



**PENSARE RESPONSABILMENTE.  
AGIRE CONCRETAMENTE.**



## HIGHLIGHTS 2017

**1951** nasce L'Operosa

Quasi **70 ANNI** di storia come fornitore di servizi integrati di facility management

**232** i Soci nel 2017

**MODELLO DI GESTIONE, ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO CERTIFICATO** ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e secondo lo standard ISO 37001:2016 per l'anticorruzione che, insieme al **CODICE ETICO**, garantisce lo svolgimento di tutte le attività aziendali in linea con una cultura dell'Organizzazione basata sui valori dell'integrità e della trasparenza

**6 AZIENDE** operanti nel mercato multiservizi acquisite a partire dal 2003, a cui si aggiungono una società operante nel settore dei servizi per l'agricoltura e l'ambiente controllata attraverso partecipazioni di maggioranza ed altre società partecipate pur non essendo controllate direttamente

**8 CERTIFICAZIONI** possedute da L'Operosa, a cui si sommano le attestazioni assegnate alle altre società del Gruppo

Il Gruppo L'Operosa si compone di società collegate in virtù del rapporto di controllo della Capogruppo (la cooperativa L'Operosa), ognuna delle quali, in autonomia, articola la propria attività in diversi settori operativi. Insieme interagiscono per sviluppare un'offerta diversificata nell'ambito del MERCATO MULTISERVIZI.

Con l'obiettivo di fornire risposte precise e concrete, il Gruppo punta ad instaurare legami profondi con i propri interlocutori, proponendosi come partner prima ancora che come fornitore. Un approccio che vuole evidenziare una sempre maggiore attenzione e vicinanza alle esigenze della Pubblica Amministrazione e delle imprese private.

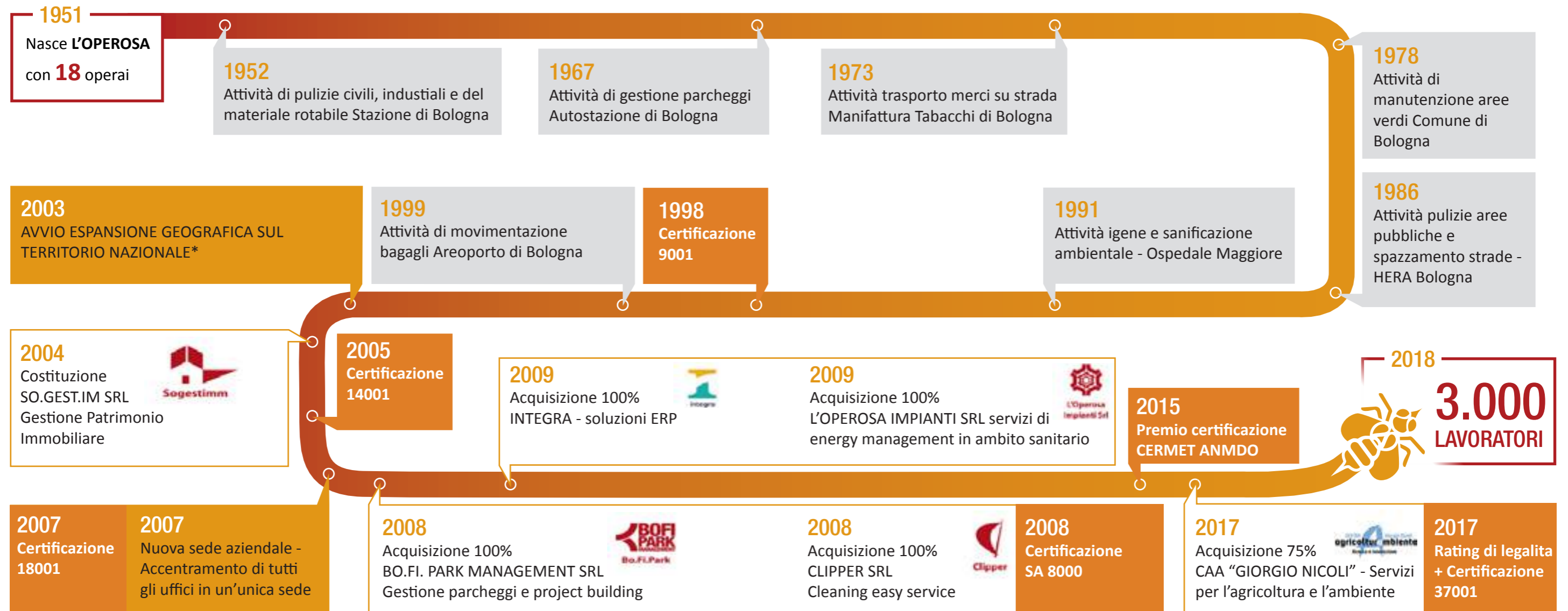
Sviluppare un'offerta all'avanguardia, fornire servizi efficienti e di qualità, soddisfare le aspettative della clientela: è questo l'orientamento del Gruppo. Per supportarlo, sono considerati di importanza strategica gli investimenti costanti nell'innovazione del servizio e nella formazione del personale.

