דוח אחריות תאגידית 2020-2021

דוח אחריות תאגידית 2020-2021

04
מבוא

16
העובדים
והקהילה שלנו

34
חדשנות שלובה
בקיימות

40
שרשרת
האספקה שלנו

46
סביבה
וקיימות

58
אתיקה וממשל
תאגידי

שוויון, כבוד הדדי ומעורבות בקהילה

סנו, החברה המובילה בישראל את תחום מוצרי הצריכה שאינם מזון, מתכבדת להציג לעיון הציבור את דו"ח האחריות התאגידית שלה, בפעם השלישית ברציפות.

מאז הקמת תשלובת סנו בשנת 1965, מייסדה, ברונו לנדסברג ז"ל, קבע עקרונות יסוד עבור החברה, אשר מלווים אותה עד היום: פתרונות חדשניים בתחומי תחזוקת הבית והסביבה, ייצור מוצרים באיכות גבוהה תוך שימוש בחומרי גלם בעלי איכות חסרת פשרות, וצמצום ההשפעה הסביבתית של החברה. דוגמאות לכך ניתן לראות בהפסקת השימוש בגז הפריאון על ידי החברה, שהייתה מהראשונות בעולם לעשות כן, כעשור לפני חקיקת האיסור לכך בחוק; בהשקת מוצרים אקולוגיים; ובפעולות רבות שנעשו ונעשות להגברת המחזור וצמצום הפסולת בתהליכי הייצור.

כחברה המובילה בתחומה במשק, סנו רואה חשיבות רבה במעורבותה החברתית ובתרומתה לקהילה, ודואגת לתרום בדרכים שונות ולחזק את הקהילה והחברה הישראלית עוד מיום הקמתה. בנוסף, סנו נחושה לתמוך ולחזק את עובדיה ומנהליה ולתפקד כמשפחה אחת גדולה.

בעבודה השוטפת, אנחנו דוגלים בשמירה על הרמוניה, כבוד הדדי ודיאלוג פתוח בין כל העובדים, כמו גם בשוויון בהתנהלותנו מול אנשים מכל קשת הזהויות.

למרות שעולם העבודה כיום מתאפיין בשינויים תכופים, אנחנו מתגאים בעובדה שרבים מעובדינו בוחרים להישאר בחברה במשך שנים רבות. בו בזמן, חשוב לנו לעודד ולסייע להם להיות מעורבים בקהילתם ולפעול למענה, ואנחנו מתייחסים למעורבות החברתית שלנו כתחום מרכזי בניהול האחריות התאגידית של החברה.

בהתאם לכך, נמשיך לפעול בהתאם לערכי החברה, המלווים אותה כמעט 60 שנה; לנקוט בהתנהלות שקופה מול לקוחותינו, ספקינו ושותפינו; ולהציב לעצמנו יעדים שאפתניים וברי השגה להמשך דרכנו.

בברכה,

אלכס לנדסברג

עובדי ומנהלי סנו שותפים מלאים להצלחה

קוראות וקוראים יקרים, זוהי גאווה עבורי לפתוח בפעם השלישית את דו"ח האחריות התאגידית של חברת סנו, ולחלוק עמכם את התקדמותנו בשנתיים האחרונות, את האתגרים שבפנינו ואת היעדים שאליהם אנחנו שואפים להגיע בעתיד.

סנו מתגאה להיות חלק מחיי היום-יום של כל בית בישראל. ערכי החברה, כפי שחזו אותם מייסדיה, ממשיכים ללוות אותנו עד היום: כבוד לאדם העובד, משפחתיות, שותפות אמת עם הספקים שלנו, נאמנות ואחריות כלפי לקוחותינו וצרכיהם המשתנים.

בשנתיים האחרונות, ולאור התמורות בזירה הבינלאומית, ניצבת התעשייה הישראלית בפני אתגרים משמעותיים, ביניהם מגפת הקורונה והמלחמה בין רוסיה ואוקראינה, אשר יצרו שינויים משמעותיים בשוק התעסוקה, בזמינות חומרי הגלם, באספקתם הסדירה, מחירם, ועוד. זאת, בעוד הביקוש למוצרינו גבר.

בו בזמן, התגלו בפנינו הזדמנויות לתרומה לקהילה ולחיזוק ההיבט האנושי בחברה. זאת, באמצעות דאגה לבריאות עובדינו ובני משפחותיהם, עזרה לשותפינו בתוכניות הקהילתיות וסיוע לקהילות הפגועות מהמלחמה באוקראינה.

עובדינו נמצאים בראש סדר העדיפויות שלנו. סנו מתגאה בהיותה חברה משפחתית ורב-תרבותית, מאפיינים המעניקים לנו את היכולת להיות המובילים בתחומנו בישראל. הגיוון הקיים בחברה מאפשר סביבת עבודה יצירתית, יזמית ודינאמית, ומעניק לנו את היכולת להגיע לנקודות שיא חדשות: אישיות, חברתיות ומקצועיות. אנחנו רואים בעובדים ובמנהלים שלנו שותפים מלאים להצלחה, ומקפידים ליצור ולחזק קשרים בין-אישיים מבוססי כבוד הדדי.

לסיום, אני מבקש להודות לכל אלה שעוסקים במלאכה בסנו מדי יום, וכן למי שסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בניתוחו ובכתיבתו. אני מזמין אתכם, מחזיקי העניין שלנו, לפנות אלינו בכל נושא או שאלה הנוגעים לדו"ח זה. להמשך שיתוף פעולה פורה.

יובל לנדסברג,
מנכ"ל

סנו
בחוד החנית של התעשיה הישראלית

קבוצת סנו עוסקת בייצור, שיווק והפצת מוצרים במגוון רחב של תחומים, כולל מוצרי ניקיון וטיפוח הבית, אבקות ומרכי כביסה, מוצרי נייר, טואלטיקה, קוסמטיקה ועוד.

לסנו פורטפוליו רחב ומגוון של מותגים והיא נחשבת לפורצת דרך ומובילה בתחומה בישראל.

מדי שנה אנחנו מפתחים ובוחנים במעבדות החברה מגוון רחב של מוצרים חדשים ופתרונות יעילים, היוצרים ערך אמיתי עבור לקוחותינו. בתהליך פיתוח המוצרים וייצורם, אנחנו מקפידים על התאמתם לאקלים הישראלי ולהעדפות הצרכנים.

הודות למגוון המוצרים הרחב, הניסיון שצברה לאורך למעלה מ-50 שנות פעילותה ויכולותיה הייחודיות בפיתוח מוצרים, סנו ערוכה להציע פתרונות כוללים לצורכי הלקוחות, הן בשוק הקמעונאי והן בשוק המוסדי. למעלה מ-50 שנה סנו היא ממובילות המשק הישראלי והיא החברה הגדולה בישראל בתחום מוצרי הצריכה שאינם מזון. כיום מעסיקה סנו כ-1,600 עובדות ועובדים בארץ ובעולם ומייצרת מאות מוצרים בתחומי הניקיון והטואלטיקה, בחמשת מפעליה בארץ ובמפעל נוסף בחו"ל.

פריסת החברות בישראל

האתר הראשי של הקבוצה ממוקם בהוד השרון וכולל את מטה החברה, מפעלים, מחסנים ומרכז הפצה ראשי. בנוסף, פרושה הקבוצה ברחבי הארץ:

1. **קיבוץ שניר:** מפעל לייצור מוצרי נייר (שניר תעשיות).
2. **עמק חפר:** מפעל לייצור מוצרי טואלטיקה (קוסמופארם) ומרכז הפצה לשוק המוסדי (סנו פרופשיונל).
3. **נתניה:** מפעלים לעיבוד נייר (ישראפייפר ופנדה).

*המפעל בהוד השרון:

- מפעל לייצור מוצרי ניקיון ואחזקת הבית
- מפעל לייצור מוצרי נייר לשימוש ביתי
- מחסני חומרי גלם
- מחסני תוצרת גמורה ומרכז הפצה
- מעבדות פיתוח ובקרת איכות
- משרדי הנהלת החברה

קבוצת סנו מחזיקה מותגים רבים ואהודים, וביניהם:

ניקיון:

SANO BON | JAVEL | Soft | סנו סופר | OXYGEN | מקסימה

טואלטיקה:

CARELINE | כיף | Crēma | 7 נקה | Soft care

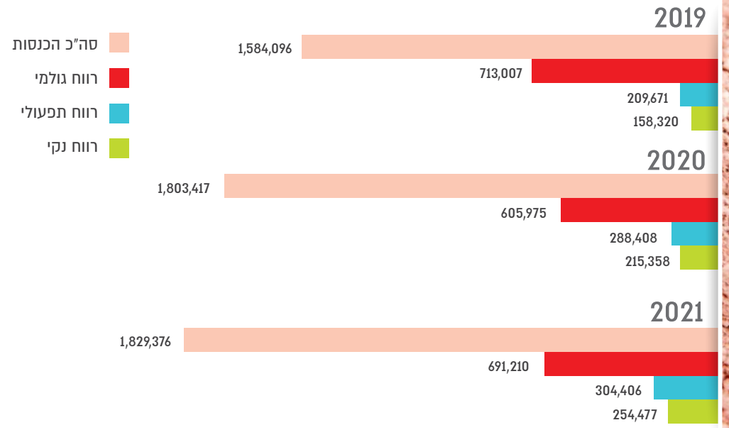
המבנה הארגוני של קבוצת סנו

החברה משווקת, מוכרת ומפיצה את מוצריה גם בחו"ל, כאשר פעילות היצוא מנוהלת על ידי החברה- הבת, סנו אינטרנשיונל בע"מ. פעילות היצוא מתבצעת ברובה למזרח אירופה על ידי חברות-בנות ומפיצים מקומיים.

מבנה אחזקות

- וולין אל. בי אייצ. גדות משקיעים, שותפות מוגבלת (8.33%)
  - גדות מסופים לכימיקלים (1985) בע"מ (42%)
- ב. גאון החזקות בע"מ (2%)
- סוקם 2008 בע"מ (100%)
- אי.יו.ט.אי (2007) בע"מ (70%)
  - ISU TRADE UKRAINE LLC (100%)
- Sano Romania Impex Com. S.R.L (100%)
- סנו אינטרנשיונל בע"מ (100%)
  - סנו בולגריה (60%)
- החברה הדרומית לשיווק בע"מ(100%)
- סנו נדל"ן בע"מ(100%)
- שניר תעשיות (1995) נייר בע"מ (100%)
  - ישראפייפר תעשיות נייר בע"מ (90.5%)
    - סנו פרופשיונל בע"מ (100%)
      - ווינפאק סחר בע"מ
    - פנדה מכעלי (נייר (1997 בע"מ (100%)
- קוסמופארם בע"מ (100%)
- כימי סן בע"מ (86.8%) 68.4% ישירות ע"י החברה
  - גרין סטרים גלובל בע"מ (61.24%)
    - כימי סן סחר (2017) בע"מ (100%)
- סוליטס השקעות בע"מ (75%)
- תמיר - תאגיד מחזור יצרנים בישראל (חלצ) (7.14%)

הביצועים הכספיים שלנו 2019-2021



המטרות המרכזיות בניהול האחריות התאגידית שלנו:

מאז הקמת החברה, סנו מקדמת ערכים חברתיים וסביבתיים. אנחנו מקפידים על יצירה ושימור של שותפויות קהילתיות ארוכות טווח, דיאלוג פתוח עם מחזיקי העניין שלנו ויחס שוויוני כלפי עובדינו. לצד זאת, אנחנו שואפים לצמצם את טביעת הרגל האקולוגית שלנו לטובת ההתמודדות עם משבר האקלים ורווחת הדורות הבאים.

פעילותנו בתחום האחריות התאגידית נוגעת בחיי היום-יום של גורמים רבים בחברה, והיא מתוכללת ומנוהלת על-ידי סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל, אשר אחראי על קידום התחום בחברה ובחברות הבנות בקבוצת סנו.

