

Bilancio di Sostenibilità di Gruppo
2020

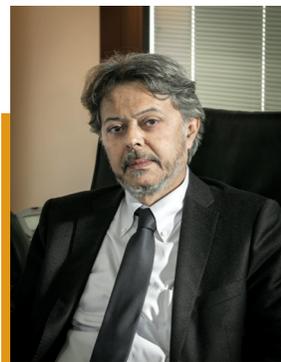


SOMMARIO

Lettera agli stakeholder	4	Capitolo 3 - Sostenibilità ambientale	65
L'emergenza sanitaria COVID-19	6	La Dichiarazione Ambientale EMAS	67
Nota metodologica	10	La Politica ambientale	71
Il Gruppo in cifre	13	Gli aspetti ambientali	73
Il Gruppo L'Operosa per l'Agenda 2030	14	I consumi energetici e di carburante	76
Capitolo 1 - Il Gruppo L'Operosa	17	Le emissioni in atmosfera	82
Le Società del Gruppo	18	I consumi idrici	87
Le aree di attività	19	Biodiversità e gestione suolo	88
70 anni di storia	20	La gestione dei materiali	88
Mission e Vision	22	La gestione dei rifiuti	97
I pilastri: Soddisfazione del Cliente e Innovazione	25	Il Programma di miglioramento ambientale	101
La governance	28	Gli adempimenti e la conformità normativa	105
I Soci	34	La convalida della Dichiarazione Ambientale EMAS	125
Sistemi di controllo e legalità	36	Capitolo 4 - Sostenibilità sociale	127
Il dialogo con gli stakeholder	38	I collaboratori	128
Capitolo 2 - Il valore del gruppo	45	Responsabilità Sociale certificata SA8000	135
I principali risultati economico-finanziari	46	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
I fornitori e ricadute territoriali	54	La formazione	143
La politica della qualità integrata	59	Il welfare aziendale	145
Il Centro Agricoltura Ambiente G. Nicoli	62	L'impegno del Gruppo verso la comunità e il territorio	148
		GRI Content Index	149

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14



Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è l'esito di un processo che trova riscontro nelle scelte strategiche degli ultimi tre anni, attraverso le quali il Gruppo L'Operosa ha impostato le proprie attività, con l'obiettivo di rendicontare con chiarezza e trasparenza i risultati raggiunti e gli investimenti intrapresi. Il Bilancio di Sostenibilità è dunque in primis un atto rivolto a tutti gli stakeholder nell'ambito di un percorso di comunicazione che riguarda gli impegni assunti dal Gruppo per la Responsabilità Sociale d'Impresa.

La quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità pubblicata dal Gruppo L'Operosa include per la prima volta la Dichiarazione Ambientale EMAS: uno strumento per ribadire e per diffondere i nostri propositi in tema di riduzione dell'impatto ambientale, di qualità dei servizi e di sicurezza delle nostre attività, che, in coerenza con la vision del Gruppo L'Operosa, definisce le aree di intervento in termini di risultati, impegni, obiettivi.

La Dichiarazione EMAS, predisposta ai sensi del Regolamento UE 2018/2026, ed il Bilancio di Sostenibilità, predisposto secondo il GRI Standard, sono verificati e asseverati da enti terzi indipendenti.

Crediamo che l'approccio strategico di un'impresa non debba solo basarsi sul cambiamento in chiave di sostenibilità, inteso come impegno alla responsabilità sociale e ambientale, ma che debba essere in grado di attuare quelle politiche e pratiche operative che rafforzano la competitività, migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali della comunità in cui l'impresa opera per creare Valore Condiviso.

Con questo spirito nel 2020 il Gruppo L'Operosa ha intrapreso un percorso di trasformazione che ha coinvolto tutte le Società, e che si è concretizzato a fine anno con il conferimento del ramo d'azienda nella Società L'Operosa S.p.A.. Questo importante evento societario porta in sé la visione di futuro che supera il breve/medio periodo e che proietta tutto il Gruppo verso un orizzonte capace di generare nuove opportunità di innovazione e successo, indirizzando le iniziative verso l'ottimizzazione dei processi produttivi e ispirandosi a un modello di circolarità orientato alla valorizzazione delle risorse.

Buona lettura.

Il Presidente

Claudio Pozzi

L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Il Gruppo L'Operosa si è tempestivamente attivato sin dagli albori dell'emergenza sanitaria globale da COVID-19.

Già dal mese di febbraio 2020, ancora prima del *lockdown* nazionale e con il supporto della Società controllata Integra, L'Operosa ha disposto il proseguimento di tutte le attività tecnico-amministrative in modalità *smart working*.

A questo si è affiancata l'adozione delle misure di contrasto e di contenimento alla diffusione del virus.

In primo luogo si è costituito il **Comitato per la gestione dell'emergenza** formato dai responsabili delle funzioni operative, sicurezza e acquisti e dalla direzione aziendale, al fine di organizzare tempestivamente le seguenti attività:

DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IMPARTITE dall'Istituto Superiore della Sanità e aggiornamento normativo costante di collaboratori e clienti, sia attraverso i canali di comunicazione usuali (portale dei dipendenti e sito web, segnaletica), sia attraverso *web meeting*;

FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO, anche in modalità *e-learning*, in merito alle misure di sicurezza e alle procedure adeguate al fine di svolgere le attività secondo le disposizioni ministeriali per il contrasto e il contenimento del contagio, recepite nei Documenti di Valutazione del Rischio (DVR);

POLITICA DI APPROVVIGIONAMENTO per il reperimento dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e dei prodotti disinfettanti e sanificanti, nonché delle attrezzature idonee per garantire l'efficacia delle attività di sanificazione;

ORGANIZZAZIONE DEL MAGAZZINO CENTRALE per la gestione della logistica dei DPI e delle attrezzature, ovviando alle problematiche di consegna riscontrate soprattutto nella prima fase dell'emergenza dagli stessi fornitori, su tutta l'area nazionale;

ATTIVAZIONE DI SQUADRE DI LAVORO formate appositamente per interventi specializzati nella disinfezione e sanificazione dei luoghi aperti e chiusi, in grado di intervenire prontamente, anche su richieste urgenti, in tutto il territorio nazionale;

GESTIONE DEI CASI DI CONTAGIO, di quarantena e di isolamento preventivo nel rispetto dei protocolli sanitari e della normativa sulla *privacy*;

ATTIVAZIONE DI UN GRUPPO TECNICO DI LAVORO per la gestione delle emergenze secondo il criterio della "priorità" e "urgenza" e attività di supporto ai lavoratori sui cantieri;

ANNULLAMENTO DEI VIAGGI E DELLE TRASFERTE DI LAVORO durante il *lockdown* e nei successivi periodi di zona rossa, per evitare spostamenti tra regioni, eccetto quelli ritenuti necessari preventivamente autorizzati;

ATTIVAZIONE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI laddove i settori di intervento sono stati coinvolti dalla chiusura per via dell'emergenza;

PROMOZIONE DELLA MODALITÀ SMART WORKING laddove compatibile con il tipo di attività svolto.

La chiusura totale o parziale di alcuni servizi erogati dal Gruppo nei settori più colpiti dalla pandemia, il settore fieristico e il settore mobilità, ha comportato il ricorso agli **ammortizzatori sociali** messi a disposizione dallo Stato per gestire l'emergenza.

Le perdite economiche riscontrate in questi settori sono state parzialmente compensate da un notevole aumento della richiesta di **servizi di pulizia specializzati**, in particolare di disinfezione e sanificazione, non solo nel settore sanitario, ma più generalmente in tutti i settori, per rispondere all'esigenza di mettere in sicurezza i luoghi di lavoro e gli spazi comuni.

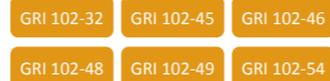
Nonostante la pandemia abbia generato uno smarrimento iniziale che ha colto impreparato l'intero Paese, rendendo difficile l'approvvigionamento dei dispositivi di sicurezza e di protezione individuale, il Gruppo L'Operosa ha prodigato ogni sforzo per essere maggiormente a disposizione dei suoi clienti, superando le difficoltà iniziali e rimodulando l'intera struttura operativa in funzione dello stato di emergenza.

Per fidelizzare ulteriormente i suoi clienti, L'Operosa si è subito attivata per qualificare l'offerta dei servizi ottenendo la **certificazione PDT® (Performance Digital Traceability)**: 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, con procedure adeguate che ne prevedono la sorveglianza periodica a garanzia del conseguimento e mantenimento degli standard prestazionali dichiarati, in ottemperanza alle disposizioni del Protocollo di intesa del 24 aprile 2020, delle Circolari Ministeriali e del Protocollo dell'ISS in tema COVID-19.

La divisione **Sany Cleaning e Disinfection Service**, specializzata nelle operazioni di sanificazione, è prontamente intervenuta per gestire l'igienizzazione degli ambienti a seguito delle segnalazioni di casi sospetti e della presenza accertata di casi di contagio.



NOTA METODOLOGICA



Il Gruppo L’Operosa ha intrapreso fin dal 2018 il percorso per la redazione e pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità quale strumento funzionale a rendere noti con trasparenza, a beneficio di tutti i propri stakeholder, le azioni intraprese e gli impatti generati sui tre piani della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020, in continuità con l’edizione precedente, è stato redatto in conformità alle linee guida internazionali **GRI STANDARD**, secondo l’opzione “In accordance-Core”. Le linee guida sono state pubblicate nel 2016 dall’Organizzazione non profit Global Reporting Initiative (GRI).

La novità dell’edizione 2020 risiede nell’integrazione tra il presente documento e la **Dichiarazione Ambientale EMAS**, inserita all’interno del capitolo “Sostenibilità ambientale”, predisposta ai sensi del Regolamento UE 2018/2026 e verificata dall’ente terzo indipendente DNV GL.

Il perimetro di rendicontazione è il seguente:

- il capitolo ambientale del Bilancio di Sostenibilità (coincidente con la Dichiarazione Ambientale EMAS) ha come campo di applicazione le società L’Operosa S.c.a.r.l. e L’Operosa S.p.A.;
- tutti gli altri capitoli del Bilancio di Sostenibilità hanno come campo di applicazione le società del Gruppo che rientrano all’interno del bilancio consolidato 2020, ovvero: L’Operosa S.c.a.r.l., L’Operosa S.p.A., Integra S.r.l., Sogestim S.r.l. e Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l..

Il perimetro di rendicontazione considera, in ogni caso, che dal 1° luglio 2020 L’Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L’Operosa S.p.A., società controllata al 100% dalla capogruppo L’Operosa S.c.a.r.l..

La struttura del presente Bilancio di Sostenibilità ha subito dunque alcune variazioni rispetto al Bilancio precedente, sia in seguito al cambiamento di governance che in seguito all’integrazione della Dichiarazione Ambientale EMAS.

In caso di revisione di informazioni precedentemente comunicate o di variazione del perimetro di rendicontazione per specifici indicatori, questi sono indicati all’interno del bilancio con una nota specifica.

I dati inseriti all’interno di tutti i capitoli del Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020 e, dove possibile, sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2018-2020) al fine di mostrarne l’andamento temporale. Si evidenzia come il periodo di rendicontazione sia stato interamente interessato dall’emergenza sanitaria internazionale COVID-19.

Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l’Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo L’Operosa in data 22/06/2021.

5 SEDI OPERATIVE
IN ITALIA
13 REGIONI
ITALIANE
SPAGNA E CROAZIA

2.216
DIPENDENTI
DI CUI
66% **DONNE**



1.364
FORNITORI
DI CUI 96.6% ITALIA

96.964.564
VALORE
ECONOMICO
GENERATO

FLOTTA AZIENDALE
MEZZI **87%**
EURO 6

PRODUZIONE
ENERGIA
RINNOVABILE
37.134 KW/H + 14,7%

ACQUISTI
CAM (CLEANING)
9 PRODOTTI SUI PRIMI 10
PER VOLUME D'ACQUISTO



IL GRUPPO IN CIFRE - 2020

GRI 102-6

GRI 102-7



SEDE DIREZIONALE



GRANAROLO DELL'EMILIA (BOLOGNA)

SEDI OPERATIVE

FIRENZE

ROMA

PALERMO

TORINO

SEDE COMMERCIALE ESTERA

VALENCIA (SPAGNA)

CROAZIA

IL GRUPPO L'OPEROSA PER L'AGENDA 2030

GRI 102-12

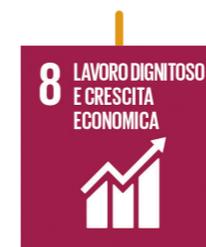
Il Gruppo ha individuato le aree di impatto riconducibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, definendoli prioritari in relazione ai business gestiti.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

IL GRUPPO SI IMPEGNA A

INDICATORI GRI



- Rispettare i principi di etica, integrità e legalità
- Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori
- Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la formazione del personale, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione
- Garantire stabilità occupazionale ed equa retribuzione a tutti i collaboratori
- Promuovere un lavoro dignitoso e pari opportunità per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità

GRI 102-8
 GRI 102-11
 GRI 401-1
 GRI 403-1
 GRI 403-5
 GRI 403-6
 GRI 403-9
 GRI 404-1
 GRI 405-1



- Perseguire elevati livelli di qualità dei servizi volti alla soddisfazione dei clienti
- Attuare sistemi di gestione dei servizi a basso impatto ambientale (certificazione Ecolabel UE del servizio di pulizia, divisione BeeGreen)
- Usare materie prime a basso impatto ambientale e conformi ai criteri Ambientali Minimi laddove applicabili
- Scegliere fornitori con requisiti ambientali ed etici
- Ridurre la produzione di rifiuti e il consumo di risorse

GRI 102-16
 GRI 301-1
 GRI 308-1
 GRI 414-1
 GRI 306-2



- Scegliere soluzioni energetiche ad alte prestazioni per i propri servizi
- Utilizzare energia da fonti rinnovabili
- Preferire motorizzazioni moderne e efficienti nella composizione della flotta aziendale

GRI 302-1
 GRI 302-3
 GRI 302-4

CAPITOLO 1 - IL GRUPPO L'OPEROSA

OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

IL GRUPPO SI IMPEGNA A

INDICATORI GRI



- Facilitare la transizione verso un'Economia Circolare attraverso processi di innovazione, ricerca e sviluppo, anche attraverso le proprie Società controllate o partecipate
- Diffondere la digitalizzazione dei processi gestionali al proprio interno e presso i clienti

GRI 306-2



- Offrire servizi a ridotto impatto ambientale per le città, con particolare riferimento alla qualità dei servizi erogati per le comunità locali e alla gestione dei rifiuti

GRI 102-2



- Ridurre le emissioni di CO₂ grazie all'autoproduzione di energia rinnovabile, all'efficientamento dell'uso dell'energia e all'ammodernamento della flotta aziendale

GRI 302-4
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 305-4
GRI 305-6
GRI 305-7



- Ottimizzare il consumo di acqua

GRI 303-5



- Incrementare la percentuale di prodotti chimici ecologici e quindi a ridotto impatto ambientale sugli ecosistemi acquatici

GRI 301-1



Il Gruppo L'Operosa è uno dei principali operatori economici in Italia di Facility ed Energy Management e gestisce soluzioni di servizi integrati in 13 Regioni italiane, tramite 5 sedi operative. Dal 2019 ha avviato il processo di internazionalizzazione in Spagna e in Croazia.

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

GRI 102-5 GRI 102-10

La Società capogruppo è **L’Operosa S.c.a.r.l.**, cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1951: controlla tutte le società del Gruppo al 100%, tranne il Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l. controllata al 75% e L’Operosa FM Zagreb controllata all’80%.

Per quanto riguarda le altre Società controllate da L’Operosa S.c.a.r.l.: **Integra S.r.l.** è specializzata in software gestionali aziendali, piattaforme di *office automation* e infrastrutture IT; **Sogestim S.r.l.** gestisce il patrimonio immobiliare del Gruppo; il **Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l.** è un centro internazionale specializzato nella ricerca e nella fornitura di servizi di tutela dell’ambiente a imprese e Pubbliche Amministrazioni. A queste si aggiungono le quattro realtà che operano all’estero: L’Operosa España, creata nel 2018 e attiva nei territori di Madrid e Valencia, e L’Operosa Malta, entrambe divisioni di L’Operosa S.c.a.r.l.; L’Operosa Facility Management D.o.o Zagreb, nata nel 2019 e attiva nel territorio croato, e San Marino Ship register Srl, entrambe società del Gruppo non controllate al 100% da L’Operosa S.c.a.r.l..

GRUPPO OPEROSA AL 01/07/2020

CAPOGRUPPO



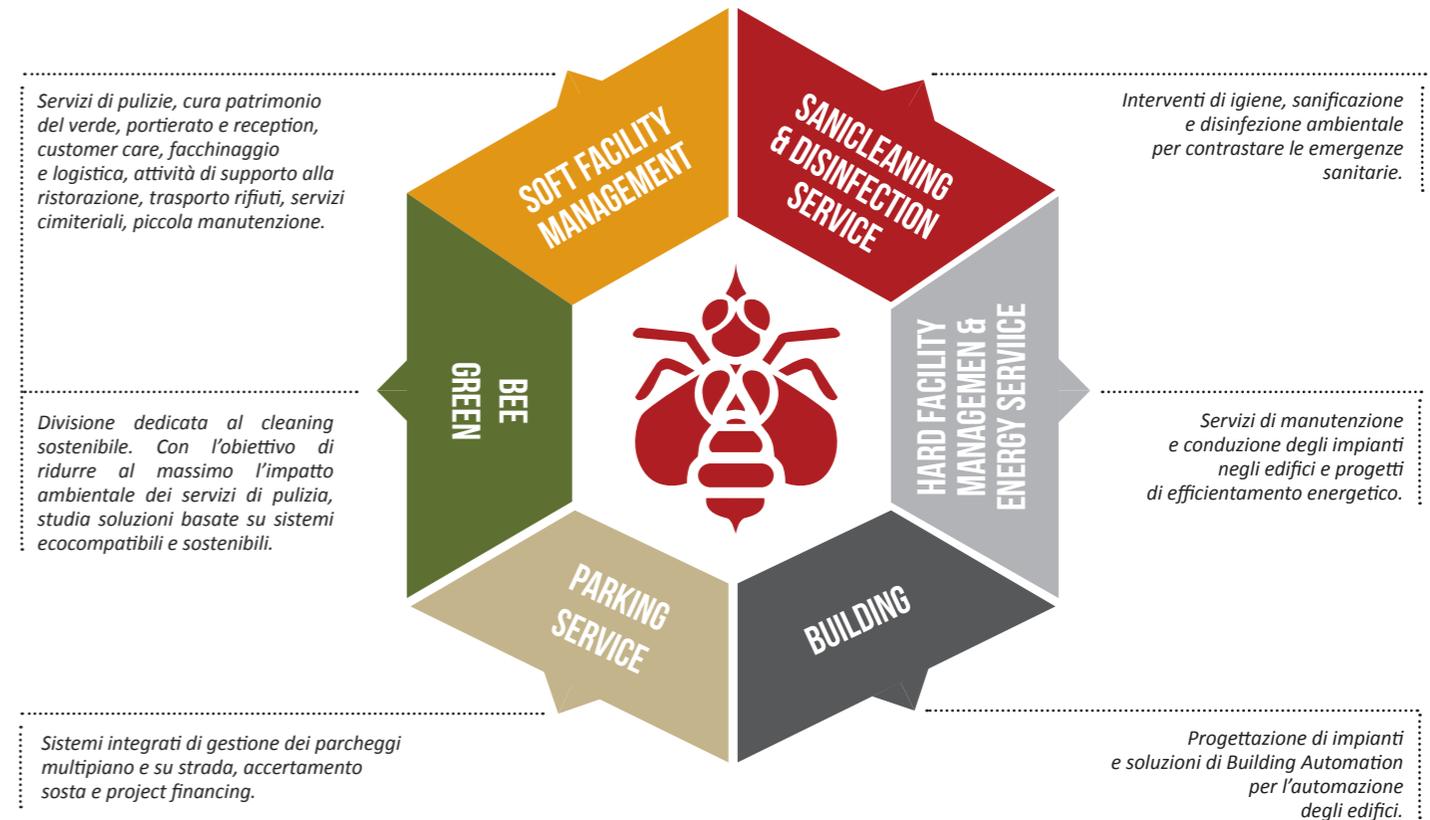
* Dal 1° luglio 2020 L’Operosa S.c.a.r.l. controlla interamente anche **L’Operosa S.p.A.**, nata dalla fusione per incorporazione di tre importanti società: **L’Operosa Impianti**, specializzata nella conduzione di impianti tecnologici; **BO.FI. Park Management**, specializzata in sistemi integrati per la gestione dei parcheggi; **Clipper**, specializzata nei servizi di Soft Facility Management.

LE AREE DI ATTIVITÀ

GRI 102-2

L’Operosa S.p.A. interviene nei luoghi in cui la comunità vive, lavora, produce, apprende e riceve cure:

- Sanità e Assistenza
- Infrastrutture
- Verde
- Educazione e Ricerca
- Imprese
- Cultura



70 ANNI DI STORIA

L'Operosa rappresenta una realtà in continua evoluzione, affermando il suo Gruppo tra i principali riferimenti nel mercato dei Servizi Integrati di Facility Management, progettati per prendersi cura degli spazi e delle persone, in un'ottica di futuro sostenibile.

1951
Nasce
L'OPEROSA
con **18**
operai

1952
Attività di pulizie civili, industriali e del materiale rotabile Stazione di Bologna

1967
Attività di gestione parcheggi Autostazione di Bologna

1973
Attività trasporto merci su strada Manifattura Tabacchi di Bologna

1978
Attività di manutenzione aree verdi Comune di Bologna

1986
Attività pulizie aree pubbliche e spazzamento strade HERA Bologna

1998
Certificazione 9001


1999
Attività di movimentazione bagagli Aeroporto di Bologna

2003
AVVIO ESPANSIONE GEOGRAFICA SUL TERRITORIO NAZIONALE

2004
Costituzione SO.GEST.IM SRL Gestione Patrimonio Immobiliare

2015
Premio certificazione CERMET ANMDO


2010
Nuova sede-Accentramento di tutti gli uffici in un'unica sede
Certificazione 18001


2009

Acquisizione 100% INTEGRA soluzioni ERP e consulenza sistemica
Acquisizione 100% L'OPEROSA IMPIANTI SRL servizi di energy management

2008
Acquisizione 100% BO.FI. PARK MANAGEMENT SRL Gestione parcheggi e project building
Acquisizione 100% CLIPPER SRL Cleaning easy service

Certificazione SA 8000


2005
Certificazione 14001


2017

Acquisizione 75% CAA "GIORGIO NICOLI"- Servizi per l'agricoltura e l'ambiente

Certificazione 37001

UNI ISO 37001:2016


2018

L'OPEROSA
Fundada en el trabajo
Costituzione Società in Spagna

2019
Costituzione Società in Croazia

L'OPEROSA FACILITY MANAGEMENT D.O.O. - ZAGREB
Apertura della nuova divisione green




GESTIONE AMBIENTALE VERIFICATA IT-01998

2020
Certificazione 45001



L'OPEROSA SpA
Fondata sul lavoro
Viene costituita L'Operosa S.c.a.r.l. e nasce L'Operosa S.p.A dalla fusione di: L'Operosa Impianti, BO.FI. Park Management, Clipper

70 ANNI

2021

MISSION E VISION

GRI 102-16

LA MISSION

“Rappresentare una realtà solida e consolidare la propria posizione nel mercato, fornendo prestazioni di eccellenza ed assicurando continuità e sviluppo occupazionale”

Essendo il cliente lo stakeholder privilegiato del Gruppo, l’ottica del management è prioritariamente incentrata sulla sua soddisfazione, mantenendo comunque il suo equilibrio economico e finanziario.

Nel perseguire questi obiettivi, l’organizzazione è impegnata a:

- erogare il servizio con trasparenza ed efficienza, aderendo ai requisiti definiti dalla normativa di riferimento e dalle specifiche identificate dal cliente;
- stabilire e/o rafforzare i rapporti di partnership con i clienti più significativi e, ove possibile/opportuno, con i fornitori;
- garantire il rispetto del Codice Etico, che racchiude i requisiti previsti dalla certificazione SA8000;
- richiedere ai propri fornitori/subfornitori di ottemperare ai requisiti previsti dalla Norma SA8000;
- investire nel continuo adeguamento delle risorse, mantenendo un ambiente di lavoro sicuro, salubre, sereno e stimolante;
- investire in nuove tecnologie che garantiscano la salvaguardia ambientale e la riduzione degli impatti prodotti dalle lavorazioni sull’ambiente;
- investire in nuove tecnologie che garantiscano la sicurezza dei propri lavoratori, Soci e non;
- attuare sistemi di controllo gestionale per verificare costantemente la “salute” del bilancio aziendale, sia nel breve quanto nel lungo periodo;
- condurre le proprie attività nel rispetto dei principi etici aziendali ed in conformità alle leggi applicabili;
- monitorare e rispettare la normativa vigente.

LA VISION

“Offrire opportunità lavorative in modo costante e prestazioni eccellenti ad una collettività sempre più esigente, che aspira ad un’igiene ambientale e delle attrezzature pubbliche sempre più evoluta, con una legislazione nazionale ed europea sempre più attenta a tali esigenze creando altresì una cultura basata su integrità, trasparenza, onestà e conformità alle leggi”

L’Operosa S.p.A. vuole fornire i propri servizi mantenendo un comportamento etico che si esprime in un impegno quotidiano e credibile, frutto di una precisa politica manageriale e di un Sistema Aziendale organizzato a tale fine.

Tale vision implica la ricerca del giusto equilibrio tra le esigenze socio-economiche del committente del servizio (in genere, un Ente Pubblico), dei lavoratori, Soci e non, e della collettività (destinataria del servizio).

Per corrispondere a questa vision, inoltre, nel 2019 il Gruppo ha creato una **divisione Bee Green** dedicata al *green cleaning*, con l’obiettivo di ridurre al massimo l’impatto ambientale dei servizi di pulizia, studiando soluzioni basate su sistemi ecocompatibili e sostenibili, per offrire ai propri clienti oltre all’efficacia negli interventi di pulizia gli standard ambientali più elevati. Inoltre- tra le prime realtà in Europa- ha ottenuto la certificazione **EU Ecolabel del servizio di pulizia**.

I VALORI E I PRINCIPI

L’Operosa riconosce l’importanza della responsabilità etico-sociale e della salvaguardia ambientale nella conduzione degli affari e delle attività. A questo scopo, promuove una gestione aziendale orientata al bilanciamento dei legittimi interessi dei propri stakeholder e della collettività in cui opera. I valori e i principi che orientano l’operato del Gruppo L’Operosa sono contenuti nel **Codice Etico**:

- Legalità
- Onestà
- Trasparenza e correttezza dell’informazione
- Correttezza nella gestione societaria e nell’uso delle risorse
- Riservatezza delle informazioni

- Rispetto della persona
- Prevenzione dei conflitti di interesse
- Tutela dell'ambiente, della sicurezza e sviluppo sostenibile

Sebbene l'approvazione del Codice Etico spetti al Consiglio di Amministrazione, 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**, e di curarne il relativo aggiornamento. Tale ODV è a sua volta nominato dal Consiglio di Amministrazione e resta in carica fino all'insediamento del Consiglio successivo a quello che lo ha nominato.