La condivisione di valori, visione e missione con i quasi 3.000 dipendenti aiuta a valorizzare il lavoro di ciascuno, facilitare i processi, ottimizzare i costi e semplificare le procedure. Attraverso questa unità d'intenti si vuole riaffermare lo spirito cooperativistico e raggiungere gli scopi sociali.





## DA DOVE VENIAMO



relativo a L'OPEROSA
  nuova ATTIVITÀ
  nuova CERTIFICAZIONE
  nuova società del GRUPPO L'OPEROSA

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



## IL NOSTRO ORIZZONTE

# VISION

*avere un impatto concreto sulla comunità attraverso la creazione di occupazione e l'offerta di servizi di eccellenza*

La Capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l., che nasce nel 1951 come Cooperativa di produzione e lavoro, ha incentrato la propria Vision **sull'impatto che le proprie attività possono generare** nei territori in cui opera, non solo attraverso la creazione di opportunità lavorative nella comunità, ma anche tramite lo sviluppo di un'offerta all'avanguardia e in linea con i bisogni di una collettività sempre più esigente sul piano dell'igiene ambientale e delle infrastrutture pubbliche.

La Visione è estesa a tutte le società controllate, che hanno condiviso l'impegno a operare nel pieno rispetto delle leggi, mantenendo un comportamento responsabile sotto il profilo etico. Un impegno che richiede un continuo sforzo in termini di ascolto e coinvolgimento di tutti gli stakeholder, dai committenti dei singoli progetti alla collettività nella sua interezza – beneficiaria del servizio – passando dal personale interno dell'Organizzazione.

Attraverso questa visione, il Gruppo ha sviluppato e consolidato il ruolo che riveste in qualità di **Partner** attraverso un'offerta sempre più diversificata e all'avanguardia per la committenza pubblica e privata.

# MISSION

*rappresentare una realtà solida e consolidare la propria posizione di mercato*

Perseguendo questi obiettivi, i componenti del Gruppo L'Operosa intendono:

- erogare i propri servizi 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 del Gruppo, basato sui requisiti di uno standard autorevole quale la SA 8000;
- richiedere ai propri fornitori/subfornitori di ottemperare ai requisiti previsti dal medesimo standard;
- investire nel continuo adeguamento delle risorse aziendali, anche mantenendo un ambiente di lavoro sicuro, salubre, sereno e stimolante;
- investire in nuove tecnologie che garantiscano, da un lato, la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti causati dalle proprie attività e, dall'altro lato, la sicurezza dei lavoratori;
- sfruttare specifici sistemi di controllo gestionale per monitorare il livello di sostenibilità economica delle proprie attività sia nel breve che nel lungo termine.

## IN COSA CREDIAMO

L'Operosa S.c.a.r.l. riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale e della salvaguardia ambientale nella conduzione degli affari e delle attività della Società e, a tal fine, promuove una gestione della stessa che consenta di bilanciare i legittimi interessi dei propri stakeholder e della collettività in cui opera.

Per questo la Capogruppo ha predisposto un proprio **Codice Etico** improntato su un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte. Il Codice è stato successivamente condiviso con tutti i componenti del Gruppo e implementato da ognuno di essi.

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

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

- rispetto della Legge;
- onestà;
- trasparenza e completezza dell'informazione;
- correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo 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 (CdA), la verifica del suo stato di adeguatezza rispetto alla sensibilità del Gruppo, della sua attuazione e della sua applicazione sono di competenza dell'**Organismo Di Vigilanza** (ODV), il quale ha anche il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231/01 e di curarne il relativo aggiornamento. Tale ODV è a sua volta nominato dal CdA e resta in carica fino all'insediamento del Consiglio successivo a quello che lo ha nominato.



