

# *Bilancio di Sostenibilità di Gruppo*

2023



**L'OPEROSA**  
*Fondata sul lavoro*

## SOMMARIO

2	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
3	NOTA METODOLOGICA
<b>4</b>	<b>CAP. 1 - IL GRUPPO L'OPEROSA</b>
6	LE SOCIETÀ DEL GRUPPO
8	CHI SIAMO
14	LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ
16	L'ANALISI DI MATERIALITÀ
<b>20</b>	<b>CAP. 2 - IL VALORE DEL GRUPPO</b>
22	STRUTTURA DI GOVERNANCE
29	RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ
33	RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ
35	DIGITALIZZAZIONE
36	QUALITÀ DEL SERVIZIO
39	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
<b>44</b>	<b>CAP. 3 - LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS</b>
58	EROGAZIONE DI SERVIZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE
62	GESTIONE DEI RIFIUTI
66	EMISSIONI DIRETTE DI CO <sub>2</sub>
70	CONSUMI DI ENERGIA
74	EFFICIENZA ENERGETICA
75	CONSUMI IDRICI
76	INNOVAZIONE RICERCA E SVILUPPO
78	IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE
<b>82</b>	<b>CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE (CAA)</b>
<b>84</b>	<b>CAP. 4 - PERSONE E COMUNITÀ</b>
86	STABILITÀ OCCUPAZIONALE
92	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
98	BENESSERE DEI DIPENDENTI
101	FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE
103	ECQUA RETRIBUZIONE
106	INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ
108	SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI
112	APPENDICE 1. AUTORIZZAZIONI E ABILITAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ L'OPEROSA SPA
116	L'ASSEVERAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
118	INDICE DEI CONTENUTI GRI
128	RINGRAZIAMENTI



*“Gentili Stakeholder,*

*in un mondo sempre più complesso e interconnesso, siamo consapevoli dell'importanza di perseguire obiettivi di lungo termine che rispettino l'ambiente, promuovano la prosperità delle comunità e favoriscano relazioni etiche e trasparenti. È proprio questo impegno che guida ogni nostra azione e decisione; per questo abbiamo di recente istituito l'ufficio Sostenibilità ESG che avrà il compito di gestire le attività di Sostenibilità del Gruppo.*

*In qualità di Presidente della Cooperativa L'Operosa S.C.a.r.l., condivido questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, dove è contenuta la nostra visione e il nostro impegno per generare un impatto positivo sulle comunità e sull'ambiente.*

*La nostra cooperativa ha una missione ben definita: guidare le società del Gruppo verso il futuro, conservando l'essenza originaria che le contraddistingue. Questa essenza è caratterizzata dalla valorizzazione della cultura del territorio, dall'apertura verso nuovi orizzonti e dalla passione per ciò che facciamo.*

Con questo spirito, nel 2023 abbiamo guidato L'Operosa SpA verso una trasformazione in **Società Benefit**, in linea con i nostri valori, promuovendo una crescita che non sia solo economica ma anche capace di massimizzare gli impatti positivi dal punto di vista ambientale e sociale sulle comunità locali.

La nostra convinzione fondamentale risiede nell'idea che questo approccio sia fondamentale per affrontare le sfide dello sviluppo sostenibile. Per noi, il fatto di essere una Società Benefit va oltre l'essere una semplice etichetta o un impegno formale verso la sostenibilità economica, sociale e territoriale. È piuttosto un riflesso del nostro profondo rispetto e considerazione verso le persone, le quali costituiscono il fulcro delle nostre attività.

Nel 2023 abbiamo raggiunto importanti traguardi dimostrando un significativo impegno nel consolidamento e nell'espansione del nostro Gruppo all'estero tramite strategiche acquisizioni. Abbiamo acquisito la quota di maggioranza della PRSS DOO, specializzata nell'Hard Facility Management, e aperto una succursale in Marocco per la gestione dei servizi di pulizia delle stazioni ferroviarie, tra cui le prestigiose Tangeri e Ketra.

Con spirito di trasparenza e accountability, siamo lieti di condividere con voi il nostro **Bilancio di Sostenibilità**, che rappresenta una sintesi del nostro impegno per un futuro più equo, inclusivo e sostenibile.

Grazie per la vostra fiducia e vi auguriamo una buona lettura.”

Il Presidente

Il Gruppo L'Operosa redige il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, finalizzato da un lato a rendicontare gli impatti dell'organizzazione dal punto di vista economico, sociale e ambientale; dall'altro a migliorare le proprie performance in un'ottica di pianificazione strategica e di integrazione della sostenibilità nella governance aziendale.

Per il Bilancio di Sostenibilità 2023 il Gruppo ha compiuto un passo significativo con l'adozione del nuovo **Software ESGine**, al fine di gestire in modo più strutturato e digitalizzato il processo di rendicontazione, anche quest'anno realizzato secondo l'approccio “In accordance” allo standard internazionale **GRI – Global Reporting Initiative**. Il software è stato realizzato nell'ambito di una partnership di cui fa parte la società del Gruppo Integra Srl specializzata in digitalizzazione dei processi organizzativi.

Nella piena adozione dei nuovi GRI Universal standard, il Gruppo ha continuato ad approfondire il dialogo con gli stakeholder al fine di consolidare l'analisi di materialità validata lo scorso anno, approvata dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Comitato di Sostenibilità.

In continuità con le edizioni precedenti, il Capitolo 3 integra la Dichiarazione EMAS de L'Operosa S.p.A. predisposta ai sensi del Regolamento 1221/2009 EMAS, (UE) 1505/2017 e s.m.i..

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo L'Operosa il 28/05/24 e presentato in Assemblea Soci il 28/06/2024. Il documento è scaricabile in versione digitale nella sezione del sito aziendale dedicata alla Sostenibilità: <https://www.operosa.it/sostenibilita/>

## PERIMETRO DELLA RENDICONTAZIONE

Il perimetro della rendicontazione, è strutturato nel seguente modo:

- Il capitolo “La Dichiarazione Ambientale EMAS de L'Operosa SpA” riguarda esclusivamente la società L'Operosa S.p.A.;
- Tutti gli altri capitoli del Bilancio di Sostenibilità sono riferiti alle società del Gruppo incluse nel bilancio consolidato: L'Operosa S.C.a.r.l., L'Operosa S.p.A. con le sue filiali L'Operosa España, L'Operosa Malta e L'Operosa Maroc, Integra S.r.l., Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l., Mediamorphosis Srl, e la PRS D.O.O.<sup>1</sup>

## PERIODO DI RENDICONTAZIONE, FREQUENZA E PUNTO DI CONTATTO

I dati inseriti all'interno di tutti i capitoli del Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al periodo 1° gennaio-31 dicembre 2023 e, dove possibile, sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2021-2023) al fine di mostrarne l'andamento temporale. Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati. In caso di revisione di informazioni precedentemente comunicate o di variazione del perimetro di rendicontazione per specifici indicatori, questi sono indicati all'interno del bilancio con una nota specifica.

L'aggiornamento del Bilancio di Sostenibilità è su base annuale. Per informazioni è possibile scrivere al seguente indirizzo email: [sostenibilita.esg@operosa.it](mailto:sostenibilita.esg@operosa.it).

## ASSURANCE ESTERNA E RUOLO DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO NELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Il processo di verifica dei dati rendicontati è caratterizzato dai seguenti passaggi: il Consiglio di Amministrazione approva i temi materiali, definiti anche con il contributo del Comitato di Sostenibilità. Le funzioni responsabili sono incaricate di verificare e convalidare la precisione dei dati e delle informazioni presenti nel Bilancio di Sostenibilità, garantendo la competenza e l'accuratezza delle informazioni. Successivamente, il documento viene sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, che ne supervisiona il contenuto. Una volta approvato, per garantire la credibilità e la trasparenza del processo di Reporting, il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto a una doppia asseverazione di terza parte: da un lato, la Dichiarazione Ambientale EMAS è validata dall'ente terzo indipendente DNV Business Assurance Italy S.r.l.; dall'altro, il Bilancio di Sostenibilità è asseverato dalla Società di revisione HLB Analisi. Infine, il documento viene sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci.

<sup>1</sup> Ad eccezione della Società REI Progetti perché è entrata nella compagine societaria del Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l. nel corso dell'esercizio 2023.

# 01

## IL GRUPPO L'OPEROSA

Continuare a produrre valore economico nel rispetto dei valori fondanti: L'Operosa SpA, principale società del Gruppo, diventa Società Benefit.



### OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



1.537

CANTIERI GESTITI



ATTRAVERSO CIRCA  
600 COMMESSE



19 REGIONI ITALIANE  
IN CUI OPERA

11 PAESI ESTERI  
IN CUI OPERA



8 SEDI OPERATIVE  
IN ITALIA  
E ALL'ESTERO 5

5 SETTORI  
DI ATTIVITÀ



6 SOCIETÀ



ESGe RATING



ESGe SCORE



ESG e RISK  
MANAGEMENT  
CAPABILITY



# LE SOCIETÀ DEL GRUPPO



La Società capogruppo, fondata nel 1951, è L'Operosa S.c.a.r.l., cooperativa di produzione e lavoro iscritta all'Albo delle Cooperative dal 2005 e all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro dal 2020 per esercitare l'attività di somministrazione di personale.

La cooperativa controlla integralmente diverse società, tra cui la principale, L'Operosa S.p.A. Società Benefit, che opera nel settore dei Multiservizi attraverso le sue divisioni di Soft e Hard Facility Management, Sanycleaning, Parking e Building. L'ulteriore Divisione Bee Green si distingue per la fornitura di servizi ecosostenibili in conformità alla certificazione Ecolabel.

L'Operosa S.p.A. Società Benefit ha una presenza internazionale con una sede stabile a Valencia per l'erogazione di servizi in Spagna. A Malta, è presente con una joint venture per l'erogazione di servizi ospedalieri. Dal 2023, è attiva in Marocco con una succursale che fornisce servizi di Soft Facility Management, tra cui il servizio di pulizia delle stazioni ferroviarie.

Integra S.r.l. è attiva nel settore dell'informatica e dei sistemi digitali, sviluppando soluzioni IT. L'Operosa Ristorazione, attiva dal 2022 nell'ambito dei servizi ristorativi, gestisce il Bistrò Opera Magna, che offre anche un servizio di mensa per i dipendenti nei pressi della sede. Dal 2023,

è stata costituita L'Operosa WorldService dedicata allo sviluppo del mercato estero, per la gestione dei servizi.

Le altre società controllate includono:

- Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l.: specializzata nella ricerca e nella fornitura di servizi di tutela dell'ambiente, controllata al 75%. Nel 2023, il Centro ha acquisito le quote della Società Rei Progetti, nell'ambito della gestione dei fanghi, controllata al 100%.
- Mediamorphosis S.r.l.: agenzia di comunicazione, controllata al 51%.
- L'Operosa San Marino Ship Register S.r.l.: gestisce il Registro Navale della Repubblica di San Marino, controllata al 97%.
- L'Operosa FM D.O.O. – Zagreb: controllata all'80%, che nel 2023 ha acquisito ulteriori quote della società croata PRS D.O.O. Zagreb, attiva nel settore dell'Hard Facility Management, incrementando la partecipazione al 60%.
- La Veneta Servizi: attiva nel Soft Facility Management, controllata al 51% dal 2023.



\* La società non rientra nel perimetro di redicontazione del Bilancio Consolidato di Gruppo

GRI 2-1

GRI 2-6



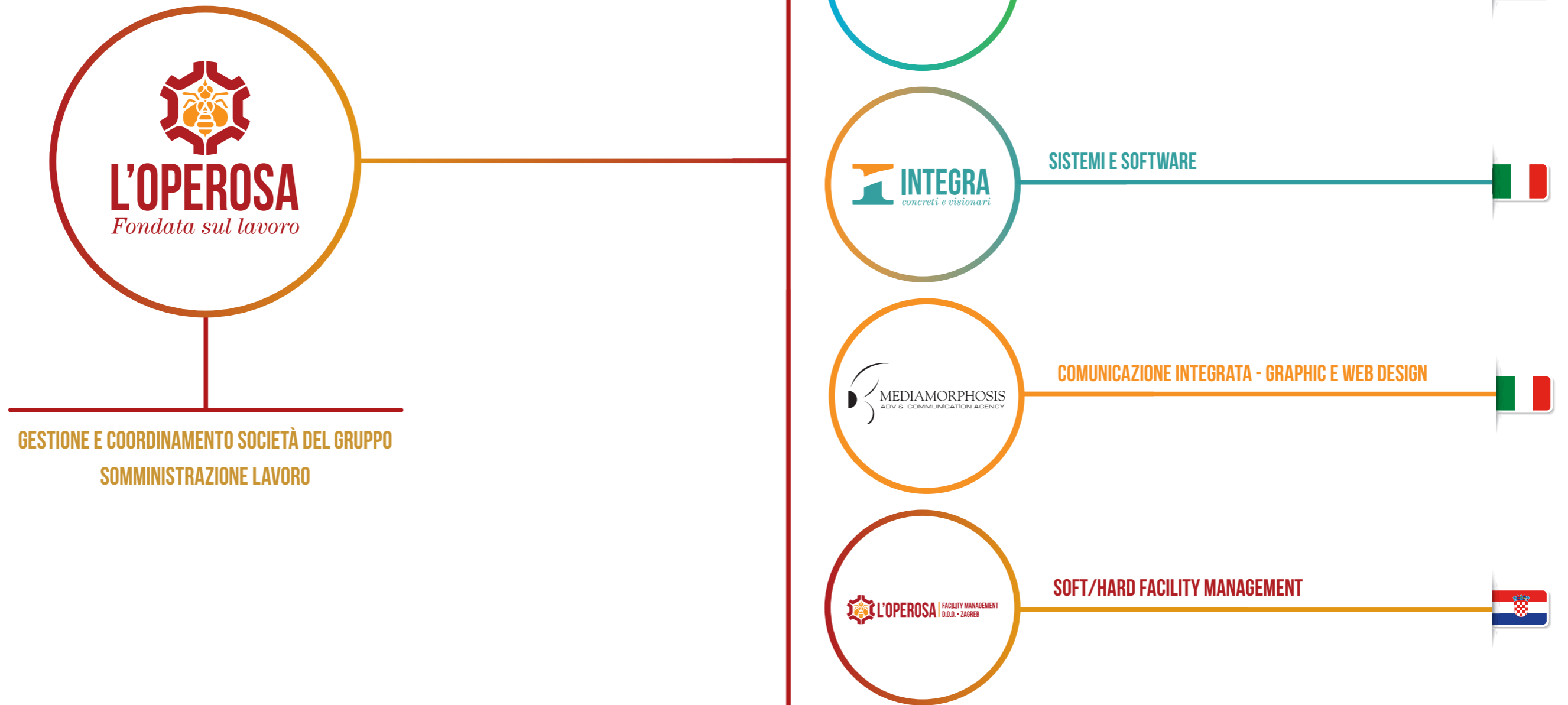
# CHI SIAMO

Attività, catena del valore e altri rapporti di business



Il Gruppo L'Operosa riconosce l'importanza fondamentale della gestione efficace delle relazioni di business, considerando attentamente le diverse dinamiche tra mercati esteri e locali, così come tra clientela pubblica e privata. Le strategie e le procedure operative sono continuamente

adeguate per massimizzare le opportunità e ridurre i rischi, nel rispetto delle normative e delle specifiche esigenze delle comunità in cui le Società operano, sia a livello nazionale che internazionale, mantenendo un impegno costante verso politiche sostenibili.



## La Mission

“Creare valore sostenibile per i nostri stakeholder fornendo servizi di qualità che privilegiano la responsabilità ambientale, il benessere sociale e l'integrità aziendale.”

## La Vision

“Ci impegniamo a essere un punto di riferimento nello svolgere le nostre attività, creando opportunità che promuovono il benessere delle persone, riducono l'impatto ambientale e arricchiscono le comunità a cui ci rivolgiamo.”

## Il Codice Etico

All'interno del documento sono espresse le linee guida e i principi che consentono di condurre le attività aziendali con integrità, responsabilità e rispetto, fissando le regole di comportamento attese da tutti i dipendenti e i collaboratori, ed è disponibile nell'apposita sezione del nostro sito. Tutti gli stakeholder, collaboratori, clienti e fornitori, sono incoraggiati a segnalare qualsiasi violazione del Codice Etico attraverso un canale di segnalazione protetto, accessibile dal sito aziendale nella sezione Contatti <https://www.operosa.it/contatti/>.

### I principi del Codice Etico

1. **Integrità:** Agiamo sempre in modo onesto e trasparente.
2. **Rispetto:** Trattiamo tutti con rispetto e dignità.
3. **Responsabilità:** Assumiamo la responsabilità delle nostre azioni.
4. **Conformità:** Rispettiamo tutte le leggi e i regolamenti applicabili.

### Aree di attenzione

1. **Conflitti di Interesse:** Evitiamo situazioni in cui gli interessi personali entrano in conflitto con quelli dell'azienda.
2. **Anticorruzione e Tangenti:** Vietiamo qualsiasi forma di corruzione o tangente.
3. **Confidenzialità:** Proteggiamo le informazioni sensibili e rispettiamo la privacy.
4. **Concorrenza Leale:** Competiamo in modo leale e rispettoso.
5. **Salute e Sicurezza:** Focalizziamo la nostra attenzione su azioni mirate per preservare la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti.



Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, viene predisposto e realizzato, anche in base alle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

Il Codice Etico non è solo un documento formale, ma è vincolante per tutti i dipendenti e le imprese che operano nelle unità operative dell'organizzazione.

All'interno di esso sono presenti anche tutte le politiche a favore della **parità di genere**, dell'**inclusione** e del **benessere dei dipendenti**. Questi principi non solo incarnano un impegno etico e una responsabilità sociale aziendale, che aiutano ad abbattere la discriminazione, ma fungono anche da fondamenta per un ambiente lavorativo sano e produttivo. Una linea di valori che si armonizza perfettamente con gli obiettivi della Società Benefit, costituendone un pilastro imprescindibile.

## I nostri impegni

### 1. Responsabilità Ambientale (E):

- Ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni.
- Promuovere l'efficienza energetica, la gestione sostenibile delle risorse e la riduzione delle emissioni di carbonio.

### 2. Coinvolgimento Sociale (S):

- Investire nel benessere dei nostri dipendenti e delle comunità in cui operiamo.
- Promuovere la diversità, l'inclusione e la sicurezza sul posto di lavoro.

### 3. Governance Etica (G):

- Mantenere alti standard di integrità, trasparenza e responsabilità.
- Garantire una governance aziendale solida e una gestione etica.

## Il Modello Organizzativo 231

Il Modello Organizzativo di gestione e Controllo (MOGC), adottato ai sensi degli articoli 6 e 7 del D.lgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001", è stato progettato per garantire la prevenzione da comportamenti illegali (corruzione, concussione, falso in bilancio, riciclaggio di denaro, violazione delle norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e ambientali, ecc.).

**Valutazione dei Rischi:** Identifichiamo i potenziali rischi legati a comportamenti illegali.

**Controlli Interni:** Implementiamo controlli rigorosi per prevenire e individuare eventuali violazioni.

**Formazione e Comunicazione:** Investiamo nella formazione dei nostri dipendenti sulla conformità e sull'etica.

**Monitoraggio e Segnalazione:** Monitoriamo costantemente la conformità alle norme e alle politiche aziendali.

Nel 2023 il Modello Organizzativo 231 è stato aggiornato con la normativa "**whistleblowing**" in conformità a quanto previsto dal decreto n.24/2023 attuativo della Direttiva EU 2019/1937 in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o comunitarie. Tale aggiornamento mira a rafforzare i principi di trasparenza e responsabilità nelle segnalazioni di violazioni, garantendo protezione ai segnalanti e prevenendo discriminazioni o sanzioni ingiuste nei loro confronti.

## Il Sistema Integrato di Gestione del Rischio

La valutazione del rischio per le attività delle Società è condotta attraverso la metodologia FMEA (Failure Modes & Effect Analysis), ampiamente utilizzata nel settore industriale per valutare l'affidabilità dei processi e degli

strumenti produttivi. Ogni processo aziendale viene esaminato per individuare potenziali rischi, valutandone probabilità, impatto e livello di controllo attuale.

### Il processo di gestione del rischio integrato in 5 fasi



Dall'analisi dei rischi emerge che sono state introdotte pratiche e controlli efficaci per ridurre il rischio residuo, portandolo a un livello generalmente moderato, con casi isolati di rischio elevato. La soglia di accettabilità è considerata entro il livello moderato, raggiunto quando i livelli di controllo garantiti sono almeno tre per ogni processo. Nell'ambito del mantenimento delle certificazioni di cui è in possesso l'azienda, vengono regolarmente condotte

le verifiche da enti terzi indipendenti che hanno il compito di rilevare le aree di miglioramento della gestione dei processi. Eventuali non conformità vengono puntualmente gestite con azioni correttive per migliorare il Sistema di Gestione Integrato, avendo analizzato le cause, assegnando la responsabilità all'interno dell'organizzazione e individuando il referente incaricato alla risoluzione della criticità.

## La Politica Aziendale

La Politica Aziendale adottata stabilisce le regole, gli obiettivi e le aspettative riguardanti vari aspetti, come la gestione del personale, l'etica, la sostenibilità e la sicurezza sul lavoro. Il documento è pubblicato sul sito [www.operosa.it](http://www.operosa.it) e fornisce il quadro generale per il funzionamento e la diffusione della cultura aziendale.

## Integrazione di impegni programmatici (Politiche)

Con il Riesame della Direzione avvenuto nel 2023, la Politica Aziendale è stata integrata con le Politiche per il Personale e le Politiche per Diversità e Inclusione, in particolare per quanto concerne la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e per sostenere attivamente la maternità e la paternità. Questo aggiornamento riflette l'impegno costante del Gruppo nel creare un ambiente di lavoro incentrato sul benessere di tutti i collaboratori e improntato alla equità. Oltre alle due nuove Politiche, la Politica Aziendale integra le politiche verso il cliente esterno/comunità, le Politiche degli acquisti, le Politiche commerciali, le Politiche sulla tenuta dei conti e contabilità, la Politica Anticorruzione, le Politiche per la gestione delle fonti energetiche e per la gestione della sicurezza delle informazioni. La Politica Aziendale viene diffusa ampiamente, non solo all'interno dell'organizzazione ma anche tra i fornitori e le Società del Gruppo, garantendo così una visione condivisa degli obiettivi e dei principi guida. Inoltre, viene resa accessibile a tutti gli stakeholder pertinenti, che possono consultarla per comprendere gli impegni e gli standard che l'azienda si impegna a rispettare.

## Processi per rimediare agli impatti negativi

L'Organismo di Vigilanza è incaricato del monitoraggio dell'efficacia del sistema di corporate governance e del controllo sull'adeguatezza e il funzionamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottato dall'organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/01. Questo organismo verifica che le attività dell'organizzazione siano conformi alle leggi e ai regolamenti applicabili e può proporre misure correttive in caso di violazione delle norme o di rischi per l'organizzazione. Il suo intervento garantisce il rispetto del Codice Etico, escludendo potenziali conflitti di interesse o incompatibilità, sia nel processo di assunzione

e gestione del personale sia nei rapporti commerciali. Nel corso del 2023, i Consigli di Amministrazione de L'Operosa Scarl e L'Operosa S.p.A. società benefit hanno approvato la revisione dei Modelli Organizzativi, che tengono conto degli aggiornamenti delle attività svolte.

## Appartenenza ad associazioni

La Società Cooperativa capogruppo è regolarmente iscritta all'Albo delle Cooperative, con il numero A108260, nella sezione a mutualità prevalente e alla categoria di Produzione e Lavoro. È inoltre registrata all'Albo delle Agenzie di Somministrazione Lavoro con il numero 164 (BO), rilasciata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. La Cooperativa aderisce all'associazione di categoria Concooperative, partecipando attivamente alle iniziative per sostenere il movimento cooperativo tramite i propri rappresentanti. Vi aderiscono anche L'Operosa S.p.A e Integra. Inoltre, la Cooperativa partecipa attivamente alle attività delle associazioni di riferimento alle quali aderisce: Asso-lavoro, Ascom Bologna e Associazione Italiana Tesorieri Impresa.



# LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



GRI 2-17

Nel corso del 2023, il Comitato di Sostenibilità ha portato avanti l'attuazione dei progetti previsti dalla Strategia di Sostenibilità e approvati dal Consiglio di Amministrazione nel 2022. Il monitoraggio delle progettualità, nonché la

definizione di un budget dedicato e di una figura responsabile dell'attuazione, permangono meccanismi alla base di un'adeguata pianificazione e integrazione della sostenibilità nella governance aziendale del Gruppo L'Operosa.

**OBIETTIVO DI SOSTENIBILITÀ**

**TEMA MATERIALE**

**PROGETTUALITÀ CONCLUSE AD OGGI**

**5** PARITÀ DI GENERE

Inclusione e pari opportunità

- Aggiornamento della Politica Aziendale per integrare Politiche per la gestione della Diversità e Inclusione
- Ottenimento della certificazione ISO 30415:2021 – Diversity & Inclusion

**7** ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

- Consumi di energia
- Efficienza energetica

- Definizione dell'Energy Team nell'ambito del Sistema di gestione dell'Energia certificato ISO 50001
- Definizione di Politiche per l'efficienza energetica all'interno della Politica Aziendale
- Valutazione dei cantieri dal punto di vista dell'efficienza energetica (ESCo)

**8** LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Benessere dei dipendenti
- Uso di prodotti ad alto margine di sicurezza
- Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità
- Pratiche di approvvigionamento

- Piattaforma di scontistica per tutti i dipendenti
- Ottimizzazione della comunicazione interna mediante Intranet "Alveare"
- Affinamento del monitoraggio dei prodotti acquistati conformi ai CAM
- Affinamento mediante digitalizzazione del controllo dei requisiti dei fornitori mediante analisi documentale (in particolare possesso di certificazione SA 8000 o di requisiti di conformità)

**9** IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

- Risultati economici e competitività
- Struttura organizzativa aziendale

- Digitalizzazione dei processi operativi per efficientamento organizzativo
- Miglioramento infrastruttura IT per affidabilità e conformità per Cyber Security

**13** LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

- Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale
- Uso di prodotti a basso impatto ambientale
- Emissioni dirette di CO<sub>2</sub>

- Analisi LCA per la valutazione ambientale del servizio di pulizia in chiave CAM
- Compensazione di parte delle emissioni attraverso l'acquisto dei Crediti di Sostenibilità del Parco Nazionale Appennino Tosco Emiliano
- Affinamento del monitoraggio dei prodotti acquistati conformi ai CAM
- Progressivo efficientamento della flotta aziendale
- Ottenimento della certificazione ISO 14067:2018 CFP Systematic Approach

# L'ANALISI DI MATERIALITÀ



GRI 2-29

GRI 3-1

GRI 3-2

TEMI MATERIALI IN ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ	IMPATTI CONNESSI AI TEMI		ATTUALE/ POTENZIALE	POSITIVO/ NEGATIVO	DIRETTO/ INDIRETTO
Risultati economici e competitività	Creazione di valore economico-finanziario		A	+	D
Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	Trasparenza e fiducia con gli stakeholder		A	+	D
Stabilità occupazionale	Stabilità economica per i collaboratori e le proprie famiglie		A	+	D
	Elevate cessazioni dei rapporti di lavoro causate dai cambi appalto		A	-	I
Innovazione, ricerca e sviluppo	Spinta verso nuove opportunità di mercato		P	+	D
	Ricerca di soluzioni innovative per migliorare i processi gestionali ed i servizi erogati		P	+	D
	Perdita di vantaggio competitivo per non piena innovazione dei servizi		P	-	D
Salute e sicurezza sul lavoro	Consapevolezza dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (formazione e sensibilizzazione)		A	+	D
	Scelta di prodotti a rischio ridotto per la salute e la sicurezza degli utenti		A	+	D
	Aumento di incidenti, infortuni, malattie professionali		P	-	D
Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale	Gestione dei siti di lavoro in conformità al marchio EU Ecolabel		P	+	D
Gestione dei rifiuti	Riduzione dei rifiuti prodotti		A	+	D
	Preminenza del recupero di rifiuti sullo smaltimento		A	+	D
Benessere dei dipendenti	Soddisfazione dei collaboratori		P	+	D
	Maggiore attrattività mediante piani di welfare integrativi		A	+	D
	Ambiente lavorativo positivo		P	+	D
Formazione e sviluppo delle risorse umane	Sviluppo delle competenze professionali dei collaboratori		A	+	D
	Accrescimento della motivazione del personale nello svolgimento dell'attività lavorativa		A	+	I
	Gestione del turnover in alcuni ruoli o divisioni		A	-	D
Equa retribuzione	Applicazione di molti CCNL diversi nelle stesse Società		A	-	I
	Serenità dell'ambiente di lavoro per le politiche aziendali		P	+	D
	Percezione di una non equa politica retributiva per l'applicazione di molti CCNL		P	-	D
Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale	Uso di prodotti chimici certificati (es. CAM, Ecolabel)		A	+	D
	Riduzione degli sprechi nell'uso dei prodotti (attraverso ad es. sistemi di dosaggio)		P	+	D
	Utilizzo di materiale proveniente da recupero/ riciclo (es. flaconi)		P	+	D
	Imposizione di utilizzo di prodotti da parte di clienti/capitolati		P	-	I
Uso di prodotti e materiali ad alto margine di sicurezza	Incremento nell'uso di prodotti a rischio ridotto per la salute e la sicurezza degli operatori		P	+	D
	Imposizione di utilizzo di prodotti da parte di clienti/capitolati		P	-	I
Qualità del servizio	Raggiungimento delle aspettative dei clienti		P	+	I
	Insoddisfazione del cliente causata da inaffidabilità dei subappaltatori		P	-	I
Inclusione e pari opportunità	Affermazione di una cultura aziendale inclusiva		A	+	D
	Presenza di una percentuale elevata di donne anche in funzioni di responsabilità		P	+	D
	Aumento delle dimissioni volontarie dovuto ad una differenziazione dei trattamenti		P	-	D
Struttura di governance	Efficienza gestionale dovuta ad una struttura organizzativa aziendale definita ed articolata		A	+	D
	Acquisizione di nuove certificazioni per incrementare i requisiti richiesti dalle gare pubbliche		A	+	D
Emissioni dirette di CO2	Iniziative di riduzione delle emissioni dirette		A	+	D
	Rinnovo della flotta aziendale con acquisto di veicoli elettrici		P	+	D
Consumi di energia	Riduzione dell'impatto ambientale attraverso l'autoproduzione energetica		A	+	D
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili con Garanzia di Origine		P	+	D
Sostegno alle comunità locali	Contributo allo sviluppo dei territori e delle comunità (partecipazione a progetti sociali)		A	+	D
Interventi di riduzione delle emissioni	Analisi e monitoraggio delle emissioni generate		A	+	D
	Iniziative di riduzione delle emissioni		A	+	D
Pratiche di approvvigionamento	Inefficienze organizzative e gestionali causate da ritardi di fornitura		P	-	I
	Inefficienze causate dalla scarsa qualità di forniture critiche		P	-	I
Efficienza energetica	Riduzione del fabbisogno energetico dei macchinari		A	+	D
	Consumo energetico efficiente nelle sedi		A	+	D
Consumi idrici	Riduzione del fabbisogno idrico dei macchinari		A	+	D
	Consumo idrico efficiente nelle sedi		A	+	D

## ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ

	ALTA
	MEDIO ALTA
	MEDIO BASSA
	BASSA

## Processo di determinazione dei temi materiali

La principale novità nel processo di determinazione dei temi materiali è rappresentata dall'integrazione della metodologia dell'impact materiality, prevista dai GRI Universal Standard, con la metodologia della **doppia materialità**, prevista dai nuovi European Sustainability Reporting Standard (ESRS) – approvati il 31 luglio 2023 dalla Commissione Europea a seguito dell'entrata in vigore, il 5 gennaio 2023, della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Nello specifico è stato fatto riferimento a quanto previsto dagli "ESRS 1 – General Requirements", capitolo 3 "Double materiality as the basis for sustainability disclosures".

Tale metodologia prevede l'individuazione di impatti positivi e negativi, attuali e potenziali sia in ottica inside-out (impact materiality) cioè dall'organizzazione sull'ambiente e sulla società, sia in ottica outside-in (financial materiality) ovvero impatti che dall'ambiente e dalla società possono influire sull'organizzazione.

Per il processo di individuazione degli impatti si è ricorso a un'analisi documentale (analisi degli standard e delle normative applicabili, analisi del contesto e dei temi materiali rilevati da competitor e benchmark di settore ai fini della materialità), integrandola con la mappatura dei Rischi/Opportunità predisposta internamente da L'Operosa. La Società ha così determinato un elenco di temi ESG (Environment Social Governance) potenzialmente materiali, e

di rispettivi impatti, positivi e negativi, rischi e opportunità ad essi associati.

La valutazione di significatività per la definizione della impact materiality ha previsto l'applicazione di un punteggio per ciascun impatto, considerando:

- la gravità, il carattere di irrimediabilità, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto negativo;
- la dimensione, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto positivo.

Per quanto riguarda la financial materiality è invece stato applicato un punteggio per ogni fattore, associato ad un rischio o a un'opportunità, capace di determinare un possibile effetto finanziario nel medio lungo periodo.

La valutazione di significatività è stata dapprima condotta internamente, poi sono stati integrati i risultati del coinvolgimento degli stakeholder. Questo processo di ascolto si è basato su un questionario, sottoposto a soci e lavoratori, e a una serie di interviste che avevano l'obiettivo di attribuire una rilevanza agli impatti individuati.

A seguito dell'analisi di materialità sono rimasti stabili il tema della performance economica e del rispetto dei principi di etica, integrità e legalità che sono fondanti per il mondo cooperativo, come pure la stabilità occupazionale. La scala del punteggio di significatività è variata dal precedente Bilancio in seguito all'adozione della doppia materialità.

