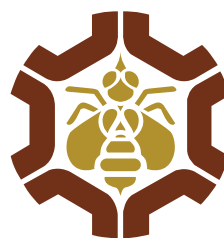


Bilancio di Sostenibilità di Gruppo
2019



L'OPEROSA
Fondata sul lavoro

CI SONO TANTI MODI PER FARE UN LAVORO. NOI NE CONOSCIAMO UNO SOLO: **FARLO BENE**

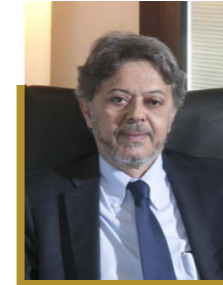
Bilancio di Sostenibilità di Gruppo
2019



SOMMARIO

Lettera del Presidente	5
Una S.p.A. nel nostro futuro, per essere ancora più forti	9
Nota metodologica	14
1. L'Operosa: pensare responsabilmente, agire concretamente	18
1.1. L'organizzazione	19
1.2. I nostri stakeholder e la matrice di materialità	46
1.3. L'impegno del Gruppo verso la comunità e il territorio	53
1.4. Responsabilità sociale certificata	54
1.5. Performance economica	62
2. Clienti e mercato: Innovazione, Ricerca e Sviluppo	64
2.1. Business model: la nostra idea di sviluppo	65
2.2. A chi ci rivolgiamo: analisi del fatturato	68
2.3. Clienti soddisfatti: la nostra miglior garanzia	75
2.4. Innovazione: pilastro fondamentale	76
3. I nostri partner: indotto verso i fornitori e ricaduta sul territorio	82
4. Le nostre persone: patrimonio di cultura ed esperienza	92
4.1. Il personale	95
4.2. Formazione e sviluppo del personale	102
4.3. Salute e sicurezza	103
5. L'ambiente: verso un futuro migliore	106
5.1. La strategia di sostenibilità del Gruppo	107
5.2. Consumi energetici ed emissioni	110
5.3. Gestione dei rifiuti	113
5.4. CAA: Centro Agricoltura Ambiente	114
6. La tabella di correlazione degli standard GRI	128
Ringraziamenti e contatti	134

LETTERA DEL PRESIDENTE



Il Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo L'Operosa è stato redatto mentre il mondo intero stava affrontando l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia di Coronavirus. Questo documento, quindi, pur concentrandosi su quanto realizzato dal Gruppo nel corso dell'anno di riferimento, non può non considerare il mutato quadro socio-economico del 2020, che fin da subito impone riflessioni e decisioni importanti per il presente e per il futuro.

L'entità dei cambiamenti economici, sociali e ambientali tuttora in corso – un'assoluta novità per il nostro pianeta almeno nell'ultimo secolo – assume dimensioni tali da interrogare profondamente il mondo delle imprese. Oggi la risposta del business all'emergenza globale non può essere solamente di puro contenimento: ridurre gli impatti negativi del proprio operato non è più sufficiente; in un contesto in cui le istituzioni stentano a produrre soluzioni efficaci e condivise, sono le imprese stesse a dover essere maggiormente propositive, venendo incontro alle aspettative delle comunità in cui agiscono e munendosi dei mezzi adeguati per superare le sfide sociali, ambientali e sanitarie.

In queste pagine troverete dunque non solo un riepilogo dei risultati ottenuti e dei comportamenti adottati dal Gruppo L'Operosa durante il 2019, ma anche la presentazione delle azioni messe in campo quest'anno per proseguire con successo il percorso intrapreso. Dunque, oltre a confermare il nostro approccio incentrato sulla creazione di valore condiviso (CSV, Creating shared value), metodo introdotto nel 2017, il bilancio contiene anche una prima descrizione delle misure adottate dal Gruppo per tutelare la salute di lavoratori e clienti in tempi di pandemia.

Con l'obiettivo di incrementare ulteriormente la nostra accountability, in questo bilancio abbiamo illustrato le grandi novità che hanno caratterizzato il 2020, come l'operazione di fusione di Bo.Fi. Park Management e Clipper nella società L'Operosa Impianti e la successiva trasformazione in S.p.A., un'analisi più strutturata delle esigenze degli stakeholder, un resoconto ambientale più dettagliato e un'aggiornata rendicontazione sui temi cruciali della salute e della sicurezza.

Siamo consapevoli che Responsabilità Sociale d'Impresa e strategia d'impresa siano sempre più interdipendenti. Se fino a qualche anno fa la Responsabilità Sociale d'Impresa veniva considerata da molti come una risposta a una serie di richieste esterne, oggi l'approccio del valore condiviso la pone al centro della riflessione aziendale, trasformandola nel driver delle scelte strategiche e nello strumento che ridefinisce quegli elementi qualificanti e competitivi che permettono di differenziarsi dai competitor.

Per inserire la Responsabilità Sociale d'Impresa all'interno della strategia d'impresa, oltre ad avere una profonda conoscenza dell'attività aziendale e dei suoi impatti sugli stakeholder, occorre anche elaborare un'attenta e vasta analisi del contesto esterno, attraverso la quale riconoscere quei punti di contatto tra il business del Gruppo e il sistema socio-economico che, a tutti gli effetti, rappresentano le opportunità di creazione di valore condiviso e di sviluppo sostenibile dell'impresa. È proprio in quest'ottica che è stato realizzato il presente Bilancio di Sostenibilità.

I risultati positivi conseguiti da L'Operosa nel 2019 per quanto riguarda lo sviluppo economico e occupazionale, la tutela dell'ambiente e il livello di innovazione, uniti ai nuovi obiettivi per il futuro, rappresentano le importanti risposte del Gruppo alle sfide che la collettività deve affrontare. Alla luce dei dati raccolti, possiamo affermare che il reporting attribuisce al Gruppo L'Operosa un consolidato valore

“esterno”, ma contemporaneamente riconosce anche un valore “interno” di assoluta rilevanza. Ed è a riguardo di quest'ultimo aspetto che siamo orgogliosi di evidenziare una sensibile crescita culturale dell'organizzazione, con miglioramenti concreti e continui nella gestione delle attività di business e nella relazione con gli stakeholder.

Crediamo fortemente che, oggi e domani, le aziende di successo saranno quelle che sfrutteranno il proprio potenziale imprenditoriale per contribuire a rigenerare l'ecosistema e il tessuto sociale. Il Gruppo L'Operosa proseguirà il suo cammino per continuare a essere una di quelle.

Buona lettura.

Il Presidente

Claudio Pozzi

**OGNI GIORNO LAVORIAMO
PER I CLIENTI PIÙ ESIGENTI:
L'AMBIENTE,
LA COLLETTIVITÀ,
IL FUTURO.**



UNA S.P.A. NEL NOSTRO FUTURO, PER ESSERE ANCORA PIÙ FORTI

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 si apre dando notizia di un'operazione avvenuta nel 2020. Questa scelta è dovuta all'opportunità di comunicare, già in questo documento, una novità di importanza strategica decisiva per il Gruppo L'Operosa.

Dal 1° luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. Park Management S.r.l. e Clipper S.r.l., si è trasformata in L'Operosa S.p.A.

L'Operosa S.p.A. – interamente controllata da L'Operosa S.c.a.r.l. – è strutturata in 5 divisioni:

- **Soft Facility Management**
- **Sanicleaning & Disinfection Service**
- **Parking Service**
- **Hard Facility Management & Energy Service**
- **Building**

L'operazione è nata come risposta alle esigenze del mercato dei servizi di Facility Management (energia, impianti, manutenzioni, pulizie ecc.), sempre più fluido, globale e competitivo. La nuova realtà societaria nasce proprio per affrontare queste sfide: l'incremento della dimensione aziendale garantirà un elevato tasso di competitività e continuità nel tempo, mentre una conduzione unitaria e accentrata dei vari business consentirà di capitalizzare la presenza del Gruppo negli specifici target di riferimento, con conseguenti effetti positivi in termini di immagine e di qualità.

L'unificazione delle tre imprese in un'unica S.p.A. è inoltre finalizzata alla semplificazione organizzativa e all'ottimizzazione dei costi di gestione, al miglioramento delle performance produttive e finanziarie, al più efficiente coordinamento tecnologico e del processo distributivo.

L'obiettivo è affrontare più efficacemente il contesto competitivo nazionale e internazionale, operando con mezzi adeguati e sinergici, e incrementare le quote di mercato dei singoli settori di business nel quadro delle direttive di indirizzo strategico della Capogruppo.

LO STUDIO DI FATTIBILITÀ

Lo studio di fattibilità che ha portato alla decisione di creare una S.p.A. ha preso in considerazione l'analisi dei diversi mercati di interesse e delle loro dinamiche.

IMPIANTISTICA. Il mercato dell'impiantistica per l'edilizia sta registrando in Italia un piccolo boom, grazie al quale il comparto sta guadagnando rilevanza all'interno del settore delle costruzioni. La dinamica del settore è influenzata dagli incentivi fiscali vigenti: se confermati, garantirebbero la prosecuzione di un trend di crescita fino al 2022.

A trainare il comparto degli impianti è anche una forte vocazione all'innovazione, incoraggiata dall'attenzione crescente per i temi del risparmio energetico e del rispetto dell'ambiente. È legittimo aspettarsi che enti pubblici e privati, nell'immediato futuro, privilegeranno sempre di più un unico operatore trasversale che disponga di tutte le competenze tecniche e professionali necessarie, oltre a essere in grado di gestire il processo di digitalizzazione, verso il quale il settore è ormai avviato.

PARCHEGGI. Negli ultimi anni, anche il settore Parking si è orientato all'innovazione e alla digitalizzazione delle attività. Nonostante si siano registrati provvedimenti rivolti allo sviluppo di programmi di Smart City, appaiono ancora evidenti la difficoltà dei comuni nello sviluppare progetti di Smart Parking. Viste le scarse risorse a disposizione delle amministrazioni pubbliche da destinare alla realizzazione di opere di pubblica utilità quali i parcheggi, la soluzione maggiormente adottata è l'affidamento in concessione della gestione della sosta su strada. Ragionevolmente, si prospetta per il prossimo futuro una maggiore realizzazione di parcheggi fuori terra attraverso lo strumento del Project Financing. Data l'elevata complessità nella gestione di un parcheggio, sarà inevitabile per enti pubblici e privati affidarsi ad aziende con elevato know-how, in grado di gestire la globalità del servizio.

PULIZIE, DISINFESTAZIONE E ALTRI SERVIZI. In generale, i dati relativi all'ultimo periodo mostrano un settore in stagnazione. Un lento segnale di crescita interessa il segmento delle pulizie ospedaliere – uno dei mercati di destinazione a maggiore complessità per gli operatori – e quello delle pulizie industriali. Il calo delle pulizie civili, settore che incide per il 63,5% sulla domanda totale, è dovuto soprattutto alle necessità di contenimento della spesa da parte degli enti pubblici. A bloccare l'avanzata del fatturato settoriale è la dinamica dei prezzi al ribasso e una domanda improntata alla razionalizzazione di costi e prestazioni, in ambito sia pubblico sia privato.

IL SETTORE PUBBLICO. Una delle caratteristiche del mercato dei servizi di pulizia è la stabilità della domanda, dovuta al fatto che l'attività è commissionata per la maggior parte da enti pubblici. In alcuni mercati di sbocco (come ad esempio il settore sanitario) la spesa per questi servizi non può essere compressa oltre una certa soglia, con commesse plurianuali e spesso prorogate.

Il settore pubblico, com'è noto, reagisce con ritardo agli effetti delle congiunture economiche negative, ma negli ultimi anni è andato incontro a profondi tagli e revisioni di spesa imposti dalla crisi. Questi tagli hanno colpito in maniera lineare anche alcuni servizi, come pulizie, mense e noleggi. Un'ulteriore incognita relativa agli appalti pubblici riguarda l'obbligo di internalizzazione dei servizi di pulizia e di mantenimento del decoro all'interno delle istituzioni scolastiche statali, previsto dalla Legge di Bilancio 2019 a partire dal 1° gennaio 2020.

Il cliente pubblico, da alcuni anni, è stato chiamato a ridurre le centrali di committenza, aggregando appalti precedentemente frammentati. L'eterogeneità dei servizi richiesti all'interno di uno stesso bando rende più complessa la gestione delle commesse. Risulta pertanto sempre più importante riuscire a raggiungere una massa critica rilevante, anche attraverso la creazione di partnership commerciali e associazioni temporanee con altri operatori del settore e/o di settori limitrofi.

IL SETTORE PRIVATO. La domanda proveniente dalla committenza privata risulta invece più ciclica: chiusure, ridimensionamenti di unità produttive e delocalizzazione delle imprese hanno un impatto negativo sulla domanda. Il settore di appartenenza dei clienti influisce

sulle caratteristiche del servizio, i requisiti che le aziende devono possedere e le risorse da impiegare. La maggior parte dei comparti ha esigenze di base, facilmente soddisfatte dagli operatori generalisti attivi sul mercato. Altri settori (come il sanitario, i mezzi di trasporto, l'industria chimico/farmaceutica e l'alimentare) chiedono invece competenze peculiari, specializzazioni, accreditamenti, certificazioni e periodici investimenti da parte dei fornitori per adeguare le risorse tecnologiche e umane alle loro esigenze.

LA RISPOSTA DEL GRUPPO L'OPEROSA. A fronte della bassa concentrazione, della frammentazione dell'offerta, dell'omologazione dei servizi e dell'intensa concorrenza tra gli operatori nazionali, le gare d'appalto indette dalle PA e dalle grandi aziende private annullano il potere negoziale dell'offerta dei servizi. Lo scenario che si prospetta è quello di un mercato servito da operatori che presentano un'offerta completa e diversificata (installazione e manutenzione degli impianti, facchinaggio, trasporto merci, logistica, parcheggi, cura e manutenzione delle aree verdi ecc.). L'ampliamento dell'offerta risulta strategico per la creazione di business e per una migliore redditività delle commesse, in un contesto caratterizzato da una forte competizione sul prezzo.

L'Operosa S.p.A. è dunque lo strumento più idoneo per rivolgersi al mercato nazionale (e internazionale) come operatore unico e per soddisfare le diverse esigenze del cliente grazie ai know-how specifici delle sue divisioni (ereditati dalle imprese preesistenti).

Allo stesso tempo, l'impostazione di una struttura più funzionale, il cui vantaggio sarà quello di condividere processi e risorse, sarà in grado di gestire e monitorare le attività in modo più efficace ed efficiente. Un'unica società favorirà inoltre migliori sinergie per espandere il proprio raggio d'azione attraverso un'offerta trasversale, con soluzioni personalizzate rivolte a target specifici o a segmenti di mercato ancora poco presidiati.

VISION, MISSION E STRATEGIA DELLA S.P.A.

VISION. L'Operosa S.p.A. lavora per un futuro in cui il deterioramento delle condizioni ambientali sarà arrestato, mentre la qualità della vita delle persone migliorerà progressivamente. L'azienda sarà parte attiva di questo processo, pensando e agendo in modo

ecologicamente sostenibile, e ponendo al centro dell'attenzione i propri lavoratori e le comunità in cui è inserita.

MISSION. L'Operosa S.p.A. intende favorire la crescita economica e l'occupazione attraverso la gestione responsabile di servizi smart di Facility ed Energy Management. La società si presenta sul mercato come operatore unico dotato di diversi specifici know-how, in grado di soddisfare le esigenze articolate di pubbliche amministrazioni e aziende private.

STRATEGIA. L'Operosa S.p.A. offre servizi e soluzioni che sfruttano in modo efficiente le risorse naturali. Gli investimenti in tecnologie e innovazioni concepite per ridurre consumi ed emissioni dannose sono alla base di ogni progetto sviluppato dall'azienda, così come l'individuazione e l'adozione delle migliori procedure e tecniche di lavoro idonee a raggiungere gli obiettivi prefissati.

SVILUPPO E INVESTIMENTI

Per essere sempre più competitiva sul mercato, L'Operosa S.p.A. ha stanziato degli investimenti per reclutare figure manageriali di alto profilo nell'ambito dell'attività tecnico-commerciale. Dotandosi di un'organizzazione commerciale adeguata a coprire l'intero territorio nei principali mercati di riferimento, la società sarà in grado di sviluppare l'offerta privata, al fine di riequilibrare la gestione del portafoglio (che attualmente vede una predominanza di clienti pubblici).

Altri investimenti per la crescita riguardano: la formazione del personale, per trasferire il know-how specifico necessario allo svolgimento del servizio, con particolare attenzione agli aspetti della qualità e della sicurezza; l'acquisizione e il mantenimento delle certificazioni; la riqualificazione dei processi interni per ottimizzare tempi e risorse; il potenziamento dei sistemi informatici e di controllo di gestione (quest'ultimo a cura di Integra, una delle società del Gruppo).

NOTA METODOLOGICA

Dal 2018 il Gruppo L'Operosa ha intrapreso il percorso per la redazione e pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità con cadenza annuale, in quanto strumento funzionale alla chiara rappresentazione e comunicazione dell'integrazione tra la sostenibilità economica, sociale e ambientale messa in atto nei processi decisionali aziendali, nella strategia, nella governance e nel modello di business, coerentemente con le aspettative di tutti gli stakeholder che, direttamente o indirettamente, sono interessati dall'attività del Gruppo. Il documento, inoltre, risponde all'esigenza di comunicare un percorso responsabile, fatto di comportamenti, pratiche e prodotti sostenibili, a cui il Gruppo è particolarmente attento.

LINEE GUIDA E PROCESSO DI REPORTING

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo L'Operosa è stato redatto secondo i "Sustainability Reporting Standards" emessi dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance-Core". Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere presso l'azienda — controllo di gestione, contabilità, qualità, ambiente, sicurezza, gestione del personale, ecc. — che sono stati integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati. L'obiettivo aziendale resta quello di rinforzare ulteriormente il sistema di reporting, estenderlo progressivamente a tutte le realtà e aumentare l'accuratezza e l'affidabilità dei dati.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo L'Operosa in data 8 settembre 2020.

PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Le informazioni inserite all'interno del Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al periodo 01/01/2019 – 31/12/2019, se non diversamente indicato all'interno del testo.

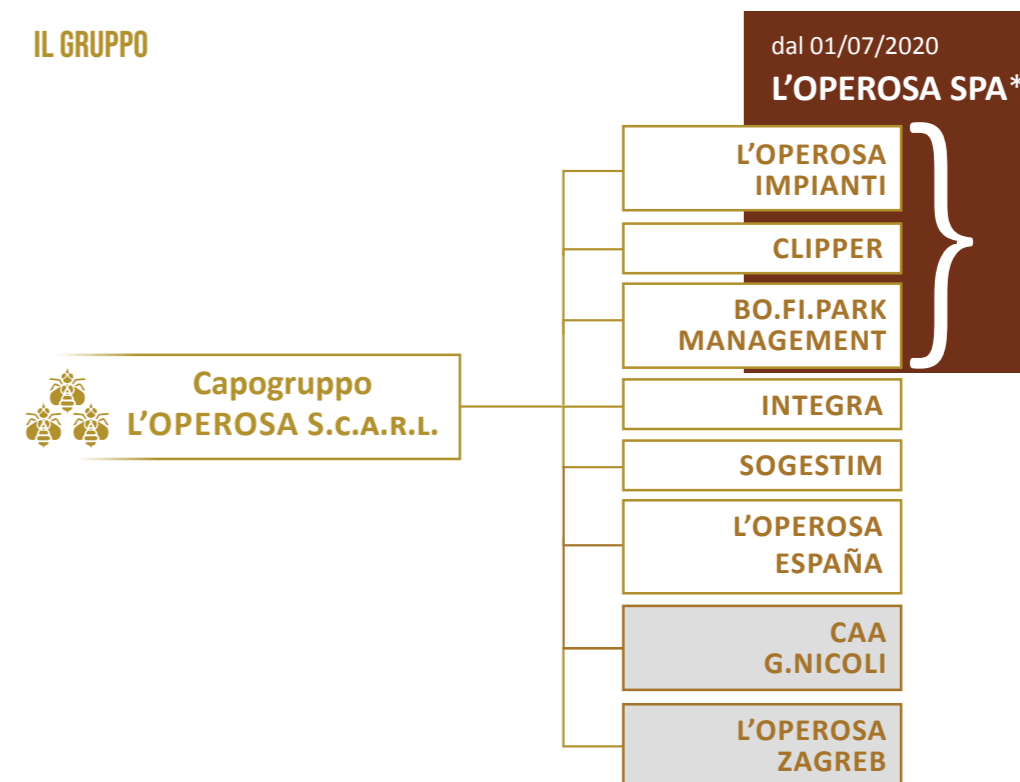
CAMBIAMENTI SIGNIFICATIVI

La struttura del presente Bilancio non ha subito significative variazioni rispetto al Bilancio precedente.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il presente Bilancio di Sostenibilità comprende i dati relativi alle società di seguito elencate:

IL GRUPPO



Nel caso in cui le informazioni e i dati relativi alle performance siano riferite ad alcune società, nel bilancio viene riportato un esplicito riferimento alla variazione di perimetro. Poiché lo standard GRI richiede che vengano considerate le attività che abbiano un significativo impatto in termini di sostenibilità (materialità), laddove possibile, il documento sviluppa approfondimenti anche lungo la catena del valore.

*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO: EMERGENZA COVID 19

Facendo leva sulla propria solidità organizzativa e allo stesso tempo sulla flessibilità operativa, L'Operosa ha risposto velocemente all'emergenza sanitaria in corso, adottando fin dall'inizio della pandemia misure volte al contrasto e al contenimento della diffusione del virus.

In primo luogo, è stata costituita una task force volta a gestire l'emergenza, la quale si occupa delle seguenti attività:

- a) informazione ai lavoratori e comunicazione ai clienti sulle disposizioni in materia di contrasto e contenimento del Coronavirus;
- b) sospensione e/o riduzione delle attività nelle cosiddette "zone rosse", nel caso non sia garantita la sicurezza dei lavoratori;
- c) reperimento di DPI e materiale disinfettante e sanificante;
- d) gestione di un magazzino centrale per la raccolta/smistamento dei DPI e predisposizione delle regole di approvvigionamento e delle priorità di distribuzione (le richieste provengono dalla Produzione e/o Ufficio Tecnico, con quest'ultimo che individua le priorità di distribuzione nei vari cantieri);
- e) creazione di squadre di lavoro per interventi speciali: a tale scopo sono state formate 132 persone dislocate in tutto il territorio nazionale; le squadre di lavoro attrezzate sono capaci di intervenire in pochissime ore dalla chiamata;
- f) gestione di procedure ad hoc e integrazioni al DVR (Documento Valutazione Rischi);
- g) attivazione dello smart working dove e quando possibile;
- h) gestione dei casi di quarantena e isolamento domiciliare nel rispetto dei protocolli sanitari, della normativa sulla privacy e in collaborazione con gli enti sanitari.

Inoltre, L'Operosa ha sospeso le trasferte di lavoro nelle zone rosse, salvo esplicita autorizzazione della Presidenza. I collaboratori sono stati istruiti a rispettare le linee guida dell'Istituto Superiore della Sanità, nonché a usare i sistemi di video/call conference per le riunioni programmate.

Durante il periodo di lockdown, nonostante le attività fossero condotte in smart working, è continuato il pieno supporto ai cantieri da parte delle unità di struttura centrale.

Le attività svolte da L'Operosa, pur essendo incluse nell'elenco di quelle autorizzate a operare, hanno riscontrato durante la pandemia dei forti scostamenti dalla routine: se da un lato l'ambito sanitario ha richiesto un surplus di servizi, dall'altro alcuni clienti hanno so-speso le attività (ad esempio nel settore fieristico e dei parcheggi). Per affrontare queste circostanze, L'Operosa si è attivata per ricorrere agli ammortizzatori sociali messi a disposizione per l'emergenza.

PROCEDURE DI SANIFICAZIONE CERTIFICATE

L'emergenza sanitaria ha visto L'Operosa intervenire in prima linea per contrastare l'avanzata del virus e permettere alle aziende clienti di continuare a lavorare in sicurezza.

Nel 2020, L'Operosa ha dunque intensificato le attività di sanificazione, svolte con procedure certificate e attestazioni di avvenuta sanificazione. In particolare si è occupata di:

- igiene e sanificazione ambientale a seguito di casi sospetti e di presenza confermata di COVID-19;
- igiene e sanificazione ambientale;
- disinfezione ambientale;
- sanificazione e disinfezione degli impianti aeraulici (impianti di termoventilazione, condizionamento e climatizzazione ecc.);
- fornitura e installazione di telecamere per la rilevazione della temperatura corporea;
- servizio di monitoraggio della temperatura e verifica delle misure di protezione per conto del cliente;
- soluzioni per la messa in sicurezza degli ambienti.

A garanzia della corretta attuazione delle operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro, in ottemperanza alle disposizioni del Protocollo di intesa del 24 aprile 2020, delle Circolari Ministeriali e del Protocollo dell'ISS in tema COVID-19, L'Operosa ha ottenuto la certificazione PDT® (Performance Digital Traceability), rilasciata dall'ente di certificazione IQC, per qualificare la propria offerta di servizio.

L'Operosa ha ottenuto questo certificato digitale "per avere definito in modo scritto e palese le caratteristiche qualificanti del proprio Servizio di Pulizia e Sanificazione in ambiente di lavoro per il contrasto, il contenimento e la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni al fine di garantire la salute, la sicurezza e il benessere di dipendenti, collaboratori, clienti e partner, e ne prevede la sorveglianza periodica a garanzia del conseguimento e mantenimento degli standard prestazionali dichiarati."



L'OPEROSA: PENSARE RESPONSABILMENTE, AGIRE CONCRETAMENTE

FORMAZIONE
ANTI-CORRUZIONE
EROGATA A TUTTI GLI
ORGANI DI GOVERNO

LA NASCITA DE
L'OPEROSA S.P.A.

CERTIFICAZIONE ECOLABEL
PER L'OPEROSA BEE GREEN

CERTIFICAZIONE
EMAS

VALORE ECONOMICO GENERATO NEL 2019:
108.742.688 EURO

1
1

L'ORGANIZZAZIONE

PENSARE REONSABILMENTE AGIRE CONCRETAMENTE

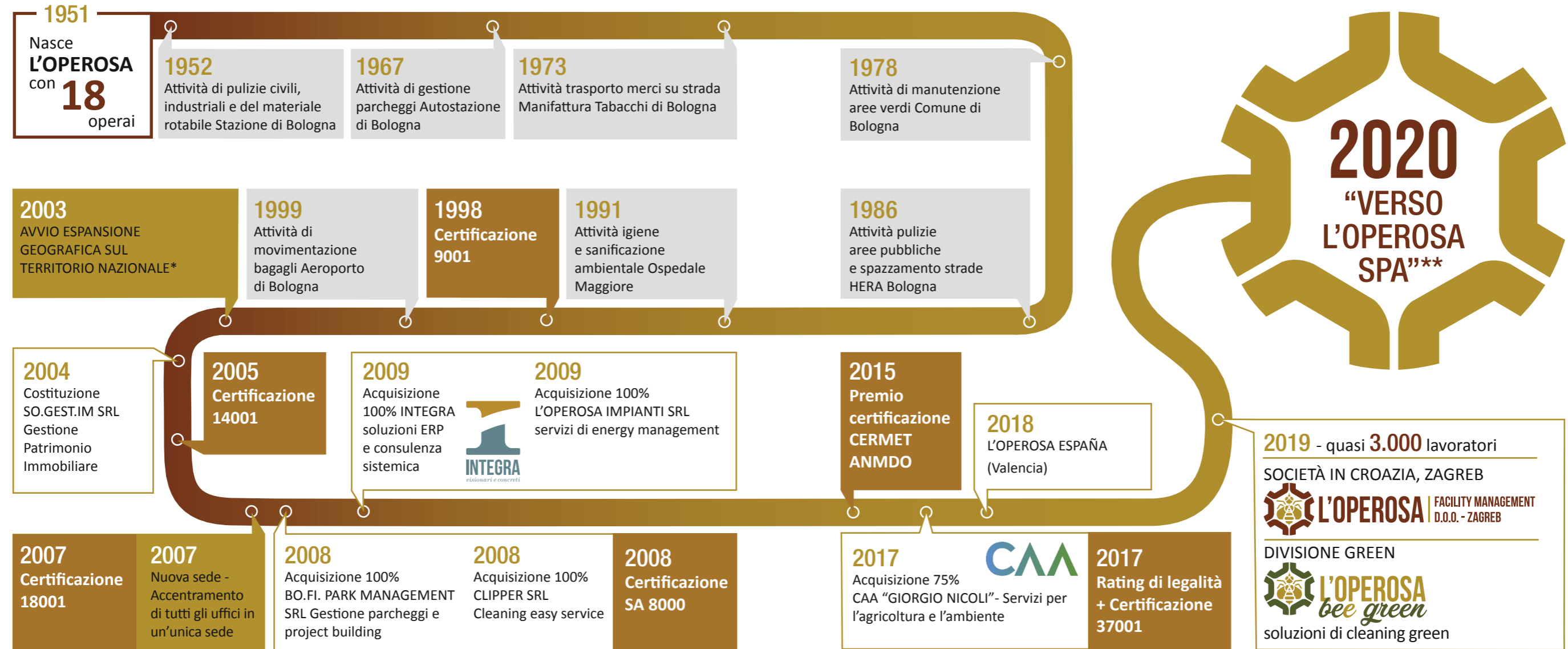
Il Gruppo L'Operosa include **diverse società** controllate da L'Operosa S.c.a.r.l., che ne è la Capogruppo. Ogni società svolge in autonomia la propria attività. Insieme, sviluppano un'offerta diversificata nell'ambito del mercato multiservizi.

Instaurando **forti legami con la committenza**, il Gruppo non è solo fornitore, ma anche partner dei propri clienti. Un approccio che vuole evidenziare una sempre maggiore attenzione e vicinanza alle esigenze della Pubblica Amministrazione e delle imprese private.

Sviluppare un'offerta all'avanguardia, fornire servizi efficienti e di qualità, soddisfare le aspettative della clientela: è questo l'orientamento del Gruppo. Per supportarlo, sono considerati di importanza strategica gli **investimenti costanti nell'innovazione** del servizio e nella formazione del personale.

Dare valore al lavoro dei suoi **dipendenti, quasi 3.000 su tutto il territorio nazionale**, con una politica di condivisione di valori, vision e mission, è lo scopo principale per facilitare i processi, ottimizzare i costi e semplificare le procedure. Attraverso questa unità d'intenti, il Gruppo è in grado di gestire commesse articolate, raggiungere gli obiettivi di business e operare nel rispetto dell'ambiente e delle comunità.

LA NOSTRA STORIA



■ relativo a L'OPEROSA ■ nuova ATTIVITÀ ■ nuova CERTIFICAZIONE □ espansione del GRUPPO L'OPEROSA

Figura 1: Principali attività del Gruppo L'Operosa

* banche, ospedali, case di cura, centri industriali, scuole, aeroporti, stazioni

**Per maggiori approfondimenti, vedere paragrafo "UNA S.P.A. NEL NOSTRO FUTURO, PER ESSERE ANCORA PIÙ FORTI".

IL NOSTRO ORIZZONTE

Promuovere il rispetto del pianeta grazie a un'offerta di servizi ecosostenibili all'avanguardia in grado di creare occupazione e benessere diffuso.

La visione di un futuro a basso impatto ambientale è l'ispirazione che accompagna il Gruppo L'Operosa a ricercare soluzioni ecosostenibili in linea con le richieste di una collettività sempre più attenta al rispetto del pianeta, all'igiene ambientale e delle infrastrutture. Lo sviluppo di servizi all'avanguardia è la chiave competitiva per emergere sul mercato e generare opportunità lavorative nella comunità.

Il Gruppo L'Operosa è e sarà parte attiva nel rendere le città in cui viviamo più accoglienti e sicure, con soluzioni indirizzate al risparmio energetico, alla riduzione dell'inquinamento e a una maggiore salubrità degli ambienti. Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU ne guidano l'operato, così come le richieste dei clienti, sempre più orientate verso una gestione responsabile delle risorse.

La vision è condivisa da tutte le aziende del Gruppo, impegnate costantemente nell'ascolto e nel coinvolgimento degli stakeholder, dai committenti dei singoli progetti alla collettività nella sua interezza, fino ad arrivare al personale interno dell'organizzazione.

Diversificare i servizi offerti e aumentarne il valore, erogandoli attraverso tecnologie e metodi che garantiscano la massima efficienza al minore impatto possibile.

Il Gruppo sviluppa e consolida il proprio ruolo di partner attraverso un'offerta sempre più diversificata e all'avanguardia per la committenza pubblica e privata. Per soddisfare la domanda di servizi ecosostenibili e progettare anticipatamente le soluzioni del futuro, L'Operosa ha creato la divisione "Bee Green", dedicata al cleaning sostenibile. La certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia – L'Operosa è stata tra le prime in Europa a ottenerla – è uno dei traguardi raggiunti nel perseguimento della mission aziendale.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, le aziende del Gruppo L'Operosa si impegnano a:

- erogare i servizi con trasparenza ed efficienza, aderendo ai requisiti definiti dalla normativa di riferimento e dalle specifiche identificate dal cliente;
- stabilire e rafforzare i rapporti di partnership con i clienti più significativi e, quando possibile/opportuno, con i fornitori;
- garantire il rispetto del Codice etico del Gruppo, fondato sui requisiti dello standard internazionale SA8000;
- richiedere ai propri fornitori e subfornitori di ottemperare ai requisiti previsti dal medesimo standard;
- investire nel continuo adeguamento delle risorse aziendali, anche mantenendo un ambiente di lavoro sicuro, salubre, sereno e stimolante;
- investire nelle nuove tecnologie che garantiscono, da un lato, la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti causati dalle proprie attività e, dall'altro lato, la sicurezza dei lavoratori;
- sfruttare specifici sistemi di controllo gestionale per monitorare il livello di sostenibilità economica delle proprie attività, sia nel breve sia nel lungo termine;
- mettere al centro della propria azione le persone: valorizzare le qualità individuali, la cultura del lavoro e l'ascolto.

IN COSA CREDIAMO

I valori e i principi del Gruppo, che guidano le aziende che ne fanno parte verso il raggiungimento della missione aziendale, sono contenuti nel **Codice etico**.

Il Codice etico è un documento che impone, nello svolgimento delle attività aziendali, una serie di **responsabilità, impegni e comportamenti** validi tanto per gli amministratori, quanto per i lavoratori e i collaboratori. Il Codice etico rappresenta per L'Operosa una **carta dei diritti e dei doveri morali**, che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni membro dell'organizzazione e rappresenta una **garanzia nei confronti degli stakeholder** e della collettività. Il Codice indirizza inoltre la gestione aziendale del Gruppo e influisce anche nella sua stessa organizzazione interna.

Il Codice etico, predisposto dalla Capogruppo, è improntato su un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte; è **condiviso dalle aziende del Gruppo** e implementato da ognuna di esse.

Nell'ambito del sistema di controllo interno della Capogruppo, inoltre, il Codice etico costituisce **presupposto e riferimento del Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale** e del sistema sanzionatorio previsto da tale documento.

I principi fondamentali su cui è basato il Codice etico sono i seguenti:

RISPETTO DELLA LEGGE

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con i portatori d'interesse sono i principi etici che orientano L'Operosa. Da questi principi derivano i modelli di condotta, ispirati alla leale competizione sul mercato, alla completa soddisfazione dei clienti, al miglioramento delle condizioni economiche e professionali dei soci, allo sviluppo di competenze per la crescita professionale delle risorse umane.

ONESTÀ

L'onestà è il principio fondamentale di ogni attività, rendiconto e comunicazione del Gruppo, costituendo elemento essenziale nella gestione delle risorse umane. I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto. Per questo motivo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto oppure offerto, che possa essere inteso come strumento volto a influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

L'Operosa riconosce il valore fondamentale della corretta informazione ai soci, agli organi e alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi relativi la gestione societaria e contabile. In alcun modo giustifica azioni dei propri collaboratori che impediscano il controllo da parte degli enti o delle organizzazioni preposte. L'Operosa favorisce un flusso di informazioni continuo, puntuale e completo fra gli organi sociali, le diverse aree aziendali, la Direzione, le varie figure apicali, l'Organo di Vigilanza e, quando necessario, verso le Pubbliche Autorità.

CORRETTEZZA NELLA GESTIONE SOCIETARIA E NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE

Il Gruppo persegue il proprio oggetto sociale nel rispetto della legge, dello Statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio.

RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

L'Operosa assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali. Tutte le informazioni a disposizione della Società vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali dei soggetti interessati.

RISPETTO DELLA PERSONA

L'Operosa promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e tutela la dimensione di relazione con gli altri. Garantisce inoltre condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, predispone ambienti di lavoro sicuri e applica ai propri dipendenti la legislazione e i contratti di lavoro vigenti. La Società ha fatto propri i principi del Codice di Condotta Europeo emanato in data 27/11/91.

PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Al momento di assegnare incarichi o avviare rapporti di lavoro, L'Operosa richiede ai propri amministratori, soci, dipendenti e collaboratori di sottoscrivere un'apposita dichiarazione che escluda la presenza di condizioni di conflitto di interesse tra singolo e Società o, in caso di esistenza di tali condizioni, di chiarirne la natura. Allo stesso fine, L'Operosa previene eventuali conflitti di interesse fra soci, dipendenti, amministratori, collaboratori e la Pubblica Amministrazione.

TUTELA DELL'AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E SVILUPPO SOSTENIBILE

L'ambiente è un bene primario che L'Operosa e le sue controllate salvaguardano, nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile. Il Gruppo programma quindi le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze sociali e ambientali, diffondendo la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi presso tutti i portatori d'interesse.

Sebbene l'approvazione del Codice etico spetti al Consiglio di Amministrazione (CdA), la verifica del suo stato di adeguatezza rispetto alla sensibilità del Gruppo, della sua attuazione e della sua applicazione sono di competenza dell'Organismo Di Vigilanza (ODV), il quale ha anche il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231/01, e di curarne il relativo aggiornamento. Tale ODV è a sua volta nominato dal CdA e resta in carica fino all'insediamento del Consiglio successivo a quello che lo ha nominato.

IL NOSTRO GRUPPO

Il Gruppo L'Operosa è uno dei principali operatori economici di **Facility ed Energy Management** e gestisce soluzioni di servizi integrati in diverse aree del territorio italiano: Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Toscana, Trentino, Sicilia, Veneto e Umbria.

I buoni risultati economici ottenuti nel 2019 rappresentano un importante segnale per il futuro, per il quale le diverse aziende del Gruppo hanno gettato nel corso dell'anno ottime basi. Oltre al consolidamento dei business della Capogruppo e di realtà quali L'Operosa Impianti, BO.FI Park Management e Clipper (queste ultime tre confluite dal 1° luglio 2020 in L'Operosa S.p.A.), si segnala la rapida crescita delle controllate **Integra** e **Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli"**.

In particolare, **Integra**, società che governa tutte le attività legate alle *business application* e ai sistemi informatici del Gruppo, ha ampliato il proprio raggio d'azione rivolgendosi a diversi clienti esterni e guidandoli verso la *Digital Transformation*. Grazie alla presenza nello staff di Integra di cinque **Innovation Manager iscritti all'albo MISE**, le principali iniziative del 2019 sono state rivolte alle aziende che hanno voluto innovare e proiettarsi verso lo sviluppo digitale dei propri processi. Nell'immediato futuro Integra punta ad arricchire l'offerta ai clienti esterni con tutte le soluzioni IT attualmente riservate alle società del Gruppo e ad ampliare il parco clienti in nuovi segmenti di mercato (offrendo le soluzioni Zucchetti attualmente proposte, la nuova gamma di servizi IT e software prodotti internamente al 100%).

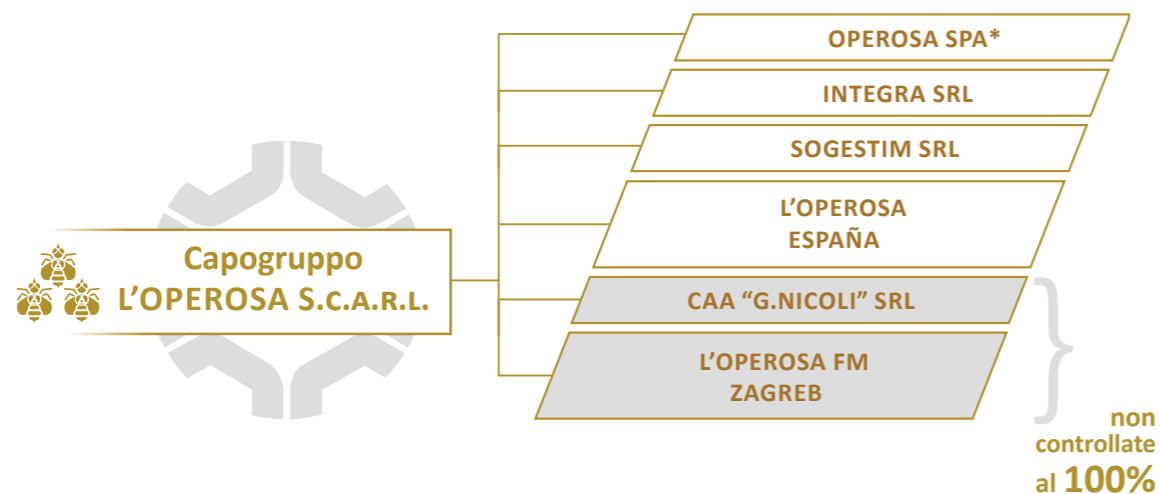
Il Gruppo sta inoltre allargando il suo bacino d'interesse aprendo alcune sedi all'estero. La prima, **L'Operosa España** (stabile organizzazione de L'Operosa in Spagna), è stata inaugurata nel 2018 e sta già ottenendo i risultati attesi. Nel corso del 2019 ha offerto i suoi servizi nei territori di Madrid e Valencia, iniziando a posizionarsi con decisione sul mercato spagnolo.

Una seconda sede estera, **L'Operosa Facility Management D.o.o.**, è stata aperta nel 2019 a Zagabria, in Croazia. Questo nuovo insediamento oltreconfine rappresenta un'ulteriore tappa verso l'internazionalizzazione del Gruppo e conferma come il "modello L'Operosa" possa essere esportato anche in altri contesti.

In tema di certificazioni, grazie alla divisione dedicata di cleaning sostenibile **L'Operosa Bee Green**, L'Operosa Capogruppo ha concluso nel 2019 il percorso di certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia, risultando tra le prime aziende certificate in materia nell'UE. L'Operosa ha iniziato, inoltre, il percorso per la registrazione EMAS, concluso ad aprire 2020 con la pubblicazione della Dichiarazione Ambientale.

Il 2019 è stato dunque segnato da un'evidente crescita generale, manifestata dalle crescite particolari delle singole aziende del Gruppo e da una proiezione del business verso l'estero.

GRUPPO OPEROSA AL 01/07/2020



*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

L'OPEROSA CAPOGRUPPO ¹

SERVIZI PRINCIPALI

- Portierato con servizio di guardaroba e controllo degli accessi
- Progettazione, gestione e manutenzione delle aree verdi
- Sanificazione e igiene in ambito sanitario
- Raccolta e trasporto autorizzato di rifiuti
- Gestione parcheggi e sosta su strada
- Disinfezione e derattizzazione
- Pulizie civili e industriali



L'Operosa S.c.a.r.l. è una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1951, il cui sviluppo negli ultimi decenni è stato caratterizzato da un'evoluzione continua della struttura aziendale, da una progressiva diversificazione dei servizi offerti e da una ricerca costante della piena soddisfazione del cliente. Come fornitore di servizi integrati di Facility Management, L'Operosa S.c.a.r.l. si rivolge a clienti che appartengono sia al settore pubblico, sia a quello privato.

L'Operosa S.c.a.r.l. controlla tutte le società italiane del Gruppo al 100%, tranne il CAA Giorgio Nicoli controllato al 75%. Dal 1° luglio 2020 controlla interamente anche L'Operosa S.p.A., la nuova realtà societaria nata da L'Operosa Impianti, in seguito alla fusione per incorporazione di BO.FI. Park Management e Clipper.

SO.GEST.IM

SO.GEST.IM gestisce il patrimonio immobiliare del Gruppo L'Operosa, per il quale si occupa in particolare di valutare gli investimenti immobiliari e verificare la coerenza rispetto alle normative vigenti dell'acquisto, della vendita o della sublocazione.

SERVIZI

- Gestione del patrimonio immobiliare del gruppo

1. Per maggiori informazioni sulle società del Gruppo, si rimanda al sito internet www.operosa.it/il-gruppo.

INTEGRA

Integra è la società del Gruppo L'Operosa specializzata in software gestionali aziendali, piattaforme di office automation e infrastrutture IT. Si occupa di tutte le attività legate alle business application e ai sistemi informatici nella loro globalità, dall'infrastruttura alle piattaforme di collaboration e gestione dei processi. La sua attività è rivolta sia alle aziende del Gruppo, sia a clienti esterni. Attraverso i suoi servizi di consulenza, progettazione, realizzazione e manutenzione di software gestionali aziendali, piattaforme di office automation e infrastrutture IT, Integra accompagna il cliente nella gestione aziendale, nelle scelte strategiche e nei processi di Trasformazione Digitale.

SERVIZI

- Business Application
- Digital Infrastructures
- Process Innovation

C.A.A. G. NICOLI

Il Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l. – di cui L'Operosa S.c.a.r.l. detiene il 75% delle quote di partecipazione – è un centro internazionale specializzato nella ricerca e nella fornitura di servizi di tutela dell'ambiente a imprese e pubbliche amministrazioni. Attivo in Europa da oltre trent'anni, il CAA fornisce servizi, conduce studi e sviluppa progetti che valorizzano il territorio e le produzioni agricole.

RICERCA E SERVIZI

- Ricerca e innovazione in ambito agricolo, ambientale ed entomologico
- Entomologia e zoologia sanitarie
- Agricoltura sostenibile e verde ornamentale
- Palinologia e archeobotanica
- Gestione rifiuti e biomasse

Di seguito, le tre società coinvolte nell'operazione di fusione che, dal 1° luglio 2020, costituiscono L'Operosa S.p.A.:

L'OPEROSA IMPIANTI*

Con un profilo di MEP Contractor, L'Operosa Impianti è specializzata nella conduzione degli impianti tecnologici. Dai servizi di ingegneria alla realizzazione e successiva manutenzione, L'Operosa Impianti fornisce a P.A. e imprese private una gestione globale mirata al risparmio energetico e a soluzioni sostenibili.

In seguito alla trasformazione in L'Operosa S.p.A., persone e competenze patrimonio di L'Operosa Impianti sono confluite nella **Divisione Hard Facility Management & Energy Service** e nella **Divisione Building**.

CLIPPER*

Efficacia, efficienza, precisione e leggerezza strutturale: Clipper unisce preziosi *know-how* a un approccio al lavoro dinamico. L'ottimizzazione dei costi, la semplificazione delle procedure e l'innovatività di un approccio fluido e funzionale sono il valore aggiunto dei suoi servizi.

All'interno della nuova S.p.A., le attività svolte da Clipper sono ereditate dalla **Divisione Soft Facility Management**.

BO.FI.PARK MANAGEMENT*

BO.FI. Park Management svolge la sua attività nel settore dei parcheggi pubblici e privati. La missione aziendale è quella di assicurare con professionalità ed efficienza vantaggiosi risultati nella massima sicurezza, rendendo agevole l'accessibilità alle aree destinate alla sosta.

L'azienda si è trasformata nella **Divisione Parking Service** della nuova realtà L'Operosa S.p.A.

*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

L'OPEROSA IN EUROPA

Consapevole della necessità di espandere le proprie attività all'estero, nel contesto di un mercato sempre più globalizzato, il Gruppo L'Operosa ha avviato un processo di internazionalizzazione.

Dopo due anni di verifiche e studi, è stato identificato come mercato prioritario in cui investire quello spagnolo. Nel 2018 nasce così a Valencia **L'Operosa España**, che sta oggi partecipando alle gare del mercato spagnolo per offrire **servizi nel territorio di Madrid e Valencia**.

I criteri che hanno portato alla decisione di aprire una stabile organizzazione in Spagna sono stati principalmente:

- la vicinanza geografica;
- l'ampiezza del paese;
- le similitudini con l'Italia;
- l'apertura della Spagna all'ingresso di società straniere;
- bandi europei di indubbio interesse.

Per una migliore ed efficace penetrazione nel territorio, L'Operosa ha individuato la fattibile collaborazione con un **partner spagnolo**, ben inserito nella realtà locale in termini di concorrenza, normative e modalità di approccio al mercato.

In seguito, L'Operosa ha aperto una **stabile organizzazione nella città di Valencia**, per la precisione nella centralissima Calle Jativa, dotata di ottimi collegamenti con la stazione ferroviaria e l'aeroporto. Alla sede spagnola sono state integrate due figure professionali, un amministratore e una responsabile tecnico commerciale che si occupa dello studio e della presentazione delle offerte.

Infine, sono state individuate due aree su cui operare:

1. la zona di Valencia, per vicinanza;
2. la zona di Madrid, per la notevole quantità di bandi pubblici mensilmente presentati.

Questa operazione ha già dato i suoi frutti nel corso del 2019. Durante l'anno, infatti, L'Operosa ha conseguito tre importanti successi:

- la vittoria del bando pulizie per tutti gli edifici dello Stato italiano presenti in territorio spagnolo: Ambasciata e Consolato a Madrid, Scuola italiana a Madrid, Istituto di cultura a Madrid, Consolato a Barcellona, Scuola italiana a Barcellona e Istituto di cultura a Barcellona, con un contratto biennale di circa 1,2 milioni di euro;
- la vittoria dell'accordo macro della Generalitat di Valencia, nel quale sono state selezionate le uniche dieci aziende che potranno partecipare ai bandi di questa amministrazione: a oggi sono state presentate otto offerte;
- infine, la vittoria del bando dell'ospedale di Fuenlabrada per un contratto biennale con possibilità di proroga di 2+2 anni, dal valore biennale di 6,3 milioni di euro.

In sinergia con la casa madre, L'Operosa España ha lavorato al business plan 2020, che prevede il raddoppio degli uffici nella sede di Valencia e l'ampliamento del personale con l'incorporamento, già realizzato, di una seconda persona con funzione amministrativa e di supporto all'ufficio tecnico commerciale, per agevolare una maggiore operatività nella presentazione delle offerte.

Obiettivi per il futuro immediato sono quelli di ampliare la pianta organica per rendere L'Operosa España più indipendente e valutare la penetrazione del business in nuove regioni, come ad esempio l'Andalusia, dove sono già state presentate diverse offerte. Un altro obiettivo, ambizioso ma alla portata, è quello di superare nei prossimi due anni il fatturato annuale di 10 milioni di euro.

Nel 2019 è stata inoltre costituita **L'Operosa Facility Management D.o.o.** con sede a Zagabria, con lo scopo di espandere le proprie attività anche sul mercato croato.

SERVIZI E SOSTENIBILITÀ: CONNUBIO POSSIBILE

Il Gruppo ha individuato le Aree di impatto riconducibili agli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 per lo sviluppo sostenibile, definendoli prioritari in relazione ai business gestiti.

OBIETTIVI AL CENTRO DEL NOSTRO BUSINESS



LE NOSTRE AREE DI INTERVENTO



Figura 2: Aree di impatto riconducibili agli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030

MODELLO DI COOPERAZIONE: L'EFFICACIA DI UNA FORMULA

DEMOCRAZIA E MUTUALITÀ

La Società Cooperativa è l'unica forma di organizzazione societaria senza fini di lucro riconosciuta dalla Costituzione, la quale all'art. 45 dispone che "La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità".

L'Operosa è gestita secondo i principi della democrazia cooperativa e della partecipazione dei soci, che prevedono l'esistenza di un modello organizzativo fondato sul coinvolgimento degli stessi soci, del management aziendale e dei dipendenti nella gestione dell'Organizzazione. Per tutelare e preservare questo modello, e per rispettare la Legge e il Codice Etico (si veda paragrafo "In cosa crediamo"), sono stati sviluppati appositi meccanismi di governo, controllo e monitoraggio.

Agli Organi sociali de L'Operosa spetta, infine, il compito di monitorare l'andamento della gestione di tutti i componenti del Gruppo e di tracciare le linee di sviluppo futuro dell'intero Gruppo. Sono organi della Società:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio di amministrazione (CdA);
- il Collegio dei sindaci;
- l'Organismo di Vigilanza;
- il Comitato Direttivo;
- il Comitato Soci;

Gli organi di governo del Gruppo L'Operosa si caratterizzano per una elevata presenza del genere maschile, pari al 77%, appartenenti sia alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni di età, sia alla fascia d'età superiore ai 50 anni (50% e 50%). Non vi sono, inoltre, soggetti che rientrano tra le categorie protette.

ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO

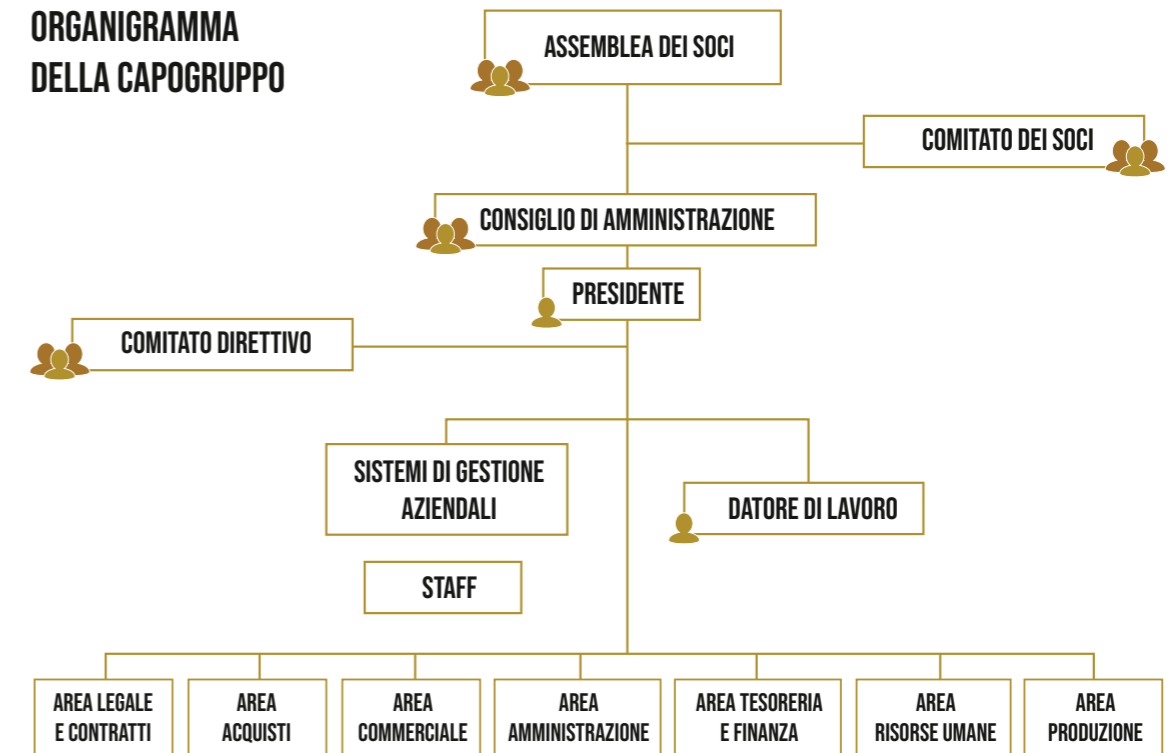


Figura 3: Organigramma aziendale

L'Operosa è iscritta all'Albo delle Cooperative dal 08/05/2005 nella categoria di produzione e lavoro. La nostra Cooperativa è impegnata attivamente per sostenere il movimento cooperativo attraverso la partecipazione dei propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento. Aderisce all'associazione di categoria Confcooperative che, contando circa 20.000 cooperative aderenti e 3,2 milioni di soci, rappresenta una delle principali organizzazioni di rappresentanza, assistenza, tutela e vigilanza del movimento cooperativo italiano e delle imprese di natura sociale. In virtù della propria adesione a Confcooperative, la Cooperativa L'Operosa si sottopone annualmente all'attività di revisione svolta dalla stessa associazione.

I NOSTRI SOCI

Lo scambio mutualistico è l'elemento chiaro e distintivo dell'impresa cooperativa, e consiste nel fornire ai membri dell'Organizzazione beni, servizi od occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che potrebbero ottenere sul mercato.

In modo particolare, lo scambio mutualistico si declina, da un lato, nel rapporto economico e lavorativo che il socio intrattiene con la cooperativa e, dall'altro lato, nella partecipazione di questo agli organi democratici dell'Organizzazione.

I soci costituiscono l'elemento fondante de L'Operosa, retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata. 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

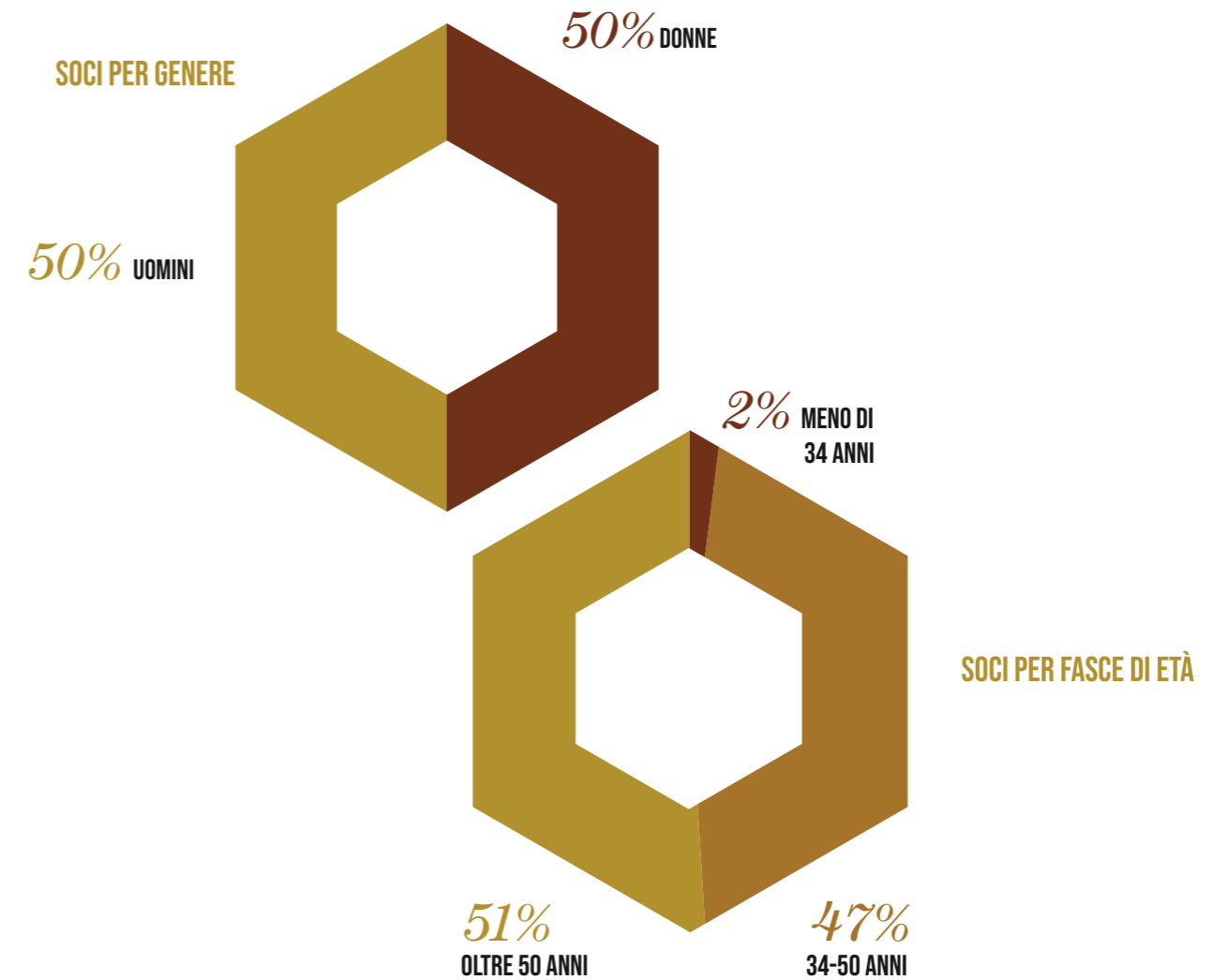
CONDIVIDERE I VALORI, GLI OBIETTIVI E CONTRIBUIRE AL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO SOCIALE

Il Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, definisce la tipologia di rapporto tra i soci (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.

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.

Al 31/12/2019 l'Operosa S.c.a.r.l. conta 218 Soci così suddivisi:



L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei soci ha luogo almeno una volta all'anno e delibera su proposta del Consiglio di Amministrazione, sulla base di un progetto o di una relazione da essi predisposta e sulle modificazioni statutarie previste dall'art. 2.365 del codice civile. Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni. Ciascun socio ha inoltre diritto ad un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione.

Durante l'ultima Assemblea dei soci del 2019, che si è radunata il 05.07.2019, è stata registrata la presenza – considerando sia i soci intervenuti personalmente che quelli rappresentati per delega – di 193 soci su un totale di 221 iscritti a Libro.

LE FUNZIONI DELL'ASSEMBLEA

1. Approva il bilancio e destina gli utili;
2. Nomina il Consiglio di Amministrazione;
3. Nomina il Collegio Sindacale;
4. Conferisce l'incarico al soggetto deputato al controllo contabile;
5. Determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci ed al soggetto deputato al controllo contabile;
6. Approva i regolamenti interni;
7. Delibera sugli argomenti riservati alla sua competenza in base a quanto dispongono la legge e lo Statuto.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) provvede alla gestione dell'impresa ed è all'uopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'Assemblea.

In particolare, al CdA è riservata in via esclusiva la competenza in relazione alle decisioni più importanti sotto il profilo economico/strategico e in termini di incidenza strutturale sulla gestione, ovvero funzionali all'esercizio dell'attività di monitoraggio e di indirizzo della Società.

È nei compiti del Presidente convocare il CdA, fissare l'ordine del giorno, coordinare i lavori e provvedere affinché i consiglieri

siano informati sulle materie iscritte all'ordine del giorno.

Il Consiglio di Amministrazione in carica per il mandato 2018-2020, si è incontrato 9 volte nel corso del 2019, con una partecipazione molto alta dei Consiglieri (in media, il 90%).

IL RUOLO DEL CDA

Il CdA svolge un ruolo centrale nella guida strategica de L'Operosa e dell'intero Gruppo, così come nella supervisione della complessiva attività di impresa, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto nelle decisioni necessarie o utili al perseguimento dell'oggetto sociale.

Consiglio di Amministrazione	Carica	Sesso	Età	Anzianità lavorativa
BACCI CLAUDIA	Consigliere	F	35	13
CORBO NICOLA	Vice Presidente	M	35	10
DONVITO ELISABETTA	Consigliere	F	34	4
FOSCHINI MORENO	Consigliere	M	46	20
GIACOMELLI STEFANO	Consigliere	M	59	7
IOLI MAURO	Consigliere	M	57	21
MAKROUME FOUAD	Consigliere	M	41	14
MALIPIERO GIANFRANCESCO	Consigliere	M	51	27
MIGLIACCIO ANTONIETTA	Consigliere	F	47	7
POZZI CLAUDIO	Presidente	M	59	41
ABUNDO PAOLA	Consigliere	F	50	15

Tabella 1: Composizione del Consiglio di Amministrazione

ORGANI CONSULTIVI

L'Assemblea Straordinaria dei Soci ha approvato le modifiche dello Statuto inserendo all'art. 38 dello Statuto i seguenti Organi Consultivi:

Comitato di Direzione

Ha funzioni consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione oltre che propositive e di supporto delle competenze proprie del medesimo Consiglio di Amministrazione, nonché di coordinamento tra i diversi settori della Società, al fine di attuare le politiche sociali e più in generale del Gruppo, nel rispetto delle direttive del Consiglio di Amministrazione.

Comitato Direttivo	Carica
POZZI CLAUDIO	Presidenza
CORBO NICOLA	Direzione Risorse Umane
CAROBBI NICOLA ²	Direzione Commerciale
MILIZIANO DOMENICO GIANLUCA	Responsabile Finanza e Tesoreria
STAGNI SIMONA	Direzione Amministrativa

Tabella 2: Composizione del Comitato Direttivo

Comitato Soci

Il Comitato soci in carica è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione con delibera assunta in data 12 febbraio, il cui mandato è regolato dallo Statuto Sociale e si riunisce per promuovere la partecipazione dei Soci alla Cooperativa.

Nel corso del 2019 si è riunito tre volte per sviluppare iniziative a favore del benessere dei Soci, per esempio l'iniziativa nata nel corso del 2019 "Welfare L'Operosa 4you".

Comitato Soci
ANNIBALE CANDELA
ROMINA GIRONI
SAURO MARABINI
MONICA MAZZOLI
COSIMO MEMMOLA
ALESSANDRO MORINI
FABIO MORMINO
PIERO POZZI
TSEGAYE TSIGE SEYOUM
ILARIA SPATOLA
KATIUSCIA TORRE

Tabella 3: Composizione del Comitato Soci

Collegio Sindacale

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

Di seguito, la composizione del Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea dei Soci in data 5 luglio 2018, il cui mandato scadrà con l'approvazione del bilancio dell'esercizio 2020.

Collegio Sindacale	Carica
CALZOLARI MAURIZIO	Presidente
LENZI ANDREA	Sindaco Effettivo
VISMARA LUCA	Sindaco Effettivo
PALLOTTI ELISABETTA	Sindaco Supplente
RAGAZZI CHIARA	Sindaco Supplente

Tabella 4: Composizione del Collegio Sindacale

Organismo di Vigilanza

Nel corso dell'esercizio 2019, l'OdV si è riunito otto volte (di cui una in forma straordinaria), in armonia con quanto disposto dal Regolamento approvato dall'OdV.

Nel corso della detta annualità si è proceduto all'aggiornamento del Modello 231, anche in considerazione del fatto che la Camera dei Deputati ha approvato in via definitiva il

c.d. "DDL whistleblowing" che ha modificato l'art. 6 del Decreto Legislativo 231/01, inserendo tre nuovi commi e precisamente il comma 2 bis, 2 ter e 2 quater. Pertanto, da una parte, il Modello 231 è stato aggiornato nel senso che sono stati previsti dei canali di comunicazione messi a disposizione delle figure apicali attraverso i quali è possibile segnalare situazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto 231, di cui siano venuti a conoscenza in ragione della funzione svolta; dall'altra, per garantire effettività a questo strumento la società ha previsto che il responsabile cui inviare dette segnalazioni, c.d. "whistleblowing" è proprio l'OdV.

Tra le attività svolte nel corso del 2019, l'OdV ha provveduto a svolgere un audit presso il Parco Lunetta Gamberini di Bologna relativamente all'appalto Manutenzione del verde del comune di Bologna in data 10.07.20219). A coadiuvare le attività di verifica dell'OdV sono intervenuti il Responsabile di cantiere e il capo squadra anche nel ruolo di preposti di cantiere.

Organismo di Vigilanza	Carica
AFRO STECHEZZINI	Presidente
PAOLA ABUNDO	Membro Esterno
COLLINA LUCIO	Membro Esterno

Tabella 5: Composizione dell'Organismo di Vigilanza

2. Dal 2020 è stato sostituito da Claudio Fratini.

SISTEMA DEI CONTROLLI E DELLA LEGALITÀ

Dal 2008 il Gruppo ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Assieme al Codice etico, il Modello costituisce l'insieme delle regole e delle procedure da seguire nello svolgimento delle attività aziendali e ha lo scopo di impedire o contrastare la commissione dei reati sanzionati dal Decreto (corruzione, concussione, falso in bilancio, riciclaggio di denaro, violazione delle norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e ambientali, ecc.).

Tra i temi trattati nel Modello Organizzativo hanno un rilievo primario quelli legati all'ambiente, alla salute e alla sicurezza, a cui è stata dedicata una sezione all'interno del documento. Tutti i dipendenti de L'Operosa sono stati informati sul Modello e ai vertici aziendali è stata erogata una formazione specifica su queste tematiche. Data la rilevanza del Decreto, nel 2018 L'Operosa Impianti ha adottato un proprio modello organizzativo 231, istituendo il proprio Organismo di Vigilanza, mentre le altre aziende del Gruppo hanno deciso di adottare e seguire le indicazioni dettate dal modello organizzativo de L'Operosa S.c.a.r.l..

Il CdA della Capogruppo ha nominato un Organismo di Vigilanza (cfr. paragrafo precedente) al fine di vigilare sull'operatività del Modello. L'OdV è un organo a composizione collegiale dotato di poteri autonomi di iniziativa e controllo e, anche nel corso del 2019, si è spesso avvalso della collaborazione di numerose funzioni aziendali, tra cui l'Ufficio Legale, i Sistemi Informativi e il Servizio Qualità, Sicurezza e Gestione Processi.

Per rafforzare ulteriormente il suo impegno nella legalità e la lotta alla corruzione, la Capogruppo ha deciso dal 2018 di dotarsi e certificare il proprio sistema di gestione secondo la norma ISO 37001:2016. L'iniziativa è stata avviata per migliorare ulteriormente l'efficacia del Modello 231 e per promuovere una cultura aziendale basata sull'integrità e sulla trasparenza.

Considerata l'importanza assunta dal tema dell'anticorruzione per il Gruppo, le relative politiche e le procedure sono state comunicate al 100% degli Organi di Governo e al 98,7% dei dipendenti, di cui il 95,6% agli operai; la formazione sui temi dell'anti-corruzione è stata erogata al 100% degli Organi di Governo e al 7,3% ai dipendenti.

Inoltre, L'Operosa ha erogato 12 ore di formazione all'1,5% del totale dei dipendenti. Per l'esercizio 2019, 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.

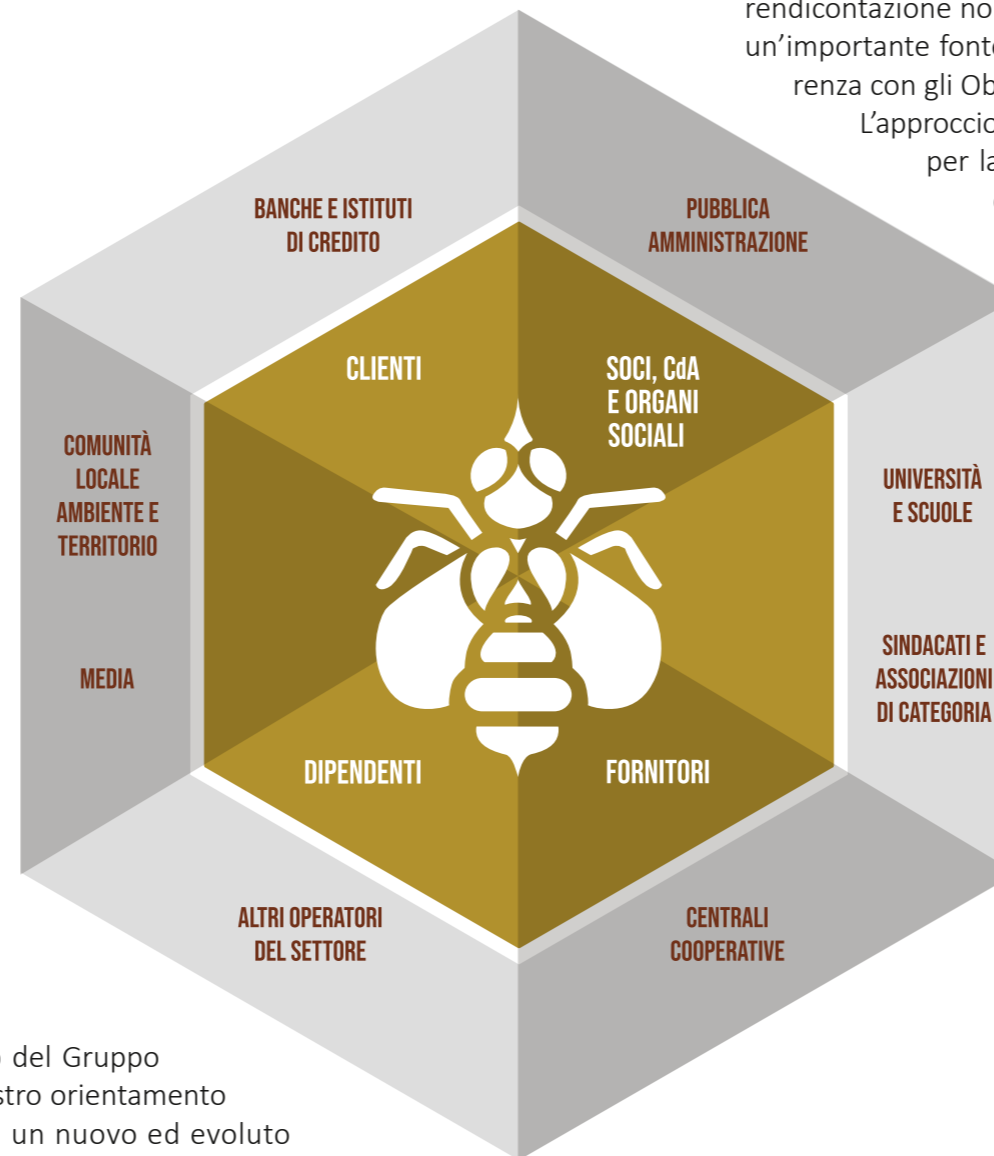
1.
2

I NOSTRI STAKEHOLDER E LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La strategia del Gruppo punta a garantire un solido e coerente sviluppo territoriale ed economico dei business presidiati, in linea con le performance e i risultati raggiunti in questi anni. Per saper efficacemente rispondere alle esigenze del nostro territorio e dei nostri clienti, come ad esempio l'attenzione all'ambiente e alle nuove tecnologie e le modalità di interazione con gli stakeholder, la strategia del Gruppo è fondata su uno stretto rapporto con gli stakeholder: oggi questo nostro elemento distintivo è un vero e proprio asset, valutato come tale anche dall'esterno. Competitività e sviluppo sostenibile per il territorio di riferimento sono i temi della visione alla base dell'approccio del Gruppo in materia di responsabilità sociale d'impresa e di sostenibilità.

Missione e valori confluiscono nel Codice etico, il quale è rinnovato con il coinvolgimento dei lavoratori ogni tre anni, e costituiscono i fondamentali dei comportamenti aziendali e il punto di riferimento per tutte le persone che operano nel Gruppo. Questo patrimonio valoriale è l'orizzonte strategico e culturale per rendicontare annualmente con trasparenza i risultati agli stakeholder.

Nel 2017 è stato avviato un percorso per identificare l'approccio del Gruppo alla Corporate Social Responsibility (CSR) e che ha arricchito il nostro orientamento al futuro con nuove viste e prospettive, ponendosi alla base di un nuovo ed evoluto approccio alla responsabilità sociale e alla sostenibilità e che oltre ad avere già arricchito la



rendicontazione non finanziaria a disposizione dei nostri stakeholder, rappresenta anche un'importante fonte ispiratrice per la strategia futura e per nuove progettualità, in coerenza con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile definiti nell'Agenda Onu 2030.

L'approccio alla CSR rappresenta per il Gruppo un consolidato punto di riferimento per la riclassificazione dei risultati economici, dei progetti realizzati e degli obiettivi per il futuro oltre che rappresentare una guida per le scelte strategiche di investimento. Questi aspetti sono descritti nel presente Bilancio di Sostenibilità attraverso un indice del documento completamente rivisto dallo scorso anno e articolato per gli ambiti individuati per la creazione di valore condiviso.

Poiché oggi il Gruppo fa parte di una fitta rete di collaborazioni, che comprende interlocutori pubblici e privati molto diversi tra loro sul piano della disponibilità economica e delle esigenze pratiche, i portatori di interesse sono stati suddivisi tra "stakeholder primari" e "stakeholder secondari".

Gli stakeholder primari sono quei soggetti da cui un'organizzazione dipende per la sua stessa sopravvivenza; per il Gruppo L'Operosa questa categoria include essenzialmente i soci, i dipendenti, i fornitori e i clienti.

Gli stakeholder secondari sono invece quei portatori di interesse che, pur non esercitando una "pressione" diretta sull'azienda, sono comunque in grado di influenzare l'Organizzazione o esserne influenzati a loro volta. Per il Gruppo, in particolare, questa categoria include le istituzioni pubbliche, le università e le scuole, le associazioni di categoria, gli altri operatori del settore, i sindacati, i media e, infine, le comunità locali e internazionali.

Figura 4: Rappresentazione grafica degli stakeholder primari e secondari del Gruppo L'Operosa

COME PARLIAMO AI NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	COME ASCOLTA E COINVOLGE	COSA TRASMETTE / COMUNICA	FREQUENZA DI COINVOLGIMENTO
SOCI	Assemblea, CdA, Portale Soci (nell'area riservata del sito www.operosa.it), portale welfare L'OPEROSA 4YOU, canali social (Facebook e LinkedIn) ed eventi.	Statuto, regolamenti interni, welfare e iniziative promosse per il coinvolgimento e la partecipazione al benessere.	Periodica
LAVORATORI	Attraverso la selezione del personale l'HRM svolge interviste e colloqui conoscitivi; tramite il portale HR Zucchetti gestisce il rapporto di lavoro con i dipendenti mediante la pubblicazione di circolari, note informative e avvisi, oltre a mettere a disposizione i documenti contrattuali, fiscali e retributivi nell'area personale dei dipendenti. La formazione e l'aggiornamento dei dipendenti avviene tramite l'organizzazione di corsi in aula, sulla sicurezza e in tema di SA8000, incontri di problem solving e riunioni con lo staff di produzione, con i capi squadra e i referenti; una linea telefonica dedicata è attiva per la gestione delle pratiche personali e informazioni sulle voci paga, documentazione contrattualistica.	Statuto, Regolamenti interni, Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Assistenza sanitaria integrativa, Profilo di sostenibilità, Standard SA8000, Avvisi e Note informative, Buste Paga e documenti contrattuali, Informazioni ai Soci	Per lo più periodica ed in linea con qualsiasi esigenza
FORNITORI	Tramite il portale dell'Albo Fornitori per la qualificazione e la verifica dei requisiti tecnici e operativi economici tramite l'aggiornamento dell'area documentale dedicata; attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile acquisti e staff, partecipazione alle manifestazioni fieristiche dove sono presenti, corrispondenza mediante mail; documentazione contrattualistica.	Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Periodica
CLIENTI	Attraverso riunioni e incontri periodici con i nostri Dirigenti, Responsabili di Area, Responsabili tecnici, Responsabili della Qualità, Responsabili di cantiere, costante verifica sul corretto svolgimento del servizio tramite sopralluoghi e stesura verbali, monitoraggio periodico del livello di soddisfazione. Tramite Piattaforme dedicate la gestione e il monitoraggio delle attività contrattuali e aggiuntive; lo scambio della documentazione contrattualistica tramite PEC.	Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Costante e periodica
SINDACATO	Attraverso riunioni e incontri periodici con i nostri Dirigenti, Responsabili delle Relazioni Sindacali, Responsabili della Qualità, Responsabili di cantiere, partecipazione ai tavoli sindacali, contrattazione per l'avvio/cessazione degli appalti, casi del singolo lavoratore e documentazione contrattuale.	Statuto, Regolamenti interni, Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Profilo di sostenibilità, Standard SA8000	Secondo le esigenze contrattuali
ISTITUTI BANCARI	Attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile Finanziario, rendicontazione economica periodica, analisi dei fabbisogni, documentazione contrattuale.	Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, Normativa Privacy, Bilancio economico.	Mensilmente e all'occorrenza
ENTI DI FORMAZIONE	Attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile della Qualità, Responsabile di Produzione, Responsabile Risorse Umane, definizione e realizzazione di progetti e percorsi formativi, documentazione contrattuale.	Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Norme sulla sicurezza	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici
ENTI DI CERIFICAZIONE	Attraverso interviste, incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile della Qualità, Dirigenti e staff, verifiche periodiche per l'ottenimento/mantenimento delle certificazioni, dei requisiti, delle conformità sui servizi erogati, modelli e procedure adottati, documentazione contrattuale.	Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici o all'occorrenza
MOVIMENTO COOPERATIVO	Attraverso la partecipazione dei vertici aziendali all'associazione di categoria Confcooperative, agli incontri/assemblee/tavoli per la definizione e lo sviluppo dei progetti in ambito cooperativo a livello provinciale e nazionale (Federlavoro).	Report e comunicazioni	Mensilmente

Tabella 6: Tipologia di stakeholder e frequenza di contatto

Nella formulazione delle proprie strategie L'Operosa considera le indicazioni e le aspettative delle principali categorie di stakeholder: per ciascuna di esse dedica specifiche attività di comunicazione, ascolto e dialogo.