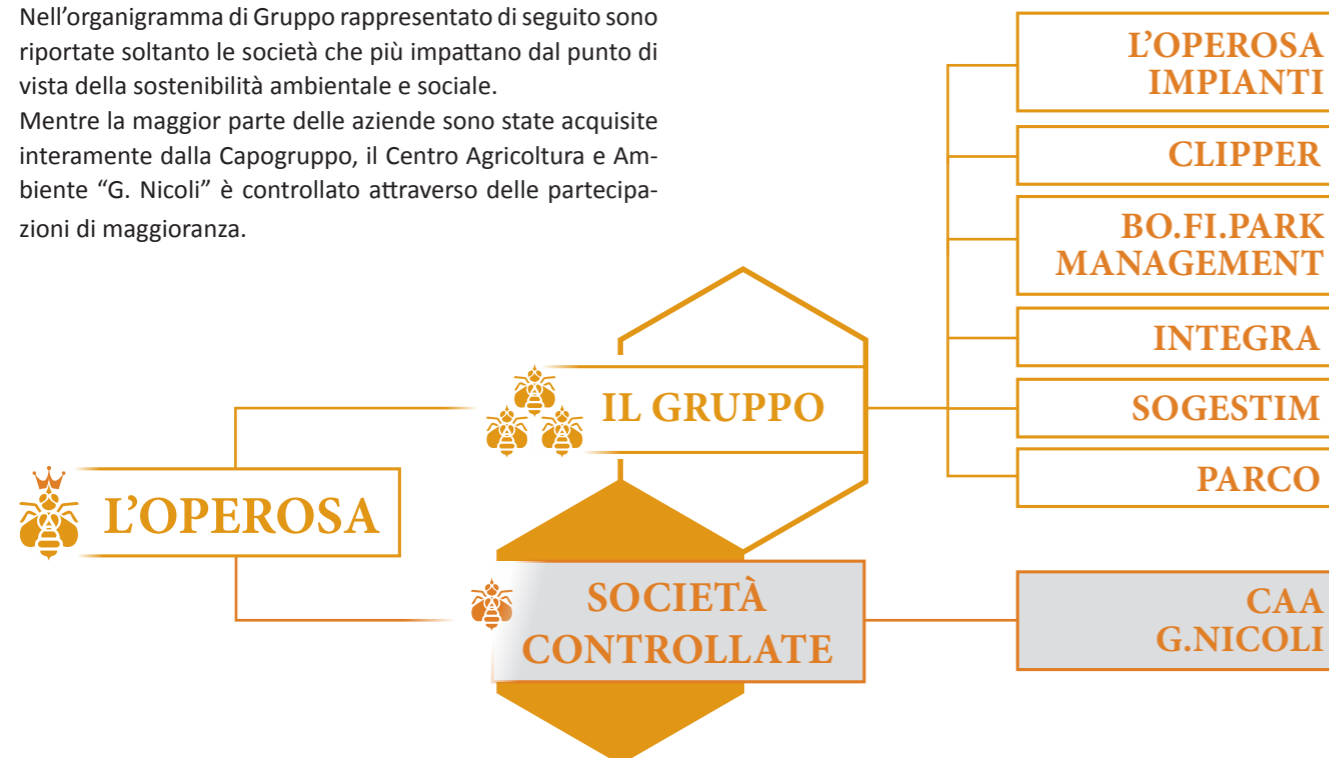
## CHI SIAMO

Il Gruppo è strutturato per rispondere alle esigenze di un mercato sempre più orientato verso il Global Service. I costanti investimenti finanziari, in formazione professionale e in Ricerca e Sviluppo contribuiscono a sostenere un articolato impegno nei confronti della comunità, delle Amministrazioni Pubbliche e del mondo dell'impresa privata.

Nell'organigramma di Gruppo rappresentato di seguito sono riportate soltanto le società che più impattano dal punto di vista della sostenibilità ambientale e sociale.

Mentre la maggior parte delle aziende sono state acquisite interamente dalla Capogruppo, il Centro Agricoltura e Ambiente "G. Nicoli" è controllato attraverso delle partecipazioni di maggioranza.

## STRUTTURA DEL GRUPPO L'OPEROSA



## L'OPEROSA – CAPOGRUPPO



L'Operosa è una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1951, il cui sviluppo negli ultimi decenni è stato caratterizzato da un'evoluzione continua della struttura aziendale, da una progressiva diversificazione dei servizi offerti e da una ricerca costante della piena soddisfazione del cliente.

Come fornitore di servizi integrati di facility management, L'Operosa si rivolge a clienti che appartengono sia al settore pubblico che a quello privato.

Negli anni la Cooperativa ha saputo adattarsi a un mercato in continua evoluzione e ha maturato una grande esperienza in strutture quali scuole, ospedali, case di riposo, centri direzionali, infrastrutture culturali, imprese industriali e manifatturiere.

Oggi L'Operosa si pone sul mercato non solo come società di servizi, ma anche come partner di importanti realtà private e pubbliche, puntando su quelli che da sempre sono i propri punti di forza: un management di elevata professionalità, una struttura interna dinamica e resiliente, una filosofia aziendale incentrata sullo sviluppo del personale e una rete di soci che condividono tra loro visione, missione, strategia e obiettivi aziendali.