אחריות ממעלה ראשונה

משנת 2013 משתתפת סנו בדירוג "מעלה", המדרג את ביצועי החברות המובילות במשק הישראלי בתחומים החברתיים והסביבתיים. מיום הצטרפותה לדירוג, שיפרה סנו את ציונה באופן מתמיד והיא מדורגת בדירוג הגבוה ביותר - פלטינה פלוס - מאז 2019.

מחויבים ליעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (SDGs)

בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה להיות שותפה במאמץ להשגת 17 יעדים של פיתוח בר קיימא, הידועים גם כ-SDGs (sustainable development goals). היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושה ממדים: חברה, סביבה וכלכלה. הם מייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת ליישום אפקטיבי ומדיד של היעדים. סנו מדווחת בדו"ח זה על מחויבותה לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם ביחס ליעדים הרלוונטיים ביותר לפעילות החברה.

ההישגים המשמעותיים שלנו בשנת 2021

עובדים וסביבת עבודה

721
עובדים בעלי ותק של 6 שנים ומעלה

90%
מהעובדים קיבלו משוב ביצועים בשנת 2021

5,560
שעות הדרכה לבטיחות
902 שעות הדרכה כלליות

-21%
שיעור הירידה בתאונות עבודה ביחס לשנת 2017

90%
מהעובדים גאים בעבודתם בחברה

קהילה תרומה והתנדבות

4 מיליון ₪
תרומה כללית של החברה לקהילה

המשך טיפוח השותפויות והיוזמות החברתיות

סיוע לפליטי המלחמה באוקראינה

איכות סביבה והתייעלות אנרגטית

-12.1%
הפחתה בפליטות גזי חממה בשנת 2021 ביחס ל-2020

400 אלף קוט"ש
ייצור עצמי של אנרגיה נקייה מפאנלים סולאריים

80%
חיסכון באנרגיה בפיילוט תאורה חכמה במרלו"ג

80 טון
שימוש מחדש ב-80 טון מרכבי כביסה בשנה בפיילוט כלכלה מעגלית

70%
שיעור הפסולת הנשלחת למחזור מתוך כלל הפסולת המוצקה

שירות ולקוחות

שדרוג מערכות במוקד פניות הצרכנים

השקת אתר סנו עד הבית

התחלת פרויקט המחסן האוטומטי
לשיפור היבטי היעילות, הבטיחות והתפוקה

שרשרת אספקה מקיימת

100%
מהספקים המהותיים חתומים על הקוד האתי של סנו

השקת מערכת ניהול ביקושים והיצע חדשנית מקדמת שקיפות בין סנו וספקיה

אתיקה

482
שעות הדרכה
בנושאי אתיקה

התקדמות לקראת עמידה ביעדי 2025

מוצרים	סביבה	עובדים	ספקים	צרכנים
לפחות 80% ממוצרינו החדשים יהיו משופרים סביבתית.	הפחתת טביעת הרגל הפחמנית של החברה ב-10%	הגדלת שיעור התנדבות העובדים ב-30%	חתימה של לפחות 50% מהספקים המהותיים על אמנת הרכש של החברה	פרסום שוויוני, עידוד לקיימות וצריכת מוצרים אקולוגיים
✓	✓	בתהליך	✓	בתהליך

התמודדות עם משבר הקורונה

ניהול המשבר

להתפרצות מגפת הקורונה היו וישנן עד עתה השפעות על פעילות הקבוצה במספר מישורים:

בהתאם להנחיות משרד הבריאות, ככל שהתאפשר העברנו את עובדי המטה לעבודה מהבית. ביצענו הפרדה בין מערך הייצור למטה ולמרכז הלוגיסטי, ונקטנו שורה של צעדים על מנת לשמר את ההמשכיות העסקית, הניהולית והתפקודית. עובדים חיוניים המשיכו לעבוד מהבית, ובחברה בוצעו ההתאמות הדרושות לאפשר עבודה מרוחקת. עובדים אשר עבודתם צומצמה קיבלו שכר מלא בגין היעדרותם, ואילו עובדים בקבוצות סיכון קיבלו את האפשרות לעבוד מהבית באופן מלא, גם לאחר פתיחת משק התעסוקה.

תרומה לקהילה ותמיכה בשותפינו

סנו נרתמה כדי לסייע לשותפיה החברתיים - תרמנו מוצרי חיטוי וניקיון לקשישים וחילקנו מזון לאנשים ומשפחות מעוטות יכולת.

הקמנו בחברה קרן קורונה, אשר העניקה, בין השאר, תרומה בסך מיליון שקלים לבית החולים תל-השומר לשם הצטיידות במכונות הנשמה.

ניהול אתרי הייצור לעמידה בביקוש המוגבר

על מנת לעמוד בביקוש המוגבר, החברה נערכה על ידי תיגבור קווי הייצור של מוצרי הניקיון והחיטוי, הקדמת הזמנות לחומרי גלם והתאמת מערכי הייצור לכוח האדם הזמין.

השפעות הקורונה בשנת 2022

השפעות הנלוות למגפת הקורונה ואירועים גיאו-פוליטיים נוספים, כגון פרוץ הלחימה בין רוסיה לאוקראינה בתחילת שנת 2022, ממשיכות להשפיע על שרשרת האספקה, בין היתר על מחירי השילוח הבינלאומי, וכן על זמינותם ומחירם של חומרי גלם רבים לתעשייה. סנו ממשיכה להתמודד עם האתגרים באמצעים שונים ובכללם גיוון ספקים, חיזוק והעמקת התקשורת עמם, ועוד.

העובדים
והקהילה שלנו

העובדים כשותפים

מאז הקמתה כמפעל משפחתי קטן ועד הפיכתה לתשלובת גדולה ומצליחה, סנו שומרת על הרוח המשפחתית בזכות תרבות ארגונית המכירה ומוקירה את העובדים והמנהלים על שותפותם בהצלחת החברה. אנחנו מקפידים על יצירה, שימור וחיזוק של קשרים בינאישיים מכבדים, ישירים וחיוביים בין העובדים והמנהלים.

מימיה הראשונים של החברה מתקיימת מדיניות של "דלת פתוחה" לעובדים אצל מנהלי החברה. בזכותה, בין היתר, אנחנו נהנים מתחלופת עובדים מצומצמת, שימור האנשים הטובים בתחומם, שימור הידע הארגוני, ועוד. כל אלו תורמים להצלחת החברה, ליציבותה ולחוסנה לאורך שנים. אנחנו גאים להעניק לעובדינו תנאי העסקה הוגנים ושוויוניים, תוך שמירה מלאה על זכויותיהם. בנוסף, אנו מקפידים ליישם מדיניות של איזון עבודה-פנאי. זו מתאפיינת, בין היתר, בשעות עבודה גמישות, פעילות חברתית ענפה, גיבושים, נופשים ועוד.

מספר העובדים הכולל בישראל, בחלוקה לגברים ונשים

	נשים	גברים	סה"כ
סנו הוד השרון + קוסמופארם	152	480	632
שניר	4	29	33
ישראפייפר ופנדה	22	76	98
סוקם	501	163	664
פרופשיונל	20	96	116
סה"כ	699	844	1543
סה"כ באחוזים	45%	55%	

הפסיפס האנושי של סנו – גיוון תעסוקתי

הגיוון בקרב עובדינו, אשר משתייכים למגדרים, קבוצות גיל, דתות ומגזרים שונים, יוצר סביבת עבודה דינמית, יצירתית וחדשנית. גיוון זה מעניק לנו יכולת לצמוח יחד ולכבוש שיאים אישיים, מקצועיים וחברתיים.

בעת קליטת עובדים חדשים, אנו שמים דגש על גיוס עובדים חדורי מוטיבציה, בעלי תודעת שירות וחתירה אישית למצוינות, שיתאימו לתרבות הארגונית של החברה ולתמהיל ההון האנושי הקיים.

ותיקים לצד חדשים: התמהיל המנצח שלנו

אנחנו פועלים בנחישות כדי לקיים סביבת עבודה הדוגלת בשוויון הזדמנויות תעסוקתיות לעובדים מכל טווח הגילאים. אנחנו מאמינים כי מפגש של עובדים ותיקים ובעלי ניסיון עם עובדים צעירים הוא מפגש מפרה אשר תורם ליצירתיות, ליכולת ההתמודדות עם אתגרים, לביצועים, לעבודת הצוות ועוד.

בסוף 2021 הקמנו פורום שתכליתו גיבוש תוכנית לשימור עובדים ולגיוס עובדים חדשים. זאת, לאור היעדים שהחברה הציבה בתחומי הגיוס, ובייחוד בקרב אוכלוסיות הזוכות לתת-ייצוג באוכלוסייה הכללית.

התפלגות הוותק של העובדים בישראל, בחלוקה לגברים ונשים

טווח הוותק של עובדים	נשים	גברים	סה"כ
עד 5 שנים (כולל)	393	446	839
6-10 שנים (כולל)	124	128	252
11-20 שנים (כולל)	137	134	271
21 שנה ומעלה	45	136	181
סה"כ	699	844	1543

כולם מרגישים בבית:

בסנו אנחנו מקדמים את הגיוון התעסוקתי כבר מיום הקמת החברה, ומאמינים כי הגיוון, היוצר מפגשים בין אישיים, מסייע ביצירת תחושת שייכות הארגונית ומכאן להצלחתנו כחברה. לכן, במשך כל השנים אנחנו מטפחים סביבת עבודה מכילה ורב-תרבותית, הכוללת, בנוסף לאנשים בקבוצות גיל שונות, עובדים שעברו את גיל הפרישה, אנשים עם מוגבלויות, נשים וגברים, ואת שלל קבוצות האוכלוסייה בישראל.

כדי לקדם העסקת עובדים עם מוגבלות אף מעבר לדרישות החוק (3%) מיינו ממונת גיוון והטמענו תוכנית הכשרה לבעלי תפקידים רלוונטים בארגון; בנוסף, אנו נעזרים בגורמים המתמחים בשילוב והשמת עובדים עם מוגבלויות; עומדים בקשר שוטף עם משרד הכלכלה; ופותחים תפקידים ומשרות ייעודיות ולא ייעודיות לגיוס מגוון.

משקיעים בהון האנושי

אנחנו רואים בפיתוח האישי והמקצועי של עובדי החברה מרכיב בלתי נפרד מפעילותינו העסקית. אנחנו מאמינים כי השקעה בעובדים היא המפתח ליצירת תחושת שייכות וגאווה בעבודה, לפיתוח רצון העובדים להישאר בחברה, ומשום כך להצלחת החברה ולהשגת יעדיה.

להתבונן במראה: משוב והערכה

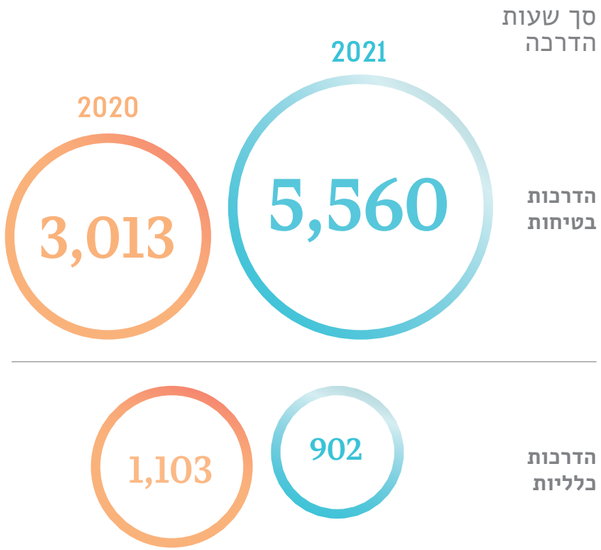
כדי לפתח ולהעצים את ההון האנושי שלנו, אנחנו מקיימים תהליך שנתי של משוב והערכה לכלל העובדים. בשיחות המשוב אנחנו דנים בנושאים לשיפור ולשימור בהתנהלות העובדים והחברה בצורה דו-כיוונית, ורואים בו נדבך הכרחי בדיאלוג בין העובדים למנהלים. בשנת 2020 עברו 93% מעובדינו שיחות משוב והערכה, ובשנת 2021 – 90% מהעובדים.

