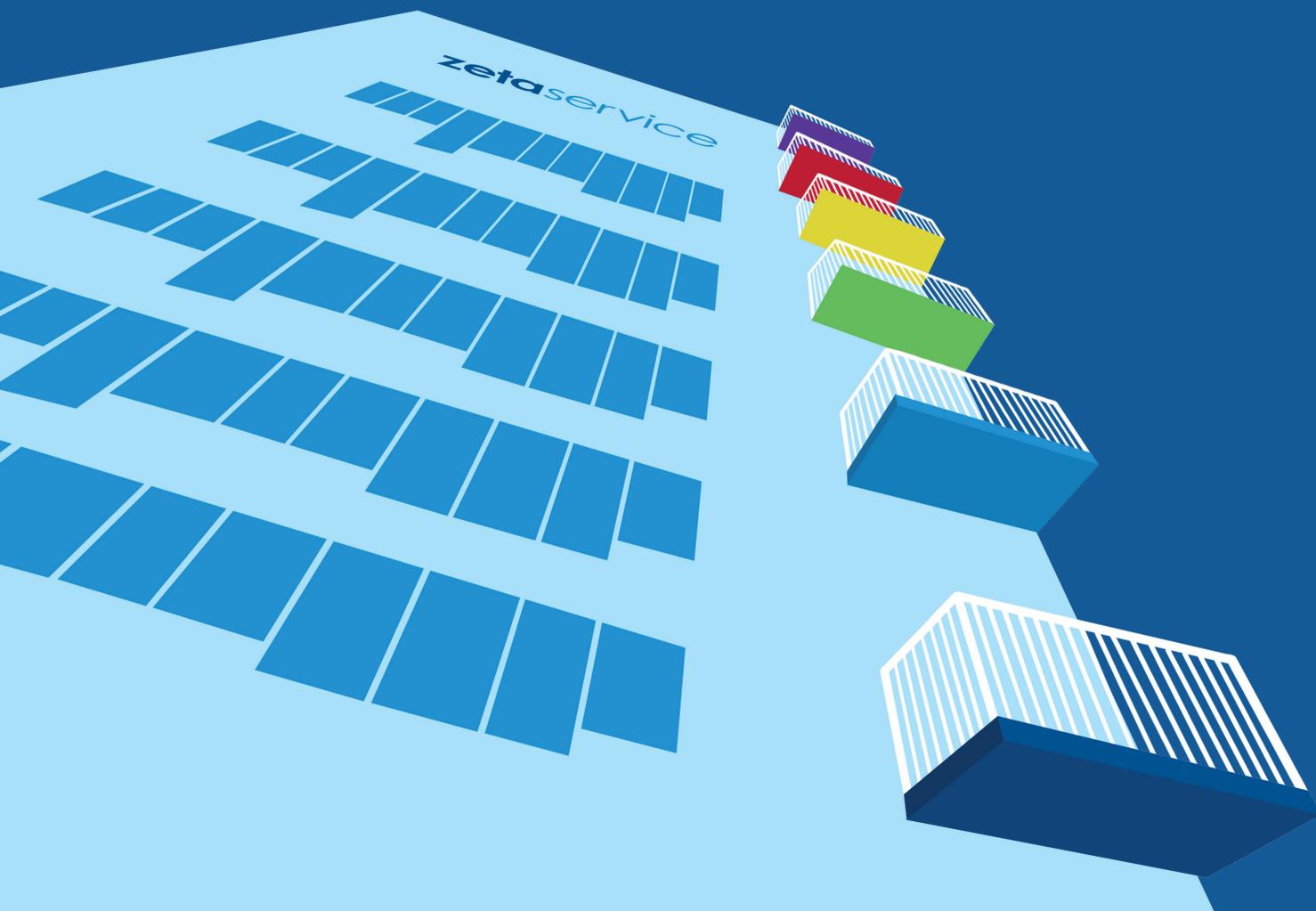


# zetaservice<sup>®</sup>

## Bilancio sociale e codice etico





# Indice

Premessa	pag. 5
Essere felici è una responsabilità	pag. 7
Cura dei collaboratori e ricerca della felicità	pag. 8
Felicità e valori LAB	pag. 11
Progetti Sociali	pag. 14
Fondazione Libellula	pag. 24
Codice etico	pag. 27
Premi	pag. 38







# **C'era una volta...** **Ogni storia ha un inizio!**

Molto spesso si dice che le aziende nascono dai sogni, Zeta Service invece è nata da un rimprovero.

Da sempre lavoro nel mondo dell'amministrazione del personale e durante una mia precedente esperienza lavorativa in una multinazionale sono stata rimproverata di avere un eccessivo orientamento alle persone e ai clienti.

Potete immaginare la mia perplessità, per qualche tempo ho creduto di essere sbagliata. Poco dopo, grazie ad un libro, ho realizzato che proprio ciò di cui ero stata rimproverata era la mia grande forza.

È così nato in me il desiderio di creare un'azienda tutta mia, un'azienda specializzata in paghe e amministrazione del personale in outsourcing dove il benessere dei collaboratori e dei clienti fosse un valore guida imprescindibile, dove l'eccessivo orientamento alle persone fosse un punto di forza e non qualcosa per cui essere rimproverati.

Nel 2003 ho dato vita a Zeta Service, quella che allora era una piccola azienda specializzata in paghe e amministrazione del personale, è oggi una realtà con 8 sedi, 600 clienti e 300 collaboratori, con

due ulteriori divisioni, Eleva, dedicata allo sviluppo delle risorse umane, e Lumina, dedicata alla Consulenza del Lavoro.

L'attenzione, la cura, l'ascolto, l'empatia ci hanno aiutato a crescere e a distinguerci, ad essere riconosciuti come l'azienda fatta da persone che sorridono, come l'azienda felice.

Abbiamo sempre ritenuto doveroso “restituire” con gratitudine quanto di buono abbiamo ottenuto attraverso una serie di “buone azioni” che inizialmente erano piccoli interventi e piccole donazioni, poi l'entità di queste buone azioni è cresciuta, così come siamo cresciuti noi, secondo l'idea che “crescere fa bene e fa del bene!”.

Siamo arrivati a creare la Fondazione Libellula che ha in sé il primo network di aziende unite nel contrastare la violenza sulle donne e la discriminazione di genere, proprio a partire dai luoghi di lavoro.

In questo libretto raccontiamo cosa ci spinge a preoccuparci di chi ha bisogno e l'etica che guida il nostro lavoro. Speriamo possa essere una piccola guida per chi vuole intraprendere la via della Responsabilità Sociale di Impresa.



**Silvia Bolzoni**

Presidente & CEO

# Essere felici è una responsabilità

## Ciò che conta

### Persona

Ci prendiamo cura dei nostri collaboratori, mettendoli nelle condizioni di fare bene il loro lavoro, perché possano essere felici e possano prendersi cura con serenità di ogni cliente.