## SERVIZI PRINCIPALI

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

Sedi:

- Granarolo dell'Emilia (sede legale)
- Firenze (sede operativa)
- Roma (sede operativa)
- Palermo (sede operativa)
- Torino (sede operativa)
- Padova (sede operativa)



ITALIA



## L'OPEROSA IMPIANTI

### ENERGY MANAGEMENT

- Facility management tecnologico
- General Contracting
- Global service
- Lighting
- Social housing

L'Operosa Impianti S.r.l. si occupa di impiantistica ed energia rinnovabile, seguendo tutte le fasi di lavoro connesse agli impianti tecnologici ed energetici: analisi reale del fabbisogno, consulenza preventiva, progettazione di soluzioni

personalizzate, realizzazione di impianti di ogni dimensione, collaudo, rilascio delle certificazioni, manutenzione e assistenza.



## INTEGRA

### SOLUZIONI ERP

- Servizi IT
- Head Hunting
- Sviluppo di software per il business

Integra offre soluzioni ERP (**Enterprise resource planning**) di ultima generazione e soluzioni personalizzate per la gestione informatica dell'impresa. L'azienda è specializzata

nella consulenza e nella progettazione di sistemi gestionali per le imprese, la loro messa in opera e manutenzione.



## CLIPPER

### CLEANING EASY SERVICE

- Pulizie civili e industriali
- Sanificazione
- Igiene ambientale
- Servizi di portierato e receptionist

Efficacia, efficienza, precisione e leggerezza strutturale: Clipper riunisce in sé una preziosa eredità di know-how e un approccio al lavoro veloce e dinamico. L'ottimizzazione

dei costi, la semplificazione virtuosa delle procedure e l'innovatività di un approccio fluido, funzionale e preciso sono il valore aggiunto dei servizi di Clipper.

## BO.FI.PARK MANAGEMENT

### GESTIONE PARCHEGGI E SOSTA SU STRADA

- Parcheggi in multipiano e su strada
- Servizi di controllo sosta e mobilità
- Project financing

Bo.Fi.Park Management svolge la sua attività nel settore parcheggi, pubblici e privati, garantendo ai clienti la migliore soluzione. L'obiettivo è quello di assicurare con professio-

nalità ed efficienza vantaggiosi risultati nella massima sicurezza, rendendo più semplice e agevole l'accessibilità alle strutture e alle aree destinate alla sosta.



## SO.GEST.IM

### SERVIZI

- Gestione del patrimonio immobiliare del gruppo

SO.GEST.IM gestisce interamente il patrimonio immobiliare del Gruppo L'Operosa, per il quale si occupa in particolare di valutare gli investimenti immobiliari e verificare la coerenza

rispetto alle normative vigenti dell'acquisto, della vendita o della sublocazione.



## CAA "G. NICOLI"

### SERVIZI PER L'AGRICOLTURA E L'AMBIENTE

- Entomologia Medica e Veterinaria
- Agricoltura sostenibile/Verde ornamentale
- Palinologia e Paleo-Archeobotanica
- Gestione Rifiuti e Biomasse
- Controllo organismi molesti
- Sviluppo GIS-GPS

Il Centro Agricoltura e Ambiente "G. Nicoli" (partecipato al 75%) fornisce servizi nel settore della tutela ambientale. La società conduce studi e ricerche sulle aree naturali e sviluppa progetti per valorizzare il territorio e le produzioni

agricole. Tra gli obiettivi, quello di promuovere l'applicazione nelle aziende agricole dei risultati della sperimentazione e di sensibilizzare la popolazione alle tematiche ambientali attraverso la divulgazione scientifica.

Per maggiori informazioni sulle società del Gruppo, si rimanda al sito internet [www.operosa.it/il-gruppo](http://www.operosa.it/il-gruppo).



