

## A gentile richiesta Possiamo ridurre la tredicesima causa assenze?

"Il nostro regolamento aziendale prevede la riduzione del diritto alle vacanze annuali a seguito di periodi di congedo e malattia o infortunio che superino i 30 giorni nell'arco dell'anno. Vorrei sapere se è possibile applicare lo stesso principio di riduzione per la tredicesima mensilità. Qualora si potesse, sebbene non previsto dal Codice delle Obbligazioni (CO), né dalla Legge federale sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio (LL) e neppure dal regolamento aziendale, vorrei sapere se è possibile introdurre questa regola nel regolamento aziendale."

Secondo la lettera dell'art. 329b CO, se nel corso di un anno di lavoro il lavoratore è impedito per propria colpa di lavorare complessivamente per più di un mese, il datore di lavoro può ridurli la durata delle vacanze di un dodicesimo per ogni mese completo di assenza. Le assenze dovute a malattia o infortunio, che per definizione non avvengono per colpa del lavoratore, non possono legittimare alcuna riduzione delle vacanze dopo il primo mese di assenza. In concreto un

congedo può portare ad una riduzione di 1/12 delle vacanze per ogni mese di assenza e questo già dopo il primo mese di assenza dal lavoro (art. 329b cpv. 1 CO), mentre in caso di malattia o infortunio è solo a partire dal secondo mese di assenza che il periodo delle vacanze può essere ridotto secondo le medesime proporzioni (art. 329b cpv. 2 CO). Il diritto al salario è invece regolato dall'art. 324a CO, secondo il quale il lavoratore impedito senza sua colpa di lavorare ha diritto al salario per un periodo determinato la cui estensione dipende dalla durata del rapporto di lavoro. In assenza di accordi tra le parti, il datore di lavoro deve pagare nel primo anno di lavoro il salario per almeno tre settimane e in seguito per un periodo più lungo e adeguato alla durata del rapporto di lavoro e alle particolari circostanze. La tabella di riferimento più utilizzata è la cosiddetta Scala bernese, che permette di determinare la durata del periodo in cui il lavoratore ha diritto al salario sebbene assente dal lavoro per cause di cui egli non ha colpa. Al lavoratore che non può prestare la sua attività

a causa di propria colpa la legge non riconosce invece alcun diritto al salario, ma il contrario può essere previsto da particolari accordi tra le parti, come è qui il caso nel regolamento aziendale. Rispondendo quindi al quesito del nostro lettore, la riduzione del diritto al salario può avvenire solo secondo i criteri posti dall'art. 324a CO e non attraverso le regole sulla riduzione della durata delle vacanze. Eventuali differenti accordi tra le parti sono validi unicamente se viene rispettato il regime legale minimo, ossia senza che vi sia un peggioramento della situazione del lavoratore. Una modifica del regolamento aziendale può rappresentare un cambiamento delle condizioni contrattuali, che deve pertanto avvenire con l'accordo di entrambe le parti.

Costantino Delogu, avvocato

*Il pagamento del salario:  
Manuale 3.2.1.2  
Riduzione delle vacanze:  
Manuale 3.2.4.2*

## Giurisprudenza

**Disdetta abusiva a seguito di un ultimatum imposto al lavoratore.** Sentenza del Tribunale federale del 25 luglio 2018 (4A.485/2017)

L'infermiera Z lavorava da oltre 22 anni presso una casa per anziani medicalizzata del Canton Ginevra.

Nel corso del 2015 l'anziana zia dell'infermiera Z è stata accolta nella casa per anziani e Z ne è divenuta anche la sua rappresentante terapeutica, tenendo pertanto i contatti con la stessa casa anziani per il procedere terapeutico. Circa dopo un anno dalla sua entrata nella casa per anziani, la zia ha perso la sua protesi dentale, in circostanze poco chiare dal punto di vista della dinamica degli eventi.

L'infermiera Z, nella sua qualità di rappresentante terapeutica della zia, ha allora chiesto al Direttore della casa per anziani di chiarire e comunicarle le circostanze in cui era potuta avvenire la perdita della protesi dentale, chiedendo il rimborso alla zia del relativo costo. Solo a quel punto il Direttore della casa per anziani ha segnalato all'infermiera Z che la sua funzione di rappresentante terapeutica della zia si poneva in una situazione di conflitto d'interessi con il suo ruolo di dipendente della casa per anziani.

