

CAPITOLO 1 - IL GRUPPO L'OPEROSA



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 Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l. controllata al 75%, L'Operosa FM Zagreb controllata all'80% e L'Operosa San Marino Ship Register S.r.l. controllata al 97%.

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 S.r.l., entrambe società del Gruppo non controllate al 100% da L'Operosa S.c.a.r.l..

GRUPPO OPEROSA AL 31/12/2020

CAPOGRUPPO



* Dal 1° luglio 2020 L'Operosa S.c.a.r.l. controlla interamente **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.

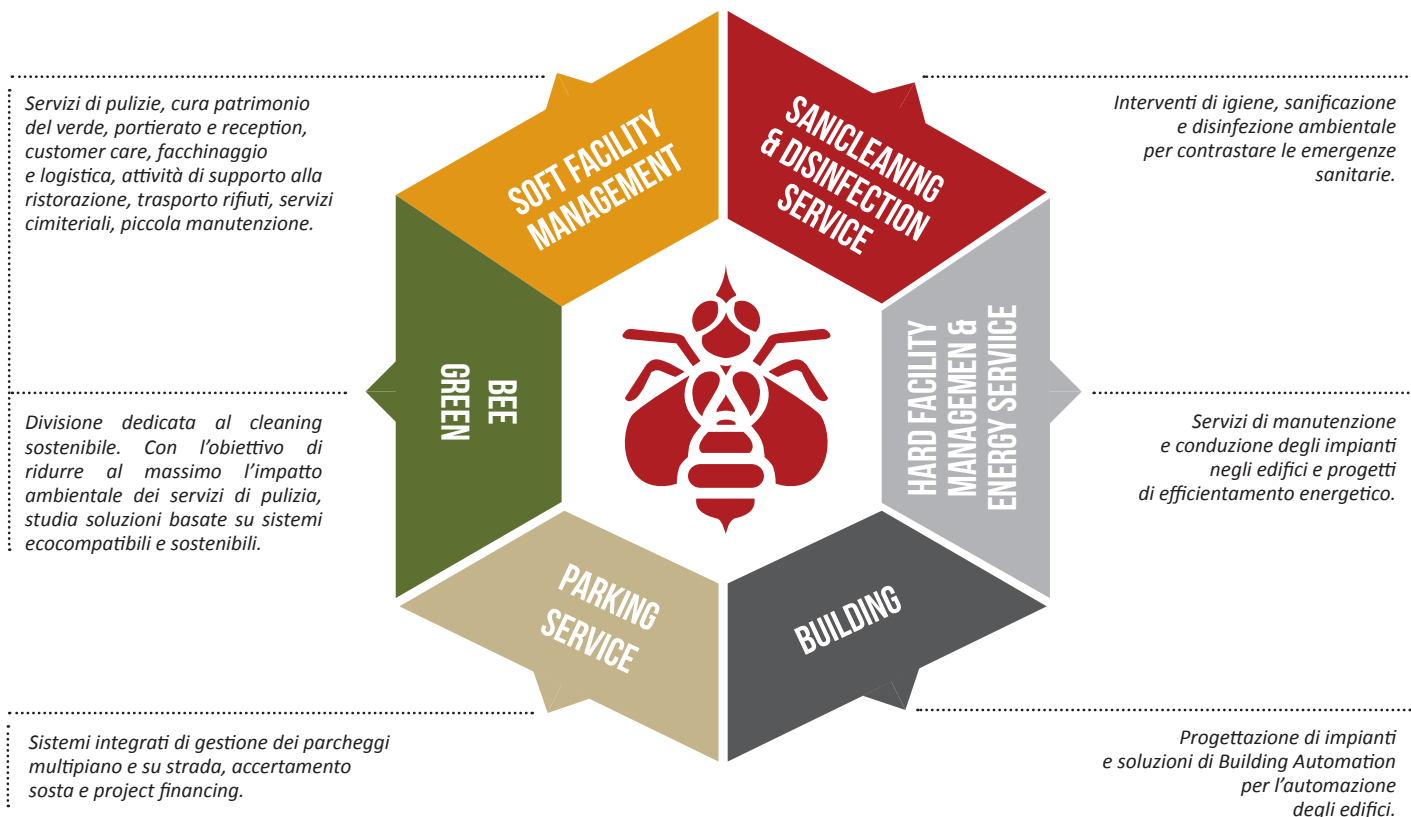
"Il 21 dicembre 2020 la S.p.A. delibera l'aumento di capitale sociale mediante conferimento del ramo di azienda della S.c.a.r.l. con effetto dal 01/01/2021."