## RESPONSABILI VERSO I NOSTRI STAKEHOLDER

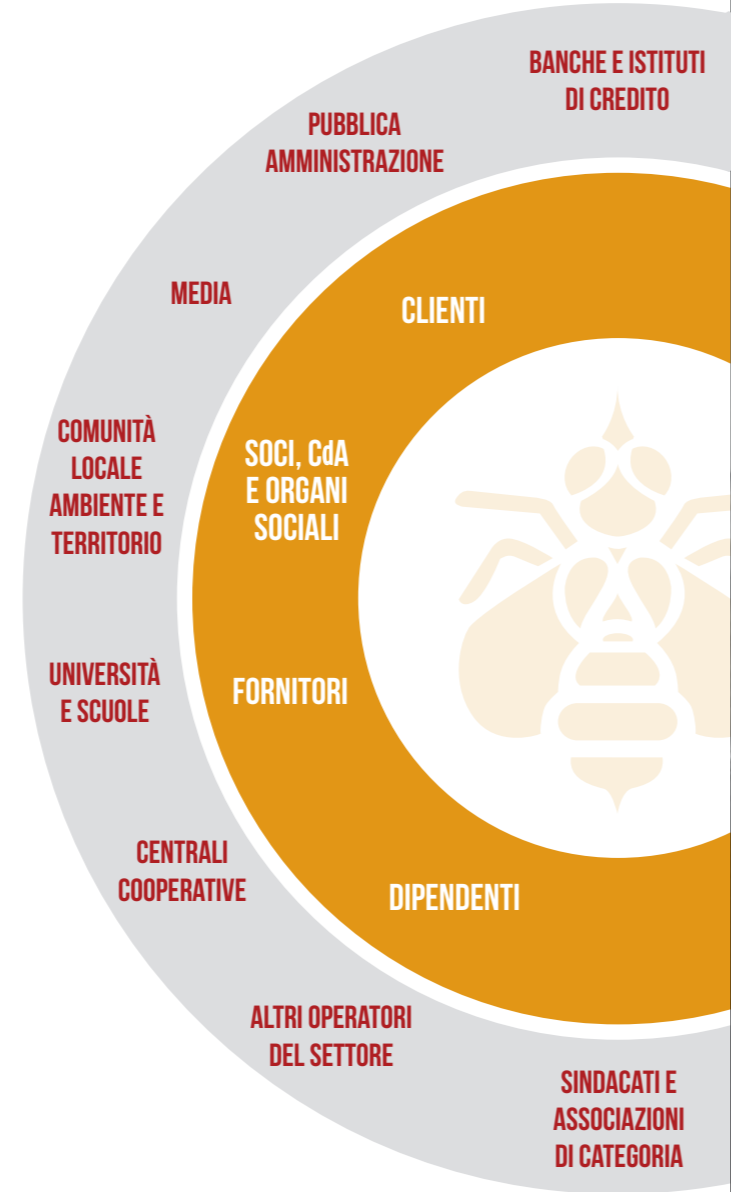
Gli stakeholder sono quei portatori di interesse, persone o gruppi di persone che in vario modo possono influenzare le attività del Gruppo o esserne influenzati a loro volta. Rappresentano quindi la complessità della realtà organizzativa, evidenziando tutte le relazioni del Gruppo.

Questo primo Profilo di sostenibilità del Gruppo L'Operosa nasce proprio per soddisfare le esigenze informative degli stakeholder circa le performance dell'Organizzazione nel campo della sostenibilità e per promuovere ulteriormente la cultura del dialogo.

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

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

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



*Stakeholder primari e secondari del Gruppo L'Operosa*





## Democrazia e mutualità L'EFFICACIA DI UNA FORMULA

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

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

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

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione (CdA);
- c) il Collegio Sindacale.

## I NOSTRI SOCI

Lo scambio mutualistico è l'elemento distintivo dell'impresa cooperativa e consiste nel fornire ai membri dell'Organizzazione beni, servizi o occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che potrebbero ottenere sul mercato. In particolare, lo scambio mutualistico si declina, da un lato, nel rapporto economico e lavorativo che il socio intrattiene con la cooperativa e, dall'altro lato, nella partecipazione di questo agli organi democratici dell'Organizzazione.

I soci costituiscono l'elemento fondante de L'Operosa, retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata. Possono assumere qualifica di Socio Cooperatore coloro che sono in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali e che possiedono i requisiti di buona condotta morale e non aver riportato condanne ad una pena che importi l'interdizione anche temporanea dai pubblici uffici; non essere 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.

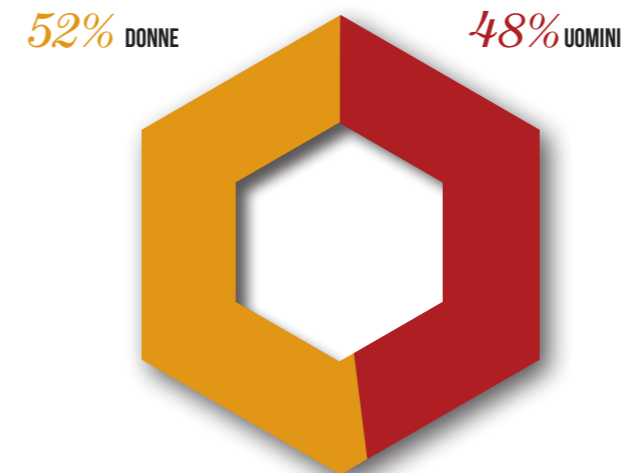
A fine 2017 la Cooperativa L'Operosa contava 232 soci (254 nel 2016).