L'infermiera ha risposto che non vi era alcun conflitto di interessi e che peraltro la sua funzione di rappresentanza della zia, che mai era stata eccepita in precedenza, non influenzava in alcun modo la sua attività lavorativa, rispet-

tivamente non ledeva o pregiudicava gli interessi della casa per anziani.

Il Direttore ha allora imposto alla lavoratrice Z un ultimatum per decidere se intendeva mantenere il suo ruolo di rappresentante terapeutica della zia o mantenere il suo ruolo di lavoratrice della casa per anziani. L'infermiera Z ha indicato al direttore che essa intendeva restare la rappresentante terapeutica della zia, senza voler rinunciare al posto di lavoro. Il Direttore ha allora notificato alla lavoratrice Z la disdetta ordinaria del contratto di lavoro, indicando come motivazione del licenziamento che il suo statuto di rappresentante terapeutica della zia era incompatibile con il suo ruolo di dipendente della casa anziani. Il licenziamento è stato contestato da Z, che lo riteneva abusivo.

Il caso è stato portato dinanzi alla giustizia civile e sino al Tribunale federale.

I giudici federali hanno ritenuto che il motivo del conflitto di interesse era solo un pretesto senza fondamento oggettivo e che di conseguenza la disdetta era da considerare abusiva. Nella sentenza dell'Alta Corte è stato infatti indicato che la libertà di licenziamento che vige nel diritto svizzero è limitata dal divieto della disdetta abusiva. Di principio una disdetta è abusiva quando il motivo che ne è all'origine o la modalità in cui è stata eseguita non sono rispettosi del principio della buona fede. Inoltre l'abuso è di regola ritenuto laddove il motivo invocato è un semplice pretesto e il vero motivo che ha condotto alla disdetta del

contratto di lavoro non è constatabile. Nel caso concreto la casa per anziani non aveva mai invocato il conflitto di interessi prima, al momento dell'inizio della rappresentanza terapeutica o precedentemente al caso della perdita della protesi. Inoltre, non è stata in grado di giustificare oggettivamente quale sarebbe il conflitto di interessi da lei invocato. L'ultimatum imposto alla lavoratrice non poteva quindi essere considerato conforme al principio della buona fede, così come la disdetta fondata sul pretestuoso conflitto di interessi era da considerare abusiva.

Costantino Delogu, avvocato

*Disdetta abusiva: Manuale 4.3.1*

### IMPRESSUM

NewsletterLavoro è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione **Il diritto del lavoro applicato**.  
Editore: Boss Editore SA  
Responsabile Newsletter:  
Elisabetta Bacchetta  
Hanno collaborato:  
Caterina Carletti, Jenny Assi, Christoph Wild e Costantino Delogu.  
Boss Editore SA - CH 6900 Lugano  
tel. +41(0)91 600 93 03

Redazione: [lisa.bacchetta@boss-editore.ch](mailto:lisa.bacchetta@boss-editore.ch)  
Amministrazione: [info@boss-editore.ch](mailto:info@boss-editore.ch)  
© www.boss-editore.ch

## Editoriale

In tempi di "buonismo" e "cattivismo" ecco una lieta novella per tutti: le aziende che portano avanti un discorso di Responsabilità sociale sono reditizie. Questo il messaggio, in parte rivoluzionario, delle docenti ricercatrici Carletti e Assi della Supsi. Le aziende a cui non importa solo di fare profitto, ma che hanno anche un occhio attento al loro impatto sulla società hanno performance economiche perfino superiori alle altre. Ciò accade perché la cosiddetta sostenibilità diventa un fattore di competitività.

Una prova l'abbiamo leggendo la seconda intervista a pagina 3 in cui Christoph Wild, direttore della Argor-Heraeus SA di Mendrisio, ci racconta come concretamente la Responsabilità sociale sia entrata a far parte nel DNA di questa azienda longeva.

Con la rubrica "A gentile richiesta" il nostro esperto risponde a un datore di lavoro il quale desidera sapere se, a seguito di numerose assenze di un collaboratore, oltre alle vacanze, è possibile ridurre anche lo stipendio e in particolare la tredicesima.

Chiude questa edizione della Newsletter Lavoro un commento a una sentenza relativa a un'infermiera la quale si è opposta alla disdetta comunicatale dalla casa anziani presso la quale lavorava e motivata da un presunto conflitto di interesse della donna. Secondo i giudici la motivazione secondo la quale l'infermiera, essendo anche rappresentante terapeutica di una parente ricoverata nella struttura, non rappresenterebbe una potenziale causa di conflitto e pertanto la disdetta è stata considerata abusiva.