LA POLITICA AZIENDALE

Nell'ambito del **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica e Anticorruzione** nel 2020 L'Operosa S.p.A. ha definito la propria Politica Aziendale, precisandone gli obiettivi e le modalità d'attuazione.

È esplicito impegno della Direzione, ai fini dell'attuazione della Politica Aziendale, lo sviluppo e l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato.

A tal proposito la Direzione si assicura che:

- la Politica Aziendale sia resa nota a tutto il personale;
- la Politica Aziendale sia attuata, compresa e sostenuta attraverso specifici interventi di formazione;
- tutto il Personale rispetti le prescrizioni del Sistema di Gestione Integrato.

L'Operosa S.p.A. intende perseguire, attraverso l'apporto di tutto il personale, la piena soddisfazione dei propri clienti e garantire ai propri lavoratori la sicurezza nei luoghi di lavoro e la salvaguardia ambientale.

I PILASTRI: SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E INNOVAZIONE

Tutta l'attività del Gruppo L'Operosa poggia su due fondamentali pilastri: la soddisfazione del cliente e l'innovazione.

Per sostenere il primo pilastro le Società del gruppo (ad eccezione di SO.GEST.IM) si basano su un **Sistema di gestione della qualità** certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015. In questo modo il Gruppo è in grado di monitorare l'efficacia, l'efficienza e la flessibilità delle proprie attività e di curare i processi di comunicazione sia al proprio interno sia verso il cliente.

Periodicamente infatti 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 nel 2020 non si sono verificati 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.

Per sostenere il secondo pilastro, l'innovazione di servizio e di processo, le Società del Gruppo L'Operosa 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.

Di conseguenza nel 2020 il Gruppo ha proseguito le attività di potenziamento ed allineamento della propria infrastruttura informatica ai migliori standard di settore. Nello specifico ha aumentato la capacità di *storage* del 30% per far fronte alla crescente produzione di dati, e ha potenziato e razionalizzato le connettività verso Internet includendo, in una prospettiva di *unified communications*, la completa virtualizzazione dei propri sistemi telefonici. Sempre a livello di reti, ha ultimato la **copertura in Wi-Fi** delle sedi centrali di tutte le società del Gruppo.

Inoltre ha sostituito tutti i PC fissi con PC portatili, in modo da rendere sempre più mobile la forza lavoro ed aumentare la resilienza dell'azienda a fronte di eventi critici. La configurazione dei PC è avvenuta in modo da sincronizzarne automaticamente il contenuto in *cloud* in uno spazio riservato all'utente, grazie alle funzionalità di Microsoft 365. L'intero ambiente operativo a disposizione del dipendente è stato normalizzato in modo da offrire una *user experience* standard, sia per l'uso locale, sia nell'interazione con le risorse aziendali, come server, stampanti, reti Wi-Fi.

In ottica di continua semplificazione, il Gruppo ha creato un **service desk unificato** ed utilizzabile quindi per qualsiasi richiesta di carattere informatico. A fianco del service desk è nata la **Intranet aziendale**, il punto di partenza per accedere a tutti i servizi informatici e a tutti i documenti di rilevanza aziendale. Sempre tramite la Intranet ogni dipendente ha la possibilità di rimanere aggiornato sulle news di rilievo riguardanti il Gruppo.

Sul fronte applicativo, ha proseguito positivamente l'esperienza su Microsoft 365, che si è rivelato essere un valido alleato nelle attività quotidiane dei dipendenti. Le attività di ristrutturazione aziendale hanno richiesto di mettere in pausa le attività di sviluppo dei gestionali dedicate alle Risorse Umane, che riprenderanno il prossimo anno.

Per quanto riguarda il fronte ERP (*Enterprise resource planning*, ovvero programmi di pianificazione delle risorse aziendali), oltre alle necessarie ed impegnative attività di adattamento richieste dalla ristrutturazione societaria, il Gruppo ha avviato due importantissimi progetti legati all'iniziativa **"Operosa Next"**, che prevede la revisione dei processi aziendali: il primo prevede la reingegnerizzazione dell'intero ciclo passivo, mentre il secondo parte dalla ristrutturazione delle entità di base del Controllo di Gestione (commesse e centri di costo) per arrivare alla produzione a sistema della reportistica di analisi a supporto dei decisori aziendali.

Infine, relativamente alle aree produttive, il Gruppo ha sviluppato alcune consistenti verticalizzazioni sulla piattaforma applicativa in essere, sia per ottimizzare le performance operative, sia per snellire – nel rispetto delle procedure previste dai capitolati – le complesse attività amministrative richieste per la gestione di convenzioni e grandi appalti.

LA GOVERNANCE

GRI 102-5 GRI 102-13 GRI 102-18 GRI 102-22
GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 405-1

La Società capogruppo è una Società Cooperativa: L'Operosa S.c.a.r.l.. Il Gruppo L'Operosa è gestito dunque secondo i principi della **democrazia e mutualità**, che prevedono l'esistenza di un modello organizzativo fondato sul coinvolgimento dei Soci, del management aziendale e dei dipendenti nella gestione dell'organizzazione.

Per tutelare e preservare questo modello, e per rispettare la normativa e il **Codice Etico**, sono stati sviluppati appositi meccanismi di governo, controllo e monitoraggio.

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

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione (CdA);
- il Comitato Direttivo;
- il Comitato Soci;
- il Collegio dei sindaci;
- l'Organismo di Vigilanza (OdV).

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 questo 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.

Le funzioni dell'Assemblea dei Soci sono di approvazione del bilancio, nomina e determina dei compensi del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e del soggetto deputato al controllo contabile, approvazione dei regolamenti interni e delibera sugli argomenti riservati alla sua competenza in base a quanto dispongono la legge e lo Statuto. Nel 2020 si sono svolte 3 Assemblee dei Soci, la prima a luglio e le altre due in ottobre, tutte caratterizzate da una elevata partecipazione: circa l'80% del totale degli iscritti al Libro Soci. Di questi, oltre il 65% ha partecipato a distanza attraverso la piattaforma Cisco Webex; la restante percentuale è intervenuta a mezzo delega.

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 e 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 14 volte nel 2020 (5 volte in più rispetto al 2019), con una partecipazione molto alta dei Consiglieri (in media, il 93%).

È composto per il 36% da donne e per il 64% da uomini; il 55% dei componenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 45% ha più di 50 anni; inoltre, il 64% proviene dalla comunità locale (è nato nella regione Emilia-Romagna) e il restante 36% proviene da altre regioni d'Italia o da altre nazioni.

Consiglio di Amministrazione	Carica
POZZI CLAUDIO	PRESIDENTE
CORBO NICOLA	VICE-PRESIDENTE
ABUNDO PAOLA	CONSIGLIERE
BACCI CLAUDIA	CONSIGLIERE
DONVITO ELISABETTA	CONSIGLIERE
FOSCHINI MORENO	CONSIGLIERE
GIACOMELLI STEFANO	CONSIGLIERE
IOLI MAURO	CONSIGLIERE
MAKROUME FOUAD	CONSIGLIERE
MALIPIERO GIANFRANCESCO	CONSIGLIERE
MIGLIACCIO ANTONIETTA	CONSIGLIERE

IL COMITATO DIRETTIVO

Il Comitato Direttivo svolge la sua attività così come disposto dallo Statuto Sociale della Cooperativa, con funzioni consultive, propositive e di supporto nei confronti del Consiglio di Amministrazione, nonché di coordinamento tra i diversi settori della Società. Il Comitato direttivo si riunisce con frequenza regolare allo scopo di esaminare e promuovere le azioni idonee da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per le opportune delibere.

Comitato Direttivo	Carica
POZZI CLAUDIO	PRESIDENTE
CORBO NICOLA	DIREZIONE RISORSE UMANE
FRATINI CLAUDIO	DIREZIONE COMMERCIALE
MILIZIANO DOMENICO GIANLUCA	RESPONSABILE FINANZA E TESORERIA
STAGNI SIMONA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA

IL COMITATO DEI SOCI

Lo scopo del Comitato Soci è quello di promuovere la partecipazione dei Soci alla Cooperativa. Eletto dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 12 febbraio 2019, il mandato dell'attuale Comitato è regolato così come previsto dallo Statuto Sociale, nel rispetto del Regolamento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2020 si è riunito 2 volte: la prima a marzo in ragione della nascita della S.p.A. e del Piano di Welfare aziendale; la seconda a giugno in ragione dell'emergenza COVID-19, dell'organizzazione dell'Assemblea dei Soci a distanza e delle ultime fasi di lavoro per la creazione della S.p.A..

Comitato Soci

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

IL COLLEGIO SINDACALE

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

Di seguito, la composizione del Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea dei Soci il 5 luglio 2018, il cui mandato scade con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2020.

Collegio Sindacale	Carica
CALZOLARI MAURIZIO	PRESIDENTE
LENZI ANDREA	SINDACO EFFETTIVO
VISMARA LUCA	SINDACO EFFETTIVO
PALLOTTI ELISABETTA	SINDACO SUPPLENTE
RAGAZZI CHIARA	SINDACO SUPPLENTE

L'ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività ordinarie di monitoraggio e verifica dell'efficacia delle attività svolte con riunioni periodiche dell'Organismo di Vigilanza. Il nuovo modello 231 di L'Operosa S.p.A. è stato approvato a gennaio 2021: conseguentemente sono state avviate le attività di informazione previste, attraverso la pubblicazione sul sito web e sull'intranet aziendale del modello 231 e del Codice Etico.

Organismo di Vigilanza	Carica
STECHEZZINI AFRO	PRESIDENTE
ABUNDO PAOLA	MEMBRO ESTERNO
COLLINA LUCIO	MEMBRO ESTERNO

La Capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. è iscritta all'**Albo delle Cooperative** dall'8 maggio 2005 nella categoria di Produzione e Lavoro; 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 SOCI

GRI 405-1

Lo scambio mutualistico è l'elemento chiaro e distintivo dell'impresa cooperativa e consiste nel fornire ai membri dell'Organizzazione beni, servizi e 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 del socio agli organi democratici dell'organizzazione.

I Soci costituiscono l'elemento fondante della Società capogruppo, 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 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.

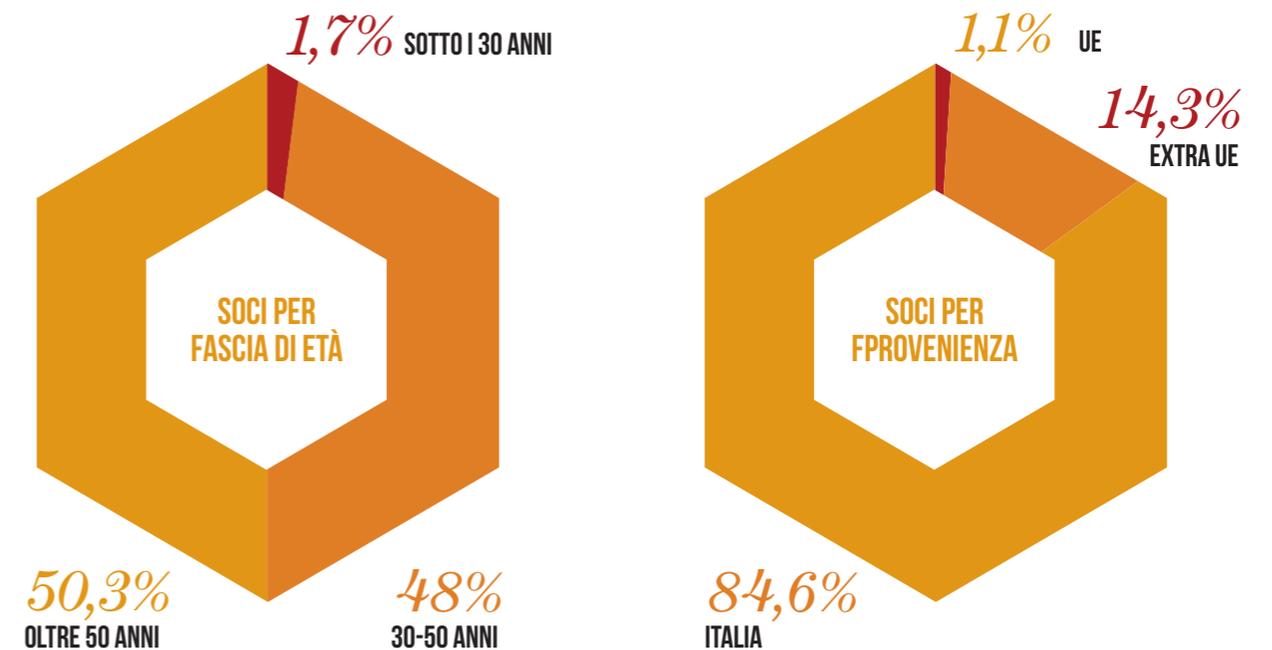
CONDIVIDERE I VALORI, GLI OBIETTIVI E CONTRIBUIRE AL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO SOCIALE

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.

Nel 2020 la compagine sociale della Società capogruppo è composta da 175 Soci, persone fisiche e da un socio sovventore persona giuridica, Confcooperative. Il 47% dei Soci persone fisiche sono donne e il 53% uomini. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono 30-50 anni (48%) e >50 anni (50%). La maggior parte dei Soci ha nazionalità italiana (92%); di questi il 33% proviene dalla comunità locale (regione Emilia-Romagna); i Soci con altra nazionalità sono comunque ben rappresentati (8%), a riprova dell'inclusione caratteristica del Gruppo L'Operosa.

Soci 2020 L'Operosa S.c.a.r.l. (n.)	
DONNE	83
UOMINI	92
TOTALE	175



SISTEMI DI CONTROLLO E LEGALITÀ

GRI 102-11 GRI 102-17

GRI 205-2 GRI 206-1

Dal 2008 la Cooperativa ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (**Modello 231**). Assieme al Codice Etico, il Modello 231 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 231 hanno un rilievo primario quelli legati all'ambiente, alla salute e alla sicurezza, e ad essi è stata infatti dedicata una sezione all'interno del documento. Tutti i dipendenti de L'Operosa sono stati messi a conoscenza del Modello 231 e i vertici aziendali sono stati oggetto di una formazione specifica. Data la rilevanza del Decreto, nel 2018 L'Operosa Impianti ha adottato un proprio Modello 231, istituendo un Organismo di Vigilanza. Nel 2020, a seguito del progetto di fusione, L'Operosa S.p.A. ha ritenuto opportuno, poiché idoneo alle proprie politiche aziendali, mantenere il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo già in essere per L'Operosa Impianti Srl, aggiornandolo al nuovo assetto societario. Questo è stato possibile in quanto la fusione non ha apportato cambiamenti con riferimento ad elementi soggettivi quali la sede sociale e l'importo del capitale sociale, ma ha inteso ampliare strategicamente l'oggetto sociale. Conseguentemente, gli incarichi e la composizione dell'organo amministrativo, del Collegio Sindacale, della società esterna incaricata della revisione legale e dell'Organismo di Vigilanza sono rimasti invariati fino alla chiusura del triennio in corso. Inoltre, nel 2020 le società del Gruppo L'Operosa hanno formato 15 persone sul Modello 231, attraverso un corso specifico della durata di 4 ore.

Per l'esercizio 2020, L'Operosa non ha registrato alcun caso di discriminazione e non ha stipulato alcun tipo di accordo o contratto che include e/o sottoscrive clausole sui diritti umani.

Per rafforzare ulteriormente il suo impegno nella legalità e nella lotta alla corruzione, la Società capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. dal 2018 e L'Operosa S.p.A. dal 2020, hanno deciso di 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 procedure sono state comunicate a tutti i componenti degli Organi di Governo, che hanno ricevuto anche idonea formazione, e ai dipendenti attraverso la pubblicazione nell'intranet aziendale del Modello 231; la formazione specifica sui temi dell'anticorruzione nel 2020 ha riguardato 15 dipendenti, che nell'ambito del corso di 4 ore sul Modello 231 hanno approfondito i contenuti della certificazione ISO 37001; inoltre, in occasione dei momenti formativi sul Sistema di Gestione Integrato, è prassi del Gruppo approfondire tutte le certificazioni in essere, tra cui la ISO 37001. Quest'ultima formazione ha riguardato 150 persone nel 2020.

Grazie all'impegno in questo ambito, L'Operosa S.p.A. ha ottenuto nel **Rating di Legalità** la valutazione di ★★++.

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, 1 stella, 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 3 stelle.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43

GRI 102-44 GRI 102-47

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.

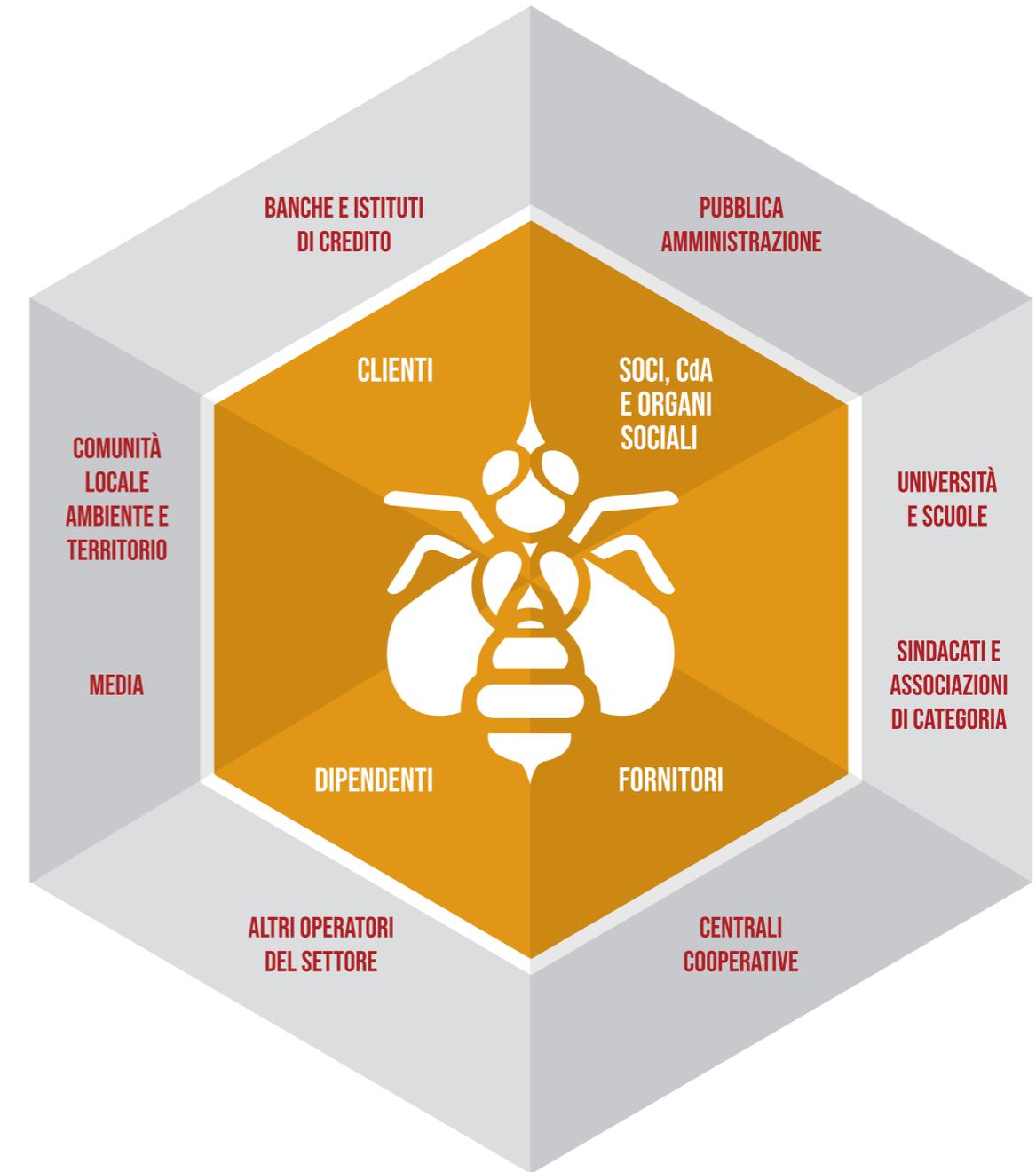
Per rispondere efficacemente alle aspettative del territorio e dei clienti, come ad esempio l'attenzione all'ambiente e alle nuove tecnologie, la strategia del Gruppo è fondata su uno stretto rapporto con gli stakeholder: oggi questo elemento distintivo è un vero e proprio *asset*, valutato come tale 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**.

Nel 2017 è stato avviato un percorso per identificare l'approccio del Gruppo alla Corporate Social Responsibility (CSR) con l'ottenimento della certificazione **SA8000:2014**. Inoltre 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.

Poiché oggi il Gruppo L'Operosa 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 di 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.



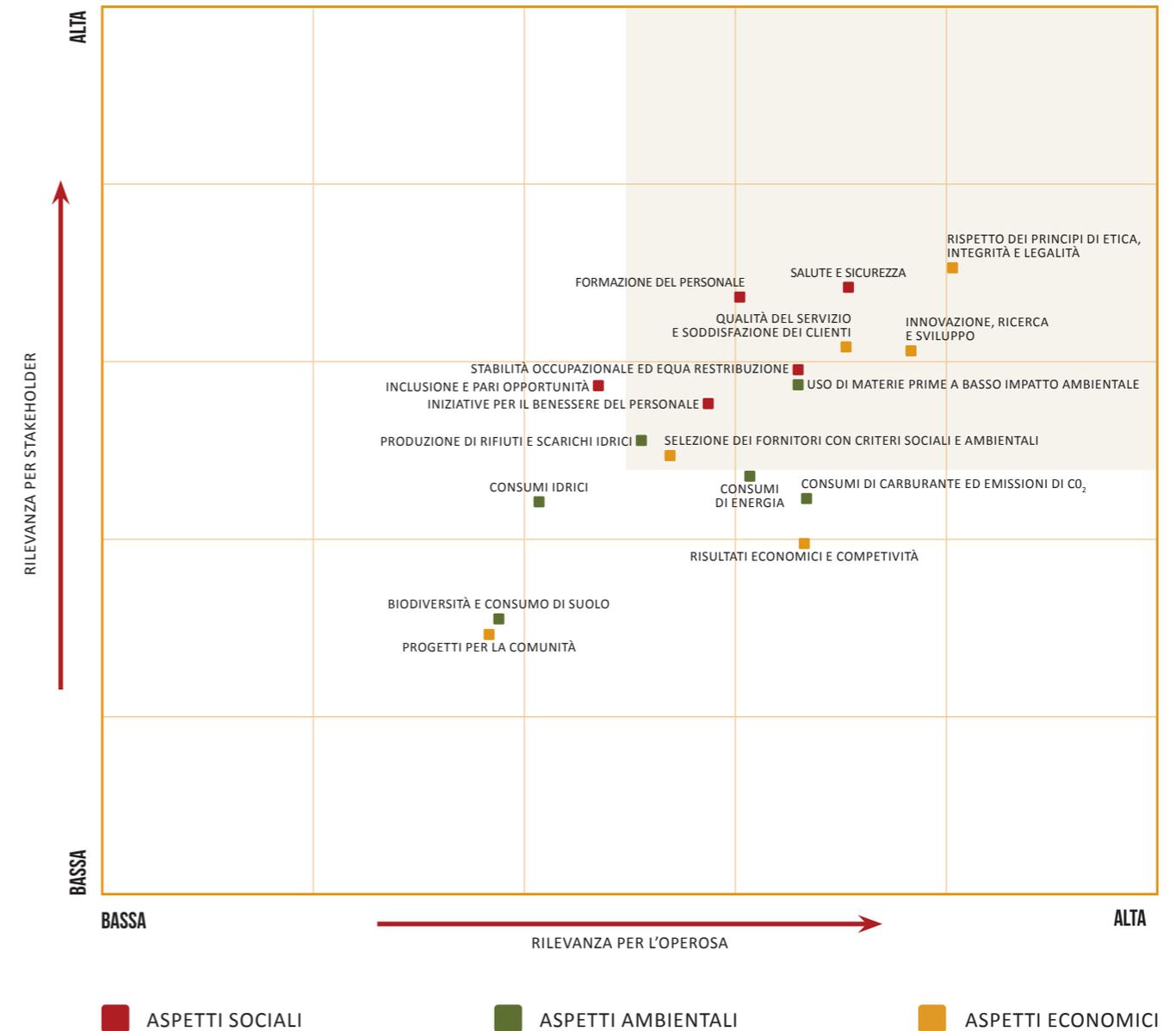
PIANO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

In ottemperanza allo standard GRI, secondo il quale è redatto il Bilancio di Sostenibilità, che considera fondante l'analisi di materialità, il Gruppo ha svolto l'attività di **coinvolgimento degli stakeholder** per individuare gli aspetti considerati prioritari per lo sviluppo sostenibile de L'Operosa. Nello specifico, è stato inviato un questionario online a tutti gli "stakeholder primari" nel quale è stata richiesta una valutazione sulla rilevanza degli aspetti secondo un *rating* (1-4).

I TEMI MATERIALI

1. *Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità*
2. *Salute e Sicurezza*
3. *Formazione del personale*
4. *Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti*
5. *Innovazione, ricerca e sviluppo*
6. *Stabilità occupazionale ed equa retribuzione*
7. *Uso di materie prime a basso impatto ambientale*
8. *Iniziative per il benessere del personale*
9. *Produzione di rifiuti e scarichi idrici*
10. *Selezione dei fornitori con criteri sociali e ambientali*

MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO L'OPEROSA



COME PARLIAMO AI NOSTRI STAKEHOLDER

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.

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

OLTRE A UN'OFFERTA TECNICA, UN'OFFERTA **ETICA**

RATING
DI LEGALITÀ

RESPONSABILITÀ
SOCIALE

SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO

AMBIENTE
& QUALITÀ

UN CENTRO DI RICERCA INTERNAZIONALE NEL GRUPPO
CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE "G.NICOLI"

ECONOMIA CIRCOLARE RECUPERO FANGHI IN AGRICOLTURA

L'OPEROSA BEEGREEN TRA
LE PRIME IN EUROPA A OTTENERE
LA CERTIFICAZIONE ECOLABEL EU
PER IL SERVIZIO DI PULIZIA NEL 2019

DA 3 ANNI ADOZIONE VOLONTARIA
DELL'EMAS (ECO-MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME)
IN CONFORMITÀ A QUANTO INDICATO DAL REGOLAMENTO
(CE) 1221/2009 EMAS, (UE) 1505/2017

CAPITOLO 2 — IL VALORE DEL GRUPPO

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

L'Operosa S.p.A. ha impostato la sua attività su standard gestionali riconosciuti a livello internazionale come distintivi e qualificanti, al fine di garantire ai propri clienti, in ambito pubblico e privato, un'offerta tecnica caratterizzata dall'etica.

I PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

GRI 102-5 GRI 102-13 GRI 102-18 GRI 102-22
GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 405-1

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 trattate all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento.

Valore economico diretto generato, distribuito e trattenuto (€)				
Valore economico	2018	2019	2020	VARIAZIONE % 2019/2020
diretto generato	109.461.123	108.742.688	96.964.564	-10,8%
diretto distribuito	107.789.362	105.270.026	92.562.953	-12,1%
DIRETTO TRATTENUTO	1.671.761	3.472.662	4.401.611	26,8%
Ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti	2.715.947	1.625.338	1.568.956	-3,5%
RISULTATO DI ESERCIZIO	-1.044.186	1.847.325	2.832.655	53,3%

Il valore economico diretto generato dal Gruppo L'Operosa, per l'anno 2020, è pari a 96.964.564 euro, inferiore del 10,8% rispetto a quanto fatto registrare nel 2019 principalmente per effetto della crisi pandemica.

Valore economico diretto generato (€)				
	2018	2019	2020	VARIAZIONE % 2019/2020
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	108.717.667	106.403.610	95.110.325	-10,6%
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	(689.140)	1.288.658	108.020	-91,6%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	254.190	93.944	81.487	-13,3%
Altri ricavi e proventi	1.052.445	800.380	1.624.389	103,0%
Totale altri proventi finanziari	125.961	156.096	40.343	-74,2%
TOTALE	109.461.123	108.742.688	96.964.564	-10,8%

Nell'anno 2020, i ricavi da vendite e prestazioni sono stati pari a 95.110.325 euro, in calo del 10,6% rispetto all'esercizio precedente. Essi sono dovuti prevalentemente ai servizi di pulizia-core business del Gruppo (68,2%) - manutentivi (18,2%), di portierato (4,7%) e di gestione dei rifiuti da biomasse (3,8%).

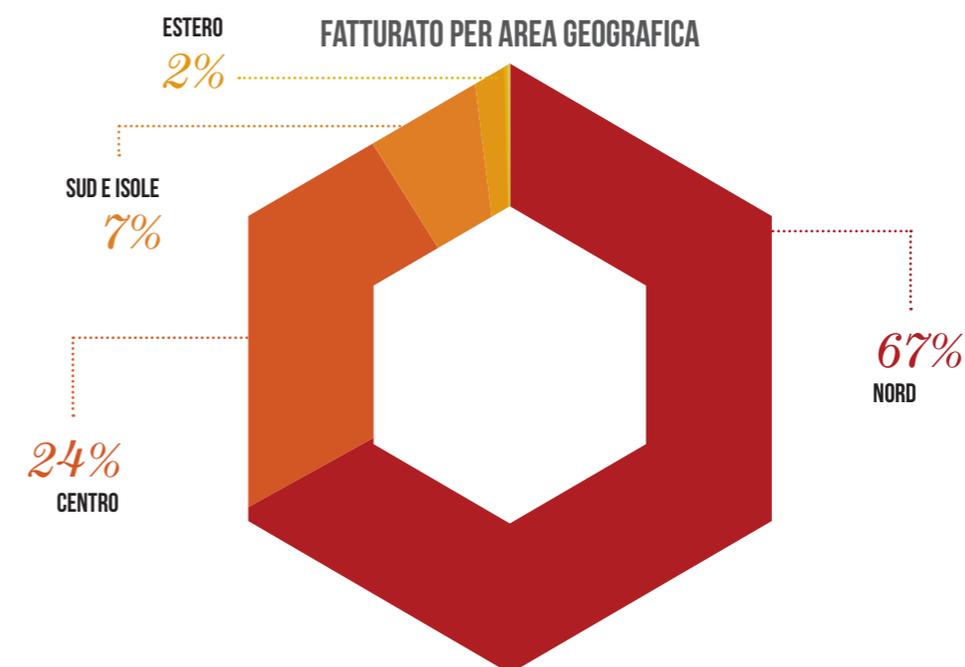
Di questi servizi principali nella composizione dei ricavi, l'unico a non mostrare una flessione nell'anno della pandemia è quello dei servizi di portierato (+12,4%), mentre il calo più significativo si registra per i servizi manutentivi (-14,3%). In sostanziale tenuta il servizio di gestione rifiuti da biomasse.

Fatturato per tipologia di servizio erogato (€)				
Valore economico	2020	%	2019	VARIAZIONE % RISPETTO AL 2019
Pulizie	65.140.786	68,5%	70.271.395	-7,3%
Manutenzioni	17.303.326	18,2%	20.195.026	-14,3%
Smaltimento rifiuti	511.169	0,5%	2.525.655	-79,8%
Vendita materiale	521.782	0,5%	15.209	3330,7%
Facchinaggio/Fattorinaggio	834.495	0,9%	983.363	-15,1%
Parcheggi	938.904	1,0%	2.802.249	-66,5%
Portierato	4.496.220	4,7%	4.000.795	12,4%
Porzionamento/Ristorazione	168.247	0,2%	243.532	-30,9%
Gestione Rifiuti Biomasse	3.634.444	3,8%	3.650.971	-0,5%
Altro	606.697	0,6%	658.163	-7,8%
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	160.518	0,2%	117.022	37,2%
Ricerca & Innovazione	55.609	0,1%	106.987	-48,0%
Monitoraggio aerobiologico	36.244	0,0%	32.472	11,6%
Servizi Informatici	281.086	0,3%	374.837	-25,0%
Entomologia sanitaria	420.799	0,4%	425.935	-1,2%
TOTALE	95.110.326	100,0%	106.403.611	-10,6%

Il core business dei servizi di Pulizia ed igiene ambientale mostra complessivamente una buona tenuta (-7,3%) grazie alla elevata qualità dei servizi, alla radicata presenza sul territorio nazionale e alla tempestività con la quale il Gruppo si è attivato per offrire servizi di pulizia specializzati, in particolare di disinfezione e sanificazione, non solo nel settore sanitario, ma più generalmente in tutti i settori, per rispondere all'esigenza di mettere in sicurezza i luoghi di lavoro e gli spazi comuni: in primis, la qualificazione dell'offerta attraverso l'ottenimento della certificazione PDT® (Performance Digital Traceability): Servizio di Pulizia e Sanificazione in ambiente di lavoro.

Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che nelle regioni del Nord si consegue il 67,3% del valore della produzione, al centro il 23,4% e nel Sud-Isole il 7%. Nel 2020 il 2,3% del fatturato è stato realizzato all'estero, ma si tratta di una crescita esponenziale che deriva dall'apertura delle nuove filiali in Spagna (2018) e in Croazia (2019). Rispetto al 2019, il Gruppo mantiene saldamente la propria posizione nelle aree dove era già radicato, ovvero Nord e Centro Italia, perdendo posizione solo nel Sud e nelle Isole dove la sua presenza non era ancora consolidata.

Fatturato per area geografica (€)				
	2020	%	2019	VARIAZIONE % RISPETTO AL 2019
Nord	63.998.120	67,3%	65.676.584	-2,6%
Centro	22.250.923	23,4%	22.323.812	-0,3%
Sud e Isole	6.649.912	7,0%	18.314.319	-63,7%
Estero	2.211.370	2,3%	88.893	2387,7%
TOTALE	95.110.326	100,0%	106.403.608	-10,6%



Il principale mercato di riferimento, dove si collocano le principali commesse relative ai servizi svolti nei confronti di Trenitalia, Amministrazioni pubbliche, Regione e Comuni, è quello degli Enti Pubblici, che genera il 57,5% del fatturato. Il secondo mercato è rappresentato dal mercato dei Privati che genera il 22,2% del fatturato, subito seguito dalla Sanità, che comprende strutture sanitarie pubbliche e private (20,3%).

Nel 2020 si assiste a un incremento del principale mercato di riferimento (1%), lieve ma molto significativo nell'anno della pandemia; a un calo del mercato Sanità (-20,5%) e soprattutto del mercato Privati (-24,5%).

Fatturato per tipologia di cliente (€)				
	2020	%	2019	VARIAZIONE % RISPETTO AL 2019
Enti Pubblici	54.691.770	57,5%	54.136.955	1,0%
Sanità	19.349.114	20,3%	24.347.106	-20,5%
Privati	21.069.442	22,2%	27.919.548	-24,5%
TOTALE	95.110.326	100,0%	106.403.609	-10,6%

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE



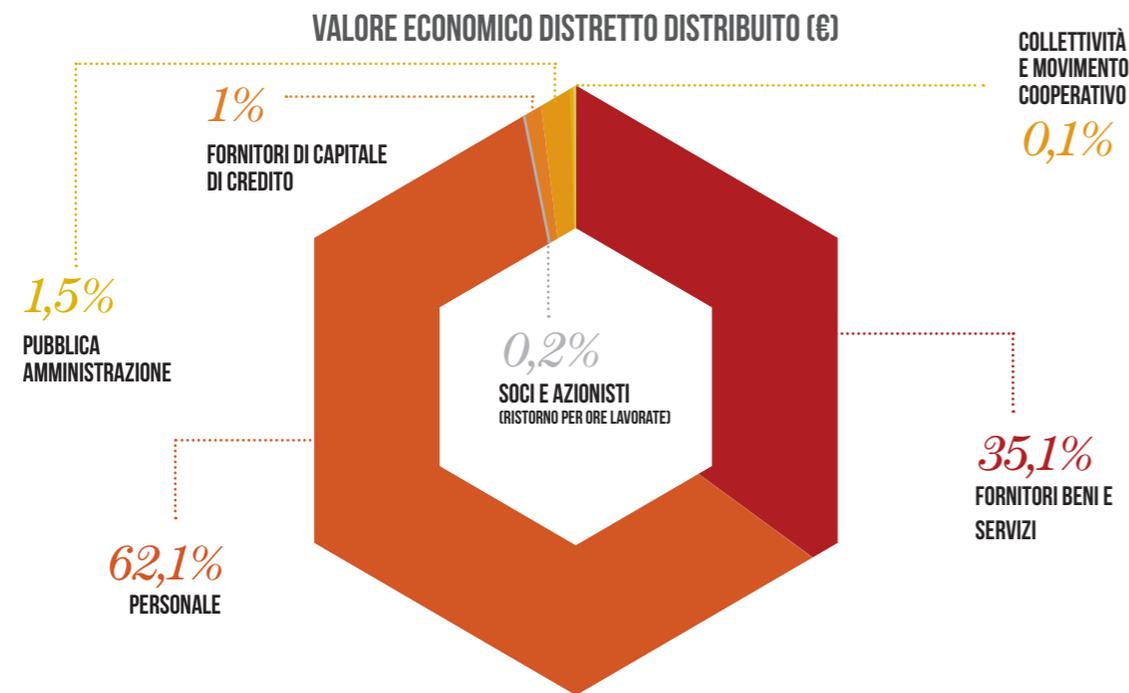
Nei ricavi del 2020 sono da considerare anche i seguenti contributi pubblici ricevuti dal Gruppo nel 2020:

Contributi pubblici ricevuti nel 2020 (€)	€	%
Credito sanificazione e contributi per l'emergenza Covid-19	64.780	50,0%
Progetti di difesa a basso impatto ambientale sviluppati dal CAA	46.558,89	35,9%
Produzione di energia rinnovabile (dal Gestore dei Servizi Energetici)	8.575	6,6%
Credito d'imposta pubblicità	7.866	6,1%
Formazione continua	1.440	1,1%
Credito d'imposta per investimenti	232	0,2%
Acquisto misuratori fiscali	200	0,2%
TOTALE CONTRIBUTI PUBBLICI RICEVUTI (€)	129.652	100,0%

Il Valore economico diretto distribuito nel 2020 è pari a 92.562.953 euro, così ripartito:

Valore economico diretto distribuito (€)				
	2018	2019	2020	VARIAZIONE % 2019/2020
Fornitori di beni e servizi	42.177.668	35.713.344	32.523.178	-8,9%
Personale	63.335.419	67.118.660	57.469.419	-14,4%
Fornitori di capitale di credito	1.255.439	994.947	942.496	-5,3%
Soci e azionisti (ristorno per ore lavorate)	130.000	117.000	130.000	11,1%
Pubblica amministrazione	802.391	1.241.310	1.409.339	13,5%
Collettività e movimento Cooperativo	88.446	84.765	88.521	4,4%
TOTALE	107.789.362	105.270.026	92.562.953	-12,1%

Lo stakeholder maggiormente interessato alla distribuzione del valore economico del Gruppo è il personale lavoratore, che riceve il 62,1% del totale distribuito. La seconda macro categoria è rappresentata dai fornitori di beni e servizi, che rappresentano il 35,1% del totale; a seguire, la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dovute (1,5% del totale), i fornitori di capitale di credito (1%), i soci per il ristorno delle ore lavorate (0,2%) e quanto distribuito alla collettività e al movimento cooperativo (0,1%). Nel 2020, quest'ultima voce si riferisce esclusivamente alle quote associative relative al movimento cooperativo.



In merito alle imposte, il Gruppo non ha una strategia fiscale e si conforma totalmente alla normativa applicabile, italiana ed estera, calcolando e versando gli importi dovuti secondo quanto previsto nell'anno di riferimento. L'organo responsabile in merito è il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. Nel 2020 le imposte sul reddito di esercizio sono pari a 1.081.607 euro, così composte:

Imposte sul reddito di esercizio (€) - 2020

Imposta sul reddito delle società (Ires)	366.288
Imposta regionale sulle attività (Irap)	444.649
Imposte Correnti Estero	49.078
Imposte di esercizi precedenti	-10.191
Imposte differite (Ires)	-5.104
Imposte anticipate (Ires)	-713.824
Imposte anticipate (Irap)	-39.000
Oneri da consolidato fiscale	989.711
TOTALE	1.081.607

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

- Spagna, per l'attività di L'Operosa Espana, ramo d'azienda di L'Operosa Scarl
- Malta, per l'attività di L'Operosa Mala, ramo d'azienda di L'Operosa Scarl
- Croazia, per l'attività della società partecipata L'Operosa Facility Management D.o.o Zagreb
- San Marino, per l'attività della società partecipata San Marino Ship register Srl

Nel 2020 le imposte versate all'estero, pari a 49.078 euro, fanno riferimento esclusivamente a quanto dovuto alla Repubblica di Malta per l'attività di L'Operosa Malta, ramo d'azienda di L'Operosa Scarl.

I ricavi infragruppo tra società con differente giurisdizione fiscale sono nel 2020 di minima entità (relativi all'attività della società Integra Srl nei confronti della società San Marino Ship register Srl – per 19.915 euro totali – e del ramo d'azienda L'Operosa Espana – pari a complessivi 352 euro). Tutti gli altri ricavi sono relativi ad attività svolte nei confronti di terze parti.

Nell'ambito del modello di organizzazione, gestione e controllo di cui si è dotato il Gruppo (Modello 231), sono svolte anche le attività di verifica e valutazione relativamente alla conformità normativa per gli aspetti fiscali, con l'obiettivo di prevenire ogni eventuale reato tributario e ridurre al minimo il rischio connesso. Sulla corretta applicazione del Modello 231 opera l'Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di segnalare anche eventuali problematiche connesse ad una sua non corretta applicazione.

I FORNITORI E RICADUTE TERRITORIALI

GRI 102-9 GRI 202-2 GRI 204-1

GRI 308-1 GRI 414-1

La rete fornitori del Gruppo L'Operosa è composta, a fine 2020, da **1.364 operatori** e si estende su gran parte del territorio nazionale, con una concentrazione più elevata nella regione Emilia-Romagna (35,3%), e a seguire Lombardia (14,7%), altre regioni italiane (13,4%) e Toscana (11,1%).

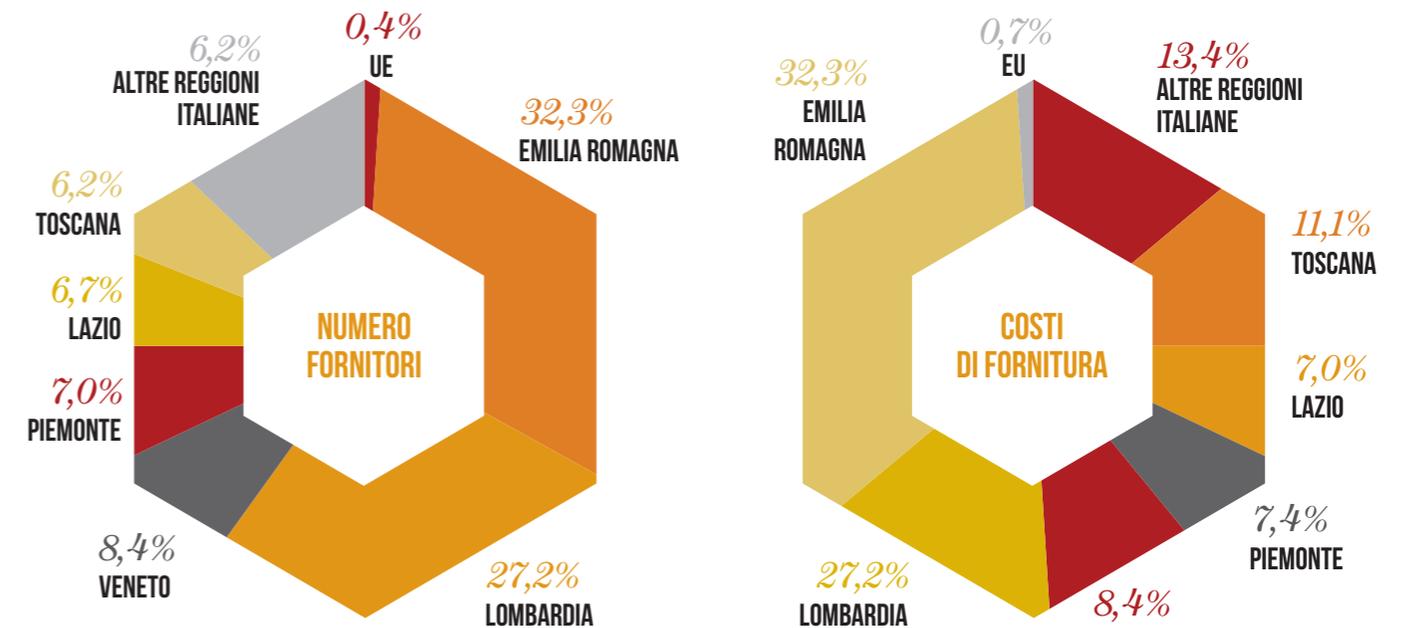
L'analisi è stata fatta in forma aggregata su tutti i fornitori L'Operosa S.c.a.r.l. e L'Operosa S.p.A., calcolando una sola volta i fornitori comuni alle due società e sommando il relativo costo di fornitura.

Tra i fornitori sono presenti diverse imprese cooperative, elemento che sottolinea l'importanza che riveste il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

Fornitori 2020 L'Operosa S.c.a.r.l. e S.p.A. per area di provenienza

	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Emilia-Romagna	481	35,3%	10.150.072 €	32,3%
Lombardia	201	14,7%	8.548.782 €	27,2%
Veneto	142	10,4%	2.628.477 €	8,4%
Piemonte	101	7,4%	2.197.036 €	7,0%
Lazio	95	7,0%	2.095.319 €	6,7%
Toscana	151	11,1%	1.939.677 €	6,2%
Altre Regioni italiane	183	13,4%	3.721.778 €	11,9%
UE	10	0,7%	114.061 €	0,4%
TOTALE	1.364	100,0%	31.395.201 €	100,0%

FORNITORI 2020 L'OPEROSA S.C.A.R.L. E S.P.A. PER AREA DI PROVENIENZA



LA SELEZIONE DEI FORNITORI

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.

Oltre a rigorose modalità di valutazione per l'accesso all'**Albo Fornitori**, il Gruppo si avvale di un portale on-line con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali, qualificandoli attraverso un sistema di autocertificazione secondo le norme dell'istruzione operativa "**Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti**" che prevede l'attribuzione

di un punteggio da 0 (insufficiente) a 3 (ottimo) per la valutazione di 14 seguenti criteri:

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

Il portale online, integrato nel sistema ERP Ad Hoc Infinity già in uso nelle aziende del Gruppo, consente l'aggiornamento costante dell'Albo Fornitori e lo rende sempre accessibile agli operatori.

Attraverso il portale on-line i fornitori possono:

- registrarsi come potenziale fornitore fornendo le informazioni e i documenti necessari;
- accedere ad un'area riservata 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 eliminando quelli che rispettano 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 aggiornato documenti scaduti.

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.

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.

GLI ACQUISTI

Oltre ai fornitori, una ricaduta territoriale significativa è rappresentata dal volume degli acquisti del Gruppo.

Nel 2020 gli acquisti per materiale e per servizi delle due principali società del Gruppo, L'Operosa S.c.a.r.l. e L'Operosa S.p.A., hanno riguardato per il 19,2% la fornitura di manodopera indiretta (personale interinale e servizi di ricerca e selezione ad esempio), seguita dall'acquisto di materiali e prestazioni per il cleaning (16,6%), per le attività edili (13,6%) e per impiantistica elettrica e meccanica (13,5%).

L'analisi sulle forniture è stata condotta prendendo in considerazione i fornitori con un volume di acquistato significativo e rappresentativo in media del 96,5% del totale acquistato presso tutti i fornitori (97,5% per L'Operosa S.c.a.r.l. e 95,5% per L'Operosa S.p.A.).

Acquisti 2020 L'Operosa S.c.a.r.l. e S.p.A. per tipologia di fornitura

	Numero fornitori	% sul volume acquistato
Personale Indiretto (interinali, ricerca e selezione, ecc.)	8	19,2%
Cleaning	44	16,6%
Edile	65	13,6%
Impianti elettrici	40	7,5%
Impianti meccanici	35	6,0%
Automezzi	10	4,6%
Attività tecniche	20	3,7%
Verde	18	3,6%
Vigilanza e portineria	7	3,5%
Energia combustibili	7	2,3%
Vestiario e antinfortunistica	6	1,7%
Sistemi informativi	9	1,9%
Bonifiche ambientali	13	1,8%
Ascensori	2	1,6%
Ristorazione	1	1,6%
Multiservizi	3	1,1%
Prestazioni professionali	6	1,3%
Altre forniture (con singola incidenza <1% sui volumi di fornitura)	146	8,6%
TOTALE COMPLESSIVO	440	100,0%

IL SENIOR MANAGEMENT

Anche l'assunzione delle figure con ruoli apicali costituisce una importante ricaduta territoriale del Gruppo: il 60% dei Senior Manager proviene dalla regione Emilia-Romagna, nella quale è ubicata la sede legale e direzionale dell'azienda.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ INTEGRATA

L'Operosa S.p.A. ha impostato la sua attività su standard gestionali riconosciuti a livello internazionale come distintivi e qualificanti, al fine di garantire ai propri clienti, in ambito pubblico e privato, un'offerta tecnica caratterizzata dall'etica.

LE CERTIFICAZIONI**OLTRE A UN'OFFERTA TECNICA, UN'OFFERTA ETICA**

Nel perseguire lo scopo d'azienda ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che sottopone a verifica di Enti terzi per il mantenimento delle Certificazioni in ambito "Qualità", "Ambiente", "Sicurezza e Salute dei Lavoratori" e "Anticorruzione", nello specifico:

- 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
- UNI ISO 37001:2016 per il proprio Sistema di gestione anticorruzione
- SA8000:2014 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)

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



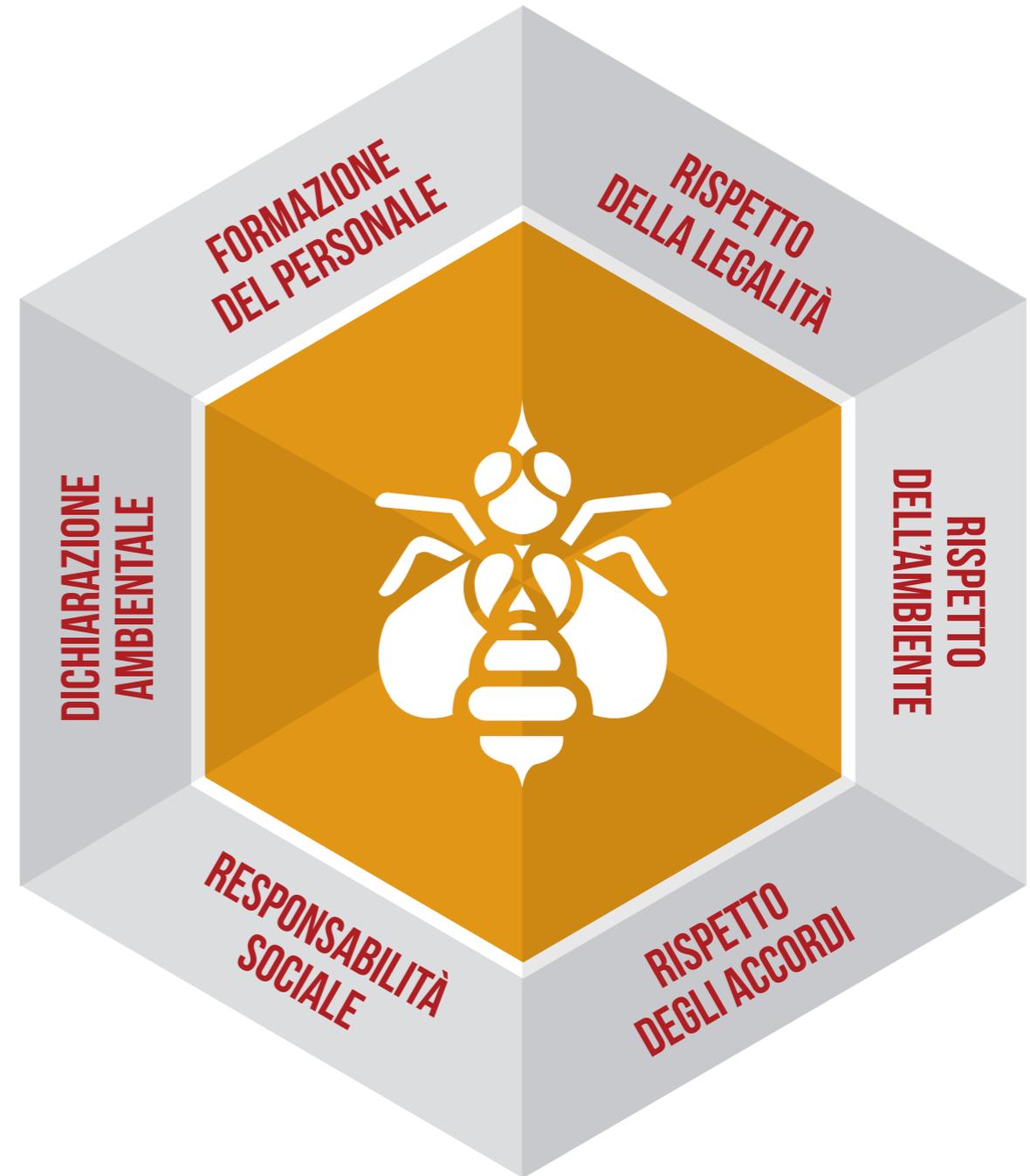
Oltre a queste certificazioni la Società:

- ha ottenuto la positiva valutazione di ★★+++ nel **Rating di legalità** rilasciata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
- redige la **Dichiarazione Ambientale EMAS** secondo il Regolamento (CE) No. 1221/2009 modificato dal REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 e dal REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 DELLA COMMISSIONE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009
- nel 2019, è stata la terza azienda in Europa ad ottenere la certificazione Ecolabel UE per il servizio di pulizia
- ha ottenuto la certificazione ANMDO-IQC, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero
- possiede l'attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare.