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

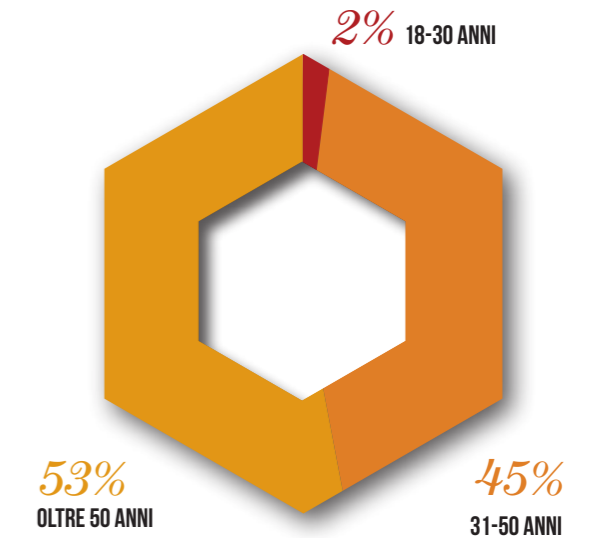
Il Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, definisce la tipologia di rapporto tra i soci (art. 6 L. 142/2001). Tale documento è stato depositato presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna il 26/09/2002.

Per il 2018 è prevista la costituzione di un Comitato Soci quale strumento di promozione della partecipazione dei soci alla gestione de L'Operosa. Tale Comitato, in particolare, avrà funzioni di collegamento sia tra i diversi soci, che tra i soci e il CdA de L'Operosa.

### SOCI PER GENERE



### SOCI PER FASCE DI ETÀ





## 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 esso predisposta e sulle modificazioni statutarie previste dall'art. 2365 del codice civile. Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni. Ciascun socio ha inoltre diritto ad un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione.

Durante l'ultima Assemblea dei soci, che si è radunata il 07/07/2017, è stata registrata la presenza – considerando sia i soci intervenuti personalmente che quelli rappresentati per delega – di 195 soci su un totale di 237 iscritti a Libro.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

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

È nei compiti del Presidente convocare il CdA, fissare l'ordine del giorno, coordinare i lavori e provvedere affinché i consiglieri siano informati sulle materie iscritte all'ordine del giorno.

La tabella riportata di seguito mostra com'è formato l'attuale CdA de L'Operosa, il cui mandato scadrà nel 2018. Nel 2017 si sono tenuti 9 CdA. Durante questi eventi la partecipazione dei Consiglieri è stata pari a circa il 95%.

Nominativo (31/12/17)	Ruolo	Anzianità lavorativa in coop. (anni)	n. mandati
POZZI CLAUDIO	Presidente	40	5
CORBO NICOLA	Vicepresidente	3	1
BONON MASSIMO	Consigliere	37	5
FONTANA ROBERTO	Consigliere	33	5
FOSCHINI MORENO	Consigliere	19	5
GIACOMELLI STEFANO	Consigliere	6	1
IOLI MAURO	Consigliere	20	3
MALIPIERO GIANFRANCESCO	Consigliere	26	3
MENIN LUCIO	Consigliere	38	5
POGGI EDA	Consigliere	34	3
ROTONDO MICHELINO	Consigliere	36	3

## IL COLLEGIO SINDACALE

Al Collegio Sindacale de L'Operosa spetta il compito di verificare l'adeguatezza dell'organizzazione amministrativa e contabile e la corretta amministrazione della Società. Quest'organo si compone di tre membri effettivi e di due supplenti eletti dall'Assemblea, la quale nomina anche il Presidente del Collegio. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili per più di un mandato.