Elisabetta Bacchetta

### All'interno:

- Per una nuova cultura aziendale
- La tredicesima può essere ridotta? / A gentile richiesta
- Disdetta abusiva dopo ultimatum / Giurisprudenza

## Responsabilità sociale delle imprese (CSR) Fare profitto con la CSR

*Intervista a Caterina Carletti e Jenny Assi, docenti ricercatrici SUPSI*

Questa edizione della Newsletter Lavoro è dedicata al tema della Responsabilità sociale delle imprese. Abbiamo incontrato dapprima Jenny Assi e Caterina Carletti, ricercatrici presso il Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale della Supsi di Manno e autrici della ricerca "ValoreTI" incentrata sulla valorizzazione della Responsabilità sociale delle imprese in Ticino.

**Che cosa si intende con Responsabilità sociale delle imprese?**

Secondo la definizione della Commissione Europea (2011) la Responsabilità sociale delle imprese - Corporate Social Responsibility (CSR) è la responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società. Il presupposto iniziale è il rispetto della legislazione e dei contratti collettivi tra le parti sociali, ma per soddisfare pienamente la loro responsabilità sociale, le imprese devono avere in atto un processo per integrare nelle loro operazioni commerciali le questioni sociali, ambientali, etiche, i diritti umani e le sollecitazioni dei consumatori. L'obiettivo è fare il possibile per creare un valore condiviso tra i proprietari azionisti, gli altri soggetti interessati e la società in generale.

**Si tratta quindi di un approccio molto ampio che abbraccia tutte le attività aziendali?**

Spesso la CSR viene erroneamente confusa con la sostenibilità ambientale o con la filantropia, ma si tratta di una visione troppo riduttiva. Un'azienda deve per sua natura fare profitto e produrre un utile. Qui la discussione verte su quale tipo di utile. La CSR sostiene che un'azienda possa stare sul mercato, creando un profitto economico, sociale e ambientale. Si passa quindi da una visione di breve durata, spesso riscontrata nelle multinazio-

nali che ad ogni trimestre devono presentare un utile, a una di lunga durata. Non dimentichiamoci che in ogni caso il termine sostenibilità significa continuità nel tempo e infatti in francese viene tradotto "durable", cioè "durevole". Svariate ricerche dimostrano i tonaconti positivi per chi adotta la CSR. Uno studio dell'università di Harvard su di un gruppo di aziende sull'arco di diciotto anni, ha rilevato che un dollaro investito nel 1990 in azioni di aziende ad alta sostenibilità ha reso tra il 25% e il 35% in più rispetto alle aziende a bassa sostenibilità.

**La CSR rappresenta un cambiamento possibile solo per le grandi aziende?**

No, è l'opposto. La CSR presuppone un cambiamento di DNA della natura



dell'impresa. Le aziende già naturalmente predisposte a questa inversione di rotta sono proprio le realtà piccole e medie con un forte legame con il territorio, prevalentemente a conduzione familiare o cooperativistiche. Sono aziende caratterizzate da una forte sensibilità verso i propri collaboratori e l'ambiente esterno che tengono molto alla loro reputazione.

**Conviene quindi alle aziende adottare una politica che tenga conto della responsabilità sociale?**

Il concetto di sostenibilità aziendale è nato da una spinta idealista e militante, legata alla tute- segue a pag. 2 →

segue da pag. 1 →

## Fare profitto con la CSR

la dell'ambiente. Ora l'essere sostenibili è diventato un fattore di competitività. Si tratta di un passaggio fondamentale. Facciamo un esempio. Chi non riesce a dimostrare di avere una catena di fornitura trasparente rischia di perdere clienti. Nell'Unione europea da dicembre 2017 le aziende con più di 500 dipendenti, sono tenute a presentare il bilancio integrato che tiene conto anche degli aspetti sociali e ambientali. Anche per la Svizzera è ormai solo questione di tempo. La tendenza del mercato è chiara. Ogni imprenditore dovrebbe porsi la domanda: "Quanto mi costa non essere sostenibile?". Vanno presi in seria considerazione i rischi legati alla corruzione, ai danni ambientali e quelli alla reputazione in termini di visibilità. Il "Greenwashing", ossia l'approccio sostanzialmente di facciata alla sostenibilità, è ormai superato. Nell'era dei social media chi non è trasparente si trova a dover fronteggiare reazioni forti da parte dei consumatori con gravi ripercussioni economiche.