Il Gruppo comunica in generale con tutti i suoi stakeholder tramite la comunicazione istituzionale: sito internet, brochure, profilo di sostenibilità, stampa, social, LinkedIn, pubblicità sui mezzi aziendali e divise di lavoro. In base alle diverse tipologie adotta invece le modalità e gli strumenti di comunicazione più efficaci e a loro dedicati: ad esempio il portale del dipendente per i lavoratori, le anagrafiche/report personalizzati per i clienti, le organizzazioni sindacali, gli istituti bancari, o il portale Netcoop per il Movimento Cooperativo.

Crediamo nel dialogo e nelle relazioni per instaurare con i nostri stakeholder un rapporto di collaborazione che sappia sviluppare opportunità e valore per il territorio. Ci impegniamo a costruire e mantenere relazioni improntate alla correttezza e alla trasparenza con tutti coloro che lavorano per noi e con noi; solo così possiamo perseguire obiettivi concreti e condivisi di sviluppo sostenibile. Per questo ci relazioniamo con loro attraverso:

- il loro coinvolgimento in ogni fase delle attività;
- la promozione e la condivisione dei principi comuni;
- il dialogo e il confronto proattivo.

Il Gruppo cerca di stabilire, mantenere e migliorare le relazioni con i suoi interlocutori attraverso la comunicazione istituzionale, i rapporti diretti e i canali di comunicazione dedicati.

In ottemperanza allo standard per il bilancio di sostenibilità GRI, il Gruppo, ai fini dell'analisi di materialità, ha svolto attività di coinvolgimento degli stakeholder per individuare gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi per il Gruppo e i suoi interlocutori, o che possono influenzarne, in maniera sostanziale, le rispettive valutazioni e decisioni.

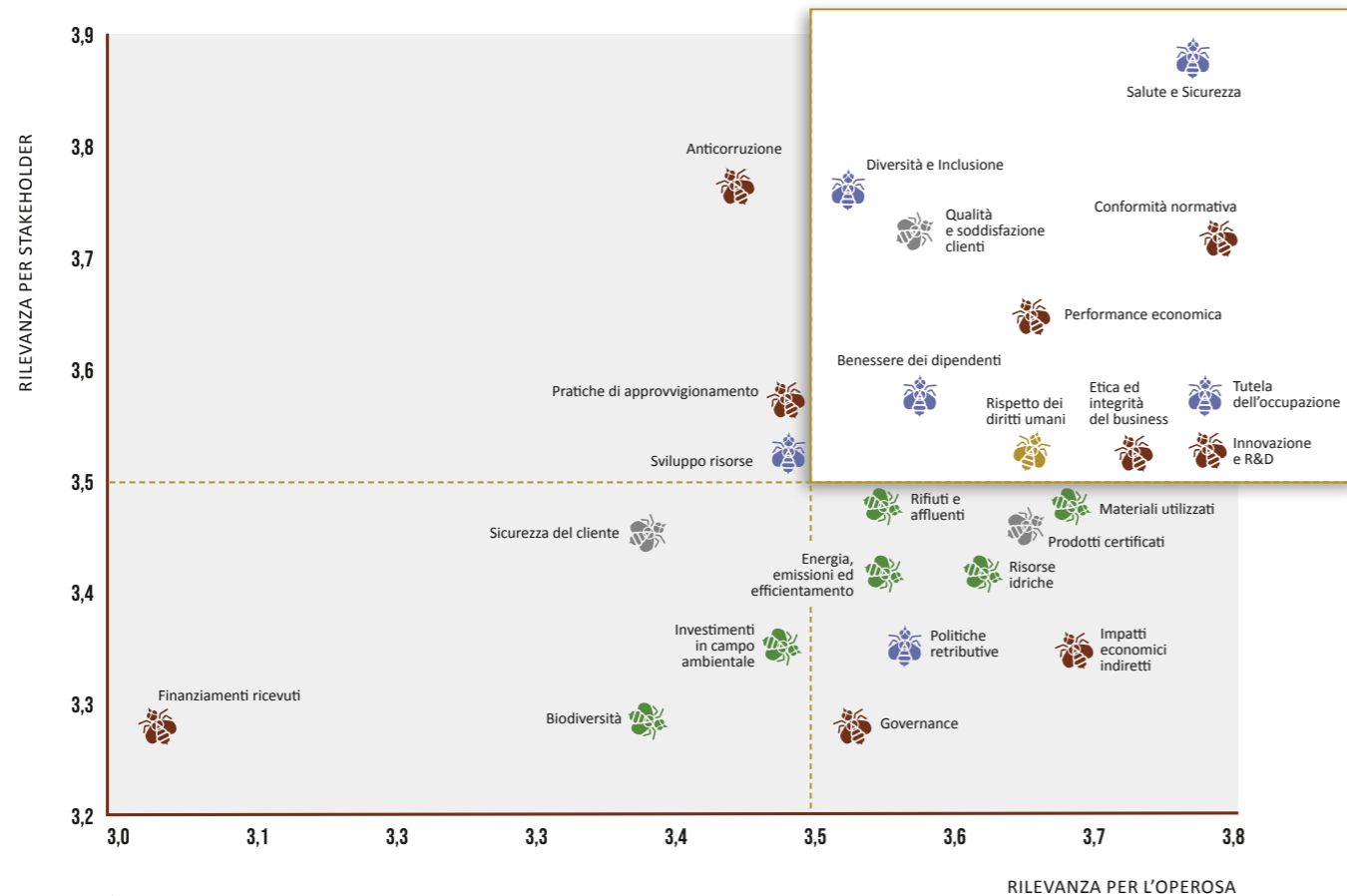
L'iniziativa conferma l'attenzione nella creazione di valore condiviso con tutti gli stakeholder nel pieno rispetto dei principi di etica e integrità, trasparenza, conformità a leggi e regolamenti, gestione dei rischi, corporate governance e comportamenti corretti nel business.

Le tematiche oggetto di analisi sono assoggettate ad una scala di valutazione, costituita dal valore minimo pari a "1" (tematica poco rilevante), e il valore massimo pari a "4" (tematica altamente rilevante). La matrice di materialità permette di dare una rappresentazione sintetica dei temi analizzati e, sulla base della valutazione effettuata, essi assumono uno specifico posizionamento che permette di identificarne il grado di rilevanza: i temi che si posizionano in alto a destra del grafico rappresentano le tematiche maggiormente significative sia per L'Operosa, sia per gli stakeholder; a mano a mano che ci si sposta verso il quadrante in basso a sinistra, la tematica assume, progressivamente, una rilevanza minore.

Il grafico riportato di seguito si concentra sulle tematiche valutate come molto rilevanti per il Gruppo L'Operosa e per gli stakeholder. Dall'analisi si evince che la soglia di materialità per il Gruppo è pari a 3,5, la quale identifica le tematiche strategiche di sostenibilità per il Gruppo L'Operosa; queste sono: la salute e sicurezza dei dipendenti, diversità e inclusione, rispetto dei diritti umani, etica ed integrità del business, il benessere dei dipendenti, la conformità normativa, la performance economica, la tutela dell'occupazione, l'innovazione e R&D, la qualità e la soddisfazione dei clienti. Tuttavia, il cluster su cui il Gruppo L'Operosa focalizza maggiormente l'attenzione è quello relativo alle risorse umane, alla governance e responsabilità economica, e ai clienti.

Secondo gli standard del reporting, non è necessario rendicontare quei temi che risultano al di sotto della soglia di materialità identificata: il Gruppo, tuttavia, con senso di responsabilità e trasparenza ha deciso di rendicontare ugualmente i seguenti temi: anti-corruzione, sviluppo risorse, pratiche di approvvigionamento, biodiversità, materiali utilizzati, rifiuti.

MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO L'OPEROSA



- GOVERNANCE & RESPONSABILITÀ ECONOMICA
- RESPONSABILITÀ VERSO LE RISORSE UMANE
- RESPONSABILITÀ SOCIALE
- RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI
- RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

1.3 L'IMPEGNO DEL GRUPPO VERSO LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

Il Gruppo L'Operosa, anche nel corso dell'anno 2019, si è impegnato a sostenere iniziative a favore della comunità e del territorio in cui opera.

L'Evento Resilienze Festival, che si è svolto presso le Serre dei Giardini Margherita a Bologna (12-15 settembre 2019), ha visto per la prima volta la partecipazione de L'Operosa tramite la sponsorizzazione di alcuni progetti orientati ad affrontare in chiave artistica le principali tematiche che interessano il cambiamento ambientale: etica, ecologia e sociale. In occasione del Festival organizzato dalla società Kilowatt, è iniziato un rapporto di collaborazione continuativo con il Gruppo L'Operosa.

Il Congresso Nazionale ANMDO "Il futuro degli ospedali: analisi, integrazione, azioni", che si è svolto a Torino (3-5 giugno 2019), ha confermato la partecipazione de L'Operosa in qualità di sponsor anche per la 45ª edizione, incentrata sui cambiamenti strutturali dell'assistenza ospedaliera attraverso il rispetto degli standard e l'impegno per la sicurezza delle cure, il miglioramento della qualità dell'assistenza e la ricerca dell'appropriatezza.

La 42ª edizione della Festa dei Bambini, che si è svolta presso il parco Lunetta Gamberini a Bologna (21/22 settembre 2019) ha rinnovato la partecipazione de L'Operosa tramite un contributo di sponsorizzazione per il Programma delle attività della Festa, organizzata dall'Associazione di Promozione Sociale IL BANCHETTO.

1.
4

RESPONSABILITÀ SOCIALE CERTIFICATA

Per L'Operosa, agire in modo socialmente responsabile significa tenere conto delle ricadute del proprio comportamento nei confronti dell'ambiente, nei rapporti con il personale, la Comunità Locale, i partner commerciali, i clienti e le istituzioni.

Il sistema di responsabilità sociale è uno strumento gestionale – ovvero un insieme di regole e procedure – che la società ha scelto di adottare per garantire che i propri servizi siano realizzati nella ricerca del benessere dei lavoratori, delle migliori condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo libertà di associazione, assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e definendo un orario di lavoro ed una retribuzione equa.

L'Operosa ha certificato il proprio sistema secondo l'aggiornamento della norma SA8000:2014, dotandosi in particolare del nuovo organismo "Social Performance Team" da subito operativo all'interno dell'organizzazione, secondo le competenze e le attribuzioni definite dallo standard.

FORMAZIONE E COMUNICAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'Operosa è da sempre impegnata a formare tutti i suoi lavoratori nonché a sensibilizzare le Parti Interessate con eventi ed attività informative relative alla promozione ed allo sviluppo di tematiche inerenti alla Responsabilità Sociale.

Nel corso del 2019 sono state eseguite le attività formative presso i seguenti cantieri:

- RFI Toscana
- Banca d'Italia (sede Toscana)
- Banca d'Italia (sede Lazio)
- Banca d'Italia (sede Liguria)

Alcuni documenti oggetto della formazione sono disponibili anche su siti ufficiali di organizzazioni nazionali ed internazionali:

- **SAI, organizzazione internazionale no-profit per i diritti umani: disponibili informazioni varie attinenti la Norma SA8000, eventi e formazione a riguardo**
www.sa-intl.org
- **International Labour Organization, ILO, l'organo delle Nazioni Unite che si occupa dei diritti dei lavoratori, attivo nel definire convenzioni internazionali e raccomandazioni alle quali la Norma SA8000 fa riferimento: disponibili le convenzioni e le raccomandazioni principali:** www.ilo.org
- **Ministero del Welfare: disponibili informazioni sulla campagna di promozione della responsabilità sociale e d'impresa promossa a livello nazionale dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali in risposta all'invito della Commissione Europea agli Stati Membri di farsi promotori di questa cultura nei rispettivi paesi**
www.welfare.gov.it
- **Ministero delle Pari Opportunità: documenti e norme nazionali relative all'argomento discriminazione**
www.pariopportunita.gov.it

SOCIAL PERFORMANCE TEAM

L'Operosa, al fine di rispettare quanto previsto dalla Norma SA8000, ha promosso e reso operativo il Social Performance Team (SPT), ovvero un soggetto indipendente che ha il compito di:

- condurre una valutazione formalizzata dei rischi legati allo standard;
- effettuare un monitoraggio delle attività;
- collaborare nell'applicazione delle azioni correttive e preventive e nella verifica di efficacia.

Inoltre, il Social Performance Team ha facoltà per svolgere i seguenti compiti:

- agevolare l'implementazione del sistema;
- riferire periodicamente all'Alta Direzione;
- monitorare l'efficacia delle soluzioni adottate a seguito delle azioni attivate;
- rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori o di altri Organismi interni (es. Organismo di Vigilanza di cui al D.Lgs. 231/2001), eventuali non conformità rispetto ai requisiti della norma, al "Codice Etico e di Comportamento" ed al sistema di autocontrollo adottato, attivandosi per disporre il trattamento e collaborare per l'individuazione di azioni correttive;
- collaborare nelle attività di valutazione e ri-valutazione dei fornitori in merito agli aspetti di Responsabilità Sociale.

COMPOSIZIONE

Il Social Performance Team è così composto:

- **Rappresentante della Direzione di Gestione:** Corbo Nicola
- **RQ:** Paola Abundo
- **Rappresentante dei Lavoratori:** Monica Mazzoli

SEGNALAZIONE PROBLEMATICHE

L'Operosa è impegnata nel rispetto di quanto definito nella Norma SA8000, nella propria Politica e nel Codice etico e di Comportamento.

Inoltre, ogni eventuale carenza rilevata da portatori di interesse può essere oggetto di Segnalazione di Problematica di Responsabilità Sociale e successivo trattamento. L'obiettivo è di portare all'attenzione del Social Performance Team eventuali problematiche di responsabilità sociale riscontrate nell'ambito della gestione delle proprie attività.

La segnalazione può essere inoltrata in forma anonima oppure può essere firmata.

In caso di indicazione dei riferimenti del segnalante, la risposta verrà data direttamente alla persona che firma la segnalazione.

La segnalazione può essere inoltrata all'attenzione del Social Performance Team

- Posta: L'Operosa Scrl – via Don Minzoni 2 – 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
- Fax: 051.6047699
- E-mail: rsa8000@operosa.it

DIAMO GARANZIA ATTRAVERSO LE NOSTRE CERTIFICAZIONI ³

Le certificazioni garantiscono il rispetto da parte di professionisti, imprese e organizzazioni pubbliche dei requisiti previsti dalle norme e dagli standard internazionali riguardo la conformità di prodotti, servizi, processi, sistemi e persone. Le società del Gruppo, in particolare, adottano le certificazioni per garantire principalmente:

- l'interazione efficace di processi, risorse, dati e informazioni a livello strategico, tattico, organizzativo e operativo;
- una comunicazione chiara e trasparente fra tutti gli stakeholder;
- una pianificazione efficace dei percorsi di formazione del personale;
- una corretta gestione dei dati e delle informazioni a supporto del processo decisionale strategico;
- la misurazione della soddisfazione dei clienti e degli utilizzatori finali dei servizi;
- la sostenibilità economica, sociale e ambientale lungo il ciclo di vita dei servizi;
- il costante miglioramento della qualità del servizio offerto.

3. Tutte le certificazioni riportate in questa sezione sono scaricabili dal sito www.operosa.it/certificazioni

LE CERTIFICAZIONI DE L'OPEROSA

La Capogruppo è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI ISO 37001:2016 per il proprio Sistema di gestione anticorruzione;
- UNI EN ISO 9001:2015 per il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 per il proprio Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- Certificazione 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. L'azienda è in attesa del rilascio da parte di ISPRA del numero di registrazione;
- SA8000:20014 per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti);
- ANMDO-IQC, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- Rating di Legalità (si veda il box di approfondimento successivo);
- Attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare. Le categorie assegnate dall'Organismo di attestazione alla Capogruppo sono riportate nella tabella seguente.

Categorie	Classi
OG3	III
OG11	IV - BIS
OG13	I
OS24	V

Tabella 7: Le tipologie di gara d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa è autorizzata a partecipare



IL RATING DI LEGALITÀ

Il Rating di Legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità, tale riconoscimento è attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, ★, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'articolo 2 del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità.

Il punteggio base potrà essere incrementato di un + per ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento.

Il conseguimento di tre + comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di ★★★

I Certificati, in scadenza a fine 2018 e inizio 2019, sono stati rinnovati per ulteriori 3 anni con il seguente punteggio:

L'Operosa, scadenza 15/01/20121
 punteggio: ★★★ confermate
 L'Operosa SPA, scadenza 05/12/2020
 punteggio: aumentate da ★++ a ★★★++

ECOLABEL

Nel corso del 2019 L'Operosa, con la divisione dedicata di cleaning sostenibile "L'Operosa Bee Green", ha concluso il percorso di certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia, risultando tra le prime aziende certificate in materia nell'UE.

Ecolabel UE è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (Ecolabel UE) che contraddistingue prodotti e servizi che pur garantendo elevati standard prestazionali sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.

Ecolabel UE è un'etichetta ecologica volontaria basata su un sistema di criteri selettivi, definito su base scientifica, che tiene conto degli impatti ambientali dei prodotti o servizi lungo l'intero ciclo di vita ed è sottoposta a certifica-

zione da parte di un ente indipendente (organismo competente).

La prestazione ambientale è valutata su base scientifica analizzando gli impatti ambientali più significativi durante l'intero ciclo di vita del prodotto o del servizio, tenendo anche conto della durata della vita media dei prodotti e della loro riutilizzabilità/riciclabilità e della riduzione degli imballaggi e del loro contenuto di materiale riciclato.

I criteri Ecolabel, stabiliti a livello europeo con un'ampia partecipazione di parti interessate tra cui anche associazioni europee di consumatori e ambientaliste, riguardano anche aspetti importanti inerenti la salute e la sicurezza dei consumatori. Riguardano inoltre, ove pertinente, i principali aspetti sociali ed etici dei processi produttivi.



LE CERTIFICAZIONI DELLE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO*

L'Operosa Impianti è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2018 per il proprio Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- SA8000:2014 per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale;
- FGAS, per il controllo delle emissioni di gas fluorurati ad effetto serra;
- Attestazione SOA per l'individuazione delle gare d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa Impianti può partecipare (si veda la seguente tabella).

Categorie	Classi
OG1	V
OG9	II
OG11	III - BIS
OS6	I
OS28	III - BIS
OS30	III - BIS

Tabella 8: Le tipologie di gara d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa Impianti è autorizzata a partecipare.

Bo.Fi.Park Management e Clipper sono entrambe in possesso delle certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e nel 2018 entrambe le aziende hanno ottenuto anche la certificazione UNI ISO 45001:2018.

La società Integra è in possesso della certificazione ISO 9001:2015.

Infine, il CAA è in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e ISO 45001:2018.



*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

1.5 PERFORMANCE ECONOMICA

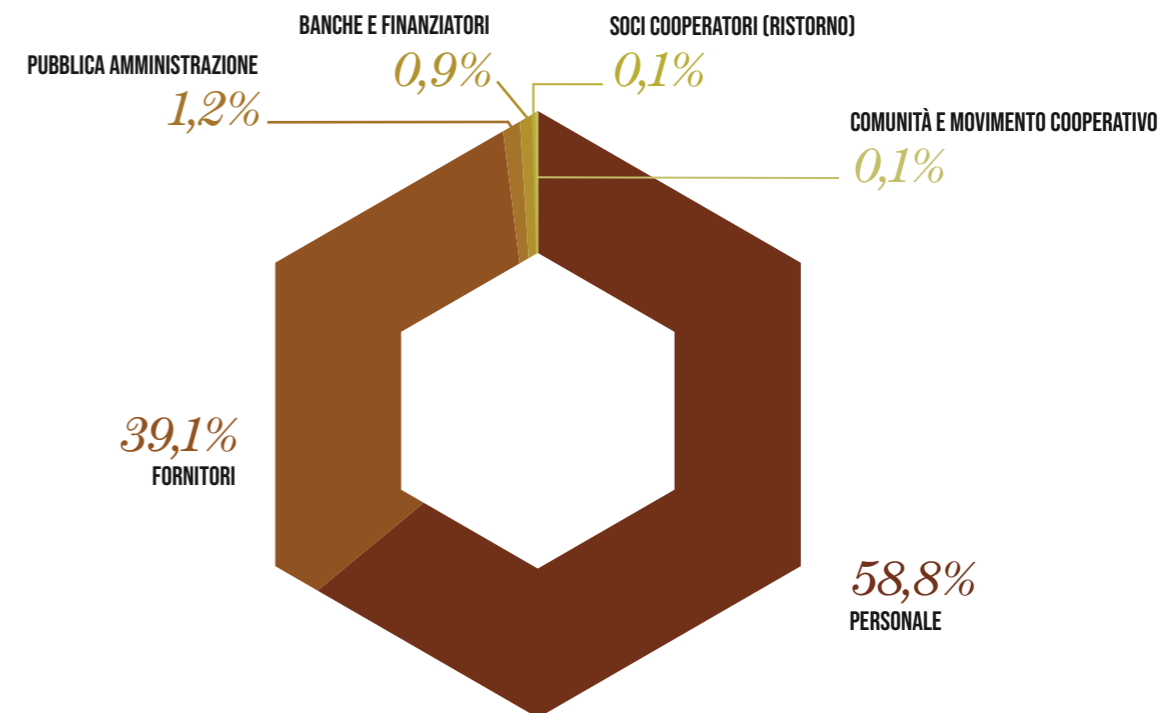
Per dare evidenza delle performance economiche del Gruppo L'Operosa, viene utilizzato il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, che permette di identificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività. Il Valore economico distribuito corrisponde a quella ricchezza che consente di valutare sia l'impatto economico e sociale della Società, sia la ricchezza distribuita ad alcune categorie di stakeholder; infine, il Valore Economico Trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche trattenute all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento.

Il Gruppo L'Operosa, nel corso del 2019, ha conseguito dei ricavi totali pari a 107 milioni di euro, inferiore dello 0,46% rispetto al 2018; il totale del valore economico generato da L'Operosa è pari a 108 milioni di euro.

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Ricavi (Ricavi delle vendite e prestazioni, Variazioni dei lavori in corso su ordinazione, Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni)	107.786.212	108.282.717	104.089.011
Proventi finanziari	156.096	125.961	61.405
Altri ricavi/Oneri	800.380	1.052.445	1.158.648
Totale valore economico generato	108.742.688	109.461.123	105.309.064
Costi operativi	35.713.344	42.177.668	38.209.947
Remunerazione del personale	67.118.660	63.335.419	62.196.930
Capitale di credito e di rischio	1.111.947	1.385.439	1.478.285
Imposte e tasse	1.241.310	802.391	492.653
Donazioni contributi associativi	84.765	88.446	120.674
Totale valore economico distribuito	105.270.026	107.789.363	102.498.489
Valore economico trattenuto dal Gruppo	3.472.662	1.671.760	2.810.575

Il valore economico distribuito totale è pari a 105 milioni di euro, suddiviso secondo la seguente modalità:

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2019



La quota più elevata è stata attribuita al personale dipendente con 67 milioni di euro; ai fornitori è stato destinato il 34% del totale del valore economico generato, ovvero pari a 35 milioni di euro.

La differenza tra valore economico generato e distribuito permette di determinare il valore economico trattenuto dal Gruppo L'Operosa pari a 3.472.663 euro.

Per quanto riguarda l'assistenza finanziaria ricevuta dal Governo, L'Operosa ha potuto godere di sgravi e/o crediti fiscali pari a 86.226,22 euro, mentre ha potuto ricevere contributi per investimenti, ricerca e sviluppo e contributi di altra natura pari a 243.879,37 euro. L'Operosa non ha registrato né multe significative né sanzioni non monetarie per non conformità con leggi e regolamenti in materia sociale ed economica.



CLIENTI E MERCATO: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

**FACILITY
MANAGEMENT
4.0**

**UNI EN ISO
9001:2015**

**PIANO STRATEGICO
DEL GRUPPO**

**106.028.773
DI EURO
DI FATTURATO TOTALE**

2.
1

BUSINESS MODEL **LA NOSTRA IDEA DI SVILUPPO**

“Pulito come valore etico. La volontà di fare del bene, per lasciare alle generazioni future un mondo migliore, pulire adesso per non ritrovarsi nello sporco dopo, nel senso più ampio del termine.”

Partendo dal settimo principio della Dichiarazione dei Pionieri di Rochdale del 1844*, proviamo a dare senso alla nostra idea di sviluppo; siamo convinti che le imprese con alta concentrazione di manodopera possano offrire un enorme contributo allo sviluppo del paese, poiché offrono servizi comunque imprescindibili per la vita dei cittadini e delle imprese stesse. Abbiamo fatto nostro questo principio e lo abbiamo posto alla base di ogni nostra definizione futura: il nostro percorso sarà comunque quello di un nuovo modello economico in grado di coniugare una corretta marginalità con un servizio ecosostenibile.

ANALISI DI MERCATO

La nostra analisi di mercato si basa sulla conoscenza della domanda e sull'analisi delle caratteristiche specifiche: attraverso questo strumento è possibile definire la strategia commerciale del Gruppo, e l'orientamento a medio e lungo termine, per raggiungere gli obiettivi secondo i criteri fissati dalla mission aziendale. Uno dei pilastri cardine della nostra mission, infatti, è l'immaginazione e la tendenza verso il domani dei servizi.

COMPETITOR

Riconoscere i fattori critici attraverso il confronto della propria offerta con quella dei principali concorrenti diretti consente di far leva sui punti di forza che il Gruppo già possiede, e intervenire con azioni mirate sugli aspetti che potrebbero dar luogo a future opportunità di business.

* 7° Principio: Interesse verso la comunità - Le cooperative lavorano per uno sviluppo durevole e sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai soci.

DIVERSIFICAZIONE

Ciò che abbiamo appreso in tanti anni di esperienza rafforza e aumenta la validità dell'offerta commerciale del Gruppo, caratterizzata dalle seguenti fondamentali considerazioni:

- comprendiamo la struttura del mercato e le differenze nel processo di acquisto dei clienti;
- conosciamo il nostro valore di competitività;
- elaboriamo facilmente strategie operative mirate, grazie alla migliore comprensione dei bisogni dei clienti;
- personalizziamo il più possibile l'offerta sul cliente;
- crediamo nel valore che l'attività di Ricerca e Sviluppo rende;
- crediamo nel valore dei rapporti di collaborazione che si instaurano con università e fornitori.

OFFERTA

Tutti i servizi offerti dal Gruppo sono progettati e offerti per rispondere alle aspettative attese dal cliente, erogati nelle modalità in grado di soddisfarlo in termini di affidabilità, puntualità, rapporto qualità-prezzo e nel rispetto delle procedure con grande attenzione responsabile verso l'ambiente e la società.

STRATEGIA

Sulla base della vision e della mission aziendale, L'Operosa ha definito un proprio piano strategico, che è stato poi adeguato a tutte le società del Gruppo.

Il piano, in particolare, è incentrato sui seguenti punti:

PIANO STRATEGICO

- Monitoraggio della concorrenza.
- Diversificazione delle attività svolte.
- Attuazione del Controllo di Gestione, basato su un sistema di contabilità analitica.
- Attenzione costante alle necessità e alle aspettative del cliente.
- Sviluppo e utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale, in particolare relativi al tema della sanificazione: L'Operosa è attenta alla ricerca di metodiche per la sanificazione nel rispetto dell'ambiente.
- Promozione dell'innovazione in tutte le sue forme.
- Pianificazione delle attività di analisi dell'andamento economico della gestione e organizzazione di momenti di confronto su queste tematiche.
- Valutazione dei propri fornitori e subfornitori in base ai sistemi di gestione ambientale implementati da questi e dell'impegno dimostrato nel rispettare i requisiti previsti dallo standard SA8000.
- Monitoraggio e riduzione dei propri impatti ambientali (utilizzo di materie prime, emissioni di CO₂, gestione dei rifiuti, ecc.).
- Investimenti continui nella formazione del personale interno.
- Preservazione della sicurezza e della salute dei lavoratori.
- Coinvolgimento continuo dei lavoratori (anche attraverso i loro rappresentanti) nelle decisioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza e CSR.
- Sviluppo dei sistemi informativi e tecnologici a supporto delle attività esercitate.
- Sviluppo e ampliamento del mercato di riferimento esteso all'Europa.
- Certificazione delle procedure operative e del risultato.

Piano strategico del Gruppo L'Operosa

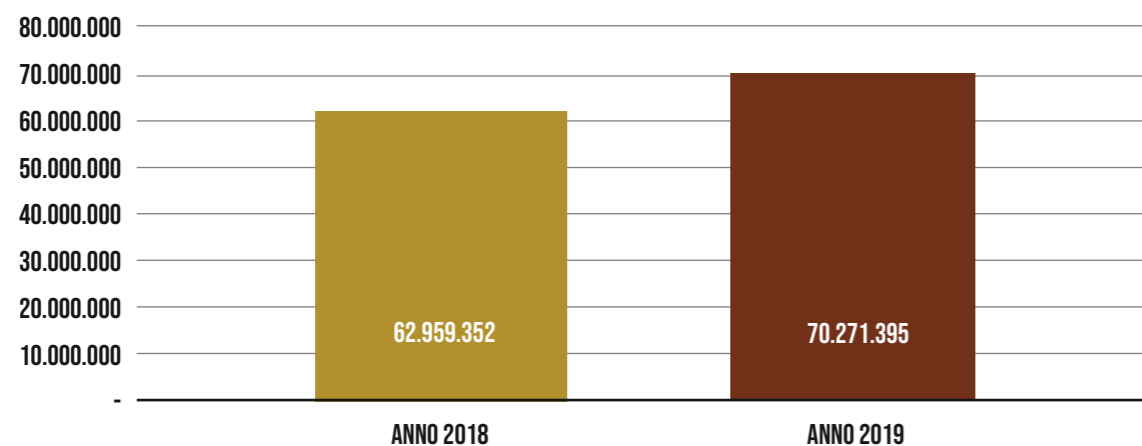
2. A CHI CI RIVOLGIAMO: ANALISI DEL FATTURATO

L'attività del Gruppo, nel 2019, ha realizzato dei ricavi delle vendite e delle prestazioni pari a Euro 106 milioni, con un decremento del 2,13% rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente al completamento della fornitura di attività manutentive.

Si desidera evidenziare che il ricavo nell'anno 2019 è allineato all'andamento dell'economia nazionale, effetto conseguente ad un sostanziale consolidamento dei ricavi operativi e ad un considerevole numero di start up di nuovi appalti, specificamente nel servizio di Pulizia: L'Operosa, nel 2019, ha registrato 70.271.395 euro derivanti da tale attività, un incremento significativo pari all'11,61% rispetto all'anno 2018 (pari a 62.959.352 euro). Il dato denota che l'esperienza del Gruppo nel core business di Pulizia ed igiene ambientale, e la sua presenza sul territorio nazionale, sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma nell'aggiudicazione di appalti prestigiosi nell'anno 2019, che possono contare sull'alta qualità dei servizi (INPS – Regione Veneto e Trentino Alto-Adige, INAIL Trentino Alto-Adige, FS Piemonte...).

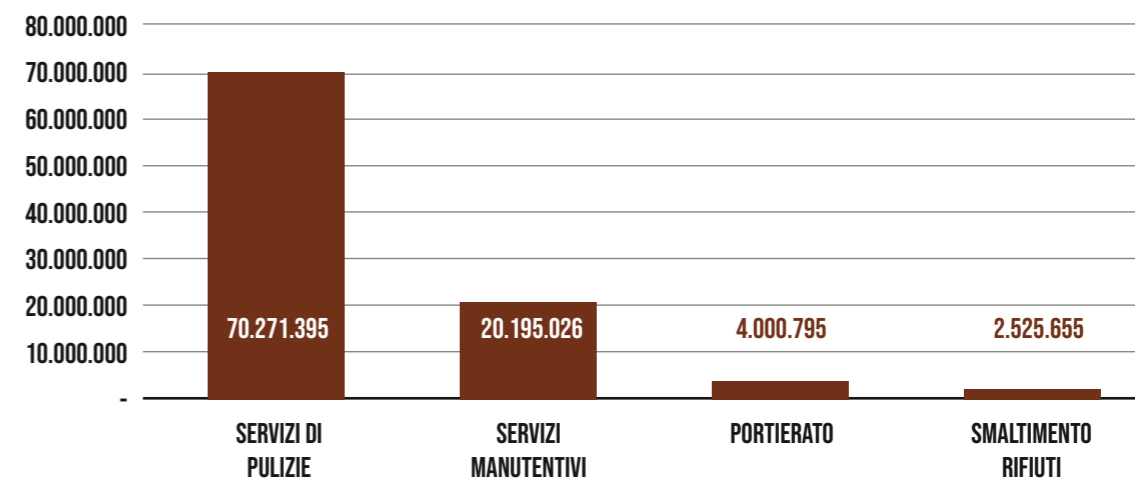
Il potenziamento del settore storico dei servizi di Pulizia ed igiene ambientale risponde ad una linea strategica basata sulla specializzazione del servizio, che ha permesso al Gruppo una crescita continua e costante.

RICAVI ANNUI DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI PULIZIA (IN EURO)



Il ruolo più importante nella creazione di valore è svolto dalle attività core del Gruppo, le quali costituiscono il 91,2% dei ricavi annui delle vendite e delle prestazioni (quest'ultimi sono pari a 106.403.610 euro): esse sono rappresentate dalle attività di pulizia, pari al 66% del fatturato totale; a seguire, dai servizi manutentivi (con il 19%), dai servizi di portierato pari al 4%, ed infine dai servizi di smaltimento rifiuti pari al 2% del fatturato complessivo.

RICAVI ANNUI DELLE ATTIVITÀ CORE DEL GRUPPO L'OPEROSA - 2019 (IN EURO)



Con riferimento all'analisi dei fatturati lordi dei servizi, si evince che l'attività che ha registrato il maggior incremento di fatturato è il servizio di smaltimento rifiuti, con un aumento pari al 16,31%, mentre le attività di pulizia hanno registrato un incremento pari a 11,61%. A differenza delle precedenti, i servizi di portierato ed i servizi manutentivi hanno registrato una lieve diminuzione rispetto al 2018, pari rispettivamente al 3,12% e al 22,39%.

Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che in Emilia-Romagna si consegue il 38,77% del valore della produzione, in Sicilia il 15,99% e in Toscana il 14,43%. Nel 2019 solo lo 0,08% è stato realizzato all'estero, principalmente in Spagna, Austria e Germania.

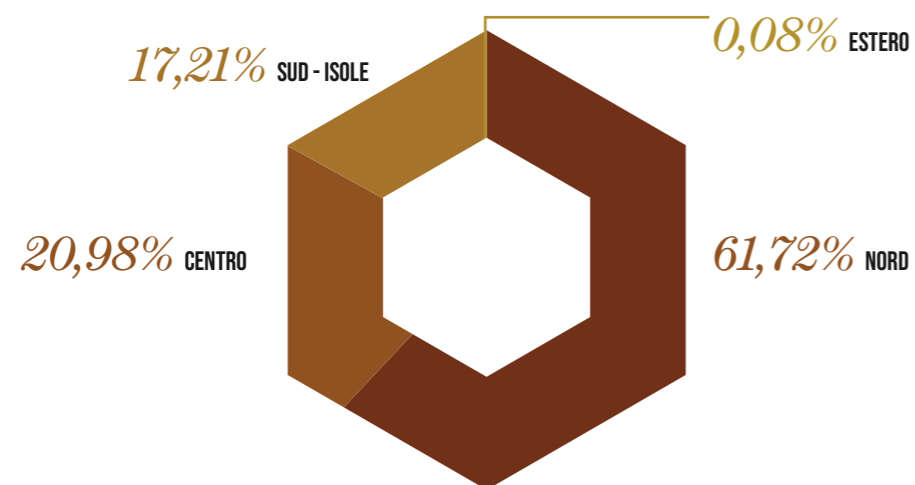
In tutte le aree territoriali identificate prevale il business del servizio Pulizia ed igiene ambientale, ad esclusione della regione Marche, dove l'attività dominante è quella dei servizi manutentivi.

In linea generale, il Nord registra un aumento di fatturato, rispetto al 2018, pari al 12,14%; al contrario, il centro evidenzia uno scontamento rilevante pari a -30,23%.

Area territoriale	Fatturato 2018 (in euro)	Fatturato 2019 (in euro)	Variazione % 2018-2019
Nord	58.566.736	65.676.584	12,14%
Centro	31.997.304	22.323.812	-30,23%
Sud - Isole	18.153.627	18.314.319	0,89%
Estero	-	88.893	-
Totale	108.717.667	106.403.610	-2,13%

Tabella 9: Variazione annuale del fatturato del Gruppo per area geografica

RICAVI ANNUI DELLE ATTIVITÀ CORE DEL GRUPPO L'OPEROSA - 2019 (IN EURO)



Di seguito, si propone la suddivisione dei ricavi consolidati dell'esercizio 2019 per mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente.

Mercato di riferimento	Fatturato Anno 2018 (in euro)	% sul totale	Fatturato Anno 2019 (in euro)	% sul totale
Enti Pubblici	51.232.866	48,1%	54.136.955	50,9%
Privati	30.697.639	28,8%	27.919.548	26,2%
Sanità	24.602.772	23,1%	24.347.106	22,9%
Totale ricavi	108.717.667	100%	106.403.610	100%

Tabella 10: Suddivisione del fatturato del Gruppo per mercato di riferimento

I volumi del mercato Enti Pubblici mostrano un incremento significativo pari a 2,9 milioni di euro rispetto all'esercizio 2018. In tale mercato, in particolare, sono collocate le principali commesse relative ai servizi svolti nei confronti di Trenitalia, Amministrazioni pubbliche, Regione e Comuni, nello specifico FS Piemonte avviato solo ad inizio del mese di giugno 2019. D'altro canto, si sono ridotti in maniera leggera nell'esercizio 2019 i ricavi relativi ad alcuni convenzionamenti di esercizi precedenti ormai giunti al termine o prorogati sino a nuove aggiudicazioni (tra cui Regione Toscana) oltre che ad alcuni specifici contratti.

Il fatturato del mercato Sanità (che comprende strutture sanitarie pubbliche e private) mostra, per contro, un lieve decremento, pari a 0,2 milioni di euro, a fronte di un peso relativo sul totale che passa dal 22,6% dei ricavi consolidati dell'esercizio 2018, al 22,9% dell'esercizio 2019. Sul fatturato del mercato Sanità pesa in maniera rilevante il contributo dell'aggiudicazione di alcuni ospedali privati e pubblici per l'espletamento del servizio di pulizia; invece, si sono ridotti sensibilmente alcuni contratti per i servizi manutentivi.

Per quanto riguarda il fatturato del mercato Privato, si evidenzia un decremento significativo pari a 4,9 milioni rispetto all'anno scorso, dovuto principalmente al calo del fatturato

dei servizi manutentivi; invece, si evidenziano evidenti segnali di ripartenza per i servizi di pulizia, dovuti al consolidamento di rapporti già in essere: questo aspetto rappresenta sia un indicatore di elevato grado di soddisfazione del cliente, sia l'adozione di un'efficace strategia commerciale per la conquista dei nuovi clienti.

FATTURATO DELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO SUDDIVISO PER SEGMENTI DI MERCATO - 2019

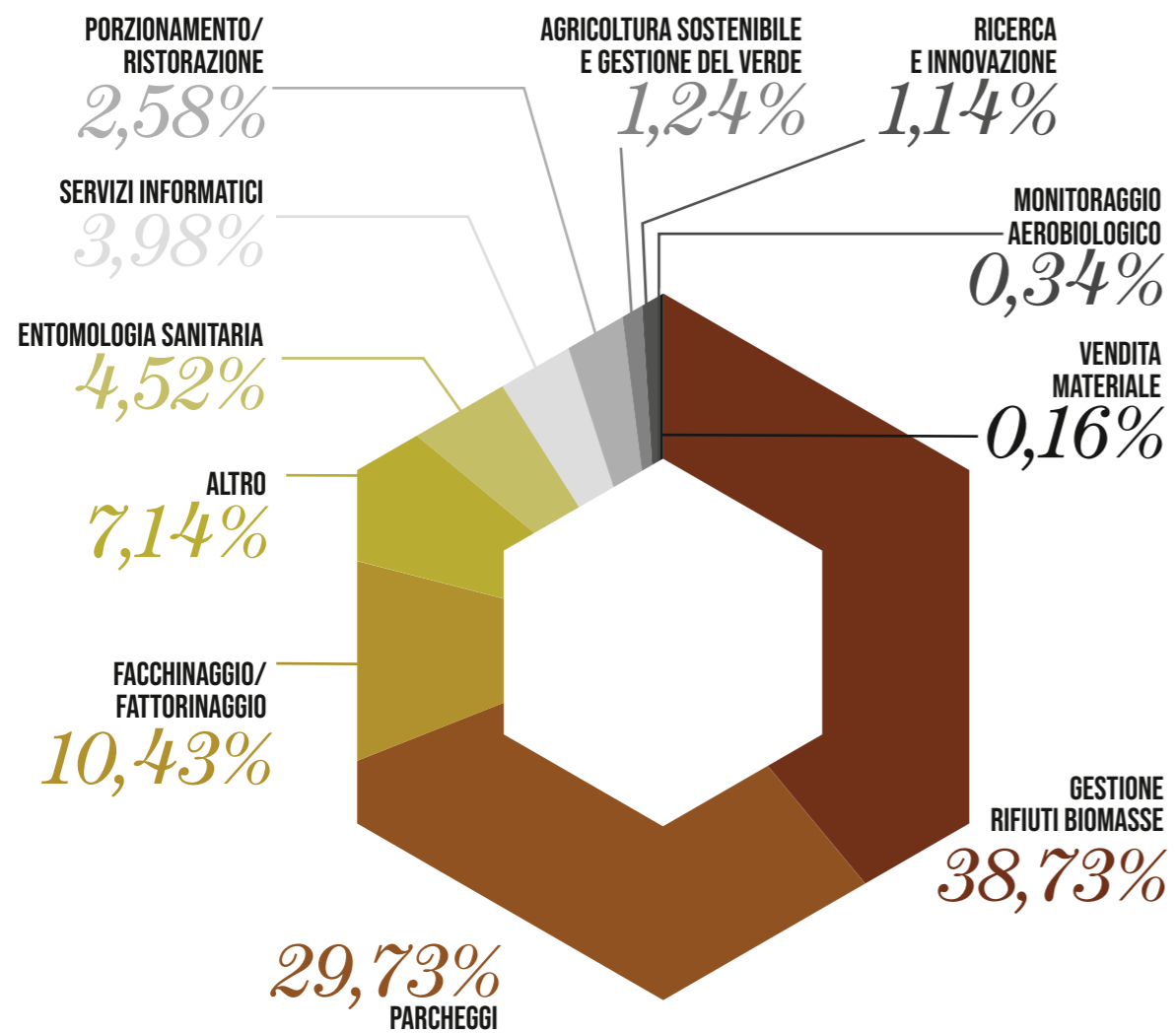


Oltre alle attività core, le quali costituiscono il 91,2% dei ricavi complessivi, l'8,7% dei ricavi rimanenti del Gruppo L'Operosa è rappresentato da altre tipologie di attività:

Altre attività del Gruppo L'Operosa	Ricavi annui (in euro)	Incidenza % sui ricavi annui complessivi
Facchinaggio/Fattorinaggio	983.363	0,91%
Parcheggi	2.802.249	2,58%
Porzionamento/ Ristorazione	243.532	0,22%
Gestione Rifiuti Biomasse	3.650.971	3,36%
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	117.022	0,11%
Ricerca e innovazione	106.987	0,10%
Monitoraggio aerobiologico	32.472	0,03%
Entomologia sanitaria	425.935	0,39%
Servizi informatici	374.837	0,35%
Vendita materiale	15.209	0,01%
Altro	658.163	0,62%

Tabella 11: Fatturato delle altre attività del Gruppo per il 2019

FATTURATO ALTRE ATTIVITÀ DEL GRUPPO - 2019 (IN %)



2.3

CLIENTI SODDISFATTI: LA NOSTRA MIGLIOR GARANZIA

Al fine di sviluppare servizi che siano sempre in grado di soddisfare le esigenze dei propri clienti, tutte le società del Gruppo (tranne SO.GEST.IM) hanno adottato un Sistema di gestione per la qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015. L'adozione di un sistema di gestione di questo tipo consente all'azienda non solo di monitorare l'efficacia, l'efficienza e la flessibilità delle proprie attività, ma anche di adattarsi tempestivamente alle esigenze di un mercato in costante evoluzione e ambire a un miglioramento continuo delle proprie offerte. Il modello utilizzato, infine, massimizza l'efficacia dei processi di comunicazione sia all'interno della Cooperativa, sia tra questa e il cliente.

Periodicamente le aziende del Gruppo organizzano incontri con i propri clienti per monitorarne il livello di soddisfazione, e al contempo per confrontarsi sull'efficacia delle modalità con cui il servizio è stato offerto e sui risultati finali del progetto. Questo scambio di opinioni è un'occasione per rafforzare la fiducia reciproca con il cliente e per raccogliere feedback utili a migliorare l'offerta.

In alcuni casi sono gli stessi clienti a monitorare, direttamente o indirettamente, il grado di soddisfazione dell'utente finale per il servizio svolto dalle aziende del Gruppo. Il cliente RFI (Rete Ferroviaria Italiana), ad esempio, produce un'analisi sulla soddisfazione dell'utente finale riguardo il servizio di pulizia svolto da L'Operosa. L'indagine viene condotta da una società terza tramite la somministrazione di interviste e i risultati vengono pubblicati periodicamente sul portale interno di RFI. Il fornitore del servizio ottiene un anno di proroga del contratto soltanto se il livello di soddisfazione registrato supera il valore di soglia definito in fase di gara.

A testimonianza dell'attenzione che il Gruppo dedica alla soddisfazione dei propri clienti è possibile sottolineare che, anche per il 2019, non si sono verificati dei casi di rescissione del contratto a causa di inadempienze. Il Sistema di Gestione della Qualità adottato permette di gestire reclami, segnalazioni e suggerimenti in modo da migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente o dal Committente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive.

2.
4**INNOVAZIONE: PILASTRO FONDAMENTALE**

L'innovazione, di servizio e di processo, è fondamentale nella strategia del Gruppo L'Operosa. Le società che ne fanno parte puntano a migliorare e aggiornare costantemente le proprie offerte per restare competitive in settori in continua evoluzione.

Negli ultimi anni, lo scenario del mercato del Facility e dei servizi ha visto mutare le dinamiche di acquisizione, sia da parte della Pubblica amministrazione che del Privato.

La proiezione del Gruppo è quella di adeguarsi alla necessità di innovare ed efficientare i modelli di gestione dei servizi, nel solco di Industria 4.0, adottando processi e tecnologie sempre più direzionate verso l'automazione e l'interconnessione.

Il Gruppo punta quindi a investire e ricercare nuovi percorsi di cambiamento nei modi di pensare ed erogare i servizi stessi, sfruttando tutte le opportunità che le nuove tecnologie e l'innovazione professionale offrono per garantire il rispetto degli aspetti sociali ed ambientali, riuscendo al contempo a garantire gli standard di conformità dei servizi erogati.

Diventa quindi sempre più cruciale coniugare qualità ed efficienza, elementi che da sempre contraddistinguono i servizi delle aziende del Gruppo, con la ricerca continua della sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Da qui nasce l'impegno verso la sperimentazione di innovative tecniche di lavoro, sviluppate in stretta collaborazione con i fornitori o attraverso le società controllate da L'Operosa. Tra queste, vi sono il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" e Bo-Link, due società estremamente innovative operanti nel settore ambientale e della gestione dei rifiuti.

FACILITY MANAGEMENT 4.0

Numerose sono le aree di business in cui il Gruppo L'Operosa può innovare in termini di Industria 4.0: Edilizia, Facility management, Servizi, ERP Solutions, Agricoltura.

Bo-Link, ad esempio, avvia numerose iniziative finalizzate all'innovazione nei campi della gestione dei rifiuti, della reverse logistics e dell'economia circolare, grazie ad un approccio basato sull'integrazione delle competenze specifiche delle proprie associate.

Ne sono una dimostrazione i progetti descritti di seguito.

Sempre di più nella gestione delle Commesse sono richiesti strumenti informatici articolati per pianificare, programmare e rendicontare le attività, adeguati a supportare i livelli di tracciabilità, e di relazione tra Imprese di Servizi e Committenti, in una parola per la gestione della parte più tecnica delle attività.

Nel 2018 la nostra Cooperativa ha avviato il progetto di fattibilità per individuare ed inserire un software innovativo in grado di facilitare la gestione di tutti i processi associati agli asset aziendali, integrabile agli attuali strumenti gestionali aziendali. La nuova piattaforma tecnologica permetterà di rispondere con numeri esatti, con una reportistica precisa e in maniera estremamente veloce, tale da assicurare un vantaggio competitivo di alto livello e valore aggiunto ai servizi offerti per i clienti.

Il progetto coinvolgerà in maniera progressiva parte delle strutture interne, dei Responsabili di commessa e di cantiere, di numerosi tecnici e i nostri principali clienti, auspicando di vedere i primi risultati concreti già nella seconda metà del semestre 2019.

Dopo un'attenta analisi di mercato, la scelta è stata fatta su un sistema già testato in azienda per alcune commesse de L'Operosa Impianti (Fiera e Commesse manutentive) e su un fornitore locale e che conosce molto bene complessità ed esigenze del nostro Gruppo, che collabora con noi da anni, per coniugare risultati e tempi più rapidi di attuazione del progetto (nonché una doverosa attenzione ai costi del progetto stesso).

L'adozione di strumenti più moderni di gestione e di tracciabilità dei processi vuole produrre diversi risultati:

- migliorare l'efficienza e il coinvolgimento delle persone tramite una gestione più snella dei processi adeguatamente supportata da strumenti informatici sia per il lavoro in ufficio, che per l'operatività da PC fissi e da dispositivi *mobile* all'interno dei cantieri;
- facilitare l'utilizzo delle migliori pratiche aziendali nella gestione delle commesse (cercando di adottare nelle forme più semplici quelle che hanno dimostrato la migliore validità ed efficacia), ma garantendo l'utilizzo di una piattaforma ampiamente personalizzabile per soddisfare in maniera adeguata anche i requisiti più complessi e specifici;
- semplificare le attività di gestione dei diversi sistemi certificati aziendali (qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale), riducendo l'utilizzo di moduli cartacei e facilitando il lavoro con "procedure assistite" per i diversi utilizzatori;
- permettere in rapporto al sistema gestionale aziendale Zucchetti di impostare, a seconda dei casi, gli strumenti e soluzioni più efficaci anche con modalità integrate tra i due strumenti;
- arricchimento della "base dati" prodotta dalla gestione delle diverse commesse, per supportare adeguatamente le iniziative di innovazione ed efficientamento.

Nel 2019 le attività di Integra sono state molteplici: sul fronte sistemistico è stato attivato sul Gruppo L'Operosa un progetto di revisione dell'intero stack tecnologico, coinvolgendo la connettività, le reti, i server fisici e virtuali, i servizi di base (posta elettronica, file server, backup) i dispositivi client (pc e smartphone) e le stampanti dipartimentali.

Sul fronte applicativo, è stata significativa l'introduzione della piattaforma Office 365, in particolare per quanto riguarda la posta elettronica e il software di collaboration Microsoft Teams, protagonista durante il remote working forzato dal coronavirus. È stato, inoltre, avviato il progetto per l'implementazione del sistema informativo Carl Source Enterprise, destinato alla gestione e all'efficientamento della produzione. Infine, è stato ripreso il percorso di sviluppo degli applicativi della suite HR Infinity di Zucchetti, utilizzati non solo per la gestione delle paghe, ma per organizzare tutti i processi di gestione del personale e della sicurezza sul lavoro.

Per l'avvio di un progetto così significativo sono stati individuati e coinvolti referenti di direzione e responsabili operativi delle diverse aree aziendali, come migliore garanzia di

successo del progetto stesso e di acquisizione diffusa delle competenze utili per affrontare le nuove sfide di mercato.

Di seguito, si propongono dei box di approfondimento afferenti a specifici progetti che L'Operosa ha messo in atto e che considera per continui miglioramenti:

DEFINIZIONE DI UN NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO PER I PROGETTI IN AMBITO OSPEDALIERO

Da giugno 2017 la Capogruppo è impegnata, in collaborazione con la società di consulenza IQC di Bologna, in un progetto innovativo nel settore delle pulizie e della sanificazione ambientale in ambito ospedaliero. Poiché tali servizi richiedono una notevole attenzione al fine di rispettare i corretti standard di comportamento, riservatezza e sicurezza, il progetto in questione punta a definire un Modello Organizzativo che, tenuto conto della tipologia del servizio e del contesto di erogazione, definisca efficacemente un'adeguata ripartizione dei compiti suddivisa per zone e aree di intervento.

LA CAPACITÀ INNOVATIVA IN AMBITO AMBIENTALE

Il Centro Agricoltura Ambiente “G.Nicoli” Srl (CAA) collabora con importanti strutture di ricerca nazionali (Università di Bologna, Università di Parma, Università “La Sapienza” di Roma, Università di Reggio Emilia e altre) e internazionali (come l’Agenzia Internazionale per l’Energia Atomica). Si occupa di ricerca ambientale soprattutto nei campi dell’entomologia medica e veterinaria, dell’entomologia agraria, della palinologia e della paleoarcheobotanica.

CAA è impegnato nello sviluppo e applicazione della tecnologia del maschio sterile per il controllo di *Aedes albopictus* (Zanzara Tigre). Si tratta di una metodologia di lotta che prevede l’allevamento, la separazione dei sessi, la sterilizzazione e il rilascio dei maschi di Zanzara Tigre, che accoppiandosi con le femmine selvatiche le rendono sterili in modo definitivo. I maschi sterili non hanno alcun impatto ambientale. Questa tecnologia permetterebbe, se applicata su larga scala, di superare l’impiego di insetticidi nelle zone urbane, riducendo quindi un fattore di rischio ambientale e sanitario nei nostri ambienti di vita.

In agricoltura CAA è impegnato nella lotta biologica alla cimice asiatica (*Halyomorpha halys*) con l’impiego della “vespa samurai” (*Trissolcus japonicus*). Il ministero dell’Ambiente ha infatti autorizzato l’Emilia-Romagna, insieme a Veneto, Lombardia, Piemonte e Friuli Venezia Giulia, al rilascio in un campo aperto del nemico naturale della cimice asiatica. L’obiettivo finale del progetto è la creazione di nuovo equilibrio ecologico che limiti la crescita esponenziale delle popolazioni di cimice asiatica e la dannosità di questo insetto per le colture agricole. CAA è uno dei quattro laboratori regionali impegnati nell’allevamento di *Trissolcus japonicus* e ha fornito al Servizio Fitosanitario Regionale circa un quarto dei 66.000 parassitoidi liberati in 300 siti in Emilia-Romagna. Parallelamente all’attività di allevamento, vengono eseguiti anche rilievi in campo con l’obiettivo di verificare l’insediamento della vespa samurai e i suoi effetti sull’ambiente.

Sempre nell’ambito dell’entomologia agraria, CAA ha avviato progetti per lo sviluppo di modelli di coltivazione delle colture orticole e della barbabietola da zucchero ad elevata sostenibilità ambientale. Nel primo caso, il progetto prevede lo sviluppo di colture trappola per combattere le infestazioni di insetti particolarmente dannosi, come le altiche, e l’impiego di fasce di piante nettariifere per favorire l’azione degli insetti utili in grado di controllare gli afidi. Su barbabietola da zucchero, il progetto prevede la messa a punto di tecniche di difesa in agricoltura biologica basate su un approccio agroecologico che contempla l’impiego di colture di copertura (cover crops) consociate alla coltura principale.

CRITERI AMBIENTALI COME INNOVAZIONE E VALORE AGGIUNTO NELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

L’innovazione sostenibile di prodotto passa anche attraverso l’utilizzo di criteri ambientali nelle pratiche di acquisto, che spesso vanno oltre il rispetto dei criteri ambientali minimi che le aziende del Gruppo garantiscono a fronte delle richieste dei clienti e dei committenti. La politica di acquisto del Gruppo si fonda su:

- **DETERGENTI** - Scelta di prodotti che prediligono l’etichetta ambientale Ecolabel Europeo laddove presente per tipologia di prodotto, conformi al regolamento CE 648/2004 qualora impiegati nei servizi erogati alla Pubblica Amministrazione; in mancanza di tali requisiti dovranno comunque rispettare la conformità ai Criteri Ambientali Minimi.
- **DISINFETTANTI E BIOCIDI** - In base al livello di azione, la scelta di prodotti disinfettanti autorizzati e registrati dal Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; per i prodotti biocidi conformi al regolamento CE 528/2012 per servizi erogati alla Pubblica Amministrazione, in ogni caso conformi a Criteri Ambientali Minimi per il Privato.
- **FORNITURA MATERIALI DI CONSUMO** - Scelta di prodotti di qualità ecologica Ecolabel Europeo laddove presenti per tipologia di prodotto; in mancanza di tali requisiti dovranno comunque rispettare la conformità ai Criteri Ambientali Minimi.
- **ATTREZZATURE E MACCHINARI ELETTRICI DI LAVORO** - Prevalentemente gli stessi dovranno rispondere ai Criteri Ambientali Minimi in base ai parametri stabiliti per il risparmio del consumo energetico e a basso impatto ambientale (livello di rumorosità, potenza e corredati della rispettiva scheda tecnica redatta dal produttore).



I NOSTRI PARTNER: INDOTTO VERSO I FORNITORI E RICADUTA SUL TERRITORIO

1.513
FORNITORI
DI OPEROSA

**ACQUISTI
ECOLABEL**

**70% DEI
FORNITORI
DAL CENTRO ITALIA**

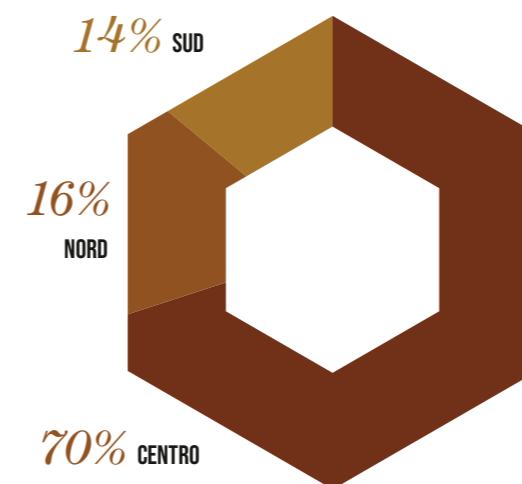
CERTIFICAZIONE



3 I NOSTRI PARTNER: INDOTTO VERSO I FORNITORI E RICADUTA SUL TERRITORIO

La rete fornitori del Gruppo L'Operosa è composta, a fine 2019, da 1.513 operatori e si estende su gran parte del territorio nazionale, con una concentrazione più elevata nelle regioni Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Piemonte, Sicilia, Marche, Toscana e Lazio.

I componenti del Gruppo prediligono l'utilizzo di fornitori locali: a motivarne la scelta sono i numerosi vantaggi logistici e quelli legati a sostenibilità ambientale e sociale.



N. FORNITORI DEL GRUPPO 2019

Area geografica	N. fornitori del Gruppo L'Operosa 2019
NORD	245
CENTRO	1.058
SUD	210
TOTALE	1.513

Tabella 12: Numero di fornitori suddivisi per area geografica.

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per le società del Gruppo. Con molti di essi si instaurano veri e propri rapporti di partnership, che consentono di ottenere reciproci vantaggi economici e di modulare, a seconda delle necessità, la fornitura di servizi, prodotti e materiali. Il processo di selezione di fornitori e subappaltatori viene svolto quindi con grande attenzione, valutando i candidati sulla base di requisiti di affidabilità, competenza e professionalità. Vi è un particolare orientamento verso quei candidati che condividono i valori del Gruppo nella loro integrità.

Nonostante l'accesso all'Albo Fornitori della Capogruppo sia regolamentato da rigorose modalità di valutazione, la stessa Cooperativa ha recentemente avviato un processo di ulteriore aggiornamento del sistema di selezione dei partner, al fine di individuarne le capacità attuali e le potenzialità future, secondo criteri specifici.

Il gruppo L'Operosa si avvale di un portale con il quale gestire i rapporti con fornitori e potenziali fornitori, qualificandoli attraverso un sistema di autocertificazione, gestendo lo scambio di documentazione necessaria al regolare svolgimento del rapporto tra Gruppo e fornitore secondo le norme dell'istruzione operativa "Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti".

Inoltre, tramite questo sistema viene mantenuto, in modo automatico, l'Albo dei Fornitori qualificati che sarà consultabile on-line, in ogni momento, dagli operatori che ne avranno diritto e potrà essere stampato quando necessario.

Nel portale on-line, integrato nel sistema ERP Ad Hoc Infinity, i Fornitori e/o Potenziali fornitori possono:

- registrarsi come potenziale fornitore fornendo le informazioni e i documenti necessari;
- accedere ad un'area riservata con una propria login e password per la gestione dei dati e dei documenti inseriti.

L'Ufficio Acquisti e/o Operatori del Gruppo possono:

- selezionare i nuovi fornitori dall'elenco dei potenziali fornitori;
- gestire i fornitori già in essere togliendo, dall'Albo Fornitori, quelli che non dovessero rispettare le caratteristiche qualificanti;
- consultare e stampare l'Albo Fornitori;
- classificare i fornitori nella classe di monitoraggio adeguata per la certificazione di Responsabilità Sociale SA8000;
- monitorare, tramite mail di alert, eventuali fornitori che non hanno rinnovato documenti scaduti.

Il portale è sviluppato all'interno del software ERP, Ad Hoc Infinity, già in uso nelle aziende del Gruppo.

Le aziende che vogliono candidarsi come potenziale fornitore dovranno registrarsi tramite questo modulo inserendo tutti i dati anagrafici: a titolo esemplificativo, i campi obbligatori sono la ragione Sociale, la partita Iva/codice fiscale, indirizzo sede principale, etc. È inoltre facoltà dell'azienda fornire ulteriore documentazione (certificazioni, cataloghi, ecc.) caricandoli sul portale allo stesso modo dei documenti obbligatori.

Le aziende che vengono selezionate come fornitori del Gruppo ricevono un login e una password 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 SA8000 del Gruppo, ed infine, visualizzare eventuali comunicazioni.

L'ufficio acquisti dispone di un pannello di controllo del portale dove può:

- promuovere un potenziale fornitore a fornitore qualificato; i fornitori e i potenziali fornitori potranno essere ricercati, secondo le esigenze, utilizzando i campi obbligatori come criteri di filtro;
- classificare il fornitore secondo i "Criteri per individuare la categoria di appartenenza dei fornitori" (per la SA8000, questa classificazione determinerà se e ogni quanto tempo il fornitore dovrà compilare il questionario di autovalutazione citato nel paragrafo precedente);
- consultare e stampare l'Albo Fornitori qualificati.

Il portale è dotato di un modulo di avvisi automatici che consente all'ufficio acquisti di ricevere le informazioni delle aziende che si sono registrate e le relative azioni che quest'ultime eseguono, mentre per il fornitore esso costituisce uno strumento di sollecito per il caricamento o la compilazione di eventuale documentazione richiesta.

In futuro, nella fase 2 il portale sarà integrato con:

- modulo non conformità;
- comunicazioni degli ordini di acquisto ai fornitori tramite portale;
- modulo contratti: generazione di contratti standard, con possibilità di clausole personalizzate per ogni contratto.

Per il futuro, inoltre, L'Operosa rafforzerà i controlli presso i propri fornitori secondo lo schema della norma SA8000.

All'interno dell'Albo Fornitori della Capogruppo, infine, vi sono diverse imprese cooperative, elemento che sottolinea l'importanza che riveste il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

Nel 2019, L'Operosa ha effettuato il 97,5% degli acquisti presso i fornitori attivi (€ 22.116.445/€ 22.677.867)

I NOSTRI ACQUISTI DIVISI PER LE DUE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO

L'OPEROSA S.C.A.R.L.

Da un'analisi del volume totale di beni e servizi acquistati nel 2019, possiamo individuare le principali macrovoci di acquisto, suddivise a loro volta tra prestazioni di manodopera e acquisto di materiale:

Servizio*	Carica		Età	
	Percentuale sul fatturato	Nr. fornitori	Percentuale sul fatturato	Nr. fornitori
CLEANING	29,32%	49	28%	57
BONIFICHE AMBIENTALI	9,02%	10	4%	11
GESTIONE DEGLI AUTOMEZZI	3,97%	5	4%	9
EDILE	8,96%	10	9%	16
MULTISERVIZI	2,23%	3	3%	3
PERSONALE (INDIRETTO)	14,12%	6	10%	6
VERDE	6,72%	15	7%	17

*Analisi svolta sulle principali voci di acquisto che corrispondono, per il 2019, al 65% degli approvvigionamenti.

Tabella 13: Principali voci di acquisto de L'Operosa S.c.a.r.l.

Come mostrano i dati sopra riportati, il rapporto con i fornitori è caratterizzato dai seguenti elementi:

- L'Operosa S.c.a.r.l. cerca di concentrare la maggior parte degli acquisti su un numero di fornitori adeguato, con l'obiettivo di creare un rapporto di partnership e di reciprocità di business, volto a migliorare le condizioni future di entrambe le parti;
- per l'acquisto di materiale, L'Operosa S.c.a.r.l. utilizza principalmente fornitori nazionali in grado di lavorare in maniera trasversale sul territorio, con tempestività e competenza logistica;
- l'acquisto di servizi che rappresenta il 60% dell'intero volume acquistato (circa 11 milioni di euro, e maggior voce di costo) si concentra invece su realtà locali. Per esso vengono scelte aziende operanti in loco, considerato il maggior numero di opportunità presenti e per ragioni di migliore operatività.

L'OPEROSA IMPIANTI SRL*

Da un'analisi del volume totale di beni e servizi acquistati nel 2019, possiamo individuare le principali macrovoci di acquisto, suddivise a loro volta tra prestazioni di manodopera e acquisto di materiale.

Servizio	Percentuale sul fatturato	Volume acquistato	Nr. fornitori 2019	Nr. fornitori 2018
EDILE	44,16%	€ 7.038.939,50	59	37
ELETTRICO	13,55%	€ 2.159.697,03	22	31
MECCANICO	15,67%	€ 2.497.783,76	40	38
PERSONALE	2,33%	€ 371.562,73	4	4
AUTOMEZZI	2,84%	€ 451.868,02	2	3
ATTIVITÀ TECNICHE	2,40%	€ 383.377	9	7

Tabella 14: Principali voci di acquisto de L'Operosa Impianti Srl

ACQUISTI GREEN

Il 2 maggio 2018 la Commissione europea ha approvato la Decisione 2018/680/CE, che stabilisce i criteri per l'assegnazione del marchio ecologico Ecolabel UE ai servizi di pulizia di ambienti interni.

La certificazione riguarda i "servizi professionali di pulizia ordinaria", intendendo con questi gli interventi erogati con una frequenza almeno mensile, fatta eccezione per la pulizia dei vetri la cui frequenza può essere almeno trimestrale.

La Cooperativa L'Operosa, attraverso la Divisione L'Operosa Green, è stata tra le prime aziende di servizi in Europa ad ottenere il rilascio della certificazione, garantendo in particolare, nell'ambito del proprio servizio, l'utilizzo di prodotti ecologici certificati e concentrati, sistemi di dosaggio e diluizione dei prodotti, panni e frange in microfibra e certificate, personale adeguatamente formato e sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti presso la propria sede ed i siti di lavoro.

Poiché i servizi di pulizia rappresentano di gran lunga le attività più importanti a livello di Gruppo, sia in termini di fatturato sia sul piano delle risorse utilizzate, su queste attività si sono incentrate la maggior parte delle iniziative legate all'approvvigionamento responsabile. In linea con quanto stabilito dal decreto ministeriale del 24 maggio 2012 e dal Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PANGPP), la Capogruppo utilizza, quando possibile, prodotti in possesso del marchio europeo Ecolabel (Regolamento CE n. 66/2010). Se ciò non è possibile, l'azienda impiega comunque prodotti conformi ai CAM di settore e alle normative nazionali e comunitarie. La tabella seguente mostra infatti che nel 2019 la Capogruppo ha utilizzato in misura maggiore rispetto all'anno precedente i prodotti a marchio Ecolabel.

Anni	Totale acquistato (in euro)	Spesa totale sostenuta (in euro)	Aumento utilizzo prodotti Ecolabel rispetto all'anno precedente (%)	Percentuale Acquistato Ecolabel su totale acquisti
2019	2.990.000	€ 748.358	+27%	25%
2018	2.296.014	€ 585.404	+110%	25%
2017	1.511.664	€ 279.334	+64%	18%

Tabella 15: Percentuale di acquisti dei prodotti Ecolabel rispetto al totale dei prodotti acquistati dalla Capogruppo.

*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

Come si può notare, l'acquisto dei prodotti Ecolabel è in costante aumento rispetto all'anno 2018 (da € 585.404 ad € 748.358) e percentualmente è rimasto invariato rispetto al totale dei prodotti acquistati, circa il 25%.

Si precisa inoltre che nel 2019 sono stati acquistati € 168.101,61 di vestiario con certificazione Oeko-Tex. L'Oeko-Tex Standard 100 è uno standard unico di certificazione e controllo nel settore delle materie prime tessili, dei semilavorati e dei prodotti finiti in tutte le fasi di lavorazione che permette di identificare quei prodotti che non presentano alcun rischio per la salute del consumatore.

Per poter stabilire se un prodotto sia idoneo per ottenere la certificazione, vengono effettuati numerosi test su eventuali sostanze nocive, che includono:

- sostanze vietate per legge;
- sostanze il cui uso è regolamentato dalla legge;
- sostanze chimiche notoriamente nocive per la salute (ma non ancora regolamentate per legge);
- nonché parametri per la salvaguardia della salute.

Lo Standard identificato dall'Oeko-Text è molto importante, in quanto i requisiti richiesti vanno nettamente oltre le leggi nazionali esistenti.

Il principale obiettivo che l'azienda si è prefissata per il 2019 è l'acquisto di prodotti con marchio Ecolabel in misura sempre maggiore per raggiungere, nel medio periodo, una percentuale di utilizzo di questa tipologia di prodotti in una misura superiore al 50% del totale del volume acquistato. L'obiettivo riguarda tutte le principali tipologie di prodotto utilizzate dalla Cooperativa L'Operosa (essenzialmente detersivi, disinfettanti/biocidi e materiali di consumo).

Le iniziative avviate dal Gruppo L'Operosa sul piano dell'approvvigionamento responsabile, tuttavia, non riguardano soltanto il settore delle pulizie. Gli acquisti effettuati da L'Operosa Impianti, ad esempio, vengono pianificati sulla base delle seguenti linee guida:

- le caldaie e i bruciatori da installare sono sempre scelti privilegiando i modelli caratterizzati da un'elevata efficienza e in grado di garantire livelli minimi di emissioni in atmosfera;
- gli apparecchi illuminanti sono sempre selezionati privilegiando i modelli che sfruttano la tecnologia LED. Rispetto alle apparecchiature tradizionali, infatti, queste garantiscono performance migliori sul piano dei consumi e della riduzione delle perdite.



LE NOSTRE PERSONE: PATRIMONIO DI CULTURA ED ESPERIENZA

562 ORE
DI FORMAZIONE
EROGATA SULLA
SALUTE E SICUREZZA
PER 972 DIPENDENTI

6.522 ORE
DI FORMAZIONE EROGATE

3.077 DIPENDENTI,
DI CUI **2.066** DONNE

1.320
DIPENDENTI
ASSUNTI NEL 2019

4 POLITICHE PER IL PERSONALE

A partire dal 2019, è attivo il settore di Ricerca e Selezione del Personale a servizio dell'intero Gruppo de L'Operosa, con l'obiettivo di coordinamento e gestione dell'intero processo di ricerca e selezione del personale.

Mediante l'analisi previsionale dei fabbisogni produttivi, si cercherà di ottimizzare turnover e mobilità interna delle risorse cercando di ridurre gli sprechi e, al contempo, valorizzare il personale già in organico.

Inoltre, si analizzano i bisogni formativi delle singole risorse e/o dei settori e si progettano dei percorsi formativi volti all'inserimento di nuove risorse nonché alla crescita delle risorse interne.

Per avviare una nuova ricerca di personale, invece, una volta tracciate le esigenze operative ed il profilo richiesto, esistono due tipi di ricerca:

- Ricerca interna, le cui fasi principali sono:
 - analisi strutture ed organico interno per favorire una eventuale mobilità interna;
 - archivio interno curriculare.
- Ricerca esterna consiste nelle seguenti fasi:
 - pubblicazione diretta di annunci (Job placement Università, LinkedIn ecc.);
 - mandato di Ricerca e Selezione a soggetti terzi.

Nella fase di assunzione viene consegnata al lavoratore una comunicazione con la quale può accreditarsi al nostro portale, al fine di poter visualizzare le nostre certificazioni ed il nostro Codice etico.

In relazione alle certificazioni in possesso dalle nostre Società, la Direzione Risorse Umane provvede a seguire attentamente le procedure previste al fine dell'ottemperanza di tali certificazioni. A tal proposito il nostro Ufficio provvede periodicamente ad incontri/corsi con i Responsabili del Gruppo Operativo della Produzione al fine d'aggiornare le procedure messe in atto nell'ambito dei seguenti argomenti:

- procedure per anticorruzione nell'ambito del nostro Ufficio Risorse Umane;
- procedura selezione/assunzioni/dimissioni/variazioni;
- procedura Infortuni;
- procedura gestione legge 104;
- procedura gestione interinali;
- procedure relative alla gestione delle contestazioni/provvedimenti disciplinari.

Il nostro punto di forza è quello di mantenere sempre una stretta correlazione tra gli obiettivi individuali della singola risorsa e quelli complessivi dell'azienda.

In primo luogo, è importante analizzare la situazione di tutto il team, in modo da creare un contesto armonioso di obiettivi che si sostengono ed esaltano tra loro e, al fine di far emergere miglorie e nuove considerazioni, è importante mantenere sempre viva la discussione e lo scambio di idee.

Ogni collaboratore deve partecipare attivamente alla fase di negoziazione degli obiettivi e avere sempre completa visibilità di ogni modifica apportata nel corso dell'anno.

Tra gli obiettivi del 2019, oltre il nuovo settore di ricerca e selezione, rientrano la maggior digitalizzazione dei processi, non perdendo mai di vista il rapporto umano, in quanto costituisce il punto cardine della Cooperativa, e velocizzare i processi descritti sopra.

In merito alla gestione dei reclami, le Società provvedono a gestire l'argomento con rapporto diretto con il nostro Ufficio HR mediante e-mail messa a disposizione e/o telefonicamente, oppure tramite i nostri RGO.

Nel 2019 per tutti i lavoratori soci della Cooperativa è stato erogato il welfare, prezioso strumento per migliorare il clima interno e il benessere dei dipendenti.

4.1 IL PERSONALE

L'organico del Gruppo L'Operosa, al 31/12/2019, è composto da 3.102 dipendenti, di cui 1.028 uomini e 2.074 donne; l'Operosa si avvale, inoltre, di 271 collaboratori con contratto di somministrazione, che se sommati al numero totale di dipendenti, costituiscono un organico di 3.373 dipendenti e collaboratori.

Le attività principali sono svolte da lavoratori dipendenti, e talvolta ci si avvale di interinali per svolgere attività stagionali o sostitutive. Inoltre, l'Operosa si rivolge a qualche collaboratore esterno, in particolare per le attività relative al Centro Agricoltura Ambiente.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	2.026	963	2.989	1.825	929	2.754	1.737	922	2.659
Tempo determinato	48	65	113	70	78	148	70	85	155
Contratti di somministrazione	174	94	268	60	63	123	43	62	105
Stagisti	-	3	3	0	6	6	1	0	1
Totale dipendenti	2.248	1.125	3.373	1.955	1.076	3.031	1.851	1.069	2.920

Tabella 16: Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

Collaboratori esterni per genere	2019		
	Donne	Uomini	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	6	6
Co.Co.Co.	0	2	2
Totale collaboratori	0	8	8

Tabella 17: Collaboratori esterni del Gruppo l'Operosa

I dipendenti che usufruiscono del contratto a tempo pieno sono pari a 684, di cui 470 uomini e 214 donne, mentre coloro che usufruiscono del part-time sono pari a 2.415, di cui la maggior parte sono donne:

Dipendenti per tipologia d'impiego e genere	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo pieno	214	470	684	190	437	627	139	342	481
Part-time	1.860	558	2.418	1.705	570	2.275	1.624	585	2.209
Totale dipendenti	2.074	1.028	3.102	1.895	1.007	2.765	1.763	927	2.690

Tabella 18: Dipendenti suddivisi per tipologia d'impiego e genere

La maggior parte dei dipendenti del Gruppo L'Operosa, ovvero il 56% del totale, rientra nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, di cui la maggior parte sono donne (pari a 1.200 dipendenti):

Dipendenti per tipologia d'impiego e genere	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<30 anni	35	47	82	77	72	149	54	53	107
30-50 anni	532	1.200	1.732	484	782	1.266	532	883	1.415
>50 anni	461	827	1.288	444	1.035	1.479	421	871	1.292
Totale	1.028	2.074	3.102	1.005	1.899	2.904	1.007	1.807	2.814

Tabella 19: Dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età

La suddivisione del personale del Gruppo secondo il livello di inquadramento vede la maggior parte dei dipendenti qualificati come operai.

Suddivisione dei dipendenti per figura professionale e genere	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	0	0	0	0	0	0
Quadri	16	2	18	13	2	15	8	2	10
Impiegati	82	57	139	71	53	124	72	42	114
Operai	930	2.015	2.945	921	1.844	2.765	927	1.763	2.690
Totale	1.028	2.074	3.102	1.005	1.899	2.904	1.007	1.807	2.814

Tabella 20: Dipendenti suddivisi per figura professionale e genere

Mentre, di seguito, si propone la suddivisione per fascia d'età e figura professionale:

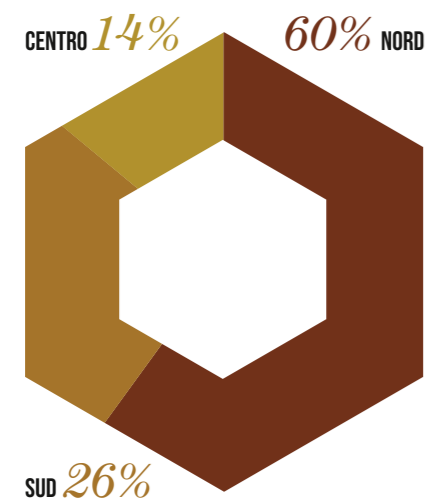
Suddivisione per figura professionale e fascia d'età	2019			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	-	-
Quadri	-	7	11	18
Impiegati	12	77	50	139
Operai	70	1.195	1.680	2.945
Totale	82	1.279	1.741	3.102

Tabella 21: Dipendenti suddivisi per figura professionale e fasce d'età

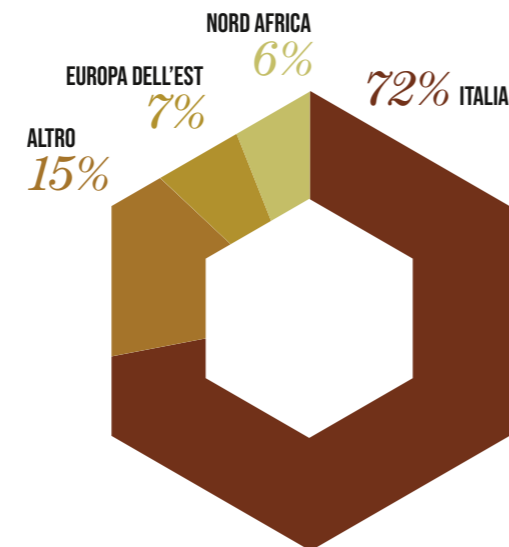
Inoltre, all'interno dell'organico del Gruppo sono presenti 23 dipendenti (22 operai e 1 impiegato) appartenenti alle categorie protette, di cui 13 donne e 10 uomini.

Il Gruppo L'Operosa è composto da dipendenti principalmente provenienti dall'Italia, dove la maggior parte di essi risiedono nel Nord Italia:

RESIDENZA DEI DIPENDENTI AL 31.12.2019



DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA DI ORIGINE AL 31.12.2019



Di seguito, si forniscono diverse riproduzioni dei dipendenti, aggregate in maniera distinta allo scopo di fornire una rappresentazione ampia e definita dell'organico del Gruppo L'Operosa.

Dipendenti suddivisi per società del Gruppo	2019		2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
L'Operosa S.c.a.r.l.	899	2.005	890	1.826	898	1.735
C.A.A.G. Nicoli	17	8	16	8	-	-
L'Operosa impianti S.r.l.	71	5	55	6	48	4
Clipper S.r.l.	15	46	18	46	33	56
Bo.Fi. Park Management	17	8	19	11	22	10
Integra S.r.l.	9	2	6	2	5	2
So.Gest.Im	0	19	1	0	1	0
Totale⁵	1.018	2.093	1.005	1.899	1.007	1.807

Tabella 22: Dipendenti suddivisi per ogni società del Gruppo

Dipendenti suddivisi per settore di riferimento	2019		2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Pulizie	687	1.864	691	1.740	701	1.763
CAA – Altri servizi ambientali ⁶	17	8	16	8	-	-
Portierato	70		64	93	66	80
Facchinaggio	26	0	22	0	29	0
Smaltimento rifiuti	1	26	28	0	25	0
Manutenzione verde	51	0	56	0	61	0
Parcheggi e parcometri	17	8	22	11	15	8
Ristorazione	12	4	0	0	0	1
Manutenzioni/elettricisti	36	0	38	0	30	0
Altre prestazioni servizi (impiegati)	92	78	68	47	80	44
Totale	1.009	2.093	1.005	1.899	1.007	1.807

Tabella 23: Dipendenti suddivisi per settore di riferimento

4. Il C.A.A.G. Nicoli è entrato nella compagine de L'Operosa a partire dal 2018.

5. Si aggiungono n. 123 contratti in somministrazione per il 2018 (105 nel 2017).

6. Per maggiori dettagli, si rimanda alla figura 15 di pagina 39, "Altre attività del Gruppo L'Operosa".

Il totale dei dipendenti del Gruppo L'Operosa è coperto da un contratto collettivo nazionale di lavoro; i principali applicati dal Gruppo sono: Multiservizi e Servizi Integrati, Mobilità-Attività Ferroviarie, Agricoltura Cooperative, Autorimesse e Noleggio, Cooperative Sociali, Edilizia e Industria, Forestali e Agrari, Igiene Ambientale, Metalmeccanici Industria, Terziario Confcommercio.

ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel corso del 2019, il Gruppo L'Operosa ha assunto un totale di dipendenti pari a 1.321, di cui il 53% sono donne. La maggior parte di esse, come per la maggior parte di assunti uomini, si colloca nella fascia di età compresa tra i 30-50 anni; il tasso di nuovi assunti⁷ totale è pari a 0,43.

Il numero globale dei dimessi, invece, è inferiore, ed è pari a 1.114 dipendenti, di cui la maggior parte sono uomini (il 53%); anche per le dimissioni, la maggior parte dei dipendenti dimessi si collocano nella fascia di età compresa tra i 30-50 anni. Il tasso di turnover⁸ per il Gruppo è pari a 0,36.

Il numero di dipendenti che usufruisce di benefit aziendali è pari a 2.989, in particolare con riguardo all'assistenza sanitaria e disposizioni pensionistiche; relativamente al congedo parentale, invece, il numero di dipendenti che ne hanno usufruito è pari a 63, di cui 50 donne e 13 uomini. In generale, il tasso di rientro al lavoro⁹ per gli uomini è pari a 92,3, mentre per le donne è pari a 92; il tasso di retention¹⁰ è pari a 200 per gli uomini, e 260 per le donne.

7. Il tasso di nuovi assunti è dato dal rapporto tra i nuovi dipendenti assunti e il numero totale dei dipendenti nel corrente periodo di rendicontazione.

8. Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero dei dipendenti dimessi e il numero totale dei dipendenti nel corrente periodo di rendicontazione.

Tasso di nuovi assunti e di turnover nel 2019	ITALIA								
	Donne				Uomini				Totale
	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale Donne	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale uomini	
Numero nuovi assunti	108	358	238	704	186	234	197	617	1.321
Numero dimessi	99	266	160	525	187	203	199	589	1.114
Tasso di nuovi assunti	2,30	0,30	0,29	0,34	5,31	0,44	0,43	0,60	0,43
Tasso di turnover	2,11	0,22	0,19	0,25	5,34	0,38	0,43	0,57	0,36

Tabella 24: tasso di nuovi assunti e di turnover nel 2019 del Gruppo L'Operosa

9. Il tasso di rientro al lavoro è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro durante il periodo di reporting, dopo aver usufruito del congedo, e il numero totale di dipendenti che avrebbero dovuto tornare al lavoro.

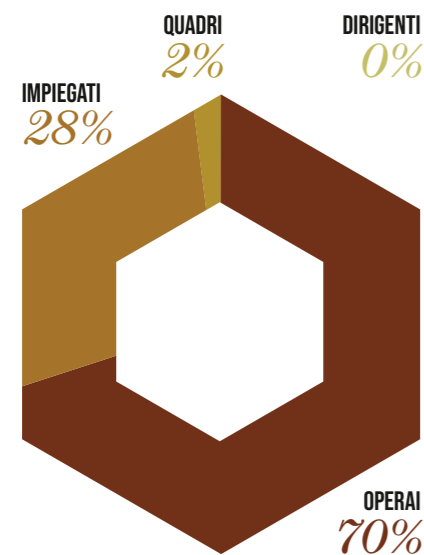
10. Il tasso di retention è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel/i precedente/i periodo/i di rendicontazione.

4.2 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE¹¹

Nel corso del 2019, il Gruppo L'Operosa ha erogato in totale 9.260 ore di formazione, di cui 6.144 agli uomini e 3.116 alle donne. In totale, la formazione è stata erogata per il 70% agli operai, per il 28% agli impiegati e per il 2% ai quadri.

Le ore medie di formazione erogate dal Gruppo L'Operosa vedono gli impiegati con 18,91 ore medie di formazione, gli operai con 2,19 ore medie; mentre, la media delle ore di formazione a dipendente è pari a 2,99, suddiviso tra uomini (media di 5,98) e donne (media di 1,50).

ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER CATEGORIA PROFESSIONALE



ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE

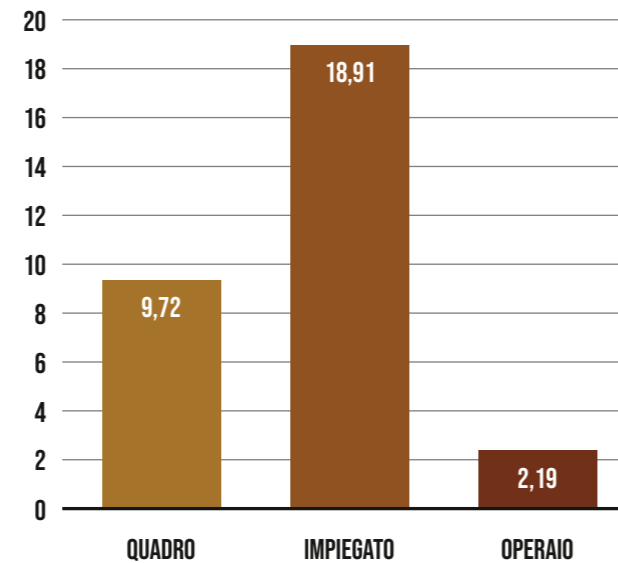


Tabella 25: ore di formazione del Gruppo L'Operosa

11. I dati relativi alla formazione e sviluppo del personale fanno riferimento ad Operosa S.c.a.r.l..

4.3 SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo L'Operosa, nel corso del 2019, ha erogato 9.260 ore di formazione, di cui 702 per la tematica della salute e sicurezza, a cui hanno preso parte 991 dipendenti; le principali tematiche trattate riguardano modalità e procedure operative, corsi di aggiornamento relativi a specifiche metodologie di lavoro e altri corsi di aggiornamento specifici. A titolo esemplificativo, si citano il corso di formazione antincendio, il corso aggiornamento pronto soccorso, il corso sulle metodologie di lavoro (DPI, utilizzo carrello attrezzato e prodotti chimici).

Nel corso dell'esercizio 2019, per quanto riguarda i dipendenti, L'Operosa ha registrato 127 infortuni sul lavoro per 3.277.269 ore lavorate, leggermente superiori rispetto al 2018 (108 infortuni nel 2018, +18%): le tipologie di infortunio manifestate sono legate a contusioni, fratture e distorsioni. Sono pervenute due richieste di malattia professionale legati ad un'ernia discale e una tendinite alla spalla. Tali richieste non sono state riconosciute dall'INAIL a seguito dei controlli effettuati. Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili¹² è pari a 38,75, leggermente superiore rispetto al 2018 (pari a 32,16).

Relativamente ai lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione, L'Operosa non ha registrato nessun caso di infortunio né di malattia professionale.

La movimentazione manuale dei carichi costituisce l'unico pericolo sul lavoro rilevato da L'Operosa che può far sorgere casi di malattia professionale.

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

12. Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è dato dal rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro registrabili e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

1. identificazione dei pericoli e delle misure da attuare redigendo il DVR aziendale;
2. formazione del personale;
3. consegna di adeguati dispositivi di protezione individuale;
4. effettuazione della sorveglianza sanitaria;
5. monitoraggio costante del cantiere, anche attraverso audit interni.

L'Operosa non ha considerato alcuna tipologia di servizio significativa allo scopo di valutare eventuali impatti sulla salute e sicurezza per verificare, ed eventualmente implementare, futuri miglioramenti.

WELFARE L'OPEROSA 4YOU

Nel 2019 è partita la prima campagna di welfare aziendale. L'Operosa ha deciso di investire in strumenti di welfare per incentivare i soci, considerati il fattore determinante per il successo delle strategie aziendali.

Basate sul principio di democrazia cooperativa, le iniziative introdotte hanno avuto lo scopo di sviluppare il capitale umano, accrescere il senso di appartenenza e favorire la conciliazione casa-lavoro e il benessere generale.

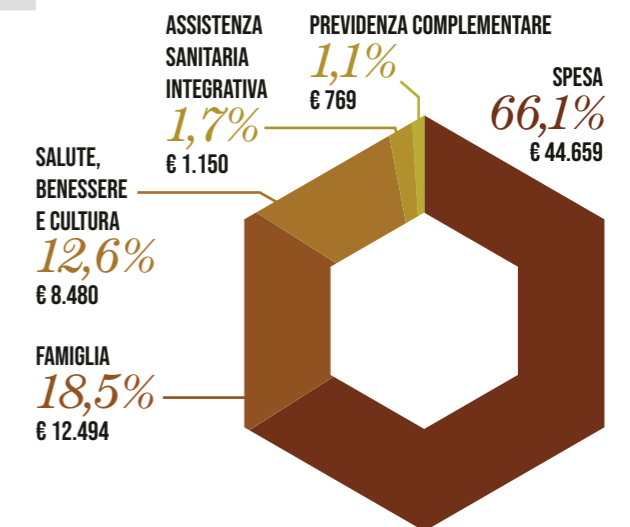
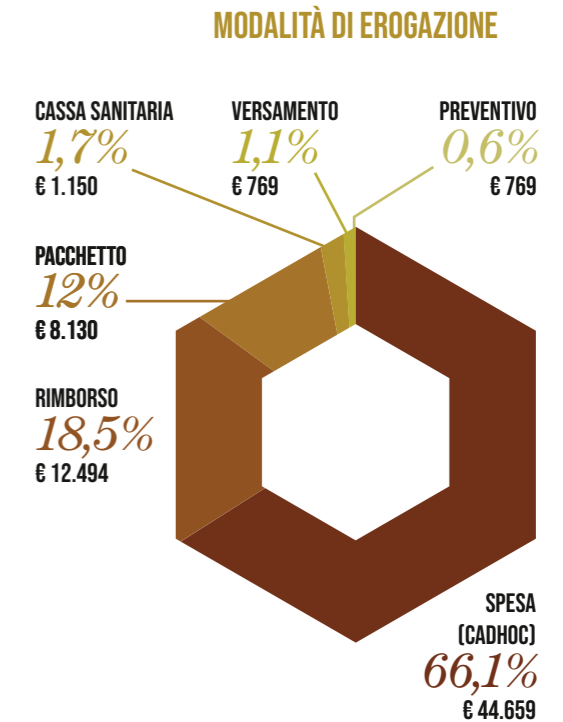


UTENTI ATTIVI		
	Attivi	%
Totale dipendenti 218	217 Quanti hanno avuto accesso e cambiato password	99,5
	210 Quanti hanno utilizzato tutta/parte del plafond	96,3

Tabella 26: utenti attivi

CREDITO		
Totale Credito Assegnato	Totale Credito speso	%
€ 76.300	€ 67.552	88,5

Tabella 27: credito





**L'AMBIENTE:
VERSO UN FUTURO MIGLIORE**

**LA CAPOGRUPPO HA
OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE**

EMAS

**SECONDO IL REGOLAMENTO
CE N. 1221/2009**

- 7,7 TONNELLATE DI CO₂
IN MENO DI EMISSIONI
NELL'ATMOSFERA NELL'ULTIMO ANNO,
GRAZIE ALL'AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA
ELETTRICA PROVENIENTE DALL'IMPIANTO
FOTOVOLTAICO

-58,01%
**RIDUZIONE
DEI CONSUMI
IDRICI
RISPETTO AL 2018***

+108%
**DI PRODUZIONE DI
ENERGIA PULITA
RISPETTO ALL'ANNO
PRECEDENTE 2018**

5.1

LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO

Nella pianificazione della propria strategia, il Gruppo L'Operosa tiene conto delle implicazioni economiche, sociali e ambientali del suo operato, con l'obiettivo di garantire l'equilibrio tra competitività, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale d'impresa. Il Gruppo L'Operosa, affronta il tema della sostenibilità con un approccio integrato e globale al fine di creare un valore condiviso e duraturo nel tempo con tutte le parti interessate (clienti, fornitori, comunità, ecc.).

Infatti, alla base della creazione di questo valore condiviso e duraturo con le varie categorie di stakeholder, vi è un approccio responsabile agli aspetti organizzativi e gestionali (governance), tale da integrare il concetto della sostenibilità nei processi decisionali del Gruppo. Inoltre, attraverso questo approccio strategico, la stessa Cooperativa ha lavorato e sta continuando a farlo con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività in tutta la sua filiera (da monte a valle) e creare benefici all'interno della comunità in cui opera.

Per questo stesso motivo, L'Operosa si è dotata da diverso tempo di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 14001:2015 che è stato successivamente esteso a tutte le altre società del Gruppo. Tale Sistema di Gestione Ambientale viene utilizzato per fare una quantificazione dei principali impatti ambientali causati dalle stesse attività del Gruppo, per poi passare a definire una serie di obiettivi ambiziosi da realizzare mediante l'elaborazione di una serie di azioni da implementare nel corso del tempo.

I principali indicatori monitorati, per quanto attiene il sistema di gestione ambientale (ISO 14001:2015), sono i seguenti:

- indice dei consumi energetici, distinto per tipologia e posto in correlazione con il valore della produzione;
- indice quantitativo della gestione dei rifiuti, distinto tra la gestione del CST (Centro di stoccaggio fanghi), e gestione altri codici CER, ognuno dei quali esaminato per singola tipologia;
- gestione fanghi: in questa sezione di indicatori si analizzano sia i quantitativi di conferito, sia degli spandimenti in campo del prodotto trasformato;
- segnalazioni da stakeholder: vengono esaminate le eventuali segnalazioni rilevate dalle parti interessate, e le azioni attuate in risposta alle stesse.

Nel corso del 2019, la Capogruppo, con lo scopo di contribuire ad un miglioramento delle proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti, ha ottenuto la certificazione secondo il Regolamento EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) (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.

Lo scopo prioritario di tale schema è di contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile, mettendo in particolare risalto il ruolo e la responsabilità dell'impresa.

Nel corso del 2019 i principali indicatori di performance ambientali monitorati secondo quanto previsto dal Regolamento EMAS sono:

- Energia
- Acqua
- Rifiuti
- Efficienza Materiali
- Trasporti
- Emissioni
- Biodiversità e Gestione suolo
- Sistemi di gestione

L'Operosa in accordo con il Regolamento EMAS 2018/2016 e allo standard UNI EN ISO 14001:2015 ha definito il programma di miglioramento ambientale su base triennale (2019-2021). Tale programma comprende 5 obiettivi, che sono:

- obiettivo 1 – Valorizzazione CAM del servizio di pulizia: l'impegno de L'Operosa è di migliorare l'efficienza nell'uso dei prodotti utilizzati per il servizio di pulizia (ad esempio: prodotti chimici, prodotti di consumo per i bagni e attrezzature tessili);
- obiettivo 2 – Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica EU Ecolabel: l'impegno de L'Operosa è di aumentare il numero di cantieri del servizio di pulizia certificati EU-Ecolabel nel corso degli anni;
- obiettivo 3 – Ricerca e sviluppo: l'impegno de L'Operosa è di investire nella creazione di un'area dedicata "R&D" e una serie di progettualità finalizzate ad aumentare il livello di qualità, innovazione e responsabilità dei propri servizi (ad esempio: la progettazione attraverso il software SOS CAM – web app sviluppata per progettare servizi di pulizia ad alta efficienza ambientale);
- obiettivo 4 – Efficienza ambientale sedi operative: l'impegno de L'Operosa è di investire per migliorare in tutte le aree dalla progettazione alla fase di rendicontazione sul cantiere – pertanto al fine di migliorare la gestione delle sedi in ottica ambientale, L'Operosa si impegna a raggiungere un obiettivo di miglioramento connesso alle sedi operative di proprietà o in locazione (ad esempio: pulizia degli ambienti con prodotti ecologici, installazione di un impianto fotovoltaico, ecc.);
- obiettivo 5 – Efficienza trasporti: l'impegno de L'Operosa è di avvalersi e di rinnovare gradualmente la propria flotta di auto aziendali, a favore di quelle ibride/elettriche al fine di ridurre i consumi di carburanti e le relative emissioni di gas climalteranti nel corso del tempo.

Queste attività vengono svolte sia con l'intento di migliorare anno dopo anno le performance ambientali e sia al fine di rendere responsabili e partecipi tutti i membri della società (principio di leadership e consapevolezza diffusa) nel corretto mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale e dello schema EMAS in un'ottica di miglioramento continuo nel corso del tempo.

Infine L'Operosa sempre all'interno della propria strategia di sostenibilità e in un'ottica di miglioramento continuo, si sta impegnando da diversi anni nella progettazione di servizi che possano avere un basso impatto ambientale lungo il proprio ciclo di vita. Tale impegno si traduce nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi in accordo con quanto previsto dal Codice degli Appalti (D.lgs. n°50 del 2016 e smi) e nella predisposizione di progetti tecnici green nelle gare d'appalto della Pubblica Amministrazione.

5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Il Gruppo L'Operosa è molto impegnato a diminuire il proprio impatto ambientale legato ai consumi, ad esempio di energia, e alle conseguenti emissioni di gas ad effetto serra in atmosfera. Nel corso del 2019, il Gruppo L'Operosa, con l'ottenimento della certificazione secondo il regolamento EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) ha confermato la volontà aziendale di proseguire con decisione il percorso di miglioramento continuo ambientale.

In modo particolare, attraverso tale Dichiarazione Ambientale, il Gruppo L'Operosa si impegna nel migliorare le proprie performance ambientali in materia energetica, idrica, rifiuti, trasporti, emissioni e gestione della biodiversità e del suolo. Quindi, la Dichiarazione Ambientale rappresenta lo strumento di riferimento per rendicontare e dimostrare con credibilità e trasparenza verso le parti interessate l'impegno alla salvaguardia dell'ambiente che da sempre caratterizza le attività della Cooperativa.

A titolo esemplificativo, dal 2017, L'Operosa per ridurre i consumi di elettricità della sede di Cadriano di Granarolo dell'Emilia ha realizzato un impianto fotovoltaico da 24 Kw. L'andamento delle emissioni dirette e indirette espresse in tonnellate di CO₂ equivalente sono riportate nella seguente tabella.

RIEPILOGO ANDAMENTO ANNUALE 2019 DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ) DEL GRUPPO L'OPEROSA	TOTALE 2019	TOTALE 2018	TOTALE 2017
Consumi energetici da fonti non rinnovabili			
Gas Naturale (utilizzato per riscaldamento ambienti di lavoro)	712,96	ND	ND
Metano (utilizzato per alimentazione veicoli)	120,32	ND	ND
GPL (utilizzato per alimentazione veicoli)	308,34	ND	ND
Diesel (utilizzato per alimentazione dei veicoli)	18.363,99	ND	ND
Benzina (utilizzato per alimentazione veicoli)	543,33	ND	ND
TOTALE	20.049	ND	ND
Energia elettrica acquistata (tot)	3.090,75	ND	ND
Energia elettrica autoprodotta (tot)	171,23	ND	ND
Energia elettrica autoprodotta e consumata (da fotovoltaico)	12,97	ND	ND
Energia Elettrica autoprodotta e venduta / reimmessa in rete (da fotovoltaico)	158,26	ND	ND

Tabella 28: Variazione annuale del fatturato del Gruppo per area geografica

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA - GRUPPO L'OPEROSA	Ton CO ₂ eq 2019	Ton CO ₂ eq 2018	Ton CO ₂ eq 2017
Emissioni dirette - Scope 1	1.423,93	ND	ND
Emissioni da consumi di gas naturale (utilizzato per riscaldamento)	40,39	ND	ND
Emissioni da consumi di GPL (utilizzato per alimentazione veicoli)	19,72	ND	ND
Emissioni da consumi di diesel (utilizzato per alimentazione veicoli)	1.323,84	ND	ND
Emissioni da consumi di benzina (utilizzato per alimentazione veicoli)	36,53	ND	ND
Emissioni da consumi di metano (utilizzato per alimentazione veicoli)	6,79	ND	ND
Emissioni gas refrigeranti	58,87	ND	ND
Emissioni indirette - Scope 2			
Emissioni da consumi energia elettrica (Location Based Method)	273,53	ND	ND
Emissioni da consumi energia elettrica (Market Based Method)	14,76	ND	ND

5.3 GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Gruppo L'Operosa è estremamente sensibile alle tematiche legate alla corretta gestione dei rifiuti. Infatti, L'Operosa si impegna in maniera oculata nella raccolta e gestione dei rifiuti rispettando quanto previsto dalla normativa nazionale (D.lgs. 152/06 e smi) e i regolamenti locali, ponendo particolare attenzione alla gestione di quei rifiuti classificati come "pericolosi".

L'approccio del Gruppo alla gestione dei rifiuti risulta incentrato sui seguenti punti: acquisto di prodotti "green" che, una volta giunti al termine del ciclo di vita, possono essere destinati a recupero e riciclo, in alternativa, che siano quantomeno facili da smaltire, senza causare alcun impatto negativo sull'ambiente; predisposizione delle strutture necessarie per il corretto svolgimento della raccolta differenziata in ufficio e sensibilizzazione del personale sull'importanza di queste tematiche; affidamento dei rifiuti ad aziende ed enti qualificati a svolgere correttamente il loro trasporto e trattamento.

Nella sottostante tabella, sono riportate le quantità di rifiuti prodotti nel 2019.

RIFIUTI SMALTITI PER TIPOLOGIA DI SMALTIMENTO (in tonnellate) del GRUPPO L'OPEROSA	Pericolosi	Non Pericolosi	Totale 2019	Pericolosi	Non Pericolosi	Ton CO ₂ eq 2018
Riuso	0,00	27,49	27,49	ND	ND	ND
Riciclo	0,11	0,00	0,11	ND	ND	ND
Compostaggio	0,15	0,00	0,15	ND	ND	ND
Recupero energetico	2,75	13,49	16,24	ND	ND	ND
Incenerimento	0,00	882,64	882,64	ND	ND	ND
Discarica	0,00	26,4	26,00	ND	ND	ND
Iniezione in pozzo profondo	0,58	0,00	0,58	ND	ND	ND
Stoccaggio in sito	14,06	1.416,27	1.430	ND	ND	ND
Totale	17,64	2.366,28	2.383,92	ND	ND	ND

5.4 CAA: CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE

Tra le società del Gruppo L'Operosa molto attente all'innovazione, di servizio e di processo, che puntano a migliorare e aggiornare costantemente le proprie offerte per restare competitive in settori in continua evoluzione, vi è il Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli Srl (CAA).

Il Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli Srl (CAA) è un centro internazionale specializzato nella ricerca e fornitura di servizi di tutela dell'ambiente a imprese e pubbliche amministrazioni, attivo in Europa da oltre trent'anni. Il CAA fornisce servizi, esegue studi e ricerche e sviluppa progetti che, attraverso la collaborazione fra pubblico e privato, valorizzano il territorio e le produzioni agricole. Presso il CAA sono operanti i seguenti settori, ciascuno dei quali ha un responsabile di settore (RDS):

- Settori dell'Agricoltura Sostenibile, Gestione del Verde e l'Entomologia e Zoologia Sanitarie, dove si presta particolare attenzione allo sviluppo delle più avanzate tecnologie di lotta biologica ed integrata a basso impatto ambientale per la difesa delle colture agrarie e per il controllo di zanzare, mosche e altri insetti di interesse medico veterinario;
- Settore Sistemi di Gestione dei Rifiuti e delle Biomasse dove si interviene nella preparazione di piani per la raccolta differenziata degli RSU (Rifiuti Solidi Urbani) e del recupero di fanghi provenienti dalla depurazione;
- Settore Biometeorologico per la conduzione di Biomonitoraggi dell'atmosfera e della qualità dell'aria, in particolare del monitoraggio aerobiologico per il controllo delle allergie da polline;
- Settore Palinologia e Paleo Archeobotanica dove si interviene principalmente nel monitoraggio aerobiologico con l'identificazione e analisi dei granuli pollinici e delle spore fungine presenti in atmosfera, le quali vengono rilevate da apposite stazioni che catturano tutto il particolato che circola nell'aerosol biologico.

Tutti i settori sopramenzionati dipendono dalla Direzione, la quale a sua volta risponde direttamente al CdA formato dal Presidente, Vicepresidente e da tre Consiglieri.

5.4.1 I PRINCIPI DEL CAA

Il Centro Agricoltura Ambiente "CAA", offre ed opera all'interno della propria comunità nel rispetto dei seguenti principi:

- rispettare di tutti gli obblighi di conformità legale e tutti gli altri requisiti applicabili;
- provvedere alla protezione dell'ambiente, prevenzione dell'inquinamento e, in generale, perseguire le migliori scelte ambientali, sia in relazione al contesto di riferimento, sia in relazione all'attività svolta e alle parti interessate coinvolte;
- rispondere in maniera puntuale e dettagliata alla politica ambientale del Gruppo L'Operosa, in base a quanto previsto e applicato secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 ai fini della gestione e riduzione degli impatti ambientali.

Lo stesso CAA ha sviluppato un'apposita procedura "Gestione Non Conformità Azioni Correttive e Azioni di Miglioramento" che viene utilizzata per gestire le attività relative ad esempio alla risoluzione delle non conformità, gestione reclami, disservizi o malfunzionamenti riguardanti i servizi e/o i prodotti che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato dell'organizzazione.

La struttura della procedura è la seguente:

- Segnalazioni;
- Gestione;
- Pianificazione azioni;
- Valutazione efficacia.

5. PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Presso il CAA il processo che porta alla pianificazione di nuovi obiettivi strategici in un'ottica di innovazione sostenibile è articolato in 3 diversi livelli:

- **Analisi ambientale:** è basata su un metodo descritto in un'apposita procedura "PGQA 18-02" in cui vengono riportate informazioni come la storia dell'organizzazione, il campo di applicazione, i fatti salienti emersi rispetto al precedente aggiornamento dell'analisi ambientale, l'ambiente nel quale si collocano i siti produttivi, con particolare riferimento alla azione diretta e indiretta del sistema di impresa, così come agli aspetti di interazione con i soggetti circostanti ed il sistema nel suo complesso, il processo produttivo del sistema d'impresa, con una prima descrizione dei processi attuati e del livello di adeguamento delle tecnologie adottate, in confronto con le BAT e il metodo adottato per stimare gli impatti.
- **Analisi dei rischi e delle opportunità (ARO):** è basata su un metodo, descritto in un'apposita procedura, che si concretizza in un documento di sintesi. Tale analisi ARO prevede due diversi livelli di indagine:
 - analisi SWOT a livello Direzionale, che considera il livello strategico e complessivo dell'impresa. Questo livello di analisi prevede una stima di importanza dei singoli item considerati, nonché una correlazione tra l'item stesso e le azioni in corso;
 - il secondo livello di ARO ha un dettaglio di singolo processo e settore organizzativo aziendale. I rischi e le opportunità identificati in questo secondo livello sono valutati in termini di magnitudo, e correlati con le azioni in corso e relativi obiettivi. L'analisi si conclude con la stima del rischio (o opportunità) residuo.
- **Analisi del contesto e delle relazioni con il sistema degli stakeholder:** è basata su un documento che identifica i singoli stakeholder, le relazioni e aspettative che si instaurano tra gli stakeholder stessi ed il CAA, in entrambe le direzioni, cioè da CAA a stakeholder e viceversa. Il metodo utilizzato, assimilabile ad un'analisi PESTLE, che viene applicato anche per gestire e rispondere ai vari standard ISO adottati, considera sia i fattori interni, sia quelli esterni che influenzano le singole relazioni. Infine, viene identificato il sito di riferimento della singola relazione, nonché gli indicatori di monitoraggio.

Il suddetto sistema di analisi viene aggiornato all'occorrenza, oppure una volta all'anno in occasione del Riesame della Direzione. In tale occasione viene valutato anche l'avanzamento dei programmi di adeguamento/miglioramento applicati.

5. INNOVAZIONE SOSTENIBILE

Il CAA è in grado di sviluppare e stringere diverse partnership di collaborazione con soggetti pubblici e privati, tali da consentire loro di sviluppare e portare avanti vari progetti di ricerca in maniera innovativa. In modo particolare all'interno del documento "Linee di sviluppo 2018-2020" sono riportati gli obiettivi del triennio. Nello specifico:

- **Potenziare e ottimizzare la capacità di progettazione e di ricerca dati CAA** attraverso la creazione e lo sviluppo di un 5° Settore denominato "Ricerca e Innovazione", trasversale agli altri quattro Settori "Produttivi".
- **Caratterizzare e valorizzare, in collaborazione con istituzioni e centri di ricerca pubblici e privati, il Laboratorio di CAA** che si occupa dell'individuazione e messa a punto – grazie all'applicazione dei principi dell'agroecologia – di tecniche a basso impatto ambientale degli organismi dannosi alle colture, da inserire nei disciplinari di produzione integrata e agricoltura biologica. Nello specifico CAA collabora con l'Università di Bologna e con primarie aziende del settore come:
 - la Società COPROB COOPERATIVA PRODUTTORI BIETICOLI S.C.AGR per la messa a punto di strumenti innovativi di difesa a bassi input per la barbabietola da zucchero in agricoltura biologica e integrata;
 - la COOP AGRIBOLOGNA per la messa a punto di tecniche di difesa da fitofagi su colture orticole ad elevata sostenibilità ambientale basate su strategie agroecologiche;
 - la Società CANTINE RIUNITE & CIV per l'individuazione di nuove tecniche di difesa a basso impatto e biologiche della vite dalle principali avversità.

Inoltre, presso il Laboratorio Agricoltura Sostenibile (AGR) di CAA è in corso un allevamento sperimentale di un insetto cosiddetto "utile" che in un prossimo futuro potrebbe essere impiegato per il controllo biologico della Cimice asiatica, un insetto che in questi ultimi anni sta provocando danni ingentissimi alla nostra agricoltura.

- **Sviluppare la tecnologia SIT (Sterile Insect Technique)**- Il SIT è una tecnica a impatto ambientale zero per il controllo degli insetti di interesse sanitario e dannosi alle colture agrarie. Nel corso dell'esercizio 2019 presso il Laboratorio Entomologia e Zoologia Sanitarie (EVS) di CAA è proseguita la sperimentazione per l'applicazione

della metodica SIT per il controllo della zanzara tigre. I risultati incoraggianti ottenuti nel 2019 e negli anni precedenti sul contenimento di questo insetto nocivo grazie alla tecnologia SIT hanno permesso ai ricercatori di CAA di iniziare un percorso progettuale al fine di realizzare un futuro impianto industriale di produzione di grandi quantità di maschi sterili di zanzara tigre.

- Realizzare un nuovo impianto per trattare circa 80.000 tonnellate all'anno di fanghi di depurazione con produzione di gessi di defecazione presso il Comune di Portomaggiore (FE).

Inoltre, sempre all'interno del documento "Linee di sviluppo 2018-2020", e in un'ottica di sviluppo e innovazione, si possono individuare anche ulteriori obiettivi. Infatti, lo stesso CAA, per garantire un maggior impegno nella ricerca, sviluppo e innovazione, ha avviato l'iter per l'accreditamento alla Rete Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna come laboratori industriali di ricerca e sviluppo. Ad oggi il CAA è impegnato nella ricerca ambientale attraverso i suoi tre Laboratori di:

- Entomologia medica e veterinaria (EVS), idoneo ad operare in sicurezza nello studio di agenti patogeni trasmessi da vettori (BL3);
- Palinologia ed Archeobotanica (PPA), attrezzato per lo studio di macro e micro-reperti botanici;
- Agricoltura Sostenibile (AGR) che comprende anche il Centro di Saggio, riconosciuto con Decreto Ministeriale n. 30236 del 16/01/2006 idoneo alle prove ufficiali di campo e di efficacia dei prodotti fitosanitari.

Infine, per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale, il CAA sta valutando l'opzione di certificarsi nell'anno 2021 al Sistema comunitario di eco-gestione e audit "Eco-Management and Audit Scheme" (EMAS).

5.4.4 GESTIONE E RECUPERO DEI FANGHI IN UN'OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE

Il CAA nel corso del 2019 ha avuto diversi reclami dalla comunità residente in prossimità del centro di stoccaggio dei fanghi di depurazione, sia per i cattivi odori e sia per il traffico veicolare.

Lo stesso CAA sulla scia di queste onde di proteste, ha avviato e sviluppato nuove iniziative finalizzate a definire nuove regole di gestione più onerose per la gestione dei fanghi di depurazione. Tali azioni prevedono:

- non spandimenti dei fanghi entro un'area determinata di prossimità al CST, allo scopo di limitare l'emissione di cattivi odori allo stoccaggio, e non cumularla con gli spandimenti;
- modifica dei percorsi di accesso e uscita dei veicoli che trasportano i fanghi;
- sperimentazioni di sostanze per il controllo degli odori sgradevoli da utilizzare sia sul materiale in stoccaggio che sui mezzi in uscita;
- informare la cittadinanza di queste prime azioni tramite volantino distribuito nelle zone limitrofe al Centro di Stoccaggio;
- comunicare l'importanza, le ragioni e le opportunità di una scelta ecologicamente sostenibile; in particolare, attraverso l'iniziativa "I Seminari del CAA", è stato organizzato un convegno rivolto ad imprese agricole e associazioni di categoria con il coinvolgimento dell'Università di Bologna.

Inoltre, sempre su questo tema, il CAA nel 2020 attraverso l'uso di una metodologia scientificamente corretta, andrà a quantificare l'abbattimento delle emissioni di CO₂ grazie allo stoccaggio e al riutilizzo dei fanghi di depurazione in agricoltura. I dati derivanti da tale attività saranno collegati con quelli delle emissioni di CO₂ determinate sempre dalle attività di CAA (trasporto dei fanghi, lavorazioni del terreno, ecc.), con l'obiettivo finale di predisporre un bilancio ambientale in grado di dimostrare, inequivocabilmente, come questa pratica contribuisca a ridurre le emissioni di CO₂ nell'ambiente.

In questo modo verrà così rafforzato e dimostrato il principio che il riutilizzo dei fanghi da depurazione in agricoltura è la pratica ambientalmente più sostenibile e che risponde in pieno al concetto dell'economia circolare.

Così facendo, lo stesso CAA dimostrerà agli occhi delle parti interessate di osteggiare in prima linea, le possibili destinazioni alternative di questi fanghi, che rappresenterebbero scelte nettamente peggiorative da un punto di vista ambientale, con la completa dispersione della massa di CO₂ considerata nel caso del loro incenerimento, o analogo destino nel caso di smaltimento in discarica e successiva produzione di biometano.

5.4.5 GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN DEL CAA

Presso Il CAA la selezione, valutazione e gestione dei propri fornitori, avviene secondo i seguenti principi:

- messa in piedi di controlli puntuali e dettagliati al fine di evitare effetti negativi sulla capacità dell'organizzazione di consegnare al cliente prodotti e servizi non conformi;
- prevenzione dei rischi congiunti in relazione all'attività svolta e alle parti interessate coinvolte;
- valutazione dell'impatto ambientale nell'ambito del ciclo di vita dei prodotti e dei servizi.

Lo stesso CAA nella selezione e valutazione dei fornitori identificati come rilevanti, sia in termini di criticità, sia di importanza dei prodotti/servizi forniti, individua diverse dimensioni di valutazione tra cui:

- certificazioni;
- servizio tecnico;
- servizio commerciale;
- andamento qualitativo delle forniture/servizi;
- corrispondenza prodotti/servizi offerti;
- costo prodotto/servizio offerto;
- rispetto tempi di consegna;
- valutazione sugli aspetti di sicurezza.

Il CAA è munito di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), 14001:2015 (Ambiente) e 45001:2018 (Salute e Sicurezza).

In modo particolare la selezione e valutazione dei fornitori viene effettuata attraverso delle specifiche figure tecniche individuate e descritte all'interno dell'organigramma del Gruppo L'Operosa. La fase relativa alla richiesta di informazioni formali (richieste di preventivo, ordini di acquisto, ddt, fatture, ecc.) viene gestita dall'ufficio Amministrativo. Inoltre, tutte le comunicazioni relative ai reclami vengono trasferite al referente del sistema di gestione integrato che si fa carico di coordinare il trattamento del reclamo (o altra segnalazione).

La tracciatura di tutto l'iter di segnalazione utilizzata dal CAA, viene riepilogata assieme alle altre valutazioni all'interno di uno specifico database (DB_Fornitori). Tali informazioni vengono successivamente sottoposte ad una valutazione complessiva del Board de L'Operosa in occasione dell'annuale Riesame della Direzione.

5. SALUTE E SICUREZZA DEL CAA

5.
4.
6

Il CAA in merito agli aspetti di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, così come previsto dall'implementazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza) si impegna a:

- creare condizioni di lavoro sicure e salubri, per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, in tutti i luoghi di lavoro attivati per lo svolgimento dell'attività;
- eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori;
- consultare e coinvolgere i lavoratori, e i loro rappresentanti, sia in ambito salute e sicurezza dei lavoratori, sia in altri ambiti;
- monitorare costantemente l'andamento del sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza e, a risolvere immediatamente con azioni correttive e/o di miglioramento, eventuali criticità che dovessero emergere.

Lo stesso CAA oltre a soddisfare i requisiti previsti dallo standard UNI EN ISO 45001:2018 (salute e sicurezza), si impegna a soddisfare anche quanto previsto dal D.lgs. 81/2008.

In modo specifico, per quanto attiene il sistema di gestione integrato (SGI), ed in relazione alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, sono monitorati i seguenti principali indicatori:

- ore di formazione;
- giornate di infortunio;
- near miss;
- segnalazioni da stakeholder, compreso personale interno.

Invece, in riferimento al D.lgs. 81/08, la definizione e l'attribuzione delle responsabilità delle persone che operano per la Sicurezza Aziendale, sono riportate nell'Organigramma "Sicurezza Aziendale D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81" e sono così suddivise:

- Datore di lavoro;
- Direttore Generale;
- Responsabile Servizi di Protezione e Prevenzione;
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;
- Medico Competente;
- Addetti al primo soccorso;
- Addetti alla prevenzione incendi ed emergenze.

Presso il CAA in merito alla gestione dei reclami, è stata redatta la procedura PGQA 18-12 "Sicurezza segnalazione dei Lavoratori". Lo scopo della procedura è di gestire l'eventuale segnalazione da parte dei lavoratori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Al suo interno vengono indicate le seguenti "modalità operative":

- definizioni utili
- gestione delle segnalazioni

Inoltre, per la rilevazione dei mancati incidenti e dei quasi infortuni, è stata redatta la procedura operativa POP SSA 002 "NEAR MISS MANCATO INCIDENTE- INFORTUNIO". Lo scopo di tale procedura è quello di registrare, investigare ed analizzare gli incidenti, per determinare l'effettivo o potenziale impatto umano, organizzativo ed economico. Essa si applica a tutti gli incidenti avvenuti in azienda, che hanno coinvolto o avrebbero potuto coinvolgere lavoratori dipendenti o ad essi equiparati, ma anche lavoratori di azienda esterna o visitatori.

L'esito di tali attività di controllo e monitoraggio degli aspetti di salute e sicurezza confluisce sul documento di riesame di Direzione.

Nell'ambito della Riunione periodica della Sicurezza (riferimento art. 35 del D.Lgs. 81/2008) il datore di lavoro sottopone ai partecipanti (RSPP, Medico Competente, RLS) i seguenti temi ritenuti fondamentali:

- il documento di valutazione dei rischi;
- l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- i programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.

Nel corso dell'ultimo incontro è stato rilevato il mantenimento di codici di comportamento e buone prassi per prevenire i rischi di infortuni. A tal fine viene prestata particolare attenzione all'aggiornamento del DVR, qualora necessario, all'applicazione di una procedura requisiti "sicurezza" per nuove assunzioni/inserimento di nuovo personale, all'aggiornamento della formazione, alla sorveglianza sanitaria, alla valutazione dei criteri di scelta delle caratteristiche tecniche e dell'efficacia dei dispositivi di protezioni individuali a disposizione dei lavoratori.

In linea generale, gli obiettivi di miglioramento della sicurezza complessiva vengono perseguiti grazie all'attenzione e alla sensibilità della Direzione di CAA "G. Nicoli", che costantemente è impegnata nel rispetto della legislazione nella consapevolezza che la responsabilità nella gestione della Sicurezza e della Salute riguarda l'intera organizzazione aziendale.

5. RISORSE UMANE DEL CAA

Il CAA in merito alla gestione e valorizzazione delle risorse umane si impegna a:

- garantire un impegno nello sviluppo sostenibile con particolare attenzione alle tematiche inerenti alle condizioni dei lavoratori tra cui: diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale e la non discriminazione.
- gestire il sistema nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – Settore Terziario e la legislazione vigente.

La definizione e l'attribuzione delle competenze e delle responsabilità delle persone che operano nei diversi settori di CAA sono riportate nell'Organigramma, nelle matrici delle mansioni e nelle matrici delle competenze.

La gestione delle risorse umane è basata sia su procedure del sistema di gestione integrato (SGI), sia su documenti specifici approvati in CdA.

Nello specifico, per quanto attiene il sistema di gestione integrato (SGI), ed in relazione alla gestione delle risorse umane, sono monitorati i seguenti principali indicatori:

- ore di formazione;
- infortuni.

Inoltre, sempre in merito al SGI (Sistema di Gestione Integrata), i documenti di riferimento sono i seguenti:

- la procedura PGQA 06-01, che descrive le modalità di gestione della relazione con le risorse umane, con specifico riferimento agli aspetti di gestione documentale e della formazione;
- documento di valutazione dei rischi (DVR) ex D.Lgs.81/08, che descrive anche le procedure adottate nella gestione del rapporto con le risorse umane, dall'inserimento aziendale, formazione, gestione DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), modalità di gestione delle singole attività per le quali si è valutato un potenziale rischio.

Invece, a livello di documenti Direzionali, approvati in CdA, sono adottati ulteriori criteri di gestione, riassunti nei seguenti regolamenti:

- Reg-DIR-17 Rev04 Aziendale;
- Reg-DIR-19 Rev00 Welfare 2^Edizione 5-2019.

L'esito delle attività di controllo e monitoraggio confluisce nel documento annuale del Riesame della Direzione.

Il CAA è impegnato nella informazione tecnica, nella sensibilizzazione della popolazione alle tematiche ambientali e, soprattutto, nella formazione tecnica delle persone; tra l'altro quest'ultima attività permette a CAA di selezionare personale altamente motivato da inserire come forza lavoro all'interno della propria organizzazione.

Di seguito i numeri del 2019:

- presso CAA sono stati svolti 16 tirocini formativi promossi da Scuole Superiori, Università e Scuole di Specializzazione;
- la collaborazione di CAA con l'Università ha permesso a 15 studenti la raccolta di materiale utile per la stesura delle rispettive tesi di laurea;
- 3 laureati hanno svolto presso CAA parte del loro dottorato di ricerca;
- i Tecnici di CAA hanno dato alla stampa 15 lavori tra pubblicazioni scientifiche, articoli divulgativi e poster, pubblicati su diverse riviste specializzate e divulgative, nonché su atti di convegni nazionali ed internazionali;
- I tecnici di CAA, oltre a collaborare all'organizzazione di convegni, manifestazioni pubbliche e incontri tecnici, hanno partecipato, in qualità di relatori, a 67 tra conferenze, dibattiti, manifestazioni e convegni scientifici nazionali ed esteri.

Infine, la Direzione continua a considerare l'impegno per una imprenditoria socialmente responsabile fondamentale per dimostrare massima attenzione e rispetto dei diritti dei lavoratori che più o meno direttamente siano coinvolti nelle attività, inclusa la tutela della loro salute ed integrità psicofisica. In tal senso attraverso tavoli di coordinamento tecnico, i vari Responsabili di settore comunicano alla Direzione eventuali reclami ricevuti da parte di ogni lavoratore, anche in forma anonima, in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo. La Direzione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine; inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

6.1 LA TABELLA DI CORRELAZIONE DEGLI STANDARD GRI

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina	Note
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 – PROFILO ORGANIZZATIVO	102-1	Nome dell'organizzazione		
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		
	102-3	Luogo delle sedi principali		
	102-4	Paesi di operatività		
	102-5	Assetto proprietario e forma legale		
	102-6	Mercati serviti		
	102-7	Dimensione dell'organizzazione		
	102-8	Informazioni sui dipendenti		
	102-9	Catena di fornitura		
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale		
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 – STRATEGIA	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale		
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - ETICA E INTEGRITÀ	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - GOVERNANCE	102-18	Struttura di governo		

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina	Note
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT	102-40	Lista del gruppo di stakeholder		
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva		
	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder		
	102-43	Approccio allo stakeholder engagement		
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - REPORTING PRACTICE	102-44	Temi chiave e argomentazioni sollevate		
	102-45	Elenco delle società comprese nel bilancio consolidato		
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto		
	102-47	Elenco dei temi materiali		
	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio		
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting		
	102-50	Periodo di rendicontazione		
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente		
	102-52	Periodicità di reporting		
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report		
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard		
	102-55	Tabella contenuti GRI		
	102-56	Attestazione esterna		
GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE	103-1	Descrizione dei temi materiali e dei relativi confini		
	103-2	L'approccio di gestione e i suoi componenti		
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina	Note
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		
GRI 205: ANTICORRUZIONE	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		
GRI 301: MATERIALI	301-1	Materiali usati per peso e volume		
GRI 302: ENERGIA	302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione		
GRI 302: ENERGIA	302-4	Riduzione del consumo di energia		
GRI 302: ENERGIA	302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		
GRI 304: BIODIVERSITÀ	304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette		
GRI 304: BIODIVERSITÀ	304-3	Habitat protetti o ripristinati		
GRI 305: EMISSIONI	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
GRI 305: EMISSIONI	305-2	Emissioni indirette da consumi energetici (Scope 2)		
GRI 305: EMISSIONI	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope3)		
GRI 305: EMISSIONI	305-5	Riduzioni delle emissioni di GHG		
GRI 305: EMISSIONI	305-7	Ossidi di azoto (NO _x) Ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative		
GRI 306: RIFIUTI	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento		

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina	Note
GRI 307: CONFORMITÀ NORMATIVA AMBIENTALE	307-1	Inosservanza delle leggi e del regolamento in materia ambientale		
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		
GRI 401: OCCUPAZIONE	401-1	Nuove assunzioni e turnover		
GRI 401: OCCUPAZIONE	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		
GRI 401: OCCUPAZIONE	401-3	Congedo parentale		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-1	Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sul lavoro		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-6	Promozione della salute dei lavoratori		
GRI 404: FORMAZIONE E EDUCAZIONE	404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente		

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina	Note
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti		
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio		
GRI 408: LAVORO MINORILE	408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile		
GRI 409: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO	409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio		
GRI 411: DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI	411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni		
GRI 412: VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI	412-2	Numero di dipendenti formati su politiche e procedure relative ai diritti umani		
	412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani		
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE	416-1	Valutazione degli impatti di salute e sicurezza sulle categorie di prodotti e servizi		
GRI 419: CONFORMITÀ NORMATIVA SOCIOECONOMICA	419-1	Non conformità con leggi e regolamenti nell'ambito sociale ed economico		

RINGRAZIAMENTI

Un sentito ringraziamento va al gruppo di lavoro che, coordinato dalla Comunicazione Corporate, ha permesso l'elaborazione e la raccolta dei dati e delle informazioni.

Il gruppo di lavoro è composto dai seguenti enti:

- Amministrazione, Contabilità e Controllo
- Presidenza
- Finanza e Tesoreria
- Commerciale & Marketing
- Ingegneria di offerta
- Ufficio Tecnico
- HR Risorse Umane
- Produzione
- Qualità Ambiente e Sicurezza
- Acquisti
- CAA "G. Nicoli"

Un ringraziamento particolare anche ad INTEGRA, che ha messo a punto un sistema strutturato di raccolta dati finalizzato al Bilancio di Sostenibilità.

Un ringraziamento va inoltre a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità.

Assistenza tecnica e metodologica: BDO Italia S.p.A.

CONTATTI

AFFARI LEGALI E CONTRATTI

PEC: operosa@pec.operosa.it

MAIL: legale@operosa.it

AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

PEC: amministrazione@pec.operosa.it

MAIL: amministrazione@operosa.it

COMMERCIALE

PEC: commerciale@pec.operosa.it

MAIL: commerciale@operosa.it

HR GESTIONE RISORSE UMANE

PEC: risorseumane@pec.operosa.it

MAIL: gestionerisorseumane@operosa.it

QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA

PEC: quas@pec.operosa.it

MAIL: quas@operosa.it

ORGANISMO DI VIGILANZA

MAIL: odv@operosa.it

SPECIAL PERFORMANCE TEAM (SPT) SA8000:

MAIL: rlsa8000@operosa.it

Progetto grafico
Mediamorphosis

Stampa
Litografia Zucchini

Finito di stampare nel mese di novembre 2020
su carta riciclata certificata mix FSC®
nel rispetto dell'ambiente



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



L'OPEROSA
Via Don Minzoni 2 - 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
www.operosa.it