### LE FUNZIONI DELL'ASSEMBLEA

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

### IL RUOLO DEL CDA

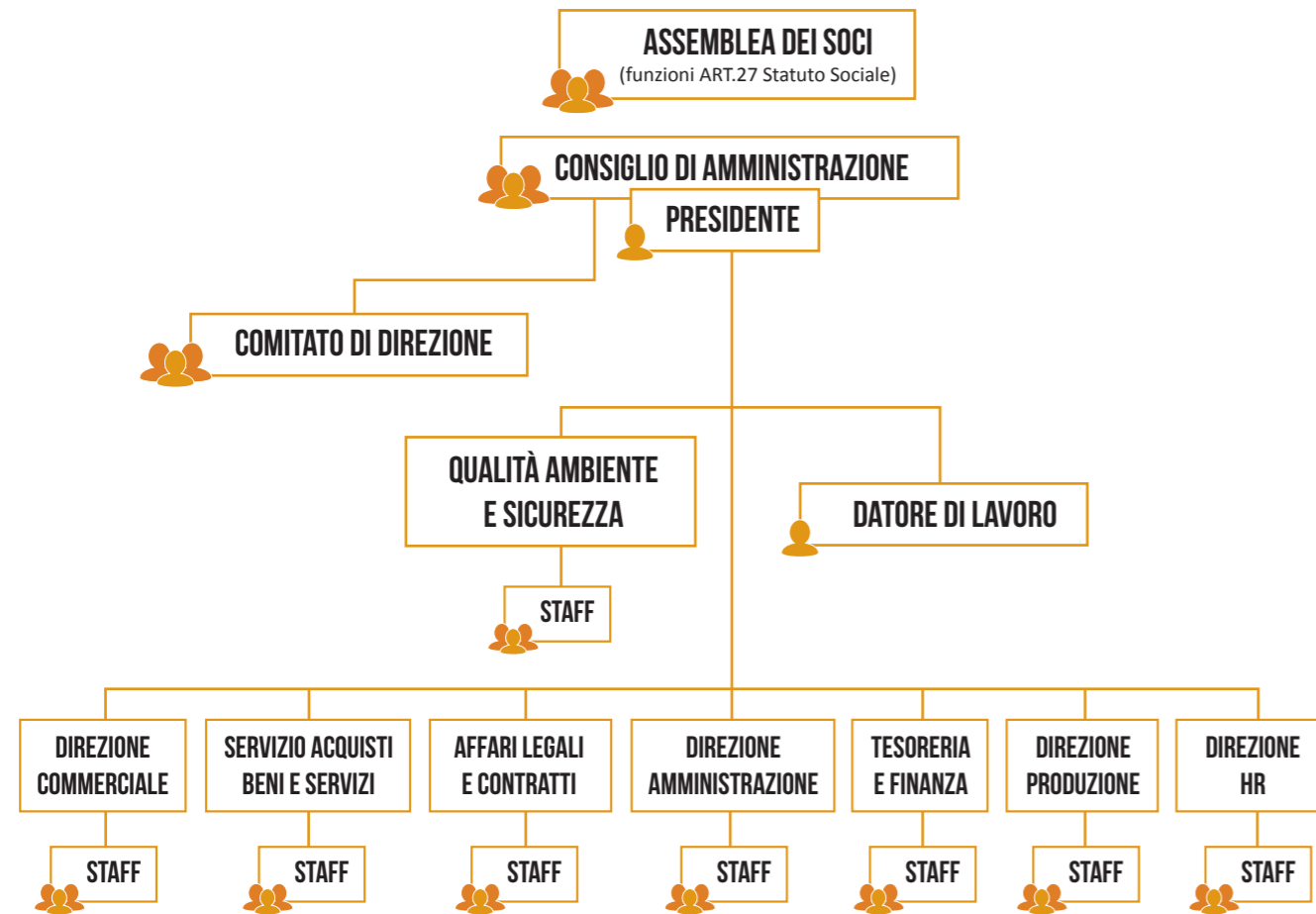
Il CdA svolge un ruolo centrale nella guida strategica de L'Operosa e dell'intero Gruppo, così come nella supervisione della complessiva attività di impresa, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto nelle decisioni necessarie o utili al perseguimento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







## ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO



## SISTEMA DI GESTIONE

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

Tra i temi trattati nel Modello Organizzativo hanno un rilievo primario quelli legati all'ambiente, alla salute e alla sicurezza, a cui è stata dedicata una sezione all'interno del documento. Tutti i dipendenti de L'Operosa sono stati informati sul Modello e ai vertici aziendali è stata erogata una formazione specifica su queste tematiche. Data la rilevanza del Decreto, infine, anche alcune delle altre società del Gruppo hanno adottato a loro volta un proprio Modello di Organizzazione, gestione e controllo simile a quello predisposto da L'Operosa.

## SISTEMA DEI CONTROLLI E LEGALITÀ

Il CdA della Capogruppo ha nominato un Organismo Di Vigilanza (ODV) al fine di vigilare sull'operatività del Modello. L'ODV è un organo a composizione collegiale dotato di poteri autonomi di iniziativa e controllo. Nel 2017 l'ODV si è riunito 5 volte e si è spesso avvalso della collaborazione di numerose funzioni aziendali, tra cui l'Ufficio Legale, i Sistemi Informativi e il Servizio Qualità, Sicurezza e Gestione Processi.

Nel 2017, infine, la Capogruppo ha voluto rafforzare ulteriormente il suo impegno nella lotta alla corruzione certificando 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.



## CERTIFICATI CON CONSAPEVOLEZZA <sup>1</sup>

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

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

UNI ISO 37001:2016



UNI EN ISO 9001:2015



UNI EN ISO 14001:2015



OHSAS 18001:2007



SA8000:2008



ANMDO-IQC



attestazione SOA



## IL RATING DI LEGALITÀ



Il rating di legalità è uno strumento che è stato introdotto attraverso la delibera AGCM 14 novembre 2012, n. 24075 ed è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating, che una volta ottenuto dall'azienda rimane valido per un periodo di due anni, l'ordinamento ricol-

lega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Il sistema o i sistemi di premialità sono prescelti in considerazione della natura, dell'entità e della finalità del finanziamento, nonché dei destinatari e della procedura prevista per l'erogazione e possono essere graduati in ragione del punteggio conseguito in sede di attribuzione del rating.