ללמוד ולהתפתח: מערך הדרכות והכשרות

מעת לעת, העובדים והמנהלים נשלחים ללימודים מתקדמים, השתלמויות, קורסים וימי עיון מקצועיים על מנת לפתח ולשפר את כישוריהם המקצועיים והניהוליים. בנוסף, עורכת החברה באופן שוטף הכשרות פנימיות וישיבות הדרכה. בשנה החולפת ולאור התרת מגבלות התנועה וההתכנסות שאפיינו את ההתמודדות עם מגפת הקורונה, הצלחנו לממש אחוז גבוה יותר מתוכנית ההדרכות השנתית שלנו.

בתחומי ההדרכה הכלליים, עובדינו עברו סדרת הדרכות בתחומי האכיפה הפנימית, פיתוח מנהלים, דיני הגבלים עסקיים, ריענון בנושאי דיני עבודה, השתלמויות בניהול משאבי אנוש, שרשרת אספקה, אנרגיה ועוד.

בתחומי הבטיחות, הודרכו עובדינו בתחומי הבטיחות בחשמל, מוגו והוסמכו נאמני בטיחות, בטיחות מזון, כיבוי אש, מיגון מכונות, ארגונומיה, חומרים מסוכנים, פסולת, טיפול בשפכים, מניעת מפגעי אבק, רעש ועוד. בנוסף, אנחנו עורכים למנהלינו הבכירים הדרכות שוטפות בנוגע לעדכונים רגולטוריים, לרבות בתחום דיני ניירות ערך ודיני עבודה.



ממצאי סקר שביעות רצון עובדים לשנת 2021:*

91%
יש בחברה יציבות תעסוקתית

82%
אני שבע רצון מהתפקיד אותו אני ממלא

89%
אני גאה להיות עובד החברה

90%
אני מזדהה עם הארגון, ערכיו ומטרותיו

93%
אני מרוצה מהמאמצים שהחברה עושה לשמירה על איכות הסביבה

83%
המאפיין הבולט בחברה הוא דאגה ללקוח

95%
בסביבתי הקרובה בעבודה ברור לי כיצד לנהוג בצורה אחראית ואתית

81%
בסביבת העבודה שלי ניתנת לי אפשרות להביע את דעתי

* מתוך כלל המשיבים על הסקר, האחוז המצוין הינו האחוז המצרפי של המשיבים שבחרו את שתי הקטגוריות "נכון מאד" ו "לרוב נכון" מתוך חמש קטגוריות אפשריות

קריירה בסנו: שימור וקידום עובדים מנוסים ומקצועיים

אנחנו מאמינים כי בראייה ארוכת טווח, מתן אפשרויות והזדמנויות לפיתוח קריירה מעניק ערך משמעותי לחברה ולעובדיה כאחד. אנחנו שואפים לייצר לעובדינו אפיקים להתפתחות והתקדמות בתוך הקבוצה, על מנת לייצר המשכיות בה כל הצדדים יוצאים נשכרים: סנו משמרת עובדים מנוסים ומקצועיים המהווים נכס, העובדים זוכים לאופק התפתחותי וקידום אישי; ומחזיקי עניין אחרים כגון לקוחות מוסדיים וספקים נהנים מיתרונותיו של קשר רצוף ומתמשך עם נציגי החברה ואנשיה.
הפיתוח האישי והמקצועי מספק לעובדים משמעות, עניין וגיוון בעבודה, מעניק להם כישורים חדשים ומשמש גם אמצעי להכרה והוקרה.

דלת פתוחה: דיאלוג מתמיד ותקשורת בין מנהלים והעובדים

אנחנו דוגלים בדיאלוג פתוח וישיר עם העובדים ומקיימים בחברה מדיניות של "דלת פתוחה", במסגרתה כל עובד באשר הוא מוזמן לפנות לממונה עליו, לסמנכ"ל משאבי אנוש ובמידת הצורך אף למנכ"ל הקבוצה.
בנוסף, אנחנו מפעילים פורטל עובדים המשמש כערוץ תקשורת פתוח בין היחידות השונות בארגון, ואחת לשנתיים אנחנו מקיימים סקר שביעות רצון בקרב העובדים, שתוצאותיו מתפרסמות ומתוקשרות להנהלה ולעובדים. בשנה האחרונה אנו שוקדים על הטמעת אפליקציה פנימית שתסייע לנו להמשיך לשפר את התקשורת הפנים-ארגונית.

סביבת עבודה תומכת

אנחנו מאמינים ביצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. מלבד ההקפדה על עמידה בדרישות החוק ושמירה על זכויות העובדים, אנחנו מקדישים תשומת לב רבה לצורכי הרווחה והפנאי של עובדינו ובני משפחותיהם, מתוך אמונה כי מענה מוצלח לצרכים אלה מגביר את תחושת השייכות למקום העבודה.

הטבות לעובדים: קרנות השתלמות, מענקים, מלגות והלוואות

העובדים שלנו זכאים להטבות שונות, אותן ניתן לממש במסגרת העבודה, בחייהם האישיים והמשפחתיים וכן בזמני קושי. בין ההטבות: קרנות השתלמות, מענקים שנתיים, מלגות לימודים, הרצאות, השתלמויות מקצועיות, טיולים למשפחות ונופשים, שוברי מתנה, תווי קנייה לרכישת בגדים, שי במועדי שמחה וחגים, שי לילדי עובדים העולים לכיתה א' ועוד. בנוסף, כשעולות בעיות אישיות בקרב העובדים, עומדת בפניהם האפשרות לפנות למחלקת הרווחה, המלווה אותם באופן מסור ודיסקרטי. בנוסף, אנו עושים כל שביכולתנו על מנת לעזור לעובדים הנקלעים למצוקה. כך, לדוגמה, אנחנו מאפשרים לעובדינו לקבל הלוואות במידת הצורך, מעניקים שוברים כספיים לרכישת מוצרים לבית וטיפולים רפואיים, ובמידת הצורך אנו גם מפנים לסיוע רגשי באמצעות אנשי מקצוע.

לעובדינו המשתייכים להסכמים הקיבוציים אנחנו מעניקים סל הטבות הכולל ביטוח שיניים, ביטוח בריאות, זיכוי חודשי לרכישה בחנות עובדים, שי לימי הולדת, מענק כספי לילדי העובדים המתגייסים, תוספת ותק, תשלום ימי מחלה מהיום הראשון ותשלום דמי הבראה בתנאים מיטביים.

עובדים יחד, נהנים יחד: פעילויות כיף וגיבוש

אנחנו מייחסים חשיבות רבה ליצירת אווירה טובה ולגיבוש והנאה משותפים במקום העבודה, ופועלים בדרכים שונות על-מנת לאפשר אותן: במהלך השנה אנחנו מקיימים מספר אירועי גיבוש ורווחה, להנאת העובדים ומשפחתם, ובהם סיורים בארץ, הופעות, סטנד-אפ, מסעדות, פעילויות לרגל ימי חג ועוד. יש לציין שעקב הגבלות הקורונה ימי הגיבוש בתקופת הדיווח התקיימו במתכונת מצומצמת ובהתאם להוראות השעה.

כשהמשפחה מתרחבת: חופשת הורות

אנחנו מעניקים לעובדינו את כל התמיכה הנחוצה להם מתחילת דרכם כהורים לעתיד (המצפים להולדת ילדם), וכן כהורים צעירים. כבר במהלך תקופת ההיריון אנחנו מתחשבים בהיעדרות בשל בדיקות למיניהן, מעבר לקבוע בחוק. לאחר הלידה, אנו מעניקים שי כספי ומארז מוצרי תינוקות. בנוסף, לעובדים בהסכם הקיבוצי מתווספים ימי חופש לרגל הולדת הבת או הבן. לקראת החזרה מחופשת לידה, לעובדים ניתנת האפשרות לבחור האם לחזור בתום חופשת הלידה הקבועה בחוק, או להישאר עם תינוקם לתקופה נוספת ללא תשלום, בתיאום עם המנהל הישיר. כמו כן, עובדים זכאים לשעת הורות בהתאם לקבוע בחוק, ואנחנו עושים ככל יכולתנו לגלות גמישות בשעות העבודה.

לפרוש בשיא: דואגים לעובדים היוצאים לגמלאות

לאחר שנים רבות של עבודה משותפת, אנחנו מאמינים כי באחריותנו לסייע לעובדינו היוצאים לגמלאות במעבר לחיים לאחר הפרישה. לכן, לפני הפרישה אנחנו מזמנים כל עובד לשיחת הכנה עם מנהלו הישיר, או אצל סמנכ"ל משאבי אנוש, בה אנחנו מעבירים לעובד מידע רלוונטי על סיום ההעסקה וזכויותיו.

בנוסף, אנחנו נותנים לעובדים אפשרות להשתתף בסדנת הכנה לקראת הפרישה, ודואגים לשמור על קשר עם עובדינו גם לאחר יציאתם לגמלאות, כוללים אותם בנופשים הארגוניים ובנשף השנתי ומעניקים להם חבילות שי בחגים.

בטיחות ובריאות העובדים מעל הכול

כחברה יצרנית מובילה אנו רואים חשיבות עליונה לשמירה על בטיחות העובדים ובריאותם. תחום בטיחות ובריאות העובדים בסנו מנוהל על ידי שני סמנכ"לים, תוך הקדשת זמן, משאבי ניהול והשקעה כספית רבה.
בין האחראים על תחום הבטיחות והגהות בעבודה נמנים עובדי מחלקת הניהול הסביבתי, חברת בטיחות, ממוני בטיחות, קצין בטיחות בתעבורה ואחראי מטעם החברה לבטיחות אש.

מדיניות החברה כוללת ביצוע סקרים וניהול סיכונים לצמצום פציעות ומפגעים, התקנת אמצעי בטיחות וחלוקת מיגון אישי, הדרכות וקורסים מקצועיים, קיום מערך אכיפה והנדסה, ניטור רעש, אבק מזיק ואיכות אוויר במפעלים ובמשרדי המטה, כינוס ועדות בטיחות, סבסוד בדיקות שמיעה רפואיות ועוד. בשנים 2020-2021 בוצעו מגוון פעולות בתחום הבטיחות, ביניהן: מעבר למבנה מעבדות פיתוח חדש, המהווה שיפור משמעותי בצמצום הסיכונים בסביבת העבודה; ביצוע תהליך תקינה לכל המפעלים באתר הוד"ש הצפוני; שיפור גורף של ההגנות והכשרת צוותי החירום לבטיחות אש במפעל הנייר בעקבות שריפה שקרתה במקום; התקנת מערכת יניקת אבק לצמצום חלקיקים מרחפים בסביבת העבודה ועוד.

ניהול הבטיחות בסנו

אנחנו פועלים לניטור וניתוח סיכונים באופן יומיומי ונוקטים בכל אמצעי הזהירות על מנת למנוע תקריות בטיחות. לכל אחד מאתרי החברה ישנו ממונה בטיחות מפעלי, המנהל תוכנית בטיחות שנתית, סקרי בטיחות תקופתיים, מעקב על ביצוע תוכנית הבטיחות השנתית ותחקירים לאחר כל אירוע בטיחות. ע"י הטמעת תרבות של בטיחות, הורדנו באופן משמעותי את מספר תאונות העבודה ואירועי הבטיחות, למרות העלייה בפעילות העסקית, ואנחנו שואפים להמשיך את מגמת השיפור.

