



CLIENTI E MERCATO: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

**FACILITY
MANAGEMENT
4.0**

**UNI EN ISO
9001:2015**

**PIANO STRATEGICO
DEL GRUPPO**

**106.028.773
DI EURO
DI FATTURATO TOTALE**

2.
1

BUSINESS MODEL **LA NOSTRA IDEA DI SVILUPPO**

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

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

ANALISI DI MERCATO

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

COMPETITOR

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

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

DIVERSIFICAZIONE

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

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

OFFERTA

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

STRATEGIA

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

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

PIANO STRATEGICO

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

Piano strategico del Gruppo L'Operosa

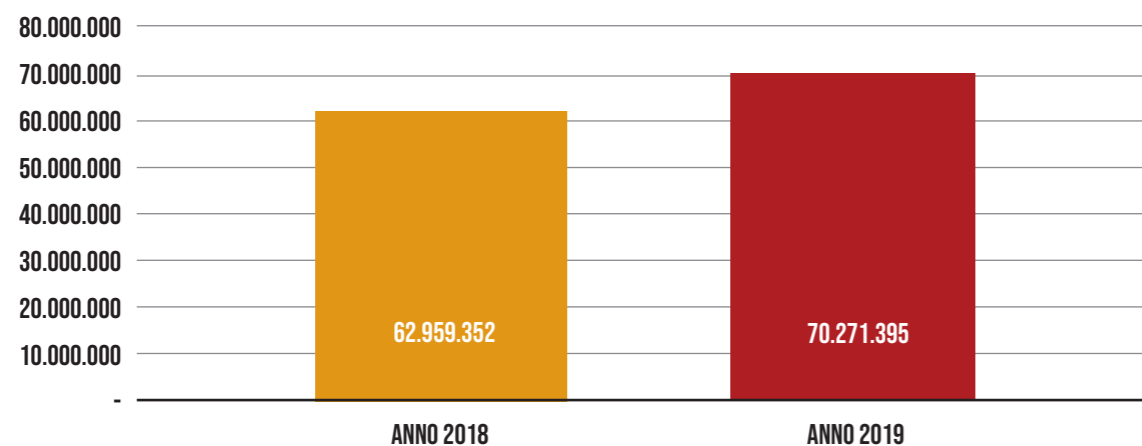
2. A CHI CI RIVOLGIAMO: ANALISI DEL FATTURATO

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

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

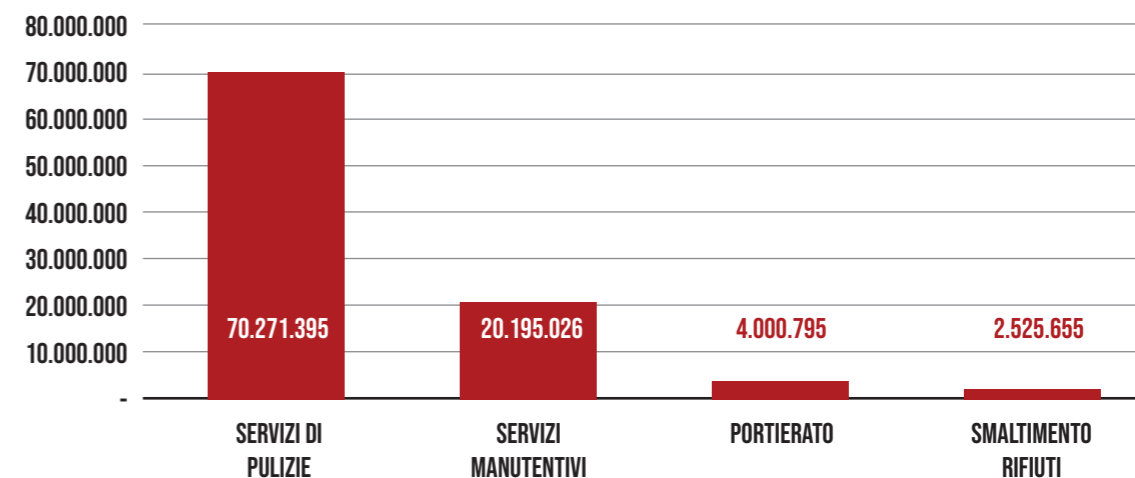
Il potenziamento del settore storico dei servizi di Pulizia ed igiene ambientale risponde ad una linea strategica basata sulla specializzazione del servizio, che ha permesso al Gruppo una crescita continua e costante.

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



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

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



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

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

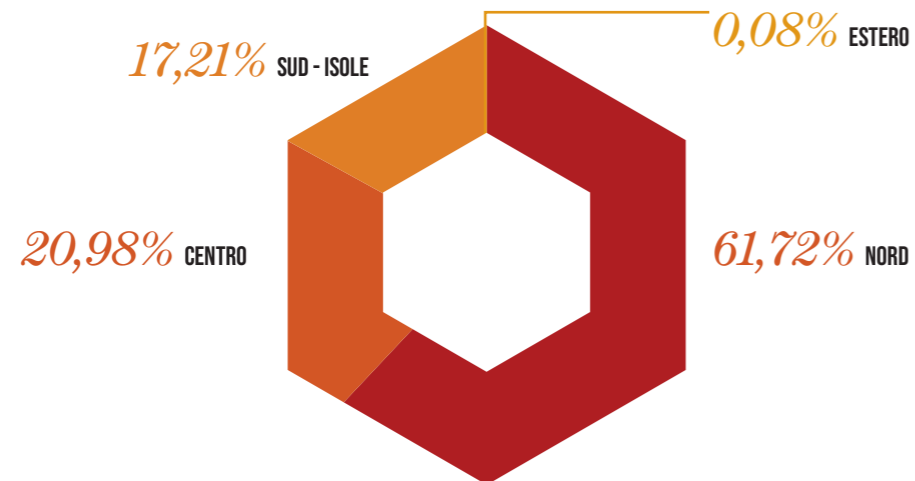
In tutte le aree territoriali identificate prevale il business del servizio Pulizia ed igiene ambientale, ad esclusione della regione Marche, dove l'attività dominante è quella dei servizi manutentivi.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