L'Operosa, in particolare, ha ottenuto il rating con il punteggio massimo pari a tre stelline.

<sup>1</sup> Tutte le certificazioni riportate in questa sezione sono scaricabili dal sito [www.operosa.it/certificazioni](http://www.operosa.it/certificazioni)



## SISTEMA DEI CONTROLLI E LEGALITÀ

### LE CERTIFICAZIONI DE L'OPEROSA

La Capogruppo è in possesso delle seguenti certificazioni:

- **UNI ISO 37001:2016** per il proprio Sistema di gestione anticorruzione;
- **UNI EN ISO 9001:2015** per il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- **UNI EN ISO 14001:2015** per il proprio Sistema di gestione ambientale;
- **OHSAS 18001:2007** per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- **SA8000:2008** per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti);
- **ANMDO-IQC**, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- **Rating di Legalità** (si veda il box di approfondimento successivo);
- **attestazione SOA**, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare. Le categorie assegnate dall'Organismo di attestazione alla Capogruppo sono riportate nella tabella seguente.

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

### LE CERTIFICAZIONI DE L'OPEROSA IMPIANTI

L'Operosa Impianti è in possesso delle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2009** per il proprio Sistema di gestione per la qualità (l'adeguamento ai requisiti dell'ultima versione dello standard ed il conseguimento della relativa certificazione sono previsti per il 2018);
- **UNI EN ISO 14001:2009** per il proprio Sistema di gestione ambientale (come per la certificazione precedente, L'Operosa Impianti intende conseguire l'ultima versione della certificazione entro la fine del 2018);
- **OHSAS 18001:2007** per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- **SA8000:2008** per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale;
- **FGAS**, per il controllo delle emissioni di gas fluorurati ad effetto serra;
- **attestazione SOA** per l'individuazione delle gare d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa Impianti può partecipare (si veda la seguente tabella).

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

### LE CERTIFICAZIONI DELLE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Bo.Fi.Park Management e Clipper sono entrambe in possesso delle certificazioni **ISO 9001:2015** e **ISO 14001:2015**.



\* Per queste categorie nel 2018 è stato disposto l'aggiornamento del certificato SOA con l'ampliamento delle classi. È previsto inoltre l'inserimento della categoria OS3.



## PERFORMANCE ECONOMICA E RICCHEZZA DISTRIBUITA

Il quadro d'insieme degli aspetti economici relativi all'attività del Gruppo viene messo in evidenza attraverso il calcolo del **Valore Economico Generato e Distribuito**, che può essere definito come la ricchezza creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività.

Il **Valore Economico Distribuito**, in particolare, è uno degli elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico e sociale del Gruppo, poiché rappresenta la ricchezza distribuita ad alcune categorie di soggetti che, con i loro differenti contributi, hanno concorso a produrla e/o che sono comunque fra i principali stakeholder della Società stessa.

La differenza tra il valore generato e quello distribuito de-

termina il **Valore Trattenuto** dal Gruppo, che rappresenta la parte di risorse economiche trattenute all'interno della Società al fine di garantire il suo stesso sostentamento e la sostenibilità nel tempo. In sostanza, tale somma esprime il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti, pur risentendo anche del risultato complessivo di esercizio.

Nel 2017, il Valore Economico Generato dal Gruppo L'Ope-rosa ha superato i **105,3 milioni di euro**, manifestando un incremento di circa il 19% rispetto all'esercizio precedente. Di questi, il 97,3% è stato distribuito agli stakeholder (rispetto al 91,1% del 2016) secondo il prospetto riportato di seguito.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO		
	AI 31.12.2017	AI 31.12.2016
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	105.204.786	86.327.039
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	(1.242.843)	1.289.235
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	127.068	172.276
Altri ricavi e proventi	1.158.648	674.195
Totale altri proventi finanziari	61.405	95.886
<b>A) Valore economico generato</b>	<b>105.309.064</b>	<b>88.558.631</b>
Costi operativi (remunerazione dei fornitori)	38.209.947	30.802.782
Remunerazione del personale	62.196.930	56.642.029
Remunerazione del capitale di credito	1.478.285	1.315.324
Remunerazione dei Soci e azionisti (capitale di rischio)	0	0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	492.653	844.842
Liberalità esterne	120.674	95.201
<b>B) Valore economico distribuito</b>	<b>102.498.489</b>	<b>87.700.178</b>
Ammortamenti e svalutazioni	1.921.683	1.935.435
Accantonamenti	264.489	250.000
Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	624.403	-1.326.982
<b>=A-B) Valore economico trattenuto</b>	<b>2.810.575</b>	<b>858.453</b>

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER