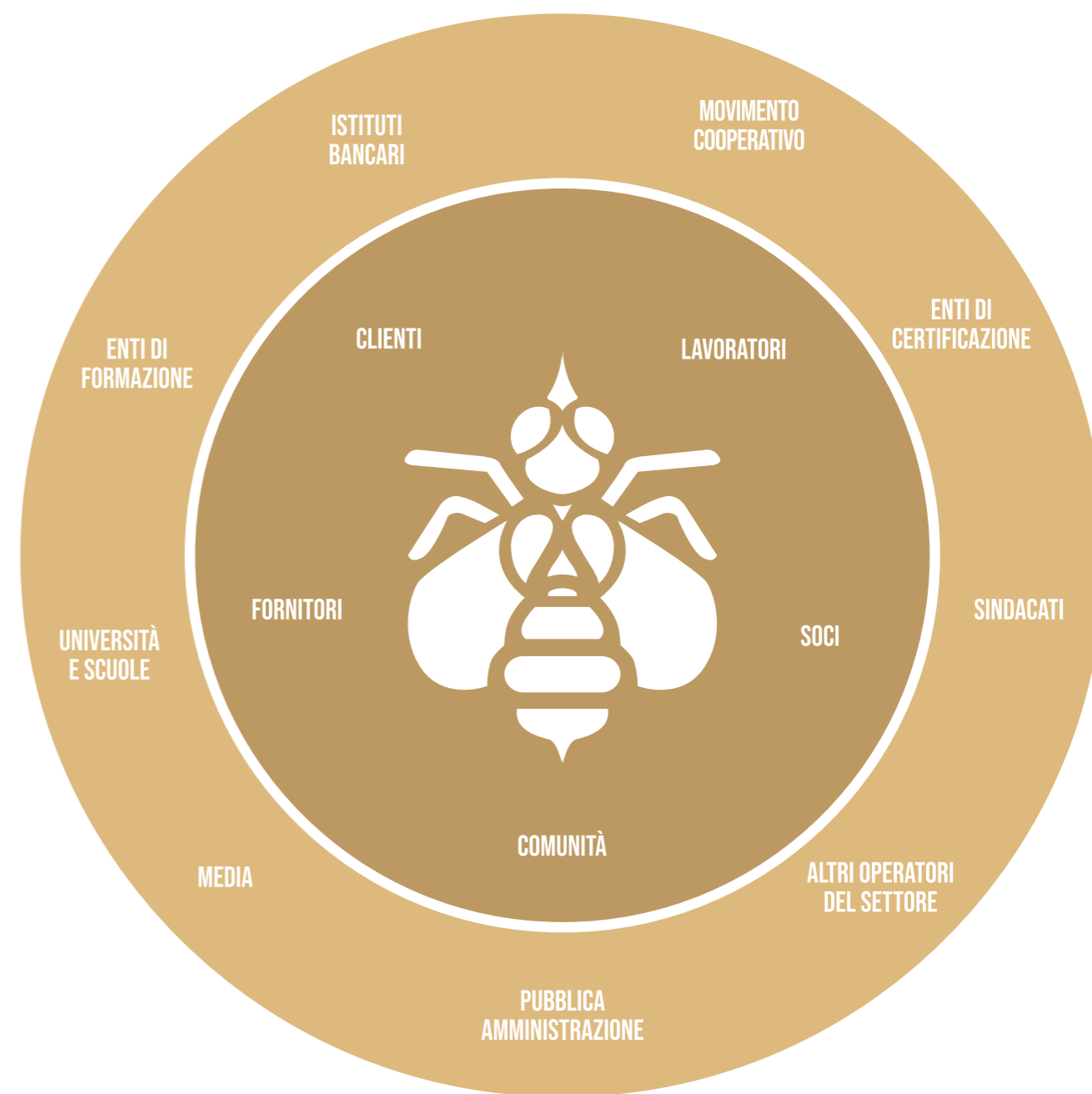


## Coinvolgimento degli stakeholder

A partire dalla mappa degli stakeholder, a febbraio 2024 sono state realizzate 3 interviste di profondità con l'intento di implementare l'ascolto di tre nuovi gruppi (Sindacati, Mondo Cooperativo, istituti bancari) nella figura di tre interlocutori significativi. Sempre a febbraio è stata realizzata una survey rivolta a tutti i lavoratori. Scopo comune delle attività di coinvolgimento stakeholder è stato quello di consolidare l'analisi di materialità realizzata nel 2023 per il Bilancio di Sostenibilità 2022,

richiedendo una valutazione di significatività degli impatti relativi ai temi materiali individuati dal processo di valutazione interna (a cura del Comitato di Sostenibilità) e dall'analisi documentale (ivi inclusa analisi dei rischi).

Nell'anno precedente l'ascolto aveva riguardato altri gruppi appartenenti alle categorie di stakeholder primari (Lavoratori, Soci, Clienti, Fornitori, Comunità) mediante 11 interviste di profondità.



# 02

## IL VALORE DEL GRUPPO

Una costante crescita del valore economico generato e distribuito dal Gruppo agli stakeholder si coniuga con una condotta di business responsabile.



### OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



**148.063.557 €**  
VALORE ECONOMICO  
GENERATO



**142.698.291**



VALORE  
ECONOMICO  
DISTRIBUITO

**57.183.430**  
(40,1%)  
AI FORNITORI



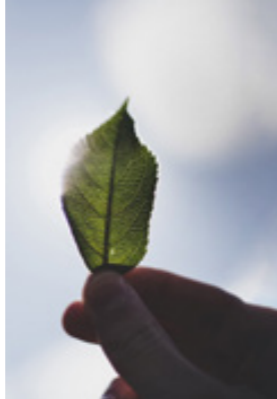
**82.709.174**  
(58%)  
AI COLLABORATORI



**1.719** FORNITORI



## STRUTTURA DI GOVERNANCE



### Gestione del tema materiale

La governance del Gruppo è affidata alla Capogruppo, L'Operosa S.c.a.r.l. con sede a Granarolo dell'Emilia (BO), che incarna e trasmette i valori fondamentali del modello cooperativo. Basandosi sui principi della democrazia e mutualità, la Capogruppo ha il compito di monitorare l'andamento della gestione delle Società del Gruppo e di definire le linee guida per lo sviluppo futuro. Questo ruolo centrale assicura un approccio olistico e orientato ai valori nella gestione complessiva delle attività del Gruppo, garantendo coerenza con gli obiettivi strategici e il rispetto dei principi cooperativi.

Sono organi della Società:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione (CdA)
- il Comitato Soci
- il Collegio dei Sindaci
- l'Organismo di Vigilanza (OdV)
- il Comitato di Sostenibilità

### L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci si riunisce regolarmente almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio, su proposta formulata dal Consiglio di Amministrazione, e in via straordinaria per deliberare sulle modifiche statutarie previste dal Codice Civile. In occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, l'Assemblea dei Soci opera una valutazione complessiva delle performance del Consiglio di Amministrazione.

Tra le principali funzioni dell'Assemblea vi sono la nomina e la determinazione dei compensi del Consiglio di Amministrazione, compresa l'elezione diretta del Presidente, del Collegio Sindacale e del soggetto incaricato del controllo contabile. Il compenso è composto da una componente fissa e da una variabile, quest'ultima legata alla partecipazione alle riunioni del Consiglio di Amministrazione. Né i membri del CdA né i dirigenti ricevono compensi basati sul raggiungimento di obiettivi ESG (Ambientali, Sociali e di Governance). Nel contesto del modello cooperativo, gli obiettivi sono già definiti con l'intento di promuovere criteri ESG: di conseguenza, non sono previste remunerazioni specifiche legate al conseguimento degli obiettivi ESG, poiché la loro realizzazione è considerata parte integrante delle responsabilità e dei valori condivisi all'interno della

Cooperativa.

L'Assemblea dei Soci approva i regolamenti interni e discute su argomenti riservati alla sua competenza in conformità alla legge e allo Statuto.

### Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il Presidente detiene la rappresentanza legale e istituzionale, nonché la firma sociale. È responsabile della gestione ordinaria dell'azienda e possiede tutte le competenze delegate nei limiti di legge e dello Statuto. Inoltre:

- convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci
- delinea le direzioni strategiche dell'azienda e la orienta verso gli obiettivi prefissati
- elabora la strategia complessiva del Gruppo
- esercita tutti i poteri conferitigli tramite delega

Nel caso in cui il Presidente non possa esercitare le proprie funzioni per motivi di impedimento o impossibilità, essi vengono trasferiti al Vicepresidente, il quale agisce come suo sostituto legale, garantendo la continuità delle attività e delle decisioni aziendali.

### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è responsabile della gestione complessiva dell'impresa e possiede tutti i più ampi poteri di amministrazione, ad eccezione di quelli riservati all'Assemblea dei Soci secondo legge o Statuto. Dal

punto di vista dell'età, il CdA risulta abbastanza equilibrato tra la fascia 30-50 anni (45,5%) e la fascia +50 (54,5%); molto alta la provenienza dall'Emilia-Romagna (63,6%) che è la comunità locale di riferimento della Società. Compete al Consiglio di Amministrazione:

- nominare il Vicepresidente;
- definire l'indirizzo strategico e generale dell'azienda, coordinando le attività economico-finanziarie attraverso l'approvazione dei piani strategici, dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali, nonché la predisposizione del Progetto di Bilancio d'esercizio;
- stabilire le missioni dell'organizzazione, le politiche e gli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile, nonché approvare e aggiornare le dichiarazioni di valori (Codice Etico);
- monitorare e valutare gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone coadiuvato dal Comitato di Sostenibilità e dalla funzione Sostenibilità ESG, analizzando i processi ed elaborando la Strategia e il Piano di Sostenibilità; approva ogni anno il Bilancio di Sostenibilità;
- adottare i Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/01 e attuare misure correttive in caso di violazioni delle norme o di rischi per l'organizzazione;
- valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile delle controllate aventi rilevanza strategica e riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi dell'organizzazione;
- promuovere il dialogo e le iniziative a favore dei soci, al fine di favorire la loro partecipazione e l'esercizio agevole dei loro diritti;
- istituire e nominare i Comitati e l'Organismo di Vigilanza.

### Il Collegio Sindacale

Al Collegio Sindacale è attribuita l'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429 C.C.: ad esso spetta la vigilanza sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo della Società, nonché sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

GRI 2-1	GRI 2-9	GRI 2-10	GRI 2-11
GRI 2-12	GRI 2-13	GRI 2-16	GRI 2-18
GRI 2-19	GRI 2-20	GRI 2-28	GRI 405-1

### L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è un organo interno all'organizzazione responsabile del monitoraggio dell'efficacia della *corporate governance* e del controllo sull'adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) nonché del Codice Etico. Esso verifica la conformità delle attività dell'organizzazione alle leggi e ai regolamenti vigenti e propone eventuali misure correttive in caso di violazioni normative o rischi per l'organizzazione. L'attività dell'OdV garantisce l'assenza di conflitti di interesse o incompatibilità, sia nelle procedure di assunzione e gestione del personale che nei rapporti commerciali, nel rispetto del Codice Etico.

### Il Comitato Soci

Il Comitato Soci ha il compito di promuovere e incentivare attivamente la partecipazione dei Soci alla vita e alle decisioni della Cooperativa. Conformemente allo Statuto Sociale e al Regolamento interno, il Comitato ha il ruolo di individuare e proporre specifiche iniziative per favorire il coinvolgimento e il sostegno dei Soci.

### Il Comitato di Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità è un organo di supporto al Consiglio di Amministrazione nell'implementazione delle politiche e degli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile dell'organizzazione. Il suo ruolo consiste nel coadiuvare il CdA nella definizione di strategie sostenibili a medio e lungo termine, nonché nel monitorare gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Inoltre, il Comitato di Sostenibilità contribuisce alla formulazione del Piano di Sostenibilità di Gruppo e alla valutazione dei progetti sostenibili perseguibili in ottica ESG (Ambiente, Sociale e Governance).



**Numero di incontri e percentuale di partecipazione dell'Assemblea dei Soci:**

INCONTRI N.1- PARTECIPAZIONE 96%

**Composizione del CdA**

**(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):**

Pozzi Claudio Presidente; Corbo Nicola- Vice presidente;

Consiglieri: Abundo Paola, Bacci Claudia, Donvito Elisabetta, Migliaccio Antonietta, Makroume Fouad, Malipiero Gianfrancesco, Marabini Sauro, Mazzoli Monica, Morini Alessandro

**Numero di incontri e percentuale di partecipazione:**

INCONTRI N. 8 - PARTECIPAZIONE 97%

**Composizione del Collegio Sindacale**

**(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):**

Calzolari Maurizio- Presidente, Lenzi Andrea- Sindaco effettivo, Vismara Luca- Sindaco effettivo

**Numero di incontri e percentuale di partecipazione:**

INCONTRI N. 6 - PARTECIPAZIONE 94%

**Composizione dell'Organismo di Vigilanza (in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):**

Stecchezini Afro- Presidente, Abundo Paola- Membro esterno, Collina Lucio- Membro esterno

**Numero di incontri e percentuale di partecipazione:**

INCONTRI N. 3 - PARTECIPAZIONE 100%

**Composizione del Comitato Soci (in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):**

Abelli Michela, Corazza Anael, Memmola Cosimo, Pozzi Piero, Spatola Ilaria, Tarroni Cristian, Gironi Romina, Mormino Fabio, Seyoum Tsegaye Tsige

**Numero di incontri e percentuale di partecipazione:**

INCONTRI N. 3 - PARTECIPAZIONE 70%

**Composizione del Comitato di Sostenibilità (in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):**

Abundo Paola, Capista Katuscia, Mazzoli Monica, Galeazzi Massimiliano, Golinelli Giulio, Guandalini Daniele, Conversano Francesco

**Numero di incontri e percentuale di partecipazione:**

INCONTRI N. 6 - PARTECIPAZIONE 95%

**Associazioni di categoria:**

Confcooperative, Assolavoro, Ascom Bologna, Associazione Italiana Tesorieri

## Le altre Società del Gruppo



### Composizione del CdA

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Corbo Nicola (Presidente), Stagni Simona (Vicepresidente), Ioli Mauro (Consigliere), Marino Luigi (Consigliere), Miliziano Domenico Gianluca (Consigliere)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 9 - PARTECIPAZIONE 100%

### Composizione del Collegio Sindacale

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Calzolari Maurizio (Presidente), Lenzi Andrea (Sindaco), Pasquali Roberto Maria (Sindaco)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 5 - PARTECIPAZIONE 87%

### Composizione dell'Organismo di Vigilanza (in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Stecchezini Afro – Presidente, Abundo Paola- Membro esterno, Collina Lucio- Membro esterno

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 6 - PARTECIPAZIONE 100%

### Associazioni di categoria:

Confcooperative, Assoverde, Aipark, Scuola Nazionale Servizi, A.I.I.S.A., Uni-ente Italiano di Normazione, AICARR



### Composizione del CdA

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Ceccardi Paolo (Presidente), Corbo Nicola (Vicepresidente), Galletti Gian Luca (Consigliere), Pasquali Roberto Maria (Consigliere), Pozzi Claudio (Consigliere)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 7 - PARTECIPAZIONE 94%

### Composizione del Collegio Sindacale

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Bonazzi Maurizio (Sindaco Unico)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 4 - SINDACO UNICO

### Associazione di Categoria:

Nessuna



### Composizione del CdA

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Stagni Simona (Presidente), Cremonini Giorgio (Consigliere), Malipiero Gianfrancesco (Consigliere)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 5 - PARTECIPAZIONE 93%

### Composizione del Collegio Sindacale

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Non è stato costituito in quanto non obbligatorio

### Associazioni di categoria:

Confcooperative, Confindustria



### Composizione del CdA

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Brighetti Piero (Presidente), Mazzoli Monica (Consigliera), Pozzi Claudio (Consigliere)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 5 - PARTECIPAZIONE 100%

### Composizione del Collegio Sindacale

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Non è stato costituito in quanto non obbligatorio

### Associazioni di categoria:

Confindustria Emilia, Confcommercio (ASCOM Bologna), Comunico Italiano



### Composizione del CdA

(in carica fino ad approvazione bilancio 31/12/2023):

Luigi Marino (Presidente), Nicola Corbo (Membro), Aldo Di Biagio (Membro)

### Numero di incontri e percentuale di partecipazione:

INCONTRI N. 12 - PARTECIPAZIONE 100%

### Composizione del Collegio Sindacale:

Non presente

## Nomina e selezione del più alto organo di governo

Il più alto organo di governo è il Consiglio di Amministrazione, il quale viene nominato dall'Assemblea dei Soci, sulla base delle liste di candidati pervenute; L'Assemblea dei Soci è anche l'organo che provvede alla nomina diretta del Presidente, secondo modalità atte a garantire la massima rappresentatività:

- **Libertà di espressione del voto** di ciascun socio, che ha la piena libertà di esprimere il proprio voto in modo indipendente e senza influenze esterne.
- **Attendibilità nei confronti degli stakeholder** con forte impegno ad includere le loro prospettive e aspettative nel processo decisionale.
- **Rappresentanza diversificata** in base a esperienze, competenze e background culturali differenti al fine di garantire una prospettiva ampia e inclusiva nella gestione aziendale.
- **Indipendenza dei membri** e liberi da conflitti di interesse che siano in grado di prendere decisioni imparziali nell'interesse dell'organizzazione nel suo complesso.
- **Competenze e conoscenze** che consentano loro di comprendere appieno gli impatti sociali, ambientali ed economici delle attività aziendali e di prendere decisioni informate al riguardo.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, seguendo gli stessi rigorosi criteri di valutazione, seleziona e propone i candidati per i Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo. Questo garantisce un allineamento nei criteri di selezione e una coerenza nell'approccio decisionale tra le diverse entità del Gruppo, promuovendo una governance integrata e coesa.

## Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti

Il Consiglio di Amministrazione attua una politica per la gestione degli impatti, ed implementa azioni correttive mirate per gestire gli eventuali impatti negativi emersi durante le verifiche periodiche condotte mediante audit interni ed esterni.

## Delega di responsabilità per la gestione di impatti

Il Consiglio di Amministrazione, consapevole dell'importanza di gestire efficacemente le attività legate all'impatto aziendale e alla prevenzione della corruzione, ha deciso di delegare specifiche responsabilità a due figure chiave: il Responsabile d'Impatto e il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). Queste nomine sono state stabilite al fine di garantire una gestione mirata e competente di tali aspetti fondamentali per il corretto funzionamento.

Con la trasformazione in Società Benefit nel 2023, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge di Stabilità 2016 (n. 208 del 28 dicembre 2015) che istituisce le Società Benefit in Italia, L'Operosa SpA ha nominato la figura del Responsabile d'Impatto con il compito di: coordinare funzioni e compiti che consentano all'azienda di essere amministrata nel giusto equilibrio tra gli interessi dei Soci, gli obiettivi di beneficio comune e gli interessi degli stakeholder e di redigere su base annuale la **Relazione d'Impatto**.



IL VALORE DEL GRUPPO

## RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ



GRI 2-6

GRI 201-4

GRI 207-1

GRI 201-1

GRI 207-2

GRI 207-4

### Gestione del tema materiale

Il Gruppo L'Operosa, che nel 2023 ha incrementato il valore diretto economico generato del 18,2%, migliora i risultati economici e la competitività investendo in progetti di innovazione, ricerca e sviluppo, ma anche attraverso scelte strategiche di governance.

## Valore Economico Diretto Generato e Distribuito

Per dare evidenza delle performance economiche del Gruppo L'Operosa è stato utilizzato il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, che permette di iden-

tificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività. Il Valore Economico Distribuito corrisponde a quella ricchezza che consente di valutare sia l'impatto economico e sociale della Società, sia la ricchezza distribuita ai propri stakeholder; mentre il Valore Economico Trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche trattenute all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento.

### VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

Valore economico	2022 <sup>2</sup>	2023	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
diretto generato	126.135.275	148.063.557	18,2%
diretto distribuito	118.990.676	142.698.291	20,8%
<b>diretto trattenuto</b>	<b>7.144.599</b>	<b>5.365.266</b>	<b>-24,4%</b>
Ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti	2.865.872	2.061.406	-27,7%
<b>Risultato di esercizio</b>	<b>4.278.728</b>	<b>3.303.860</b>	<b>-22,3%</b>

Il Valore Economico Diretto Generato dal Gruppo L'Operosa per l'anno 2023 supera i 148 milioni di euro, in aumento del 18,2% rispetto al 2022 e in costante crescita (+21,9 milioni nell'ultimo anno; +39,3% rispetto al 2021).

### VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2022	2023	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	124.769.123	144.883.058	17,0%
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	(996.479)	92.924	-109,3%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	270.278	443.371	64,6%
Altri ricavi e proventi	1.961.017	2.382.717	22,0%
Totale altri proventi finanziari	131.336	261.487	101,2%
<b>TOTALE</b>	<b>126.135.275</b>	<b>148.063.557</b>	<b>18,2%</b>

<sup>2</sup> Gli importi 2022 differiscono rispetto a quanto riportato nel precedente Bilancio di Sostenibilità in quanto è ora inclusa la Società L'Operosa FM D.O.O. - Zagreb, nel 2022 esclusa dal perimetro di rendicontazione.

Gli importi 2023 corrispondono ai valori riportati nel Bilancio consolidato (includono pertanto anche la Società REI Progetti SRL).



Nel 2023 i ricavi da vendite e prestazioni sono stati pari a 144.883.058 euro, in aumento del 17% rispetto all'esercizio precedente. Essi sono dovuti prevalentemente ai servizi di pulizia- core business del Gruppo (63,1%) e ai servizi manutentivi (15,8%); in percentuale minore ai servizi di gestione rifiuti da biomasse (3,7%), di portierato (3,7%), di agricoltura sostenibile e gestione del verde (3,3%). Di questi servizi principali nella composizione dei ricavi, i servizi manutentivi hanno registrato una riduzione dell'8,2%, la

gestione dei rifiuti da biomasse del 22%, mentre il servizio di agricoltura sostenibile e gestione del verde ha registrato una riduzione del 32,9%. Di contro, significativi incrementi hanno riguardato altri servizi: vendita di materiale (+539,9%), portierato (+65,9%) e informatica (+57,4%). Nel 2023 il core business dei servizi di pulizia e igiene ambientale mostra una decisa crescita (+24,5%, pari ad un incremento di quasi 18 milioni di euro).

#### FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

Valore economico	2022	%	2023	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Pulizie	73.418.102	59,3%	91.417.053	63,1%	24,5%
Manutenzioni	24.944.389	20,1%	22.889.710	15,8%	-8,2%
Altro	1.148.672	0,9%	6.652.373	4,6%	479,1%
Gestione Rifiuti Biomasse	6.815.427	5,5%	5.313.054	3,7%	-22,0%
Portierato	3.194.165	2,6%	5.300.097	3,7%	65,9%
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	7.213.288	5,8%	4.840.104	3,3%	-32,9%
Smaltimento rifiuti	1.919.591	1,5%	2.373.053	1,6%	23,6%
Parcheggi	1.826.153	1,5%	1.878.759	1,3%	2,9%
Agenzia comunicazione	1.122.147	0,9%	1.329.778	0,9%	18,5%
Facchinaggio/Fattorinaggio	885.740	0,7%	1.184.549	0,8%	33,7%
Servizi Informatici	481.701	0,4%	758.181	0,5%	57,4%
Entomologia sanitaria	398.466	0,3%	427.393	0,3%	7,3%
Ricerca & Innovazione	273.897	0,2%	342.657	0,2%	25,1%
Monitoraggio aerobiologico	113.089	0,1%	144.261	0,1%	27,6%
Vendita materiale	5.007	0,00%	32.036	0,0%	539,9%
Porzionamento/Ristorazione	119.237	0,1%	0	0,0%	-100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>123.879.073</b>	<b>100,0%</b>	<b>144.883.058</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,0%</b>

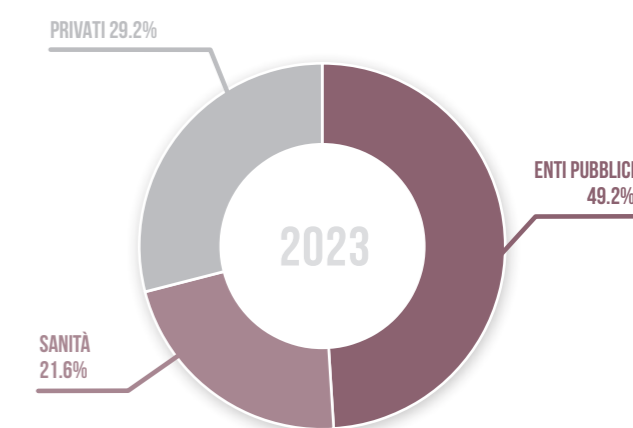
Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che nelle regioni del Nord il Gruppo consegue il 59,2% del valore della produzione, in quelle del centro il 22,5%, nel Sud-Isole il 10,1% e il restante 8,1% all'estero. Nel 2023 continua la crescita del fatturato generato all'estero, con un incremento di oltre

tre volte quello generato nel 2022 (+242,4%). Nel complesso si evidenzia una sostanziale crescita del fatturato generato dal Gruppo in tutte le Regioni italiane, soprattutto nelle regioni del Sud Italia e Isole (+117,1%) con una presenza ben consolidata su tutto il territorio nazionale.

#### FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA (€)

	2022	%	2023	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Nord	82.229.985 €	66,4%	85.826.120 €	59,2%	4,4%
Centro	31.464.255 €	25,4%	32.630.258 €	22,5%	3,7%
Sud e Isole	6.739.544 €	5,4%	14.628.970 €	10,1%	117,1%
Estero	3.445.289 €	2,8%	11.797.709 €	8,1%	242,4%
<b>TOTALE</b>	<b>123.879.073 €</b>	<b>100,0%</b>	<b>144.883.058 €</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,0%</b>

#### Fatturato per tipologia di cliente 2023



Il principale mercato di riferimento si conferma essere quello degli Enti Pubblici, che genera il 49,2% del fatturato. Il secondo è rappresentato dal mercato dei Privati, che genera il 29,2% del fatturato; a seguire la Sanità che comprende strutture sanitarie pubbliche e private e che genera il 21,6%. Rispetto al 2022 i dati mostrano un forte incremento nel mercato privato (+34,2%) e considerevole nel mercato degli Enti Pubblici (+14,6%); il mercato della Sanità registra anch'esso un incremento, seppur lieve (+3,8%).

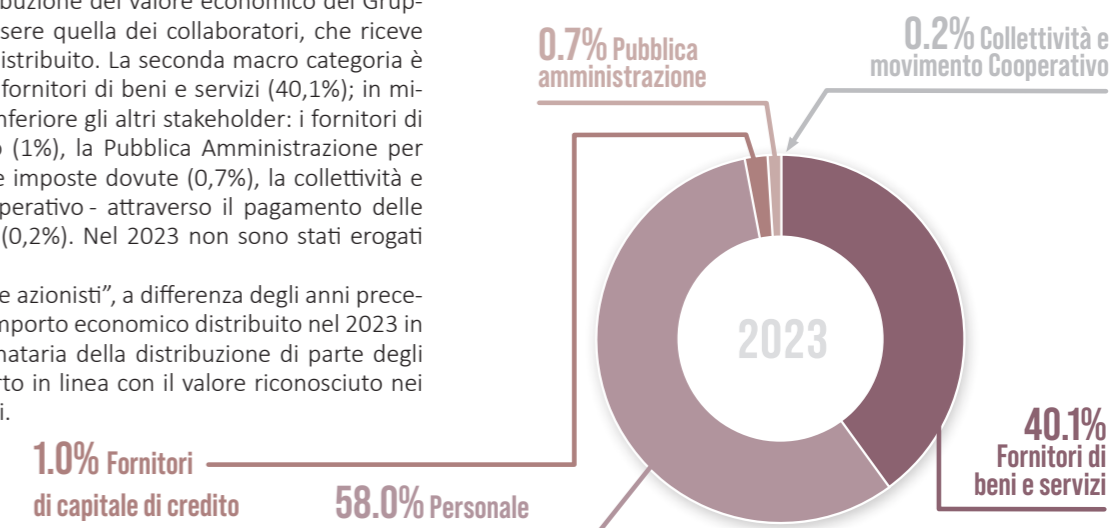
#### Contributi pubblici ricevuti

Nei ricavi del 2023 sono da considerare anche i seguenti contributi pubblici ricevuti dal Gruppo:

CONTRIBUTI PUBBLICI DI COMPETENZA DEL 2023 (€)	€	%
Credito d'imposta per attività di ricerca e sviluppo	118.067,43	21,9%
Progetti di difesa a basso impatto ambientale sviluppati dal CAA	201.816,50	37,4%
Formazione continua	93.585,73	17,3%
Credito d'imposta per contributo acquisto energia elettrica e gas	17.903,68	3,3%
Produzione di energia rinnovabile (dal Gestore dei Servizi Energetici)	7.392,65	1,4%
Credito d'imposta per investimenti	98.866,74	18,3%
Acquisto misuratori fiscali	199,78	0,0%
Altri contributi	2.000,00	0,4%
<b>Totale contributi pubblici ricevuti (€)</b>	<b>539.832,51</b>	<b>100,0%</b>

Il valore economico diretto distribuito nel 2023 è pari a 142.698.291 euro. La prima categoria di stakeholder interessata dalla distribuzione del valore economico del Gruppo si conferma essere quella dei collaboratori, che riceve il 58% del totale distribuito. La seconda macro categoria è rappresentata dai fornitori di beni e servizi (40,1%); in misura nettamente inferiore gli altri stakeholder: i fornitori di capitale di credito (1%), la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dovute (0,7%), la collettività e il movimento cooperativo - attraverso il pagamento delle quote associative (0,2%). Nel 2023 non sono stati erogati contributi politici.

#### Valore economico diretto distribuito (€)



## VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

	2021	2022	2023	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Fornitori di beni e servizi	37.037.366	51.543.734	57.183.430	12,5%
Personale	56.886.159	64.231.557	82.709.174	29,0%
Fornitori di capitale di credito	797.187	830.929	1.497.287	80,6%
Soci e azionisti (capitale di rischio)	130.000	130.000	0	-100,0%
Pubblica amministrazione	3.446.835	1.998.613	1.028.256	-48,4%
Collettività e movimento Cooperativo	91.523	255.843	280.143	9,5%
<b>TOTALE</b>	<b>98.389.070</b>	<b>118.990.676</b>	<b>142.698.291</b>	<b>20,8%</b>

## Approccio alle imposte

In merito alle imposte, il Gruppo non ha una strategia fiscale e si conforma totalmente alla normativa applicabile italiana ed estera, calcolando e versando gli importi dovuti secondo quanto previsto nell'anno di riferimento. L'organo responsabile in merito è il Consiglio di Amministrazione della Società Capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l.. Nel 2023 le imposte sul reddito di esercizio sono pari a 777.342 euro.

Complessivamente i rapporti del Gruppo con nazioni estere fanno riferimento a quattro giurisdizioni fiscali, presso le quali è presente un'iscrizione nel registro delle imprese locali con una Società o con un ramo d'azienda:

- Spagna, per l'attività di L'Operosa Espana, ramo d'azienda di L'Operosa S.p.A.
- Malta, per l'attività di L'Operosa Malta, ramo d'azienda di L'Operosa S.p.A.
- Marocco, per l'attività di L'Operosa Maroc, ramo d'azienda di L'Operosa S.p.A.
- Croazia, per l'attività della società partecipata L'Operosa Facility Management D.o.o Zagreb
- San Marino, per l'attività della società partecipata San Marino Ship register S.r.l.

Nel 2023 non si registrano imposte versate all'estero. I ricavi infragruppo tra società con differente giurisdizione fiscale nel 2023 sono di minima entità, relativi all'attività delle società Integra S.r.l. e Mediamorphosis S.r.l. nei confronti della società San Marino Ship register S.r.l.. Gli importi di tali attività sono rispettivamente pari a 21.459 euro e 25.600 euro per un totale di Gruppo di 47.059 euro. Tutti gli altri ricavi sono relativi ad attività svolte nei confronti di terze parti.

## IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO (€)

	2022	%
imposte correnti	622.562 €	80,1%
imposte relative a esercizi precedenti	-193.372 €	-24,9%
imposte differite e anticipate	643.856 €	82,8%
oneri da adesione al regime di consolidato fiscale	-295.704 €	-38,0%
<b>TOTALE</b>	<b>777.342 €</b>	<b>100,0%</b>

## Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio

La Società è sottoposta alla revisione contabile secondo il Decreto Legislativo 39/2010, che regola la revisione legale dei conti. Il ruolo principale della Società di Revisione è certificare la conformità dei bilanci e dei rendiconti alle normative contabili e finanziarie. In collaborazione con le figure responsabili, la società di revisione svolge una revisione accurata, compresa la Certificazione delle Scritture Contabili. Al fine di prevenire ogni eventuale reato tributario e ridurre al minimo il rischio associato, vengono effettuate attività di verifica e valutazione relative alla conformità normativa per gli aspetti fiscali nell'ambito del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231). Sulla corretta applicazione di tale modello opera l'Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di segnalare anche eventuali problematiche.

Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza sul rispetto delle leggi e dei regolamenti aziendali, collaborando con la società di revisione e l'Organismo di Vigilanza per garantire un controllo indipendente e imparziale.

La Cooperativa si sottopone alla revisione secondo quanto regolato dall'art. 45 della Costituzione, che collega il controllo alla salvaguardia del carattere mutualistico e delle finalità non speculative delle cooperative. Il Decreto Legislativo 220/2002, modificato dalla Legge n. 99/2009 e dalla Legge n. 205/2017, stabilisce i tratti caratteristici della vigilanza sugli enti cooperativi. Il Ministero dello Sviluppo Economico è l'autorità preposta per la vigilanza su tutte le forme di società cooperative.

La revisione ordinaria della cooperativa ha lo scopo di verificare la gestione amministrativa, il livello di democrazia interna e l'effettiva natura mutualistica dell'ente. Tali revisioni sono programmate con validità biennale e sono effettuate da revisori iscritti nell'apposito Albo.



## IL VALORE DEL GRUPPO

# RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ



GRI 2-15

GRI 2-16

GRI 2-27

GRI 205-1

GRI 205-2

### Gestione del tema materiale

L'Operosa S.c.a.r.l. conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme di comportamento espressi nel Codice Etico e nella normativa nazionale ed internazionale in vigore, che costituisce presupposto e riferimento del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) de L'Operosa S.c.a.r.l. e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

Una condotta di business responsabile è garantita inoltre dalla definizione di una Politica Aziendale e dalla vigilanza sulla sua diffusione e attuazione, anche mediante policy specifiche quali la Politica Anticorruzione (Sistema di Gestione ISO 37001) e la Politica di Responsabilità Sociale (Sistema di Gestione SA 8000).

## Rating ESG

Nel 2023, il Gruppo si è sottoposto alla seconda valutazione del Rating ESG, evidenziando un notevole miglioramento rispetto all'anno precedente. Il punteggio ottenuto è stato di 68,2, accompagnato da una valutazione di "BBB" – "High". Questo risultato riflette una gestione efficace dei fattori di rischio e opportunità ESG. Il miglioramento è attribuibile ai progressi compiuti dall'azienda nei diversi pilastri di valutazione; tra questi, gli investimenti in progetti di innovazione e ricerca in campo ambientale; l'integrazione dei fattori ESG nella strategia aziendale (Strategia di Sostenibilità) con obiettivi approvati dal massimo organo di governo; la trasformazione in Società Benefit per L'Operosa SpA. Inoltre, si sono registrati sviluppi positivi nel campo sociale, con un incremento del welfare per i dipendenti e un maggiore coinvolgimento nelle attività comunitarie.

## Conflitti di interesse

La prevenzione dei conflitti di interesse è regolamentata nel nuovo Codice Etico della Società Cooperativa capogruppo e monitorata dall'Organismo di Vigilanza, che è l'organo deputato alla sorveglianza e alla raccolta di eventuali segnalazioni. Il Codice Etico stabilisce che, al fine di evitare situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse, L'Operosa S.c.a.r.l., al momento di assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro richiede ai propri amministratori, soci, dipendenti e collaboratori a vario titolo verifica che non sussistano tali circostanze e, a maggior tutela, di sottoscrivere una apposita dichiarazione che esclude la presenza di condizioni di conflitto di

interesse tra singolo e Società, o, in caso di esistenza di tali condizioni, ne chiarisca la natura.

## Comunicazione delle criticità

L'Operosa si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro in cui tutti i dipendenti si sentano sicuri nel segnalare presunte violazioni o comportamenti non conformi, contribuendo a preservare i valori etici e la reputazione dell'azienda.

A tal proposito dal 15/07/2023 l'Operosa ha attivato un canale di segnalazione interno, accessibile a tutti i dipendenti che consente di segnalare presunte violazioni o comportamenti illeciti in azienda, ed è stato progettato per garantire la riservatezza e la protezione dell'identità del segnalante, nonché dei soggetti coinvolti nella segnalazione.

È importante sottolineare che L'Operosa si impegna a garantire la riservatezza e la protezione dei "whistleblower" che decidono di segnalare presunte violazioni, con misure di protezione contro eventuali ritorsioni dirette o indirette verso i segnalanti in conformità alla normativa contenuta nel Decreto Legislativo 24/2023, che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937.

## Conformità con leggi e regolamenti

Non sono state registrate pene pecuniarie significative o sanzioni non monetarie per la non conformità a leggi e/o normative.

## Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

L'organizzazione ha adottato una Politica Anticorruzione nel rispetto della Norma ISO 37001 al fine di promuovere l'integrità, la trasparenza e la conformità. Sulla base dei riesami dell'Alta Direzione e della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione, rispettivamente del 16/6/2023 e del 14/6/2023, il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione ai sensi della Norma ISO 37001 risulta adeguatamente attuato e che le risorse stanziate ed assegnate hanno garantito un efficace funzionamento di tale sistema di gestione per prevenire e contrastare la corruzione, contribuendo così a un ambiente di lavoro etico e responsabile.

È stata introdotta la figura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), incaricata di gestire e coordinare le misure di prevenzione della corruzione all'interno di organizzazioni pubbliche e private. Tra le sue funzioni principali vi sono l'elaborazione del Piano triennale della prevenzione della corruzione, la segnalazione di disfunzioni e la verifica dell'efficacia delle misure adottate.

## Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

La comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione avviene a cura dell'Ufficio Risorse Umane nell'ambito della diffusione del Codice Etico, in collaborazione l'Organismo di Vigilanza. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori. Nell'ambito di questa attività la Società incoraggia tutti gli stakeholder ad avvalersi dei canali di segnalazione appositamente creati ("whistleblowing").

## Contributi politici

Il Gruppo L'Operosa si impegna fermamente a seguire una politica di trasparenza e ad aderire pienamente alle normative vigenti al fine di garantire che ogni possibile contributo politico venga gestito in modo etico, legale e responsabile. Eventuali contributi ai partiti, movimenti, comitati o organizzazioni politiche e sindacali, così come ai loro rappresentanti e candidati, gli stessi verranno gestiti secondo rigorose procedure e pratiche documentate, tracciate e conformi alla normativa vigente. In ogni caso, tali contributi saranno completamente separati da qualsiasi interesse, diretto o indiretto, del Gruppo L'OPEROSA a ottenere favoritismi, vantaggi impropri o trattamenti privilegiati. Inoltre, è importante ribadire che i suddetti con-

tributi non saranno elargiti con l'intento di instaurare rapporti di reciprocità, escludendo categoricamente qualsiasi forma di scambio politico. Nel corso del 2023, il Gruppo L'Operosa non ha fornito alcun contributo politico.



IL VALORE DEL GRUPPO

## DIGITALIZZAZIONE

I principali driver per l'innovazione, ricerca e sviluppo della Società riguardano sia l'infrastruttura IT e digitalizzazione dei processi operativi sia la comunicazione interna e la sicurezza.

### Infrastruttura, affidabilità ed efficienza operativa

Nel 2023 è stata definita la nuova architettura della nuova infrastruttura IT centrale, che andrà in funzione a metà del 2024, che permetterà di equilibrare le esigenze operative con la riduzione degli impatti ambientali, in particolare dei consumi energetici. Un sistema di backup in cloud aggiuntivo consentirà di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, portando a consumi inferiori anche dell'80% rispetto ai sistemi di backup tradizionali in data center. Sono inoltre stati ulteriormente potenziati e razionalizzati i servizi di connettività nazionale, grazie all'introduzione della tecnologia SD-WAN, che consente di ottimizzare le prestazioni e i costi delle comunicazioni di rete, sia tra le sedi aziendali, sia verso l'esterno.

### Digitalizzazione, integrazione, automazione

Uno spazio importante hanno ricoperto i progetti di trasformazione digitale, volti ad aumentare l'efficienza operativa. Il 2023 si caratterizza per una nuova e più moderna versione del principale sistema gestionale, Ad Hoc Infinity, che consente di velocizzare l'automazione dei processi, migliorare l'usabilità da parte degli utenti e aumentare la sicurezza delle transazioni. È stato implementato l'Albo Fornitori, con l'ottimizzazione della release precedente, che affina il controllo sulla documentazione fornita e sulla conformità ai criteri di selezione. Sono stati poi aggiunti due sistemi gestionali per migliorare i processi collegati alla gestione di Contratti e Commesse e alla gestione delle scadenze legali, mediante un alert automatizzato e personalizzato che consente un rispetto certo della compliance normativa da parte dei referenti aziendali.



### Comunicazione interna migliorata

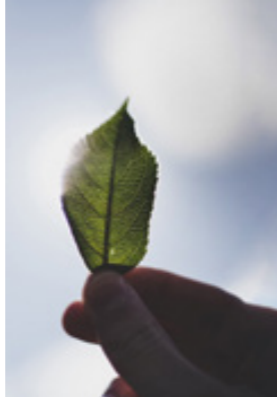
È stata arricchita di nuove funzionalità la Intranet aziendale, denominata "L'Alveare", punto centrale di accesso a tutti i documenti, informazioni, procedure e servizi aziendali, profilato in base all'utente. Le nuove funzionalità riguardano la veicolazione multicanale di circolari per ampliarne l'accessibilità e di indagini interne tra cui principalmente l'Indagine di Clima; la creazione di nuovi account di sistema sincronizzati, "temporanei", per i collaboratori assunti con contratto di somministrazione e che non possiedono un device aziendale; la possibilità di accedere in modo facilitato (senza inserire credenziali) mediante la tecnologia Single Sign-On (SSO).

### Sicurezza, conformità e governance

In seguito all'adozione di un Sistema di Gestione in conformità alla norma ISO 27001, è stata intrapresa un'attività di implementazione della sicurezza degli accessi, dei dati e delle informazioni. Per quanto riguarda gli accessi è stato creato un sistema di apertura porte della sede centrale mediante badge personalizzato per orari utenti e per visitatori esterni. Sono stati sviluppati: un Sistema di Asset Management IT che consente di censire e mantenere da remoto tutte le risorse aziendali hardware e software; un nuovo antivirus centrale; un sistema che supervisiona costantemente la configurazione di tutti i sistemi IT come misura di cybersecurity; il sistema Bitlocker che consente di cifrare il contenuto del disco dei PC aziendali; il portale di gestione protetto delle segnalazioni introdotte dal recepimento della normativa "whistleblowing".



# QUALITÀ DEL SERVIZIO



## Gestione del tema materiale

Il Gruppo ha impostato la sua attività su standard gestionali riconosciuti a livello internazionale come distintivi e qualificanti, al fine di garantire ai propri clienti, in ambito pubblico e privato, un'offerta tecnica caratterizzata competitiva e basata sui più alti standard di riferimento. L'Operosa S.p.A. ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che sottopone a verifica di Enti terzi per il mantenimento delle Certificazioni in ambito "Qualità", "Ambiente", "Sicurezza e Salute dei Lavoratori" e "Anticorruzione".

La Direzione ha implementato un sistema di audit interni regolari per assicurare il rispetto e l'attuazione delle disposizioni del Sistema di Gestione Integrato in tutta l'organizzazione. Attraverso questi audit interni, vengono identificati eventuali gap o aree di miglioramento e proposte raccomandazioni per affrontare eventuali criticità riscontrate. La Direzione si impegna quindi a prendere provvedimenti correttivi e preventivi per risolvere le problematiche emerse e garantire il mantenimento degli standard di conformità.

I requisiti che L'Operosa S.p.A. possiede attraverso le seguenti certificazioni sono la dimostrazione oggettiva dell'efficacia del sistema creato e del rispetto della normativa di riferimento:

- UNI EN ISO 9001:2015- Sistema di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2015- Sistema di gestione ambientale
- UNI ISO 45001:2018- Sistema di gestione per la sicurezza
- UNI ISO 37001:2016- Sistema di gestione anticorruzione
- UNI EN 13549:2003, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- ISO 30415:2021 relativa ai principi di diversità ed inclusione
- UNI CEI 11352:2014 per l'erogazione dei servizi energetici (E.S.C.O)
- SA8000:2014- Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti)

Sono state acquisite nel 2023:

- UNI ISO 50001:2018- Sistema di gestione dell'energia
- UNI ISO/IEC 27001:2022- Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni

- UNI ISO 14067:2018- Certificazione per la Carbon Footprint (Systematic Approach)
  - UNI ISO 16636 per il servizio di Pest Management
  - Family Audit – per conciliazione tempi di vita e di lavoro
- Nel 2023 è iniziato il percorso per l'ottenimento della UNI/PdR 125:2022 per la Parità di Genere, terminato con la certificazione a febbraio 2024.

Oltre a queste certificazioni la Società:

- redige la Dichiarazione Ambientale EMAS secondo il Regolamento (CE) No. 1221/2009 modificato dal REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 e dal REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 DELLA COMMISSIONE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 (integrata nel presente Bilancio di Sostenibilità al cap. 3);
- possiede la certificazione Ecolabel UE per il servizio di pulizia;
- possiede l'attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare;
- infine mantiene attive le certificazioni digitali PDT® che definiscono in modo chiaro e univoco le caratteristiche qualificanti del sistema di pulizia e sanificazione in ambiente civile e sanitario, e ne prevedono la sorveglianza periodica a garanzia del conseguimento e mantenimento degli standard prestazionali dichiarati;
- nel 2023 ha ottenuto una valutazione BBB "High" per il Rating ESG.

Per quanto riguarda le altre Società del Gruppo:

- il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" è dotato di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), 14001:2015 (Ambiente) e 45001:2018 (Salute e Sicurezza)
- la Società Integra Srl è in possesso della certificazione ISO 9001:2015

## LE CERTIFICAZIONI

Dal 1998 a oggi il percorso per la qualità, l'etica e l'ambiente



## La soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente rappresenta la massima priorità per il Gruppo L'Operosa, e per garantirla ha implementato una politica incentrata su diversi pilastri fondamentali. Questa politica si basa sull'ascolto attento delle esigenze dei clienti, sull'offerta di assistenza clienti di alta qualità, sul rispetto dei tempi di consegna e sull'erogazione tempestiva dei servizi, sul miglioramento continuo dei prodotti e servizi e sulla valutazione regolare della soddisfazione del cliente.

Nel contesto dei servizi offerti, viene attribuita grande importanza al rapporto diretto con il cliente. Questo rapporto non solo consente di comprendere appieno le loro esigenze, ma permette anche di offrire soluzioni personalizzate e adattabili. Un approccio che consente di stabilire una relazione di fiducia e collaborazione a lungo termine, basata sulla trasparenza e sulla condivisione delle informazioni. I feedback dei clienti vengono raccolti in modo continuativo attraverso una checklist di monitoraggio delle attività svolte, che consente di valutare l'efficacia dei servizi e di apportare miglioramenti in base ai suggerimenti ricevuti. Grazie a questo processo di monitoraggio costante, le Società del Gruppo sono in grado di intervenire tempestivamente in caso di eventuali problemi.

Nel 2023 L'Operosa S.p.A Società Benefit ha condotto un'approfondita valutazione della Customer Satisfaction al fine di misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi erogati. Le risposte fornite offrono un quadro dettagliato delle percezioni e delle esperienze legate ai servizi, consentendo di identificare punti di forza e aree di miglioramento.

La valutazione media raggiunta è di 0,842 in una scala da 0 a 1: un risultato positivo, considerando un livello di servizio soddisfacente con risultati superiori a 0,75.

## Sistema Informativo

Per i contratti che lo prevedono, il portale web Carl offre ai clienti, in tempo reale, l'accesso alle anagrafiche strutturali, impiantistiche e planimetriche, alla documentazione di commessa, ad un'ampia reportistica e ai pannelli di richiesta a monitoraggio dei servizi previsti.



- 1. Tempi di Consegna dei Servizi.** La valutazione della tempestività nella fornitura dei servizi è risultata prevalentemente positiva, con la maggioranza dei clienti che ha espresso soddisfazione per i tempi di consegna del servizio.



- 2. Rispetto delle Scadenze e degli Obblighi Contrattuali.** La maggior parte dei nostri clienti ha confermato il rispetto delle scadenze e degli obblighi contrattuali, evidenziando un livello di conformità soddisfacente da parte nostra.



- 3. Conformità ai Requisiti Contrattuali.** La maggior parte dei clienti ha ritenuto che i servizi forniti siano conformi alle specifiche e alle aspettative stabilite nei contratti o capitolati d'appalto, confermando la nostra attenzione al rispetto degli accordi contrattuali.



- 4. Qualità Generale dei Servizi.** Le valutazioni sulla qualità generale dei servizi offerti sono state principalmente positive, testimoniando l'impegno nel garantire standard qualitativi elevati.



- 5. Approccio del Personale Operativo.** Il personale operativo è stato valutato positivamente sia in termini di professionalità e prontezza nel soddisfare le esigenze dalla maggior parte dei clienti, sia per la disponibilità e la cortesia dimostrate durante la fornitura dei servizi.



- 6. Funzionalità del Call Center.** Sebbene non tutti i contratti includano il servizio di Call Center, quelli che lo prevedono hanno riconosciuto la sua funzionalità, i tempi di risposta e la capacità di gestire richieste o reclami in modo efficace.



- 7. Reperibilità del Gestore del Servizio.** L'accessibilità al gestore del servizio è stata valutata in generale positivamente.

## IL VALORE DEL GRUPPO

# PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO



GRI 204-1

GRI 409-1

GRI 410-1

GRI 412-1

### Gestione del tema materiale

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per le Società del Gruppo. I fornitori sono infatti considerati spesso partner grazie ai quali è possibile attivare progettualità e ottenere reciproci vantaggi economici. I rapporti con i fornitori e i valori sui quali si basano sono definiti all'interno del Codice Etico, che tutti i partner del Gruppo devono accettare e rispettare.

Per quanto riguarda L'Operosa S.p.A Società Benefit, la responsabilità del processo di selezione dei fornitori e dei partner commerciali è principalmente di competenza della Direzione Acquisti che seleziona i fornitori e determina le condizioni di acquisto sulla base di parametri obiettivi quali, la qualità, la convenienza, l'efficienza, l'adozione del Modello Organizzativo, Sistemi di Gestione, iscrizione alla White list, l'eticità, il rispetto della legge. A tal fine L'Operosa dispone di specifiche procedure e istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori e in particolare modo la loro selezione, scelta e qualifica, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti e della qualità del prodotto.

La Direzione Acquisti gestisce e mantiene monitorato il Portale Fornitori che è composto da soggetti accreditati e qualificati, giudicati idonei ad avere relazioni commerciali con la Società. Oltre a rigorose modalità di valutazione per l'accesso al Portale Fornitori, dal 2021 L'Operosa S.p.A. Società Benefit si avvale di un portale online con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali, implementato nel corso del 2023 con un affinamento del controllo sulla documentazione fornita e sulla conformità ai criteri di selezione. All'interno del Portale i fornitori sono qualificati attraverso un sistema di autocertificazione secondo quanto previsto dalla Procedura operativa "Processo di Qualificazione in Albo Fornitori". La procedura definisce i criteri per la gestione del Portale, il processo di qualifica e il processo di valutazione dei fornitori e ammette l'esclusione, previa autorizzazione del Responsabile della Direzione Acquisti, dei fornitori di prodotti e servizi il cui importo complessivo di ordini non superi i 10.000 euro. La procedura prevede inoltre un'Istruzione operativa "Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti" che regola l'attribuzione di un punteggio da 0 (insufficiente) a 3 (ottimo) per la valutazione di 14 criteri:

1. Qualità del prodotto/servizio (Risultati ottenuti in termini di prestazione, aderenza alle specifiche richieste)
2. Affidabilità (In riferimento ad esperienze pregresse o

- rese pubbliche da altri utilizzatori)
3. Dislocazione sul territorio (In termini di vicinanza fisica o possesso di una rete capillare di distribuzione)
4. Marche e prodotti rappresentati (In termini di commercializzazione di prodotti certificati o con Marchio aziendale conosciuto e affermato sul mercato)
5. Competenza tecnica
6. Assistenza fornita (sia durante che dopo la vendita)
7. Rispetto dei tempi di consegna
8. Documentazione tecnica sul prodotto
9. Capacità di affrontare tempestivamente eventuali problemi insorgenti nel corso della fornitura
10. Conformità dei prodotti con le norme vigenti (Certificazioni di prodotto)
11. Rapporto qualità/prezzo
12. Tempi e modalità di pagamento
13. Assortimento del magazzino
14. Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza, etico, ecc.



Il portale online consente l'aggiornamento costante delle singole posizioni in esso presenti essendo sempre accessibile ai fornitori che in autonomia provvedono a caricare/ sostituire eventuali documenti obbligatori per l'iscrizione e necessari per la possibile contrattualizzazione di futuri rapporti commerciali, anche a fronte di alert che vengono inviati in automatico. Le aziende che vengono selezionate come fornitori ricevono le credenziali per accedere alla propria area personale, all'interno della quale è possibile variare i dati anagrafici, caricare i documenti aggiornati, compilare il "Questionario di Autovalutazione della Responsabilità Sociale del Fornitore" inerente alla certificazione SA 8000 e ISO 37001, ed infine, visualizzare eventuali comunicazioni. Una volta fornite tutte le informazioni richieste e caricati a sistema i documenti necessari, lo stato del fornitore apparirà come "Fornitore aggiornato" e la Direzione Acquisti potrà iniziare la fase di valutazione, che trasformerà lo stato in "Fornitore qualificato", "Fornitore qualificato con riserva", "Fornitore iscritto non qualificato" oppure rigetterà la domanda di iscrizione al Portale fornitori.

Annualmente la Direzione Acquisti valuta le performance dei principali fornitori e, a campione, assicurando che tutti i fornitori vengano campionati nell'arco di un anno, vengono effettuati dalla produzione - sul cantiere e presso le loro sedi - controlli sul fornitore per verificare la qualità del servizio erogato. In base alle esigenze possono essere eseguite valutazioni ad hoc, ad esempio su quei fornitori che durante i 12 mesi precedenti hanno evidenziato una significativa riduzione degli standard qualitativi o sono stati oggetto di non conformità.

La Direzione Acquisti, qualora venissero a mancare i requisiti minimi e vincolanti per la qualifica, tra le altre eventuali inadempienze di carattere legislativo o normativo in materia di Salute/Sicurezza e ambiente o violazioni di norme etiche e comportamentali, ha la facoltà di sospendere il fornitore fino al ripristino delle condizioni preesistenti.

## Proporzione di spesa verso fornitori locali

L'analisi territoriale della rete dei fornitori è stata eseguita considerando 896 fornitori de: L'Operosa S.p.A., Mediamorphosis, Centro Agricoltura Ambiente. Per la S.p.A. è stato analizzato un campione rappresentativo del 96,5% (fornitori con un totale acquistato superiore a 10.000 euro) sul totale dei fornitori attivi (1.719).

In termini di acquisti, il 2023 ha registrato un incremento del 51% rispetto al 2022, con quasi il 20% degli acquisti dedicati all'acquisto di materiali e fornitura di servizi per il settore cleaning. Rispetto agli anni precedenti il numero dei fornitori si è quasi dimezzato per ottimizzare la gestione della catena di fornitura: sono stati favoriti i fornitori prioritari più funzionali per ogni commessa, determinando anche una ottimizzazione economico-finanziaria dei contratti in essere. La rete dei fornitori si estende principalmente nel territorio nazionale (95,3% del totale dei fornitori è italiano), con una concentrazione prevalente nella regione Emilia-Romagna (54,6%), che è la comunità locale di riferimento della Società. Tra i fornitori sono presenti diverse imprese cooperative, elemento distintivo delle scelte operate negli anni dalla Società Capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..



FATTURATO PER REGIONE ITALIANA/CONTINENTE				
	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Emilia Romagna	489	54,58	18.010.951,91	44,00
Lombardia	131	14,62	6.970.830,86	17,03
Piemonte	47	5,25	3.859.251,38	9,43
Toscana	11	1,23	1.298.723,07	3,17
Lazio	54	6,03	2.516.796,82	6,15
Campania	27	3,01	2.213.729,70	5,41
Veneto	45	5,02	1.880.529,49	4,59
Puglia	7	0,78	1.138.273,19	2,78
Liguria	5	0,56	747.252,73	1,83
Sardegna	3	0,33	729.183,85	1,78
Abruzzo	5	0,56	431.405,91	1,05
Marche	8	0,89	382.940,92	0,94
Sicilia	3	0,33	239.648,14	0,59
Trentino Alto Adige	11	1,23	165.956,16	0,41
Friuli Venezia Giulia	3	0,33	104.013,10	0,25
Umbria	4	0,45	86.032,26	0,21
Calabria	1	0,11	67.066,10	0,16
Europa	23	2,57	49.532,27	0,12
America	9	1,00	40.315,13	0,10
Oceania	2	0,22	881,20	0,00
Asia	8	0,89	456,82	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>896</b>	<b>100,00</b>	<b>40.933.771,01</b>	<b>100,00</b>

FATTURATO PER AREA				
	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Italia	854	95,31	40.842.585,59	99,78
Europa meridionale	8	0,89	34.899,56	0,09
Europa occidentale	10	1,12	10.698,15	0,03
Europa centrale	3	0,33	2.084,54	0,01
Europa orientale	1	0,11	1.400,00	0,00
America del Nord	9	1,00	40.315,13	0,10
Oceania meridionale	2	0,22	881,20	0,00
Asia occidentale	1	0,11	207,63	0,00
Asia orientale	7	0,78	249,19	0,00
Europa Settentrionale	1	0,11	450,02	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>896</b>	<b>100,00</b>	<b>40.933.771,01</b>	<b>100,00</b>

## FATTURATO PER MACRO AREA

	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Nord Italia	731	81,58	31.738.785,63	77,54
Centro Italia	82	9,15	4.715.898,98	11,52
Sud Italia e Isole	41	4,58	4.387.900,98	10,72
Area Europea	23	2,57	49.532,27	0,12
Area Extra Europea	19	2,12	41.653,15	0,10
<b>TOTALE</b>	<b>896</b>	<b>100,00</b>	<b>40.933.771,01</b>	<b>100,00</b>

## Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

Per il 2023, L'Operosa ha voluto migliorare il processo di valutazione dei propri fornitori in conformità agli standard di sostenibilità e di responsabilità sociale richiesti dalla norma SA8000. La quasi totalità dei fornitori selezionati sono in possesso della certificazione (e ne viene controllato nel tempo il mantenimento grazie al portale online che ottimizza la gestione documentale mediante alert di scadenza) oppure sono conformi ai criteri stabiliti dalla SA8000. In programma per i prossimi anni c'è il raggiungimento del 100% di fornitori certificati con la SA8000.

## Valutazione della Sostenibilità dei Fornitori nella Catena di Approvvigionamento

L'Operosa S.p.A. ha avviato alla fine del 2023 una verifica dei fornitori nell'ambito delle politiche ESG, tramite un'indagine condotta da una terza parte, con l'ausilio della piattaforma SYNESGY di Crif, ampiamente riconosciuta come punto di riferimento nel settore. Tale ESG assessment è conforme agli ESRS (European Sustainability Reporting Standards) approvati dalla Commissione Europea e consente di valutare il grado di sostenibilità della nostra supply chain, offrendo alle aziende fornitrici l'opportunità di evidenziare i loro investimenti in ottica ESG.

Questa iniziativa mira a raccogliere informazioni precise e verificabili al fine di ottenere una panoramica esaustiva della situazione dei fornitori entro il corso dell'anno successivo. È previsto che i risultati di questa indagine saranno inclusi nel Bilancio di Sostenibilità, contribuendo così a promuovere la trasparenza e l'accountability riguardo alle iniziative di sostenibilità e alla gestione della catena di approvvigionamento.



# 03

## LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS



Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 2026/2018 e convalidata da un ente terzo.



OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



### EROGAZIONE DI SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE



ANALISI COMPARATIVA MICROBIOLOGICO-AMBIENTALE FRA PROTOCOLLO DI PULIZIA "GREEN" E PROTOCOLLO DI PULIZIA TRADIZIONALE. CANTIERE PILOTA: CAMPUS BOVISA – POLITECNICO DI MILANO.

#### EMISSIONI

DIRETTE

1.431,76

TONNELLATE DI CO<sub>2</sub>

86,5 %

DEI MEZZI AZIENDALI EURO 6



#### MATERIE PRIME

44,6 %

PRODOTTI CHIMICI

85 %

DETERGENTI LAVAMANI



66 %

PRODOTTI IN CARTA TESSUTO

14,2 %

ATTREZZATURE TESSILI

CONFORMI AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)<sup>3</sup>

#### ENERGIA

-23,3 %

CONSUMI DI CARBURANTE

-18,7 %

-27,4 % CONSUMI DI ENERGIA TERMICA SEDI

DI CONSUMI ENERGETICI

144,4 GJ



PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE

OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE ISO 50001:2018 PER IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA



90 CREDITI DI SOSTENIBILITÀ DEL PARCO NAZIONALE APPENNINO TOSCO-EMILIANO

RIFIUTI 94,6 %



RIFIUTI GESTITI AVVIATI A RECUPERO

<sup>3</sup> La conformità ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) è valutata secondo il DM 29 gennaio 2021 per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, per maggiori dettagli si veda indicatori EM 01 – EM 02 e EM 03



## Nota metodologica

Dal 2019 il Gruppo L'Operosa persegue il miglioramento continuo in campo ambientale mediante l'ottenimento, da parte de L'Operosa S.p.A., della Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), che completa il Sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 14001.

Prevista dal Regolamento EMAS e rinnovata per la sesta volta nel 2023, la Dichiarazione Ambientale oggetto del presente capitolo rappresenta lo strumento di rendicontazione dell'impegno ambientale della società, integrata nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo dal 2020. Redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 2026/2018 ha come campo di applicazione L'Operosa S.p.A., poiché dal 2021 tale Società ha acquisito i rami aziendali della capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l., che era il precedente perimetro di rendicontazione. Per mantenere la confrontabilità dei dati nel tempo, anche in questa edizione si è tenuto conto di alcuni valori aggregati riferiti alla capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..

Il periodo di rendicontazione è compreso tra l'1/01/2023 e il 31/12/2023, ma in alcuni casi sono riportate serie storiche relative al triennio 2021-2023 per una efficace comprensione degli andamenti. Gli indicatori richiesti dal Regolamento EMAS sono stati integrati con gli indicatori dello Standard GRI, in conformità al quale è redatto il Bilancio di Sostenibilità.

Le fonti dei dati riportati nella presente Dichiarazione Ambientale sono gestionali aziendali (acquisti, rifiuti), registri elettronici (F-Gas), estrazioni da bollette o portali dei fornitori (carburanti, energia elettrica, riscaldamento, acqua). Per quanto riguarda le modalità di diffusione, esse seguono quelle previste dal Bilancio di Sostenibilità, consultabile principalmente in forma digitale sul sito web aziendale nella sezione Sostenibilità ([www.operosa.it/sostenibilita](http://www.operosa.it/sostenibilita)) e stampato in un numero limitato di copie per minimizzare il consumo di carta a favore della dematerializzazione.

A completare il quadro della Dichiarazione Ambientale sono presenti quattro documenti tecnici di seguito elencati, che sono consultabili previa richiesta all'indirizzo [quas@operosa.it](mailto:quas@operosa.it):

1. Organigramma aziendale
2. Riepilogo Quadro Indicatori della Dichiarazione Ambientale
3. Applicazioni de L'Operosa S.p.A. delle migliori pratiche di gestione
4. Il Gruppo L'Operosa, la struttura di governance e i servizi principali

Autorizzazioni e abilitazioni per lo svolgimento delle attività L'OPEROSA SPA sono riportate nell'appendice 1. Nel perimetro di rendicontazione dell'EMAS, per il monitoraggio prestazionale delle sedi, sono esclusi i siti funzionali ai contratti, in quanto temporanei e soggetti ad una limitata azione da parte de L'Operosa, in quanto di proprietà dei propri clienti. Gli strumenti individuati per comunicare gli impatti ambientali diretti e indiretti dell'organizzazione fanno riferimento agli indicatori-chiave, previsti dal Regolamento EMAS e applicabili alla Società, e agli indicatori specifici associati ai propri aspetti significativi e agli obiettivi di miglioramento. Inoltre, nella progettazione e aggiornamento del documento, si è verificata l'assenza di migliori pratiche di gestione ambientale (BREF e BEMP) applicabili ai Codici NACE<sup>4</sup> oggetto della Registrazione EMAS; tuttavia si fa riferimento alla letteratura istituzionale per gli aspetti specifici al fine di garantire i massimi livelli di gestione ambientale e quindi di reportistica.

## La convalida: validità e frequenza della Dichiarazione Ambientale EMAS

La sezione ambientale del presente Bilancio di Sostenibilità è stata redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009 - EMAS, (UE) 1505/2017, (UE) 2026/2018 e successive modifiche e integrazioni<sup>5</sup> - dal Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Ambientale con la collaborazione del seguente Gruppo di lavoro:

- Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza
- Ufficio Acquisti
- Amministrazione, Contabilità e Controllo
- HR Risorse Umane
- Comunicazione e Marketing

È stata approvata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione.

La sezione ambientale e quindi il capitolo 3 del presente Bilancio di Sostenibilità è stata convalidata da un ente terzo. I dati della sezione ambientale, rappresentanti la Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., rappresentano la quinta edizione della stessa e vengono aggiornati annualmente durante il secondo ciclo triennale di validità.

## Data del rinnovo della dichiarazione ambientale: 28 maggio 2024

La Direzione dichiara l'assenza di anomalie riguardanti il campo di applicazione e la veridicità dei dati dichiarati. L'Operosa S.p.A. si impegna, altresì, a trasmettere i neces-

sari aggiornamenti annuali convalidati dalla Dichiarazione Ambientale all'Organismo competente e a metterli a disposizione del pubblico, nella sezione Sostenibilità del sito web aziendale, secondo quanto previsto dal Regolamento CE 2018/2026 del 19 dicembre 2018.

Ente Verificatore Ambientale Accreditato:  
DNV Business Assurance Italy S.r.l. – numero di registrazione dell'accreditamento 009P  
REV. 06- Codice EU: IT-V-0003  
[www.dnv.it](http://www.dnv.it)

Ambito di applicazione	Codice NACE <sup>4</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale.</li> <li>• Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e prestazioni connesse. Spazzamento strade.</li> </ul>	81.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria, lavaggio stoviglie, carrelli e gastronom e rifacimento letti; distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici.</li> </ul>	81.3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale.</li> <li>• Servizi di derattizzazione e disinfestazione.</li> </ul>	38.1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi.</li> </ul>	52.1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione parcheggi e ausiliari del traffico, servizio di portierato e facchinaggio.</li> <li>• Gestione parcometri e servizio ausiliari della sosta.</li> </ul>	52.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività dei call center, servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato).</li> </ul>	82.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici.</li> <li>• Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili.</li> <li>• Installazione di idraulici e altri lavori di costruzione e installazione.</li> </ul>	43.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavori specializzati di costruzione.</li> </ul>	43.9



<sup>4</sup> Dal francese "Nomenclatures des Activités dans la Communauté Européenne": codice identificativo della tipologia di attività economica inserita all'interno di un sistema di classificazione per settore economico dell'Unione europea

<sup>5</sup> allegati I, II e III del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS e (UE) 2018/2026; allegato IV del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS

SEDE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	CODICE NACE <sup>4</sup>	SUPERFICIE [MQ]
Unità Locale n. BO/1	Via Don Minzoni 2, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Sede legale e amministrativa	Tutti i NACE della registrazione EMAS	1.200
Unità Locale n. BO/2	Via Cadriano 5, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Magazzino generale	81.2, 81.3, 43.2, 43.9	1.570
Unità Locale n. BO/3	Via Don Minzoni n. 25, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Edilizia	43.2, 43.9	1.373
Unità Locale n. BO/4	Via de Maria 1/2, Bologna 40129 (BO)	Parcheggi e parcometri	52.1, 52.2	1.594
Unità Locale n. BO/5	Via Maserati 20, Bologna 40100 (BO)	Pulizia	81.2	320
Unità Locale n. BO/6	Via Calzoni 12, Bologna 40128 (BO)	Parcheggi e Parcometri	52.1, 52.2	2.841
Unità Locale n. BO/7	Via di Saliceto 7, Bologna 40128 (BO)	Deposito temporaneo rifiuti	38.1	13.000
Unità Locale n. BO/9	Via Don Minzoni 23, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Verde	81.3	200
Unità Locale n. BO/11	Via de Maria 1/2 B, Bologna 40129 (BO)	Ufficio	52.1, 52.2	130,3
Unità Locale n. NA/1	Via Giovanni Porzio 4 - Isola G8 Centro Direzionale Napoli	Ufficio	81.2	60
<b>Totale (mq)</b>				<b>22.288,3</b>

## La Politica Ambientale

All'interno della Politica Aziendale, illustrata al Cap. 1 nella sezione Chi siamo, sono presenti gli impegni assunti per la sostenibilità ambientale nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato descritto sempre nel Cap. 1. La Politica Ambientale è periodicamente sottoposta a revisione, nell'ambito del riesame della Direzione ed è parte integrante della Politica Aziendale enunciata con il Sistema di Gestione Integrato.

## I principi gestionali

### Compliance normativa

Rispetto della legislazione vigente (incluse altre prescrizioni ambientali sottoscritte dall'azienda), della normativa di riferimento e delle procedure aziendali in materia di protezione ambientale (come ad esempio l'utilizzo di mezzi e materiali conformi alla legislazione in termini di consumi, impatto ambientale e riciclabilità), oltre al costante aggiornamento dei requisiti di gestione definiti

dalla norma UNI EN ISO 14001:2015.

### Approccio preventivo

Impiego di processi e tecnologie che prevengono e/o riducono gli impatti sull'ambiente, con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e ai rischi legati all'utilizzo di sostanze inquinanti per il suolo, l'aria e l'acqua.

### Incremento delle performance ambientali

In particolare, riduzione degli impatti ambientali associati ai servizi erogati e alla gestione delle sedi, approvvigionamento di prodotti ecologici, efficientamento della flotta mezzi, riduzione di emissioni climalteranti e investimento in tecnologie e progetti di ricerca e sviluppo ad alto valore ambientale.

### Coinvolgimento delle risorse umane

Attività di informazione, formazione e sviluppo delle competenze professionali, al fine di assicurare che la Politica Ambientale e il Sistema di Gestione Integrato siano attuati a ogni livello dell'organizzazione e di promuovere:

- la consapevolezza che la responsabilità della tutela ambientale è affidata a tutti i lavoratori, ciascuno secondo le proprie competenze;
- il rispetto delle norme di legge e delle più restrittive regole e procedure interne;
- comportamenti corretti dal punto di vista ambientale.

### Coinvolgimento della filiera

Condivisione della Politica Ambientale e dei suoi obiettivi con i fornitori e le altre Società del Gruppo nonché cooperazione e coordinamento in ogni fase del rapporto contrattuale.

### Verifica continua

Analisi della gestione ambientale e dei risultati conseguiti, revisione dei principi contenuti nella Politica Ambientale e del Sistema di Gestione Ambientale.

### Miglioramento continuo

Costante aggiornamento delle tecnologie impiegate mediante formazione del personale.

### Comunicazione

Attuazione e mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale presso le sedi e della conseguente certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 e della Registrazione EMAS.

Le Direzioni delle Società del Gruppo si impegnano ad attuare i principi della Politica Ambientale, mettendo a

disposizione la struttura e le risorse necessarie. Effettuano inoltre il monitoraggio periodico dei risultati raggiunti e, se necessario, promuovono gli opportuni interventi correttivi o migliorativi.