Le certificazioni in possesso delle altre società del Gruppo

Il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" è dotato di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), 14001:2015 (Ambiente) e 45001:2018 (Salute e Sicurezza).

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





IL CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE “G. NICOLI”

Una Società del Gruppo L’Operosa, il Centro Agricoltura Ambiente “G. Nicoli” Srl (CAA), è un centro di ricerca internazionale specializzato in progetti di tutela ambientale e attivo in Europa da oltre trent’anni.

Il 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 paleo-archeobotanica.

Il CAA fornisce servizi, esegue studi e ricerche, sviluppa progetti nelle seguenti aree:

- Agricoltura Sostenibile
- Sistemi di Gestione dei Rifiuti e delle Biomasse
- Biometeorologia
- Palinologia e Paleo Archeobotanica

A conferma dell’impegno nella ricerca, sviluppo e innovazione, nel 2020 il Centro Agricoltura Ambiente “G. Nicoli” è stato accreditato tra le strutture appartenenti alla Rete Alta Tecnologia dell’Emilia Romagna. Il CAA è entrato in questo sistema di sviluppo tecnologico forte della sua storia, delle sue strutture tecnologiche all’avanguardia e della qualità del proprio lavoro.

I PRINCIPALI PROGETTI

Tecnologia del maschio sterile per il controllo di Aedes albopictus (Zanzara Tigre)

Evita l’impiego di insetticidi nelle zone urbane

**Lotta biologica alla Halyomorpha halys (Cimice Asiatica)
con l’impiego della “veS.p.A. samurai” (Trissolcus japonicus)**

Limita la crescita esponenziale delle popolazioni di cimice asiatica, dannosa per le colture agricole

Allevamento di Trissolcus japonicus (VeS.p.A. Samurai) e rilievi in campo

66.000 parassitoidi liberati in 300 siti in Emilia-Romagna

**Modelli di coltivazione delle colture orticole
e della barbabietola da zucchero ad elevata sostenibilità ambientale**

Combattono le infestazioni di insetti dannosi attraverso l’impiego di piante che favoriscono l’azione di insetti utili

Per il prossimo triennio le “Linee di sviluppo 2021-2023” prevedono di:

- Nell’impianto di stoccaggio e condizionamento fanghi di Palata Pepoli a Crevalcore, ottenere il codice di attività R3 (riciclo/recupero delle sostanze organiche-compostaggio) per convertire una parte della produzione in ammendante compostato con fanghi;
- Predisporre un progetto esecutivo relativo alla realizzazione e avvio di un impianto di produzione di gessi di defecazione da fanghi presso un’area in Comune di Portomaggiore (FE) di proprietà del Centro;
- Predisporre un progetto esecutivo relativo alla costruzione di una biofabbrica per l’allevamento massale di maschi sterili funzionale al controllo delle popolazioni di zanzara tigre attraverso l’impiego della tecnologia SIT (maschio sterile); individuare l’area su cui poi, nel triennio successivo, si andrà a realizzare l’impianto;
- Mettere a punto una strategia di lotta applicabile su vasta scala che preveda l’utilizzo della tecnologia SIT (maschio sterile), da proporre e vendere ai committenti sia pubblici che privati;

- Caratterizzare e valorizzare, in collaborazione con istituzioni e centri di ricerca pubblici e privati, il Laboratorio di Ricerca e Innovazione di CAA che si occupa dell'individuazione e messa a punto- grazie all'applicazione dei principi dell'agroecologia- di tecniche di controllo a basso impatto ambientale degli organismi dannosi alle colture, da inserire nei disciplinari di produzione integrata e agricoltura biologica;
- Ottimizzare la capacità di progettazione e di ricerca di CAA dando continuità al Settore Ricerca & Innovazione (in sigla R&I) costituito nel 2020, trasversale ai 4 Settori Produttivi dell'Azienda e organizzato con un Responsabile di Settore che risponde direttamente alla Direzione e si avvale dell'opera di collaboratori interni ed esterni alla struttura, il cui numero e impegno potrà variare a seconda delle attività da svolgere.

Il recupero dei fanghi di depurazione in agricoltura: un progetto di economia circolare
Nella frazione di Palata Pepoli a Crevalcore (MO) il CCA gestisce un impianto di stoccaggio e condizionamento dei fanghi di depurazione provenienti dall'attività agricola, con l'obiettivo di contrastare la produzione di CO₂ e di mitigare gli effetti dei cambiamenti climatici, applicando una strategia aderente ai principi virtuosi dell'economia circolare. Poiché l'impianto arreca alcuni disagi alla popolazione residente, nel 2020 il CAA ha messo in campo alcune azioni volte a mitigare il suo impatto ambientale.

Tra queste, la sospensione delle operazioni di recupero dei fanghi sui terreni posti nei dintorni dell'abitato, in un raggio di due chilometri dal centro; la deviazione dei mezzi che conferiscono i fanghi su percorsi che escludano l'attraversamento del centro abitato; l'installazione di una recinzione perimetrale nei lati rivolti verso la frazione, dotata di un sistema automatico di rilascio di un preparato antiodorante per contrastare e contenere gli odori sgradevoli sospinti dal vento verso il paese; l'installazione di un impianto per la diffusione dello stesso preparato antiodorante sui mezzi in uscita dall'impianto; la produzione di un pieghevole informativo di presentazione delle iniziative sopra riportate, consegnato a domicilio dei cittadini di Palata Pepoli, per evidenziare l'impegno e la disponibilità di CAA ad intraprendere azioni mirate a minimizzare gli impatti ambientali prodotti dall'impianto di stoccaggio CAA e dalle sue attività.

CAPITOLO 3 – SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



Il presente capitolo rappresenta la Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009 EMAS, (UE) 1505/2017 e s.m.i., e convalidata da un ente terzo.

LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS



L'impegno ambientale del Gruppo L'Operosa è insito nella Mission: avere un impatto concreto sulla comunità attraverso la creazione di occupazione e l'offerta di servizi di eccellenza che rispettano l'ambiente. Per questo già dal 2005 L'Operosa S.c.a.r.l. si è dotata di un sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 14001 e nel 2019 **L'Operosa Bee Green** è una delle prime imprese in Europa ad aver ottenuto la certificazione EU Ecolabel del servizio di pulizia.

EU Ecolabel è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che contraddistingue prodotti e servizi che, garantendo elevati standard prestazionali, sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita¹.



All'interno di questo quadro, L'Operosa S.p.A. conferma la volontà aziendale di proseguire con decisione il percorso di miglioramento ambientale a tutto tondo con l'ottenimento della Registrazione EMAS - il Sistema Comunitario di eco-gestione e audit - nell'aprile 2020 ed oggi estesa a nuovi settori di attività.

La Dichiarazione Ambientale, prevista dal Regolamento EMAS rappresenta lo strumento di riferimento per rendicontare con credibilità e trasparenza, verso i portatori d'interesse, l'impegno alla salvaguardia dell'ambiente che da sempre caratterizza le attività della Società.

¹ Decisione (UE) 2019/70 della Commissione dell'11 gennaio 2019, Decisione (UE) 2014/893 del 9 dicembre 2014

NOTE METODOLOGICHE

Come previsto dall'allegato 4 Lettera B del **Regolamento EMAS** (UE) 2018/2026, a partire dall'edizione 2020 la Dichiarazione Ambientale è stata integrata nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa. La Dichiarazione Ambientale, giunta alla terza edizione, è stata redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009 - EMAS, (UE) 1505/2017, e successive modifiche e integrazioni².

EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) è uno strumento volontario creato dalla Commissione Europea; possono aderire a questo Schema tutte le tipologie di organizzazioni per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla gestione ambientale. Scopo prioritario dell'EMAS è contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile, ponendo in rilievo il ruolo e le responsabilità delle imprese.

Dal 1° luglio 2020 L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'Operosa S.p.A., società controllata al 100% dalla capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..

Il presente capitolo, coincidente con la Dichiarazione Ambientale EMAS, ha come campo di applicazione le società L'Operosa S.c.a.r.l. e L'Operosa S.p.A. A partire dal 1° gennaio 2021 L'Operosa S.p.A. ha acquisito i rami aziendali della Capogruppo, pertanto dal 2021 la Dichiarazione Ambientale EMAS si riferirà alla sola L'Operosa S.p.A.

Le prestazioni ambientali inserite nel presente capitolo hanno come anno di rendicontazione il periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020. Laddove possibile i dati sono riportati sotto forma di serie storica, considerando la finestra triennale: 2018 – 2020.

Per gli indicatori-chiave relativamente all'anno 2020 si è tenuto conto dei valori aggregati de L'Operosa S.c.a.r.l. e L'Operosa S.p.A., mentre per gli anni 2018 e 2019 – laddove possibile, sono state considerate le società BO.FI., CLIPPER e L'Operosa Impianti, poi confluite nella S.p.A.. In questo modo i valori sono il più possibile confrontabili per l'intero triennio, nonostante le precedenti Dichiarazioni Ambientali convalidate fossero riferite solo a L'Operosa S.c.a.r.l..

² allegati I, II e III del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS e (UE) 2018/2026; allegato IV del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS

REGISTRAZIONE EMAS - AMBITO DI APPLICAZIONE

Attività	Codice NACE ³
<ul style="list-style-type: none"> Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e prestazioni connesse. Spazzamento strade Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria, lavaggio stoviglie, carrelli e gastronomia e rifacimento letti; distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici. 	81.2
<ul style="list-style-type: none"> Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale Servizi di derattizzazione e disinfestazione. 	81.3
<ul style="list-style-type: none"> Intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi. 	38.1
<ul style="list-style-type: none"> Gestione parcheggi e ausiliari del traffico, servizio di portierato e facchinaggio. Gestione parcometri e servizio ausiliari della sosta. 	52.1 52.2
<ul style="list-style-type: none"> Attività dei call center, servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato). 	82.2
<ul style="list-style-type: none"> Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili Installazione di idraulici e altri lavori di costruzione e installazione. Lavori specializzati di costruzione. 	43.2 43.9

³ NACE - Dal francese "Nomenclatures des Activités dans la Communauté Européenne": codice identificativo della tipologia di attività economica inserita all'interno di un sistema di classificazione per settore economico dell'Unione europea.

Gli strumenti individuati per comunicare gli impatti ambientali diretti e indiretti dell'organizzazione fanno riferimento agli **indici-chiave**, previsti dal Regolamento EMAS e applicabili alla Società, e agli **indici specifici** associati ai propri aspetti significativi e agli obiettivi di miglioramento. Inoltre, nella progettazione e aggiornamento del documento, si è verificata l'assenza di migliori pratiche di gestione ambientale (BREF e BEMP) per i NACE⁴ oggetto della Registrazione EMAS; tuttavia si fa riferimento alla letteratura istituzionale per gli aspetti specifici al fine di garantire i massimi livelli di gestione ambientale e quindi di reportistica.

REGISTRAZIONE EMAS - LE SEDI

Sede	Indirizzo	Tipologia di attività [amministrazione, pulizia, verde ecc.]	NACE	Superficie [mq]
Unità Locale n. BO/1	Via Don Minzoni 2, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP 40057	SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA	Tutti i NACE della registrazione EMAS	1.200,0
Unità Locale n. BO/2	Via Cadriano 5, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP 40057	PULIZIA + EDILIZIA	81.2, 43.2, 43.9	1.570,0
Unità Locale n. BO/5	Via Maserati 20 Bologna (BO) CAP 40100	PULIZIA	81.2	320,0
Unità Locale n. BO/9	Via Calzoni 12 Bologna (BO) CAP 48128	PARCHEGGI E PARCOMETRI	52.1, 52.2	2.841,0
Unità Locale n. BO/15	Via di Saliceto 7 Bologna (BO) Cap 40128	DEPOSITO TEMPORANEO RIFIUTI	38.1	13.000,00
Unità Locale n. BO/18	Via Don Minzoni 23, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP 40057	VERDE	81.3	200,0
Unità Locale n. BO/3	Via Don Minzoni n. 25, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP 40057	VERDE + EDILIZIA	81.3, 43.2, 43.9	1.373,0
Unità Locale n. BO/4	Via de Maria 1/2, Bologna (BO) CAP 40129	PARCHEGGI E PARCOMETRI	52.1, 52.2	3.494,2
TOTALE (mq) 23.998,2				

⁴ Cfr. nota 3.

Nel perimetro di rendicontazione dell'EMAS, per il monitoraggio prestazionale delle sedi, sono esclusi i siti funzionali ai contratti, in quanto temporanei e legati ad una tempistica di gestione troppo limitata per poter implementare piani di monitoraggio e trend temporali. Mentre, a partire da quest'anno, la sede BO/2 di Via Cadriano n. 5, Granarolo dell'Emilia (BO) è stata inserita nella Dichiarazione Ambientale, sebbene sia oggetto di lavori di ristrutturazione. A causa di ciò, gli aspetti ambientali associati a questa sede non sono rendicontati.

Per dare coerenza e continuità alla Dichiarazione Ambientale 2019, ciascun indicatore presente in questo capitolo del Bilancio di Sostenibilità, oltre ad essere associato alla nomenclatura prevista dallo Standard GRI⁵, ha conservato anche il codice assegnato per l'EMAS. Ogni indicatore è composto da un codice alfanumerico formato da 2 o 3 lettere per identificare la tematica di riferimento (ad es. "EN" sta per "Energia", "RIF" sta per "Rifiuti") e da 2 cifre per individuare lo specifico indicatore ("EN00" sta per "Consumo Totale diretto di energia").

A completare il quadro della Dichiarazione Ambientale sono presenti quattro documenti tecnici di seguito elencati, consultabili previa richiesta all'indirizzo quas@operosa.it.

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

Nella redazione del presente documento, L'Operosa S.p.A. si impegna ad aggiornarlo periodicamente e a condividerlo con le parti interessate nelle forme più opportune; ciò avverrà preferibilmente in formato elettronico, al fine di ridurre il consumo di carta coerentemente agli obiettivi ambientali qui presentati.

⁵ Cfr. Introduzione- Nota Metodologica

LA POLITICA AMBIENTALE

Alla luce degli impegni di sostenibilità assunti dalla Società nella definizione della Mission e nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato⁶, L'Operosa S.p.A. elabora la propria Politica Ambientale.

Consapevole di svolgere attività primarie che impattano sull'ambiente, la Politica Ambientale de L'Operosa S.p.A. è volta a definire processi aziendali sostenibili dal punto di vista ambientale, per tutti i siti in cui opera e con un ampio orizzonte temporale (nel breve, nel medio e nel lungo periodo).

PRINCIPI GESTIONALI DELLA POLITICA AMBIENTALE

1. RISPETTO DELLA LEGISLAZIONE VIGENTE

(includere altre prescrizioni ambientali sottoscritte dall'azienda), della normativa di riferimento e delle procedure aziendali in materia di protezione ambientale (come ad esempio l'utilizzo di mezzi e materiali conformi alla legislazione in termini di consumi, impatto ambientale e riciclabilità), oltre al costante aggiornamento dei requisiti di gestione definiti dalla norma UNI EN ISO 14001:2004;

2. APPROCCIO PREVENTIVO

che si manifesta nell'impiego di processi e tecnologie che prevenivano e/o riducono gli impatti sull'ambiente, con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e ai rischi legati all'utilizzo di sostanze inquinanti per il suolo, l'aria e l'acqua;

3. INCREMENTO DELLE PERFORMANCE AMBIENTALI

con particolare attenzione a: la riduzione degli impatti ambientali associati ai servizi erogati e alla gestione delle sedi, l'approvvigionamento di prodotti ecologici, l'efficientamento della flotta mezzi, la riduzione di emissioni climalteranti e l'investimento in tecnologie e progetti di ricerca e sviluppo ad alto valore ambientale;

4. COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE

attraverso attività di informazione, formazione e sviluppo delle competenze

⁶ Cfr. Capitolo 2

professionali, al fine di assicurare che la Politica Ambientale e il relativo Sistema di gestione siano attuati a ogni livello dell'organizzazione. In particolare, le attività di coinvolgimento vogliono promuovere:

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

5. COINVOLGIMENTO DELLA FILIERA

le imprese appaltatrici e le Società del Gruppo vengono coinvolte nella tutela ambientale attraverso la condivisione della Politica Ambientale e dei suoi obiettivi, nonché la cooperazione e il coordinamento in ogni fase del rapporto contrattuale;

6. VERIFICA CONTINUA

della gestione della tutela ambientale, attraverso l'analisi dei risultati conseguiti, la revisione dei principi sopra riportati e del Sistema di gestione ambientale;

7. MIGLIORAMENTO CONTINUO

perseguito – quando tecnicamente possibile ed economicamente fattibile – attraverso il costante aggiornamento delle tecnologie impiegate e mediante la formazione del personale;

8. COMUNICAZIONE

La Politica Ambientale rappresenta l'espressione della volontà della Direzione aziendale di operare in modo responsabile nei confronti dell'ambiente. Tale impegno si concretizza con l'attuazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale presso i propri siti e la conseguente certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001. La Politica Ambientale è periodicamente sottoposta a revisione, nell'ambito del riesame della Direzione.

Le Direzioni delle aziende del Gruppo si impegnano ad attuare i principi della Politica Ambientale, mettendo a disposizione la struttura e le risorse necessarie. Effettuano inoltre il monitoraggio periodico dei risultati raggiunti e, se necessario, promuovono gli opportuni interventi correttivi o migliorativi.

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

GLI ASPETTI AMBIENTALI

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

Gli aspetti ambientali possono essere "diretti" o "indiretti", in relazione al grado di controllo che l'organizzazione esercita rispetto ad essi.

Gli **aspetti ambientali diretti** sono quelli associati alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'organizzazione sui quali quest'ultima ha un controllo di gestione diretto:

- a) emissioni controllate e incontrollate nell'atmosfera;
- b) approvvigionamento di materie prime, materiali di consumo, attrezzature, ecc.;
- c) uso delle materie prime di energia, delle risorse idriche, di combustibili e ed altre risorse naturali;
- d) scarichi controllati ed incontrollati nelle acque superficiali o nella rete fognaria;
- e) gestione rifiuti solidi e di altro tipo, con particolare riguardo ai rifiuti speciali;
- f) altri problemi locali e della comunità relativi all'ambiente (ad es. rumore).

I suddetti aspetti vengono valutati nelle seguenti fasi:

- durante il funzionamento normale (situazione "Normale");
- in caso di apertura o chiusura di appalto o in caso di comportamento anomalo ragionevolmente prevedibile o in caso di modifiche del processo di erogazioni dei servizi e prodotti (situazione "Anomala");
- in caso di guasto e/o incidente (es. incidenti quali incendio, sversamento, allagamento, ecc.) (situazione di emergenza).

Gli **aspetti ambientali indiretti** sono quelli che possono derivare dall'interazione tra l'organizzazione e terzi (fornitori di prodotti e servizi, clienti) sui quali l'organizzazione può esercitare una certa influenza:

- a) gestione degli scarichi nelle sedi dove L'Operosa fornisce i servizi di pulizia;

- b) scarichi delle aziende dove L’Operosa conferisce i propri mezzi e macchinari per il lavaggio;
- c) consumo di energia nelle sedi non di proprietà dell’Operosa;
- d) cicli di vita dei prodotti utilizzati.

La metodologia di valutazione si applica a tutte le attività del campo di applicazione della Registrazione EMAS.

ASPETTI SIGNIFICATIVI

In questo paragrafo vengono individuati gli aspetti ambientali significativi, ovvero quegli aspetti che determinano impatti ambientali non trascurabili per l’organizzazione. Tra i **temi materiali** rilevanti sotto l’aspetto ambientale emersi nella Matrice di Materialità⁷, si è valutato di approfondire quelli più impattanti: l’uso di materie prime, i consumi di carburante e le emissioni di CO₂, i consumi di energia.

Aspetto	Servizio associato	Valutazione
Consumo prodotti chimici <i>(Aspetto diretto)</i>	Servizi di pulizia	Significativo
Utilizzo di prodotti di consumo per i bagni <i>(Aspetto indiretto)</i>	Servizi di pulizia	Significativo
Utilizzo attrezzature tessili <i>(Aspetto diretto)</i>	Servizi di pulizia	Significativo
Consumo di componenti edili <i>(Aspetto diretto)</i>	Edilizia	Significativo
Trasporti (personale, attrezzature e rifiuti) <i>(Aspetto diretto)</i>	Servizi di pulizia, Manutenzione verde e Trasporto rifiuti Edilizia Impiantistica	Significativo
Consumo energia sedi <i>(Aspetto diretto e indiretto – a seconda della sede)</i>	Gestione sedi	Significativo

⁷ Cfr. Capitolo 1, paragrafo “Il dialogo con gli stakeholder”

La valutazione della significatività, finalizzata ad analizzare, periodicamente, gli aspetti ambientali associati ai servizi della Società, è stata realizzata in modo coerente alla metodologia codificata nel Sistema di Gestione Integrato e alla norma ISO 14001:2015 e al Regolamento EMAS (UE) 2018/2026.

I parametri adottati per la valutazione di significatività di ogni aspetto ambientale sono i seguenti:

- Conformità normativa
- Rilevanza impatti
- Efficienza
- Sensibilità del territorio e delle parti interessate

LA METODOLOGIA DI VALUTAZIONE

I parametri adottati per la valutazione di ogni aspetto ambientale sono individuati dalle procedure di sistema e aggiornati periodicamente. Qui di seguito una sintesi.

1. **Conformità normativa:** ottenimento di autorizzazioni e regolarità burocratiche; ottemperanza alle prescrizioni degli organismi di vigilanza; rispetto dei limiti e vincoli normativi.
2. **Rilevanza impatti:** caratterizzazione qualitativa e quantitativa degli elementi che compongono il fattore di impatto; grado di controllo e di influenza sugli aspetti che generano l’impatto.
3. **Efficienza:** utilizzo delle “migliori tecnologie disponibili” economicamente praticabili; fattori organizzativi/economici (risorse destinate alla gestione del problema); formazione e comunicazione in campo ambientale; piani di manutenzione e monitoraggio; altri aspetti che influiscono sull’efficienza ambientale.
4. **Sensibilità del territorio e delle parti interessate:** Considerando la rilevanza, si tiene conto del pericolo intrinseco e potenziale che il fattore esercita sull’ambiente, in particolare su soggetti o aree “sensibili” e/o “vulnerabili”.

I CONSUMI ENERGETICI E DI CARBURANTE

GRI 302-1 GRI 302-3

GRI 302-4 GRI 302-5

L'Operosa S.p.A. è da tempo impegnata in scelte finalizzate all'efficienza energetica: nelle sedi, nei cantieri di servizi e nei trasporti.

1. Efficienza energetica nelle sedi

- Impianti fotovoltaici (sede direzionale e uffici area gestione del verde e edilizia);
- Preferenza di PC e stampanti Energy star;
- Lampade a led o a risparmio energetico;
- Sensibilizzazione operatori e impiegati verso comportamenti virtuosi di risparmio energetico.

2. Efficienza energetica nei cantieri di servizi

- Preferenza di macchinari ed attrezzature con il minor consumo energetico per mq dichiarate dal produttore;
- Utilizzo di prodotti lavanderia con efficacia pulente garantita dal produttore per lavaggi a medie temperature per il ricondizionamento delle attrezzature tessili in lavatrice;
- Formazione del personale su temi legati all'energia, al corretto utilizzo delle macchine e dei sistemi di ricarica, allo spegnimento delle luci nei locali (laddove possibile).

3. Efficienza energetica nei trasporti di persone, materiali e rifiuti

- Scelta di mezzi moderni, con motorizzazioni ad alte prestazioni in termini di efficienza;
- Manutenzione e tagliandi periodici.

EN00 – CONSUMO TOTALE DIRETTO DI ENERGIA

La quantità totale annua di energia consumata dall'organizzazione deriva dal consumo di energia elettrica (EN01) e termica (EN07) utilizzata presso le sedi e presso il cantiere della Fiera di Bologna, oltre che dal consumo di carburanti per i trasporti e le attrezzature a carburante (EN02).

Consumi energetici [GJ ⁸]	2018	2019	2020
Sedi energia elettrica	1.221,06	1.155,64	945,92
Sedi energia termica	274,82	467,44	347,07
Autotrazione	10.596,45	16.685,14	18.847,52
TOTALE	12.092,33	18.308,22	20.140,51
TOTALE PER DIPENDENTE	4,16	6,11	9,09

Nel 2020 l'incremento del consumo totale diretto di energia è dovuto principalmente alla movimentazione dei mezzi aziendali per l'erogazione dei servizi aziendali. Mentre, i consumi energetici legati alle sedi hanno visto una flessione rispetto all'anno precedente, per l'incremento di smart-working causa pandemia.

EN01 – CONSUMI ENERGIA ELETTRICA SEDI

L'indicatore EN01 si riferisce a i consumi elettrici necessari per garantire l'operatività delle sedi della Società rientranti nel campo di applicazione EMAS.

Nel 2020 si è registrata una diminuzione nel consumo di energia elettrica presso le sedi, calo legato alla situazione pandemica e al conseguente ricorso allo *smart working*.

Ai fini di monitoraggio la Società registra – oltre ai consumi delle sedi – anche i consumi delle principali unità operative.

Consumi energetici*	2018		2019		2020	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo annuo	339.183,00	1.221,06	321.010,00	1.155,64	262.755,00	945,92
TOTALE PER DIPENDENTE	116,8	0,4	107,1	0,4	118,6	0,4

*Fattore di conversione utilizzato: 1 kWh = 0,0036 GJ

Il consumo complessivo di energia elettrica per il 2020 si riferisce a tutte le sedi rientranti nel campo di applicazione EMAS, considerando anche le nuove attività rendicontate per il

⁸ Sigla del Giga Joule, equivalente ad un miliardo di joule. Il Joule (J) è l'unità fondamentale dell'energia nel Sistema Internazionale

2019 non è stato possibile ricostruire il consumo della sede BO/4 e per il 2018 delle sedi BO/3 e BO/4, entrambe afferenti alle attività relative ai NACE rendicontate a partire dal 2020.