### Impegno sociale

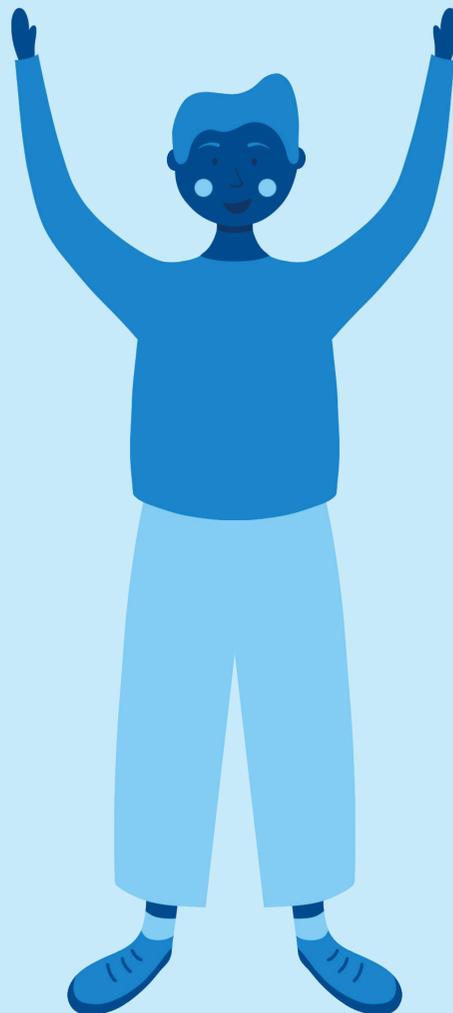
Non basta fare bene il nostro lavoro, dobbiamo sempre ricordarci di fare parte di questo mondo e impegnarci per migliorarlo dando aiuto a chi ha bisogno con piccoli e grandi progetti di Responsabilità Sociale.

### Cliente

Il cuore del nostro lavoro è la relazione con i clienti: non aziende, non numeri, ma persone che hanno obiettivi ed emozioni proprio come noi.

### Responsabilità

L'elaborazione di ogni busta paga è una grande responsabilità. Quanto è importante la correttezza di quel numero in fondo a destra? Chi c'è dietro? Quale famiglia, quali sogni, quali progetti?



# Cura dei collaboratori e ricerca della felicità

Siamo un'azienda dove le persone, con le loro aspettative, le storie personali e i loro desideri sono davvero importanti e facciamo di tutto per realizzare un vero equilibrio fra **la vita professionale e quella personale**.

È per noi essenziale che le persone stiano bene in Zeta Service e che possano condurre, anche in azienda, la ricerca della loro personale felicità.

Abbiamo una divisione dedicata proprio a questo: la divisione **“Felicità e Valori”**. Qualche tempo fa si parlava di marketing interno, in realtà la parola marketing si riferisce ad altro, mentre noi, al nostro interno, parliamo di un messaggio più ampio, di filosofia aziendale, di cultura, di felicità e valori appunto. All'interno di questa divisione, è costantemente attivo un laboratorio in cui si alternano gruppi di collaboratori che propongono idee, workshop e attività da portare in azienda, grazie anche all'ascolto dei colleghi.

Abbiamo un **sistema di servizi e benefit** mirati proprio alla ricerca di questo equilibrio, uno sportello di counselling sempre attivo e un **maggiordomo aziendale** che si occupa delle nostre commissioni quotidiane:

- portare l'auto al cambio gomme gomme o dal meccanico per guasti
- ritirare i tanti pacchi che arrivano da acquisti online dei nostri collaboratori
- ritirare la spesa che i nostri collaboratori fanno online e che fanno recapitare in azienda
- organizzare visite mediche in azienda
- gestire la lavanderia che ritira e consegna in ufficio

Ciò che più viene apprezzato è la **libertà di organizzare il proprio lavoro**.

In Zeta Service non si timbra, l'orario è flessibile e, oltre allo **smart working**, diamo la possibilità di lavorare da casa anche per periodi lunghi in caso di problemi con i bimbi o genitori.

In seguito all'emergenza Covid il lavoro a distanza è diventato essenziale, abbiamo lavorato tutti da casa a partire dal 21 febbraio 2020, non era mai successo ma la nostra esperienza è stata positiva, abbiamo sperimentato moltissima collaborazione e i clienti hanno confermato la loro soddisfazione.

L'impostazione del nostro lavoro sta cambiando, non è importante il tempo trascorso in ufficio ma gli obiettivi e il modo in cui vengono raggiunti.

Ed è proprio per favorire la crescita delle persone e renderle responsabili e, quindi, libere di gestire i loro obiettivi, che abbiamo sempre fatto tantissima **formazione**, non solo tecnica e normativa ma anche corsi e workshop utili per sviluppare l'ascolto, il problem solving, l'empatia, la gestione del tempo, dello stress. Proponiamo inoltre workshop sulla scienza della felicità, sull'accettazione di sé e degli altri, sul rispetto, sull'autostima, sulla violenza di genere all'interno dei social, sul coraggio, sulla paura, sull'importanza e sul coraggio di educare.

Crediamo fortemente che essere un punto di riferimento **per l'equilibrio e lo sviluppo delle nostre risorse** ci abbia portato negli anni ad avere dei team coinvolti e responsabili, pronti ad affrontare al meglio situazioni come quella di emergenza legata al Covid e a riconoscere in Zeta Service un'azienda che mette davvero al centro il loro benessere.



# Felicità e valori LAB

Ogni anno, in più occasioni, raccogliamo opinioni e feedback di tutti i collaboratori in merito a iniziative e proposte e, ancor più importante, su come stanno vivendo in azienda, su eventuali criticità, nuove proposte e suggerimenti. **Cerchiamo di capire come stanno davvero le nostre persone, quali desideri nutrono e quali difficoltà affrontano, così da indirizzare nella giusta direzione le azioni a loro dedicate.** Il tasso di risposta alle nostre survey interne è sempre molto alto, si colloca intorno a una media del 95%, e per noi si tratta di una percentuale davvero significativa perché dimostra quanto le persone vivano l'azienda e si sentano motivate a migliorare, suggerire, condividere.

Con l'obiettivo di rendere la comunicazione interna ancora più diretta e sincera, nel 2018 è nata l'idea di creare la divisione Felicità e Valori Lab, un laboratorio nel quale si alternano persone (non manager e non leader) che hanno la funzione di Ambassador. Gli Ambassador, trascorrendo molto tempo con i colleghi, riescono a intercettare le nuove esigenze e i nuovi bisogni delle persone e a proporre, di conseguenza, workshop, seminari, attività ludiche e ricreative utili per far star bene tutta l'organizzazione.