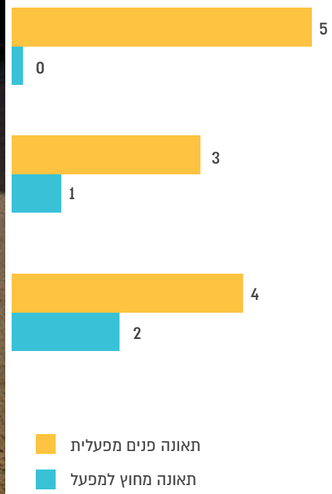
תחקור אירועי בטיחות כאמצעי למניעת אירועים עתידיים

כחלק מההקפדה על תרבות הבטיחות, כל אירוע בטיחותי בחברה מלווה בתחקיר שממצאיו מדווחים למנהלים ולעובדים בחברה. וועדת הבטיחות של סנו מתכנסת 8 פעמים בשנה בהתאם לדרישות החוק, ומשתתפים בה שני סמנכ"לים, נציגי העובדים ובעלי מקצוע. הוועדה דנה באירועי הבטיחות שהתרחשו, צופה בתיעוד מצולם של האירוע, בוחנת את הפעולות שנקטו והסיבות שהובילו לתקרית, וגוזרת תוצאות ומסקנות על מנת למנוע הישנות מקרה דומה בעתיד.

שומרים על הבטיחות, גם בדרכים

אנו שואפים להוריד את מספר תאונות הדרכים ואירועי הדרך בהן מעורבים רכבי החברה ועובדיה, ומבצעים לשם כך סימולציות לנהגי החברה ומעקב שוטף אחר בעיות משמעת ודו"חות תנועה.
בתקופת הדיווח חל גידול בפעילות החברה וצי הרכבים שלה ומכאן גם לעלייה בנסועה השנתית הכוללת. גורמים אלו, בנוסף לגורמים חיצוניים, כגון החמרת גודש התנועה הכללי בכבישי הארץ, הביאו לעלייה במספר הפגיעות ברכבים, אך ללא פגיעה בנפש.

תאונות ברכבי סנו לפי מיקום ושנה:



*נתוני רכבי סנו, קוסמופארם, שניר

סנו ערוכה למצבי חירום

אנחנו נערכים לכל תרחיש חירום: לאירועים ביטחוניים, אסונות טבע, מגפות ומקרי חירום רפואיים, וכן לאירועים ברמת המפעל. לשם כך אנו שומרים על קשר שוטף ורציף עם פיקוד העורף, רשות הכבאות וההצלה, גורמים מקצועיים בעיריית הוד השרון, תאגיד המים האזורי, רשות נחל הירקון, מכון התקנים והמשרד להגנת הסביבה.
אנחנו רואים בפעולות הבטיחות השוטפות חלק בלתי נפרד מההיערכות שלנו לחירום. בנוסף, אנחנו מבצעים מבדקים פנימיים וחיצוניים, בין השאר על-ידי מכון התקנים, תוך ביצוע תרגולים לבחינת המוכנות לחירום וטיפול מידי בליקויים, ככל שנמצאו.

תחקיר אירוע לדוגמה

התקרית:
באפריל 2021 פרצה שריפה במפעל הנייר שלנו בהוד השרון, כתוצאה מהתלקחות מוך באחת ממכונות חיתוך הנייר. צוותי כיבוי האש, בגיבוי צוות החירום המפעלי, השתלטו על האש לאחר זמן קצר, ומבלי שהאש התפשטה לחלקים אחרים של האתר וגרמה נזקים נוספים.

התחקיר:
לאחר תחקור האירוע בידי הגורמים המוסמכים וקבלת מסקנותיהם, נערכנו לשיפור הגנות בטיחות האש, מערכות יניקת האוויר ועוד. בנוסף, תרגלנו את צוותי החירום שלנו במרכז הדרכה חיצוני ייעודי וביצענו תרגיל חירום בשיתוף גורמי הכבאות וההצלה.

מניעת מקרים עתידיים:
על מנת למנוע אירועים שכאלה בעתיד, אנחנו ממשיכים בביצוע שדרוגים למערכות כיבוי האש ובמעקב רב-שנתי על תקינותן. בנוסף, נמשיך בשדרוג והטמעת אמצעים מכניים ואלקטרוניים המשפרים את אגירת מי הנגר העילי, ואשר סייעו לנו למנוע את גלישת התשטיפים (מי כיבוי וחומרים נוספים, כולל אפר) אל מחוץ לאתר.

עם הפנים לקהילה:
תרומה והתנדבות עובדים

המעורבות החברתית והקהילתית הן ערכי יסוד בתרבות הארגונית בסנו. המעורבות החברתית של סנו מתבטאת בתרומות כספיות לאוכלוסיות נזקקות, מוסדות חינוך, תרבות ואמנות, שיפור באיכות החיים בקהילה ועוד. כמו כן, בסנו מתבצעת פעילות התנדבותית ענפה של עובדים בקהילה בקרב נוער בסיכון, אוכלוסיות מוחלשות, בני הגיל השלישי, ניקוי חופים, תרומת ביגוד ומוצרים, הצלת תוצרת חקלאית ועוד. תרומותיה השונות של סנו לקהילה בשנת 2021 הסתכמו בכ-4 מיליון שקל. בשנים 2020-21 התנדבו עובדי סנו 557 ו-413 שעות בהתאמה כתוצאה מאילוצי הקורונה.

להלן חלק מהמוסדות להם תרמנו:

- **הפילהרמונית הצעירה:** סנו תומכת בתזמורת הנוער הלאומית של ישראל, אשר מייסד החברה ברונו לנדסברג ז"ל היה שותף להקמתה ב-1984. פרויקט "אמץ נגן", שהוקם על-ידו, מעניק לנגנים מצטיינים בתחילת דרכם מלגות לימודים והתנסות מקצועית בהרכבים קאמריים, כיתות אמן ועוד.
- **תיאטרון בית צבי:** סנו מעניקה מלגות לתלמידים מצטיינים בבית צבי כבר למעלה מ-25 שנה. רבים מבוגרי בית הספר למשחק זכו במלגת סנו בעת לימודיהם בו.
- **עמותת "עתיד בטוח":** עמותה ארצית למניעת אלימות ילדים ונוער באמצעות יצירת אקלים חברתי תומך, מנטורינג ושיפור תחושת הביטחון העצמי.
- **"פוש" לעזרה בחינוך:** עמותה המקיימת רשתות מתנדבים המסייעים לילדים מרקע סוציו-אקונומי חלש, הזקוקים לעזרה בלימודים.

בנוסף לתרומות הכספיות אנחנו מפעילים מערך התנדבות של עובדי החברה. כך למשל, במתנ"ס עמישב סייענו בעריכת אירועים לקהילה, השתתפנו במבצעי הצלת מזון וחלוקתו עם עמותות פתחון לב ולקט ישראל, ועוד. בשנה האחרונה שילבנו בפעילותינו אפליקציית ניהול התנדבות חדשנית על-מנת לסייע לעובדים להשתלב בהתנדבויות חד פעמיות, ולמצוא פעילות המותאמת למסגרת הזמן ומקום ההתנדבות המועדפים עליהם.

שיתוף פעולה עם עמותת 'פתחון לב'

עשרות מתנדבים של סנו לקחו חלק בפעילות במרכז הסיוע של פתחון לב בראשון לציון ב-2021. מרכזי הסיוע של הארגון מסייעים לאלפי משפחות נזקקות במגוון שירותים, החל מסלי מזון למשפחות ולתינוקות, ביגוד, סיוע משפטי ורפואי ועוד. בנוסף, לקראת חג הפסח מתקיים, זו השנה השלישית, מבצע התרמה גדול באמצעות משדר טלויזיוני שמסייע להעלאת המודעות לעמותה ולפעילותה.

סיוע לנפגעי המלחמה באוקראינה

עם פרוץ המלחמה באוקראינה בחודש פברואר 2022, נענתה סנו ליוזמות שונות לתמיכה בעם האוקראיני ובפליטים המגיעים לישראל. החברה משתתפת במאמציהם של ארגונים שונים כגון איחוד הצלה, התנועה הקיבוצית וכפר חב"ד, הן באספקת מגוון מוצרי היגיינה וניקיון להטסה (עבור האוכלוסייה האזרחית באוקראינה), והן כתמיכה בפליטים המשוכנים בישראל.

סנו, תמיד כאן עבורכם

אנחנו מוכרים את מוצרינו ללקוחות קמעונאיים ומשרתים מיליוני צרכנים בישראל. בנוסף, אנחנו מקפידים על מתן שירות איכותי וקשוב ללקוחותינו ונענים ככל יכולתנו לצרכיהם המשתנים.

קשרים הדוקים עם לקוחות וצרכנים

יחסים ארוכי טווח: הלקוחות הקמעונאיים

ההתקשרות מול לקוחותינו הקמעונאיים מתאפיינת בתקשורת ארוכת טווח. יש לנו כ-5,000 לקוחות כאלה הפזורים בארץ, בעיקר רשתות שיווק גדולות ומרובות סניפים, המנהלות רכש מרוכז בהיקפים גדולים. לצידן, ישנם לקוחות מהמגזר הפרטי כמו חנויות פרטיות, מכולות, מינימרקטים, חנויות פארם, בתי מרקחת מקומיים ועוד. חטיבת המכירות והסחר היא שאמונה על הלקוחות הקמעונאיים שלנו ועובדיה דואגים לתקשורת רציפה, קשובה ואדיבה, מתן ייעוץ מקצועי לפניות ולניהול השוטף של ההתקשרויות עמם. יש לציין כי שימור וחיזוק הקשרים עם הלקוחות הם נושאים מרכזיים עבור סנו. אנחנו דואגים לבקר, לשפר ולייעל את השירות שאנחנו מעניקים, תוך שמירה על זמינות ותגובה מהירה לפניות ולצרכים השונים של הלקוחות.

מתקשרים בכל הערוצים: הצרכנים הפרטיים

לרשות לקוחותינו הפרטיים עומדות מגוון דרכי התקשרות עם החברה, כגון דואר אלקטרוני, אפליקציית WhatsApp, דף פייסבוק מונגש בשפות העברית והערבית ואתר אינטרנט מונגש לאנשים עם מוגבלויות.

בנוסף, יישמנו צעדים משמעותיים לשיפור חווית הלקוח. בין היתר, השקענו בתשתיות ניהול ממוחשבות עבור מוקד שירות הלקוחות שלנו. במסגרת זו פיתחנו 'מנהלת ידע' פנים ארגונית, המאגדת מידע על המוצרים לשימושם השוטף של הלקוחות ונציגי השירות בעת קבלת שיחה. במאגר זה מוצג מידע על כל פריט הכולל תמונות, תכולה, רכיבים והערות, הוראות שימוש, טיפים, שאלות שכיחות ודו"חות עבור מוצרים נבחרים.

כמו כן, הטמענו מערכת קשרי לקוחות חדשה וממוחשבת לחלוטין, אשר הקלה באופן משמעותי על תיעוד התלונות המתקבלות ומעקב אחר הטיפול בהן. מצב הטיפול בפניות הפתוחות במערכת ומהירות מתן המענה ללקוחות נבחנים מדי חודש, כחלק מתיעוד תקן איכות בניהול (9001) של החברה.

בשנת 2021 התחלנו לאפשר ביצוע הזמנות ישירות מאתר 'סנו עד הבית' במוקד שירות הצרכנים, והרחבנו את היקף התיעוד הנאסף לכלל הפניות שהתקבלו בו. התפתחות זו הביאה לתיעודן של 32,709 פניות למוקד, וזאת בשונה מהשנה הקודמת לה, בה תועדו 15,120 פניות לקבלת מענה טכני ו/או תלונה.

על מנת לייעל ולזרז את הטיפול בפניות, ב-2021 ביצענו הכשרות מיוחדות לנציגינו על מנת שיוכלו לטפל במגוון רחב יותר של נושאים, ופיתחנו מערכת מידע פנים ארגונית המנגישה לנציגי השירות מידע רב על המוצרים במהירות וביעילות. במקרים רבים לא נסתפק במתן זיכוי או פיצוי ללקוח, אלא נבקש לבחון את המוצר במתקני החברה, להגיע לשורש הבעיה שהתגלתה ולאתר דרכים אפקטיביות לפתרונה. צוות הבדיקה שלנו עשוי לכלול, לפי הצורך, גם אנשי בקרת איכות ואנשי פיתוח.

מדד הפניות הכולל של סנו:

	2019	2020	2021
מספר פניות לכל 100,000 מוצרים*	10	9.4	12

*מוצרי סנו וקרליין

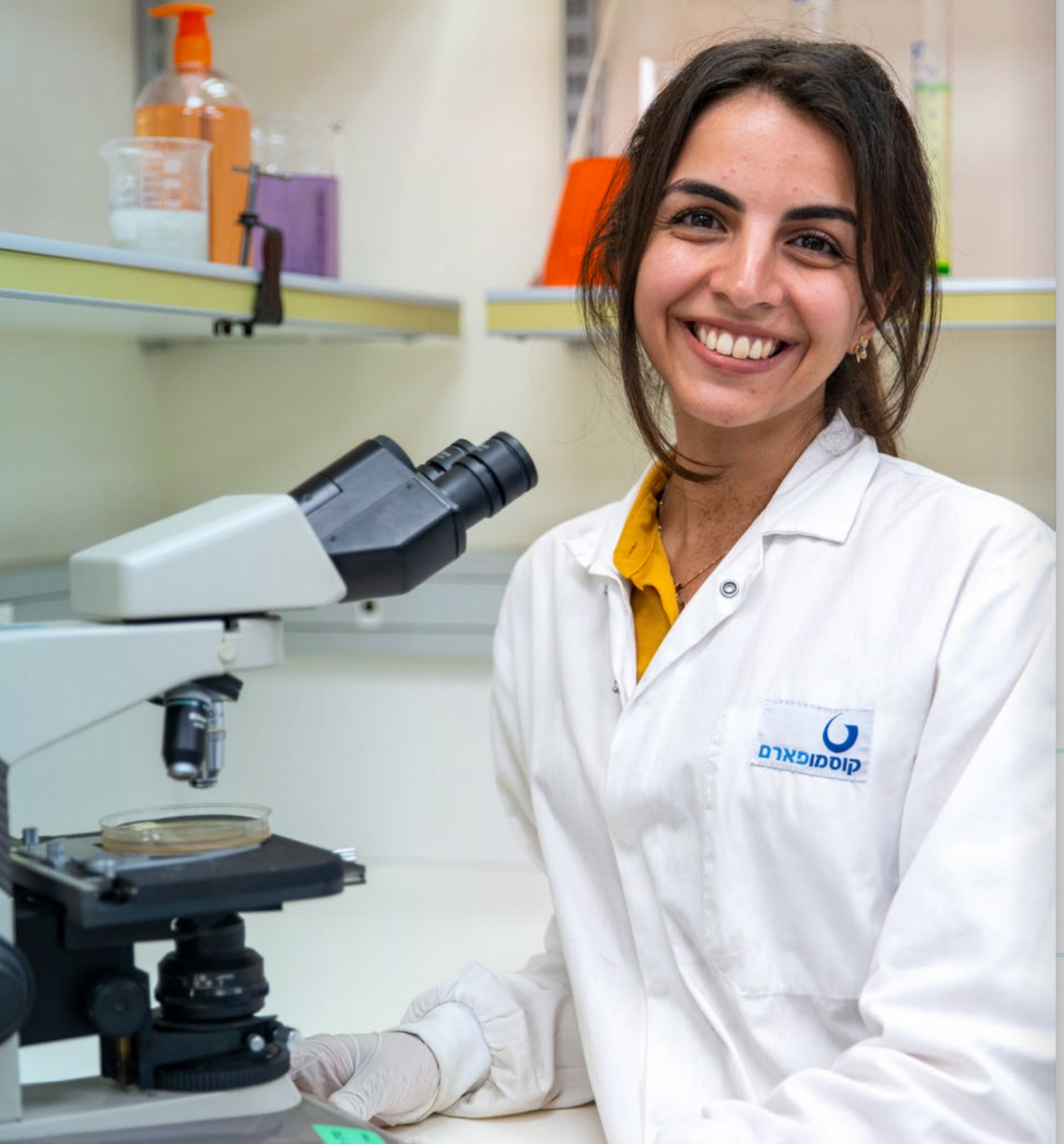
בשנה האחרונה ראינו עלייה במדד התלונות בעקבות גידול בפעילות העסקית של החברה, וכן בשל החלפת המערכת לניהול ותיעוד הפניות, המאופיינת כעת בתיעוד קפדני ומעמיק יותר בהשוואה לשנים הקודמות.

ב-2021 עלה מספר הפניות הטלפוניות השונות בהן טיפל מוקד שירות הצרכנים שלנו ל-32,709. זאת, כתוצאה מהוספת האפשרות לביצוע הזמנות ישירות מאתר "סנו עד הבית" דרך המוקד.

אתר סנו עד הבית: מכירה ישירה לצרכנים

מגפת הקורונה יצרה שינוי עמוק בדפוסי הצריכה, ובישרה גידול גורף ומשמעותי ברכישות אונליין. בסנו, אנחנו צועדים עם רוח הזמן ושינוי העדפות הצרכנים: בסוף 2020 השקנו את פלטפורמת המכירה הישירה "סנו עד הבית", אשר מאפשרת ללקוחות להזמין את מוצרי החברה ישירות לביתם בזמן אספקה קצר ובמחיר תחרותי.

חדשנות שלובה בקיימות



חדשנות שלובה בקיימות

כדי לשמור על סטנדרט המצוינות שלנו, אנו מנהלים קשר רציף ושוטף עם לקוחותינו במספר ערוצים, באמצעותם אנחנו לומדים על הצרכים בשוק ועל הזדמנויות לשפר ולחדש בתחומינו. במסגרת הקשר, על מנת לקבל תמונת מצב לגבי שביעות הרצון ממוצרים קיימים שלנו, אנו מנתחים פניות צרכנים ובוחנים הזדמנויות לפיתוח מוצרים חדשים. מחלקת קשרי הצרכנים של סנו קשובה לצרכי הלקוחות ומייעצת בשוטף על פי צורך.

במחלקת המו"פ של סנו עוסקים בבחינת אפשרויות השקה של מוצרים חדשניים. לשם כך, אנחנו מפעילים פורום חדשנות, שמגבש ומוביל את פיתוח המוצרים. לצידו, מופעל גם פורום נסיינים הבודק את המוצרים החדשים. צוות המו"פ שלנו מורכב מכימאים ומהנדסים, ופועל בשיתוף פעולה עם מחלקת השיווק והתפעול לטובת השקת מוצרים חדשים.

לשיקולי הקיימות ישנה חשיבות גבוהה בפיתוח המוצרים החדשים וזאת במטרה ליצור מוצרים יעילים, בטוחים לשימוש, ובעלי השפעה סביבתית פחותה. במסגרת זו נבחנים חומרי הגלם, חומרי האריזה ותהליכי הייצור של המוצרים כמו גם יעילותם ובטיחותם.

לא מפסיקים לחדש

בשנים האחרונות, אנחנו עושים מאמץ מיוחד להתאים את מוצרינו לתקנים אירופאיים וישראלים כאחד. בשל כך, אנחנו עוקבים באדיקות אחרי הרגולציה המשתנה, ומתאימים אליה את מוצרינו.

בשנה האחרונה, התחלנו לסמן את מוצרינו הניתנים למחזור בפחים כתומים. זאת, בשאיפה לסייע לצרכנים במיון פסולת ולצמצם את כמות האריזות שמגיעות להטמנה. אנחנו נמצאים בקשר עם חברות המיחזור, ומתאימים את המוצרים ליכולות המיחזור הקיימות.

כדי להמשיך ולהיות החברה המובילה בתעשיית מוצרי הצריכה והניקיון, אנחנו מעוניינים ביצירת שיתופי פעולה עם ארגונים וסטארט-אפים שמובילים רעיונות בתחומי הפעילות שלנו. מעת לעת אנחנו מפרסמים על כך מידע בערוצי התקשורת השונים.

אנו מנתחים את פניות הלקוחות, כדי לקבל תמונת מצב לגבי שביעות הרצון ממוצרים קיימים, ולמצוא פתרונות לבעיות חדשות

בשנה האחרונה התחלנו לסמן את מוצרינו הניתנים למחזור בפחים כתומים, בשאיפה לצמצם את כמות האריזות המגיעות להטמנה ולהעלות את שיעור המיחזור שלהן

התייעלות לוגיסטית - פרויקט דגל אסטרטגי

לאור העלייה בביקוש למוצרי ניקיון בזמן הקורונה, התרחבה הפעילות העסקית והתפעולית של החברה. על מנת לפגוש את יעדי הביקוש מצד אחד, ולהתייעל באיכות ובחיסכון באנרגיה, שילבנו תהליכי אוטומציה ורובוטיקה במרכזים הלוגיסטיים שלנו.

בשנת 2021 התחלנו בבניית מרכז לוגיסטי אוטומטי לחלוטין. הפרויקט יימשך עד 2023, ויכלול מחסן אוטומטי בעל קיבולת של כ-13 אלף משטחים אוטומטיים על פני שטח של 8 דונם. בצורה זו יתאפשר לנו לנהל את המלאי שלנו ביעילות גבוהה יותר, לשפר את מדדי הבטיחות והבריאות של עובדינו ולשמור על איכות וזמינות גבוהה של מוצרינו.

בנוסף, המרלו"ג האוטומטי החדש יאפשר חיסכון באנרגיה, יפחית כ-85% מהנסועה של כלי הרכב התפעוליים באתר, ויחסוך כ-300 אלף ליטר סולר בשנה עקב קיצור תוואי הנסיעה של משאיות החברה. לצד זאת, פעילות המרלו"ג תפחית עשרות טונות של ניילון, קרטון ומשטחי עץ במהלך העבודה השוטפת.

המרלוג החדש שלנו יהיה ידידותי לסביבה

13,000

משטחים אוטומטיים על שטח של כ-8 דונם

300,000

ליטר סולר בשנה ייחסכו בזכות המרלו"ג החדש

85%

מהנסועה של כלי הרכב התפעוליים תיחסך

התחלנו בבנייתו של מרלו"ג אוטומטי חדש. בנייתו צפויה להסתיים בשנת 2023, והוא יכלול את מיטב הטכנולוגיות הקיימות בעולם

שרשרת
האספקה שלנו

שרשרת האספקה שלנו

אחריות לכל אורך השרשרת

חברת סנו מנהלת יחסים מסחריים עם למעלה מ-1,000 ספקים בישראל, קטנים כגדולים, ורואה בהם שותפים אסטרטגיים. מהם, 120 ספקים מוגדרים כמהותיים לחברה. המיקוד שלנו בספקים ובחומרי גלם ישראליים מביא עמו יתרונות עסקיים עבורנו. במקביל, הוא תורם לשגשוגה של התעשייה המקומית, ולפרנסתם של מאות מפעלים ואלפי עובדים.

מחלקת הרכש שלנו אחראית על ההתקשרות ושימור היחסים עם הספקים. היא עובדת מולם על בסיס אמון הדדי, טיפוח שיתופי פעולה ארוכי טווח, שיתוף ידע והפריה הדדית. ביחסים עם הספקים, מעניקה סנו רשת ביטחון של תמורה הוגנת, הבטחת אמינות, איכות ותנאי תשלום נוחים. עם זאת, אנחנו דורשים מספקינו לעמוד בתנאי איכות קפדניים, כמו גם בקרה פנימית, מפרטים טכניים, יציבות כלכלית וקוד אתי.

במקביל, מחלקת הרכש אחראית על הזמנת סחורה וקליטתה, תשלום, ותהליכי עבודה נוספים. המחלקה מתעדת את כל פעולותיה לטובת בקרה, ניטור ושיפור.