Il Gruppo L'Operosa si impegna a rendere accessibile la Politica Ambientale a tutte le parti interessate e a renderla vincolante per i dipendenti e per le imprese che operano all'interno delle unità operative.



## La conformità normativa

L'Operosa si impegna al rispetto della normativa ambientale vigente. Il quadro normativo è gestito secondo quanto indicato dalle procedure di sistema e monitorato periodicamente; funge da strumento di controllo periodico della conformità delle proprie attività alla regolamentazione vigente in materia ambientale.

ATTIVITÀ	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	ADEMPIMENTI				
				REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			CONFORMITÀ
					Ubicazione	Responsabile	Data	Stato (*) C - Continuo IP - Intervalli Periodici Annuale
GESTIONE RIFIUTI	D.Lgs 152/06 e smi	Gestione rifiuti	Testo unico ambientale – parte QUARTA titolo I, II, III, IV e relativi allegati	Obbligo di tenuta dei Formulari di identificazione dei rifiuti (vedere IST 06 01), registri carico scarico, MUD, deposito temporaneo, autorizzazioni trasporto rifiuti e impianti di recupero/smaltimento	SGI	RD	27/04/2006	C
	Decreto Legislativo del Governo 04/02/2000, n.40	Trasporto rifiuti pericolosi	Attuazione della Direttiva 96/35/CEE relativa alla designazione e alla qualifica professionale dei consulenti per la sicurezza dei trasporti su strada, per ferrovia o per via navigabile di merci pericolose	Nomina consulente merci pericolose, Redazione procedure di sicurezza, Relazione annuale del consulente	SGI	RD	30/10/2008	C
GESTIONE MANUTENZIONI	D.Lgs 152/06 e smi	Emissioni in atmosfera	Testo unico ambientale - parte quinta titolo I, II, III e relativi allegati	Controllo impianti riscaldamento uffici e locali, Libretto caldaia	uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o all'occorrenza	C
	DM 37 del 22/1/08	Impianti elettrici	Regolamento attività di installazione impianti elettrici all'interno di edifici	Progetti impianti elettrici, dichiarazioni conformità	Ufficio QUAS	RDQAS	In itinere	C
	Regolamento UE N. 517/2014	Regolamento UE N. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra che abroga il regolamento n. 842/200	Controlli impianti espresso in Tonn eq CO <sub>2</sub>	Controlli impianti espresso in Tonn eq CO <sub>2</sub>	Uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o semestrali o all'occorrenza	Annuali
	DPR 16 aprile 2013, n. 74	Nuove regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria	Regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici	Manutenzione, controlli periodici e rapporto di efficienza energetica	RGI	DL - RGI RSPP	In itinere	C

ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	ADEMPIMENTI				
				REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			CONFORMITÀ
					Ubicazione	Responsabile	Data	Stato (*) C - Continuo IP - Intervalli Periodici Annuale
PREVENZIONE INCENDI	DPR 151/11	Prevenzione incendi	Determinazione delle attività soggette alle visite di prevenzione incendi	CPI	Sede Cadriano, Magazzino Verde, Parcheggio Calzoni e Magazzino Fiera	RD	02/10/2017	IP
SPORZIONAMENTO PASTI	Regolamento CE 852 del 29 aprile 2004	Contaminazione alimentare	Norme specifiche in materia di igiene per gli alimenti di origine animale	Formazione agli operatori	SGI	ASL e QUAS per procedure	01/07/2005	C



## Gli aspetti ambientali

Come definito dal Regolamento EMAS, “l’aspetto ambientale è un elemento delle attività, dei prodotti o dei servizi di un’organizzazione che può interagire con l’ambiente”.

Gli aspetti ambientali possono essere “diretti” o “indiretti”, in relazione al grado di controllo che l’organizzazione esercita: “diretti” sono quelli relativi ad attività, prodotti e servizi erogati direttamente; “indiretti” sono invece quelli relativi ad attività derivanti dall’interazione con terzi, come fornitori o clienti.

Gli aspetti “diretti” sono sottoposti a valutazione sia in situazione normale che in situazione anomala e in situazione di emergenza.

Gli aspetti “indiretti” sono sottoposti a valutazione sia in situazione normale che in situazione anomala e in situazione di emergenza.

### ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI<sup>6</sup>



emissioni in atmosfera



scarichi nelle acque superficiali o nella rete fognaria



approvvigionamento di materie prime, materiali di consumo, attrezzature, ecc.



gestione rifiuti propri e conto terzi



uso di energia, combustibili, risorse idriche ed altre risorse naturali



altri impatti ambientali su sala locale (ad es. rumore)

### ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI



scarichi nelle sedi dove L’Operosa fornisce i servizi di pulizia



cicli di vita dei prodotti utilizzati



scarichi delle aziende dove L’Operosa conferisce i propri mezzi e macchinari per il lavaggio



gestione rifiuti come intermediario



consumo di energia nelle sedi non di proprietà dell’Operosa

<sup>6</sup> La conformità ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) è valutata secondo il DM 29 gennaio 2021 per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, per maggiori dettagli si veda indicatori EM 01 – EM 02 e EM 03

## La metodologia di valutazione degli aspetti ambientali

Gli aspetti ambientali, rendicontati mediante gli indicatori EMAS, sono valutati in base alla significatività. Mentre l’ordine di presentazione nei paragrafi successivi è definito sulla base dei temi emersi dall’aggiornamento dell’Analisi di materialità curata dal Gruppo L’Operosa in conformità con quanto previsto dai GRI Universal Standard e consultabile nel Cap. 1.

La significatività è stata valutata secondo quanto previsto dalla metodologia del Sistema di Gestione Integrato, della norma ISO 14001:2015 e del Regolamento EMAS (UE) 2018/2026, in base ai seguenti parametri:

- **Conformità normativa:** ottenimento di autorizzazioni e regolarità burocratiche; ottemperanza alle

prescrizioni degli organismi di vigilanza; rispetto dei limiti e vincoli normativi.

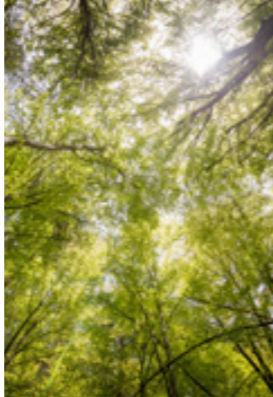
- **Rilevanza impatti:** caratterizzazione qualitativa e quantitativa degli elementi che compongono il fattore di impatto; grado di controllo e di influenza sugli aspetti che generano l’impatto.
- **Efficienza:** utilizzo delle “migliori tecnologie disponibili” economicamente praticabili; fattori organizzativi/ economici (risorse destinate alla gestione del problema); formazione e comunicazione in campo ambientale; piani di manutenzione e monitoraggio; altri aspetti che influiscono sull’efficienza ambientale.
- **Sensibilità del territorio e delle parti interessate:** considerando la rilevanza, si tiene conto del pericolo intrinseco e potenziale che il fattore esercita sull’ambiente, in particolare su soggetti o aree “sensibili” e/o “vulnerabili”.

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Gestione dei rifiuti	Produzione rifiuti non pericolosi	Diretto	Media	RIF01 - Produzione rifiuti non pericolosi
	Produzione rifiuti pericolosi	Diretto	Media	RIF02 - Produzione rifiuti pericolosi
	Produzione rifiuti da biomasse vegetali	Diretto	Media	RIF03 - Produzione rifiuti da biomasse vegetali
	Produzione rifiuti conto terzi	Diretto	Media	RIF04 - Gestione rifiuti conto terzi
	Produzione rifiuti come intermediari	Indiretto	Media	RIF05 - Gestione rifiuti come intermediari
	Produzione rifiuti	Diretto	Media	RIF06: Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento
Uso di prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale	Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM	Diretto	Alta	EM01 - Consumo prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM
	Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM	Diretto	Alta	EM02 - Consumo prodotti di consumo per i bagni conformi ai CAM

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Uso di prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale	Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM	Indiretto	Alta	EM03 - Consumo attrezzature tessili conformi ai CAM
	Consumo di fitofarmaci ed esche rodenticide	Diretto	Alta	EM04 - Consumo di fitofarmaci esche rodenticide
	Consumo di carta da ufficio	Diretto	Bassa	EM05 - Consumo di carta da ufficio
Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	Emissioni totali annue di gas serra	Diretto e indiretto	Media	GAS01 - Emissioni totali annue di gas serra
	Emissioni in atmosfera di gas inquinanti	Diretto	Media	GAS02 - Emissioni totali annue di altri gas: SO <sub>2</sub> , NO <sub>x</sub> , PM <sub>10</sub> e PM <sub>2,5</sub>
	Emissioni totali di CO <sub>2</sub> equivalenti da utilizzo di FGAS	Indiretto	Media	GAS03 - Emissioni totali annue di CO <sub>2</sub> equivalente da utilizzo di FGAS
	Trasporti	Diretto	Alta	TR01 - Incidenza Euro 6 nella flotta aziendale
Innovazione Ricerca e Sviluppo	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA01 – Cantieri certificati EU Ecolabel
	Consumi di energia e prodotti	Diretto	Alta	SGA02 – Progetti di Ricerca & Sviluppo
	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA03 – Progetti di gara simulati con SOS CAM

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Consumi di energia	Consumo totale diretto di energia	Diretto e indiretto	Alta	EN00 – Consumo totale diretto di energia
	Consumi energia elettrica sedi e unità operative	Diretto e indiretto	Alta	EN01 - Consumi energia elettrica per le sedi
	Consumi di energia per autotrazione	Diretto	Medio	EN02 - Consumi di energia per autotrazione
	Alimentazione delle sedi con energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN03 – Numero sedi alimentate da energia rinnovabile
	Produzione totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN04 - Produzione totale di energia rinnovabile
	Consumo totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN05 - Consumo totale di energia rinnovabile
	Utilizzo dispositivi elettronici con marchio Energy Star	Diretto	Bassa	EN06 - Percentuale dispositivi elettronici Energy Star
Consumo energia termica	Diretto	Media	EN07 - Consumo energia termica	
Consumi idrici	Consumi idrici	Indiretto	Bassa	ACQ01 - Consumi Idrici presso le sedi

## EROGAZIONE DI SERVIZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE



GRI 301-1

EM01

EM02

EM03

EM04

EM05

### Gestione del tema materiale

Il tema della riduzione degli impatti ambientali correlati all'erogazione del servizio è uno dei principali ambiti di miglioramento per il Gruppo L'Operosa, che punta in chiave di competitività sulla conformità dei propri servizi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) ministeriali. Inoltre, L'Operosa SpA ha lavorato su protocolli di pulizia ad alta efficacia per ridurre il rischio biologico in ambienti particolarmente sensibili, scegliendo prodotti ad alto margine di sicurezza autorizzati PMC (Presidio Medico Chirurgico) e sempre ad alte prestazioni ambientali in possesso di una certificazione EU Ecolabel o equivalenti o di una conformità ai CAM comprovata da un laboratorio. Per ridurre l'impatto del servizio di pulizia L'Operosa SpA ha certificato UE Ecolabel la Divisione Bee Green che opera in cantieri selezionati e ne sta progressivamente cercando di incrementare il numero. Inoltre ha condotto un progetto di ricerca, approfondito nel paragrafo Innovazione, Ricerca e Sviluppo più avanti in questo capitolo, per comparare un servizio di pulizia realizzato con Protocollo Green con un servizio tradizionale, in chiave di riduzione degli impatti ambientali secondo l'analisi del ciclo di vita, e al contempo per attestarne l'efficacia dal punto di vista igienico-microbiologico. Il Protocollo Green, sperimentato in un cantiere-pilota del campus universitario del Politecnico di Milano, potrà essere in futuro applicato in altri cantieri grazie all'utilizzo dell'approccio sistematico.

## Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale e ad alto margine di sicurezza

Nell'ambito del tema materiale relativo all'uso di materie prime a basso impatto ambientale e ad alto margine di sicurezza vengono rendicontati per la Dichiarazione EMAS gli aspetti ambientali relativi ai seguenti indicatori: Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM (EM01); Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM (EM02); Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM (EM03); Consumo fitofarmaci ed esche rodenticide (EM04); Consumo carta da ufficio (EM05).

Al fine di un miglioramento continuo mediante monitoraggio dei dati, nel 2023 è stata estesa la valutazione dai primi 10 prodotti acquistati per incidenza al 100% degli acquisti nelle seguenti categorie:

1. prodotti chimici
2. prodotti di consumo per i bagni
3. attrezzature tessili
4. abbigliamento.

Per questo motivo non viene effettuato un confronto con gli andamenti degli anni precedenti e con i relativi obiettivi

contenuti nel Piano di miglioramento, collocato alla fine di questo capitolo.

La valutazione ha riguardato la percentuale di ecologicità, intesa come conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM).

## Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM

A differenza dagli anni precedenti, l'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione il 100% dei prodotti chimici utilizzati per erogare il servizio di pulizia acquistati nel 2023, calcolando i litri acquistati per ciascun prodotto. Per prodotti chimici si intendono: detergenti ordinari (multituso, disincrostanti, sgrassatori, anticalcare, ecc.), detergenti straordinari o per uso specifico (cere, deceranti, per pulizie di fondo, per la rimozione di graffiti, per la rimozione di chewing gum, per l'industria alimentare, ecc.), prodotti disinfettanti, prodotti per il lavaggio del bucato, prodotti per il lavaggio delle stoviglie.

La conformità ai CAM dei prodotti chimici è valutata secondo il Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021:

1. prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN

ISO 14024) oppure in possesso di rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025;

2. prodotti chimici straordinari o per uso specifico certificati con marchio ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024 oppure in possesso di rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025;
3. prodotti disinfettanti con autorizzazione come PMC (Presidio Medico Chirurgico) o Biocida;
4. prodotti per il lavaggio del bucato certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN ISO 14024)
5. prodotti per il lavaggio delle stoviglie certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN ISO 14024).

I prodotti ecologici certificati EU Ecolabel (o marchio equivalente) garantiscono l'esclusione di indicazioni di pericolo più impattanti per la salute dei collaboratori e dei fruitori delle strutture e pertanto un maggior margine di sicurezza. Complessivamente il 44,6% dei prodotti chimici acquistati nel 2023 – e che rientra nel campo di applicazione dei CAM – risulta essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi del servizio di pulizia.

PRODOTTI CHIMICI PER PULIZIE	QUANTITÀ ACQUISTATI (L)	DI CUI CONFORME AI CAM
Prodotto chimico detergente ordinario	50.712,35	53,3%
Prodotto chimico detergente specifico o straordinario	7.386,72	48,5%
Prodotto chimico ad uso disinfettante	55.555,51	40,6%
Prodotto lavanderia	7.551,00	13,4%
Prodotto lavastoviglie	2.009,00	62,8%
Altro (es. deodoranti, antischiuma)	2.040,70	-

## Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM

Analogamente all'indicatore precedente, anche questo indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione il 100% dei prodotti di consumo per i bagni forniti ai propri clienti nel 2023, calcolando i litri di sapone mani ed i kg di carta tessuto (carta asciugamani e carta igienica) acquistati.

La conformità ai CAM dei prodotti di consumo per i bagni è valutata secondo il secondo il Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021.

1. Detergenti lavamani certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
2. Carta igienica certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
3. Carta asciugamani certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo

Complessivamente, quasi l'85% dei detergenti lavamani acquistati è conforme ai CAM; lo è anche la maggior parte dei prodotti in carta tessuto (rispettivamente l'80,2% della carta igienica e il 55,3% della carta asciugamani).

PRODOTTI DI CONSUMO PER I BAGNI	QUANTITÀ ACQUISTATI (KG)	DI CUI CONFORME AI CAM
Detergenti lavamani	19.528,80	84,9%
Carta igienica	63.886,51	80,2%
Carta asciugamani	81.929,79	55,3%
Altro (es. copri wc, sacchetti igienici)	205,05	-

## Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM

L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione tutte le attrezzature tessili ricondizionabili (mop, frange, panni) impiegate nelle operazioni di pulizia ed acquistate nel 2023, calcolando i pesi delle attrezzature acquistate. La conformità ai CAM dei prodotti tessili è valutata secondo il Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021 come il ricorso ad attrezzature tessili in microfibra. Sono conformi ai CAM (in microfibra) il 14,2% delle attrezzature tessili acquistate.

ATTREZZATURE TESSILI	QUANTITÀ ACQUISTATA (KG)	DI CUI CONFORME AI CAM
Frangere	1.368,83	50,0%
Panni	2.750,63	18,3%
Mop	5.944,07	4,0%
Velli/piumini	13,18	59,4%
Monouso	8.568,85	-

## Abbigliamento acquistato e criteri di approvvigionamento

Nel 2023 è stato possibile approfondire l'analisi degli acquisti realizzando una valutazione puntuale anche sull'abbigliamento acquistato per i propri dipendenti, rendendo così possibile rendicontare anche le informazioni relative all'approvvigionamento di tali categorie. I criteri di approvvigionamento fanno prediligere capi in possesso della certificazione OEKO-TEX, una certificazione indipendente e uniforme a livello internazionale per le materie prime, i semilavorati e i prodotti finiti del settore tessile ad ogni livello di lavorazione. Tale certificazione contribuisce a garantire una sicurezza di prodotto elevata ed efficace dal punto di vista del consumatore, fissando criteri di verifica e valori limite più esigenti dei parametri validi a livello nazionale e internazionale e allo stesso tempo sensibilizzando l'industria all'utilizzo responsabile delle sostanze chimiche.

PRODOTTI PER L'ABBIGLIAMENTO	QUANTITÀ ACQUISTATA (PEZZI)	DI CUI CERTIFICATA OEKO-TEX
T-shirt	5.666	100%
Polo	2.942	100%
Felpa	3.057	100%
Camicia	555	100%
Casacca	1.380	100%
Gilet	1.063	0%
Giacca	52	100%
Pantalone	6.930	100%
Giubbino	859	100%
Altro (Bomber, Parka, Grembiuli PVC, Cuffie TNT)	4.187	0%
Protezioni (Mascherine)	1.986	-
Scarponi antinfortunistici	1.316	-
Calzature antiscivolo	435	-

## Consumo fitofarmaci ed esche rodenticide

L'uso responsabile dei fitofarmaci (prodotti con autorizzazione del Ministero della Salute) è delimitato a casi straordinari: la riduzione del loro utilizzo a favore di alternative eco-compatibili è tra gli obiettivi di miglioramento ambientale della Società per i servizi di gestione del verde. L'azzeramento dell'acquisto di erbicidi del 2022 e nel

2023 è frutto, da una parte, delle alternative eco-compatibili adottate sempre più in larga parte da L'Operosa, dall'altra dall'indirizzo delle Stazioni Appaltanti di ridurre la richiesta di questo tipo di servizi a favore di un approccio meno impattante a livello ambientale (si veda box Manutenzione del verde nella pagina a fianco). Nel corso dell'anno non è stato pertanto necessario l'acquisto di nuovi prodotti.

Per quanto riguarda il glifosato, esso non viene utilizzato nella gestione del verde su territori di pertinenza comunale - come previsto dal nuovo regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna). Il glifosato viene utilizzato solo in zone circoscritte e private, lontano da aree vulnerabili da personale qualificato e sempre con la massima attenzione rispetto a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	UTILIZZO DEL PRODOTTO PER MANSIONE	2021	2022	2023
Erbicida ad azione fogliare, sistemico, non selettivo e non residuale (L)	Diserbo	200	0	0

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	UTILIZZO DEL PRODOTTO PER MANSIONE	2021	2022	2023
Esche rodenticide (kg)	Derattizzazione	392	224	184

## Consumo carta da ufficio

Le attività di ufficio della Società sono molteplici e alla base dei processi di coordinamento dei cantieri e dei servizi sul territorio (gestione personale, progettazione e

commerciale, burocrazia e amministrazione, ecc.). La scelta di L'Operosa S.p.A., in linea con la politica ambientale di gestione della sede, è quella di acquistare per il 100% carta ecologica, ovvero carte che provengono da foreste gestite in maniera responsabile e con catena di custodia certificata: PEFC per il formato A4 e FSC per il formato A3.

### Tipo carta

2021



**Totale (kg) 2.769,41**

**Totale per dipendente (kg)\* 1,39**

2022



**Totale (kg) 1.546,85**

**Totale per dipendente (kg)\* 0,61**

2023



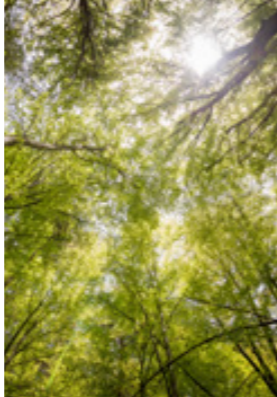
**Totale (kg) 3.867,18**

**Totale per dipendente (kg)\* 1,22**

\*Il peso della carta consumata è stato stimato a partire dai dati sul peso di un foglio A4 (4,99 g) e il peso di un foglio A3 (9,98 g), considerando 500 fogli per risma



# GESTIONE DEI RIFIUTI



- GRI 306-1
- GRI 306-2
- GRI 306-3
- GRI 306-4
- GRI 306-5
- RIF01
- RIF02
- RIF03
- RIF04
- RIF05
- RIF06

## Gestione del tema materiale

L'Operosa S.p.A. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214, ed è in possesso di autorizzazioni regolarmente rinnovate per la gestione dei rifiuti propri e trasportati per conto terzi, riportate in appendice. Nell'ambito del tema materiale Gestione dei rifiuti, viene rendicontata la produzione totale dei rifiuti espressa in tonnellate e suddivisi per tipologia e per destinazione. Oltre alla quantità di rifiuti prodotti nell'ambito delle proprie attività, vengono rendicontati anche i rifiuti gestiti conto terzi, quelli gestiti nell'ambito di servizi di intermediazione e quelli avviati a recupero mediante valorizzazione energetica (biomasse).

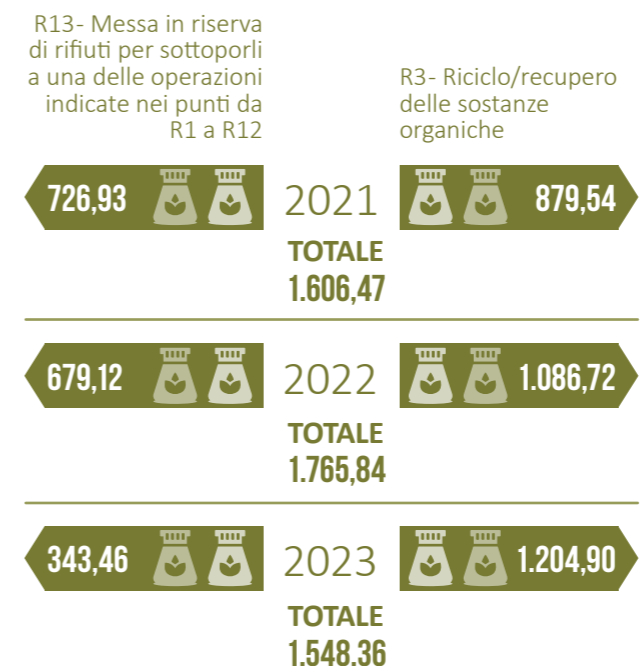
Nel 2023 la Società ha gestito oltre 2.230 tonnellate di rifiuti, di cui la grande maggioranza avviati a recupero (94,6%) e non pericolosi (99%).

RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO (t)							
CODIFICHE DI SMALTIMENTO		2021		2022		2023	
		NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	PERICOLOSI
Riciclo	R4, R5	368,34	0,00	99,06	0,00	192,53	0,00
Recupero energetico	R3	883,10	0,00	1.088,72	0,00	1.206,38	0,00
Stoccaggio in sito per avvio a recupero	R12, R13	1.704,21	35,62	1.208,53	4,45	701,49	16,32
Trattamento biologico o fisico-chimico	D8, D9	46,57	0,00	0,00	0,00	102,36	0,00
Incenerimento	D10	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02
Discarica	D1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Iniezione in pozzo profondo	D3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Stoccaggio in sito per avvio a smaltimento	D15	3,13	1,23	0,24	3,97	12,46	5,63
<b>Totale avviati a recupero</b>		<b>2.955,65</b>	<b>35,62</b>	<b>2.396,31</b>	<b>4,45</b>	<b>2.100,40</b>	<b>16,32</b>
		<b>2.991,27</b>		<b>2.400,76</b>		<b>2.116,73</b>	
<b>Totale avviati a smaltimento</b>		<b>49,70</b>	<b>1,25</b>	<b>0,24</b>	<b>3,97</b>	<b>114,82</b>	<b>5,65</b>
		<b>50,95</b>		<b>4,21</b>		<b>120,47</b>	
<b>Totale non pericolosi/pericolosi</b>		<b>3.005,35</b>	<b>36,87</b>	<b>2.396,55</b>	<b>8,42</b>	<b>2.215,22</b>	<b>21,97</b>
<b>Totale</b>		<b>3.042,22</b>		<b>2.404,97</b>		<b>2.237,20</b>	

Per un approfondimento sulla classificazione delle attività di trattamento-smaltimento dei rifiuti si rimanda all'elenco delle operazioni R dell'allegato C alla parte IV del D.Lgs. 152/06.

Del totale di rifiuti prodotti il 69,2%, pari a 1.548,36 tonnellate, sono biomasse vegetali che derivano dall'attività di gestione del verde effettuata nell'ambito del servizio di pulizia erogato in cantieri con presenza di aree esterne. La biomassa vegetale raccolta viene conferita, in accordo con i clienti e a seconda della tipologia (fogliami, ramaglie, legno, ecc.), a impianti specializzati nel teleriscaldamento o a società specializzate per la selezione e la futura valorizzazione energetica.

## Recupero biomasse (t)



Anche gli altri rifiuti prodotti nel 2023 provengono principalmente dai cantieri e dipendono dai servizi richiesti dai committenti. Pertanto l'andamento degli indicatori sui rifiuti non è lineare in quanto dipende da fattori esterni quali l'apertura e/o chiusura di appalti di servizio e le attività espletate in appalti riferiti all'edilizia per l'anno considerato (ad es. attività di ristrutturazione). Nel 2023, al netto dei rifiuti da biomassa vegetale, vi

sono principalmente rifiuti non pericolosi per 666,8 tonnellate, in particolare rifiuti misti dalla attività di costruzione e demolizione (CER<sup>7</sup> 17.09.04), soluzioni acquose di scarto (CER 16.10.02) e ferro e acciaio (CER 17.04.05). Mentre i rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle sedi e dai cantieri, sono conferiti alle aziende di raccolta rifiuti secondo i regolamenti territoriali e con le seguenti frazioni: vetro, plastica, carta/cartone, metalli, organico e indifferenziato.

Vi sono anche rifiuti pericolosi per 21,97 tonnellate, in particolare batterie al piombo (CER 16.06.01) e rifiuti organici contenenti sostanze pericolose (CER 16.03.05). Tutti i rifiuti speciali pericolosi vengono trattati da società specializzate in maniera conforme al Testo Unico Ambientale e a regolamenti/autorizzazioni vigenti.

## Rifiuti non pericolosi totali [t]



## Rifiuti pericolosi totali [t]

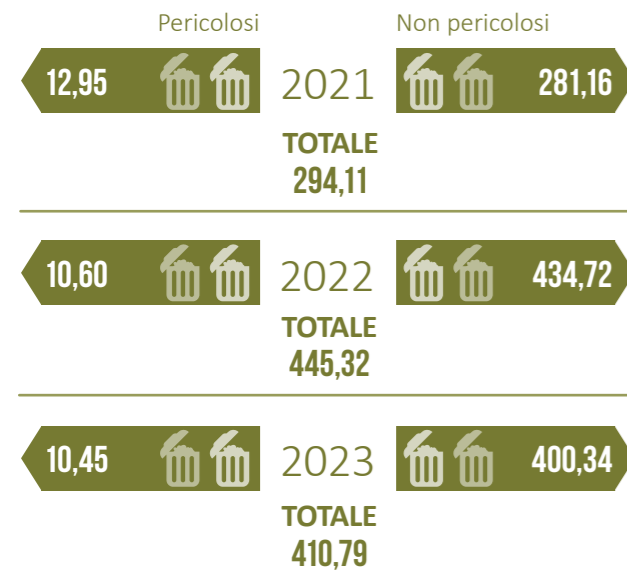


<sup>7</sup> CER: Codice Europeo del Rifiuto- direttiva 75/442/ CEE

## Gestione rifiuti conto terzi

La raccolta e il trasporto rifiuti conto terzi è fra le attività svolte dalla Società L'Operosa S.p.A., che è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214. Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riassunte nel paragrafo "Gli adempimenti e la conformità normativa". I principali rifiuti gestiti conto terzi nel 2023 sono rifiuti ingombranti (CER 20.03.07) e carta e cartone (CER 20.01.01).

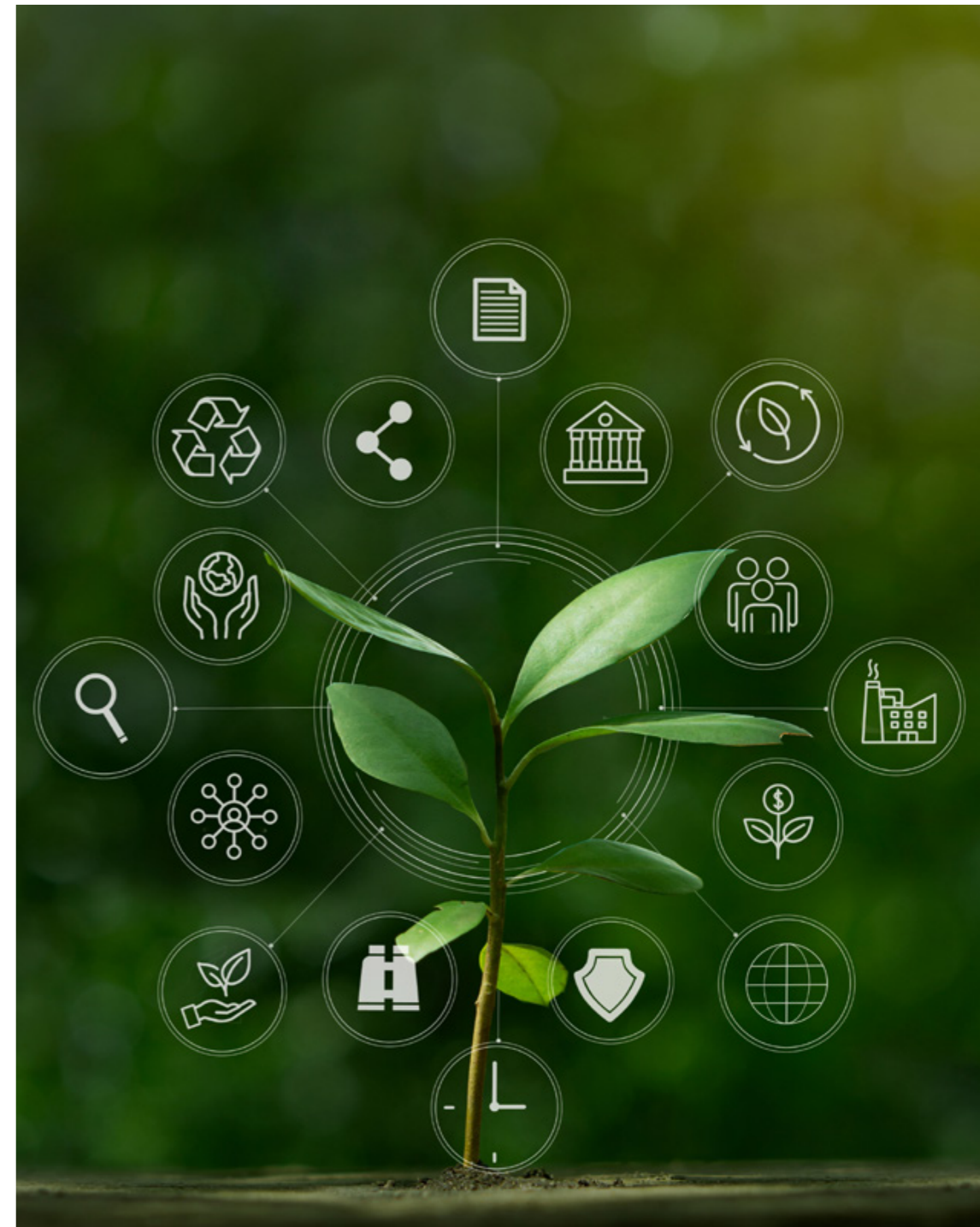
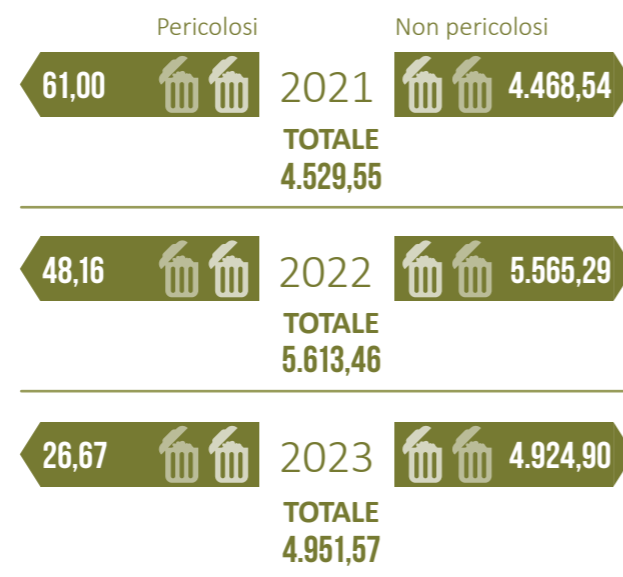
### Gestione rifiuti conto terzi



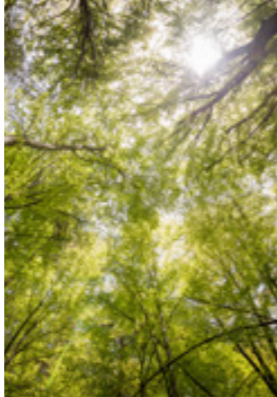
## Gestione rifiuti come intermediari

Il presente indicatore evidenzia il lavoro svolto da L'Operosa S.p.A. nel gestire determinate tipologie di rifiuti non come trasportatore (i dati relativi al trasporto rifiuti sono riportati nella tabella precedente), ma come intermediario tra produttore di rifiuti, trasportatore e discarica. In questo caso il rifiuto non viene gestito in maniera diretta dalla Società, ma in maniera indiretta.

### Gestione rifiuti come intermediari



# EMISSIONI DIRETTE DI CO<sub>2</sub>



GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-6 GRI 305-7  
GAS01 GAS02 GAS03 TR01

## Gestione del tema materiale

Nell'ambito del tema materiale emissioni di CO<sub>2</sub> vengono rendicontati i seguenti aspetti ambientali: emissioni totali annue di gas serra; emissioni totali annue di altri gas: SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM<sub>10</sub> e PM<sub>2,5</sub>; emissioni totali annue di CO<sub>2</sub> equivalente da utilizzo di FGAS; incidenza di veicoli Euro 6 nella flotta aziendale. Per ridurre la produzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, dal 2018 L'Operosa SpA investe risorse in progetti di sperimentazione e ricerca, volta a valutare i processi con la metodologia LCA – Life Cycle Analysis e a validare protocolli di pulizia Green che consentono una riduzione dei principali impatti. A tal proposito si vedano i progetti LCA del servizio di pulizia per il Politecnico di Torino (2021) e Politecnico di Milano (2023). Inoltre, per ridurre le emissioni dirette, l'azienda ha avviato un percorso di ammodernamento del parco veicolare, mediante l'incremento dei mezzi con standard emissivo euro 6.

La stima delle emissioni annuali comprende una quota di CO<sub>2</sub> rilasciata direttamente dalla Società (ad esempio le emissioni di CO<sub>2</sub> imputabili alle attività di trasporto della flotta aziendale) e una quota emessa indirettamente (ad esempio le emissioni di CO<sub>2</sub> relative al consumo di energia elettrica). Nell'anno 2023 le emissioni di CO<sub>2</sub> equiva-

lente generate da L'Operosa SpA sono state di 1.431,76 tonnellate. Per incentivare progetti locali che incrementano la capacità di assorbimento di CO<sub>2</sub>, nel 2023, così come già nel 2022, sono stati acquistati 90 Crediti di Sostenibilità della Riserva di Biosfera Appennino Tosco Emiliano.

EMISSIONI TOTALI ANNUE DI GAS SERRA	2021 [t CO <sub>2</sub> eq] <sup>8</sup>	2022 [t CO <sub>2</sub> eq] <sup>8</sup>	2023 [t CO <sub>2</sub> ]
Energia Elettrica	86,21	102,86	100,17
Metano Riscaldamento	21,37	12,27	9,16
Diesel trasporto	1.105,29	1.457,52	1.113,76
Benzina trasporto	113,69	215,53	179,59
Gpl trasporto	20,39	29,89	29,08
Metano Trasporto	0,55	3,16	0,00
FGAS per sedi proprie	0,00	20,25	0,00
<b>Totale (t)</b>	<b>1.347,50</b>	<b>1.841,49</b>	<b>1.431,76</b>
<b>Totale per dipendente (t)</b>	<b>0,68</b>	<b>0,73</b>	<b>0,45</b>

<sup>8</sup> Il totale 2021 e 2022 è variato rispetto a quanto riportato nel precedente Bilancio di Sostenibilità, in quanto sono state scorporate le emissioni di CO<sub>2</sub> relative agli FGAS, includendo solo quelle connesse al funzionamento degli impianti delle proprie sedi, ed escludendo quelle da imputarsi ai committenti in quanto connesse al servizio erogato presso i loro impianti.

Le emissioni sono state stimate sulla base dei parametri standard nazionali e internazionali secondo metodologie consolidate. Qui un riepilogo dei fattori di emissione e

delle fonti associate, nel 2023 aggiornati in seguito all'adozione del Software ESGine (cfr. Note metodologiche<sup>9</sup>).

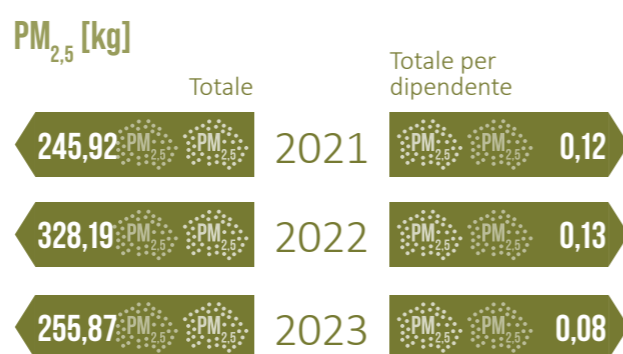
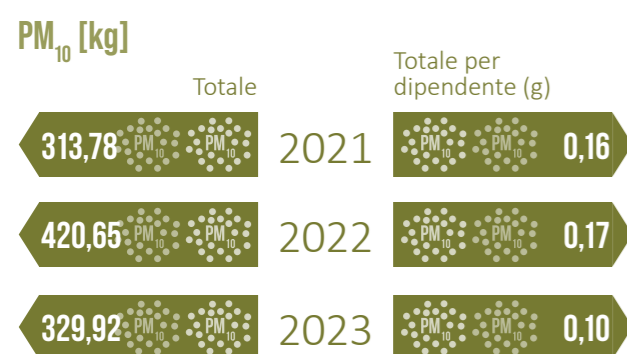
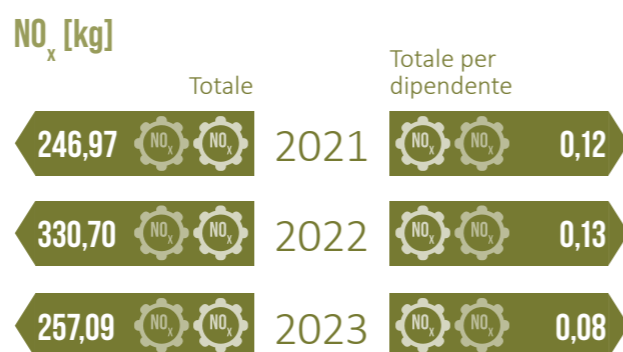
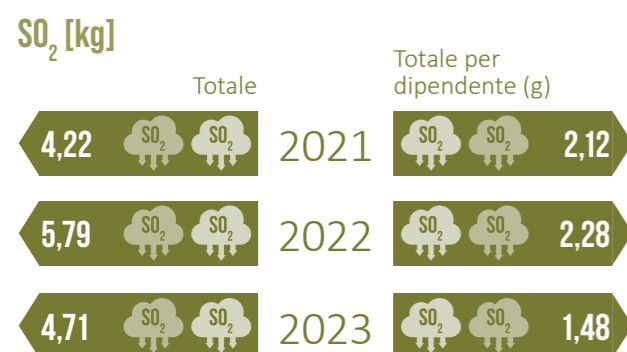
FATTORI EMISSIONE CO <sub>2</sub> eq 2023	F.E.	FONTE
Energia Elettrica [kg CO <sub>2</sub> eq/kWh]	0,263	ISPRA 2020
Metano riscaldamento (kg CO <sub>2</sub> eq/mc)	2,038	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
Diesel [kg CO <sub>2</sub> eq/litro]	2,659	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
Gasolio da riscaldamento [kg CO <sub>2</sub> eq/kg]	2,755	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
Benzina [kg CO <sub>2</sub> eq/litro]	2,345	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
Gpl [kg CO <sub>2</sub> eq/litro]	1,557	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
Metano autotrazione [kg CO <sub>2</sub> eq/mc]	2,563	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2023
FGAS	-	DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 16 novembre 2018, n. 146 di esecuzione del regolamento (UE) n. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il regolamento (CE) n. 842/2006.

<sup>9</sup> Vedi Nota metodologica a pag. 3

## Emissioni in atmosfera di gas inquinanti

Le emissioni in atmosfera sono composte dagli impatti in ambiente derivanti dal consumo di carburanti per il trasporto dei mezzi aziendali. Tali emissioni, oltre a quelle relative alla CO<sub>2</sub>, riguardano principalmente le polveri sottili (PM<sub>10</sub> e PM<sub>2,5</sub>), il biossido di zolfo (SO<sub>2</sub>) e gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>). La flotta aziendale de L'Operosa S.p.A. è mantenuta sempre

in piena efficienza (tagliandi e manutenzioni periodiche) ed è costituita da mezzi dotati degli standard emissivi il più possibile recenti per ridurre le emissioni degli inquinanti da scarichi veicolari. La stima delle emissioni è stata condotta dalle analisi di inventario, partendo dai riferimenti scientifici metodologici SINANET 2018 – ISPRA e ENEA 2017.



Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di un inquinante specifico (SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM<sub>10</sub> e PM<sub>2,5</sub>) emesso in atmosfera a seguito di una determinata attività.

FATTORI DI EMISSIONE	SO <sub>2</sub> KG/GJ	NO <sub>x</sub> KG/GJ	PM <sub>10</sub> KG/GJ	PM <sub>2,5</sub> KG/GJ
Diesel	0,00026	0,01600	0,02016	0,01600
Benzina	0,00034	0,00498	0,00874	0,00498
GPL	0,00000	0,00758	0,00916	0,00505
Metano	0,00000	0,01688	0,00759	0,00431

## Emissioni totali annue di CO<sub>2</sub> equivalenti da utilizzo di FGAS

L'indicatore riporta la stima delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalenti derivanti dal rabbocco delle macchine frigorifere delle sedi proprie e degli impianti oggetto del servizio di manutenzione presso i committenti.

EMISSIONI TOTALI ANNUE DI CO <sub>2</sub> EQUIVALENTE DA UTILIZZO DI FGAS	2021 [T CO <sub>2</sub> eq]	2022 <sup>10</sup> [T CO <sub>2</sub> ] ]	2023 [T CO <sub>2</sub> ]
Impianti sedi proprie	0,00	20,25	0,00
Impianti sedi dei clienti	41,89	509,06	69,97
<b>Totale (t)</b>	<b>41,89</b>	<b>529,31</b>	<b>69,97</b>
<b>Totale per dipendente (t)</b>	<b>0,02</b>	<b>0,21</b>	<b>0,02</b>

Non sono state registrati nel 2023 rabbocchi o nuove installazioni negli impianti presso le sedi de L'operosa mentre sono stati utilizzati in totale 35 kg di FGAS per erogare il servizio presso gli impianti dei clienti. Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente associate al consumo di FGAS.

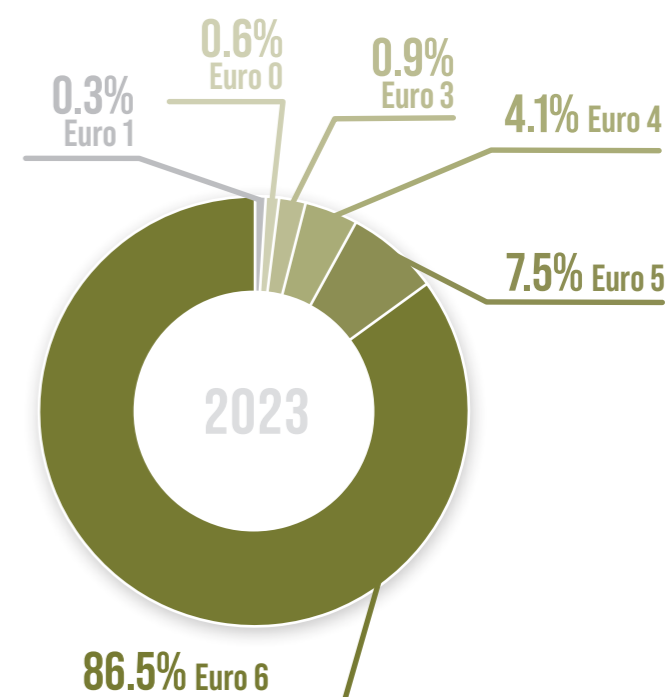
EMISSIONI	GWP	2020		2021		2022	
		UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO <sub>2</sub> [T CO <sub>2</sub> EQ]	UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO <sub>2</sub> [T CO <sub>2</sub> EQ]	UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO <sub>2</sub> [T CO <sub>2</sub> EQ]
R134-A	1430	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
R22	1800	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
R32	675	0,0	0,0	8,1	5,5	2,2	1,5
R404-A	3922	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
RE407-C	1600	7,0	11,2	0,0	0,0	0,0	0,0
R410-A	2088	14,7	30,7	250,9	523,8	32,8	68,5
R427-A	2138	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totale</b>		<b>21,7</b>	<b>41,9</b>	<b>259,0</b>	<b>529,3</b>	<b>35,0</b>	<b>70,0</b>

## Incidenza di veicoli Euro 6 nella flotta aziendale

Il parco "autoveicoli e mezzi commerciali leggeri" (veicoli utilizzati per il trasporto di merci con massa a pieno carico inferiore a 3,5 tonnellate) è costituito per l'86,5% da veicoli con standard emissivo recente (Euro 6). La gestione di questo tipo di flotta, associata principalmente a contratti di noleggio a lungo termine, ne garantisce l'efficace sostituzione con mezzi recenti e a ridotte emissioni.

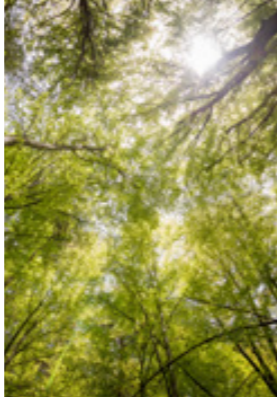
Il parco "autocarri" (mezzi con massa a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate), invece, è rappresentato da mezzi con standard emissivi distribuiti tra le varie classi di emissione. Tali mezzi, essendo di proprietà e richiedendo volumi di investimento economico più elevati, hanno cicli di vita più lunghi.

## FLOTTA AZIENDALE - Composizione per STANDARD EMISSIVO



<sup>10</sup> Il totale 2022 è variato rispetto a quanto riportato nel precedente Bilancio di Sostenibilità, a seguito di un ricalcolo delle emissioni relative agli FGAS.

# CONSUMI DI ENERGIA



GRI 302-1	GRI 302-3	GRI 302-4	GRI 302-5	EN00
EN01	EN02	EN03	EN05	EN07

## Gestione del tema materiale

L'Operosa S.p.A. riconosce il ruolo dell'aspetto energetico come strategico per le attività svolte, per il miglioramento della competitività aziendale e di crescita sostenibile del proprio business. L'utilizzo razionale e una corretta gestione dell'energia permettono di ottenere una riduzione dei costi, una riduzione degli impatti ambientali, delle emissioni climalteranti apportando benefici economici ed ambientali e una soddisfazione delle parti interessate. Nella Politica Aziendale approvata dal CdA è integrata una Politica energetica; inoltre, è stato adottato un Sistema di Gestione dell'Energia certificato ISO 50001:2018 nel 2023 che ha previsto la costituzione di un Energy Team.

Nell'ambito del tema materiale Consumi di energia vengono rendicontati gli aspetti ambientali: consumo totale diretto di energia (EN00); consumi di energia elettrica per le sedi e unità operative (EN01); consumi di energia per autotrazione (EN02); alimentazione delle sedi con energia rinnovabile (EN03); consumo totale di energia rinnovabile (EN05); consumo di energia termica (EN07).

## Consumo totale di energia

La quantità totale annua di energia consumata dall'organizzazione deriva dal consumo di energia elettrica e termica utilizzata presso le sedi, oltre che dal consumo di carburanti per i trasporti e le attrezzature a carburante. Nel complesso si evidenzia una riduzione dei consumi energetici del 18,7% rispetto al 2022, dovuta principalmente alla riduzione dei consumi di energia termica impiegata per il riscaldamento delle sedi (-27,4%) e dei carburanti per autotrazione (-19,7%).

CONSUMI ENERGETICI [GJ]	2021	2022	2023
Sedi energia elettrica	1.178,31	1.553,50	1.513,41
Sedi energia termica	380,13	218,39	158,59
Autotrazione	16.405,26	22.427,60	18.014,17
<b>Totale</b>	<b>17.963,71</b>	<b>24.199,49</b>	<b>19.686,17</b>
<b>Totale per Dipendente</b>	<b>9,03</b>	<b>9,53</b>	<b>6,20</b>

## Consumi di energia elettrica per le sedi e unità operative

L'indicatore si riferisce ai consumi elettrici necessari per garantire l'operatività delle sedi della Società rientranti nel campo di applicazione EMAS. Ai fini di monitoraggio interno la Società registra – oltre ai consumi delle sedi – anche i consumi delle principali unità operative.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA SEDI	2021		2022		2023	
	KWH	GJ	KWH	GJ	KWH	GJ
Consumo annuo	327.309,00	1.178,31	390.492,58	1.405,77	380.300,00	1.369,08
<b>Totale per dipendente</b>	<b>164,6</b>	<b>0,6</b>	<b>153,9</b>	<b>0,6</b>	<b>119,8</b>	<b>0,4</b>

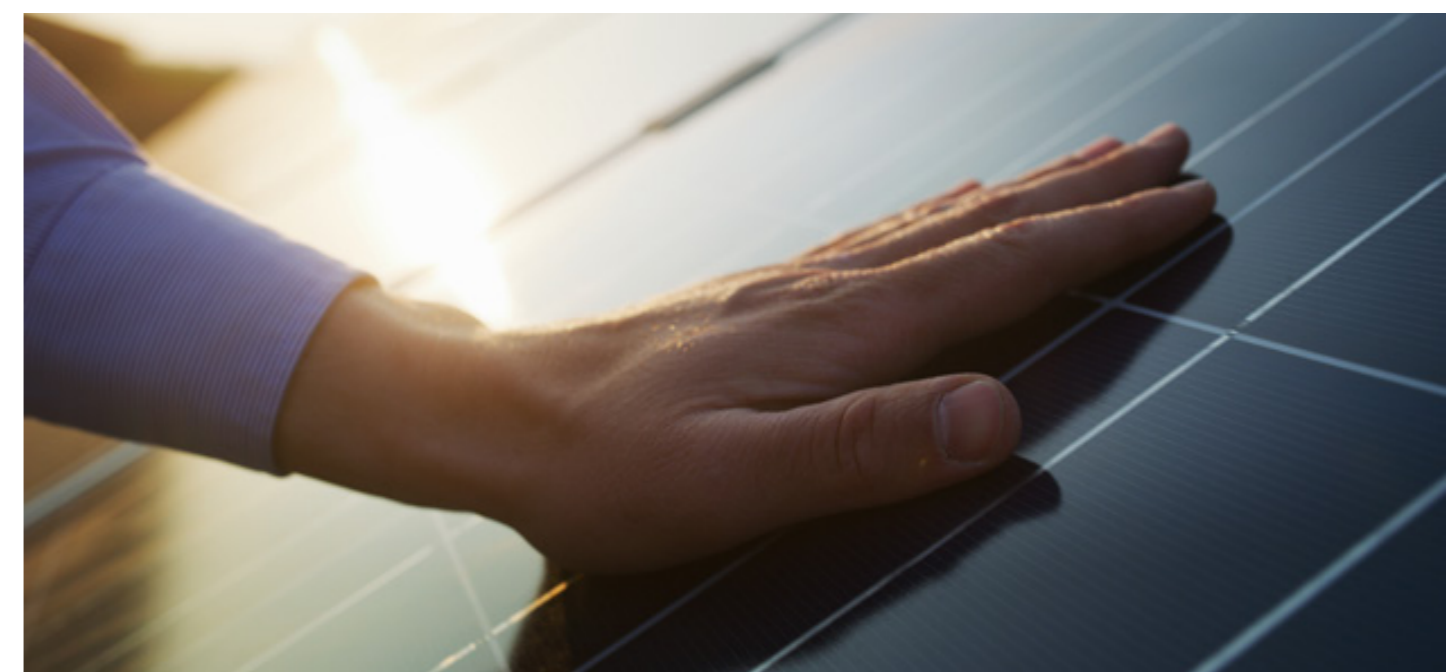
## Consumo di energia rinnovabile

Il consumo di energia rinnovabile considera l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili dai due impianti fotovoltaici e si aggiunge al consumo precedente per determinare il totale dei consumi di energia elettrica delle sedi.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE	2021		2022		2023	
	KWH	GJ	KWH	GJ	KWH	GJ
Consumo annuo	39.806,00	143,30	41.036,00	147,73	40.090,63	144,33
<b>Totale per dipendente</b>	<b>20,0</b>	<b>0,1</b>	<b>16,2</b>	<b>0,1</b>	<b>12,6</b>	<b>0,0</b>

## Alimentazione delle sedi con energia rinnovabile

Ad oggi L'Operosa dispone di due impianti fotovoltaici (di proprietà della S.c.a.r.l.) installati rispettivamente sulla sede centrale in Via Don Minzoni, 2 e sulla sede degli uffici in Via Don Minzoni, 25 presso Cadriano Granarolo dell'Emilia (BO). Le due sedi sono dunque parzialmente alimentate da energia rinnovabile.



## Consumo di energia termica per le sedi

L'indicatore monitora il consumo energetico a uso riscaldamento delle sedi che rientrano nell'ambito di applicazione della Registrazione EMAS. Inoltre, ai fini di monitoraggio interno la Società registra – oltre ai consumi delle sedi – anche i consumi delle principali unità operative.

CONSUMI DI ENERGIA TERMICA <sup>11</sup>	2021		2022		2023	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Riscaldamento sedi	10.774,40	380,13	6.190,00	218,39	4.495,00	158,59
Riscaldamento sedi per dipendente	5,4	0,2	2,4	0,1	1,4	0,0

## Consumi di energia per autotrazione

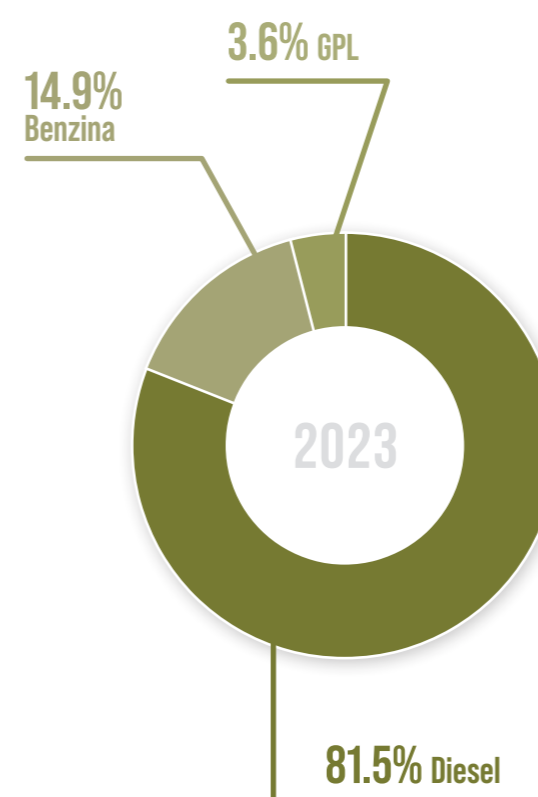
Il consumo di carburante per autotrazione deriva essenzialmente da 3 macro-gruppi di attività:

1. trasporto con autoveicoli e mezzi commerciali leggeri per attività in capo alle singole unità operative (ad esempio attività commerciali, di rappresentanza, di coordinamento) e in capo ai singoli cantieri di servizio (come lo spostamento dei lavoratori e di piccole forniture di prodotti);
2. trasporto con mezzi speciali, soprattutto autocarri autorizzati per il trasporto rifiuti, macchine operatrici stradali (spaziatrici) oppure autocarri per la gestione del verde;
3. utilizzo di attrezzature, in larga parte associato alle attività di gestione e manutenzione del verde, come tosaerba, decespugliatori e trattorini.

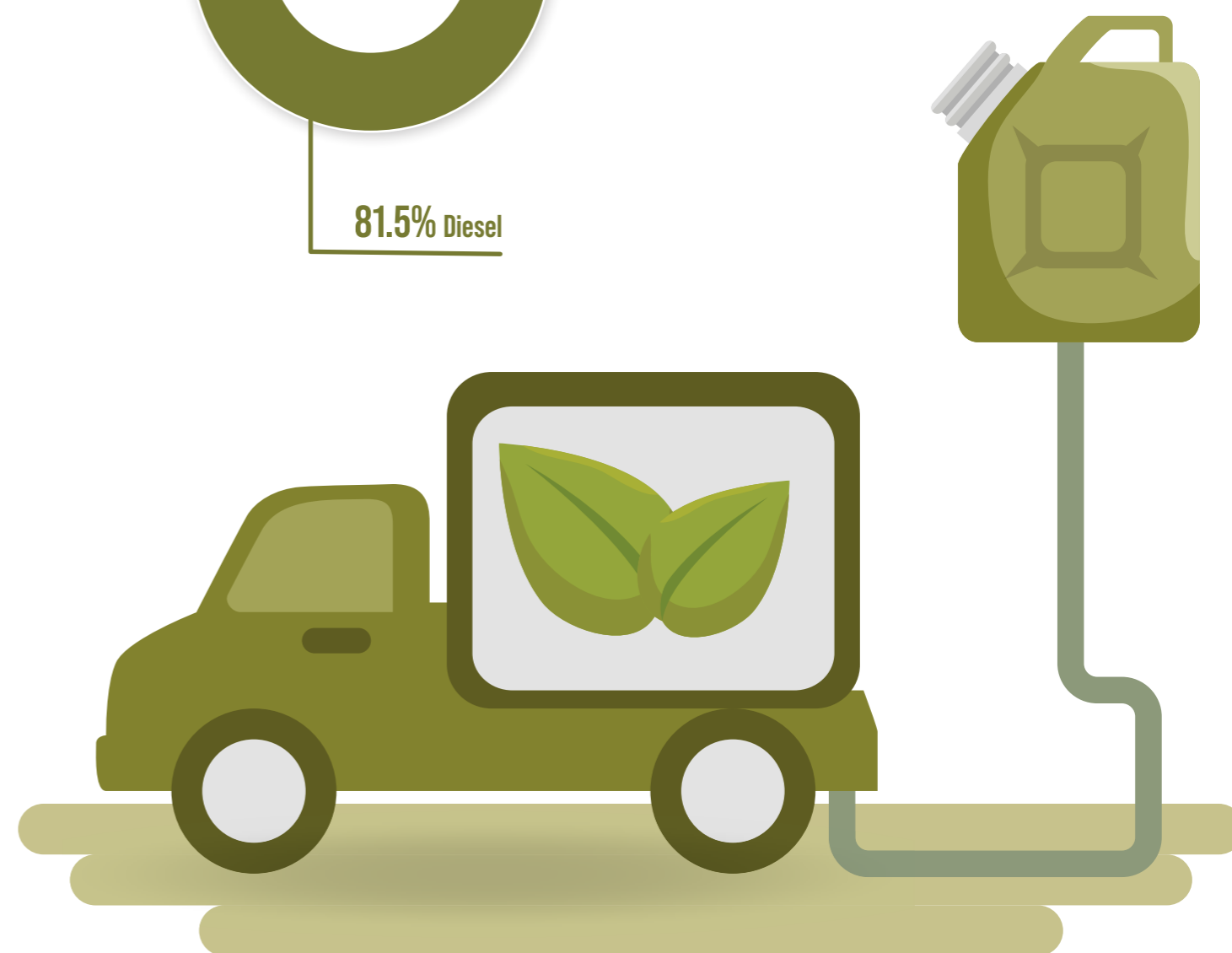
TIPO CARBURANTE	2021		2022		2023	
		[GJ]		[GJ]		[GJ]
Diesel (lt)	413.967,69	14.905,52	545.888,49	19.655,52	418.805,45	15.079,71
Benzina (lt)	36.070,11	1.155,29	68.377,43	2.190,06	76.582,70	2.452,87
GPL (lt)	12.663,71	326,61	18.565,53	478,82	18.673,11	481,59
Metano (kg)	394,73	17,85	2.282,29	103,20	0,00	0,00
<b>Totale</b>		<b>16.405,26</b>		<b>22.427,60</b>		<b>18.014,17</b>
<b>Totale per Dipendente</b>		<b>8,25</b>		<b>8,84</b>		<b>5,68</b>

<sup>11</sup> Fattore di conversione gas da riscaldamento: 1 kWh = 0,0353 GJ (Fonte UNFCCC 2021)

2023 [GJ]

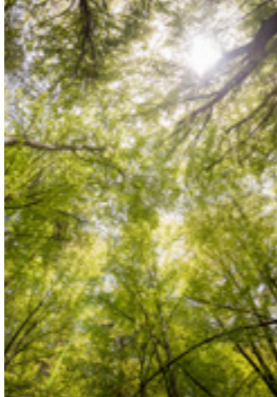


CARBURANTE	CONVERSIONE IN GJ <sup>12</sup>
Diesel (lt)	0,036
Benzina (lt)	0,032
GPL (lt)	0,025
Metano (kg)	0,045



<sup>12</sup> Fonte FIRE – Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

## EFFICIENZA ENERGETICA



EN04

EN06

### Gestione del tema materiale

Nell'ambito del tema materiale Efficienza energetica vengono rendicontati gli aspetti ambientali: Produzione totale di energia rinnovabile (EN04); Percentuale dispositivi elettronici Energy Star (EN07) che garantiscono un ridotto consumo di energia.

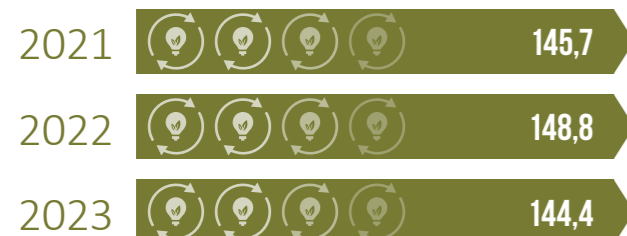
Il miglioramento continuo dell'efficienza energetica è garantito dalla presenza dell'Energy Team, che, nell'ambito della Politica Energetica approvata dal CdA e del Sistema di gestione dell'Energia certificato, valuta l'andamento delle performance e propone nuove azioni e progetti che vengono inclusi nella Strategia ESG.

### Produzione totale di energia rinnovabile

L'Operosa S.p.A. si prefigge di ridurre le emissioni climalteranti in atmosfera anche (attraverso la produzione di energia rinnovabile).

A tal fine è stato valorizzato il know-how de L'Operosa S.p.A. nel campo dell'efficientamento energetico, con la realizzazione di un impianto fotovoltaico da 24 kW attivo a partire dal 2017 e di un secondo da 8 kW attivo a partire dal 2020. A partire dal 2020, quindi, i dati equivalgono alla somma dell'energia prodotta dai due impianti fotovoltaici.

### GJ prodotti da Energia Rinnovabile



### Percentuale di dispositivi Energy Star<sup>13</sup>

L'indicatore valuta il numero di dispositivi informatici (PC Desktop, PC Notebook e stampanti) ad alte prestazioni energetiche, con certificazione Energy Star.

### % Dispositivi Energy Star



<sup>13</sup> Il Programma ENERGY STAR® è un programma governativo statunitense per promuovere la conservazione di energia migliorando l'efficienza dei prodotti di consumo

## CONSUMI IDRICI



GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 303-3

GRI 303-5

ACQ01

### Gestione del tema materiale

Per quanto riguarda il tema materiale Consumi idrici, vengono rendicontati i consumi di acqua associati prettamente al consumo per uso civile negli uffici e nelle sedi. Non ci sono processi produttivi che comportano un consumo di acqua significativo; tuttavia, nei servizi di pulizia erogati presso grandi appalti si adottano accorgimenti per un uso responsabile della risorsa idrica (ad es. distributori automatici di soluzione pulente). Gli scarichi idrici presso i cantieri (aspetto ambientale non significativo) sono gestiti in accordo alle disposizioni fornite dai clienti.

Il consumo di acqua non è un aspetto significativo nella gestione ambientale de L'Operosa S.p.A.: esso infatti è gestito direttamente dalle aziende clienti, sia dal punto di vista della scelta del fornitore che del pagamento dell'utenza. Le principali attività della Società responsabili dei consumi idrici sono i servizi di pulizia, che utilizzano l'acqua della rete idrica. Gli impatti degli scarichi, pur non essendo significativi, vengono gestiti in maniera indiretta incrementando il ricorso a prodotti chimici

ecologici a minor impatto ambientale (cfr. indicatore Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM).

Gli impatti da consumi idrici imputabili alla Società sono quindi solo quelli relativi ai servizi igienici presso le sedi; i dati vengono raccolti direttamente dai fornitori del servizio con l'obiettivo di monitorare i consumi.

Il consumo complessivo di acqua si riferisce a tutte le sedi rientranti nel campo di applicazione EMAS.

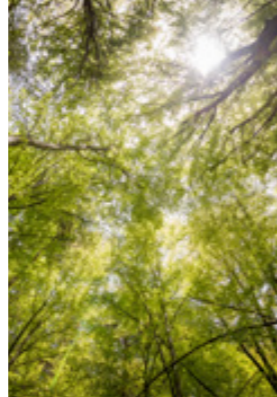
### CONSUMO E PRELIEVO IDRICO PER FONTE<sup>14</sup>

	Acquedotto (mc)	
2021		1.167,74
<b>Totale [mc]</b>		<b>1.167,74</b>
<b>Totale per Dipendente [Lt]</b>		<b>587,10</b>
2022		1.168,50
<b>Totale [mc]</b>		<b>1.168,50</b>
<b>Totale per Dipendente [Lt]</b>		<b>460,40</b>
2023		1.528,00
<b>Totale [mc]</b>		<b>1.528,00</b>
<b>Totale per Dipendente [Lt]</b>		<b>481,41</b>

<sup>14</sup> Il consumo idrico in mega litri è pari al consumo in metri cubi diviso 1.000. Il 100% del quantitativo di acqua consumata è destinato alla pubblica fognatura.



## INNOVAZIONE RICERCA E SVILUPPO



SGA01

SGA02

SGA03

### 1. Studio Comparativo e Valutazione dei Protocolli "Green"

Al fine di valorizzare i servizi offerti in conformità con i Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti per il cleaning, L'Operosa ha condotto uno studio comparativo presso il cantiere-pilota del campus Bovisa La Masa del Politecnico di Milano. L'obiettivo principale è stato valutare gli impatti ambientali e la qualità igienico-microbiologica di un protocollo "green" rispetto a un protocollo tradizionale, al fine di poter estendere progressivamente l'adozione del protocollo "green" ad altri cantieri.

Riguardo all'efficacia del protocollo "green" emergono dati significativi. Utilizzando tale approccio, si è riscontrato un notevole vantaggio dal punto di vista ambientale, con un risparmio del 18,4% in termini di costo ambientale calcolato attraverso la categoria d'impatto Global Warming Potential (Potenziale di Riscaldamento Globale o GWP), basata sul modello dell'IPCC in Kg CO<sub>2</sub> equivalenti. Questo si traduce in una discreta quantità di emissioni evitate ogni anno, pari a 311,3 kg CO<sub>2</sub> eq, equiparabili al tragitto di un'auto di media cilindrata per 2.594 km. Allo stesso tempo, il protocollo "green" non compromette l'efficacia igienico-microbiologica del servizio rispetto al protocollo tradizionale.

Il valore di questo studio è stato riconosciuto e pubblicato nella rivista scientifica "Ingegneria e Ambiente" (Vol. 10 n. 4/2023), con il titolo "Valutazione di un servizio di pulizia professionale in ambito civile: analisi comparativa microbiologica ed ambientale tra metodi tradizionali e "green".

#### Analisi, metodologia e criteri

Le due analisi condotte durante lo studio si sono basate su solide metodologie internazionali, garantendo un approccio rigoroso e affidabile.

#### 1. Analisi della Qualità Ambientale

L'analisi ambientale è stata eseguita in conformità con le norme UNI EN ISO 14040 e UNI EN ISO 14044, insieme alla PCR Professional Cleaning Services for Buildings. Il processo ha considerato l'intero ciclo di vita del servizio, adottando come unità funzionale 1 metro quadrato di superficie mantenuto pulito per un anno.

Per ottenere dati accurati, sono stati effettuati due campionamenti consecutivi in cantiere, della durata di 29 giorni ciascuno, uno per il protocollo "green" e uno per il protocollo tradizionale. L'analisi LCA comparativa ha considerato

anche i processi produttivi, logistici e di fine vita dei prodotti utilizzati nei due protocolli.

I risultati hanno dimostrato una riduzione del 18,4% delle emissioni nel servizio con il protocollo "green", attribuibile principalmente all'utilizzo di prodotti chimici concentrati, riducendo così i rifiuti da imballaggi e il consumo di acqua.