EN02 – CONSUMI DI ENERGIA PER AUTOTRAZIONE

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

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

Tipo carburante*	2018		2019 ⁹		2020	
		[GJ]		[GJ]		[GJ]
Diesel	280.097,08 Lt	10.085,31	446.904,75 Lt	16.091,47	501.839,80 Lt	18.069,48
Benzina	8.886,95 Lt	284,64	12.522,20 Lt	401,07	16.210,87 Lt	519,22
GPL	8.782,41 Lt	226,50	7.043,78 Lt	181,66	9.283,09 Lt	239,42
Metano	0,00 kg	0,00	241,94 kg	10,94	429,05 kg	19,40
TOTALE		10.596,45		16.685,14		18.847,52
TOTALE PER DIPENDENTE		3,65		5,57		8,51

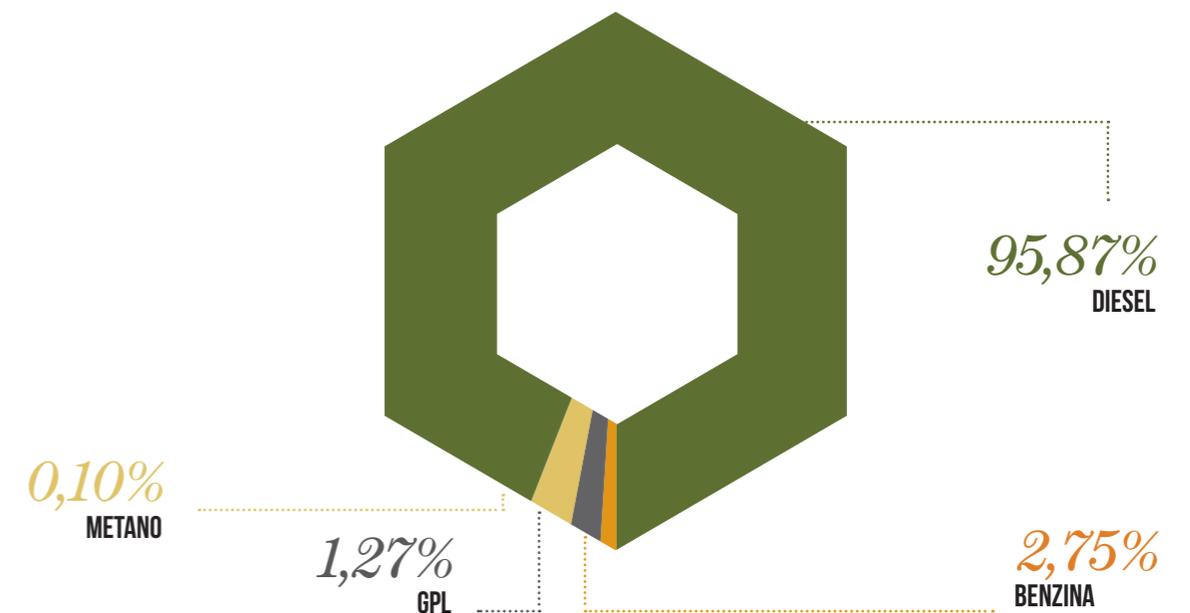
*Fattori di conversione utilizzati per autotrazione (fonte FIRE)

⁹ A partire dall'anno 2019 il dato di consumo del carburante è ricavato attraverso la nuova modalità automatizzata di estrazione, messa ora a disposizione direttamente dal fornitore. Il dato del 2018 è stato invece ricavato a partire dall'importo delle fatture di acquisto e quindi convertito in litri a partire dal costo medio nazionale del carburante.

Il 2020 ha visto un incremento dei consumi rispetto all'anno precedente, a fronte di tutta una serie di servizi che sono stati erogati senza interruzioni (raccolta rifiuti, manutenzione del verde, servizi di pulizia), nonostante la pandemia. Inoltre, a partire dal 2020, è stato automatizzato il metodo di raccolta dati. Modalità che sarà poi seguita anche per gli anni successivi.

Carburante	Conversione in GJ
DIESEL (l)	0,036
BENZINA (l)	0,032
GPL (l)	0,025
METANO (kg)	0,045

ENERGIA UTILIZZATA PER AUTOTRAZIONE E ATTREZZATURE
PER TIPO CARBURANTE 2020 [GJ]



EN03 – NUMERO SEDI ALIMENTATE DA ENERGIA RINNOVABILE

Prosegue l'impegno per accrescere l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili. Dopo l'installazione nel 2017 di un impianto fotovoltaico sulla copertura della sede centrale in Via Don Minzoni 2 presso Cadriano Granarolo dell'Emilia (BO), nel giugno 2020 è stato installato un secondo impianto, sul tetto della sede degli uffici in Via Don Minzoni 25. Le due sedi sono dunque parzialmente alimentate da energia rinnovabile.

L'indicatore EN03 è anche associato all'obiettivo di miglioramento 4 del Programma di miglioramento ambientale – Efficienza Ambientale Sedi Operative- Target 4.A "Fornitura di energia elettrica 100% rinnovabile sedi operative"¹⁰.

EN04 – PRODUZIONE TOTALE DI ENERGIA RINNOVABILE

L'Operosa S.p.A. è attivamente impegnata nel ridurre le emissioni climalteranti in atmosfera attraverso la produzione di energia rinnovabile.

A tal fine è stato valorizzato il *know-how* de L'Operosa S.p.A. nel campo dell'efficientamento energetico, con la **realizzazione di un impianto fotovoltaico da 24 kW** attivo a partire dal 2017 e di un secondo da **8 kW** attivo a partire dal 2020.

I dati del 2020 sono la somma dell'energia prodotta dai due impianti fotovoltaici. Il dato relativo al secondo impianto, ubicato sopra l'edificio in via don Minzoni 25, è stato calcolato a partire dalla stima di produzione fornita in fase di installazione dell'impianto in quanto è stata necessaria una sostituzione del contatore che non ha permesso di registrare il dato effettivo.

GJ autoprodotti da Energia Rinnovabile	2018	2019	2020
	82,0	104,6	133,7

EN05 – CONSUMO TOTALE DI ENERGIA RINNOVABILE *

La quantità totale annua di energia generata da fonti rinnovabili corrisponde a quella consumata dalle due Società, L'Operosa S.p.A. e L'Operosa S.c.a.r.l..

¹⁰ Cfr. Capitolo 3, paragrafo "Il programma di miglioramento ambientale"

* Non è possibile inserire in questo testo la percentuale di energia rinnovabile sul totale di energia consumata, in quanto questo dato non viene dichiarato dal gestore all'interno delle bollette, il quale fa rifornimento alla composizione nazionale dell'energia. In definitiva, non si ritiene questo indicatore rilevante in quanto L'Operosa non ha il controllo sulla scelta della quantità di energia rinnovabile sul totale del mix energetico del fornitore.

L'energia rinnovabile consumata, relativamente al secondo impianto fotovoltaico, è stata calcolata sottraendo all'energia rinnovabile prodotta la stima di quanto ceduto in rete nel periodo giugno – dicembre 2020 (partendo dal dato relativo al mese di marzo 2021) per lo stesso motivo di cui sopra.

GJ consumati da Energia Rinnovabile autoprodotta	2018	2019	2020
	81,6	104,2	109,1

EN06 – PERCENTUALE DISPOSITIVI ECOLOGICI ENERGY STAR

L'indicatore EN06 valuta il numero di dispositivi informatici (PC Desktop, PC Notebook e stampanti) ad alte prestazioni energetiche, con certificazione Energy Star.

% Dispositivi Energy Star	2019	2020
	58%	93%

EN07 – CONSUMO ENERGIA TERMICA

L'indicatore EN07 monitora il consumo energetico a uso riscaldamento: delle sedi che rientrano nell'ambito di applicazione della Registrazione EMAS; delle principali unità operative (laddove necessario l'uso di energia termica) de L'Operosa S.p.A. e dell'Operosa S.c.a.r.l..

Consumi energetici*	2018		2019		2020	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Riscaldamento sedi	76.337,19	274,82	129.844,36	467,44	96.409,22	347,07
RISCALDAMENTO SEDI PER DIPENDENTE	26,3	0,1	43,3	0,2	43,5	0,2

*Fattore di conversione gas da riscaldamento: 1 kWh = 0,0394 GJ (Fonte SNAM)

*Fattore di conversione gasolio da riscaldamento: 1 kWh = 0,0394 GJ (Fonte Regione Emilia-Romagna)

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4

GRI 305-6 GRI 305-7

GAS01 – EMISSIONI TOTALI ANNUE DI GAS SERRA

La stima delle emissioni annuali comprende una quota di CO₂ rilasciata direttamente dalla Società (ad esempio le emissioni di CO₂ imputabili alle attività di trasporto della flotta aziendale) e una quota emessa indirettamente: ad esempio le emissioni di CO₂ relative al consumo di energia elettrica o al rabbocco degli FGAS (Gas Fluorurati) utilizzati per gli impianti di refrigeramento. Nell'anno 2020 le attività de L'Operosa S.p.A. hanno emesso un totale di **3.483,4 tonnellate di CO₂** equivalente.

Attività	2018 [kg CO ₂]	2019 [kg CO ₂]	2020 [kg CO ₂]
Energia Elettrica	110.234,48	104.328,25	85.395,38
Metano Riscaldamento	13.580,33	23.099,21	17.151,12
Diesel trasporto	747.859,21	1.193.235,67	1.339.912,27
Gasolio da riscaldamento	59.479,34	37.065,82	132.214,57
Benzina trasporto	20.173,37	28.425,39	36.798,67
Gpl trasporto	14.139,69	11.340,49	14.945,77
Metano Trasporto	0,00	335,30	594,61
FGAS	706.829,92	866.080,00	2.583.948,57
TOTALE (KG)	1.672.296,33	2.263.910,13	4.210.960,97
TOTALE PER DIPENDENTE (KG)	575,86	755,39	1.900,25

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

Fattori emissione CO ₂ eq.	F.E.	Fonte
Energia Elettrica [kg CO ₂ eq/kWh]	0,32	ISPRA 2018
Metano riscaldamento (kg CO ₂ eq/mc)	1,95	ARPA Emilia-Romagna (Inventario Piani Clima)
Diesel [kg CO ₂ eq/litro]	2,67	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
Gasolio da riscaldamento	3,16	Ministero dell'Ambiente
Benzina [kg CO ₂ eq/litro]	2,27	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
Gpl [kg CO ₂ eq/litro]	1,61	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
Metano autotrazione [kg CO ₂ eq/mc]	1,18	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
FGAS	Vari	FONTI IPPC (R. (UE) 517/2014)

GAS02 – EMISSIONI IN ATMOSFERA DI GAS INQUINANTI

Le emissioni in atmosfera sono composte dagli impatti in ambiente derivanti dal consumo di carburanti per il trasporto e per riscaldamento e dai gas contenuti nei dispositivi per il raffreddamento installati negli appalti da L'Operosa S.p.A.. Tali emissioni, oltre a quelle relative alla CO₂, riguardano principalmente le polveri sottili (PM₁₀ e PM_{2,5}), il biossido di zolfo (SO₂) e gli ossidi di azoto (NO_x). La flotta aziendale de L'Operosa S.p.A. è mantenuta sempre in piena efficienza (tagliandi e manutenzioni periodiche) ed è costituita da mezzi dotati degli standard emissivi più recenti per ridurre le emissioni degli inquinanti emessi dagli scarichi veicolari.

SO ₂	2018	2019	2020
TOTALE (KG)	40,68	27,94	89,26
TOTALE PER DIPENDENTE (G)	14,01	9,32	40,28
NO _x	2018	2019	2020
TOTALE (KG)	204,88	286,16	383,62
TOTALE PER DIPENDENTE (KG)	0,07	0,10	0,17

PM ₁₀	2018	2019	2020
TOTALE (KG)	210,84	331,54	377,71
TOTALE PER DIPENDENTE (KG)	0,07	0,11	0,17

PM _{2,5}	2018	2019	2020
TOTALE (KG)	166,80	262,19	299,40
TOTALE PER DIPENDENTE (KG)	0,06	0,09	0,14

La stima delle emissioni è stata condotta dalle analisi di inventario, partendo dai riferimenti scientifici metodologici SINANET 2018 – ISPRA e ENEA 2017.

Fattori di emissione CO ₂ eq.	SO ₂ kg/GJ	NO _x kg/GJ	PM ₁₀ kg/GJ	PM _{2,5} kg/GJ
Diesel	0,00026	0,01600	0,02016	0,01600
Gasolio da riscaldamento	0,04700	0,05000	0,00360	0,00360
Benzina	0,00034	0,00498	0,00874	0,00498
GPL	0,00000	0,00758	0,00916	0,00505
Metano	0,00000	0,01688	0,00759	0,00431

Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di un inquinante specifico (SO₂, NO_x, PM₁₀ e PM_{2,5}) emesso in atmosfera a seguito di una determinata attività.

GAS03 – EMISSIONI TOTALI ANNUE DI CO₂ EQUIVALENTI DA UTILIZZO DI FGAS

L'indicatore GAS03 riporta la stima delle emissioni di CO₂ equivalenti derivanti dal rabbocco delle macchine frigorifere.

Emissioni CO ₂ eq	2018	2019	2020
CO ₂ eq (t)	706,83	866,08	2.583,95
TOTALE PER DIPENDENTE [T]	0,24	0,29	1,17

Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di CO₂ equivalente associate al consumo di FGAS per il rabbocco delle macchine frigorifere delle sedi e degli impianti oggetto di servizio di manutenzione.

Emissioni	GWP	2018		2019		2020	
		Utilizzati [Kg]	Emissioni CO ₂ [t CO ₂ eq]	Utilizzati [Kg]	Emissioni CO ₂ [t CO ₂ eq]	Utilizzati [Kg]	Emissioni CO ₂ [t CO ₂ eq]
R134-A	1430	320,0	457,6	80,0	114,4	23,5	33,6
R22	1800	0,0	0,0	0,0	0,0	42,0	75,6
R32	675	0,0	0,0	0,0	0,0	31,6	21,3
R404-A	3922	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	13,7
RE407-C	1600	83,6	133,7	0,0	0,0	514,6	823,4
R410-A	2088	55,3	115,5	360,0	751,7	753,6	1.573,6
R427-A	2138	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	42,8
TOTALE			706,8		866,1		2.583,9

Per il 2020 non ci sono stati consumi di FGAS per le sedi, pertanto per l'ultima annualità oggetto della Dichiarazione Ambientale, sono riportati solo quelli relativi al servizio manutenzione impianti.

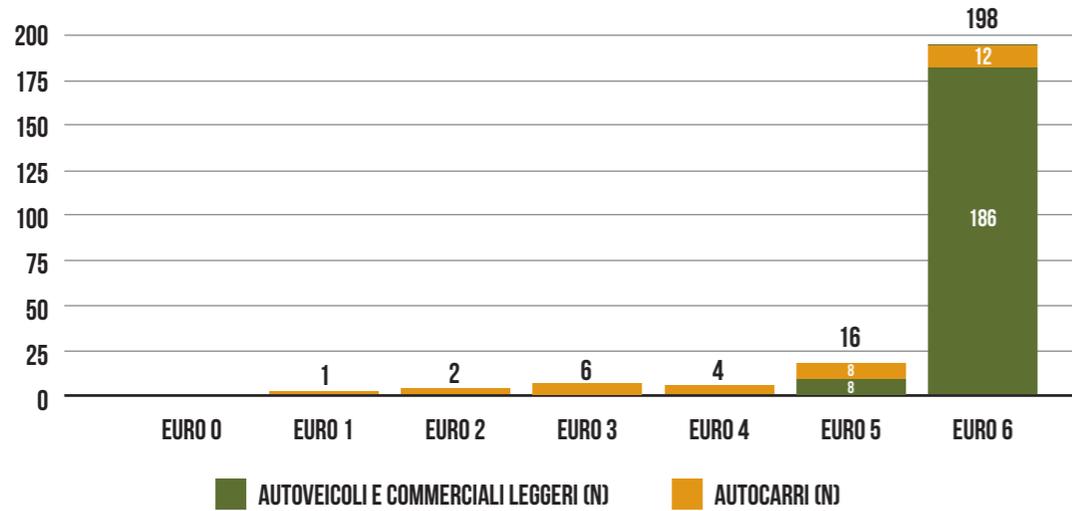
I TRASPORTI

TRO1 – INCIDENZA EURO 6 NELLA FLOTTA AZIENDALE

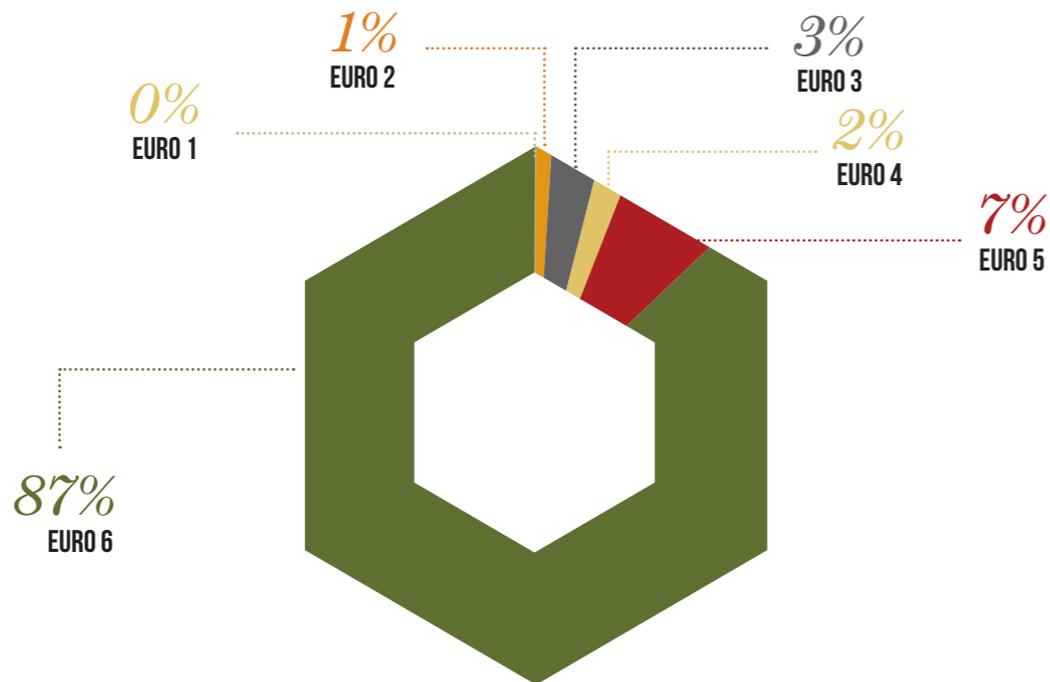
Il parco "autoveicoli e mezzi commerciali leggeri" (veicoli utilizzati per il trasporto di merci con massa a pieno carico inferiore a 3,5 tonnellate) è costituito per l'87% da veicoli con standard emissivo recente (Euro 6). La gestione di questo tipo di flotta, associata principalmente a contratti di noleggio a lungo termine, ne garantisce l'efficace sostituzione con mezzi recenti e a ridotte emissioni.

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

FLOTTA AZIENDALE - STANDARD EMISSIVO - CONFRONTO PER TIPO AUTOMEZZI (2020)



FLOTTA AZIENDALE - STANDARD EMISSIVO (2020)



I CONSUMI IDRICI

GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-5

ACQO1 – CONSUMI IDRICI

Il consumo di acqua non è un aspetto significativo nella gestione ambientale de L’Operosa S.p.A. e de L’Operosa S.c.a.r.l.: esso infatti è gestito direttamente dalle aziende clienti, sia dal punto di vista della scelta del fornitore che del pagamento dell’utenza.

Le principali attività della Società responsabili dei consumi idrici sono i servizi di pulizia, che utilizzano l’acqua della rete idrica. Gli impatti degli scarichi, pur non essendo significativi, vengono gestiti in maniera indiretta incrementando il ricorso a prodotti chimici ecologici a minor impatto ambientale (cfr. indicatore EM01).

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

Consumo idrico	2018	2019	2020
TOTALE [mc]	1.574,68	1.046,02	1.013,81
TOTALE PER DIPENDENTE [Lt]	542,25	349,02	457,50

Il consumo complessivo di acqua per il 2020 si riferisce a tutte le sedi rientranti nel campo di applicazione EMAS, considerando anche le nuove attività rendicontate quest’anno.

Per quanto riguarda i consumi di acqua nel 2020, si riporta che la sede de L’Operosa S.p.A. di via Alfredo Calzoni 12 di Bologna, data in locazione a beneficio del CUS (Centro Unificato di Sanificazione) di Bologna ha utilizzato gli spazi per la sanificazione dei propri mezzi di soccorso in fase di pandemia.

BIODIVERSITÀ E GESTIONE SUOLO

GRI 304-1

L'aspetto della biodiversità non è significativo per L'Operosa S.p.A., considerando il tipo di servizi e di attività svolte.

Tra le sedi e le unità operative della Società, nessuna è presente all'interno di aree protette o di aree ad elevato valore di biodiversità. Per quanto concerne lo stoccaggio di prodotti chimici e le attività nell'autorimessa, al fine di prevenire la contaminazione del suolo e del sottosuolo sono state predisposte vasche di contenimento o materiali assorbenti nelle aree di stoccaggio e di utilizzo dei prodotti, nonché nelle aree di deposito temporaneo dei rifiuti.

GRI 301-1

LA GESTIONE DEI MATERIALI

EM01 – NUMERO DI PRODOTTI CHIMICI PER LE PULIZIE CONFORMI AI CAM

L'indicatore EM01 è stato calcolato prendendo in considerazione i primi dieci prodotti chimici per le pulizie per incidenza d'acquisto. L'incidenza di acquisto indica il risultato del rapporto tra importo di spesa dei prodotti conformi ai CAM (tra i primi 10 acquistati per categoria) e l'importo totale di spesa dei primi 10 prodotti della stessa categoria in ordine di volumi di acquisto.

Per prodotti chimici si intendono: detergenti ordinari (multiuso, superfici, vetri, sgrassatori, ecc.), straordinari (cere, deceranti, disincrostanti, decappanti, ecc.) e prodotti disinfettanti.

La conformità ai CAM¹¹ dei prodotti chimici è valutata secondo i decreti ministeriali per gli **acquisti verdi nei servizi di pulizia**¹²:

- prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo o rapporto di conformità laboratorio secondo ALL A al DM sui CAM GPP
- prodotti chimici straordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo o rapporto di conformità laboratorio secondo ALL B al DM sui CAM GPP
- prodotti disinfettanti con autorizzazione PMC o prodotto BIOCIDA

Prodotti chimici (Primi 10 prodotti acquistati)	2018	2019	2020
Prodotti conformi ai CAM (n)	9	9	9
Incidenza acquistato CAM	87,4%	85,6%	93,6%

¹¹ I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali introdotti col Piano d'Azione Nazionale sul GPP (D.M. 10 aprile 2013) per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

¹² DM 24 maggio 2012 (par. 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3) e DM 18 ottobre 2016 (par. 4.3.1, 4.3.2, 4.4.2)

I CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER GLI ACQUISTI VERDI

Il Green Public Procurement (GPP) è “un processo mediante cui le Pubbliche Amministrazioni cercano di ottenere beni, servizi e opere con un impatto ambientale ridotto per l'intero ciclo di vita rispetto a beni, servizi e opere con la stessa funzione primaria ma oggetto di una procedura di appalto diversa¹³”.

La politica di promozione degli acquisti verdi da parte dell'Unione Europea trova compimento in particolare con il **Piano d'azione europeo sul consumo e sulla produzione sostenibili e sulla politica industriale sostenibile**¹⁴ (SCP/SIP).

In Italia, il principale strumento di attuazione delle politiche GPP Europee è il **Piano d'Azione Nazionale – PAN (Decreto 10 aprile 2013)**. Il PAN ha l'obiettivo di promuovere la diffusione del GPP presso gli Enti e le Amministrazioni pubbliche responsabili delle politiche pubbliche di acquisto e fornire indicazioni tecniche omogenee (attraverso i Criteri Ambientali Minimi - CAM) in modo da permettere a tutti i soggetti che devono attuare il GPP di disporre di criteri ambientali facilmente applicabili nei propri bandi di gara.

I CAM sono gli elementi “di base” di qualificazione degli acquisti verdi e la somma degli elementi tecnici atti a garantire un miglioramento degli impatti ambientali ed un'adeguata risposta da parte del mercato dell'offerta. L'inserimento delle “specifiche tecniche di base” e, in alcuni casi, dei criteri di selezione dei candidati e delle clausole contrattuali, sono la condizione minima per qualificare come “verde” o “sostenibile” l'acquisto del bene o l'affidamento del servizio.

In Italia inoltre il percorso normativo, iniziato in ambito europeo, è evoluto nell'obbligo di integrare i Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare d'appalto con l'entrata in vigore del Codice dei Contratti (Dlgs 50 del 2016 art. 34).

In quest'ottica, L'Operosa è impegnata continuamente a migliorare i propri servizi dal punto di vista ambientale in maniera coerente con i CAM individuati dal Ministero dell'Ambiente:

- CAM Affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (D.M. 24 maggio 2012)
- CAM per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti (D.M. 18 ottobre 2016)
- CAM Servizio di gestione del verde pubblico e fornitura prodotti per la cura del verde (approvato con DM n. 63 del 10 marzo 2020, in G.U. n.90 del 4 aprile 2020)

¹³ Comunicazione della Commissione al Consiglio COM (2008) 400 “Appalti pubblici per un ambiente migliore” e manuale “Buying Green!”

¹⁴ Comunicazione n.397 del 16 giugno 2008

EMO2 – NUMERO PRODOTTI DI CONSUMO PER I BAGNI CONFORMI AI CAM

Anche nella terza edizione della Dichiarazione Ambientale, l'indicatore EMO2 è stato calcolato a partire dai primi 10 prodotti di consumo per i bagni acquistati all'anno, ordinati per importo di spesa (incidenza di acquisto).

Per prodotti di consumo per i bagni si intendono i prodotti economici riforniti nei servizi igienici dei servizi di pulizia e nelle sedi: saponi lavamani, carta asciugamani e carta igienica.

La conformità ai CAM dei prodotti di consumo per i bagni è valutata secondo i decreti ministeriali per gli **acquisti verdi nei servizi di pulizia**¹⁵:

I criteri di conformità alle indicazioni CAM vengono espressi così come segue:

- Saponi lavamani certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta igienica certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta asciugamani certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo

Prodotti di consumo per i bagni (Primi 10 prodotti acquistati)	2018	2019	2020
Numero di referenze conformi ai CAM (n)	5	7	5
Incidenza acquistato CAM	55,4%	60,2%	47,7%

La diminuzione nel numero di referenze CAM sui primi 10 prodotti acquistati è imputabile a fattori diretti e/o indiretti connessi alla fase pandemica. Risulta quindi difficile interpretare i *trend*, considerando le importanti anomalie che hanno caratterizzato il 2020.