Di seguito le iniziative realizzate in Zeta Service dagli Ambassador nel corso del 2019 a seguito di un'analisi della popolazione.

## Area benessere e salute

- Frutta fresca nelle sale break a disposizione di tutti (ogni 3 settimane)
- Donazione AVIS in azienda
- Visite mediche in azienda

## Area formazione

- Corso di lettura del cedolino, principalmente destinato ai settori non-payroll
- Skills Sharing: corso di orecchiette pugliesi tenuto da un collaboratore per tutti i colleghi interessati
- Borse di studio per figli/figlie meritevoli di collaboratori/collaboratrici

## Area Sport

- Torneo Zeta Beach Volley
- Torneo di Calcio Balilla



## Area sostenibilità

- Borracce per tutti i collaboratori con eliminazione delle bottigliette di plastica
- Test sulla composizione chimica dei distributori gratuiti di acqua presenti nelle aree ristoro delle nostre sedi

## Area vita in azienda

- Supporto operativo negli eventi formativi legati all'anno dei valori (Workshop "La scala dei valori", World Cafè, Outdoor)
- Organizzazione merende: anguria party, ice-cream party, pane e Nutella party
- Organizzazione feste: Zeta Park (maggio) e Zeta's got talent (dicembre)



# Progetti Sociali

**Il nostro sguardo non è diretto solo al nostro interno, pensiamo che fare impresa significhi anche generare valore per il territorio e la società di cui facciamo parte.**

All'interno dell'attività lavorativa, infatti, dedichiamo parte del tempo anche ai progetti sociali e quelle che prima erano piccole azioni di sostegno, sono diventate nel tempo dei veri e propri progetti di volontariato d'azienda.

**2020**

## **Emergenza Covid-19**

Durante l'emergenza abbiamo lavorato tutti in smart working (dal 21 febbraio) per tutelare la sicurezza dei collaboratori e per un senso di responsabilità collettiva che abbiamo sentito prima di ogni successivo decreto.

Consapevoli della situazione delicata e senza precedenti che ha colpito le aziende, abbiamo deciso di fornire quotidianamente e gratuitamente aggiornamenti normativi, così da supportare le realtà nell'applicazione dei decreti che si sono man mano susseguiti.

Abbiamo promosso al nostro interno l'iniziativa del Payroll Giving, una raccolta fondi dove ogni collaboratore di Zeta Service ha potuto donare una giornata lavorativa o parte di essa attraverso il proprio cedolino paga.

Abbiamo scelto di devolvere il ricavato agli ospedali coinvolti nei territori dove siamo presenti con le nostre sedi.

Con l'augurio di poter dare il via a un'iniziativa virtuosa che coinvolgesse quante più possibili aziende per dare tutti insieme il nostro contributo, abbiamo condiviso questa nostra iniziativa anche con tutti i nostri clienti creando gratuitamente per loro la nuova voce come giustificativo nel percorso di elaborazione.

Abbiamo donato **1.400 visiere protettive** a 7 strutture RSA sul territorio lombardo oltre a mascherine **ffp2 e ffp3 per i medici cubani** arrivati all'Ospedale di Crema il 22 marzo, per supportare il territorio durante l'emergenza.

Ci siamo sentiti molto responsabili anche del benessere psicologico dei nostri collaboratori, per questo abbiamo messo a disposizione uno psicologo aziendale e abbiamo organizzato dei webinar sul coraggio, sulla paura e sull'essere genitori lavoratori durante la quarantena.

Ma non solo, sapendo le difficoltà che molti di noi stavano attraversando a causa di compagni, coniugi o figli che si erano ritrovati improvvisamente con il lavoro ridotto e assente, **abbiamo anticipato la quattordicesima ad Aprile e abbiamo continuato a fornire i buoni pasto.**

Inoltre abbiamo anche organizzato dei **webinar gratuiti per tutte le figure HR** con lo scopo di raccontare loro come continuare a sostenere i collaboratori anche se a distanza.

## **Fondazione Libellula**

A inizio 2020 il Progetto Libellula diventa Fondazione Libellula, la fondazione di Zeta Service creata con lo scopo di contrastare e prevenire la violenza sulle donne e la discriminazione di genere. Approfondimento a pag. 24.

## **Un albero per ogni assunto**

Sappiamo che il cambiamento climatico è un problema dagli effetti devastanti per il nostro pianeta. Per questo motivo ci impegniamo a piantare un albero per ogni nuovo collaboratore assunto, grazie a Tree-Nation. Più Zeta Service crescerà, più i nostri alberi aumenteranno e la nostra foresta prenderà forma: crescere farà bene a noi, ma anche al pianeta.

**2019-2020**

## **Progetto Comunicare Bene**

Siamo impegnati, insieme al Teatro Officina di Milano, nel Progetto Comunicare Bene per gli ospiti della Casa dell'accoglienza Enzo Jannacci di Milano. Nello specifico, si tratta di un corso di formazione gratuito, utile e divertente che permette ai partecipanti ospiti della struttura di acquisire sicurezza nel parlare, relazionarsi con gli operatori, affrontare un colloquio di lavoro. Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

**2019**

## **Milano Pride**

Dal 2019 siamo sponsor del Milano Pride, un evento inclusivo che tiene conto di tutte le diversità, non solo legate all'orientamento sessuale ma anche all'etnia, all'immigrazione, alla disabilità. Si tratta di un messaggio

forte che noi abbiamo da sempre fatto nostro: la differenza è un valore, va rispettata, tutelata e apprezzata, in azienda come al di fuori.

## **Un maglione di Natale solidale**

Per ogni persona che, alla festa di Natale aziendale, ha indossato un maglione natalizio abbiamo donato 1 euro sostenendo il progetto che Zeta Service sta portando avanti con MLFM (Movimento Lotta Fame Mondo) per il Ruanda. Il progetto prevede la costruzione di otto fontane di acqua pulita e sicura e la realizzazione di un programma di educazione all'igiene personale, soprattutto nelle scuole, dedicato alle giovani ragazze per abbattere superstizioni ed esclusione sociale.

**2017**

## **Progetto Libellula**

Nel 2017 abbiamo ideato Progetto Libellula, il primo network italiano di aziende unite contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere che promuove e sostiene nei contesti lavorativi una cultura di attenzione, prevenzione e azione contro ogni forma di discriminazione e violenza.

**2015-2018**

## **Inciampi di vita e Una storia sbagliata**

A conclusione di un lungo e ampio progetto che ha coinvolto gli ospiti della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci di Milano nascono i libri autoprodotti "Inciampi di Vita – Se cadi rialzati. E se ricadi, rialzati ancora", una raccolta di dieci storie raccontate direttamente dagli ospiti dell'istituto, e il suo prosieguo "Una storia Sbagliata – Donne e uomini che

sono caduti e si sono rialzati” che è stato presentato all’annuale festa che si tiene alla Casa Jannacci nel 2018. Il ricavato di entrambi i libri è devoluto per finanziare progetti di formazione lavorativa per gli ospiti della Casa.