LE AREE DI ATTIVITÀ

GRI 102-2

L'Operosa interviene nei luoghi in cui la comunità vive, lavora, produce, apprende e riceve cure; le aree di attività di seguito riportate sono una rappresentazione completa dei servizi offerti da L'Operosa S.p.A. a far data, a tutti gli effetti, dal 1° gennaio 2021:

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

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

2017



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

Certificazione **37001**



UNI ISO 37001:2016



2018



Costituzione Società in Spagna

2019

Costituzione Società in Croazia



Apertura della nuova divisione green



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

1991

Attività igiene e sanificazione ambientale Ospedale Maggiore

1998

Certificazione 9001



1999

Attività di movimentazione bagagli Aeroporto di Bologna

2003

AVVIO ESPANSIONE GEOGRAFICA SUL TERRITORIO NAZIONALE

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



2004

Costituzione SO.GEST.IM SRL
Gestione Patrimonio Immobiliare

2020



Certificazione 45001



L'OPEROSA SpA
Fondata sul lavoro

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 cooperatore ha diritto ad un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione. "I Soci sovventori hanno invece diritto ad un voto ogni 10 azioni possedute."

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
STECCHEZZINI 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

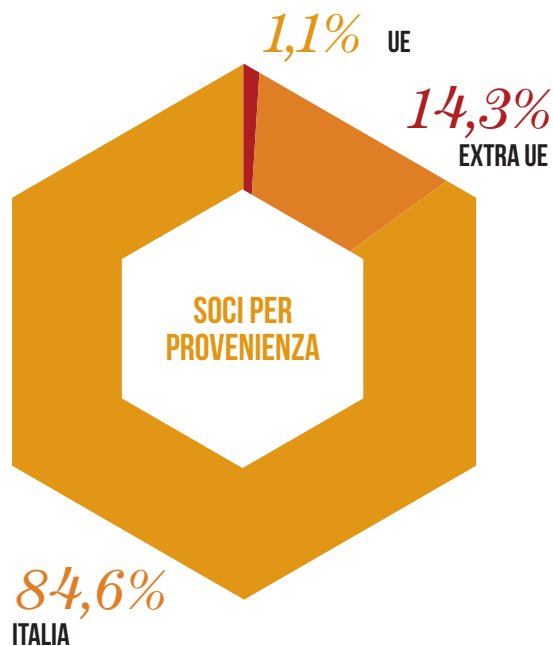
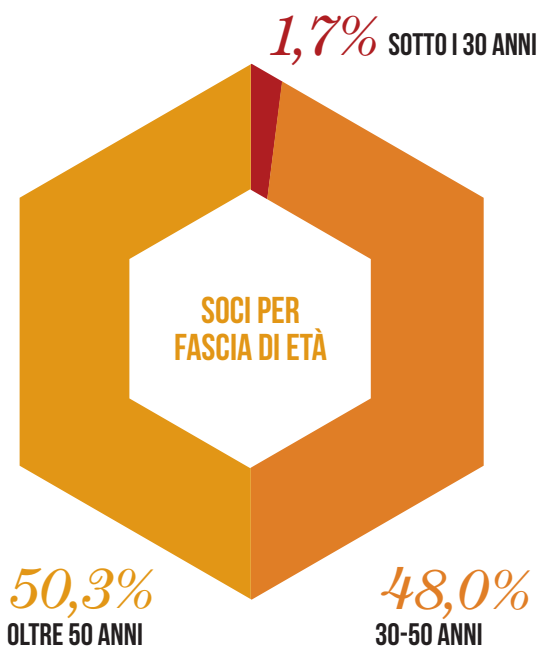
Il Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, definisce la tipologia di rapporto tra i soci (art. 6 L. 142/2001). Tale documento è stato depositato presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna il 26/09/2002.

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, Fondosviluppo S.p.A.. 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 (85%); di questi il 33% proviene dalla comunità locale (regione Emilia-Romagna); i Soci con altra nazionalità sono comunque ben rappresentati (15%), a riprova dell'inclusione caratteristica del Gruppo L'Operosa.