¹⁵ Cfr. nota 12

EM03 – NUMERO DI ATTREZZATURE TESSILI CONFORMI AI CAM

L'indicatore EM03, calcolato in coerenza con gli indicatori EM01 ed EM02, a partire dall'incidenza di acquisto delle attrezzature tessili (mop, frange, garze per scopatura, panni) impiegate nelle operazioni di pulizia.

La conformità ai CAM dei prodotti tessili è valutata secondo i decreti ministeriali per **gli acquisti verdi nei servizi di pulizia**¹⁶: come ricorso ad Attrezzature tessili in microfibra.

Attrezzature tessili (Primi 10 prodotti acquistati)	2018	2019	2020
Numero di referenze conformi ai CAM (n)	7	7	5
INCIDENZA ACQUISTATO CAM SU TOTALE ACQUISTI	44,7%	37,1%	36,9%

La diminuzione nel numero di referenze CAM sui primi 10 prodotti tessili acquistati è imputabile all'esigenza, durante la pandemia da COVID-19, di implementare gli standard di sicurezza sanitaria e quindi di ricorrere a un maggiore utilizzo di prodotti monouso- come garze usa e getta e panni non lavabili- a discapito di prodotti CAM come microfibre lavabili e riutilizzabili.

¹⁶ Cfr. nota 12

EM04 – USO DI FITOFARMACI ED ESCHE RODENTICIDE

Tipologia di prodotto	Utilizzo del prodotto per mansione	2018	2019	2020
Erbicida ad azione fogliare, sistemico, non selettivo e non residuale. (It)	Diserbo	160	300	530

L'uso responsabile dei fitofarmaci (prodotti con autorizzazione del Ministero della Salute) è delimitato a casi straordinari: la riduzione del loro utilizzo a favore di alternative eco-compatibili sono tra gli obiettivi di salvaguardia ambientale della Società per i servizi di gestione del verde. Per quanto riguarda il glifosato, esso non viene utilizzato nella gestione del verde su territori di pertinenza comunale – come previsto dal regolamento del Comune di Bologna- ma utilizzato da personale qualificato e solo in zone circoscritte e private, lontano da aree vulnerabili, e sempre con la massima attenzione rispetto a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

Attività	Azione meccanica alternativa a uso fitofarmaci
Lotta alla processionaria del pino	Rimozione meccanica dei nidi
Diserbo delle piante infestanti	Rimozione meccanica in caso di aree verdi

Tipologia di prodotto	Utilizzo del prodotto per mansione	2018	2019	2020
Esche rodenticide (kg)	Derattizzazione	160	240	208

MANUTENZIONE DEL VERDE

Nell'ambito della manutenzione del verde, L'Operosa fa parte del **Consorzio Bologna Verde e Sostenibile** per la gestione completa del servizio sul territorio del Comune di Bologna a partire da aprile 2020.

Il Comune di Bologna è da anni all'avanguardia nelle politiche di gestione del paesaggio, in coerenza con la Costituzione della Repubblica Italiana che include la tutela del paesaggio tra i suoi principi fondamentali (art. 9).

TIPOLOGIA	SUPERFICIE
Totale verde pubblico	9.910.000 mq
Totale verde pubblico su superficie comunale	8%
Parchi estensivi periurbani, giardini e parchi pubblici	63%
Verde di arredo stradale	12%
Verde annesso a edifici scolastici	10%
Verde annesso a complessi sportivi	7%
Verde annesso a edifici pubblici	4%
Altre aree verdi	4%
Esemplari arborei in alberature stradali	18.500
Esemplari arborei all'interno di aree verdi	~ 80.000

Tabella 1 Alcuni dati sul verde pubblico a Bologna (Fonte: Comune di Bologna 2018)

Il Comune ha chiare linee di indirizzo coerenti con gli obiettivi di sostenibilità nazionale richiamati nel "Piano d'Azione Nazionale (PAN) per l'uso sostenibile dei prodotti fitosanitari: gli impieghi extra agricoli" (Direttiva 2009/128/CE recepita con D.Lgs. 150/2012) e nei CAM (Criteri Ambientali Minimi) per la gestione del verde pubblico (DM 13 dicembre 2013, in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014). Inoltre, nel nuovo regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna) sono specificati rigidi criteri che regolamentano la difesa fitosanitaria e gli abbattimenti a scopo preventivo per la salute degli esemplari arborei.

Dato questo contesto, L'Operosa ha sviluppato una serie di buone pratiche per la gestione sostenibile del verde in tutto il territorio del Comune di Bologna.

Problematica	Soluzione sviluppata in collaborazione con L'OPEROSA
Processionaria del pino	Rimozione meccanica dei nidi
Cancro colorato del platano	Abbattimento preventivo (ad oggi il problema è ufficialmente neutralizzato per il territorio bolognese). Assenza di cancro colorato da più di 5 anni
Tingide del platano (<i>Corythucha ciliata</i>)	Rilascio combinato di larve di <i>Crisopa (Chrysoperla carnea)</i> e nematodi
Rifiuti da sfalcio	Rilascio sul posto degli sfalci sminuzzati per riarricchire il terreno (CAM)
Malerbe	Tentativo con azione termica, poi abbandonato perché si è dimostrato poco efficace
	Trattamento meccanico con decespugliatore (CAM)

Per ottemperare agli obiettivi di sostenibilità nella gestione del verde, L'Operosa si affida a tecnici specializzati e si serve di strumentazioni e processi all'avanguardia. Ad oggi sono tre i tecnici abilitati come richiesto dalla normativa vigente. Inoltre, a completamento della propria offerta, L'Operosa ha una partnership con Agri2000, azienda che dal 1985 offre la competenza dei suoi agronomi per fornire servizi e soluzioni per la cura del verde.

EM05 – UTILIZZO DI CARTA DA UFFICIO

Le attività di ufficio della Società sono molteplici e alla base dei processi di coordinamento dei cantieri e dei servizi sul territorio (gestione personale, progettazione e commerciale, burocrazia e amministrazione, ecc.). La scelta de L'Operosa S.p.A., in linea con la politica ambientale di gestione della sede, è quella di acquistare per il 100% carta ecologica, ovvero carte che provengono da foreste gestite in maniera responsabile e con catena di custodia certificata: PEFC¹⁷ per il formato A4 e FSC¹⁸ per il formato A3.

Tipo carta	2018	2019	2020
Formato A4 (n risme)	1.611	1.686	806
Formato A3 (n risme)	62	75	85
PESO¹⁹ TOTALE (kg)	4.328,79	4.580,78	2.435,08
TOTALE PER DIPENDENTE (kg)	1,49	1,53	1,10

EM06 - COMPONENTI EDILIZI CONFORMI AI CAM

Nella progettazione edilizia ad alte prestazioni ambientali è di fondamentale importanza prendere come riferimento i Criteri Ambientali Minimi come definiti dai decreti ministeriali per gli acquisti verdi nel settore edile²⁰.

A tal fine, per l'annualità 2020 (periodo di rendicontazione del presente Bilancio di Sostenibilità), è stata performata un'analisi qualitativa sulle preferenze di scelta in chiave CAM di componenti edilizi, che ha evidenziato una crescente consapevolezza da parte della Società sui temi dell'edilizia sostenibile, anche grazie a corsi di formazione mirati. Tuttavia, per valutare dal punto di vista quantitativo questi risultati, la Direzione ha deliberato come obiettivo di miglioramento del prossimo anno la progettazione di un sistema di reporting delle forniture edili in chiave CAM.

¹⁷ Programme for Endorsement of Forest Certification schemes, è un Programma di Valutazione degli schemi di certificazione forestale. Il PEFC è un'associazione senza fini di lucro che costituisce l'organo di governo nazionale del sistema di certificazione.

¹⁸ FSC sta per Forest Stewardship Council. Il marchio FSC identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

¹⁹ Il peso della carta consumata è stato stimato a partire dai dati sul peso di un foglio A4 (4,99 g) e il peso di un foglio A3 (9,98 g), considerando 500 fogli per risma.

²⁰ DM 11 ottobre 2017, in G.U. Serie Generale n. 259 del 6 novembre 2017

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

GRI 306-2

GRI 306-4

RIFO1 – PRODUZIONE RIFIUTI NON PERICOLOSI

I rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle sedi e dai cantieri, sono conferiti alle aziende di raccolta rifiuti secondo i regolamenti territoriali e con le seguenti frazioni: vetro, plastica, carta/cartone, metalli, organico e indifferenziato.

I principali rifiuti non pericolosi per quantitativi prodotti nel 2020 sono (in ordine di codice CER²¹):

- 16.05.05 Gas in contenitori a pressione
- 16.10.02 Soluzioni acquose di scarto
- 17.05.04 Terra e rocce
- 17.09.04 Rifiuti misti dalle attività di costruzione e demolizione
- 20.03.03 Residui della pulizia Stradale

Rifiuti non pericolosi	2018	2019	2020
TOTALE [T]	936,73	451,18	726,48

RIFO2 – PRODUZIONE RIFIUTI PERICOLOSI

Per quanto riguarda i rifiuti speciali pericolosi, essi vengono trattati da società specializzate in maniera conforme al Testo Unico Ambientale e a regolamenti/autorizzazioni vigenti. Nel 2020 i principali rifiuti pericolosi – contrassegnati da un asterisco nei codici CER – sono qui riportati per quantitativi (in ordine di codice CER):

- 08.01.11* Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose
- 15.01.10* Imballaggi contaminati da sostanze pericolose
- 16.02.11* Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi HCFC HFC

²¹ CER: Codice Europeo del Rifiuto- direttiva 75/442/ CEE

16.06.01* Batterie al piombo

17.06.03* Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose

Rifiuti Pericolosi	2018	2019	2020
TOTALE [T]	23,73	10,21	19,63

RIF03 – PRODUZIONE DI RIFIUTI DA BIOMASSE VEGETALI

Le attività di gestione del verde e gli sfalci connessi alla pulizia delle aree esterne negli appalti di servizi generano una importante raccolta di biomasse vegetali.

La biomassa vegetale raccolta viene conferita, in accordo con i clienti e a seconda della tipologia (fogliami, ramaglie, legno, ecc.), a impianti specializzati nel teleriscaldamento o a società specializzate per la selezione e la futura valorizzazione energetica.

Recupero biomasse	2018 [t]	2019 [t]	2020 [t]
R3- Riciclo/recupero delle sostanze organiche	840,52	907,39	694,04
R13- Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12	1.296,60	873,40	862,71
TOTALE	2.137,12	1.780,79	1.556,75

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

Per il 2019 si osserva una flessione della produzione rifiuti da biomasse vegetali, alla quale si allinea anche il *trend* del 2020. Tale diminuzione è dovuta alla pratica di lasciare *in situ* gli sfalci trinciati dell'erba come suggerito dai nuovi CAM per la gestione del verde²².

²² DM n. 63 del 10 marzo 2020, in G.U. n.90 del 4 aprile 2020

RIF04 – GESTIONE RIFIUTI CONTO TERZI

La raccolta e il trasporto rifiuti conto terzi sono fra le attività principali svolte dalla Società L'Operosa S.p.A., che è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214. Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riassunte nel paragrafo "Gli adempimenti e la conformità normativa"²³.

I principali rifiuti trasportati nel 2020 conto terzi sono (in ordine di codice CER):

- 16.02.14 Apparecchiature fuori uso
- 17.04.05 Ferro e acciaio
- 17.09.04 Rifiuti misti dalla attività di costruzione e demolizione
- 17.08.02 Materiale da costruzione a base di gesso
- 17.09.04 Rifiuti misti dalla attività di costruzione e demolizione
- 20.01.01 Carta e cartone

Rifiuti conto terzi	2018	2019	2020
Pericolosi	4,55	12,21	10,50
Non pericolosi	105,11	209,73	282,40
TOTALE (t)	109,66	221,93	292,90

RIF05 – GESTIONE RIFIUTI COME INTERMEDIARI

Dalla edizione 2020 della Dichiarazione Ambientale verrà presentato il dato relativo ai rifiuti in maniera più dettagliata rispetto a quanto fatto in precedenza. Il nuovo indicatore **EN05 - Gestione rifiuti come intermediario**, infatti, mette a fuoco il lavoro svolto da L'Operosa S.p.A. nel gestire determinate tipologie di rifiuti non come trasportatore (i dati relativi al trasporto rifiuti sono descritti dall'indicatore RIF04- Gestione rifiuti conto terzi), ma come punto di incontro virtuale tra produttore di rifiuti, trasportatore e discarica. In questo caso il rifiuto non viene gestito in maniera diretta dalla Società, ma in maniera indiretta.

La netta diminuzione del valore di rifiuti gestiti come intermediario è causata dalla sospensione degli eventi organizzati da BolognaFiere S.p.A. a seguito dell'emergenza sanitaria; per questo cliente infatti L'Operosa S.p.A. gestisce i rapporti con trasporti e discarica.

²³ Gli adempimenti e la conformità normativa - cfr. Capitolo 3, paragrafo Gli adempimenti e conformità normativa

Rifiuti come Intermediari	2018	2019	2020
Pericolosi	472,40	661,29	433,58
Non pericolosi	6.829,53	7.696,73	1.045,37
TOTALE [t]	7.301,93	8.358,02	1.478,94

RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO

GRI 306-2

Vengono analizzati approfonditamente i rifiuti pericolosi, non pericolosi e da biomasse direttamente legati ad attività della società. Sono quindi esclusi i rifiuti gestiti per conto terzi o dove L'Operosa S.p.A. svolge la sola attività di intermediazione.

Metodo di smaltimento		Non pericolosi	Pericolosi	Totale (t)
Riciclo	R5	195,5	1	196,4
Compostaggio	D8, D9	88,2	0	88,2
Recupero energetico	R3	860,7	0	860,7
Stoccaggio in sito	R13, D15, R12	1.138,9	18,6	1.157,5
TOTALE				2.302,9

IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE

L'Operosa ha definito il Programma di miglioramento ambientale su base triennale [2021-2023], in accordo al Regolamento EMAS 2018/2026 e allo standard UNI ISO 14001:2018.

Ciascuno dei 6 obiettivi che compongono il Programma, contestualizzato e descritto sinteticamente per la migliore comprensione del lettore, è accompagnato da un quadro riepilogativo dei singoli traguardi, ovvero degli step successivi o contemporanei che si intende adottare per garantire il raggiungimento di determinati target prefissati, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

Al fine di indicare anche il livello di "maturità" per ogni azione individuata è stata adottata la seguente scala cromatica:

LIVELLO DI MATURITA' – LEGENDA DI LETTURA



OBIETTIVO 1 - VALORIZZAZIONE CAM DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Nella progettazione di servizi ad alte prestazioni ambientali è di fondamentale importanza prendere come riferimento i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per i servizi di pulizia, ovvero le indicazioni tecniche fornite dal Ministero dell'Ambiente al fine di ridurre gli impatti ambientali del servizio.

Per far fronte alla sfida attuale imposta dalla attuale pandemia da COVID-19, L'Operosa ha sviluppato una serie di protocolli di pulizia ad alta efficacia per ridurre il rischio biologico da Coronavirus in ambienti particolarmente sensibili, in maniera coerente con le richieste delle stazioni appaltanti. In particolare la scelta è ricaduta su prodotti autorizzati PMC (Presidio Medico Chirurgico) e comunque ad alte prestazioni ambientali dichiarate: prodotti chimici in possesso di una Dichiarazione Ambientale di Prodotto certificata o di una conformità ai CAM comprovata da un laboratorio.

In questo modo L'Operosa è in grado di accrescere i benefici ambientali connessi al proprio servizio senza prescindere dalla elevata qualità dei propri standard, in particolare ottenendo benefici in termini di:

- Riduzione del consumo di risorse e di materie prime
- Riduzione della produzione di rifiuti
- Riduzione delle emissioni climalteranti e degli scarichi in acqua e suolo
- Garanzia di salubrità per operatori e utenti delle strutture

I tre ambiti di miglioramento individuati sulla base dell'analisi ambientale iniziale sono tutti relativi all'efficacia dei prodotti e delle attrezzature utilizzati per il servizio di pulizia:

1. Prodotti chimici

Per prodotti chimici si intendono: detergenti ordinari (multiuso, superfici, vetri, sgrassatori, ecc.), straordinari (cere, deceranti, disincrostanti, decappanti, ecc.) e prodotti disinfettanti.

I criteri di conformità alle indicazioni CAM vengono espressi così come segue:

- prodotti chimici ordinari EU Ecolabel o marchio ambientale analogo o rapporto di conformità laboratorio secondo ALL A al DM sui CAM GPP
- prodotti chimici straordinari EU Ecolabel o marchio ambientale analogo o rapporto di conformità laboratorio secondo ALL B al DM sui CAM GPP
- prodotti disinfettanti = autorizzazione PMC o prodotto BIOCIDA

2. Prodotti di consumo per i bagni

Per prodotti di consumo per i bagni si intendono: saponi lavamani, carta asciugamani e carta igienica.

I criteri di conformità alle indicazioni CAM vengono espressi così come segue:

- Saponi lavamani certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta igienica certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta asciugamani certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo

3. Attrezzature tessili

Per attrezzature tessili si intendono: mop, frange, garze per scopatura, panni.

I criteri di conformità alle indicazioni CAM vengono espressi così come segue:

- Attrezzature tessili in microfibra (il termine utilizzato nel settore tessile per definire tecnofibre aventi un titolo uguale o minore di 1 Dtex ²⁴)

²⁴ Dtex – il Tex è il titolo o denaratura del filato – unità di misura specifica che indica la massa per una data lunghezza (10.000 m)

VALORIZZAZIONE CAM DEL SERVIZIO DI PULIZIA

2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM Target: Almeno 9 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM Target: I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM Target: I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM Target: I primi 15 prodotti acquistati per importo di spesa	Nr Prodotti chimici conformi ai CAM (si veda indicatore EM01)
Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni certificati conforme ai CAM Target: Almeno 6 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni certificati conforme ai CAM Target: Almeno 7 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni certificati conforme ai CAM Target: Almeno 8 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni certificati conforme ai CAM Target: I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Nr prodotti di consumo conformi ai CAM (si veda indicatore EM02)
Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM Target: Almeno 7 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM Target: Almeno 8 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM Target: Almeno 9 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM Target: I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Nr attrezzature tessili conformi ai CAM (si veda indicatore EM03)

OBIETTIVO 2 – VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA IN OTTICA EU ECOLABEL

Lo scenario pianificato è quello di accrescere il numero di cantieri del servizio di pulizia certificati EU Ecolabel, in grado quindi di poter adottare un protocollo di pulizia *green*, codificato dagli stringenti requisiti ambientali dell’EU Ecolabel, in grado di ridurre concretamente gli impatti ambientali dei singoli servizi.

VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA IN OTTICA EU ECOLABEL

2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
Ottenimento della certificazione EU Ecolabel Target: sì	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel Target: 3	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel Target: 5	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel Target: 10	N° cantieri certificati EU Ecolabel (si veda indicatore SGA01)

OBIETTIVO 3 – RICERCA E SVILUPPO

Garantire un’offerta di servizi all’avanguardia e in linea con i bisogni della collettività è un principio chiave della Vision del Gruppo L’Operosa, estesa a tutte le società controllate. A tal fine, L’Operosa S.p.A. investe costantemente in nuove tecnologie atte a garantire da un lato la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti, dall’altro la sicurezza dei lavoratori.

Per perseguire l’obiettivo di miglioramento continuo è fondamentale fare innovazione responsabile attraverso un percorso strategico ben definito ed un *team di sviluppo competente ed efficace*. A tal fine, L’Operosa intende investire nella creazione di un’area dedicata “Ricerca & Sviluppo” e in una serie di progettualità finalizzate al livello di qualità, innovazione e responsabilità dei propri servizi.

RICERCA E SVILUPPO

	2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
		Costituzione Ufficio Ricerca & sviluppo Progetto sperimentale	Sviluppo di progetti “ambientali” sperimentali Target: Almeno 1 progetto	Sviluppo di progetti “ambientali” sperimentali Target: Almeno 2 progetto	Progetti di Ricerca e Sviluppo (Si veda indicatore SGA02)
Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica Target: 5 progetti green di gara simulati con SOS CAM	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica Target: 8 progetti green di gara simulati con SOS CAM	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica Target: 10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica Target: 10 progetti green di gara simulati con SOS CAM		N° progetti di gara simulati con SOS CAM (Si veda indicatore SGA03)

OBIETTIVO 4 – EFFICIENZA AMBIENTALE SEDI OPERATIVE

Per coerenza e responsabilità verso le parti, l’innovazione in termini di qualità ambientale sui servizi erogati non può prescindere dall’adozione di una Politica ambientale estesa non solo ai cantieri temporanei ma anche e soprattutto alle sedi della Società.

Pur consapevole che gli impatti generati dalle attività d’ufficio sono ridotti, da anni L’Operosa S.p.A. adotta efficaci soluzioni per ridurre i carichi sull’ambiente connessi alla gestione dei propri uffici: pulizia degli ambienti secondo protocolli *green*, *flotta aziendale efficiente* e con i migliori standard emissivi sul mercato, *autoproduzione di energia da impianti fotovoltaici installati su alcune sedi*, *sistemi di risparmio idrico nei bagni*, *uso di prodotti consumabili ecologici*, *raccolta differenziata dei rifiuti*.

L’Operosa S.p.A. intende investire per migliorare, in maniera coerente, in tutte le aree, dalla progettazione alla fase di rendicontazione sul cantiere. A tal fine ha previsto un obiettivo di miglioramento connesso alle sedi operative di proprietà o in locazione.

EFFICIENZA AMBIENTALE SEDI OPERATIVE

	2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
		Indagine di mercato per fornitura energia elettrica da fonti 100% rinnovabili Target: Sì	Fornitura di energia 100% rinnovabile per le sedi Target: 1 sede	Fornitura di energia 100% rinnovabile per le sedi Target: 3 sedi	N° sedi alimentate da energia rinnovabile (Si veda EN03, EN04, EN05)
Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star ²⁵ . Target: 50%	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star. Target: 95%	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star. Target: 95%	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star. Target: 100%		Percentuale dispositivi elettronici Energy Star (Si veda EN06)

²⁵ Il Programma ENERGY STAR® è un programma governativo statunitense per promuovere la conservazione di energia migliorando l’efficienza dei prodotti di consumo

OBIETTIVO 5 – EFFICIENZA TRASPORTI

Il trasporto genera diversi impatti legati alle emissioni di gas climalteranti (CO₂, NO_x, PM, ecc.) e al consumo di carburanti, oltre che rumore e traffico indotto. L'impegno de L'Operosa S.p.A. è quello di avvalersi di una flotta moderna e di ridurre i consumi di carburante a fronte di una sostituzione progressiva dei mezzi.

EFFICIENZA TRASPORTI

2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
Ammodernamento flotta aziendale Target: 30% Euro 6	Ammodernamento flotta aziendale Target: 70% Euro 6	Ammodernamento flotta aziendale Target: 75% Euro 6	Ammodernamento flotta aziendale Target: 80% Euro 6	Flotta aziendale per standard emissivo (Si veda Indicatore TR01)

OBIETTIVO 6 – VALORIZZAZIONE CAM DEL SERVIZIO DI EDILIZIA

Nella progettazione edilizia ad alte prestazioni ambientali è di fondamentale importanza prendere come riferimento i Criteri Ambientali Minimi (CAM) come definiti dai decreti ministeriali per gli acquisti verdi nel settore edile²⁶, ovvero le indicazioni tecniche individuate dal Ministero dell'Ambiente al fine di ridurre gli impatti ambientali del settore.

L'Operosa è in grado di accrescere i benefici ambientali connessi al proprio servizio senza prescindere dalla elevata qualità dei propri standard, e in particolare ottenendo benefici in termini di:

- Riduzione consumo di risorse e materie prime
- Riduzione produzione di rifiuti
- Riduzione dell'impatto sul sistema idrografico superficiale e sotterraneo
- Garanzia di assenza sostanze pericolose per gli operatori, gli utenti delle strutture e l'ambiente

²⁶ DM 11 ottobre 2017, in G.U. Serie Generale n. 259 del 6 novembre 2017

Per valutare il raggiungimento di tali obiettivi, sarà fondamentale costruire un sistema di monitoraggio degli acquisti in chiave CAM. A tal fine per l'annualità 2020 è stata performata una analisi qualitativa sulle preferenze di scelta della componentistica edilizia per 3 principali appalti, al fine di avere una prima fotografia generale.

La Società è consapevole dei requisiti CAM in edilizia: per promuoverne la diffusione eroga annualmente corsi di aggiornamento sulla tematica ed è alla ricerca continua di componentistica edile rispondente ai criteri CAM²⁷.

VALORIZZAZIONE CAM DEL SERVIZIO DI EDILIZIA

2020 DICEMBRE	2021 DICEMBRE	2022 DICEMBRE	2023 DICEMBRE	INDICATORE
Analisi qualitativa in chiave CAM – in particolare per calcestruzzi, acciai, cartongessi e vernici al fine di costruire una prima fotografia. Target: Sì	Implementazione di un sistema di reporting delle forniture in chiave CAM almeno su 2 appalti in edilizia. Target: sì	Incremento acquisto componentistica edile (cartongessi, vernici, calcestruzzi, pavimenti e acciai) conforme ai CAM Target: Almeno 3 dei primi 10 prodotti acquistati per volume	Incremento acquisto componentistica (cartongessi, vernici, calcestruzzi, pavimenti e acciai) per edilizia conforme ai CAM Almeno 5 dei primi 10 prodotti acquistati per volume	Nr Prodotti edilizia conformi ai CAM (si veda indicatore EM06)

²⁷ Nello specifico al punto 2.4.2 Criteri specifici per i componenti edilizi del DM 11 ottobre 2017

IL SISTEMA DI GESTIONE

SGA01 – CANTIERI CERTIFICATI EU ECOLABEL

L'Operosa Bee Green è la divisione de L'Operosa che nel marzo 2019 ha ottenuto la certificazione EU Ecolabel. All'epoca dell'ottenimento della certificazione la divisione era parte dell'ex L'Operosa S.c.a.r.l..

L'indicatore SGA01 quantifica il numero di cantieri EU Ecolabel che rientrano nella divisione EU Ecolabel de L'Operosa e quindi risultano certificati secondo l'etichetta ambientale europea.

N° Cantieri EU Ecolabel	2018	2019	2020
	0	1	1

L'emergenza sanitaria COVID-19 ha costretto l'azienda a far slittare in avanti l'apertura di nuovi cantieri certificati EU Ecolabel, rispetto a quanto previsto dalle precedenti Dichiarazioni Ambientali.

SGA02 – PROGETTI DI RICERCA E SVILUPPO

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.

L'innovazione sostenibile dei servizi passa anche dalla sperimentazione di casi pilota, condotti con rigore scientifico e la massima trasparenza verso i clienti. Da sempre la Cooperativa investe in progetti sperimentali a favore della qualità e innovazione dei propri servizi.