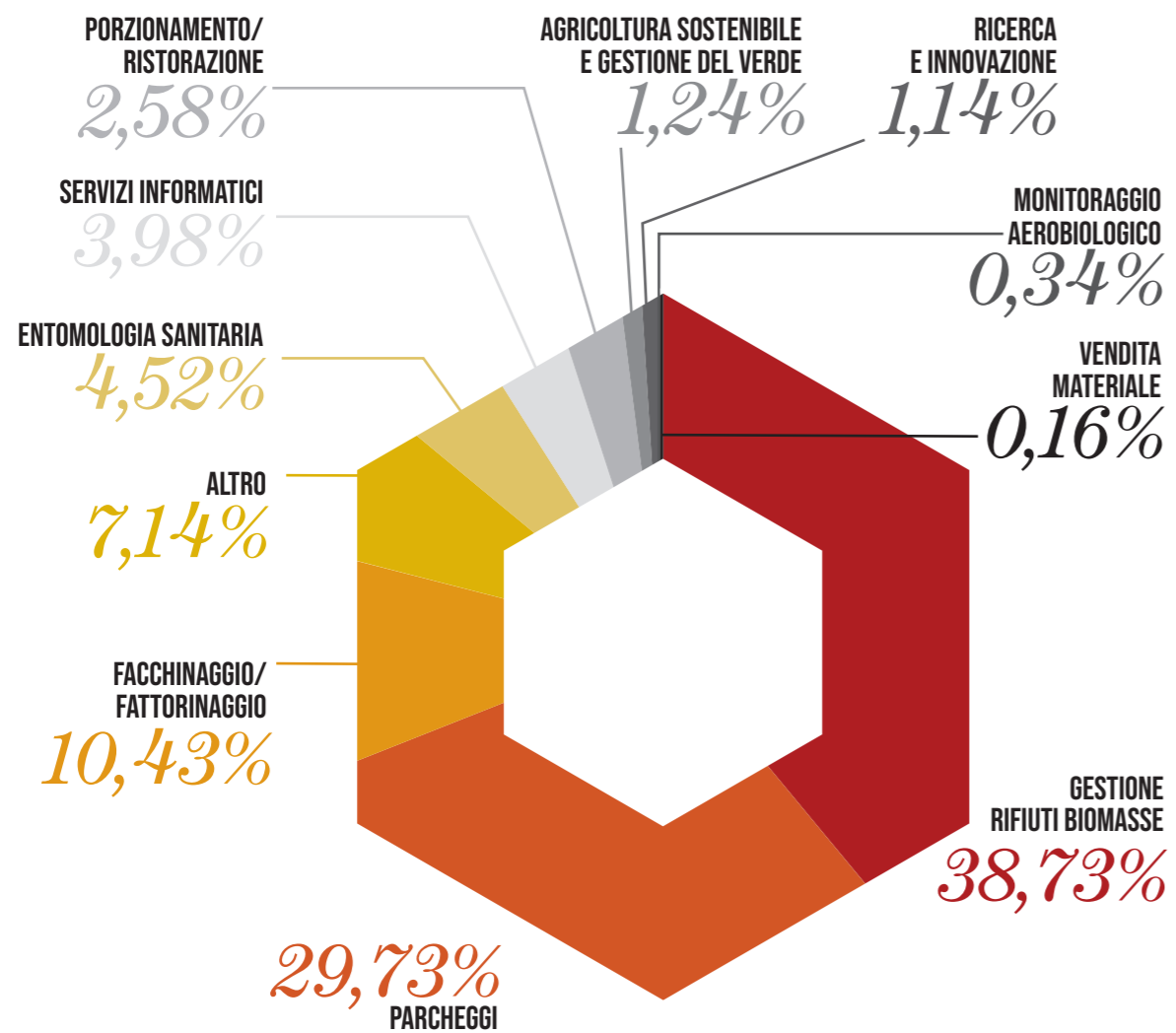


Oltre alle attività core, le quali costituiscono il 91,2% dei ricavi complessivi, l'8,7% dei ricavi rimanenti del Gruppo L'Operosa è rappresentato da altre tipologie di attività:

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

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

FATTURATO ALTRE ATTIVITÀ DEL GRUPPO - 2019 (IN %)



2.3

CLIENTI SODDISFATTI: LA NOSTRA MIGLIOR GARANZIA

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

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

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

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

2.
4**INNOVAZIONE: PILASTRO FONDAMENTALE**

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

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

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

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

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

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

FACILITY MANAGEMENT 4.0

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

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

Ne sono una dimostrazione i progetti descritti di seguito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA CAPACITÀ INNOVATIVA IN AMBITO AMBIENTALE

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

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

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

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

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

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

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