### Cosa si fa in Ticino per promuovere la CSR tra gli imprenditori?

Al termine della ricerca ValoreTI, Valorizzazione della responsabilità sociale delle imprese in Ticino (2016), commissionata dal Dipartimento Finanze e economia del Cantone, abbiamo suggerito la creazione di un gruppo di lavoro. Nel gruppo CSR Ticino, coordinato dal Dipartimento dell'economia, sono rappresentati i principali settori economici grazie alla presenza dell'Associazione bancaria ticinese (ABT), dell'Associazione industrie ticinesi (AITI) e della Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi (Cc-Ti), oltre alla Supsi. L'obiettivo principale è lo scambio d'informazioni e la promozione del tema in Ticino.

### Che cosa deve fare un'azienda che

#### Caterina Carletti e Jenny Assi

Docenti-ricercatrici presso il Dipartimento Economia aziendale, sanità e sociale della SUPSI.

Svolgono da diversi anni attività di insegnamento, ricerca e consulenza nell'ambito della Responsabilità sociale delle Imprese.

Autrici della ricerca Valore TI, promuovono il tema presso le imprese del territorio in collaborazione col Gruppo CSR Ticino.

www4.ti.ch/dfc/de/csr/home/

### desidera profilarsi in termini di Responsabilità sociale?

Deve ripensare alla propria attività da un altro punto di vista, riconsiderando i processi aziendali in un'ottica di sostenibilità. Il cambiamento è importante e va fatto con gradualità. Si intraprende un percorso che permette di toccare tutti gli ambiti, dai processi produttivi alla gestione delle risorse umane. L'obiettivo è l'allestimento di un bilancio integrato. Si fa una fotografia di quello che l'azienda già fa. Si inizia con il definire il perimetro operativo, stabilendo quali sono le sedi che saranno analizzate. Si prosegue con la mappatura degli stakeholder, ossia su quali tipi di pubblico impatta l'azienda. Dai primari, senza i quali l'azienda non può esistere (finanziatori, clienti, fornitori ecc.), ai secondari (scuole, associazioni sul territorio, università, pubblico che ruota intorno all'azienda). Il passo successivo è l'elaborazione di una matrice di materialità, individuando i temi rilevanti che generano impatti economici, sociali e ambientali con l'obiettivo di adottare buone pratiche che riducano l'impatto negativo e incrementino quello positivo. Spesso le imprese hanno già avviato iniziative in linea con la CSR, ciò che manca completamente è la comunicazione, iniziando dalla mappatura degli stakeholder. Per ognuno di questi pubblici di riferimento, siano essi le scuole, il CdA ecc., va individuato un linguaggio adeguato a livello di grafica, lessicale e di immagini per comunicare coerentemente il piano adottato.

### Una voce importante della Responsabilità sociale delle imprese è rappresentata dalle risorse umane.

Uno degli stakeholder più importanti sono i collaboratori stessi. Per questo sempre più aziende allestiscono piani di welfare aziendale, offrendo ai dipendenti servizi integrativi alla retribuzione. Si parla di misure di conciliazione lavoro-famiglia (orari flessibili, smart working, asili nido aziendali) di formazione, di salute, di sicurezza e di sistemi di contribuzione integrativi. Vi sono aziende che offrono i cosiddetti servizi time-saving grazie ai quali è possibile svolgere in azienda alcune incombenze personali, come ad esempio il servizio lavanderia, il ritiro documenti, la manutenzione auto.

### Esistono standard internazionali di riferimento per poter valutare quanto

Tutte le edizioni di NewsletterLavoro sono consultabili nell'area riservata ai clienti sul sito:

[www.boss-editore.ch](http://www.boss-editore.ch)

Diversi indici facilitano la ricerca per parola chiave.

### sta facendo un'azienda in termini di Responsabilità sociale?

La Global Reporting Initiative (GRI) mette a disposizione un quadro di riferimento applicabile nel mondo intero per la redazione di rapporti di sostenibilità basati su criteri riconosciuti a livello internazionale. Essa comprende principi e indicatori che consentono alle imprese e alle organizzazioni di misurare le loro prestazioni economiche, ecologiche e sociali. Un rapporto redatto in base ai criteri GRI offre inoltre ai portatori d'interesse un quadro chiaro e trasparente sulle principali caratteristiche di sostenibilità di un'impresa.