**2014**

## **Semplice come bere**

Questo è il messaggio che abbiamo stampato sulle bottigliette d’acqua distribuite in occasione del World Business Forum di Milano a testimoniare che anche un gesto semplice può fare la differenza. Un messaggio chiaro: in occasione dell’evento, abbiamo deciso di destinare alla costruzione di un pozzo in Kenya con Amref la stessa somma che avremmo speso per una campagna pubblicitaria.

## **In Placement: siamo tutti studenti**

In stretta relazione con le scuole medie secondarie del territorio di Lodi, con particolare attenzione agli studenti di quinta, il progetto si propone di creare occasioni di scambio di conoscenze ed esperienze, di formazione e sviluppo di competenze, di orientamento al mondo del lavoro, informazione e relazione tra scuola e impiego. Questo, con l’obiettivo di contribuire, con senso di responsabilità e sensibilità, al bisogno del territorio di accorciare sempre di più la distanza, anche temporale, tra le fasi di studio e di lavoro dei giovani.

## **I Love Viale Ortles**

Abbiamo voluto fare qualcosa di concreto per riqualificare la zona Ortles di Milano, dove si trova una delle nostre sedi, in termini di pulizia, abbellimento urbano e sviluppo delle aree verdi. Contemporaneamente abbiamo anche cercato di promuovere e sviluppare l’integrazione fra diversi attori sociali:

collaboratori di Zeta Service e delle aziende sul territorio, istituzioni, cittadini e ospiti della Casa dell'accoglienza Enzo Jannacci. Di qui è nato il progetto di riqualifica urbana "I Love Viale Ortles", patrocinato dal Consiglio di Zona 5 di Milano. Sempre all'interno del progetto "I Love Viale Ortles", in un'ottica di sostenibilità ambientale di cui Zeta Service è sempre promotrice, abbiamo chiesto e ottenuto un incremento della frequenza dei mezzi pubblici di zona e la creazione di diverse stazioni di bike-sharing e di una pista ciclabile al fine di limitare l'utilizzo di auto private.

## **ColoraTO**

La congregazione delle Suore del Santo Natale di Torino si dedica da oltre un secolo all'assistenza di persone in difficoltà e oggi accoglie bambini e adolescenti che vengono temporaneamente allontanati dai genitori in attesa che possano ricongiungersi nuovamente con le loro famiglie. Zeta Service ha voluto organizzare tre giornate "colorate" di incontro con i bambini, di attività sportive e laboratorio, in preparazione della grande festa in maschera di Halloween. Sulla base delle proprie competenze e capacità, i colleghi si sono suddivisi in gruppi e hanno organizzato una giornata di giochi di squadra, un laboratorio artistico per la preparazione dei costumi e degli allestimenti per la festa e un laboratorio di cucina.

## **DO&MA (Donna e Madre Onlus)**

L'associazione Donna e Madre Onlus è presente da oltre un secolo sul territorio milanese e offre il proprio sostegno a donne in difficoltà familiare, sociale o psicologica, donne in gravidanza o che hanno subito maltrattamenti. Collabora con il Comune di Milano e con altre istituzioni quali ospedali di zona e il Tribunale di Milano, in particolare con il Servizio di Tutela dei Minori. L'Associazione propone un percorso personale di ridefinizione e di reinserimento sociale e di sostegno e accompagnamento alla genitorialità.

Da un'analisi servita a capire quali fossero i principali bisogni delle ospiti della struttura, è emersa la necessità di portare le giovani ospiti a sviluppare nuovi interessi personali e a creare nuovi legami con la società esterna. Ecco che il gruppo di Zeta Service, composto totalmente da donne, ha organizzato attività di svago ad interesse "femminile" che potessero creare un contatto e un confronto tra diverse personalità, storie e culture.

## **Zero scuse**

Casa delle Donne e Mondo Donna sono due Associazioni Onlus presenti sul territorio bolognese impegnate da diversi anni nel contrastare ogni forma di violenza di genere garantendo sostegno psicologico e legale alle donne che hanno subito violenza e promuovendo attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno del maltrattamento sulle donne e bambini. Inoltre offrono alloggio alle persone in difficoltà e alle donne straniere vittime di prostituzione o sfruttamento lavorativo. Zeta Service ha deciso di sposare la causa appoggiando e perseguendo la mission delle due Associazioni attraverso raccolta di materiale utile, attività di inserimento e socializzazione e realizzando una campagna di promozione sui temi della lotta alla violenza di genere.

## **A Casa di Enzo**

La Casa dell'Accoglienza di Viale Ortles 69 a Milano ha origini antiche e diventa, con il passare degli anni, un centro di assistenza per persone adulte in difficoltà, in grave stato di bisogno, prive di un posto dove alloggiare e dormire e senza mezzi economici per procurarselo. Nella Casa di Enzo la popolazione è molto eterogenea: italiani e stranieri, rifugiati politici, disoccupati, padri e madri di famiglia. Zeta Service si è proposta di fornire agli ospiti un servizio formativo e di sostegno all'inserimento nel mondo

del lavoro, in pieno accordo con quanto viene già realizzato dagli operatori della Casa e dal CELAV (Centro Mediazione e Lavoro Milano). Dato che la maggioranza degli ospiti della Casa è costituita da immigrati aventi difficoltà con la lingua italiana, Zeta Service ha voluto anche dedicare una parte del progetto all'insegnamento dell'italiano agli stranieri. Infine, all'interno di questo progetto si collocano "Inciampi di Vita" e il suo prosieguo "Una storia Sbagliata", due libri che abbiamo autoprodotti e che raccontano la Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci attraverso le storie di ospiti ed ex ospiti. Tutti i ricavi dei libri vengono investiti in progetti formativi per gli ospiti della Casa.

**2013**

## **Vicini alla Sardegna**

A volte è necessario agire il prima possibile. Cerchiamo perciò di aiutare la regione della Sardegna, colpita da una violenta alluvione, sostenendo con una donazione le operazioni di soccorso della Croce Rossa Italiana.

**2012**

## **Un pozzo in Mozambico**

Uno dei più grandi problemi che affligge molti territori africani è la mancanza della disponibilità d'acqua potabile: decidiamo quindi di sostenere l'associazione Amici del Marajò nel progetto 100 Pozzi per Moma. La costruzione di pozzi artesiani in questa regione del Mozambico è fondamentale per ristabilire la situazione sanitaria e richiede lo sforzo di tutta la comunità del villaggio, diventando un motivo di unione. Un'unione della quale, almeno un po', possiamo far parte anche noi.

## **Incontro all'Emilia**

Per far fronte all'emergenza portata dal sisma del 20 maggio 2012 nella zona emiliana, decidiamo di fare la nostra parte per aiutare concretamente il territorio colpito. Creiamo un programma di sostegno gratuito per le aziende nostre Clienti, esteso in parte anche a quelle che non lo sono, che prevede attività di orientamento e consulenza in merito alla gestione contributiva e fiscale in periodo di crisi. Un aiuto modesto, ma che può significare molto per un lavoratore in difficoltà.

**2011**

## **Arte solidale**

Partecipiamo ad un'asta di beneficenza promossa da Stradearts, l'associazione culturale che rappresenta i migliori writer e street artist italiani, acquistando uno dei quadri di KeyOne. Il ricavato viene devoluto alla Comunità Nuova Onlus di Don Gino Rigoldi, che si occupa di realizzare interventi sociali per le dipendenze, per la tutela delle famiglie e il reinserimento sociale di minori d'area penale e migranti. La creatività si dimostra un ottimo metodo per far del bene, sentendosi bene.

**2010**

## **Natale in verde**

La nostra è un'attività che prevede la stampa di molta carta. Ma da quest'anno vogliamo ridurre il nostro impatto sull'ambiente. Da qui in avanti abbiamo promosso la visualizzazione del cedolino e di altri documenti online, invece che su supporto cartaceo. Inoltre, per abbracciare del tutto la nostra nuova visione green, destiniamo la nostra donazione natalizia a Tree-Nation, contribuendo così a piantare e curare dei nuovi alberi in un'area verde a forma di cuore

in Nigeria. Scegliamo la riforestazione come strada per contrastare il cambiamento climatico e aiutare le economie locali.

## **Dalla parte delle mamme**

Sappiamo bene che la maternità è un momento delicato, anche nell'ambiente lavorativo, e per questo supportiamo le mamme attraverso piccole e grandi attenzioni quotidiane. Vediamo la maternità non come un ostacolo, ma come un importante momento per la donna, anche a livello di crescita personale, che viene riconosciuto e sostenuto fortemente da Zeta Service. Dal 2010 siamo partner ufficiale del progetto "Un fiocco in azienda" promosso da Donne Manager di Manageritalia e forniamo consulenza gratuita in materia di maternità a tutte le collaboratrici delle aziende che aderiscono a tale progetto.

**2009**

## **Un nastro speciale**

Al posto del solito fiocco decorativo natalizio ne preferiamo uno diverso. È quello della ANLAIDS (Associazione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS) e del suo progetto Hogar San Camillo. Sosteniamo una casa famiglia fondata a Lima nel 1995 da un Padre Camilliano in un antico convento ristrutturato, che assiste persone disagiate e HIV positive. Un posto dove viene data particolare attenzione alle mamme sieropositive e ai loro figli, grazie alla rete di volontari specializzati nel benessere psicofisico e in cure mediche.

## **Il primo aiuto concreto**

Scegliamo di sostituire il solito regalo natalizio aziendale con una donazione a Save the Children, in modo da aumentare la distribuzione di vaccini nel terzo mondo per bambini malati di morbillo. Seppur piccolo, è con questo gesto che ha avuto inizio il nostro impegno nel sociale.



## **Per promuovere cultura contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere**

Fondazione Libellula è la Fondazione di Zeta Service nata da uno dei nostri progetti di responsabilità sociale con lo scopo di agire su un piano culturale per prevenire e contrastare la violenza sulle donne e la discriminazione di genere.

In particolare, attraverso il Network Libellula, vogliamo farlo a partire dai luoghi di lavoro, con progetti e attività dedicate a collaboratori e collaboratrici delle aziende aderenti.

Attraverso la decostruzione degli stereotipi, l'empowerment delle donne, lo sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo e uno sguardo attento sul linguaggio siamo convinti di poter contribuire alla costruzione di una cultura fondata sul rispetto.



**Realizziamo interventi in azienda per agire concretamente sul piano culturale**

## **Aree di intervento**

### **Prevenzione e contrasto della violenza sulle donne e della discriminazione di genere**

Per sensibilizzare collaboratori e collaboratrici su cosa siano la violenza e la discriminazione di genere e sul perché siano fenomeni che riguardano tutti noi.

**Survey anonima** rivolta a uomini e donne, **workshop esperienziali** con target e contenuti differenti (violenza di genere, decostruzione degli stereotipi, diffusione di un linguaggio inclusivo, autodifesa, violenza virtuale contro le donne e sviluppo dell'empowerment femminile), servizi ad hoc come l'attivazione per tutte le dipendenti di uno **sportello telefonico** di consulenza psicologica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

### **Empowerment organizzativo e sviluppo di culture inclusive**

Per sviluppare un'organizzazione inclusiva, improntata alla parità e al rispetto.

Workshop sulla **leadership al femminile**, incontri di sensibilizzazione con dipendenti o responsabili sulla violenza e la **discriminazione sul luogo di lavoro**, percorsi di **mentoring al femminile**, workshop che esplorano i principali stereotipi legati a **invecchiamento femminile e genitorialità** e il loro impatto nel mondo del lavoro, servizio di **Person of Trust** per raccogliere eventuali segnalazioni di violenza, molestia e discriminazione.

## Next generation: azioni rivolte a figli e figlie dei collaboratori

Workshop interattivi rivolti alle nuove generazioni differenziati in base alle fasce d'età su diversi temi.

Capire e **smontare gli stereotipi** di genere; come riconoscere, prevenire e fronteggiare le **forme social di violenza**; come affrontare le sfide di genere delle ragazze del presente lasciandosi ispirare da **nuovi modelli al femminile**.

Ad oggi fanno parte del network oltre 30 aziende e le nostre attività hanno un impatto potenziale su oltre 50.000 collaboratori.

## Azioni consulenziali

Interventi consulenziali sulle politiche e i processi in uso letti in funzione del genere.

**Audit** dei processi in ottica di genere, revisione degli strumenti e dei processi valutativi secondo il principio del **gender mainstreaming**, creazione e formazione di **gruppi D&I**, percorso di analisi delle comunicazioni in azienda e di costruzione di un **nuovo vocabolario condiviso**, formazione dedicata agli HR per rileggere le **politiche sulle persone in ottica di genere**.



# Codice etico

## Come prendiamo le nostre decisioni e come scegliamo di comportarci.

L'etica è per noi un principio assoluto che guida ogni nostra scelta, per noi vuol dire agire sempre nel bene di tutte le parti coinvolte e chiediamo lo stesso a chiunque collabori con noi.

**Ci definiamo un'azienda felice, consapevoli che proprio l'etica sia la via principale verso la felicità.**

## Collaboratori

Garantiamo a tutti i nostri collaboratori un ambiente sano, stimolante e positivo, sia dal punto di vista fisico sia dal punto di vista psicofisico.

Tutti hanno gli stessi diritti, in via migliorativa rispetto anche a quanto previsto dalla legge (congedo matrimoniale anche ad unioni civili, congedi estesi anche per i figli dei compagni e delle compagne).

Ci impegniamo affinché ogni persona possa trovare in Zeta Service la sua felicità professionale e anche personale, valorizziamo le attitudini personali e interveniamo costantemente con la formazione per dare alle nostre risorse possibilità di crescita lavorativa e personale.

Preferiamo coltivare i nostri giovani talenti, offrendo loro percorsi di sviluppo che li portano ad assumere responsabilità sempre maggiori se lo desiderano. Valorizziamo la diversità, fonte di grande ricchezza e rifiutiamo ogni forma di discriminazione sia in fase di assunzione, sia per le opportunità di crescita professionale.

Le parole “Grazie” e “Scusa” sono strumenti del nostro lavoro, gli errori non sono demonizzati ma compresi e condivisi per il miglioramento di tutti. Ci prendiamo cura delle nostre persone, facilitando il raggiungimento di un vero equilibrio fra la loro vita lavorativa e la loro vita privata, consapevoli che solo raggiunta questa serenità potranno dedicare le loro migliori energie ai nostri clienti.

## Selezione

La selezione delle persone che si uniscono a Zeta Service avviene senza alcuna discriminazione.

Crediamo nella ricchezza delle differenze e vogliamo che con noi ogni persona sia libera di esprimere se stessa, i propri sogni, le proprie scelte e credenze.

Le uniche cose che contano per noi sono le competenze, la positività e l’entusiasmo di crescere e imparare.

## Clienti

I nostri Clienti sono il cuore della nostra azienda, non dimentichiamo mai che non si tratta di aziende o numeri ma di persone, con i loro obiettivi e i loro stati d’animo proprio come noi. Per questo basiamo tutto sulla relazione, l’empatia e l’ascolto con l’obiettivo di semplificare la quotidianità di chi lavora con noi.

Ci impegniamo ad essere trasparenti quando raccontiamo i nostri servizi e ciò che possiamo o non possiamo fare, così che il cliente possa scegliere consapevolmente cosa affidarci.

Siamo molto attenti a collaborare con aziende che condividono i nostri principi e che facciamo dell’etica un valore assoluto sul quale basare la loro attività. Questo per noi viene prima dei guadagni e del business.

La sicurezza dei dati dei nostri Clienti è la base della nostra attività, nessun dato sarà mai diffuso e utilizzato al di fuori delle attività legate al servizio.

Gli omaggi e l'ospitalità che offriamo o riceviamo ai/dai nostri clienti è sempre legata a motivi di lavoro ed entro i limiti di ragionevolezza tali da non condizionare in alcun modo i rapporti lavorativi.

## Ambienti

Pensiamo che sia nostro dovere considerare il nostro impatto sul territorio e sull'ambiente, una buona crescita aziendale deve corrispondere ad attenzione e cura per ciò che ci circonda. Nello specifico:

- **Archivio digitale:** utilizziamo il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti aziendali che prevede l'eliminazione di tutti gli archivi storici cartacei della società e la loro sostituzione con documenti in formato digitale.
- **Cedolini e Cartellini eco:** elaboriamo annualmente oltre 1.400.000 cedolini e 700.000 cartellini presenze per i nostri Clienti. Promuoviamo, quindi, la visualizzazione del cedolino e di altri documenti online (invece che su supporto cartaceo) per ridurre la quantità di carta stampata.
- **Energie:** la sede di Milano è stata realizzata sulla base di un progetto volto al risparmio energetico e all'utilizzo di energia alternativa: luci che si spengono automaticamente, lampadine a basso consumo, pannelli solari termici e impianto fotovoltaico.

- **Partecipiamo alla spesa per l'abbonamento ai mezzi pubblici urbano ed extraurbano** per i nostri collaboratori che ne fanno richiesta con l'obiettivo di incentivare il loro utilizzo. Siamo presenti con le nostre sedi in 8 città per favorire i collaboratori negli spostamenti e migliorare la qualità della vita.
- **Cura del verde e riqualificazione cittadina:** abbiamo organizzato alcune giornate di pulizia e riqualificazione delle aree verdi della zona Ortles di Milano e abbiamo adottato l'aiuola adiacente alla nostra sede di Milano, curandone il verde e la pulizia.
- **La giornata della Terra:** celebriamo ogni anno la giornata della Terra sostenuta dalle Nazioni Unite e partecipiamo all'Ora della Terra del WWF sensibilizzando Clienti e partner attraverso apposite campagne.
- **Raccolta differenziata:** informiamo le persone sulla corretta raccolta differenziata in azienda.
- **Borracce:** per eliminare la plastica in azienda sono state regalate a tutti i collaboratori delle borracce brandizzate Zeta Service.
- **Depuratori di acqua:** in tutte le sale break aziendali sono stati installati dei depuratori di acqua gratuiti dai quali le persone possono riempire le loro borracce con acqua naturale o frizzante, a temperatura o fredda.
- **Bottiglie in vetro:** nelle sale riunioni le bottiglie d'acqua in plastica sono sostituite da quelle in vetro, lo stesso vale per i bicchieri che non sono di plastica ma di carta riciclabile.

- **Distributori automatici:** anche i distributori automatici non vengono più riforniti con bottigliette in plastica, sostituite da lattine per l'acqua frizzante e bottiglie biodegradabili per l'acqua naturale. Al pari, anche per le bevande calde utilizziamo bicchierini in cartone e palette in legno.
- **Un albero per ogni assunto:** ci impegniamo a piantare un albero per ogni nuovo collaboratore assunto, grazie a Tree-Nation, al fine di fermare il cambiamento climatico del nostro pianeta.

## Fornitori e Partner

La scelta dei fornitori e l'acquisto di beni e servizi (inclusi i servizi finanziari e di consulenza) sono effettuati nel rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza e sulla base di requisiti di integrità, qualità, efficienza ed economicità. Con riferimento particolare ai servizi di consulenza o fornitura specialistica verrà dato adeguato valore, nella scelta, anche al rapporto fiduciario esistente con il fornitore.

Richiediamo ai nostri fornitori:

- **di rispettare le leggi e le regolamentazioni in materia di lavoro secondo gli standard internazionali;**
- **di non effettuare, nei confronti del proprio personale alcuna discriminazione;**
- **di prendere visione del Codice Etico e di impegnarsi al rispetto dello stesso.**

## **Stampa e media**

I rapporti con la stampa e i media, con i quali Zeta Service intrattiene relazioni di marketing e comunicazione, sono esclusiva responsabilità e pertinenza della divisione Marketing&Comunicazione, che operano nel rispetto della politica di comunicazione verso l'esterno definita.