#### 2. Analisi della Qualità Microbiologica

L'analisi microbiologica è stata condotta dal Dipartimento di Scienze dell'Ambiente e della Terra dell'Università Statale di Milano-Bicocca. Utilizzando metodiche standard come indicate nell'Istituto Superiore della Sanità e nella Direttiva del Consiglio Europeo 98/83/CE, sono state valutate le cariche batteriche su 12 superfici in 4 ambienti diversi presso l'edificio BL27 del campus Bovisa La Masa del Politecnico di Milano.

La sperimentazione, comparativa tra il protocollo di pulizia tradizionale e quello "green", ha dimostrato l'efficacia del protocollo "green" nell'abbattere e mantenere le cariche batteriche al di sotto dei valori di riferimento prestabiliti. Entrambi i protocolli hanno mostrato capacità di riduzione della contaminazione microbica delle superfici. Il protocollo "GREEN", nello specifico, ha dimostrato efficacia nell'abbattere e mantenere le cariche batteriche al di sotto del valore di riferimento di 80 UFC cm<sup>2</sup>, sia prima che dopo il lavaggio.

### 2. Progettazione con SOS CAM

L'andamento delle statistiche sul numero di cantieri creati dipende da diversi fattori, alcuni dei quali non costanti, quali il numero di gare bandite in un periodo e la loro tipologia. SOS CAM è utilizzato dai progettisti de L'Operosa anche nella scelta dei migliori prodotti dal punto di vista delle performance ambientali: la web-app ha infatti al suo interno una libreria di più di 450 prodotti tra attrezzature, macchinari e prodotti chimici per la pulizia.

#### N° Cantieri Creati



### 3. Cantieri certificati EU Ecolabel

L'Operosa Bee Green è la divisione de L'Operosa che nel marzo 2019 ha ottenuto la certificazione EU Ecolabel per i servizi di pulizia di ambienti interni. All'epoca dell'ottenimento della certificazione la divisione era parte de L'Operosa S.c.a.r.l.. L'indicatore quantifica il numero di cantieri EU Ecolabel che rientrano nella divisione Bee Green de L'Operosa e quindi risultano certificati secondo l'etichetta ambientale europea.

#### N° Cantieri EU Ecolabel



### 4. Smoke Point

Nell'ambito dell'appalto di Grandi Stazioni, a fine 2023 L'Operosa Spa si è resa promotrice del progetto di economia circolare "Smoke Point" all'interno delle stazioni gestite, mediante una partnership con RE-CIG®, la prima e unica azienda di raccolta di mozziconi di sigaretta autorizzata in Italia e in Europa che trasforma le cicche in una materiale plastico (acetato di cellulosa) utilizzabile per produrre nuovi oggetti.

Il progetto si riferisce alla raccolta differenziata e al riciclo dei mozziconi di sigaretta, attraverso l'installazione di contenitori dedicati. La campagna include un'ampia azione di sensibilizzazione sull'importanza dell'impatto ambientale con l'obiettivo di preservare l'ambiente e migliorare il decoro degli spazi comuni. Nel primo mese di sperimentazione (dic 2023) sono stati raccolti quasi 750 mila mozziconi pari a 114 kg di prodotto generato.

STAZIONE	DATA DI RACCOLTA	MOZZICONI RACCOLTI (N.)	KG	KG DI PRODOTTO GENERATO	PREVISIONE RACCOLTA 2024
BOLOGNA	07/12/2023	233.310	70	35	210
GENOVA BRIGNOLE	14/12/2023	26.664	8	4	24
GENOVA PRINCIPE	14/12/2023	123.321	37	19	111
MILANO	07/12/2023	149.985	45	23	135
TORINO	14/12/2023	116.655	35	18	105
VENEZIA MESTRE	06/12/2023	46.662	14	7	42
VERONA	06/12/2023	53.328	16	8	48
TOTALE		749.925	225	114	675

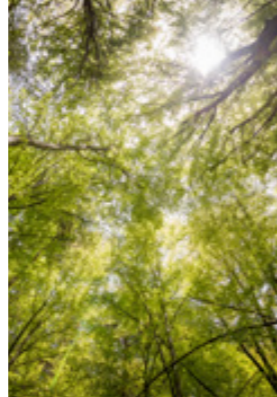
### 5. Progettazione con Dinamico

Nel corso del 2023 L'Operosa ha adottato un software innovativo per la quantificazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e il monitoraggio dell'impronta di carbonio nei servizi di pulizia. Frutto di una collaborazione strategica con l'azienda E' Così, Dinamico è conforme alla norma ISO 14067 per la Carbon Footprint di prodotto/servizio e consente di quantificare l'impatto ambientale del servizio di pulizia lungo tutto il ciclo di vita (non solo l'uso di attrezzature e macchinari, ma

anche la valutazione dei prodotti impiegati). Il progetto prevede una fase pilota, pianificata entro il 2024, presso la Stazione di Bologna, dove L'Operosa effettua il servizio di pulizia per Grandi Stazioni. La sperimentazione consentirà di valutare l'efficacia dello strumento Dinamico in un contesto operativo reale e di identificare e valutare le opportunità di miglioramento per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e ottimizzare le pratiche di pulizia.



# IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE



Nell'anno 2023 il Programma di Miglioramento Ambientale è stato revisionato in coerenza con gli obiettivi presenti nel Piano di Sostenibilità elaborato dal Comitato ESG e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2021-2024

OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	OBIETTIVO 2023	STATO (2023)	2024	2025	2026	STATO DI ATTUAZIONE (SGA04)
1. Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica CAM	Prodotto chimico detergente ordinario	EM01	-	53,3%	65%	75%	90%	NUOVO
	Prodotto chimico detergente specifico o straordinario		-	48,5%	55%	60%	75%	NUOVO
	Prodotto chimico ad uso disinfettante		-	40,6%	60%	75%	85%	NUOVO
	Prodotto lavanderia		-	13,4%	40%	55%	70%	NUOVO
	Prodotto lavastoviglie		-	62,8%	70%	80%	90%	NUOVO
	Detergenti lavamani	-	84,9%	90%	95%	100%	NUOVO	
	Carta igienica	EM02	-	80,2%	85%	90%	95%	NUOVO
	Carta asciugamani	-	55,3%	60%	75%	90%	NUOVO	
	Frange	EM03	-	50,0%	60%	75%	90%	NUOVO
	Panni		-	18,3%	40%	50%	60%	NUOVO
Mop	-		4,0%	20%	35%	50%	NUOVO	
Velli/piumini	-		59,4%	70%	75%	80%	NUOVO	
2. Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica EU ECOLABEL	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel	SGA01	2 cantieri	3 cantieri	5 cantieri	6 cantieri	10 cantieri	NON RAGGIUNTO

## IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2021-2024

OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	OBIETTIVO 2023	STATO (2023)	2024	2025	2026	STATO DI ATTUAZIONE (SGA04)
3. Ricerca & Sviluppo	Progetti di Ricerca & Sviluppo	SGA02	-	Analisi LCA per la valutazione ambientale del servizio di pulizia in chiave CAM	1 progetto	1 progetto	1 progetto	RAGGIUNTO
	Incremento del numero di cantieri a cui è applicato il Protocollo Green definito con analisi LCA	SGA02	-	1 cantiere	5 cantieri	6 cantieri	10 cantieri	NUOVO
	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica	SGA03	8 progetti green di gara simulati con SOS CAM	3	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	NON RAGGIUNTO
4. Rifiuti destinati a recupero	% di rifiuti avviati a recupero sul totale dei rifiuti prodotti	RIF06	-	94,6%	>80%	>80%	>80%	NUOVO

## IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2021-2024

OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	OBIETTIVO 2023	STATO (2023)	2024	2025	2026	STATO DI ATTUAZIONE (SGA04)
5. Riduzione dei consumi di energia	Numero di progetti promossi dall'Energy Team	-	-	Valutazione degli edifici in gestione dal punto di vista dell'efficienza energetica (ESCO)	1 progetto	1 progetto	1 progetto	NUOVO
	Intensità energetica (GJ/dipendente)	EN00	-	6,20	6,15	6,15	6,10	NUOVO
	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star	EN06	100%	100%	100%	100%	100%	RAGGIUNTO
6. Riduzione emissioni	Acquisto di Crediti di Sostenibilità del Parco Nazionale Appennino Tosco Emiliano per incentivare progetti locali che incrementano la capacità di assorbimento di CO <sub>2</sub>	GAS01	-	SI	SI	SI	SI	NUOVO
7. Efficientamento dei trasporti	Aumento dell'incidenza di veicoli euro 6 nella flotta	TR01	80%	86,5%	80% Euro 6 5% ibride o elettriche	65% Euro 6 20% ibride o elettriche	55% Euro 6 35% ibride o elettriche	RAGGIUNTO



# CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE (CAA)

In continuità con il lavoro svolto nel 2021-2022, il Centro Agricoltura Ambiente ha realizzato una valutazione quantitativa sul bilancio complessivo della CO<sub>2</sub> prodotta nel 2023 dalle attività collegate al recupero di fanghi biologici di depurazione presso l'impianto di Palata Pepoli di Crevalcore (BO).

Il bilancio complessivo della CO<sub>2</sub> collegato all'attività del CAA quantifica non solo le emissioni prodotte dai mezzi utilizzati nel corso delle varie fasi operative, ma anche gli aspetti ambientalmente positivi legati al recupero in agricoltura dei fanghi di depurazione esprimendoli in mancate emissioni in atmosfera di CO<sub>2</sub>.

Lo studio ha analizzato l'impatto ambientale delle diverse fasi di attività riepilogate di seguito:

## 1. TRASPORTI DAI DEPURATORI ALLO STOCCAGGIO

Le fasi operative vengono realizzate mediante mezzi a motore, alimentati a gasolio per autotrazione, i quali trasportano i fanghi biologici dagli impianti di depurazione verso l'impianto di stoccaggio. Complessivamente si è trattato di 1.998 viaggi, per un totale di 712.534 km percorsi e 43.484,60 tonnellate di fanghi conferiti. L'80% dei viaggi viene effettuato con mezzi con standard emissivo Euro 6. Lo studio ha definito le emissioni complessive di CO<sub>2</sub> prodotte nel corso della fase di conferimento dei fanghi in impianto quantificandole in 580,90 tonnellate.

## 2. TRASPORTI DALLO STOCCAGGIO ALLE AZIENDE AGRICOLE

Un'altra fase prevede il trasporto del materiale verso le aziende agricole utilizzatrici. Si è trattato complessivamente di 1.531 viaggi di conferimento, per un totale di 125.150 km percorsi e un quantitativo trasportato di 43.125,72 tonnellate. Le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte in questa fase dell'attività del CAA sono pari a 124,20 tonnellate.

## 3. MOVIMENTAZIONE E CARICO DEL FANGO IN IMPIANTO

In questa fase vengono prodotte emissioni dalle macchine operatrici attive all'interno dell'impianto, per il caricamento dei mezzi adibiti al trasporto del materiale verso le aziende agricole e per la movimentazione e gestione del fango biologico stoccato all'interno dei Lotti

funzionali. Per le macchine operatrici è stato calcolato un impiego annuale espresso in ore di funzionamento e definito un consumo orario di carburante in litri, consentendo di determinare un valore delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 58,79 tonnellate.

## 4. CARICAMENTO IN CAMPO E DISTRIBUZIONE DEL FANGO BIOLOGICO

Per completare il quadro delle emissioni di CO<sub>2</sub> relative all'attività di riutilizzo agricolo dei fanghi di depurazione, occorre considerare anche quelle prodotte nel corso delle attività di spandimento in campo del materiale. Per il calcolo sono stati considerati il quantitativo di materiale utilizzato presso ogni cantiere, il numero di ore lavorate presso il cantiere e la quantità di materiale che le macchine operatrici consentono di spandere in un'ora; partendo dall'intero quantitativo di fanghi distribuiti e dalla resa oraria si è rilevato un valore complessivo delle emissioni presso le aziende agricole pari a 79,71 tonnellate.

La seconda parte dello studio prevede il calcolo completo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate attraverso il riutilizzo agricolo dei fanghi biologici di depurazione gestiti dal CAA. Sono stati individuati tre parametri dei materiali recuperati che risultano di interesse, connessi alla percentuale di sostanza secca, di carbonio organico e di azoto totale.

Per definire i valori medi relativi ai tre parametri andati a recupero sono state analizzate le caratteristiche chimiche specifiche dei 34 lotti di terreno interessati, sia prima che successivamente ai riempimenti, e le caratteristiche del materiale distribuito.

I fanghi consentono di apportare al terreno significative quantità di sostanze indispensabili che sono state quantificate e convertite in emissioni mancate di CO<sub>2</sub> grazie, ad esempio, al quantitativo di carbonio che viene consumato dai microrganismi o stoccato nel terreno. Occorre considerare anche le emissioni che si sarebbero prodotte se l'alternativa fosse stata una diversa modalità di gestione, quale, ad esempio, lo smaltimento per combustione e calcolare anche quali siano i costi energetici connessi alla produzione di fertilizzanti che le aziende evitano di utilizzare.

Sommando tutti i valori riferiti alle mancate emissioni di CO<sub>2</sub> si ottiene un totale di 4.077,01 tonnellate, dimostrando la netta prevalenza dell'effetto positivo espresso dalla pratica del recupero in agricoltura dei fanghi di depurazione, rispetto a quello negativo.



# 04

## PERSONE E COMUNITÀ

La centralità delle persone è valore etico fondante del Gruppo L'Operosa, che vede fortemente accresciuto il suo organico: investe sulla stabilità occupazionale, sulla formazione e la crescita professionale dei collaboratori e sul loro benessere.



### OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



#### STABILITÀ OCCUPAZIONALE

**4.193** LAVORATORI  
DI CUI DIPENDENTI  
**90,9%**



**1.026**  
NUOVE ASSUNZIONI

**3.812** DIPENDENTI  
DI CUI 90,6% **A TEMPO**  
DI CUI **67,9%** **INDETERMINATO**

**DONNE**



**+36,8%**  
(CRISPETTO AL 2022)

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

**16.879**  
ORE DI FORMAZIONE  
DI CUI **55,8%**  
SUL TEMA SALUTE E SICUREZZA



**+24,1%**  
RISPETTO  
AL 2022



**3.040**  
PERSONE INTERESSATE

# STABILITÀ OCCUPAZIONALE



GRI 2-7

GRI 2-8

GRI 2-30

GRI 202-2

GRI 401-1 GRI 402-1 GRI 405-1

GRI 406-1 GRI 409-1 GRI 410-1

## Gestione del tema materiale

Il Gruppo L'Operosa è attivamente impegnato per garantire la stabilità occupazionale ai suoi collaboratori: al 31 dicembre 2023, dei 4.193 collaboratori di tutte le Società del Gruppo che rientrano nel perimetro di rendicontazione, la netta maggioranza sono dipendenti (90,9%) e, tra questi, il 90,6 % è assunto con contratto a tempo indeterminato.

Inoltre, il Gruppo dimostra una grande capacità di creare occupazione: nell'ultimo anno i dipendenti sono aumentati del 36,8%, incremento pari a 1.026 unità, favorito anche dall'ingresso delle nuove Società nel perimetro di rendicontazione. Considerando solamente i dipendenti di L'Operosa S.p.A., che impiega oltre il 91% dei dipendenti del Gruppo, si è registrato un aumento del 25,1% rispetto al 2022. Da segnalare inoltre l'impegno della Società Mediamorphosis per la formazione degli studenti delle scuole superiori mediante tirocinio formativo (PCTO) in ambito grafico, comunicazione e marketing, che nel 2023 ha riguardato 16 studenti, 6 in più rispetto al 2022.

Il settore del Cleaning, che impiega più di 2.000 dipendenti, si conferma core business del Gruppo. In questo settore, cui afferisce il CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, il personale beneficia di una specifica clausola nel contratto di lavoro ("Clausola sociale"), che impone al Gruppo e a

tutte le aziende del settore di mantenere la stabilità occupazionale degli impiegati nei cantieri in occasione di cambi appalto.

L'Operosa S.p.A. è costantemente impegnata nella tutela e nel rispetto delle risorse umane, come dimostra la scelta di dotarsi delle certificazioni per la Responsabilità Sociale SA8000:2014, per il Sistema di gestione per la Salute e sicurezza secondo la UNI ISO 45001:2018 e per la Gestione delle risorse umane – Diversità e Inclusione secondo la certificazione ISO 30415:2021 ottenuta nel 2022.

Secondo lo standard SA8000, il Social Performance Team (SPT) ha il compito di garantire il rispetto dei requisiti previsti dalla norma e di individuare eventuali azioni di miglioramento, riferendo alla Direzione aziendale sull'efficacia delle soluzioni adottate e rilevando eventuali non conformità rispetto al Codice Etico, collaborando inoltre alle attività di valutazione dei fornitori.

## COMPOSIZIONE DEL SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)



**Nicola Corbo**

Rappresentante della Direzione di Gestione



**Paola Abundo**

Responsabile HSE



**Monica Mazzoli**

Rappresentante dei lavoratori

Le segnalazioni raccolte attraverso gli strumenti SA8000 sono sempre prese in carico dal SPT e attentamente valutate insieme ai Responsabili di Funzione, al fine di individuare le criticità emerse e avviare pratiche di miglioramento. Durante gli audit di parte terza avvenuti nel 2023 sono emerse un'osservazione, tre rilievi di carattere minore e uno di carattere maggiore, che l'azienda si è prontamente attivata per risolvere. Anche per l'esercizio 2023, L'Operosa non ha registrato alcun caso di discriminazione e non ha stipulato alcun tipo di accordo o contratto che include e/o sottoscrive clausole sui diritti umani.

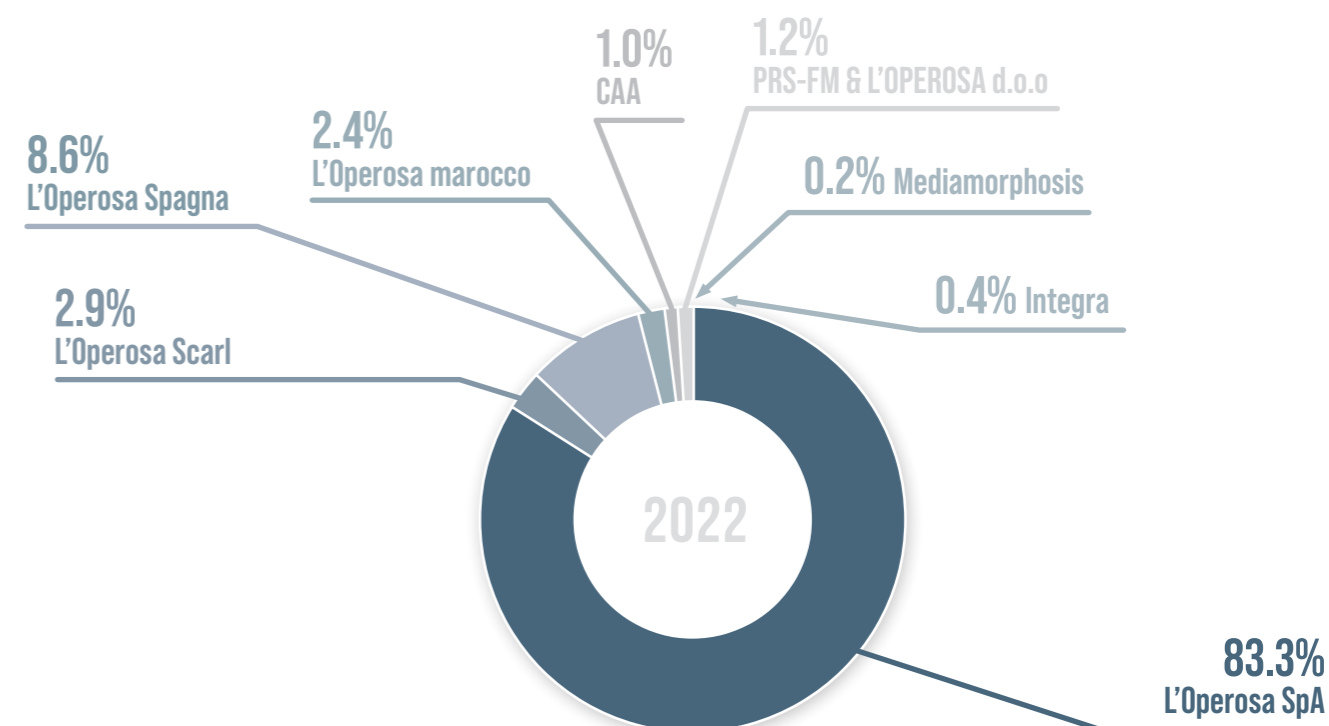
Per quanto riguarda l'inquadramento, i dipendenti del Gruppo sono operai per più del 90%: di questi, quasi il 68% donne. Nelle funzioni di responsabilità le donne occupano il 14,3% del totale di Quadri e Dirigenti.

Il 66,1% dei dipendenti è nato in Italia, percentuale che diventerebbe del 72,2% se si considerassero solamente i dipendenti delle Società con sede in Italia. Seguono il 17,9% dei dipendenti nati in altri Paesi dell'Unione Europea e il 16,1% proveniente da Paesi Extra UE.

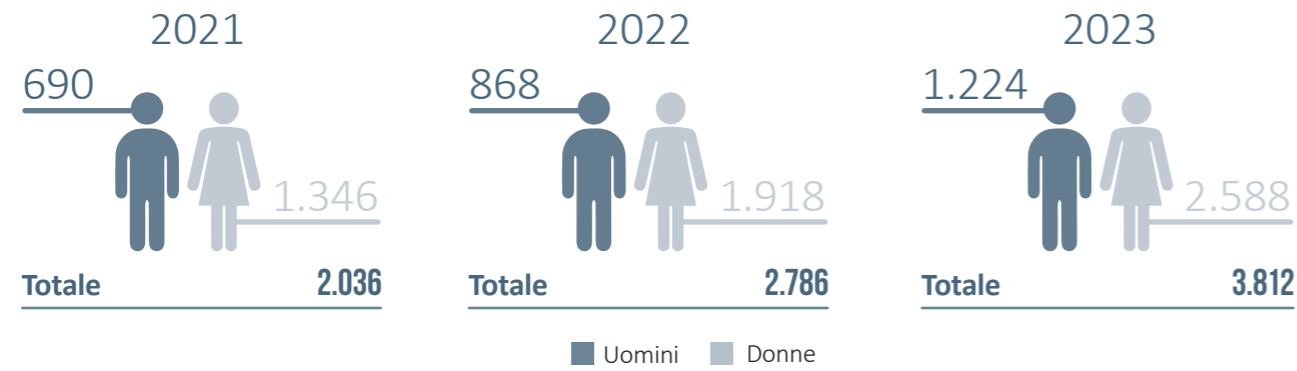
## DIPENDENTI PER SOCIETÀ DEL GRUPPO (N.) – 2023

L'Operosa Scarl	111
L'Operosa SpA	3.174
Integra	15
CAA	38
Mediamorphosis	7
L'Operosa Spagna	328
L'Operosa Marocco	92
PRS-FM & L'OPEROSA d.o.o.	47
<b>TOTALE</b>	<b>3.812</b>

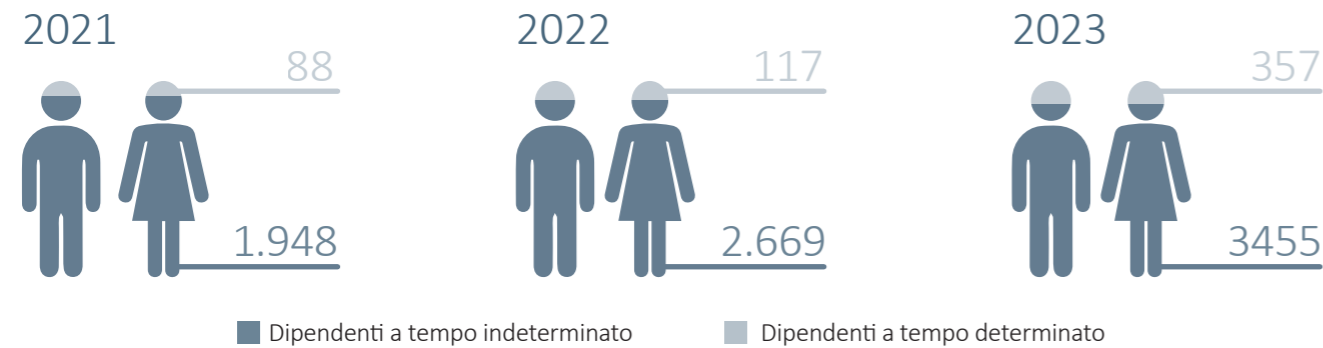
## DIPENDENTI PER SOCIETÀ DEL GRUPPO (%) – 2023



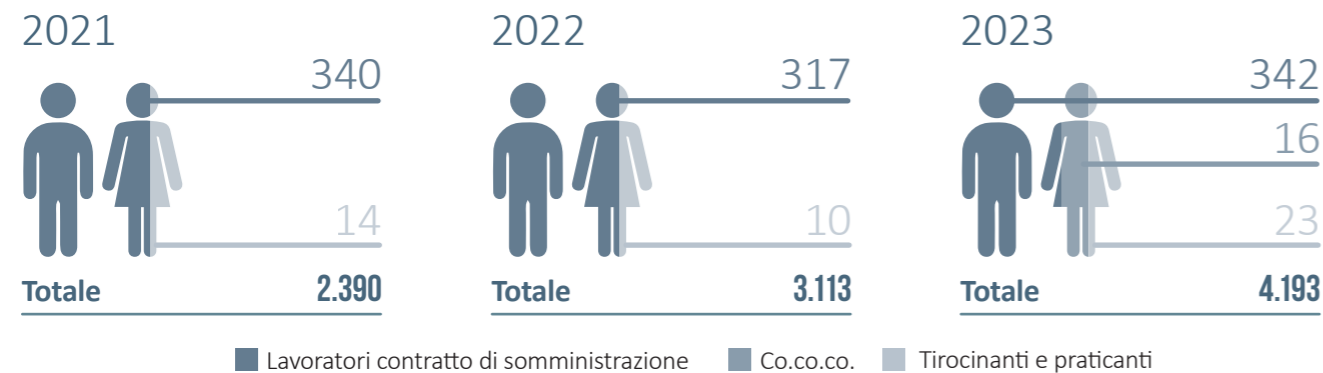
### Dipendenti per genere (n.)



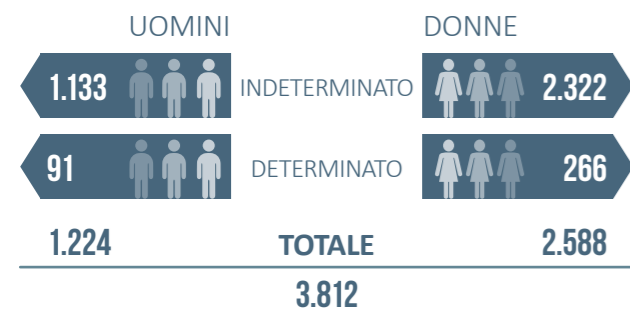
### Lavoratori per tipologia di contratto (n.)



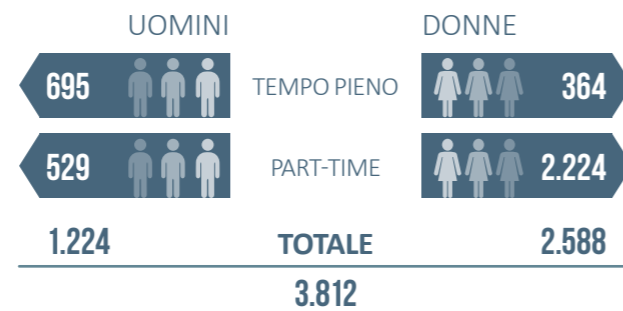
### Altri lavoratori (n.)



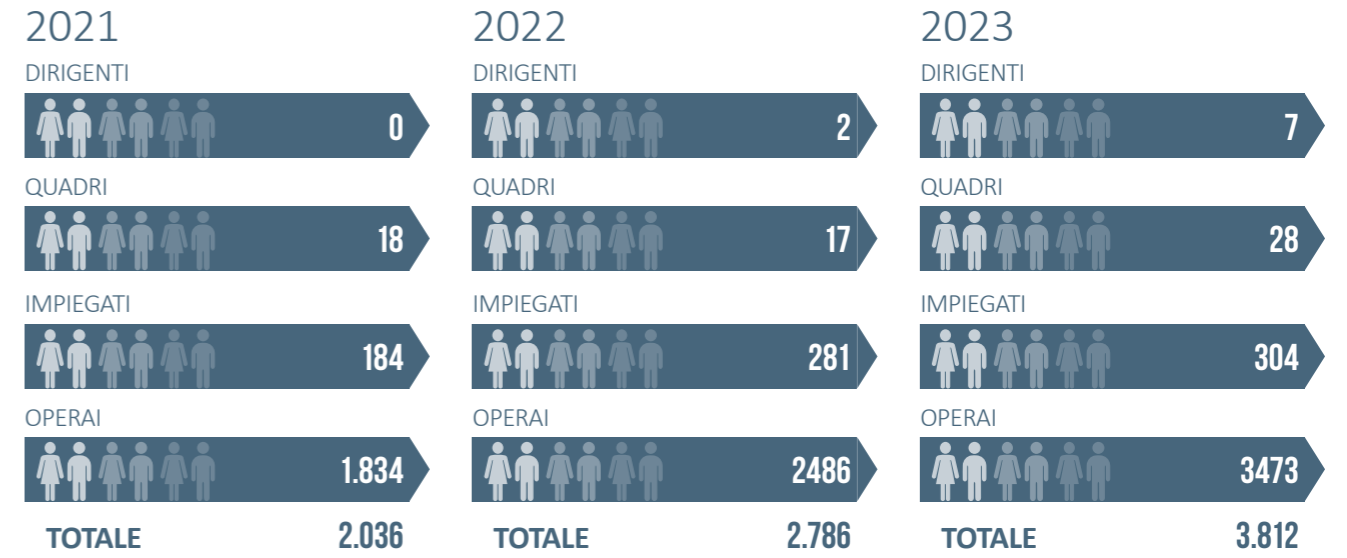
### Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.) - 2023



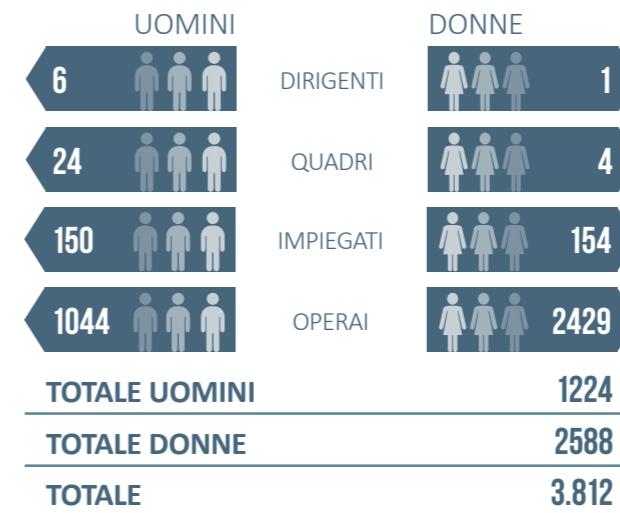
### Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.), 2023



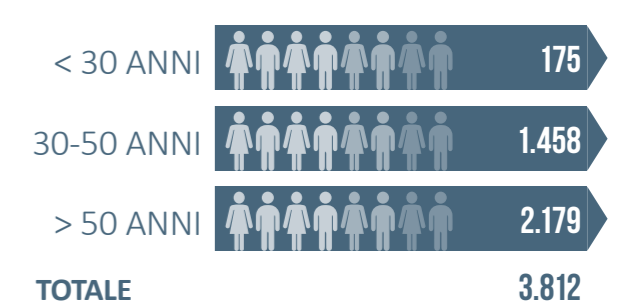
### Dipendenti per qualifica (n.)



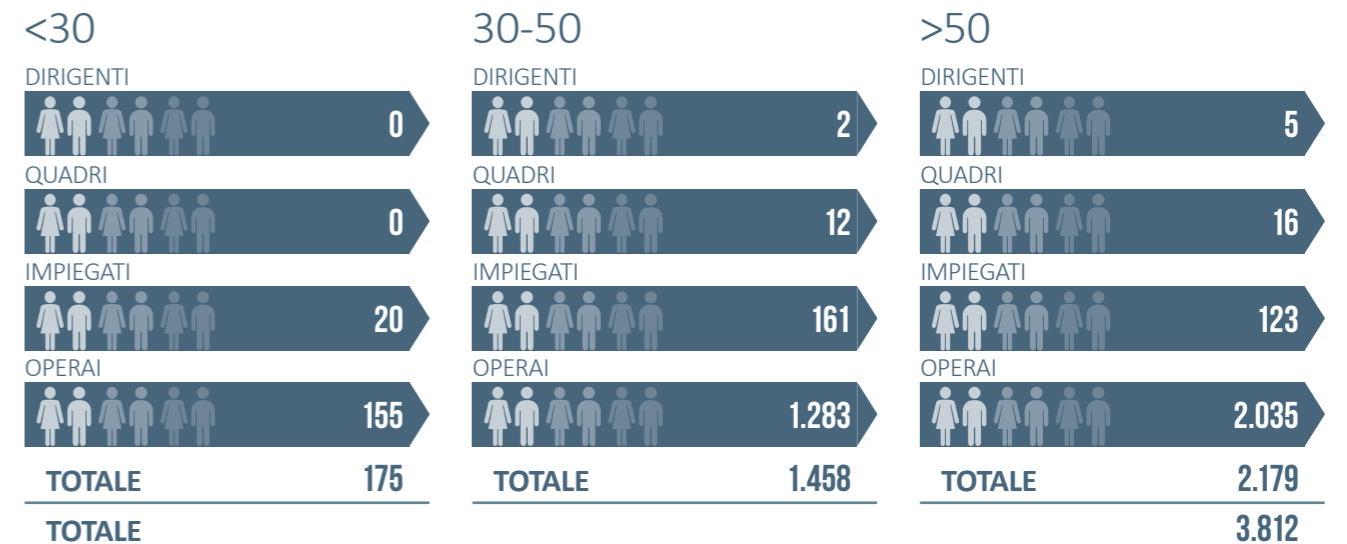
### Dipendenti per qualifica e genere (n.) - 2023



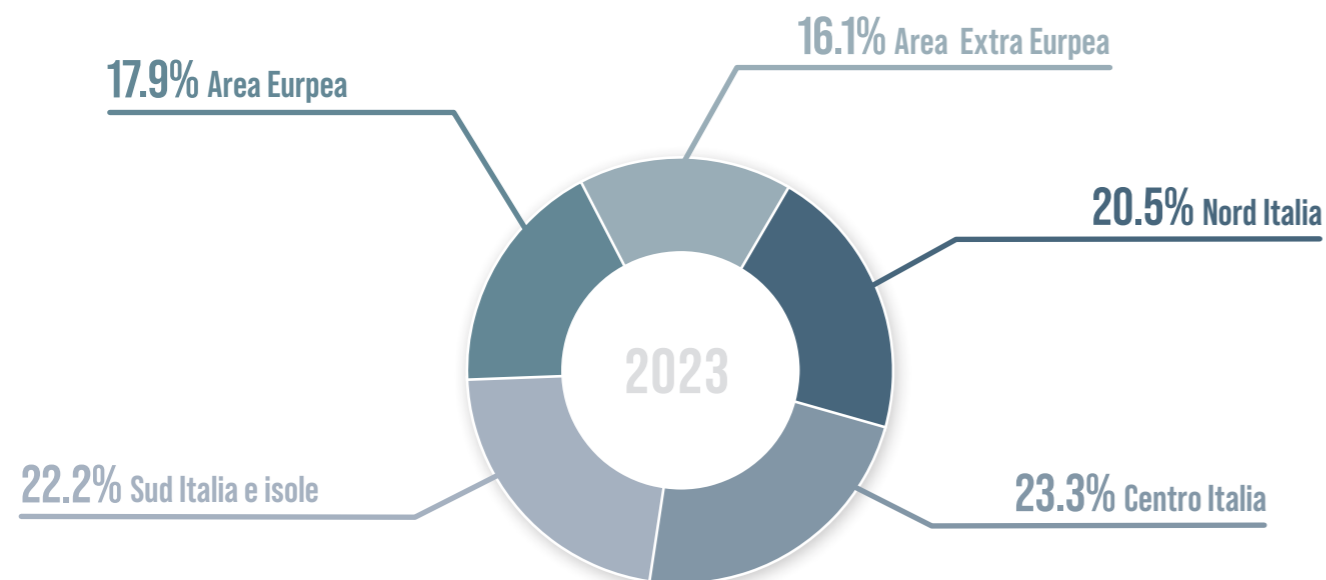
### Dipendenti per fascia d'età (n.) - 2023



### Dipendenti per qualifica e fascia d'età (n.)



## Dipendenti per area geografica di nascita - 2023



### Accordi di contrattazione collettiva

3.812 dipendenti sono assunti dalle Società del Gruppo L'Operosa attraverso regolare contratto: ciascuno fa riferimento a uno specifico CCNL, a seconda del settore nel quale presta attività:

- Multiservizi e Servizi Integrati
- Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi
- Trasporti- Attività Ferroviaria
- Cooperative Sociali
- Somministrazione del lavoro
- Edilizia
- Forestali e Agrari
- Settore metalmeccanico
- Dirigenti del Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi
- Limpieza Edificios y Locales (per i dipendenti de L'Operosa Spagna)
- CCNL con cui sono assunti i dipendenti della Croazia

Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva secondo quanto previsto dai suddetti CCNL.