1,000

ספקים פועלים בשיתוף עם סנו בישראל

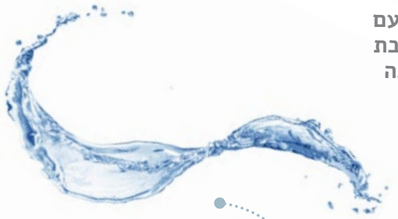
אנחנו מתקשרים עם למעלה מאלף ספקים בישראל ורואים בהם שותפים אסטרטגיים

הכירו את היעדים שלנו

מדיניות הרכש שלנו שלובה ביעדי החברה לשרשרת האספקה, בהם:

שיתוף הנתונים עם הספקים תוך הצבת יעדים ברי השגה

שאיפה לשיפור מתמיד בשירות ללקוחותינו בכל ההיבטים



הענקת ערך מוסף למחזיקי העניין שלנו בהיבטים כלכליים הכוללים שאיפה להפחתת עלויות, שמירה על איכות מוצרים גבוהה, מחיר הוגן, זמינות ושירות ברמות גבוהות

שיפור מדדי יעילות ועמידה בתנאי ההזמנות

ניהול יעיל וחסכוני של משאבים ארגוניים וסביבתיים, תוך תקשורת עם מחזיקי העניין הפנימיים והחיצוניים בקבוצה

תמיכה ביצרני משנה מקומיים וקטנים בישראל

ניטור קפדני של סוגיות סביבה, אתיקה והעסקה הוגנת

מקדמים אתיקה בסביבה העסקית

תקופת הקורונה הציבה למחלקת הרכש ולספקים שלנו אתגרים משמעותיים בהיבטים כלכליים, תפעוליים וסביבתיים. הדבר נכון במיוחד לספקים קטנים, שמצאו עצמם בפערי מידע וקשיי תפעול גדולים יותר. מאחר ואנחנו שואפים ודואגים לטיפוח התעשייה הישראלית והמקומית, ובזכות אותם יחסים ארוכי טווח, הצלחנו לדאוג שלא יהיו חוסרים למוצרינו בשוק.

כחלק מחיזוק האחריות התאגידית בחברה, הצבנו קווים מנחים לעבודה והתנהלות ערכית. ניסחנו קוד אתי לספקים, גדולים כקטנים, המעמיד בפניהם דרישות סף להעסקה אתית, הוגנת ובטיחותית. בשנים האחרונות, מחלקת הרכש עמלה בנמרצות על מנת להחתים את כל הספקים המהותיים על הקוד האתי.

כיום, 100% מהספקים המהותיים שלנו (120 במספר) חתומים על הקוד האתי. משכך, הם מחויבים שלא לעבוד עם מפעלים, נותני שירות, או קבלני משנה, בתנאים המפרים את החוק. כך, בשנת 2021 הקדמנו את היעד שלנו להגיע לחתימתם של לפחות 50% מהספקים המהותיים עד 2025.

בנוסף, קידמה מחלקת הרכש בחברה את הצטרפותם של כ-90 ספקים לדירוג מעלה Basic לעסקים קטנים. זאת, כאמצעי להעלאת המודעות וניהול היבטי אחריות תאגידית בפעילותם.

בשנים האחרונות ביצענו מספר רב של הערכות ספקים שנתיות. למעט מקרים בודדים שהביאו לסיום ההתקשרות, רובם המוחלט של המבדקים הסתיימו ללא ממצאים מהותיים. במקרים מסוימים העלנו דרישה לתיקון התנהלות הספק כתנאי להמשך ההתקשרות.

ניסחנו קוד אתי לספקים, המעמיד בפניהם דרישות סף להעסקה אתית, הוגנת ובטיחותית

בשנת 2021 החתמנו את כל 120 הספקים המהותיים שלנו על אמנת האתיקה

סביבה וקיימות

איכות הסביבה – מצמצמים השפעות סביבתיות

בסנו, אנחנו מבינים כי לפעילות עסקית ותפעולית בתחום מוצרי הצריכה והניקיון, יש השפעה לא מבוטלת על הסביבה. מסיבה זו, הולכת וגוברת החשיבות שבהתאמת הפעילות שלנו לאקלים המשתנה, צמצום ההשפעה שלנו על הסביבה והרחבת יעילות השימוש באנרגיה ובחומרי גלם. זאת, גם מעבר לדרישות אליהן אנחנו מחויבים לפי החוק.

מערך הניהול שלנו פועל על פי תקן ISO 14001. במסגרתו אנחנו:

- מבצעים פילוח של ההשפעות הסביבתיות השונות של פעילות הקבוצה
- מגבשים ומעדכנים תוכניות עבודה קצרות וארוכות טווח
- מבצעים ניתוח פערים
- חותרים לשיפור והתייעלות באופן שוטף
- מבצעים בדיקות תקופתיות עבור המפעלים והמרכזים הלוגיסטיים כנדרש בתנאי רישיון העסק הניתן בידי המשרד להגנת הסביבה

אנחנו מצמצמים את טביעת הרגל האקולוגית שלנו, ופועלים להתייעלות בשימוש באנרגיה ומשאבי טבע – גם מעבר לדרישות אליהן אנחנו מחויבים לפי חוק

חלוצים בהטמעת כלכלה מעגלית בתעשייה הישראלית

בליווי המרכז להתייעלות במשאבים ובשיתוף מכון ירושלים וארגון Carbon Trust הבריטי, הצטרפנו ב-2021 לפיילוט להטמעת מודלים לכלכלה מעגלית. יחד עם שתי חברות נוספות, נהיה חלוצים לתרגום המתודולוגיה האירופאית בתעשייה הישראלית.

במסגרת הפיילוט, השתתפנו בסדנה לכלכלה מעגלית שהתקיימה במשרדינו בהוד השרון. במהלכה, עבדו המנחים יחד עם צוות החברה לבחינת מודלים עסקיים מעגליים בחברה, וזיהוי חסמים והזדמנויות. לאחר מכן גיבשנו מפת דרכים להטמעת עקרונות כלכלה מעגלית בחברה.

בתהליך ביצוע הפיילוט, פיינו וריכזנו שאריות של מרכזי כביסה שנותרות בסוף תהליך הייצור, שבעבר הופנו להשמדה, והפכנו אותן לתערובת הניתנת לשימוש. פיינו לכמה מכבסות על מנת שישתתפו בפיילוט, וחלקן החלו לקלוט את תערובות המרכזים לשימושם. כך, נחסכה הטמנת כ-80 טון של מרכזי כביסה, ונוצר חיסכון מצרפי של כ-270 אלף שקל בשנה לכלל המעורבים.

בנוסף, אנחנו מתרכזים בהפחתת משקל האריזות, שימוש חוזר בחומרים ושימוש בחומרים ממוחזרים. דוגמאות להצלחות ראשונות בתחום ניתן לראות בקו הייצור של סנובון, בו החלפנו את גב האריזה מ - PVC ל - PET ממוחזר. כמו כן, עברנו לשימוש בלעדי בקרטוני אריזה מחומר ממוחזר. מהלך זה חוסך כ-4 טון חומר גלם חדש בשנה ומוריד עד 50% ממחיר האריזה. הצלחות אלו מתורגמות להפחתת פסולת ופליטות גזי חממה מאחר ואנו חוסכים הטמנה של פסולת, להורדה בהוצאות הכספיות לטווח הבינוני והארוך, ומקדמות את סנו לעבר יעד של שימוש ב-25% חומר ממוחזר באריזות המוצרים.

לקריאה נוספת על הפיילוט ועל כלכלה מעגלית

אנחנו מרכזים שאריות של מרכזי כביסה, שבעבר הופנו להשמדה, והופכים אותן לתערובת לשימושן של מכבסות תעשייתיות

4 טון
כמות חומר הגלם החדש שנחסכת כתוצאה משימוש בקרטונים ממוחזרים

80 טון
הטמנת מרכזי הכביסה שנחסכת בשנה כתוצאה מהשימוש החוזר

מפנים אנרגיה להתייעלות אנרגטית

בין 2020-21 השקענו במיוחד בנושאי ההתייעלות והחיסכון באנרגיה. כחלק מהמהלך, התקנו פאנלים של תאים פוטו-וולטאיים לייצור חשמל עצמאי מאנרגיית שמש במפעל בעמק חפר. זוהי דרך עצמאית לייצור אנרגיה לצריכת עצמית, המבוססת על אור השמש, הזמין לנו בשפע במדינתנו החמה. ב-2021, ייצרנו בדרך זו מעל 400 אלף קוט"ש, שמשמעותם הפחתה של כ-13% מצריכת החשמל של אתר עמק חפר מרשת ההולכה הלאומית.

בנוסף, אנחנו מתכננים הרחבה של מערך התאורה החכמה. בשנת 2021 החלפנו את כלל גופי התאורה במרכז הלוגיסטי ב-188 גופי תאורת LED, שנשלטים באמצעות בינה מלאכותית וחיישנים לזיהוי תנועה, ועוד. כך, אנחנו חוסכים מעל ל-80% מצריכת החשמל לתאורה במרכז וכ-200 אלף ₪ בשנה.

כמו כן, ביצענו פרויקטים נוספים של התייעלות:

- החלפת מצננים על גגות המפעלים
- התקנת מגדל קירור חדש וחסכוני יותר באתר בהוד השרון
- התקנת בקרות ממוחשבות למערכות המדחסים, ההסקה והקירור, באמצעות מערכת אונליין
- מיפוי ואיתור מערכות תפעוליות במרכזים הלוגיסטיים אשר דורשות בקרת טמפרטורה.

הצלחנו להפחית ב-4% את צריכת האנרגיה שלנו ב-2021 ביחס ל-2020. אנחנו שואפים להפחית ב-5% נוספים את צריכת האנרגיה שלנו עד 2025. לצד זאת, הצבנו יעד לייצור עצמי של 10% מצריכת האנרגיה שלנו ממקורות מתחדשים עד 2025.

13%

ב-2021 ייצרנו בעזרת פאנלים פוטו-וולטאיים 400 אלף קוט"ש, והפחתנו כ-13% מצריכת החשמל של אתר עמק חפר מרשת ההולכה הלאומית

200 אלף ₪

נחסכים לחברה בשנה בשל החלפת גופי התאורה במרכז הלוגיסטי

80%

אחוז החיסכון בחשמל לתאורה במרלו"ג

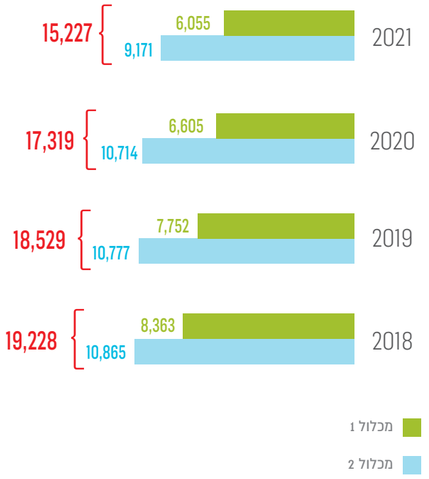
מפחיתים פליטת גזי חממה

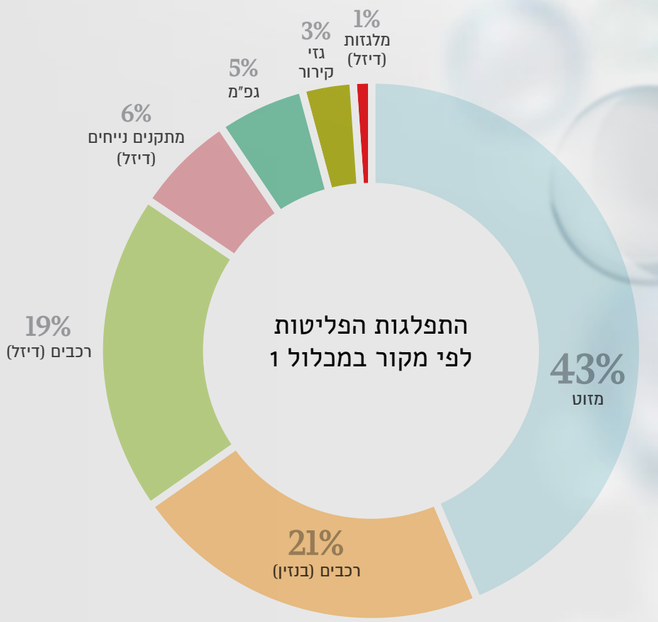
בשנת 2021 נרשמה הירידה המשמעותית ביותר בפליטות גזי חממה במכלולים 1+2, מאז הצטרפותן של חברות שניר וישראפייפר לקבוצת סנו שלוש שנים לפני כן.
ב-2021 הייתה ירידה של 8.5% בפליטות במכלול 1 (המתייחס לפליטות ישירות מפעילות החברה), ו-14.4% בפליטות במכלול 2 (פליטות עקיפות מצריכת אנרגיה). במצטבר, הושגה ירידה מצרפית של 12.1% בפליטות גזי החממה במכלולים הנ"ל ביחס לשנת 2018.
מקור הפליטות העיקרי במכלול 1 משתייך לחברת ישראפייפר ונובע משריפת מזוט לצורך יצירת קיטור, ומקור הפליטות המשמעותי ביותר במכלול 2 הוא האתר המאוחד בהוד השרון. לטובת צמצום ההשפעה שלנו על הסביבה, בשנת 2021 ביצענו התקדמות במהלכי התייעלות האנרגטית בחברה כגון: מעבר לחשמל ממקורות מתחדשים, הטמעת מערכות תאורה חכמה והחלפת צי המלגזות למלגזות חשמליות ועוד.

פליטת גזי החממה של סנו 2019-2021 (טון שווה ערך פד"ח tCo2e)

אנו מחשבים את פליטות גזי החממה עפ"י פרוטוקול GHG הבינ"ל, המכמת את מכלול הפליטות המחושב ביחידות פוטנציאל החום של טון פחמן דו-חמצני. בצורה זו נוח וקל יותר לערוך מעקב אחר התקדמות המאמצים להפחתת טביעת הרגל הפחמנית של הארגון.

פליטות גזי חממה
לפי שנים וסוג מכלול (טון CO2e)





*תתכן סטייה של 2% המושפעת ממספרים הקטנים מ-1

מייעלים את צריכת הדיזל

בשנים האחרונות אנחנו עושים מאמץ להפחית את צריכת הדיזל באתרי היצור שלנו. מכאן נובעת הירידה העקבית בצריכת הדיזל במתקנים הנייחים של החברה, שחלה למרות הגידול בהיקף הייצור ביחס לשנים קודמות. עם זאת, צריכת הדיזל ברכבים ובמתקנים הניידים עלתה באופן מתון ביותר לאור מעבר לשימוש במלגזות חשמליות וצעדי התייעלות נוספים בצי המשאיות שלנו. במקביל, כניסתם של רכבים היברידיים לצי הרכב של החברה מסייעת לנו לייעל את צריכת הבנזין ברכבינו.

שנה	צריכת דיזל במתקנים הנייחים (בליטרים)	צריכת דיזל ברכבים (בליטרים)	צריכת בנזין ברכבים (בליטרים)
2019	147,807	437,939	549,400
2020	143,000	409,035	534,440
2021	125,000	414,492	571,736

צמצום פסולת ומיחזור

כחברה שמציבה לנגד עיניה את איכות הסביבה, אנחנו פועלים בהתאם לדרישות רישיון העסק ובכפוף לחוק אוויר נקי. תוצאות דיגום הארובות במפעלינו מועברות כנדרש למשרד להגנת הסביבה.
סנו פועלת בשנים האחרונות לשיפור מערך הפרדת הפסולת והמחזור שלה. בשנת 2021 הוספנו 5 מכבשים לצמצום נפח הפסולת המועברת למיחזור קרטון וניילון במפעלים בהוד השרון. באמצעותם, אנחנו מקטינים את נפח הפסולת למיחזור שאנחנו מייצרים ומצמצמים את נפח ההטמנה והיקף הנסועה לאתרי הטיפול בפסולת.

בשנתיים האחרונות, חווינו עלייה משמעותית בביקוש למוצרינו על רקע מגפת הקורונה. עלייה זאת הביאה עמה פעילות מוגברת, ובגינה ייצור רב יותר של פסולת. למרות זאת, אנחנו שומרים על מדד מחזור גבוה ויציב, ואף משלבים פעילויות נוספות לצמצום הפקת הפסולת בחברה. כך לדוגמה, הפחתנו את פסולת האריזות על ידי צמצום משקל כיסויי המשטחים במרלו"ג ב-20%; והחלפנו מכונות עיטוף וכך הפחתנו כחצי ממשקל פלסטיק העיטוף (סטרץ').

לצד אלו, ב-2021 התחלנו לשלוח פסולת מעורבת, יבשה ורגילה מאתר עמק חפר למתקן השבה RDF. במתקן זה, הפסולת עוברת תהליך שריפה מבוקר, שבסופו מופקת אנרגיה זמינה.

בנוסף, על מנת להתייעל בתהליך הפרדת הפסולת במקור, שיפרנו את שיטת הפרדת שאריות הנייר המיועדות למיחזור במפעל הנייר והתחלנו להפריד משטחי עץ משאר הפסולת המיוצרת.

בשנת 2020 שלחנו כ-424 טון בוצה למיחזור מאתר ישראפייפר - פעילות שהופסקה בשנת 2021, מאחר והבוצה הופנתה להטמנה. אנחנו בוחנים כעת פתרונות נוספים, שיאפשרו לנו להימנע מהמשך משלוח הבוצה להטמנה.

פסולת תעשייתית לפי משקל ושנה

	יחידת מידה	2019	2020	2021
מחזור	טון	2,778	3,783	3,360
הטמנה	טון	880	895	1,395
סה"כ	טון	3,658	4,678	4,755
מדד המחזור	אחוז הפסולת הממוחזרת מסך הפסולת התעשייתית	76%	81%	70%

טיפול במים וצמצום שפכים

כל השפכים התעשייתיים של סנו מועברים לטיפול במתקנים מאושרים על-ידי ספקים מורשים בהתאם לאישורי המשרד להגנת הסביבה. הטיפול בשפכים נעשה בהתאם לתקנות בריאות העם, תקנות רישוי עסקים וכללי תאגידי המים והביוב. חיסכון במים וצמצום שפכים נמצאים בין היעדים המהותיים לחברה בתחום הסביבה. בשנת 2021 הפחתנו בשני ליטרים את כמות השפכים לטון מוצר, ועד שנת 2025 אנו שואפים לצמצם את כמות השכפים ל-65 ליטר לטון מוצר.
על מנת לעמוד ביעד, ביצענו מספר מהלכים, ביניהם:

- התקנת מוני מים המאפשרים מעקב מקוון בזמן אמת וביצוע אנליזות צריכה
- החלפת ראשי שטיפה בלחץ גבוה
- שינוי הגדרות בתהליכי שטיפה אוטומטיים לצמצום שימוש במים

שפכים תעשייתיים (ליטר) לטון מוצר

אירועים סביבתיים משמעותיים

בחודש אפריל 2021, ארעה שריפה במפעל הנייר בהוד השרון, שייעודו אחסון לקראת הפצה. כתוצאה מהאירוע, קו ייצור לחיתוך ועיבוד נייר נשרף והושבת מעבודה.

האירוע נלמד ותוחקר על ידי מערך בטיחות הסביבה והחירום, במשותף עם גורמי מקצוע נוספים, פנימיים וחיצוניים. האירוע ותוצאותיו אישרו לנו את החשיבות שבהנחת מערך סגרי קיר בתוך מערכת הניקוז (מי גשם) בחברה, שמטרתו למנוע יציאת מי תשטיפים או זיהום למקורות מים בעתות חירום.

אבטחת איכות זו ההבטחה שלנו

אנחנו מחויבים לספק לכלל לקוחותינו מוצרים באיכות מעולה – החל משלב הפיתוח, דרך בחירת חומרי גלם איכותיים, וכלה בייצור במפעלים. המוצרים שלנו עוברים בקרת איכות ובטיחות קפדנית על ידי צוות מחלקת האיכות של החברה טרם השימוש, בדיקות כימיות ובדיקות פיזיות בקווי הייצור. משם, המוצרים מופצים לרשתות הקמעונאות ונרכשים על ידי צרכני הקצה.

בתהליך בקרת האיכות, אנחנו משתמשים בכלי מדידה והערכה מוכרים ובציוד מותאם, ומעבירים את עובדינו קורסים, הכשרות והדרכות שונות, על מנת לשמר סטנדרט של איכות תוך הטמעת עקרונות של בטיחות וזהירות.

אנו מקפידים לעמוד בכל הדרישות הרגולטוריות הרלוונטיות - הישראליות והגלובליות כאחד. כאשר אנחנו מזהים פערים בין הדרישות המקומיות לבינלאומיות, אנחנו מאמצים את אלו המחמירות יותר. בנוסף, אנחנו מפנים אוזן קשבת לכל תלונה שמתקבלת בנוגע למוצרינו, ובמידת הצורך אנחנו עורכים בדיקות מתאימות לצורך ניטור ושיפור השירות.

לאור העלייה בהיקף הייצור ורצונה של החברה להשאיר במקומם את המפעלים בהוד השרון, הכנסנו לשימוש בתקופת הדיווח מכונות מילוי רוטטיביות (שבהן נעשה המילוי בקו מסתובב). מכונות אלו מאפשרות להגדיל את תפוקת הקו עד פי 3, תוך שימוש באותה יחידת שטח.

כדי לשטח את אריזות התוצרים המוגמרים אנחנו משתמשים במערכות רובוטיות. בתקופת הדיווח הוספנו רובוטים נפרדים לכל פס ייצור.

בנוסף, ביצענו מספר פרויקטים משמעותיים בהיבטי התפעול ואבטחת האיכות:

- בנינו מערכת מעקב לתוקף חומרי הגלם, המאפשרת לנו למנוע הגעת מוצרים לקצה התוקף שלהם. זהו צעד נוסף לשיפור יכולת המעקב והטמעת מתודולוגיית FIFO בניהול המלאי. המערכת צפויה להיכנס לשימוש מלא עד לסוף שנת 2022.
- בקווי היצור של מוצרי מתזים בהברגה (99.9, סנו קליר, ג'ט), הוספנו מכשור המוודא את עוצמת הסגירה המדויקת למניעת פתיחת המכלים במהלך ההפצה לנקודות המכירה והלקוחות.

משתייכים למועדון האיכותי ביותר

קבוצת סנו מחזיקה בתו הפלטינה של מכון התקנים הישראלי עוד מ-2011, דבר המעיד על עמידתה בתווי איכות מחמירים:

אתיקה וממשל תאגידי

פועלים ביושרה

מאז הקמתה חרטה סנו על דגלה לפעול ביושרה והגינות מול הצרכנים, הלקוחות והספקים העובדים עימה. התרחבות הפעילות העסקית, רכישת חברות בנות והגדלת מספר העובדים הביאה אותנו לכתוב את הקוד האתי שלנו ולעגן אותו בנהלי החברה.

הקוד האתי שלנו

הקוד האתי של סנו נוגע בנושאים המהותיים ביותר לפעילות החברה, ומבוסס על ערכיה המרכזיים. הוא כולל עקרונות, ערכים, נורמות וכללי התנהגות המנחים את אופן התנהלות עובדיה ומנהליה בתקשורת עם ספקים ולקוחות, תוך הקפדה על שמירת כבוד האדם, והתנהלות ביושרה והגינות, באחריות חברתית ושמירה על רכוש החברה בצורה ראויה.
עוד עוסק הקוד בשימוש במידע פנימי, הגבלים עסקיים, מניעת הטרדה מינית, בקרה חשבונאית ודיווחים כספיים. הקוד האתי כולל התייחסות מפורשת להתחייבות החברה שלא לאפשר פגיעה בפונים לדיווח או להתייעצות עם הגורמים המוסמכים בחברה לנושאי האתיקה השונים.