Tutti gli altri collaboratori prima di fornire informazioni a rappresentanti dei media sono invitati a comunicare alla funzione aziendale preposta qualsiasi richiesta ricevuta.

La divulgazione al pubblico, da parte di collaboratori a qualsiasi livello, di informazioni attinenti Zeta Service o alcuni specifici settori, sotto forma di discorsi, partecipazioni a convegni, pubblicazioni o qualsiasi altra forma di presentazione al pubblico, devono ricevere l'autorizzazione preventiva da parte del Board o della funzione Marketing&Comunicazione.

In ogni caso, la comunicazione verso l'esterno deve essere sempre rispettosa delle leggi in materia, veritiera, chiara, completa, trasparente e conforme alle politiche e ai programmi di Zeta Service.

## **Pubblica Amministrazione**

Zeta Service pone particolare attenzione nell'assumere impegni con Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni ed Enti di Diritto pubblico.

Come da norme vigenti, raccogliamo e conserviamo la documentazione atta a ricostruire il percorso procedurale dal momento in cui entriamo in contatto con gli stessi, fino alla conclusione dell'intera operazione.

In Zeta Service si fa espresso divieto di promettere, richiedere, offrire o ricevere a/dai pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o dipendenti della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, sia nazionali che internazionali, pagamenti, beni o altre utilità, atti a promuovere o favorire gli interessi della Società e/o propri o che siano in grado di ledere l'imparzialità di giudizio di tali soggetti.

## Privacy

Ciascun collaboratore ha il dovere di tutelare la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni e dei dati appresi nel corso e in funzione della propria attività lavorativa. Tali dati, siano essi acquisiti o elaborati, non possono essere utilizzati, divulgati o comunicati in assenza di una preventiva e specifica autorizzazione da parte del personale preposto e competente.

Tutti i collaboratori di Zeta Service vengono informati circa i doveri che li vincolano alla tutela della privacy ai sensi dell'art. 13 D.lgs. n. 196/2003 e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679, doveri ai quali sono richiamati dai regolamenti aziendali e dal continuo e vigile monitoraggio da parte dei responsabili della Società.

Zeta Service stessa si impegna a proteggere le informazioni e i dati personali relativi ai propri dipendenti, collaboratori, partner, Clienti e fornitori, dei quali essa sia venuta a conoscenza in ragione della propria attività lavorativa, ai sensi dell'art. 13 D.lgs. n. 196/2003 e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679.

## Rispetto codice etico

L'osservanza delle norme del Rapporto di Sostenibilità e del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei collaboratori ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, nel rispetto delle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro stesso, e potranno comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

Zeta Service si impegna a consegnare a ciascun collaboratore il presente Rapporto e a fornirgli adeguata formazione: pertanto, non è ammessa da parte dei suoi collaboratori l'ignoranza in merito al contenuto di questo documento.

Per tutti gli altri collaboratori e interlocutori con i quali Zeta Service intrattiene rapporti sanciti da obbligazioni contrattuali, la violazione delle norme del Rapporto di Sostenibilità e del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle stesse, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

# Un merito riconosciuto

L'attenzione rivolta al cliente e prima ancora alle persone, ha portato **Zeta Service** a vincere diversi premi. **L'Ambrogino d'Oro** e la presenza consecutiva negli anni nella classifica dei **Best Workplaces** italiani sono solo alcuni dei riconoscimenti ricevuti, una conferma di aver fatto le scelte giuste che arriva anche dai nostri clienti.

94%

dei clienti è assolutamente  
tranquillo sulla riservatezza  
dei dati

94%

dei clienti è soddisfatto  
o molto soddisfatto del servizio

92%

dei clienti è soddisfatto in  
termini di competenza, cortesia,  
disponibilità e reperibilità

## Riconoscimenti



# Un impegno riconosciuto



Lo spirito che regna all'interno di Zeta Service si respira quotidianamente attraverso l'approccio che i vostri collaboratori hanno nei confronti di noi clienti, soprattutto nei momenti di difficoltà come quello che stiamo vivendo.

L'energia, la motivazione, la positività che vi caratterizzano si traducono in un costante sorriso verso il cliente, percepibile anche attraverso la cornetta di un telefono o la tastiera di un computer.



Enrico Rossi | Direttore HR Supermercati Il Gigante



Quando ho conosciuto Zeta Service, anche grazie alle ottime referenze dei già clienti, l'approccio umano è stato un fattore determinante e ha continuato ad esserlo anche quando siamo partiti con il servizio: la disponibilità dei consulenti e degli esperti payroll è per noi un grandissimo supporto.

In più occasioni, anche in questi mesi difficili per tutti, abbiamo trovato ascolto e immediata risposta alle nostre richieste, con la consapevolezza di avere al nostro fianco un partner non solo competente, ma anche affidabile e con il quale possiamo avere un continuo scambio chiaro e costruttivo.



Daria Catellani | Head of Humans Resource IBSA Farmaceutici Italia Srl



Ringrazio Zeta Service per l'attenzione che pone sia verso noi clienti sia verso i suoi collaboratori.

**Penso seriamente che siate una delle migliori aziende in Italia.**

Grazie a tutti voi per il costante aiuto che ci state dando in questo delicato momento.



Laura Acquaviva | HR Senior Specialist DELL technologies -EMC



In questi mesi difficili Zeta Service ci ha supportato con competenza e professionalità, quotidianamente al nostro fianco. In questa fase di lavoro a distanza abbiamo sentito ancora più vicine le loro persone.

**Sempre disponibili alla discussione e al confronto continuo.**

Infine, apprezziamo molto il loro stile di comunicazione, fresco e social, nel proporre aggiornamenti, webinar e approfondimenti piacevoli, facili e immediati.



Fortunata Zavaglia | Head of People Care SIA



Quando abbiamo conosciuto Zeta Service, avevamo la necessità di scegliere un partner più adeguato alle nostre nuove esigenze per la gestione delle presenze e delle paghe. Fin da subito, abbiamo instaurato un'ottima relazione – cosa che per noi è stata molto importante – e abbiamo riscontrato una grande attenzione per il nostro progetto e le nostre esigenze.

Apprezziamo molto l'immediatezza e la flessibilità delle vostre persone ogni volta che inoltriamo una richiesta!



Valérie Serrier | Finance - HR - S&OP Director Shiseido Italy SpA

# zeta service®

## Premi



### **GREAT PLACE TO WORK (2010-2020):**

per 11 anni consecutivi siamo rientrati, secondo posto in classifica negli ultimi tre anni, tra le migliori aziende - categoria Medium Companies - del Great Place To Work Institute® che identifica i migliori posti di lavoro in Italia.

### **BEST WORKPLACES FOR MILLENNIALS (2019):**

ai primi posti nella classifica speciale redatta dal Great Place To Work Institute® Italia che elenca le migliori aziende dove lavorare decretate dai millennials.

### **EUROPE'S BEST WORKPLACES (2019-2020):**

nel Giugno 2019 Zeta Service è 45° in Europa: dopo setti anni un'azienda italiana torna nella classifica europea del Great Place to Work Institute.

Nel Settembre 2020 Zeta Service è 17° in Europa ed è una delle sole 2 aziende italiane ad essere presente nella classifica.

### **FORBES (2019):**

Silvia Bolzoni, insieme con scienziate, sportive e altre professioniste, viene riconosciuta come una delle 100 leader italiane secondo la rivista statunitense Forbes.

### **CREMASCA DELL'ANNO (2019):**

Silvia Bolzoni ha ricevuto il titolo di Cremasca dell'anno che le è stato riconosciuto per essere una leader gentile, che fa impresa basandosi sui principi di ascolto, empatia e valorizzazione della donna.

### **SUPERBRANDS (2019):**

un riconoscimento consegnato alle aziende che si sono distinte per aver saputo mettere innovazione, autenticità e responsabilità al centro delle proprie strategie di crescita e sono state quindi riconosciute “super” da clienti e consumatori.

### **PREMIO AIF “ADRIANO OLIVETTI” (2019):**

il Progetto Libellula si è contraddistinto nella categoria Etica & Responsabilità Sociale e nella categoria Utilità Sociale della IV edizione del Premio Olivetti, manifestazione che ha l’obiettivo di diffondere le buone pratiche riguardanti percorsi innovativi di apprendimento e valorizzazione delle persone e di sviluppo delle organizzazioni di riferimento.

### **EXCELLENT PERSON (2019):**

Silvia Bolzoni ritira il riconoscimento come Excellent Person per l’Area Italiana del Centennial District Award Zonta International Club. Un premio per l’attenzione e la sensibilizzazione al tema della violenza sulle donne.

### **LC DIVERSITY AWARDS (2019):**

Zeta Service vince il Diversity Awards per la sua attenzione e valorizzazione alle persone, per il suo work-life balance e per essere un’azienda a misura di essere umano.

### **BEST WORKPLACES FOR INNOVATION (2018-2020):**

presenti per tre anni consecutivi nella classifica speciale redatta dal Great Place To Work Institute® Italia che elenca i 15 ambienti di lavoro che favoriscono maggiormente l’innovazione.

### **BEST WORKPLACES FOR WOMEN (2017-2020):**

presenti per quattro anni consecutivi nella classifica speciale redatta dal Great Place To Work Institute® Italia che elenca i 20 ambienti di lavoro eccellenti per le donne.

### **POSITIVE BUSINESS COMPANY (2017-2019):**

il riconoscimento ci è stato consegnato dalla Scuola di Palo Alto per aver dato prova di tradurre in fatti i valori e i principi della Scienza della felicità. Dal 2017 al 2019 per tre anni consecutivi Zeta Service vince il premio Positive Business Company, e per la prima volta nel 2019 Silvia Bolzoni vince anche nella categoria Positive Business Manager.

### **ELITE (2018):**

dopo un'attenta analisi della nostra realtà siamo stati selezionati da Borsa Italiana per entrare a far parte della community internazionale di aziende eccellenti, in crescita e che fanno parte di un ecosistema innovativo ed etico.

### **WOMEN VALUE COMPANY (2018):**

ricosciuto da parte della Fondazione Marisa Bellisario, presieduta da Lella Golfo e da Banca Intesa Sanpaolo. Fra 460 aziende partecipanti Zeta Service è stata premiata con la Mela D'Oro per la valorizzazione del talento femminile, della parità di genere e per le azioni innovative di welfare.

### **PREMIO DONNA (2018):**

Silvia Bolzoni ha ricevuto il premio Donna 2018 per la sua attività imprenditoriale orientata alle pari opportunità, al benessere dei collaboratori e al concreto impegno nel sociale.

### **PREMIO TINA ANSELMI (2017):**

Tina Anselmi è stata la prima donna a rivestire il ruolo di Ministro della Repubblica, il premio in suo nome viene conferito alle donne che hanno saputo contraddistinguersi nei loro ambiti professionali, questo premio è stato ricevuto da Elisabetta Ghitti e Saura Sacchetti per il lavoro svolto presso la sede Zeta Service di Bologna.

### **WHP LA SALUTE AL CENTRO (2015-2017):**

l'ATS di Milano insieme a Regione Lombardia ha premiato Zeta Service come "Health Promoting Workplace". Il programma WHP premia le realtà aziendali che offrono ai lavoratori varie opportunità per migliorare la propria salute.

### **BUONE PRASSI (2013-2017):**

abbiamo ricevuto il Premio Buone Prassi di responsabilità sociale da parte della Camera di Commercio di Milano, ottenuto per l'attenzione che da sempre rivolgiamo ai collaboratori, al territorio e alla società.

### **CAPITANI CORAGGIOSI (2016):**

Silvia Bolzoni è stata inserita da Confindustria fra i 18 Capitani Coraggiosi: uomini e donne che dall'inizio del XX secolo ad oggi hanno affiancato l'impegno imprenditoriale a una forte attenzione per il sociale.

### **POLITICHE SOCIALI COMUNE DI MILANO (2016):**

Zeta Service è stata premiata per i progetti legati alle politiche sociali per la città di Milano.

### **PREMIO PARKS (2015):**

grazie alla sensibilità di Zeta Service dimostrata anche nel concedere il congedo matrimoniale alle coppie di fatto abbiamo ottenuto il premio come “azienda attenta alle diversità” LGBT Parks Index.

### **AMBROGINO D’ORO (2013):**

il Comune di Milano riconosce a Zeta Service le Benemerenzza Civica per essere stata la prima azienda italiana a riconoscere il congedo matrimoniale ad un collaboratore che ha firmato il registro delle unioni civili di Milano con il suo compagno e in generale per le iniziative di “work life balance”.

### **EUROPEAN BUSINESS AWARDS (2011):**

finalisti fra le aziende italiane agli European Business Award. Zeta Service ha superato il primo step di selezione ed è stata scelta dalla giuria per essere un caso eccellente di buone pratiche aziendali per innovazione, eccellenza nel business e attenzione alla sostenibilità sociale e al rispetto dell’ambiente.





**zetaservice**<sup>®</sup>

MILANO | LODI | BOLOGNA | TORINO | ROMA | NOVARA | RIVOLI | TREVISO

Viale Ortles 54/A Milano | scrivici@zetaservice.com | zetaservice.com

 @zetaserviceZS

 zeta\_service

 Zeta Service

 Zeta Service