### Chi si occupa in azienda della promozione della Responsabilità sociale?

Fare impresa tenendo conto della Responsabilità sociale implica un cambiamento forte di mentalità e quindi la decisione viene presa a livello di proprietà o di management. Vi è poi un responsabile in azienda, il CSR manager, che si occupa di implementare processi e iniziative. Attualmente esistono formazioni specifiche che permettono una visione a 360 gradi della tematica. In Ticino presso la Supsi è stato organizzato un apposito CAS (Certificate of Advanced Studies) della durata di 120 ore. Il prossimo corso avrà inizio a marzo 2019.

### Nel vostro studio si segnala la presenza in Ticino di un clima poco favorevole alla cultura imprenditoriale.

Spesso abbiamo avvertito una certa diffidenza nei confronti delle aziende che vengono percepite non di rado come una minaccia e non come un'opportunità. Vi sono diversi fattori dietro questo atteggiamento. Nel Ticino agricolo era la terra a dare occupazione, successivamente il datore di lavoro furono le banche, lo Stato e gli enti parastatali. Vi è di conseguenza una scarsa esperienza del lavoro in azienda e della cultura aziendale. Il punto è individuare le buone aziende che lavorano secondo criteri di sostenibilità e che offrono lavori qualificati. Le aziende virtuose risentono di questo clima ostile e hanno paura di comunicare; temono di ricevere più critiche che elogi.

**Bibliografia:** "Per un nuovo dialogo tra mercato e società" di Jenny Assi, Caterina Carletti, Roberto Klaus. *La responsabilità sociale delle imprese nel Canton Ticino attraverso 70 interviste ai protagonisti economici del territorio*. Editore: Supsi-Manno

Restando in tema,  
il 29 novembre HR Ticino propone l'evento:  
"PASSATO PROSSIMO"  
Attenzione, scegliere responsabilmente  
provoca dipendenza!  
Orario 13.30-18.30 - Hotel de la Paix - Lugano

## Per una nuova cultura aziendale

Abbiamo incontrato Christoph Wild, direttore di Argor-Heraeus SA di Mendrisio

### Presso la vostra azienda il concetto di Responsabilità sociale viene riassunto nello slogan "Precious to us". Quando è nata questa iniziativa?

"Precious to us" è stata formalmente annunciata in occasione del lancio del nostro rapporto di sostenibilità 2016, proprio per sottolineare il nostro approccio al tema, ovvero che quanto facciamo in tale ambito è prezioso quanti i materiali che lavoriamo. Sebbene l'iniziativa "Precious to us" sia nata formalmente poco tempo fa, possiamo sicuramente dire che questa va a sintetizzare un approccio che ci caratterizza da molti anni.

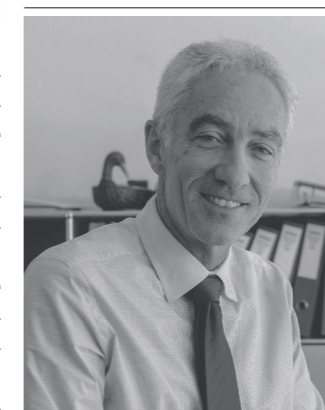
### Nell'ambito della Responsabilità sociale quali sono i settori i cui operate?

Il nostro lavoro tocca numerosi ambiti. Come è possibile leggere nel nostro rapporto di sostenibilità, i nostri principali impegni sono: coinvolgere i nostri stakeholder, impegnarci per una filiera trasparente e responsabile, contribuire allo sviluppo del territorio, proteggere l'ambiente in cui viviamo, crescere con i nostri collaboratori, offrire posti di formazione e di lavoro per persone diversamente abili.

### Chi si occupa della Responsabilità sociale all'interno della vostra impresa?

Le responsabilità in questo senso sono trasversali. La direzione si occupa di garantire l'impostazione della governance aziendale e di verificare la responsabilità dell'operato interno e verso i partner. A livello manageriale, vi sono numerose persone incaricate del monitoraggio e valutazione della sostenibilità dei potenziali clienti (secondo normative, linee guida internazionali e regolamenti autoimposti). Infine a livello operativo, lavo-

riamo per monitorare la qualità dei metalli preziosi lavorati e delle attività dei vari dipartimenti. In questo senso abbiamo persone dedicate al controllo della qualità, della sicurezza e al miglioramento continuo. In breve, potremmo quindi dire che in Argor ognuno dà il suo contributo affinché si possa essere davvero



un'azienda responsabile a tutti gli effetti. La sostenibilità è nel DNA di tutti i nostri collaboratori - l'unico modo per farlo vivere è tramite una forte cultura aziendale.

### Come comunicare all'esterno quanto fate relativamente alla Responsabilità sociale?

Abbiamo una serie di strumenti e pubblicazioni dedicati a questo obiettivo,

tra cui: il rapporto di sostenibilità annuale, la pagina web con gli indicatori trimestrali, la sezione dedicata sul nostro sito dove è possibile trovare la lista delle certificazioni, i nostri regolamenti e tanto altro ancora. Inoltre, partecipiamo regolarmente a incontri di settore, conferenze e workshop con l'obiettivo di condividere esternamente quanto fatto ed apprendere dagli altri. Infine, vi sono alcune iniziative puntuali: ad esempio quest'anno abbiamo sostenuto una rappresentazione teatrale sul tema della sostenibilità per discutere assieme a manager e imprenditori del territorio sull'importanza del tema.

### Quali sono i risultati di cui andate più fieri?

In generale, possiamo dire di essere fieri di essere sempre stati tra i primi attori nel nostro settore per quanto riguarda l'adozione di standard e linee guida, l'ottenimento di importanti certificazioni, così come la promozione di iniziative volte a rafforzare la sostenibilità del settore. Dal 2016 abbiamo avviato un'importante collaborazione con l'Organizzazione delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Industriale (UNIDO) con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo di mercurio nelle miniere artigianali e di piccole dimensioni. Tale collaborazione ci rende fieri perché rappresenta uno sforzo concreto tra organizzazioni diverse nel settore, per aiutare gli attori più deboli lungo la filiera dei metalli preziosi ad accedere al mercato internazionale dei metalli preziosi estratti responsabilmente. Come accennavo prima abbiamo recentemente lanciato sul nostro sito una pagina dove è possibile consultare alcu-

ni tra i principali indicatori di sostenibilità della nostra azienda, aggiornati trimestralmente. Pensiamo che questo sia un passo importante verso un discorso di sempre maggiore condivisione e trasparenza che ci vede come leader in tale senso.

### Quali sono i vostri obiettivi futuri?

In generale vorremmo continuare a mantenere una posizione di leadership per quello che riguarda la responsabilità sociale nel nostro settore. Concretamente questo vuol dire impegnarsi costantemente nel contenere consumi ed emissioni, assicurarci di lavorare esclusivamente con partner di business che condividono i nostri valori e farci promotori di iniziative per rafforzare la sostenibilità di tutti gli attori lungo la filiera dei metalli preziosi.

### Quanto vi costa essere socialmente responsabili? Quali sono i benefici a livello economico?

È difficile rispondere. Sicuramente l'impegno a livello di tempo è significativo. Qualche anno fa avevamo calcolato che l'ufficio di compliance dedicasse oltre 260 giornate/uomo all'anno alle procedure di verifica dei nostri clienti e che la Direzione stessa dedicasse oltre 300 giornate/uomo all'anno per conoscere e verificare di persona l'affidabilità dei partner. Ovviamente a questi numeri bisognerebbe aggiungere le ore di lavoro spese per monitorare i consumi e gli impatti delle nostre operazioni, le ore di lavoro spese a sensibilizzare i nostri partner sui benefici dell'essere responsabili, le ore di lavoro per preparare il rapporto di sostenibilità e molto altro ancora. Per noi essere responsabili va ben al di là dei benefici economici. Guardando unicamente a questi, i benefici sono legati al fatto che oggi il settore in cui operiamo, tutti i nostri partner di business e, più in generale la società, lo richiedono. In altre parole, chi non opera secondo determinati standard, prima o poi, non potrà più operare. Quindi parliamo piuttosto di un investimento dovuto - ma soprattutto voluto. Ci crediamo fortemente e quindi lo facciamo senza fare un calcolo di opportunità. Alla fine ogni franco che spendiamo è speso in vista della sostenibilità (sociale) e sono convinto che ogni franco di fatturato a lungo termine è frutto di questo impegno.

La qualità dell'ambiente di lavoro:

Manuale 1.6

Creare benessere: Manuale 1.6.1.2