Il Gruppo fa riferimento a quanto previsto dai CCNL applicabili per modifiche organizzative, compresi periodo di preavviso e disposizioni per la consultazione e la trattativa

Per i collaboratori appartenenti al CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, è disponibile un accordo di secondo livello con l'obiettivo di integrare quanto disciplinato dalla normativa dei CCNL di primo livello. Nello specifico, l'Accordo prevede la corresponsione di due indennità:

• Accordo Fiera/Verde, di €10,33 per gli addetti al lavoro fiera e di €15,49 per gli addetti alla manutenzione verde;

- Indennità Lavoro Fiera/Giardinaggio, di €41,32 sia per gli addetti al lavoro fiera che per gli addetti alla manutenzione verde.

### Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale

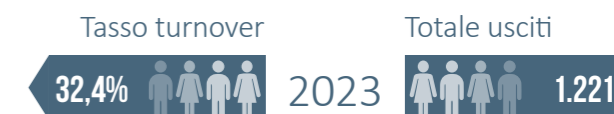
Il 37,1% dei Senior Manager proviene dalla regione Emilia-Romagna, nella quale è ubicata la sede legale e direzionale dell'azienda.

## Nuove assunzioni e turnover

A riprova della capacità di creare occupazione e di offrire stabilità occupazionale, nel 2023 il Gruppo L'Operosa ha assunto 1.981 nuovi dipendenti, di cui quasi il 60% donne, per un tasso di nuove assunzioni pari al 52,6%.

Nel numero di dipendenti assunti rientrano anche i collaboratori della Società L'Operosa Marocco e La PRS L'operosa Zagreb, entrate a far parte del Gruppo nel corso del 2023.

Il numero globale dei dimessi è pari a 1.221 dipendenti, di cui la maggior parte uomini per un tasso di turnover maschile del 43,4%. Complessivamente il tasso di turnover è pari al 32,4%: nonostante il netto calo rispetto al 2022, il valore risulta elevato ma va contestualizzato ai settori di riferimento (in particolare multiservizi e servizi integrati, mobilità e attività ferroviarie) in cui la gestione dei siti di lavoro, e del personale ivi impiegato, è dinamica e varia negli anni in funzione dei bandi di gara aggiudicati dal Gruppo.



### Nuovi assunti 2023 per genere



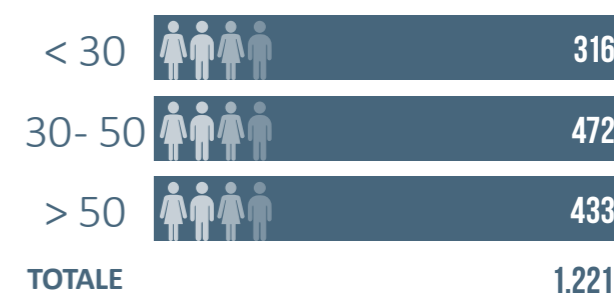
### Usciti 2023 per genere (n.)



### Nuovi assunti 2023 per fascia d'età



### Usciti 2023 per fascia d'età (n.)



# SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO



- GRI 403-1
- GRI 403-2
- GRI 403-3
- GRI 403-4
- GRI 403-5
- GRI 403-6
- GRI 403-7
- GRI 403-8
- GRI 403-9
- GRI 403-10

## Gestione del tema materiale

Il tema della salute e sicurezza sul lavoro è gestito con la massima attenzione dal Gruppo L'Operosa: tutte le Società si uniformano ai requisiti richiesti dallo standard ISO 45001:2018 per il Sistema di Gestione della Sicurezza, certificato per L'Operosa SpA. Nel 2023, 9.424 ore di formazione (il 55,8% del totale) sono state dedicate alla sicurezza e per la tutela della salute dei lavoratori sono state svolte 2.188 visite mediche e 4.252 esami di controllo.

## Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

L'Operosa S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conforme ai requisiti dello standard ISO 45001:2018, sottoposto ad audit e certificato da un ente terzo indipendente. Il Sistema è valido per il seguente campo applicativo:

- Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale
- Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e prestazioni connesse. Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale, spazzamento strade, intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi
- Servizi di derattizzazione e Disinfestazione. Servizi di Portierato, facchinaggio e distribuzione pasti
- Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici; raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria e rifacimento letti
- Servizio di gestione parcheggi, parcometri e servizio ausiliari della sosta
- Servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato)
- Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici. Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili.

## Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

La modalità di gestione e la mitigazione degli impatti negativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro che le Società del Gruppo L'Operosa hanno adottato si rifanno prettamente a quelli previsti dalla legislazione, ovvero:

1. identificazione dei pericoli e delle misure da attuare r digendo il Documento di Valutazione dei rischi (DVR);
2. formazione del personale;
3. consegna di adeguati Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
4. effettuazione della sorveglianza sanitaria;
5. monitoraggio costante dei cantieri, anche attraverso audit interni.

## Servizi di medicina del lavoro

Il Gruppo si è inoltre dotato di servizi di medicina del lavoro ed effettua una visita medica di controllo al momento dell'assunzione e successive visite mediche periodiche la cui frequenza dipende dalla mansione ricoperta. Nel 2023 sono state effettuate, in tutte le società del Gruppo, 2.188 visite mediche, realizzando un totale di 4.252 esami di controllo.

VISITE MEDICHE PER GENERE (N.)		
GIUDIZIO	DONNE	UOMINI
idoneo	1.062	626
idoneo con limitazioni	266	153
idoneo con prescrizioni	28	44
idoneo con prescrizioni e limitazioni	0	0
temporaneamente non idoneo	2	0
non idoneo PERMANENTEMENTE	5	2
	1.363	825
<b>TOTALE</b>	<b>2.188</b>	





## Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza prevede la partecipazione e la consultazione dei lavoratori; ciò avviene nello specifico attraverso 8 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che partecipano alle riunioni trimestrali del Comitato per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori. Il Comitato è composto anche dal Datore di lavoro, da 4 Re-

sponsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Responsabile HSE (Salute, Sicurezza e Ambiente) e da 1 Medico Coordinatore e 4 Medici competenti coordinati e due importanti Strutture Sanitarie, EVIMED e CODIME, che forniscono all'occorrenza medici su tutto il territorio nazionale.

### COMPOSIZIONE DEL COMITATO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

Datore di lavoro	Nicola Corbo
Medico Competente Coordinatore	Marco Maccaferri
Medico Competente	Giovanni Marrapodi
Medico Competente	Tranquillino Santoro
Medico Competente	Riccardo Arduini
Medico Competente	EVIMED
RSPP divisione manutenzioni ed edile	Corrado De Marchi
RSPP divisione manutenzione verde e rifiuti e fiera di Bologna	Salvatore Volante
RSPP settore pulizie	Luca Tirozzi
RSPP divisione parcheggi	Gianluca Sabbioni
RLS settore pulizie	Antonio Della Corte
RLS divisione manutenzione verde e gestione rifiuti	Primiano Michele Giampaglia
RLS settore pulizie	Cristina Daoui
RLS divisione parcheggi	Matteo Rotondo
RLS divisione manutenzioni ed edile	Adrian Budu
RLS divisione manutenzioni ed edile	Gennaro Masone
RLS divisione manutenzioni ed edile	Patrick Josquin
Responsabile HSE	Paola Abundo

## Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Basandosi sul principio della prevenzione, il Gruppo profonde risorse nella promozione della salute e sicurezza dei propri lavoratori, al punto che più della metà delle ore di formazione erogate riguarda questi temi, con un aumento del 7% rispetto al 2022. Nel corso del 2023 ha erogato a 1.976 dipendenti complessivamente 9.424 ore di formazione su tematiche previste dalla normativa per la sicurezza quali la formazione del RSPP e dei Preposti, l'antincendio ed il primo soccorso. Tutta l'attività di formazione viene verificata attraverso la somministrazione di questionari che la valutano sia in termini di efficacia che di gradimento.

### Promozione della salute dei lavoratori e degli utenti

La promozione della salute dei lavoratori avviene mediante la formazione in materia di Salute e Sicurezza, che include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i possibili rischi e le misure di prevenzione e protezione. Inoltre, nella scelta dei prodotti impiegati sono preferiti prodotti ad alto margine di sicurezza per la salute degli operatori (inalazioni da prodotti chimici):

- prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio, come previsto dall'allegato A dei decreti CAM GPP;
- prodotti chimici straordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio, come previsto dall'allegato B dei decreti CAM GPP;
- prodotti disinfettanti con autorizzazione PMC o prodotto biocida.

La scelta di questi prodotti impatta anche sulla protezione della salute e sicurezza degli utenti che vengono a contatto con le superfici e con gli ambienti.

### Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

L'Operosa S.p.A adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali: con i fornitori e con i clienti. Nelle relazioni con i fornitori, il possesso di una certificazione SA 8000 o una dichiarazione

sulla conformità ai requisiti della norma è condizione necessaria per essere inseriti nell'Albo Fornitori. Nelle relazioni con i clienti la Società organizza riunioni di condivisione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) e verifica le condizioni che devono essere poste in atto per lavorare nel rispetto della salute e sicurezza.

### Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza de L'Operosa S.p.A si applica a tutti i lavoratori del Gruppo L'Operosa e a tutti i cantieri e le sedi aziendali presenti sul territorio nazionale.

### Infortuni sul lavoro

Nel corso del 2023, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze.

I dati che seguono, relativi agli infortuni avvenuti in corso d'anno, si riferiscono ai dipendenti del Gruppo, denunciati all'INAIL in qualità di datore di lavoro, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il Gruppo L'Operosa ha registrato 116 infortuni pari a 3.098 giornate. Le tipologie di infortunio più frequenti sono legate a contusioni, fratture e distorsioni.

### Malattie professionali

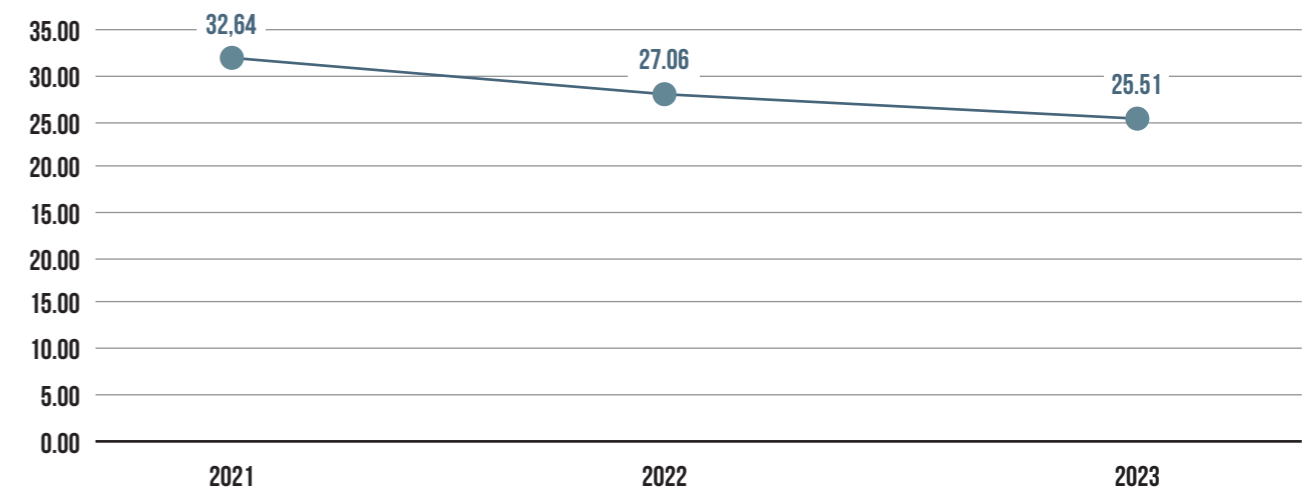
In relazione alle malattie professionali sono state presentate, nell'anno 2023, dieci denunce di cui sei con esito negativo, una con esito positivo e le restanti in fase di accertamento.

### INFORTUNI PER TIPOLOGIA

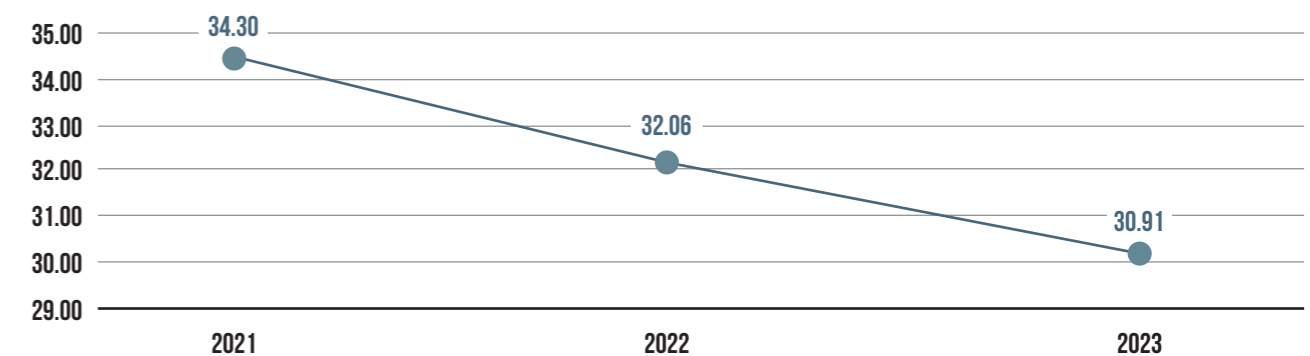
	N° di infortuni	%	Giornate di infortunio	%
Schiacciato, incastrato, colpito, urtato, aggredito, afferrato, investito	36	31,03%	757	24,44%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	37	31,90%	1471	47,48%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi, postura incongrua	35	30,17%	801	25,86%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato	7	6,03%	60	1,94%
Infettato	1	0,86%	9	0,29%
<b>TOTALE</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>	<b>3098</b>	<b>100,00%</b>



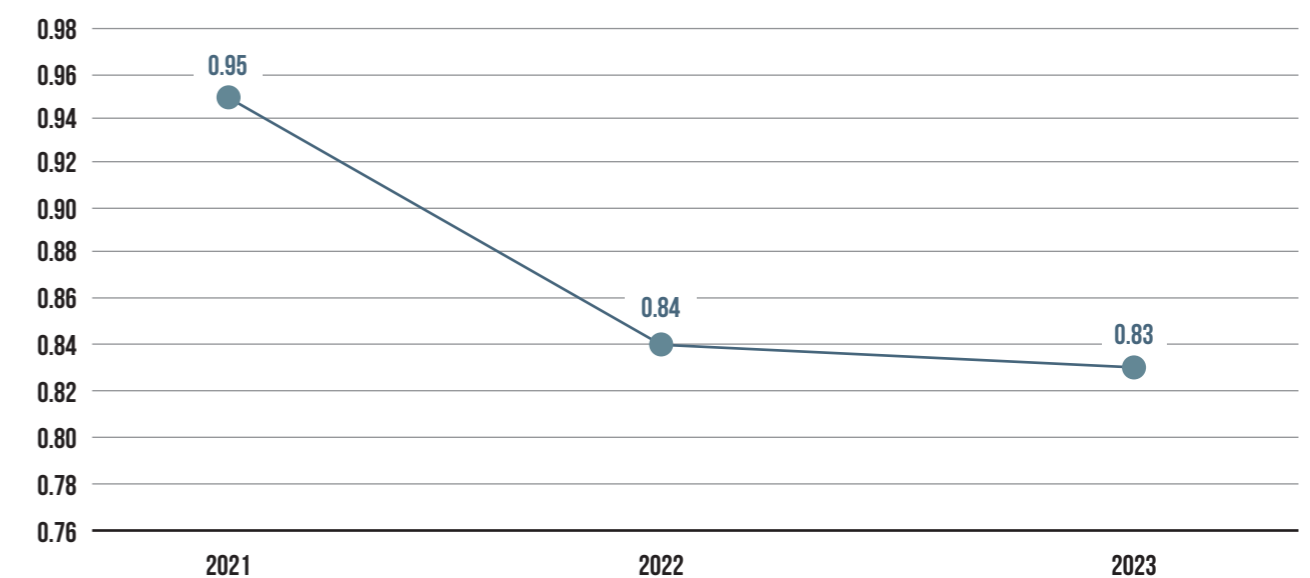
### Indice di rischio infortunistico (indice di frequenza\*indice di gravità)



### Indice di frequenza infortuni (n.infortuni/ore lavorate\*1.000.000)



### Indice di gravità infortuni (gg infortunio/ore lavorate\*1.000)



## BENESSERE DEI DIPENDENTI



GRI 401-2

GRI 401-3

### Gestione del tema materiale

Il benessere delle persone nell'ambiente di lavoro rappresenta un aspetto cruciale per il Gruppo, il quale attribuisce grande importanza alla promozione e alla valorizzazione di questa dimensione fondamentale.

Una nuova Indagine di Clima è stata valutata nel 2023 da realizzare nel 2024, per dare continuità a quella realizzata nel 2022. In tema di benessere del personale il Gruppo ha investito nello specifico in tre ambiti principali: le iniziative di welfare aziendale, il congedo parentale e il lavoro agile.

Nel corso del 2023, inoltre, per garantire il benessere psicologico ed emotivo dei dipendenti il Gruppo ha attivato il Punto di Ascolto, un servizio dedicato che offre supporto da parte di professionisti esperti.

## Il Piano di Welfare aziendale

Per promuovere il benessere del personale, le Società del Gruppo L'Operosa hanno investito nel 2023 in diversi strumenti, per un importo complessivo di € 306.876,22 euro. In particolare, è stato attivato un piano di welfare aziendale al quale hanno partecipato L'Operosa Scarl, L'Operosa Spa e Integra, attraverso la pubblicazione di bandi dedicati. Parte dei fondi di welfare sono stati riservati ai dipendenti con figli che frequentano la scuola secondaria; nello specifico, ciascun dipendente ha potuto beneficiare di un contributo di 200 euro per ogni figlio/a a carico. Inoltre, ai figli dei lavoratori che frequentano l'Università, è stata destinata una borsa di studio per un importo pari a 1.000 euro a figlio/a, assegnata sulla base di criteri meritocratici secondo i requisiti previsti nel regolamento del bando. Complessivamente, i beneficiari di queste ultime due iniziative sono stati 133 per un importo totale erogato di 54.424,69 euro. Infine, sono state rimborsate le spese mediche per un valore di 1.730 euro a dipendenti con famigliari a carico non autosufficienti e €2.458,53 euro per il rimborso spese di abbonamenti al TPL.

L'Operosa Scarl ha confermato anche per il 2023 il credito di 350 euro per i 134 dipendenti Soci della Società Cooperativa, da usufruire attraverso la piattaforma di welfare aziendale già utilizzata nei precedenti esercizi, per un importo complessivo assegnato pari a 50.900 euro. I beneficiari, attraverso la registrazione alla piattaforma, hanno la possibilità di gestire in modo flessibile il proprio credito, scegliendo tra diversi servizi:

- Previdenza e Sanità integrativa
- Salute e benessere
- Previdenza Complementare
- Acquisti
- Famiglia

Anche nel 2023, L'Operosa ha voluto riconoscere l'impegno che i dipendenti hanno profuso durante l'anno distribuendo 3.028 buoni del valore nominale di 50 euro ciascuno per un totale di 151.400 euro. Inoltre, come previsto dal CCNL Industria Metalmeccanica, a 40 dipendenti de L'Operosa SpA assunti con questo Contratto Nazionale sono stati assegnati altri crediti per un totale di 7.855 euro. Infine, 317 dipendenti assunti con il CCNL Multiservizi e impiegati in uno specifico appalto beneficiano di buoni pasto.

In coerenza con quanto previsto dai CCNL di riferimento, la maggior parte dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato

beneficia di un'assistenza sanitaria integrativa, attraverso la quale è possibile fruire di visite specialistiche o avere diritto al rimborso di determinate spese mediche. I CCNL che prevedono tale misura sono quelli per Multiservizi e Servizi Integrati, Metalmeccanici Industria e Terziario Confcommercio. Complessivamente, beneficiano dell'assistenza sanitaria integrativa 3.008 persone, ovvero il 79,9% del totale dei dipendenti del Gruppo.

Il Centro Agricoltura Ambiente nel 2023 ha messo a disposizione dei propri dipendenti che sono risultati in servizio al 31/12/2023 un credito pari a 23.598 euro utilizzabile sotto forma di prestazione di servizi, potendo scegliere tra rimborsi, previdenza e benefit. In aggiunta, il CAA ha erogato ai propri dipendenti buoni per un totale di 10.402 euro, sia come buoni carburante sia come buoni spesa. Infine, 4 dipendenti del CAA beneficiano di un'auto-vettura a uso promiscuo.

Nel 2023, Mediamorphosis ha introdotto un piano welfare aziendale per i propri dipendenti, mettendo a disposizione un importo totale di 5.400 euro, corrispondente a 600 euro per ciascun beneficiario, di cui 2.400 euro di welfare per 2 tirocinanti, 1 part-time a tempo indeterminato e 1 part-time a tempo determinato. Attraverso la registrazione alla piattaforma dedicata, i dipendenti hanno avuto la possibilità di gestire in modo flessibile il proprio credito, scegliendo tra diversi servizi, tra cui: Assistenza sanitaria, Previdenza complementare, Acquisti e famiglia.

Per migliorare il comfort dei dipendenti nel loro ambiente lavorativo, l'azienda ha deciso di offrire l'accesso gratuito a caffè e bottiglie d'acqua gratuitamente.

## Il Punto di Ascolto

L'Operosa ha introdotto il "Servizio Sportello Punto Di Ascolto" in collaborazione con la Società STIMULUS, per promuovere una maggiore inclusione sociale all'interno della nostra comunità. Questo servizio, offerto gratuitamente, garantisce anonimato e confidenzialità, ed è dedicato a coloro che affrontano momenti difficili. L'iniziativa mira a creare un ambiente sicuro dove le persone possano condividere pensieri, preoccupazioni ed emozioni, con il supporto di consulenti specialistici altamente qualificati nel campo del supporto emotivo e psicologico. Accessibile tramite chat, videochiamata e messaggistica istantanea, il servizio è fruibile da tutti, indipendentemente dall'età o dalla situazione personale. Inoltre, grazie alla collaborazione con STIMULUS, vengono fornite consulenze legali e specialistiche per rispondere in modo mirato alle diverse esigenze individuali.

# WELFARE GRUPPO L'OPEROSA ANNO 2023

## IMPORTO (€) 283.065 €



### CAMPAGNA SOCI (L'OPEROSA SCARL)

IMPORTO (€)  
50.900

BENEFICIARI (N.)  
134 DIPENDENTI SOCI



### BUONI SPESA (GRUPPO L'OPEROSA)

IMPORTO (€)  
151.400



### BORSE DI STUDIO

DA 1.000 EURO PER 39 FIGLI UNIVERSITARI MERITEVOLI



EURO  
15.179,65

A 94 PERSONE PER FIGLI SCUOLE SECONDARIE



### CREDITI (L'OPEROSA SPA)

IMPORTO (€)  
7.855

BENEFICIARI (N.)  
40 DIPENDENTI CCNL METALMECCANICI



### RIMBORSO SPESE TRASPORTO PUBBLICO (GRUPPO L'OPEROSA: SPA SCARL E INTEGRA)

IMPORTO (€)  
2.458,53

BENEFICIARI (N.)  
60 DIPENDENTI



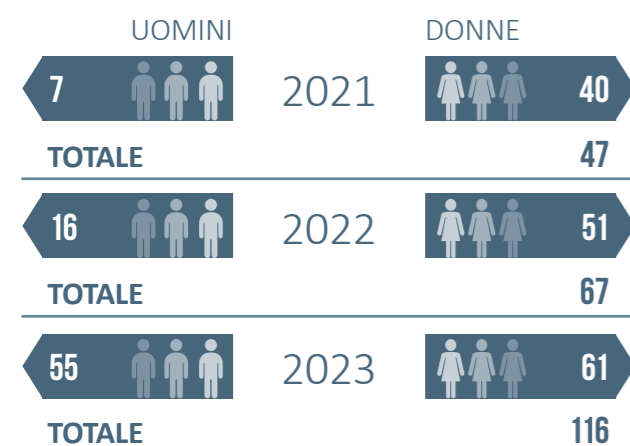
### CAMPAGNA WELFARE (CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE)

IMPORTO (€) 34.000

## Congedo parentale

Hanno usufruito del congedo parentale tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno fatto richiesta: nel 2023 sono stati 116, di cui 61 donne e 55 uomini. Rispetto al 2022 si è registrato un aumento del 73,1% nel numero di dipendenti

### DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI CONGEDO PARENTALE (n.)



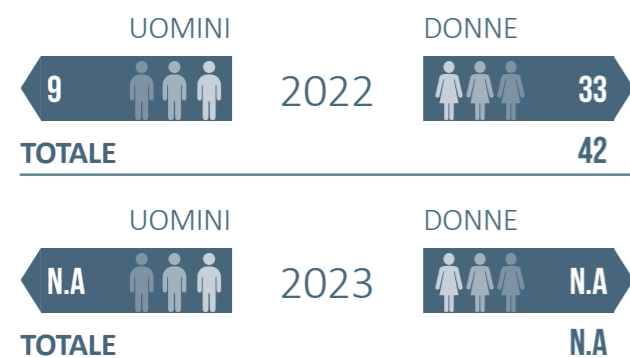
#### VARIAZIONE % ULTIMO ANNO

UOMINI	DONNE	TOTALE
243,8%	19,6%	73,1%

### DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI DOPO CONGEDO PARENTALE (n.)

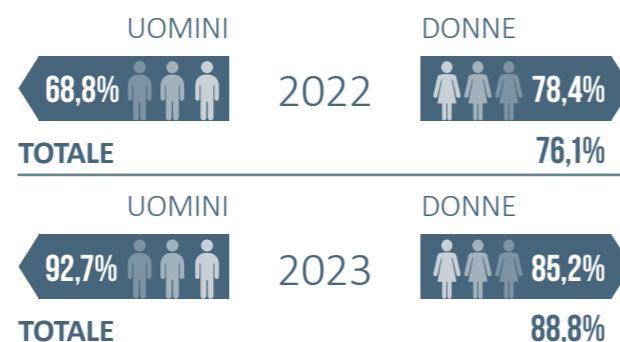


### DIPENDENTI A CONTRATTO NEI 12 MESI SUCCESSIVI AL RIENTRO DAL CONGEDO PARENTALE (n.)



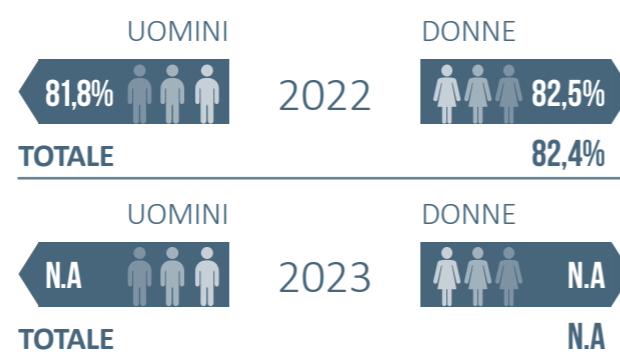
che hanno beneficiato di uno o più congedi parentali. Inoltre, rimane alto e in incremento il tasso di rientro al lavoro nel 2023 dopo il periodo di congedo (88,8%); mentre il tasso di retention, dato dal numero di persone ancora impiegate 12 mesi dopo aver usufruito del congedo nel 2022, è dell'82,4% (il tasso di retention 2023 sarà calcolabile alla fine del 2024).

### TASSO DI RIENTRO DOPO CONGEDO PARENTALE (%)



\* Il tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro nell'anno di riferimento, dopo aver beneficiato del congedo, rispetto al numero totale di dipendenti che ne hanno beneficiato.

### TASSO DI RETENTION DOPO CONGEDO PARENTALE (%)



\* Il tasso di retention è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro post congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione.

## Lavoro agile

Per tutti i collaboratori che si trovavano nella condizione di poter applicare forme di lavoro agile, anche nel 2023 il Gruppo ha incentivato questa modalità di lavoro dando continuità agli investimenti effettuati nel miglioramento dell'infrastruttura informatica e nella digitalizzazione dei processi per garantire l'operatività da remoto. Nel complesso le giornate di lavoro agile svolte nel 2023 dai dipendenti di tutte le Società del Gruppo sono state 2.726.

## SOSTENIBILITÀ SOCIALE

# FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE



GRI 403-5

GRI 404-1

GRI 412-2

### Gestione del tema materiale

Il Gruppo L'Operosa continua a investire sulla formazione delle risorse umane per supportare il miglioramento della qualità e la crescita professionale dei collaboratori. Nel 2023 le ore di formazione sono aumentate del 24% rispetto al 2022 (16.879 ore in totale).

A livello di ore erogate, dopo il tema della salute e sicurezza, il tema più presente nei contenuti della formazione nel 2023 è stato quello sulla governance, volta a migliorare le competenze trasversali (amministrative, di gestione, comunicazione, competenze informatiche), seguito dalle metodologie di lavoro.

La formazione e la crescita professionale sono un tema materiale per il Gruppo L'Operosa, che da sempre investe molte risorse su questo ambito. Nel 2023 le ore di formazione erogate sono dedicate alla formazione sono incrementate del 24% rispetto al 2022.

Nel 2023 il tema prevalente delle attività di formazione, anch'esso tema materiale per il Gruppo, è la Salute e Sicurezza, che rappresenta il 55,8% del totale delle ore erogate con una partecipazione di 1.976 collaboratori. Rispetto al 2022, la formazione su questa tematica è aumentata del 7%, risultato reso possibile anche dall'adozione de L'Operosa Academy, piattaforma di e-learning interna al Gruppo che si occupa nello specifico di erogare formazione sui temi della salute e sicurezza. Complessivamente le ore di formazione medie erogate per dipendente sono state 4,4, in linea con quanto erogato nel 2022 e a fronte dell'inserimento occupazionale di oltre mille nuove risorse.

Nello specifico, la formazione in materia di Salute e Sicurezza include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i possibili rischi e le misure di prevenzione e protezione. La seconda categoria di formazione, per ore erogate (24,8%), include corsi dedicati a migliorare competenze trasversali amministrative, di gestione, comunicazione, competenze informatiche.

Seguono le attività formative che hanno riguardato tecniche e metodologie di lavoro (15,6%), nello specifico:

- DPI, utilizzo carrelli ed utilizzo prodotti chimici
- Disinfestazione e derattizzazione
- Lavori in quota e DPI anticaduta
- Utilizzo e manutenzione di attrezzature di pulizia
- Conduzione di gru, trattori, carrelli elevatori e Piattaforme di Lavoro Mobili Elevabili (PLE) con o senza stabilizzatori

- Gestione degli FGAs
- In merito alla qualifica dei partecipanti si registra, per il 2023, una maggioranza di ore medie erogate a dipendenti inquadrati come Quadri (12,3 ore medie), a Impiegati (8,9), a Dirigenti (5,7) e a Operai (3,9). I partecipanti di genere maschile hanno ricevuto 7,1 ore medie di formazione contro le 3,1 erogate alle dipendenti di genere femminile.

### SUPPORTO AD INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE, 2023

	€	%
ambito ambientale	3.630,00 €	2,4%
ambito sociale	80.634,43 €	53,5%
ambito sportivo	66.369,00 €	44,1%
<b>Totale</b>	<b>150.633,43 €</b>	<b>100,0%</b>

## ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER SOTTOTEMATICA (N.)

	N. PARTECIPANTI	N. ORE EROGATE
Salute e sicurezza	1.976	9.424
Compliance	10	22
Tecnica di staff	77	2.973
Competenze trasversali	113	1.207
Rifiuti	55	300
SA8000	256	336
Metodologie di lavoro	553	2.617
<b>Totale</b>	<b>3.040</b>	<b>16.879</b>

## ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATA PER GENERE

Donne	3,1
Uomini	7,1
Ore medie di formazione per dipendente	4,4

## ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATA PER QUALIFICA

Dirigenti	5,7
Quadri	12,3
Impiegati	8,9
Operai	3,9
Ore medie di formazione per dipendente	4,4

## Formazione dei dipendenti su politiche/procedure sui diritti umani

Per garantire il corretto funzionamento del sistema SA8000, nel 2023 256 dipendenti (incluso il personale addetto alla sicurezza) hanno seguito un appuntamento formativo sulla responsabilità sociale, per un totale di 336 ore di formazione erogate. L'impegno formativo del Gruppo sul tema della responsabilità sociale è costante negli anni: lo dimostrano le 43 ore di formazione erogate nel 2022 a 28 persone e le 153,5 ore di formazione erogate nel 2021 a 109 persone. L'obiettivo dei corsi è quello di garantire che i lavoratori siano adeguatamente informati sulle norme di sicurezza sul lavoro e sui loro diritti così

come previsto dallo standard SA8000:

1. Lavoro minorile
2. Forza lavoro obbligatoria
3. Salute e sicurezza sul lavoro
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione
6. Pratiche disciplinari
7. Orari di lavoro
8. Retribuzione

## SOSTENIBILITÀ SOCIALE

# EQUA RETRIBUZIONE



GRI 2-21

GRI 405-2

### Gestione del tema materiale

Le politiche retributive del Gruppo assicurano equità nella remunerazione. Ne dà evidenza il calcolo del rapporto della retribuzione per genere, effettuato per tutti i CCNL applicabili al Gruppo con presenza sia di donne che di uomini in almeno un livello contrattuale, ovvero: Multiservizi e Servizi Integrati, Terziario Confcommercio, Mobilità - Attività Ferroviarie, Limpiezza Edificios Y Locales, contratto con il quale sono assunti i dipendenti de L'Operosa Spagna e quello con cui sono assunti i dipendenti di DOO L'Operosa Zagreb.