Nel 2018 è stata condotta una sperimentazione sui processi di **cleaning in ambito sanitario** con l'obiettivo di testare e validare un processo di ricondizionamento a bassa temperatura dei materiali per la pulizia e sanificazione ambientale. È stata utilizzata una struttura sanitaria dell'Emilia Romagna come cantiere caso studio, lo studio è stato validato secondo il protocollo di "Qualifica del Servizio di Pulizia e Sanificazione in Sanità IQC-ANMDO" (ANMDO – Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere).

Nel 2019 l'Operosa ha dato avvio ad un progetto sperimentale, presso il Politecnico di Torino, volto a quantificare tramite **metodologia LCA** i benefici ambientali ed economici derivanti dall'applicazione di **Protocolli Green di Pulizia** coerenti con i requisiti del disciplinare EU Ecolabel (Decisione 680/2018/CE).

Nel 2020 a fronte dell'emergenza COVID-19, L'Operosa ha sviluppato un protocollo specifico di pulizia e sanificazione ambientale con operatori formati ad hoc per il contrasto, il contenimento e la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni. Tale procedura è stata messa a punto coerentemente con gli obblighi e gli adempimenti previsti dal "Protocollo condiviso Governo-Parti Sociali" del 14 marzo 2020 per il contrasto ed il contenimento del nuovo Coronavirus (COVID-19) negli ambienti di lavoro e successivi aggiornamenti normativi. I cantieri di servizio che applicano tale protocollo sono sottoposti alla verifica di IQC (Azienda specializzata in servizi ad alto contenuto professionale e tecnologico per la valorizzazione digitale delle *performance* di sistemi di gestione) secondo il documento tecnico "Specifica Prestazionale" di proprietà de L'Operosa. Tutto il processo di verifica prevede il rilascio della Certificazione digitale PDT – **Performance Digital Traceability** (Tracciabilità digitale delle performance) attraverso una piattaforma digitale in grado di garantire l'individuazione immediata degli appalti certificati. La piattaforma permette la consultazione anche da parte delle stazioni appaltanti per garantire la massima trasparenza delle validazioni rilasciate.

SGA03 – PROGETTI DI GARA SIMULATI CON SOS CAM

L'area progettazione de L'Operosa utilizza SOS CAM – Green Cleaning Software per sviluppare progetti tecnici sempre più efficienti dal punto di vista ambientale.

	2017	2018	2019	2020
Progetti simulati (n)	2	5	4	9

L'andamento delle statistiche sul numero di cantieri creati dipende da diversi fattori, alcuni dei quali non costanti, quali il numero di gare bandite in un periodo e la loro tipologia. SOS CAM è utilizzato dai progettisti de L'Operosa S.p.A. anche nella scelta dei migliori prodotti dal punto di vista delle performance ambientali: la web-app ha infatti al suo interno una libreria di più di 700 prodotti tra attrezzature, macchinari e prodotti chimici per la pulizia.

LA PROGETTAZIONE CON SOS CAM – GREEN CLEANING SOFTWARE

SOS CAM è il primo software per la valutazione dell'impatto ambientale dei servizi di pulizia. Il software è pensato per supportare i progettisti e gli uffici gare di imprese di pulizia nel redigere progetti tecnici per le gare d'appalto nel rispetto dei CAM, Criteri Ambientali Minimi per gli Acquisti Verdi della Pubblica Amministrazione (D.M. 18 ottobre 2016 e successive revisioni).



Il nuovo Codice degli appalti definisce i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'affidamento del servizio di pulizia e le forniture di prodotti per l'igiene obbligatori: questo comporta una maggiore complessità nella redazione delle offerte tecniche, ma è anche un'opportunità di sviluppo per migliorare i servizi nel rispetto dell'ambiente.

L'applicativo è un modello previsionale di calcolo che quantifica in modo semplice, scientifico ed oggettivo l'impatto ambientale associato a un servizio di pulizia. SOS CAM quantifica gli indicatori del Piano di gestione ambientale, come previsti dal paragrafo 5.4.1 del D.M. 18 ottobre 2016. Tutti gli indicatori fanno riferimento alla pulizia mensile di 1 mq di superficie (unità funzionale dell'analisi).

A novembre 2019 verrà lanciato l'upgrade SOS CAM 2.0 che estenderà il campo di azione del software, SOS CAM potrà essere applicato non solo a cantieri in ambito ospedaliero (D.M. 18 ottobre 2016 e successive revisioni), ma anche per i progetti di pulizia in ambito civile, stazioni e all'interno degli ambienti rotabili (D.M. 24 maggio 2012 e successive revisioni).

SGA04 - STATO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

A dicembre 2020 lo stato di raggiungimento dei traguardi individuati nel Programma di miglioramento ambientale risulta essere:

	2020
TOTALE TRAGUARDI	7
TRAGUARDI RAGGIUNTI	5
% RAGGIUNGIMENTO	71%

Qui di seguito un quadro di dettaglio relativo allo stato di raggiungimento dei traguardi di miglioramento ambientale.

Descrizione	Scadenza	Traguardo	Stato
TARGET 1.A Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM	Dicembre 2020	Almeno 9 delle principali 10 referenze dei prodotti chimici per pulizie è conforme ai CAM	Raggiunto Lo stato è 9 prodotti su 10
TARGET 1.B Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni conforme ai CAM	Dicembre 2020	Almeno 6 delle principali 10 referenze dei prodotti economici è conforme ai CAM	Non raggiunto a causa di specifiche anomalie generate dalla crisi pandemica Lo stato è 5 prodotti su 10
TARGET 1.C Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM	Dicembre 2020	Almeno 7 delle principali 10 referenze dei prodotti tessili per pulizie è conforme ai CAM	Non raggiunto a causa di specifiche anomalie generate dalla crisi pandemica Lo stato è 5 prodotti su 10

Descrizione	Scadenza	Traguardo	Stato	
TARGET 2.A Certificazione Eu EU Ecolabel e diffusione dei cantieri green	Dicembre 2020	Ottenimento della certifica- zione EU Ecolabel	Raggiunto	
TARGET 3.A Creazione Area R&D e Attività progettuali	Dicembre 2021	Costituzione ufficio Ricerca & Sviluppo	In corso di raggiungimento Anche se la creazione dell'ufficio R&D non è stata realizzata, in compenso a testimo- niare l'indirizzo, sono in via di realizzazione due progetti di innovazione	
TARGET 3.B Utilizzo di SOS CAM come strumento strategico	Dicembre 2020	Utilizzo SOS CAM come stru- mento di progettazione green strategica per almeno 5 gare	Raggiunto Stato attuale 9 progetti simulati con SOS CAM	
TARGET 4.A Fornitura energia elettrica da fonti 100% rinnovabili	Dicembre 2021	Indagine di mercato per forni- tura energia elettrica da fonti 100% rinnovabili	In corso di raggiungimento	
TARGET 4.B Preferenza di dispositivi informatici ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star	Dicembre 2020	Preferenza di dispositivi infor- matici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star per almeno il 50% dei dispositivi in uso.	Raggiunto Stato 93% dispositivi Energy Star	
TARGET 5.A Ammodernamento flotta	Dicembre 2020	Ammodernamento flotta aziendale almeno il 30% è flotta Euro 6	Raggiunto Stato 87% di Euro 6	

GLI ADEMPIMENTI E LA CONFORMITÀ NORMATIVA

L'Operosa S.p.A. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214. Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riasunte nella tabella seguente.

PRINCIPALI ADEMPIMENTI E AUTORIZZAZIONI

Cat.	Tipo Iscrizione	Classe	Data Inizio	Data Scadenza	Attività
2bis			02/03/07	16/02/22	Produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno di cui all'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152
1	Ordinaria	E - (popolazione servita compresa tra i 5.000 e i 20.000 abitanti)	01/08/16	01/08/21	Raccolta e trasporto di rifiuti urbani
4	Ordinaria	E - (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 15.000 e le 60.000 tonnellate)	08/01/20	08/01/25	Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi
5	Ordinaria	F - (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate)	06/02/17	06/02/22	Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi
8	Ordinaria	D - (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 6.000 e le 15.000 tonnellate)	16/11/16	16/11/21	Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi

ALTRI ADEMPIMENTI E AUTORIZZAZIONI

GESTIONE CALORE

Nell'ambito delle attività di Global Service, che la Società svolge per il cliente BolognaFiere, L'Operosa risulta terzo responsabile per le attività di gestione e manutenzione degli impianti di riscaldamento della Fiera, siti in via Maserati a Bologna. Per tale attività si avvale di un manutentore in possesso del patentino di caldaista.

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

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

Ad oggi sono stati nominati e formati:

Descrizione	Numero
Persone esperte ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014	4 PES ²⁸
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014	6 PL ²⁹
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014	3 RI ³⁰
Componenti unità responsabile della realizzazione dei lavori secondo la norma CEI 11-27:2014	1 URL ³¹

²⁸ PES: Persona preposta ai lavori riconosciuta come Esperta dal datore di lavoro ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014.

²⁹ PL: Persona preposta ai Lavori secondo la norma CEI 11-27:2014.

³⁰ RI: Responsabile dell'Impianto secondo la norma CEI 11-27:2014.

³¹ URL: Unità Responsabile dei Lavori secondo la norma CEI 11-27:2014.

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFREDDAMENTO

Per BolognaFiere L'Operosa effettua attività di installazione e manutenzione di impianti di raffreddamento avvalendosi di personale adeguatamente formato, nello specifico di un manutentore in possesso di patentino FGAS secondo il Reg. CE 303/2008 DPR 43/2012.

Inoltre, l'Operosa S.p.A. è iscritta al Registro telematico nazionale delle persone e delle imprese certificate con il numero IR001214 per le seguenti attività:

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018), ai sensi del Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/2067.
- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature di protezione antincendio contenenti gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018) ai sensi del Regolamento (CE) n. 304/2008.

CPI (CERTIFICATO DI PREVENZIONE INCENDI)

Sede	Titol. dell'attività	Attività	Inizio validità	Scadenza validità
Via Don Minzoni 2, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP. 40057	Amministratore Condominio via Cadriano, Don Minzoni, XXV Aprile	75.4.C	11/02/2013	10/02/2018- In attesa di rinnovo in quanto il condominio ha attivato delle lavorazioni per l'adeguamento degli impianti antincendio
Via Calzoni 12, Bologna (BO) CAP. 48128	Ex L'Operosa S.c.a.r.l, ora L'Operosa S.p.A.	75.4 C	29/06/2017	28/06/2022
Via Don Minzoni 23, Granarolo dell'Emilia (BO) CAP. 40057	Ex L'Operosa S.c.a.r.l, ora L'Operosa S.p.A.	75.1.A	16/09/2020	15/09/2025
Via Don Minzoni n. 25, Granarolo	L'Operosa S.p.A.	34.1.B	01/07/2020	30/06/2025
Via de Maria 1/2, Bologna (BO) CAP. 40129	Amministratore Condominio PARCAUTO	75.4.C	10/12/2018	09/12/2023

L'Operosa S.p.A. presso la sede legale e amministrativa di via Don Minzoni 2 usufruisce di aree adibite a parcheggio soggette a CPI il cui titolare del certificato è l'Amministratore di Condominio, mentre, nell'ambito della propria attività di gestione parcheggi, risulta titolare del Certificato prevenzione Antincendio del Parcheggio Calzoni, sito a Bologna in via Calzoni n. 12 per l'attività 75/4-C – Autorimessa ad uso pubblico. L'Operosa S.p.A. è poi titolare del CPI per gli uffici e del magazzino area Manutenzione del Verde in via Don Minzoni 23 a Granarolo dell'Emilia e degli uffici e del magazzino area Edilizia di via Don Minzoni 25 a Granarolo dell'Emilia. Per il parcheggio ubicato in via de Maria 1/2 a Bologna, il titolare del CPI è l'Amministratore di Condominio del Parcauto.

Elenco abilitazioni e formazioni specifiche	Personale (n.)
Personale formato per l'utilizzo di fitosanitari	18
Personale formato per la somministrazione di pasti in ambito scolastico (alimentarista)	20
Personale formato come addetto antincendio	117
Personale formato come addetto primo soccorso	118

PRINCIPALI OBBLIGHI NORMATIVI IN AMBITO AMBIENTALE

L'Operosa si impegna al rispetto della normativa ambientale vigente. Il quadro normativo è gestito secondo quanto indicato dalle procedure di sistema e monitorato periodicamente. Il quadro normativo, presente nei sistemi di gestione de L'Operosa S.p.A., funge da

strumento di controllo periodico della conformità delle proprie attività alla regolamentazione vigente in materia ambientale.

Di seguito le principali normative applicabili in materia ambientale.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	ADEMPIMENTI				CONFORMITA'
			REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			
				Ubicazione	Responsabile	Data	Stato (*) C – Continuo IP – Intervalli Periodici Annuale
D.Lgs 152/06 e smi	Gestione rifiuti	Testo unico ambientale – parte QUARTA titolo I,II, III, IV e relativi allegati	Obbligo di tenuta dei Formulari di identificazione dei rifiuti (vedere IST 06 01), registri carico scarico, mud, deposito temporaneo, autorizzazioni trasporto rifiuti e impianti di recupero/smaltimento	SGI	RD	27/04/2006	C
Decreto Legislativo del Governo 04/02/2000, n.40	Trasporto rifiuti pericolosi	Attuazione della Direttiva 96/35/CEE relativa alla designazione e alla qualifica professionale dei consulenti per la sicurezza dei trasporti su strada, per ferrovia o per via navigabile di merci pericolose	Nomina consulente merci pericolose, Redazione procedure di sicurezza, Relazione annuale del consulente	SGI	RD	30/10/2008	C
D.Lgs 152/06 e smi	Emissioni in atmosfera	Testo unico ambientale- parte quinta titolo I,II, III e relativi allegati	Controllo impianti riscaldamento uffici e locali, Libretto caldaia	uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o all'occorrenza	C

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	ADEMPIMENTI					
		DESCRIZIONE	REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			CONFORMITA'
				Ubicazione	Responsabile	Data	Stato (*) C – Continuo IP – Intervalli Periodici Annuale
DM 37 del 22/1/08	Impianti elettrici	Regolamento attività di installazione impianti elettrici all'interno di edifici	Progetti impianti elettrici, dichiarazioni conformità	Ufficio QUAS	RDQAS	In itinere	C
Regolamento UE N. 517/2014	Regolamento UE N. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra che abroga il regolamento n. 842/200	Controlli impianti espresso in Tonn eq CO ₂	Uffici e locali	Uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o semestrali o all'occorrenza	Annuali
DPR 16 aprile 2013, n. 74	Nuove regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria	regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici	Manutenzione, controlli periodici e rapporto di efficienza energetica	RGI	DL- RGI RSPP	In itinere	C
DPR 151/11	Prevenzione incendi	Determinazione delle attività soggette alle visite di prevenzione incendi	CPI	Sede Cadriano, Magazzino Verde, Parcheggio Calzoni e Magazzino Fiera	RD	02/10/2017	IP
Regolamento CE 852 del 29 aprile 2004	Contaminazione alimentare	norme specifiche in materia di igiene per gli alimenti di origine animale	Formazione agli operatori	SGI	ASL e QUAS per procedure	01/07/1905	C

LA CONVALIDA DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS

VALIDITA' E FREQUENZA DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE

La sezione ambientale del presente Bilancio di Sostenibilità è stata redatta- in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009- EMAS, (UE) 1505/2017, e successive modifiche e integrazioni³²- dal **Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Ambientale con la collaborazione del seguente Gruppo di lavoro:**

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

Ed è stata approvata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione.

La sezione ambientale e quindi il capitolo 3 del presente Bilancio di Sostenibilità (da pag. XX a pag. YY), sono stati convalidati da un ente terzo.

I dati della sezione ambientale, rappresentanti la Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., rappresentano la terza edizione della stessa e verranno aggiornati annualmente durante il secondo ciclo triennale di validità.

DATA DI TERZA EMISSIONE DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE: 11 MAGGIO 2021

Inoltre la Direzione dichiara l'assenza di anomalie riguardanti il campo di applicazione e la veridicità dei dati dichiarati.

³² allegati I, II e III del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS e (UE) 2018/2026; allegato IV del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS

CAPITOLO 4 – SOSTENIBILITÀ SOCIALE

L'Operosa S.p.A. si impegna, altresì, a trasmettere i necessari aggiornamenti annuali convalidati dalla Dichiarazione Ambientale all'Organismo competente e a metterli a disposizione del pubblico, sul proprio sito internet, secondo quanto previsto dal Regolamento CE 2018/2026 del 19 dicembre 2018.

INFORMAZIONI PER IL PUBBLICO

L'Operosa S.p.A. fornisce informazioni sugli aspetti ambientali e tecnici ai soggetti interessati e alla popolazione.

Il Bilancio di Sostenibilità e quindi i dati della Dichiarazione Ambientale in esso contenuti sono sempre disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet della società www.operosa.it.

Sede direzionale: Via Don Minzoni 2, 40057- Granarolo dell'Emilia (BO)

tel. 051 6047650

e-mail: quas@operosa.it

Ente Verificatore Ambientale Accreditato:

DNV GL Business Assurance Italia S.r.l. – numero di registrazione dell'accreditamento 009P

REV. 06 - Codice EU: IT-V-0003

www.dnv.it



Oltre 2.200 dipendenti: l'Operosa investe nella formazione e nella salute e sicurezza sul lavoro, per affrontare le sfide di un mercato in evoluzione, guidata da due principi-cardine, responsabilità sociale e innovazione.

I COLLABORATORI

GRI 102-8

GRI 102-41

GRI 401-1

GRI 402-1

GRI 405-1

L'organico del Gruppo L'Operosa, al 31/12/2020, è composto da 2.216 dipendenti, di cui 760 uomini e 1.456 donne; l'Operosa si avvale, inoltre, di 165 collaboratori con contratto di somministrazione e di 7 tirocinanti, che se sommati al numero totale di dipendenti, costituiscono un organico di 2.388 persone. I lavoratori con contratto di somministrazione sono assunti da agenzie interinali, alle quali il Gruppo si rivolge sulla base di esigenze operative nei cantieri di lavoro attraverso un contratto di fornitura di servizi di manodopera.

I 2.216 dipendenti sono assunti dalle Società del Gruppo L'Operosa attraverso regolare contratto che fa riferimento ai seguenti CCNL in base al settore di attività:

- 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

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

Quasi il 96% dei dipendenti ha un contratto di assunzione a tempo indeterminato e nella stragrande maggioranza sono di genere femminile.

Lavoratori per tipologia di contratto (n.)	2018	2019	2020
Dipendenti a tempo indeterminato	2.754	2.989	2.126
Dipendenti a tempo determinato	148	113	90
TOTALE DIPENDENTI	2.902	3.102	2.216
Lavoratori contratto di somministrazione	123	268	165
Tirocinanti	6	3	7
TOTALE LAVORATORI	3.031	3.373	2.388

Nel 2020 si registra una riduzione dell'organico di circa il 29%, dovuta principalmente al termine della gestione di alcuni importanti cantieri avvenuta in corso d'anno, come l'ospedale Sant'Orsola di Bologna e l'ospedale Humanitas di Torino. I dipendenti impiegati in questi cantieri, grazie alla clausola sociale prevista dal CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, hanno comunque mantenuto il proprio lavoro a servizio delle nuove società subentrate nella gestione del cantiere.

Il 92% dei dipendenti è assunto dalla Società capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. e sono per la stragrande maggioranza operativi nel settore Cleaning.

Dipendenti 2020 per Società del Gruppo (n.)	
L'Operosa S.c.a.r.l.	2.039
L'Operosa S.p.A.	130
Integra Srl	17
Centro Agricoltura e Ambiente "G. Nicoli"	30
TOTALE	2.216

Dipendenti per settore di riferimento (n.) - 2020	
Cleaning	1.652
CAA- Servizi ambientali	30
Portierato	178
Facchinaggio	27
Smaltimento rifiuti	12
Manutenzione del verde	58
Parcheggi e parcometri	12
Ristorazione	8
Manutenzioni/ elettricisti	51
Sicurezza	2
Information Technology	15
Altre prestazioni di servizi (impiegati)	171
TOTALE	2.216

Dipendenti per genere (n.) - 2020	
Donne	1.456
Uomini	760
TOTALE	2.216

Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.) - 2020	M	F
Indeterminato	701	1.425
Determinato	59	31
TOTALE	760	1.456
	2.216	

I dipendenti che usufruiscono del contratto a tempo pieno sono 180, mentre coloro che usufruiscono del part-time sono 1.276, dei quali la maggior parte di genere femminile.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.) - 2020	M	F
Tempo pieno	410	180
Part-time	350	1.276
TOTALE	760	1.456
	2.216	

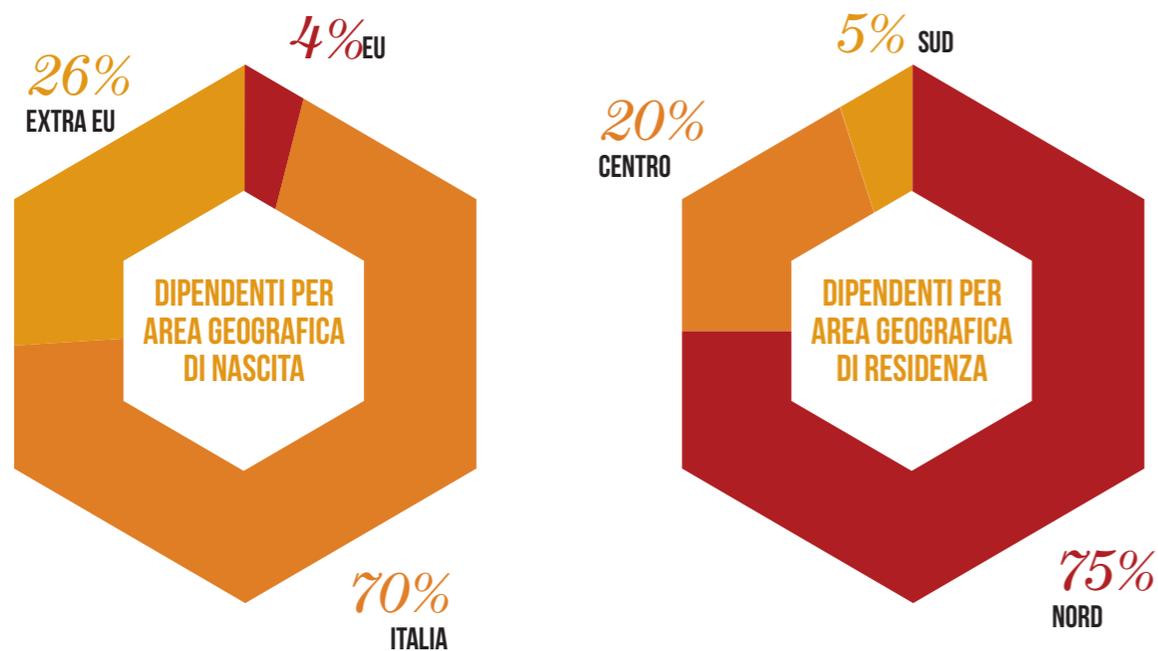
I dipendenti del Gruppo L'Operosa rientrano per quasi il 50% nella fascia di età superiore ai 50 anni, e per il 46% nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Dipendenti per fascia di età (n.) - 2020	
<30 anni	86
30-50 anni	1.038
>50 anni	1.092
TOTALE	2.216

La suddivisione del personale del Gruppo secondo il livello di inquadramento vede il 91% dei dipendenti qualificati come operai: di questi, oltre il 68% sono donne.

Dipendenti per qualifica e genere (n.) . 2020	M	F
Quadri	9	1
Impiegati	106	78
Operai	645	1.377
TOTALE	760	1.456
	2.216	

I dipendenti sono nati principalmente in Italia (70%), ma 575 sono nati in 76 diversi Paesi Extra UE (rappresentano il 26% del totale).
La grande maggioranza dell'organico risiede al Centro-Nord (75%).



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel corso del 2020, il Gruppo L'Operosa ha assunto 491 nuovi dipendenti. Il **tasso di nuove assunzioni**, dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (al 31/12/2020), è del 22,2%.

2020	
Totale nuovi assunti	491
Tasso nuove assunzioni	22,2%

Nuovi assunti 2020 per genere	Numero	Tasso
Donne	308	21,2%
Uomini	183	24,1%
TOTALE	491	

Nuovi assunti 2020 per fascia d'età	Numero	Tasso
<30	41	47,7%
30-50	247	23,8%
>50	203	18,6%
TOTALE	491	

Il numero globale dei dimessi è pari a 1.343 dipendenti, di cui la maggior parte donne (con un tasso di turnover del 62,2%) e in larga parte di età superiore ai 50 anni (con un tasso del 75,4%).

Il **tasso di turnover**, dato dal rapporto tra il numero di dipendenti che hanno lasciato il Gruppo volontariamente o a seguito di licenziamento o pensionamento e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2020), è del 60,6%.

L'elevato turnover è caratteristico dei settori in cui opera il Gruppo L'Operosa, in particolar modo quello delle pulizie e multiservizi, dove nei cantieri cambiano frequentemente sia le esigenze produttive che sostitutive.

2020		
Totale usciti		1.343
Tasso turnover		60,6%
Turnover 2020 per genere	Numero	Tasso
Donne	906	62,2%
Uomini	437	57,5%
TOTALE	1.343	
Turnover 2020 per fascia d'età	Numero	Tasso
<30	48	55,8%
30-50	472	45,5%
>50	823	75,4%
TOTALE	1.343	

RESPONSABILITÀ SOCIALE CERTIFICATA SA8000

GRI 406-1

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1

GRI 410-1

GRI 411-1

GRI 412-2

La Società capogruppo, L'Operosa S.p.A., ha adottato la certificazione per la Responsabilità Sociale in conformità allo standard internazionale SA8000:2014 che integra i principi sull'etica del lavoro definiti dalle più importanti organizzazioni mondiali per la tutela dei diritti umani e del lavoro.

Nello svolgimento delle attività di business L'Operosa presta particolare attenzione al benessere dei lavoratori, avendo cura di mantenere rapporti eticamente corretti nei confronti del personale dipendente, con il pieno coinvolgimento di collaboratori, clienti, partner, comunità locali e istituzioni.

A tal fine la Società ha attivato tre strumenti:

1. Creazione del Social Performance Team
2. Formazione e comunicazione
3. Raccolta delle segnalazioni

Con riferimento alla creazione del **Social Performance Team (SPT)**, la Società si è attivata subito per rendere operativo questo organismo indipendente previsto dallo Standard SA8000, che ha i seguenti compiti:

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

COMPOSIZIONE DEL SOCIAL PERFORMANCE TEAM

SPT	
Rappresentante della Direzione di Gestione	Nicola Corbo
Responsabile della qualità	Paola Abundo
Rappresentante dei lavoratori	Monica Mazzoli

Il Social Performance Team agevola l'implementazione del sistema e riferisce periodicamente all'Alta Direzione; inoltre rileva – anche attraverso la raccolta delle segnalazioni – le eventuali non conformità rispetto alla norma e si attiva per trattarle collaborando all'individuazione di azioni correttive; infine, collabora nell'attività di valutazione dei fornitori per quanto riguarda i criteri etico-sociali.