כל עובדי סנו חותמים על הקוד האתי עם תחילת עבודתם בחברה, ועוברים הדרכות ריענון תקופתיות

לעיון בקוד האתי המלא

סקר אתיקה ארגוני

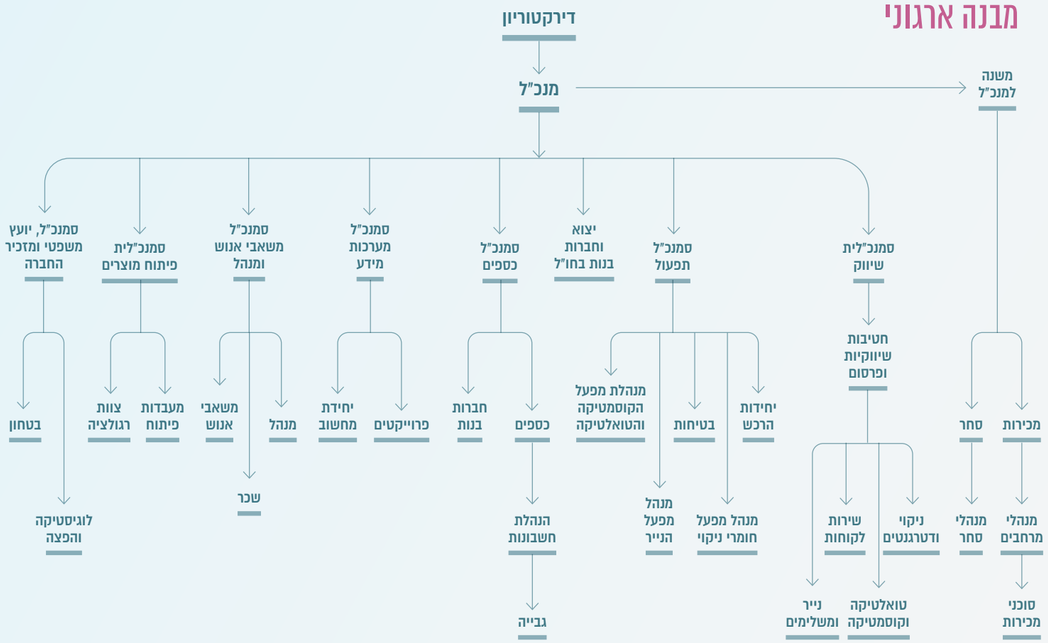
בסקר האתיקה הארגוני שנערך בחברה, נשאלו עובדיה ומנהליה, לגבי דילמות מוסריות במהלך עבודתם ומבנה ההיררכיה האתית להתייעצות במידת הצורך. אלו הנתונים המעודדים שהציג הסקר:

89%
מהעובדים יודעים לאן לפנות על מנת להתייעץ בנוגע לדילמות מוסריות

83%
מהעובדים טוענים כי המנהל/ת הישיר/ה שלהם משמש דוגמה טובה להתנהגות אתית

85%
מהעובדים חשים כי אין בחברה אפליה על רקע מין, גזע ודת

מבנה ארגוני



דירקטוריון סנו וועדותיו

דירקטוריון החברה מונה שישה חברים בעלי רקע ותחומי התמקצעות שונים. שתיים מתוך ששת הדירקטורים הן נשים. מחצית מהדירקטורים הם בלתי תלויים ושניים מאלו חיצוניים.

חברי הדירקטוריון הם:

- מר אלכסנדר לנדסברג
- רו"ח יצחק זינגר
- עו"ד צביה גרוס
- מר אליעזר כרמל - חיצוני ובלתי תלוי
- גב' רלי שביט - חיצונית ובלתי תלויה
- פרופ' ניב אחיטוב - בלתי תלוי

בשנת 2020 התקיימו שבע ישיבות דירקטוריון, חמש ישיבות של ועדת הביקורת, ארבע ישיבות של ועדת הכספים ושלוש ישיבות של ועדת התגמול. שיעור ההשתתפות הממוצע בישיבות הדירקטוריון היה 100%, ובישיבות הוועדות 100%. בשנת 2021 התקיימו שבע ישיבות דירקטוריון, ארבע ישיבות של ועדת הביקורת, ארבע ישיבות של ועדת המאזן לביקורת על הדו"חות הכספיים ושתי ישיבות של ועדת ההשקעות. שיעור ההשתתפות הממוצע בישיבות הדירקטוריון היה 98%, ובישיבות הוועדות 100%.

98%

שיעור ההשתתפות הממוצע בישיבות הדירקטוריון ב-2021

ביקורת טובה מתחילה מבפנים

המבקר הפנימי של קבוצת סנו מונה מכוח החלטת הדירקטוריון, ובהתאם להמלצת ועדת הביקורת. הוא פועל על פי תוכנית עבודה חמש שנתית שנגזרת מתוכנית העבודה הרב שנתית של החברה.
המבקר אחראי למלא את כל דרישות הביקורת של החברה שנקבעו ואושרו על ידי ועדת הביקורת, לרבות בחברות הבנות הפועלות בישראל.

אפקטיביות הבקרה הפנימית

קבוצת סנו בוחנת באופן שוטף את מידת האפקטיביות של הבקרה הפנימית על התהליכים המהותיים שלה. זאת, במסגרת הדו"חות הכספיים התקופתיים, אותם היא מגישה בהתאם לדרישות החוק ומפרסמת לעיון הציבור.

בין היתר, המבקר בוחן את סביבת הבקרה של הארגון הכוללת בדיקת עמידה בקוד האתי, בערכי יושרה, הגינות, תרבות ארגונית, פיקוח אפקטיבי של ועדת הביקורת ועוד. בנוסף, המבקר בוחן, מפקח ומנטר את ניהול הסיכונים, העברת מידע ותקשורת פנים ארגונית.

אודות הדו"ח

דו"ח זה מייצג את גישתנו לנושאי הקיימות והאחריות התאגידית בקבוצת סנו והחברות הבנות הנסקרות במסגרתו – האתר הראשי בהוד השרון, מפעלי "ישראפייפר" ו"פנדה" בנתניה, מפעלי "פרופשיונל" ו"קוסמופארם" בעמק חפר ומפעל "שניר" בקיבוץ שניר. במסגרת הדו"ח, נסקרת הפעילות שלנו בתחומי החברה, הסביבה והכלכלה, כמו גם הפעילויות העיקריות המבוצעות בתחומים אלו לתקופת הדיווח 2020-2021.

דו"ח זה נכתב ברוחה של שיטת הדיווח הוולונטרית של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI) העולמי, בהתאם לתקן ה-SRS ברמת דיווח "Core", וללא אשרור חיצוני. המידע המוצג בדו"ח זה התקבל מקבוצת סנו, ומדווח ברמת הדיוק והשקיפות הגבוהה ביותר.

הדו"ח נכתב בסיוע היועצים של חברת Good Vision לאחריות תאגידית, חברת בת מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, המשמשת כמחזיקת עניין בארגון ה-GRI העולמי. אנחנו מזמינים את מחזיקי העניין שלנו המעיינים בדו"ח זה לפנות אלינו בכל שאלה, הערה או הארה בנושאי הדו"ח ותוכנו, בדרכי התקשורת הבאות:

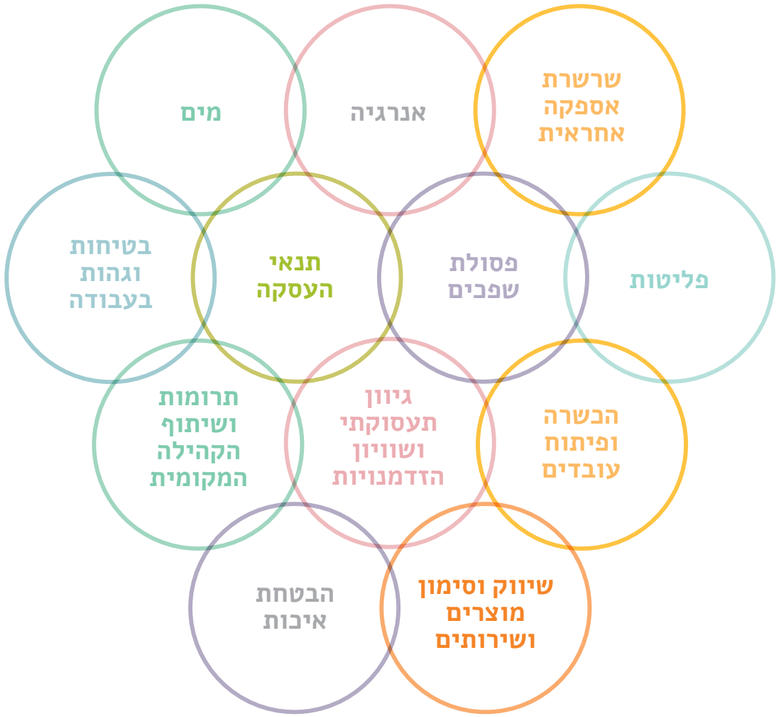
- **אודי ארליך** - סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל ומנהל אחריות תאגידית בסנו 09-7473260, Udi@sano.co.il
- **עברי ורבין** - מנכ"ל Good Vision יועצים לאחריות תאגידית 077-7706456, Ivri.Verbin@goodvision.co.il

נושאים מהותיים

בחירת תוכן הדו"ח הונעה על ידי סקירת המהותיות שנערכה בשנת 2017, וכן על ידי נושאים ותובנות שנאספו במהלך הדיאלוג השוטף שלנו עם מחזיקי העניין השונים של החברה. זאת ועוד, בתהליך הבחירה יישמנו את העקרונות לבחירת תוכן הדיווח על-פי תקן GRI. אלה כוללים:

- דיווח מהותי אודות הנושאים הקריטיים ביותר לצמיחה העסקית לטווח הארוך ובעלי החשיבות הגדולה ביותר לבעלי העניין
- התייחסות לכלל מחזיקי העניין, לציפיותיהם ולמערך האינטרסים המנחה אותם
- הצגת הנושאים בהקשר לנושאי קיימות
- שלמות: הכללת כל המידע המשקף השפעות כלכליות משמעותיות, באופן שמאפשר לבעלי העניין להעריך את ביצועינו

נושאים מהותיים שדווחו



אינדקס GRI לדוח 2021

פרק	נושא	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
102	פרופיל הארגון	102-1	שם הארגון	8
		102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	8
		102-3	המיקום של מטה הארגון	7
		102-4	אתרי הפעילות של הארגון - המדינות בהן פועל הארגון ושמות המ־דינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח	8
		102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	8
		102-6	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/ שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	8
		102-7	גודל ומידע על הארגון	10
		102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	18-19
		102-9	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	42-45
		102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	42-45
		102-11	יישום עקרון הזהירות המונעת על ידי הארגון	27
		102-12	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	14
		102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינ־לאומיים	11
	אסטרטגיה	102-14	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	4-5
	אתיקה ויושרה	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	60-61
	ממשל תאגידי	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	62
		102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	62
	דיאלוג עם מחזיקי עניין	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	12-14
		102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	24
		102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	30-33
		102-43	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	30-33
		102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	12-14

פרק	נושא	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
	פרקטיקת הדיווח	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	8
		102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	63
		102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	12-14
		102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	12-14
		102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	64-65
		102-50	התקופה המדווחת	63
		102-51	מועד פרסום הדוח האחרון	11-12
		102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	11-12
		102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	63
		102-54	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	63
		102-55	אינדקס - GRI Content index	
		102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	56
203	ביצועים כלכליים	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	14 ,30
		203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	12-13
302	צריכת אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	51-52
		302-2	סך צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	52-53
		302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	48-55
305	פליטות גזי חממה	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	52
		305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	52
		305-5	צמצום פליטת גזי חממה על ידי הארגון	48-55
306	פסולת ושפכים	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	54-55
403	בטיחות וגהות בעבודה	403-2	שיעור הפציעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה	26-29
404	הכשרה ופיתוח עובדים	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	21
		404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	21
		404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	21
405	גיוון תעסוקתי ושיוויון הזדמנויות	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	18-19

סנו מודה לכל העובדים והגורמים שלקחו חלק בהפקת הדו"ח

ליווי מקצועי: עברי ורבין מחברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton

עיצוב: סטודיו מרחב | **צילומים:** נעמה סגל

www.sano.co.il