Il rapporto è calcolato sia con riferimento alla retribuzione base percepita dalle donne rispetto agli uomini, sia alla retribuzione totale (ottenuta sommando a quella base altre componenti quali, ad esempio, indennità, bonus, benefit, etc). L'indicatore tende idealmente ad 1, valore che rappresenta parità di retribuzione a parità di inquadramento e livello. Alcune limitate differenze sono dovute a molteplici fattori, tra cui anzianità di servizio e indennità riconosciute in base alla specifica mansione svolta.

Di seguito si riportano i risultati del calcolo del rapporto delle retribuzioni suddivise per CCNL, per qualifica e per livello di inquadramento.

### CCNL Terziario Confcommercio

CCNL	H01 - TERZIARIO, SERVIZI - TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI			
	INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Quadro	-		0,78	1,60
Impiegato	1		0,99	0,87
Impiegato	2		1,00	1,06
Impiegato	3		1,06	0,99
Impiegato	4		0,91	0,99
Impiegato	5		1,00	1,00
Operaio	5		0,00	0,00



CCNL	I03 - TRASPORTI - FERROVIE		
INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegato	A	1,00	0,64
Impiegato	B1	1,21	1,40
Impiegato	C1	1,00	1,00
Impiegato	D1	1,00	1,00
Operaio	B1	0,00	0,00
Operaio	C1	0,00	0,00
Operaio	C2	0,00	0,00
Operaio	D1	0,97	0,98
Operaio	D2	1,09	1,01
Operaio	D3	1,08	1,13
Operaio	E1	0,97	0,86
Operaio	E2	1,03	1,02
Operaio	E3	1,10	1,20
Operaio	F1	0,91	0,92
Operaio	F2	0,72	0,77

CCNL	K05 - AZIENDE DI SERVIZI - PULIZIA, FACILITY MANAGEMENT, SERVIZI INTEGRATI		
INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Quadro		0,00	0,00
Impiegato	2	1,35	1,01
Impiegato	3	0,94	0,97
Impiegato	4	1,03	1,11
Impiegato	5	1,02	0,96
Impiegato	6	1,00	0,69
Impiegato	7	0,93	0,92
Operaio	1	0,74	0,63
Operaio	2	0,70	0,70
Operaio	3	0,76	0,73
Operaio	4	0,94	0,98
Operaio	5	1,10	0,93
Operaio	6	0,00	0,00

CCNL	L'OPEROSA SPAGNA		
INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegati	8	1,25	0,93
	9	0,85	0,75
	10	0,96	1,05
Operai	10	1,14	0,99

CCNL	L'OPEROSA MAROCCO		
INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Operaio	1	1,00	1,00
Operaio	2	1,00	1,0

\* I dati sulle retribuzioni dei dipendenti de L'Operosa Marocco sono stati calcolati partendo dagli stipendi in valuta locale.

CCNL	L'OPEROSA ZAGREB		
INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Operaio	-	0,71	0,70

Per quanto riguarda l'equità di retribuzione sulla base delle responsabilità, ci si avvale dell'indice denominato RAT che calcola il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti escludendo l'individuo più pagato. La RAT per il 2023 è di 9,03.

# INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ



GRI 405-1

## Gestione del tema materiale

A riprova della grande attenzione che L'Operosa S.p.A. ripone su inclusione e pari opportunità nel 2023 è risultata conforme alla norma ISO 30415:2021 relativa ai principi di diversità e inclusione nella gestione delle risorse umane.

## Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

I Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo presentano una media di composizione del 22% di donne e del 78% di uomini. Nell'organico invece c'è una grande prevalenza di donne: quasi il 68% dei dipendenti della Società.

## I Soci

I Soci della Società capogruppo, L'Operosa S.c.a.r.l., rappresentano un valore fondamentale per il successo dell'organizzazione. La Cooperativa si fonda sui principi della mutualità e della non speculazione privata.

Oltre al rapporto economico e lavorativo con la Cooperativa, i Soci hanno la possibilità di partecipare attivamente alla vita dell'organizzazione, contribuendo alla definizione degli obiettivi e delle strategie aziendali, nonché partecipando agli organi decisionali. La Cooperativa promuove la collaborazione, la trasparenza e la partecipazione attiva dei propri Soci, considerandoli un elemento chiave per la realizzazione della propria missione e degli obiettivi aziendali.

Possono assumere qualifica di Socio cooperatore coloro che:

- sono in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali e che possiedono i requisiti di buona condotta morale;
- non hanno riportato condanne ad una pena che importi l'interdizione anche temporanea dai pubblici uffici;
- non sono interdetti, inabilitati o falliti non riabilitati.

La domanda di ammissione viene presentata al CdA che, una volta accertata la sussistenza dei requisiti, delibera sulla domanda pervenuta secondo criteri non discriminatori e coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. La quota sociale ha un valore nominale di Euro 300, ma è consentito ai soci di presentare domanda al CdA per aumentare il valore della propria quota.

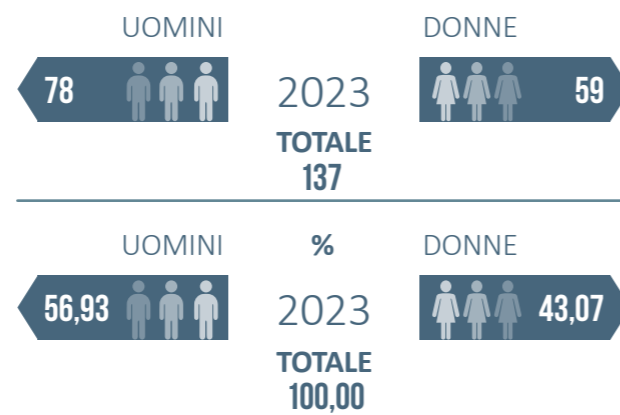
La tipologia di rapporto tra i soci è definita dal Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, (art. 6 L. 142/2001). Tale documento è stato depositato presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna il 26/09/2002.

Nel 2018 è stato creato un Comitato Soci quale strumento di promozione della partecipazione dei soci alla gestione de L'Operosa. Tale Comitato, in particolare, ha funzioni di collegamento sia tra i diversi soci, che tra i soci e il CdA de L'Operosa.

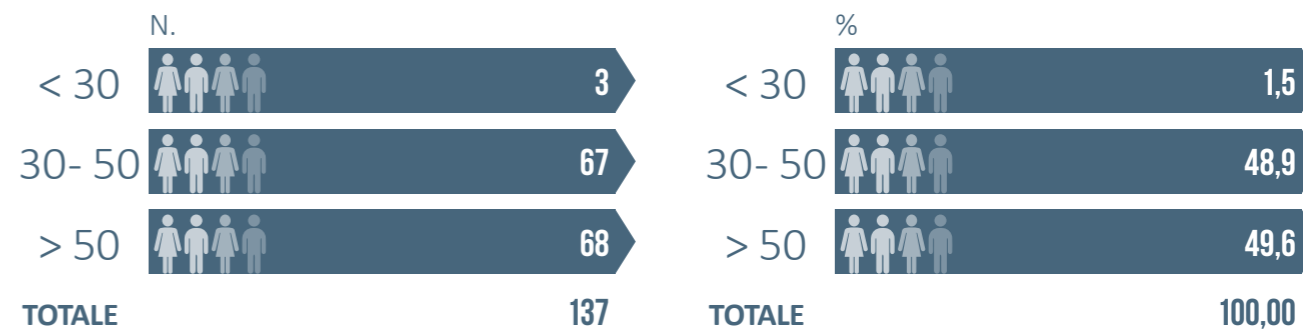
Nel 2022 la compagine sociale della Società capogruppo è composta da 137 Soci, persone fisiche e da un socio sovventore persona giuridica, Fondosviluppo S.p.A.

La componente femminile è ben rappresentata nella compagine sociale (43,1%) e le fasce di età equamente rappresentative sono quella compresa tra i 30 e i 50 anni (48,9%) e quella over 50 (49,6%). La maggior parte dei Soci ha nazionalità italiana (79,6%); di questi il 59,6% proviene dalla comunità locale (regione Emilia-Romagna); i Soci con diversa nazionalità, sia europea che extra europea, sono comunque ben rappresentati (20,4%), a riprova dell'inclusione caratteristica del Gruppo L'Operosa.

## Soci per genere (n.)



## Soci per fascia d'età



SOCI PER PROVENIENZA		
	2023	%
Nord Italia	72	52,55
Sud Italia e Isole	26	18,98
Centro Italia	11	8,03
di cui Emilia Romagna	65	59,6
Area Europea	6	4,38
Area Extra Europea	22	16,06
<b>TOTALE</b>	<b>137</b>	<b>100,00</b>

## Inclusione per i dipendenti con disabilità

L'Operosa S.p.A. ha introdotto una nuova figura aziendale di grande rilevanza: il **Disability Manager** con il compito di coordinare e promuovere iniziative atte a favorire l'integrazione e il supporto dei dipendenti con disabilità, sia fisiche

che cognitive, incluso la messa in atto di adeguate politiche di accessibilità, la sensibilizzazione del personale e la facilitazione delle opportunità di sviluppo professionale per tutti i dipendenti.

## Interviste Operose

Con questa iniziativa L'Operosa conferma il suo impegno nel garantire un ambiente di lavoro inclusivo. 3000 lavoratori, uomini e donne. 3000 storie ed esperienze da raccontare. Ognuno ha un percorso unico, ricco di momenti significativi. Il progetto "Le Interviste Operose" è un'opportunità in più per far emergere queste storie personali, creando un ambiente in cui conoscersi meglio e comprendersi.

L'ascolto e la comprensione reciproca sono fondamentali per creare un ambiente di lavoro sano, solidale e inclusivo. Questa iniziativa rappresenta un'opportunità

per valorizzare le diverse esperienze e talenti presenti nella nostra azienda, promuovendo un clima di rispetto, collaborazione e apprezzamento reciproco.



Scopri le interviste Operose

## SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI

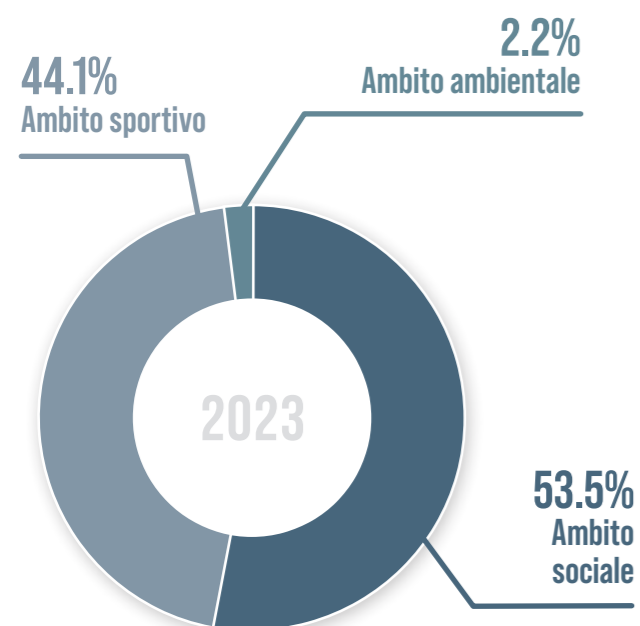


GRI 413-1

### Gestione del tema materiale

Il Gruppo L'Operosa ha consapevolezza degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pongono attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi. Per questi motivi, ritiene il dialogo con i portatori d'interesse sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri portatori d'interesse, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi. Il Gruppo si impegna a fornire sostegno ad iniziative sociali e culturali orientate alla promozione della persona ed al miglioramento della qualità di vita, previa approvazione del CdA.

### Sponsorizzazioni e supporto ad iniziative esterne



SUPPORTO AD INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE, 2023		
	€	%
ambito ambientale	3.630,00 €	2,4%
ambito sociale	79.211,84 €	53,1%
ambito sportivo	66.369,00 €	44,5%
<b>Totale</b>	<b>149.210,84 €</b>	<b>100,0%</b>

## L'OPEROSA SPA

### 1. PARCO NAZIONALE APPENNINO TOSCO EMILIANO: Crediti di Sostenibilità

Acquisto volontario dei crediti che, come parte della Responsabilità Sociale d'impresa lo riconosce a titolo di investimento nelle pratiche volte a incrementare la capacità di generare servizi ecosistemici. Il sostegno mira a promuovere la Gestione Sostenibile/Responsabile delle foreste e neutralizzare gli impatti ambientali.

<https://creditisostenibilita.it/>

### 2. UNIONE ROMAGNA FAENTINA: 14ma edizione di Giardini a Natale

Per testimoniare la solidarietà alla comunità locale e di incoraggiare la ripresa dopo i devastanti eventi dell'alluvione di maggio 2023 il Gruppo ha sostenuto la 14ma edizione dei Giardini a Natale dal titolo "Rinascita: La natura degli incontri". La realizzazione di questo evento, come ogni anno, nonostante il periodo difficile, ha rappresentato un chiaro segnale di resilienza e ha trasmesso un messaggio di speranza e rinascita.

<https://www.comune.faenza.ra.it/Archivio-Notizie/Giardini-di-Natale-2023-Rinascita-La-natura-degli-incontri>

### 3. ANMDO (Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere): 48° congresso internazionale

Nel 2023, come negli anni precedenti, L'Operosa SpA ha sostenuto il congresso di Bologna che si è svolto dal 17 al 19 maggio "Quale ospedale per il futuro dell'ospedale: da sempre fulcro dell'innovazione". L'evento ha rappresentato un'importante occasione per promuovere progressi nella conoscenza medica nella cura del paziente. Il progetto è stato ritenuto rilevante alle aree terapeutiche a beneficio della salute comune. L'Operosa ha inoltre sostenuto il webinar "Le nuove buone pratiche in tema di sanificazione ambientale" per lo sviluppo nell'ambito della scienza medica.

<https://www.anmdo.org/>

### 4. VIVERE LA CITTA' ASD: Programma prevenzione diabete - 6 minuti per la salute

L'Operosa SpA ha sostenuto la realizzazione della campagna di screening in uno stand dedicato all'interno del Palazzo della Virtus, per arrivare al vasto pubblico durante lo svolgimento delle manifestazioni di basket. L'iniziativa rientra nel "Programma prevenzione diabete- 6 minuti per la salute" con il patrocinio e l'adesione del Comune di Bologna, della Città Metropolitan, della Regione Emilia-Romagna e dell'AUSL di Bologna.

<https://www.bolognabasket.org/news/497527721478/6-minuti-per-la-salute-la-virtus-e-il-progetto-diabete>

### 5. ASSOCIAZIONE DEL PATRIMONIO INDUSTRIALE DI BOLOGNA: Un podcast per la conoscenza

Il progetto sostenuto da L'Operosa mira a formare gli studenti degli istituti tecnici superiori su varie tematiche legate al territorio, alle figure professionali, alle aziende e alle innovazioni che lo hanno reso competitivo e ricco. L'obiettivo è avvicinare i giovani al mondo delle imprese, permettendo loro di cogliere le opportunità di sviluppo professionale e di inserirsi nel contesto lavorativo con competenza e consapevolezza, utilizzando lo strumento del podcast oggi molto utilizzato dai ragazzi.



## 6. TERRA VERDE ONLUS: IL PROGETTO WOMEN A(R)T WORK - ARTIGIANATO AL FEMMINILE

Il Gruppo ha continuato a sostenere il progetto ri-volto a donne in difficoltà a livello personale e pro-fessionale, offrendo loro un percorso di formazio-ne e avviamento al lavoro attraverso l'artigianato della ceramica. Il laboratorio artigianale legato al progetto è uno spazio accogliente e formativo dove le donne possono esprimersi e sviluppare le loro abilità, creando manufatti originali, solidali e di qualità. Nei mesi di ottobre e novembre sono state organizzate attività di team building presso il Labo-ratorio artigianale al fine di consolidare lo spirito di appartenenza e di coesione tra i dipendenti della sede, inserendosi nel contesto del valore fonda-mentale della inclusione promosso dall'Associazio-ne. Inoltre, per sostenere ulteriormente le attività di inclusione dell'Associazione ha acquistato oltre 100 manufatti destinati come omaggi natalizi.  
[www.associazioneterraverde.it/](http://www.associazioneterraverde.it/)

## 7. ASSOCIAZIONE ADOREMUS Bologna

L'Associazione benefica Adoremus, impegnata nella formazione e nell'inserimento lavorativo di ragazzi "diversamente speciali" ha realizzato dei prodotti dolciari speciali che sono stati inseriti nelle confezioni natalizie distribuite ai clienti L'Operosa. Questa iniziativa ha offerto loro non solo opportunità professionali, ma anche un percorso di crescita personale e di inclusione.

## 8. VIRTUS PALLACANESTRO BOLOGNA

Contributo finalizzato alla promozione dello sport del basket, attività molto partecipata dalla comunità del nostro territorio.

## 9. BOLOGNA FOOTBALL CLUB 1909: Piano di sviluppo calcio femminile

Sostegno per il piano di sviluppo del calcio femminile con l'obbiettivo di offrire pari opportunità di crescita alla squadra e raggiungere alti livelli.

## 10. IL BANCHETTO: 45° edizione de "La Festa dei Bambini"

Sostegno per l'organizzazione dell'evento rivolto non solo a famiglie e bambini, ma a tutte le età e a tutta la cittadinanza di Bologna e del comprensorio.

## 11. COOPERATIVA STUDIO E CULTURA DI CASTENASO: Commedia Brillante: Il Tesoro Del Burdigone

Sostegno all'organizzazione dello spettacolo il cui incasso è stato destinato in beneficenza alle associazioni dei volontari degli Assistenti Civici e della Pubblica Assistenza di Castenaso.

## CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE

### 1. ASSOCIAZIONE KILOWATT: il festival Resilienze

Tra l'8 e 11 giugno 2023 presso le Serre dei Giardini Margherita, il CAA è stato protagonista dell'evento "FORESTA IN CITTÀ", una chiacchierata con gli adulti del domani, ovvero i bambini dai 6 ai 12 anni dove è stato affrontato il tema della natura in luoghi urbani.  
<https://www.resilienzefestival.it/>



### 2. CHIMICA VERDE BIONET: convegno "Chiudere il cerchio"

Il 20 giugno 2023 il Centro Agricoltura Ambiente in collaborazione con Agrosistemi, Hera Ambiente, Enomondo e Italia Zuccherill CAA sostiene il convegno "Chiudere il cerchio – Ri-uso dei Biosolidi" organizzato da Chimica Verde Bionet e dal Dipartimento Scienze e Tecnologie Agro-Alimentari dell'Università di Bologna. L'obbiettivo dell'evento è stato quello di illustrare, alla luce di risultati scientifici ed esperienze sul campo, gli aspetti di qualità e sicurezza d'impiego dei biosolidi sul suolo agricolo.  
<https://jobc-wprs.org/>



## MEDIAMORPHOSIS

### 1. SAVE THE CHILDREN:

Donazione a Save the Children per fornire sostegno ai bambini colpiti dalle guerre, nell'ambito di una campagna di sensibilizzazione per la pace, e come gesto di auguri di Natale rivolto ai nostri clienti e partner.  
<https://www.savethechildren.it/>



Il nostro regalo è un contributo agli interventi di Save the Children in situazioni di emergenza come terremoti, epidemie, siccità e conflitti armati in cui i bambini sono i più indifesi e vulnerabili. La nostra donazione contribuirà a garantire cibo, acqua, kit igienici, cure mediche e rifugi temporanei.



Caro amico, cara amica,  
in occasione delle feste, abbiamo deciso di condividere il nostro impegno e il nostro lavoro sostenendo Save the Children.  
Buon Natale e felice anno nuovo!

# APPENDICE 1. AUTORIZZAZIONI E ABILITAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ L'OPEROSA SPA

GESTIONE RIFIUTI						
AMBITO	DATA INIZIO	DATA SCADENZA		CATEGORIA	TIPO ISCRIZIONE	CLASSE
Produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno di cui all'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152	20/12/2020	26/12/2030		2bis		
Raccolta e trasporto di rifiuti urbani	27/09/2021	27/09/2026		1	Ordinaria	E (popolazione servita inferiore ai 20.000 abitanti e superiore o uguale a 5.000 abitanti)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi	08/01/2020	08/01/2025		4	Ordinaria	C (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 15.000 e le 60.000 tonnellate)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi	07/02/2022	07/02/2027		5	Ordinaria	F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate)
Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi	09/03/2021	09/03/2026		8	Ordinaria	E (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 3.000 tonnellate e le 6.000 tonnellate)

## GESTIONE CALORE

La Società nell'ambito delle attività di Global Service risulta Terzo responsabile per le attività di gestione e manutenzione degli impianti di riscaldamento. Per tale attività si avvale di manutentori in possesso di patentino Caldaista.

## INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

Sempre nell'ambito del Global Service, la Società effettua attività di installazione e manutenzione di impianti elettrici avvalendosi di personale adeguatamente formato.

AMBITO	DATA INIZIO
Persone esperte ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014 (PES <sup>16</sup> )	26
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (PL <sup>17</sup> )	2
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (RI <sup>18</sup> )	5
Componenti unità responsabile della realizzazione dei lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (URL <sup>19</sup> )	2
Componenti unità responsabile della realizzazione dell'Impianto secondo la norma CEI 11-27:2014 (URI <sup>20</sup> )	2
<b>Totale</b>	<b>37</b>

## INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFREDDAMENTO

L'Operosa S.p.A. effettua attività di installazione e manutenzione di impianti di raffreddamento avvalendosi di personale adeguatamente formato, nello specifico di manutentori in possesso di patentino FGAS secondo il Reg. CE 303/2008 DPR 146/2018.

Inoltre, è iscritta al Registro telematico nazionale delle persone e delle imprese certificate con il numero IR001214 per le seguenti attività:

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza

o smantellamento di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018), ai sensi del Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/2067.

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature di protezione antincendio contenenti gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018) ai sensi del Regolamento (CE) n. 304/2008.

<sup>16</sup> PES: Persona preposta ai lavori riconosciuta come Esperta dal datore di lavoro ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014.

<sup>17</sup> PL: Persona preposta ai Lavori secondo la norma CEI 11-27:2014.

<sup>18</sup> RI: Responsabile dell'Impianto, persona responsabile della sicurezza dell'impianto elettrico durante il lavoro ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

<sup>19</sup> URL: Unità Responsabile dell'Impianto è l'Unità designata della responsabilità complessiva dell'impianto per garantire che l'esercizio dello stesso avvenga in condizioni di sicurezza ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

<sup>20</sup> URI: Unità Responsabile dei Lavori, unità (o persona) cui è assegnato l'incarico di effettuare il lavoro elettrico previsto ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

## CPI (CERTIFICATO DI PREVENZIONE INCENDI)

SEDE	TITOLARE DELL'ATTIVITÀ	ATTIVITÀ	INIZIO VALIDITÀ	SCADENZA VALIDITÀ
Via Don Minzoni n. 2 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	Amministratore Condominio via Cadriano, Don Minzoni, XXV aprile	75.4.C	11/02/2013	10/02/2018 In attesa di rinnovo in quanto il condominio ha attivato delle lavorazioni per l'adeguamento degli impianti antincendio
Via Calzoni n. 12 – Angolo via Maserati – 40128 Bologna	L'Operosa Scarl	75.4.C	29/07/2022	28/07/2027
Via Don Minzoni n. 23 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	75.1.A	16/09/2020	15/09/2025
Via Don Minzoni n. 25 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	34.1.B	01/07/2020	30/06/2025
Via de Maria n. 1/2 – 40129 Bologna (BO)	Amministratore Condominio PARCAUTO	75.4.C	10/12/2018	09/12/202 In corso
Via Cadriano n. 5 – 40057 Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	70.1.B		La sede è soggetta a lavori di riqualificazione. Ha avuto parere tecnico favorevole ai fini antincendio condizionato alla realizzazione del progetto. Tale parere sarà poi vincolato alla presentazione della SCIA, una volta che i lavori saranno ultimati.

L'Operosa presso la sede legale e amministrativa usufruisce di aree adibite a parcheggio soggette a CPI il cui titolare del certificato è l'Amministratore di Condominio, mentre L'Operosa, nell'ambito della propria attività di gestione parcheggi, risulta titolare del Certificato prevenzione Antincendio del Parcheggio Calzoni, sito a Bologna in via Calzoni n. 12 per l'attività 75/4-C – Autorimessa ad uso pubblico.

## ELENCO ABILITAZIONI E FORMAZIONI SPECIFICHE

DESCRIZIONE	NUMERO
Attestato di formazione per alimentarista per la somministrazione di pasti	107
Personale formato come addetto antincendio	653
Personale formato come addetto primo soccorso	570
<b>Totale</b>	<b>1330</b>

APPENDICE 1. AUTORIZZAZIONI E ABILITAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ L'OPEROSA SPA

# L'ASSEVERAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ\*

Al Consiglio di Amministrazione de  
L'Operosa Soc. Coop.va a r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli amministratori de L'Operosa S.c.a r.l. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo L'Operosa in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholders* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi di materia etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

HLB Analisi S.p.A. viale Ramazzini, 39/E - 42124 Reggio Emilia (Italia)

Tel +39 0522 271516 - Fax +39 0522 230612 - Email [segreteria@analisi.it](mailto:segreteria@analisi.it) - Sito [www.analisi.it](http://www.analisi.it)

CF - PI - Registro Imprese di Reggio Emilia 01459840359 | Capitale sociale € 200.000 int. versato

HLB Analisi S.p.A. is a member of HLB International the global advisory and accounting network



Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione delle evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo effettuato le seguenti attività:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione in termini di loro priorità degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il Valore del Gruppo" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato di Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità attraverso la realizzazione di interviste e discussioni con il personale della Direzione de L'Operosa S.c.a. r.l. e limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche, che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards*, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

HLB Analisi S.p.A.

Renzo Fantini  
(Socio)

Reggio Emilia, 5 giugno 2024

2

# INDICE DEI CONTENUTI GRI

## INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo

Il Gruppo L'Operosa ha rendicontato in conformità allo Standard GRI secondo l'opzione "in accordance" per il periodo 1° gennaio 2023- 31 dicembre 2023

GRI utilizzato

GRI Standards: Universal Standards 2021 e Topic Standards

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 2.1	Dettagli dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Società del Gruppo</li> <li>Struttura di Governance</li> </ul>	pag. 7, pag. 23
GRI 2.2	Entità incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica	pag. 3
GRI 2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	pag. 3
GRI 2.4	Riaggiornamento delle informazioni	Nota metodologica	pag. 3
GRI 2.5	Riaggiornamento delle informazioni	Nota metodologica	pag. 3
GRI 2.6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Società del Gruppo</li> <li>Chi siamo</li> <li>Risultati economici e competitività</li> </ul>	pag. 7, pag. 29
GRI 2.7	Dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 86
GRI 2.8	Lavoratori non dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 86
GRI 2.9	Struttura e composizione della governance	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	Struttura di Governance	pag. 23

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 2.11	Presidente del massimo organo di governo	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica	pag. 3
GRI 2.15	Conflitti di interesse	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	Nel 2023 la Società non ha registrato alcun caso di corruzione o illeciti pag. 33
GRI 2.16	Comunicazione delle criticità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struttura di Governance</li> <li>Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità</li> </ul>	pag. 23, pag. 33
GRI 2.17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	La Strategia di Sostenibilità	pag. 14
GRI 2.18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.19	Politiche retributive	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.20	Processo di determinazione della remunerazione	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.21	Rapporto di retribuzione totale annua	Equa distribuzione	pag. 103

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 2.22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder	pag. 2
GRI 2.23	Impegni politici	Chi siamo	pag. 9
GRI 2.24	Impegni di politica incorporati	Chi siamo	pag. 9
GRI 2.25	Processi per rimediare agli impatti negativi	Chi siamo	pag. 9
GRI 2.26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	Chi siamo	pag. 9
GRI 2.27	Conformità con leggi e regolamenti	Non sono stati registrati episodi di non conformità con leggi e regolamenti	pag. 33
GRI 2.28	Associazioni di appartenenza	Struttura di Governance	pag. 23
GRI 2.29	Coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità	pag. 16
GRI 2.30	Accordi di contrattazione collettiva	Stabilità occupazionale	pag. 86
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota metodologica</li> <li>L'analisi di materialità</li> </ul>	pag. 3, pag. 16
GRI 3-2	Lista dei temi materiali	L'analisi di materialità	pag. 16
<b>TEMA MATERIALE: RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ</b>			
INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Risultati economici e competitività	pag. 29
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Risultati economici e competitività	pag. 29

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	Risultati economici e competitività	pag. 29
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Risultati economici e competitività	pag. 29
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	Risultati economici e competitività	pag. 29
Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche al GRI 2-6 riportato precedentemente			
<b>TEMA MATERIALE: RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ</b>			
INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	pag. 9, pag. 33
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	pag. 9, pag. 33
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non sono stati registrati episodi di corruzione	
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Non sono state intraprese azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	
GRI 406-1	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non si sono verificati episodi di discriminazione	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Non sono stati registrati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	
Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche ai GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-27 riportati precedentemente			

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
<b>TEMA MATERIALE: STABILITÀ OCCUPAZIONALE</b>			
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 202-2	Percentuale di senior manager assunti dalla comunità locale	Stabilità occupazionale	pag. 86
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	Stabilità occupazionale	pag. 87
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Stabilità occupazionale	pag. 87
GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 23, pag. 87, pag. 106
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Stabilità occupazionale	pag. 87
GRI 410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Stabilità occupazionale	pag. 39, pag. 87,
GRI 412-1	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Stabilità occupazionale	pag. 39, pag. 87,

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche ai GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30 riportati precedentemente

#### TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

- - Innovazione, Ricerca e Sviluppo

#### TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92, pag. 101
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92
GRI 403-10	Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 92

#### TEMA MATERIALE: EROGAZIONE DI SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale	pag. 58

#### TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI

GRI 3-3	Gestione del tema materiale		
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	pag. 63
GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	pag. 63
GRI 306-3	Rifiuti generati	Gestione dei rifiuti	pag. 63
GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti	pag. 63
GRI 306-5	Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti	pag. 63

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
-------------------------	------------------------	----------------------	------

#### TEMA MATERIALE: BENESSERE DEI DIPENDENTI

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Benessere dei dipendenti	pag. 98
GRI 401-3	Congedo parentale	Benessere dei dipendenti	pag. 98

#### TEMA MATERIALE: FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Formazione e sviluppo delle risorse umane	pag. 101, pag. 92
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo delle risorse umane	pag. 101
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Formazione e sviluppo delle risorse umane	pag. 101

#### TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI E MATERIALI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

- - Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale

#### TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI E MATERIALI AD ALTO MARGINE DI SICUREZZA

- - Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale

#### TEMA MATERIALE: EQUA RETRIBUZIONE

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Le risorse umane	pag. 103
-----------	---	------------------	----------

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche al GRI 2-21 riportato precedentemente

#### TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

-	-	Qualità del servizio	
---	---	----------------------	--

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
-------------------------	------------------------	----------------------	------

#### TEMA MATERIALE: INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusione e pari opportunità</li> <li>Struttura di Governance</li> </ul>	
-----------	--	--	--

#### TEMA MATERIALE: STRUTTURA DI GOVERNANCE

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche ai seguenti GRI riportati precedentemente: GRI 2-1, GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-28

#### TEMA MATERIALE: EMISSIONI DIRETTE DI CO<sub>2</sub>

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	pag. 67
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	pag. 67
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	pag. 67
GRI 305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	pag. 67
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>	pag. 67

#### TEMA MATERIALE: CONSUMI DI ENERGIA

GRI 3-3 Gestione del tema materiale

GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Consumi di energia	pag. 71
GRI 302-3	Intensità energetica	Consumi di energia	pag. 71
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	Consumi di energia	pag. 71
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Consumi di energia	pag. 71



INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
<b>TEMA MATERIALE: SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI</b>				
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Sostegno alle comunità locali		pag. 112
<b>TEMA MATERIALE: INTERVENTI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI</b>				
-	-	Il programma di miglioramento ambientale		
<b>TEMA MATERIALE: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pratiche di approvvigionamento		pag. 39
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		È in corso di sviluppo un sistema di selezione fornitori che prevede criteri ambientali	
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Pratiche di approvvigionamento		pag. 39, pag. 87
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Pratiche di approvvigionamento		
<b>TEMA MATERIALE: EFFICIENZA ENERGETICA</b>				
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			
-	-	Efficienza energetica		

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
<b>TEMA MATERIALE: CONSUMI IDRICI</b>				
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			
GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Consumi idrici		pag. 75
GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Consumi idrici		pag. 75
GRI 303-3	Prelievo idrico	Consumi idrici		pag. 75
GRI 303-5	Consumo di acqua	Consumi idrici		pag. 75

# RINGRAZIAMENTI

Concludendo questo Bilancio di Sostenibilità, desideriamo esprimere la nostra più sincera gratitudine a tutti coloro che hanno contribuito alla sua realizzazione.

Rivolgiamo un sentito ringraziamento:

- Agli uffici interni per la loro preziosa collaborazione e dedizione. Il loro impegno e competenza sono stati fondamentali per raccogliere e analizzare i dati necessari, partecipando attivamente al processo di rendicontazione utilizzando per la prima volta la piattaforma ESGINE. Un particolare riconoscimento va ai seguenti dipartimenti: Amministrazione, Acquisti, Commerciale, Produzione, Ufficio Tecnico, Legale, Qualità Ambiente e Sicurezza, HR e Paghe, Sostenibilità ESG, Comunicazione e Marketing.
- Alla Presidenza e al Consiglio di Amministrazione per aver definito e indirizzato le linee guida della politica di sostenibilità, facilitando il lavoro di Gruppo per il perseguimento degli obiettivi prefissati.
- Alle Aziende del Gruppo per la loro collaborazione e trasparenza, essenziali per fornire un quadro completo e accurato delle nostre performance di sostenibilità: Mediamorphosis, Integra, CAA Ambiente "G. Nicoli", L'Operosa FM D.O.O.

- Ai consulenti esperti di Punto 3 per la loro guida e supporto durante l'intero processo.
- A Mediamorphosis per la realizzazione grafica di questo documento. La loro rappresentazione grafica e comunicativa ha reso possibile una presentazione chiara e professionale delle informazioni, migliorando la fruibilità del nostro Bilancio di Sostenibilità.
- A Grafiche MDM per la produzione e stampa del documento nel rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale.

Questo documento è dunque il risultato di un lavoro di squadra che ha visto la partecipazione di molteplici competenze e professionalità. La nostra gratitudine va a ciascuna persona coinvolta per il loro contributo nel rendere questo Bilancio di Sostenibilità un riflesso fedele del nostro impegno verso uno sviluppo sostenibile.

A tutti: grazie.

L'Operosa Scarl per il Gruppo.

Progetto grafico  
**Mediamorphosis Srl**

Stampa  
**Grafiche MDM Srl**

Finito di stampare nel mese di giugno su carta riciclata certificata mix FSC® nel rispetto dell'ambiente



Questo documento è stato realizzato con l'assistenza tecnico-metodologica di Punto 3 Srl

[www.punto3.it](http://www.punto3.it)

**Gruppo L'Operosa**

Via Don Minzoni, 2  
Granarolo dell'Emilia (BO)

[operosa.it](http://operosa.it)