I fornitori sono infatti tenuti a compilare un questionario di autovalutazione sulla propria Responsabilità Sociale, e per accertare che siano rispettati i seguenti principi:

- no al lavoro minorile
- no al lavoro forzato e obbligato
- salute e sicurezza sul luogo di lavoro
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- nessuna forma di discriminazione
- gestione di eventuali pratiche disciplinari
- gestione dell'orario di lavoro
- rispetto dei diritti umani

Per quanto riguarda **la formazione e la comunicazione** rivolta ai collaboratori L'Operosa si occupa di attuare eventi e iniziative volte a diffondere la cultura della Responsabilità Sociale al proprio interno. Nel corso del 2020, 116 persone hanno seguito un appuntamento formativo della durata di 1,5 ore sulla responsabilità sociale secondo la norma SA8000.

Le **segnalazioni di non conformità** da parte dei portatori di interesse possono avvenire sia in forma anonima che firmata ed essere indirizzate direttamente al Social Performance Team, che le raccoglie e le valuta, sia per posta che per fax e email, come indicato in una apposita sezione del sito web aziendale: <https://www.operosa.it/sostenibilita/responsabilita-sociale/#problematiche>

Durante gli audit avvenuti nel 2020 sono emerse due osservazioni e una opportunità di miglioramento, a fronte di nessuna non conformità.

Per l'esercizio 2020, 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.

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-7

GRI 403-8

GRI 403-9

GRI 403-10

L'Operosa S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro implementato sulla base di un sistema di gestione dei rischi e conforme ai requisiti dello **Standard ISO 45001:2018**.

La certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

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

Tale sistema, periodicamente sottoposto ad audit e certificato da un ente terzo indipendente, copre il 98% dei lavoratori del Gruppo L'Operosa, escludendo dal calcolo i lavoratori con contratto di somministrazione che sono assunti dalle agenzie interinali.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza prevede la partecipazione e la consultazione dei lavoratori; ciò avviene nello specifico attraverso **6 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, che partecipano alle riunioni trimestrali del Comitato per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori. Il Comitato, a partire dal 2021 e a seguito del processo di fusione, è composto anche dal **Datore di lavoro**, da **4 Medici competenti**, da **4 Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** e dal **Responsabile HSE** (Salute, Sicurezza e Ambiente).

Composizione del comitato per la salute e sicurezza dei lavoratori

Datore di Lavoro	Sig. Nicola Corbo
Medico Competente Coordinatore	Dott. Marco Maccaferri
Medico competente	Dott. Giovanni Marrapodi
Medico competente	Dott. Tranquillino Santoro
Medico competente	Dott. Riccardo Arduini
RSPP divisione manutenzioni ed edile	Sig. Corrado De Marchi
RSPP cantieri settore verde e fiera di Bologna	Sig. Salvatore Volante
RSPP settore pulizie	Sig. Tirozzi Luca
RSPP divisione parcheggi	Sig. Gianluca Sabbioni
RLS	Sig. Mirko Trovato
RLS	Sig. Antonio Della Corte
RLS	Sig. Primiano Michele Giampaglia
RLS	Sig.ra Silvana Proscia
RLS	Sig.ra Cristina Daoui
RLS	Sig. Matteo Rotondo
Responsabile HSE	Sig.ra Paola Abundo

La modalità di gestione e la 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:

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

L'Operosa adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie **relazioni commerciali**: con i fornitori e con i clienti. Nelle **relazioni con i fornitori**, L'Operosa inserisce gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro nei criteri di valutazione (ad esempio chiede attraverso un apposito questionario prima della selezione se l'azienda ha adottato adeguate misure per prevenire incidenti e danni per la salute e sicurezza che possano verificarsi durante il lavoro, minimizzando le cause di pericolo; se istruisce il personale con regolarità, se ha nominato un responsabile per la salute e sicurezza del personale (RSPP), se i DPI vengono utilizzati regolarmente). Nelle **relazioni con i clienti** la Società organizza riunioni di condivisione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) e verifica le condizioni che devono essere poste in atto per lavorare nel rispetto della salute e sicurezza.

Il sistema prevede anche la possibilità, da parte dei lavoratori, di segnalare la presenza di eventuali situazioni pericolose sul lavoro. La Società si è inoltre dotata di servizi di medicina del lavoro ed effettua una visita medica di controllo al momento dell'assunzione e successive visite mediche periodiche la cui frequenza dipende dalla mansione ricoperta. Nel 2020 sono state effettuate in tutte le società del Gruppo **5.573 visite mediche**, pari a una media di 2,5 visite per dipendente.

Basandosi sul principio della prevenzione, il Gruppo profonde risorse nella promozione della salute e sicurezza dei propri lavoratori, al punto che quasi il 50% delle ore di formazione erogate riguarda questi temi. Nel corso del 2020 ha erogato a 317 dipendenti

complessivamente 2.815 ore di formazione, su tematiche previste dalla normativa quali la sicurezza (compresa la formazione del RSPP e dei Preposti), l'antincendio ed il primo soccorso, cui si aggiungono le ore di formazione dedicate alle procedure anti contagio da COVID-19. Al fine accrescere la cultura della sicurezza e la sua diffusione, ha inoltre organizzato un corso intitolato **"Formazione dei Formatori sulla Sicurezza sul Lavoro"**. Nel corso del 2020, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze, né malattie professionali. I dati che seguono, relativi agli infortuni avvenuti in corso d'anno, si riferiscono ai dipendenti¹ del Gruppo, denunciati all'INAIL in qualità di datore di lavoro, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

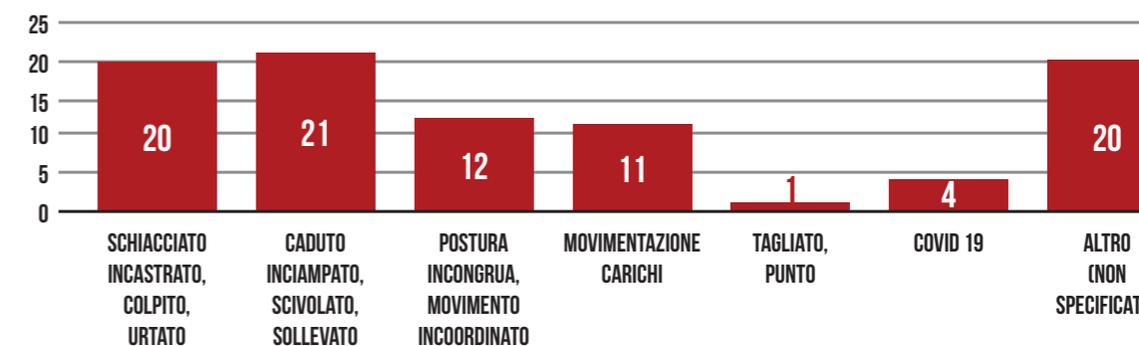
L'Operosa ha registrato 89 infortuni pari a 1.957 giornate. Le tipologie di infortunio più frequenti sono legate a contusioni, fratture e distorsioni.

Numero e giornate di infortunio per tipologia (n)	2020	%	2020	%
Schiacciato, incastrato, colpito, urtato	20	22,5%	586	29,9%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	21	23,6%	550	28,1%
Postura incongrua, movimento incoordinato	12	13,5%	304	15,5%
Movimentazione carichi	11	12,4%	188	9,6%
Tagliato, punto	1	1,1%	4	0,2%
Covid-19	4	4,5%	167	8,5%
Altro (non specificato)	20	22,5%	158	8,1%
TOTALE	89	100,0%	1.957	100,0%

¹ I dati non comprendono i lavoratori con contratto di somministrazione, per i quali la denuncia di infortunio deve essere fatta dall'agenzia interinale, ovvero il datore di lavoro.

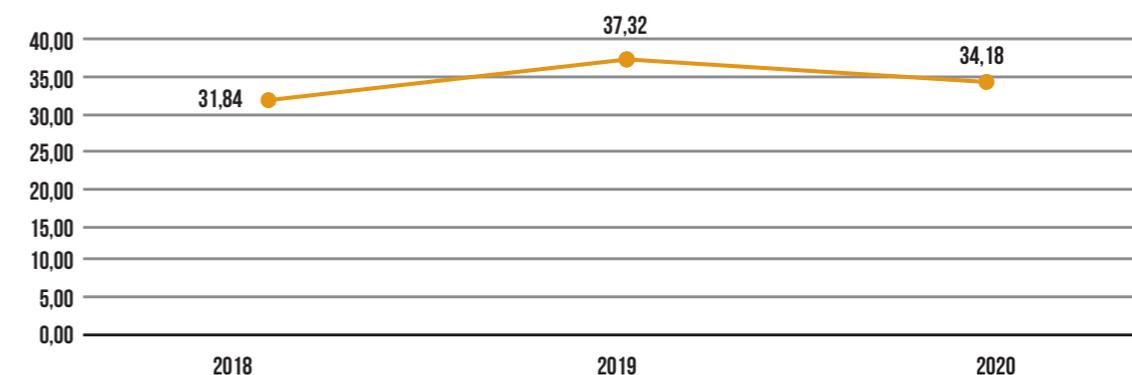
NUMERO DI INFORTUNI PER TIPOLOGIA (N)

2



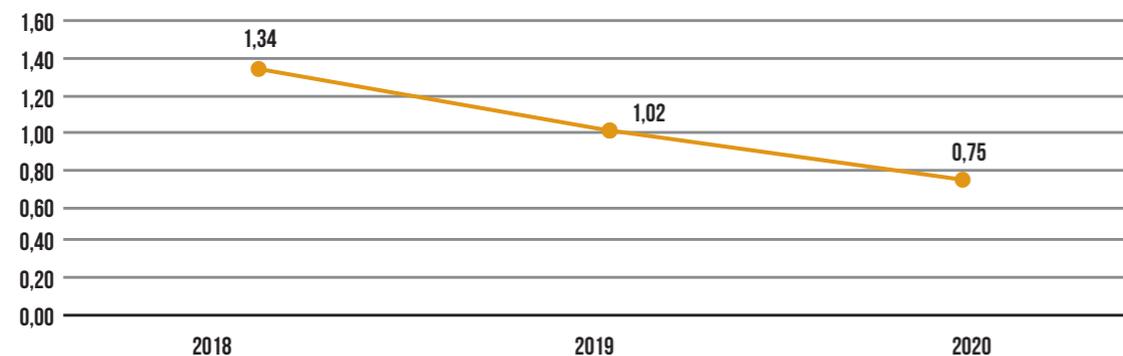
L'indice di frequenza degli infortuni per ore lavorate è in diminuzione rispetto al 2019, pari a 34,18. Si mantiene basso l'indice di gravità e si riduce ulteriormente l'indice di rischio infortunistico.

INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI (N.INFORTUNI/ORE LAVORATE*1.000.000)

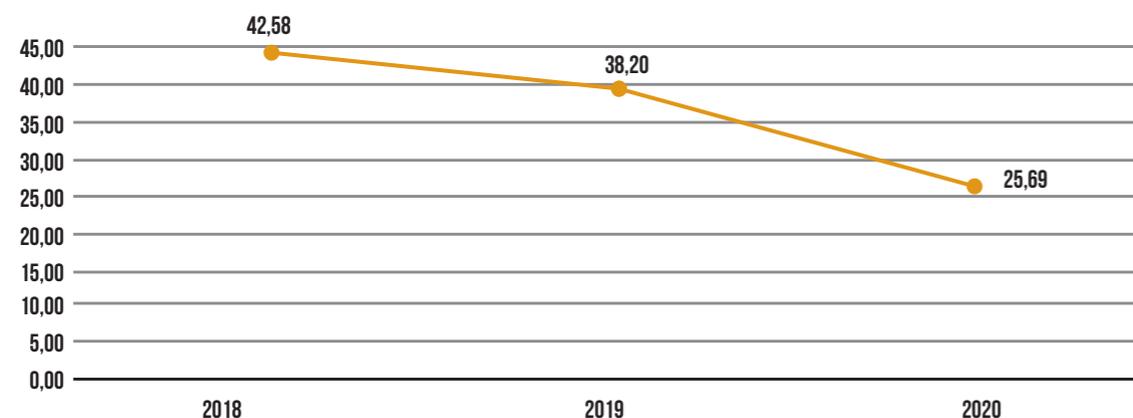


² L'indice di frequenza degli infortuni per gli anni 2019 e 2018 è leggermente inferiore rispetto a quanto rendicontato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, per una variazione del numero delle ore lavorate, degli infortuni e delle giornate di assenza registrate.

INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI (GG INFORTUNIO/ORE LAVORATE* 1.000)



INDICE DI RISCHIO INFORTUNISTICO (INDICE DI FREQUENZA*INDICE DI GRAVITÀ)



LA FORMAZIONE

GRI 404-1

Nel corso del 2020, il Gruppo L'Operosa ha erogato in totale 5.645 ore di formazione per un totale di 1.172 partecipanti e 2,5 ore di media erogate per dipendente.

Le attività della formazione hanno riguardato per quasi la metà delle ore la Salute e la Sicurezza – coinvolgendo il 27% dell'organico, seguite dalle metodologie di lavoro nei cantieri. Grande attenzione è stata profusa nella diffusione delle procedure anti contagio COVID-19, con 557 ore di formazione erogate a favore del 31,7% dell'organico.

Nello specifico, le attività di formazione sulle metodologie di lavoro nei cantieri- che come ore erogate seguono quelle per la Salute e la Sicurezza- hanno riguardato i seguenti argomenti:

- gli adempimenti per l'organizzazione dei cantieri
- la gestione dei rifiuti
- l'utilizzo e manutenzione di attrezzature di pulizia
- la disinfestazione e derattizzazione
- i lavori in quota e i DPI anticaduta
- la conduzione di Piattaforme Mobili Elevabili (PME)
- gli impianti termici
- l'utilizzo di carrelli elevatori
- la conduzione di escavatori, pale cariatrici frontali, terne
- i carrellisti
- gli alimentaristi
- l'utilizzo di motoseghe e decespugliatori

Mentre le attività di formazione sulle certificazioni hanno riguardato:

- il Modello Organizzativo e di Gestione (Modello 231)
- la Registrazione EMAS
- la certificazione per la Responsabilità Sociale SA8000
- La norma UNI EN 16636 (gestione e controllo delle infestazioni - "pest management")

Attività di formazione (n° partecipanti)	2020	%
Procedure anti contagio Covid-19	371	31,7%
Metodologie di lavoro nei cantieri	326	27,8%
Salute e sicurezza	317	27,0%
Certificazioni	150	12,8%
Amministrazione e sistemi informativi	8	0,7%
TOTALE	1.172	100,0%

Ore di formazione erogate	2020	%
Salute e sicurezza	2.815	49,9%
Metodologie di lavoro nei cantieri	1.869	33,1%
Procedure anti contagio Covid-19	557	9,9%
Certificazioni	360	6,4%
Amministrazione e sistemi informativi	44	0,8%
TOTALE	5.645	100,0%

La quantità di ore medie di formazione erogate dal Gruppo L'Operosa vedono una prevalenza del genere maschile (5,1 ore in media per dipendente) e degli impiegati (6,9 ore), ma anche dei quadri (6,1 ore).

Ore medie di formazione erogate per genere	2020
Donne	1,2
Uomini	5,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,5

Ore medie di formazione erogate per qualifica	2020
Quadri	6,1
Impiegati	6,9
Operai	2,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,5

IL WELFARE AZIENDALE

GRI 401-2

GRI 401-3

In coerenza con l'importanza assegnata al capitale umano, il Gruppo L'Operosa ha deciso di investire in strumenti di welfare per incentivare i Soci, considerati il fattore determinante per il successo. Nel 2019 è stata dunque avviata la prima campagna di welfare aziendale "L'Operosa 4 You", con l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza e di favorire il benessere dei lavoratori Soci, in particolare la conciliazione casa-lavoro.



A tutti i 175 soci, dipendenti della Società Cooperativa, è stato assegnato un credito da spendere attraverso la piattaforma di welfare aziendale di 350 euro, sia nel 2019 che nel 2020. I beneficiari, attraverso la registrazione alla piattaforma, hanno la possibilità di gestire in modo flessibile il proprio credito, scegliendo tra diversi servizi:

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

Complessivamente L'Operosa ha messo a disposizione dei propri Soci dipendenti (un credito di 61.250 euro per l'anno 2020).

Nell'ultimo biennio il servizio più utilizzato (69,6%) è stato quello relativo agli acquisti, facilitato dalla scelta di un innovativo buono shopping che consente di scegliere tra tante piattaforme e dunque adatto a tutti.

A questa misura di welfare attivata dalla Capogruppo si affianca l'iniziativa del Centro Agricoltura Ambiente, che nel 2020 ha messo a disposizione dei propri dipendenti (in servizio al 31/12/2019) un credito pari a 33.013 euro. Il credito è stato utilizzato per la quasi totalità; nell'area rimborsuale (35,5%), seguita dall'area previdenza (28,2%), buoni acquisto Coop (18,2%) e benefit (18,2%).

In coerenza con quanto previsto dai CCNL di riferimento, la maggior parte dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato beneficiano di un'assistenza sanitaria integrativa, attraverso la quale è possibile fruire di visite specialistiche o avere diritto al rimborso di determinate spese mediche. I CCNL che prevedono tale misura sono quelli per Multiservizi e Servizi Integrati, Metalmeccanici Industria, Terziario Confcommercio. Complessivamente beneficiano dell'assistenza sanitaria integrativa 1.736 persone, ovvero il 78% del totale dei dipendenti.

Inoltre, alla luce delle difficoltà intercorse nell'anno 2020, legate alla pandemia e alle conseguenti variazioni di alcune modalità di vita e di lavoro, e come segno di ringraziamento per l'impegno profuso da tutti i dipendenti, che ha permesso al Gruppo di sostenere la produttività dei cantieri e di mantenere alto il livello di professionalità verso i clienti, a Natale sono stati distribuiti 2.200 buoni del valore nominale di 50 euro cadauno.

CONGEDO PARENTALE

Hanno usufruito del congedo parentale tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno fatto richiesta: nel 2020 sono stati 42, di cui 36 donne e 6 uomini. In generale, il tasso di rientro al lavoro - dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro nell'anno di riferimento, dopo aver beneficiato del congedo, rispetto al numero totale di dipendenti che ne hanno beneficiato - è stato dell'88,9%.

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI CONGEDO PARENTALE (n.)			
	2018	2019	2020
Donne	122	50	36
Uomini	23	13	6

TOTALE	145	63	42
DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI DOPO CONGEDO PARENTALE (n.) - 2020			
Donne		28	
Uomini		6	
TOTALE		34	

Il tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale è dell'88,9%.

TASSO DI RIENTRO DOPO CONGEDO PARENTALE (%) - 2020	
Donne	77,8%
Uomini	100,0%
TASSO DI RIENTRO	88,9%

Il tasso di *retention* - dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro post congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione - è stato del 44,9%.

DIPENDENTI A CONTRATTO NEI 12 MESI SUCCESSIVI AL RIENTRO DAL CONGEDO PARENTALE (n.)³ - 2020	
Donne	26
Uomini	4
TOTALE	30

TASSO DI RETENTION DOPO CONGEDO PARENTALE (%)⁴ - 2020	
Donne	56,5%
Uomini	33,3%
TASSO DI RETENTION	44,9%

³ Dato calcolato sulla base dei congedi parentali registrati nell'anno 2019

⁴ Dato calcolato sulla base dei congedi parentali registrati nell'anno 2019

L'IMPEGNO DEL GRUPPO VERSO LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

GRI 413-1

Anche nell'anno 2020 il Gruppo L'Operosa si è impegnato a sostenere iniziative a favore della comunità e del territorio in cui opera.

È proseguito l'impegno al fianco di **ANMDO (Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere)** con la sponsorizzazione del Congresso in modalità Web Conference "La Direzione Sanitaria nell'era del COVID-19, strategie innovative di intervento", che si è svolto dal 16 al 19 novembre 2020. Nel perdurare dello stato d'emergenza COVID-19, il Congresso ha voluto analizzare e riflettere sulle possibili "Strategie innovative d'intervento" nell'ambito organizzativo-assistenziale ospedaliero e territoriale, per risolvere le criticità emerse durante la pandemia, attraverso il confronto con esperti, affrontando anche il tema: "Innovazione nei servizi di sanificazione: il contributo del Sistema PCHS alla sostenibilità".

L'Operosa e Kilowatt hanno consolidato la loro collaborazione con il **Festival Resilienze** già avviata nel 2019, attraverso la partecipazione del Centro Agricoltura Ambiente come sponsor dell'evento. Il festival è stato organizzato presso il centro culturale "Le Serre dei Giardini Margherita" di Bologna a settembre 2020.

LEGAMI INVISIBILI è stato il tema centrale del Festival Resilienze 2020, ovvero le tantissime connessioni e relazioni che non si vedono, quei fili invisibili che ci uniscono al nostro ecosistema e che determinano a tutti i livelli i delicati equilibri tra gli esseri viventi. Equilibri che sono spesso facili da rompere, con conseguenze disastrose e dunque con un grande bisogno di cura, attenzione, innovazione e coraggio. Una visione positiva e condivisa del mondo che pone al centro le relazioni, dai grandi ecosistemi fino all'infinitesimale, da vedere scendendo in profondità per riappropriarci di un orizzonte di senso.

Il Centro Agricoltura Ambiente, che si occupa e si impegna nella ricerca ambientale in particolare nel campo dell'entomologia medica, dell'entomologia agraria, della palinologia e della paleoarcheobotanica, ha sponsorizzato in esclusiva la rassegna foto-cinematografica denominata "Sguardi" all'interno del Festival, nonché la proiezione dei film in rassegna.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

L'approccio di gestione relativo ad ogni tema rilevante emerso dall'analisi di materialità è rendicontato nel presente Bilancio di Sostenibilità nell'introduzione ed in ogni paragrafo specifico.

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
SEZIONE GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	Colophon 159
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Le aree di attività 19
GRI 102-3	Sede principale	Colophon 159
GRI 102-4	Luogo delle attività	Colophon 159
GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	Le Società del Gruppo La Governance 18-28-46
GRI 102-6	Mercati serviti	Il Gruppo in cifre 13
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	Il Gruppo in cifre 13
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I collaboratori 128
GRI 102-9	Catena di fornitura	I fornitori e ricadute territoriali 54
GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura nel periodo di rendicontazione	Le Società del Gruppo 18
GRI 102-11	Principio di precauzione	Sistemi di controllo e legalità 36
GRI 102-12	Sostegno ad iniziative esterne	Il Gruppo L'Operosa per l'Agenda 2030 14
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	La governance 28-46

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
STRATEGIA			
GRI 102-14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato o del Presidente	Lettera agli stakeholder	4
ETICA E INTEGRITA'			
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Mission e Vision	22
GRI 102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Sistemi di controllo e legalità	36
GOVERNANCE			
GRI 102-18	Struttura della Governance	La Governance	28-46
GRI 102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	La Governance	28-46
GRI 102-23	Presidente del massimo organo di governo	La Governance	28-46
GRI 102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	La Governance	28-46
GRI 102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica	10
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder	38
GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	I collaboratori	128

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder	38
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder	38
GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Il dialogo con gli stakeholder	38
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102-45	Soggetti inclusi nel Bilancio consolidato	Nota metodologica	10
GRI 102-46	Definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità e del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica	10
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	Il dialogo con gli stakeholder	38
GRI 102-48	Revisione delle informazioni precedentemente comunicate	Nota metodologica	10
GRI 102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nota metodologica	10
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	10
GRI 102-51	Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità precedente	Settembre 2020	151
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	10
GRI 102-53	Contatti per informazioni riguardanti il Bilancio di Sostenibilità	Colophon	159

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	10
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI	149-157
GRI 102-56	Assurance esterna del Bilancio di Sostenibilità	Il presente Bilancio di Sostenibilità è asseverato da Ente terzo	149-157

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	I principali risultati economico-finanziari	46-53
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	I principali risultati economico-finanziari	46-53
GRI 202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	I fornitori e ricadute territoriali	54
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	I principali risultati economico-finanziari	46-53
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	I fornitori e ricadute territoriali	54
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Sistemi di controllo e legalità	36
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Sistemi di controllo e legalità	36
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	I principali risultati economico-finanziari	46-53

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	I principali risultati economico-finanziari	46-53
GRI 207-3	Coinvolgimento stakeholder e gestione delle problematiche fiscali	I principali risultati economico-finanziari	46-53
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	I principali risultati economico-finanziari	46-53

PERFORMANCE AMBIENTALE

GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	La gestione dei materiali	88
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I consumi energetici e di carburante	76
GRI 302-3	Intensità energetica	I consumi energetici e di carburante	76
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	I consumi energetici e di carburante	76
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	I consumi energetici e di carburante	76
GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	I consumi idrici	87
GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	I consumi idrici	87
GRI 303-5	Consumo di acqua	I consumi idrici	87

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA	
GRI 304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Biodiversità e gestione suolo	88
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Le emissioni in atmosfera	82
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Le emissioni in atmosfera	82
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Le emissioni in atmosfera	82
GRI 305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	Le emissioni in atmosfera	82
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	Le emissioni in atmosfera	82
GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	La gestione dei rifiuti	97
GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	La gestione dei rifiuti	97
GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Non sono state registrate pene pecuniarie significative o sanzioni non monetarie per la non conformità a leggi e/o normative in materia ambientale	154
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	I fornitori e ricadute territoriali	54

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA	
PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	I collaboratori	128
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Il welfare aziendale	145
GRI 401-3	Congedo parentale	Il welfare aziendale	145
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	I collaboratori	128
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	La salute e la sicurezza sul lavoro	137

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 403-10	Malattie professionali	La salute e la sicurezza sul lavoro	137
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	La formazione	143
GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	La governance I soci I collaboratori	28-34 46-128
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	Responsabilità sociale certificata SA8000	135
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Responsabilità sociale certificata SA8000	135

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	PAGINA
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	L'impegno del Gruppo verso la comunità e il territorio	148
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	I fornitori e ricadute territoriali	54
GRI 415-1	Contributi politici	Il Gruppo L'Operosa non versa contributi politici	157
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Non sono stati registrati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	157
GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Non sono stati registrati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	157
GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Non sono stati registrati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	157
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	157
GRI 419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Non sono state registrate pene pecuniarie significative o sanzioni non monetarie per la non conformità a leggi e/o normative in materia sociale ed economica	157

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.

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

GRI 102-1

GRI 102-3

GRI 102-4

GRI 102-53

Progetto grafico
Studio Grafico Rosati

Stampa
Litografia Zucchini

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

Asseverazione a cura di BDO



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



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

Punto 3 Srl
www.punto3.it