Soci cooperatori 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.

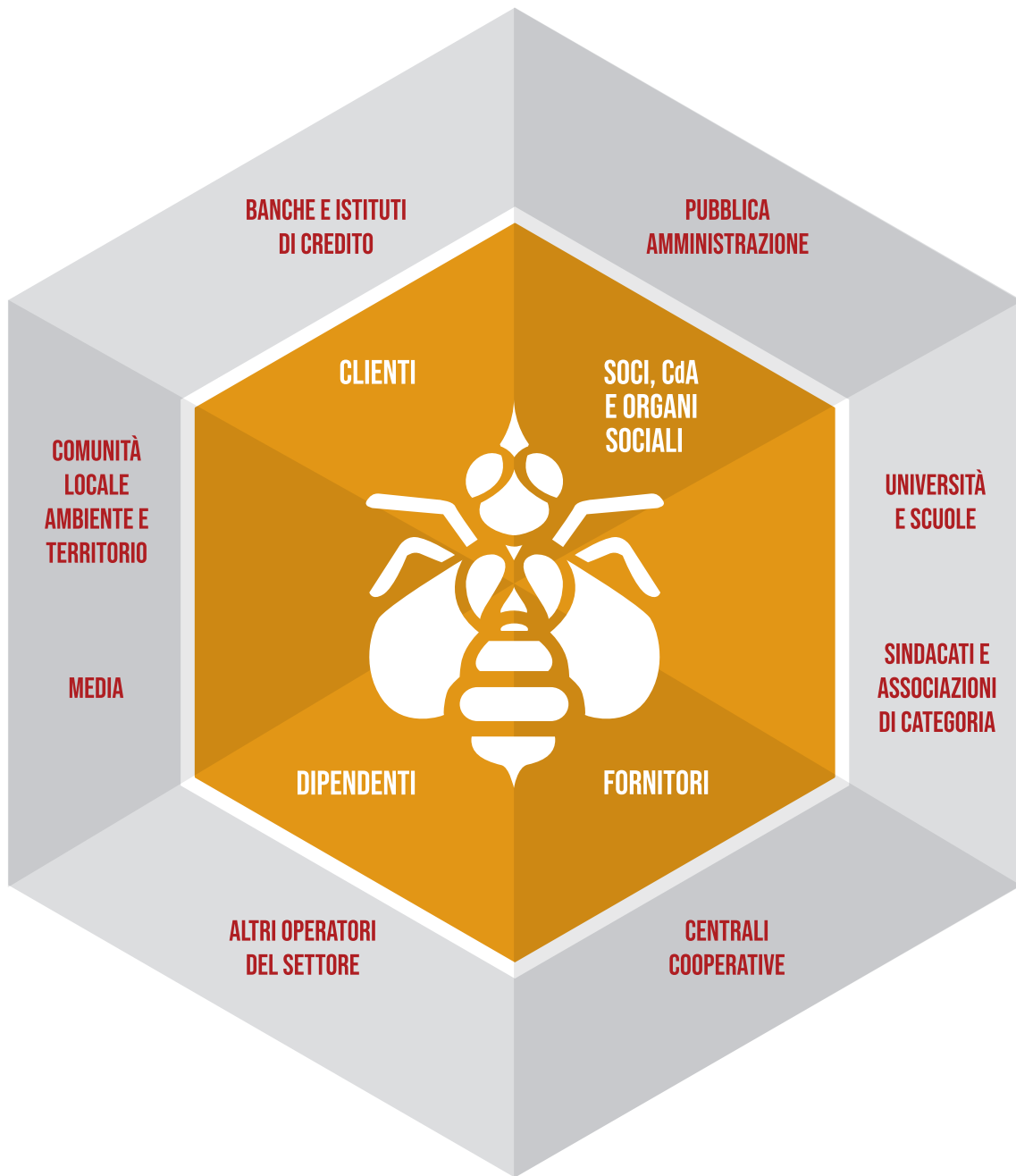
Per rispondere efficacemente alle aspettative del territorio e dei clienti, come ad esempio l'attenzione all'ambiente e alle nuove tecnologie, la strategia del Gruppo è fondata su uno stretto rapporto con gli stakeholder: oggi questo elemento distintivo è un vero e proprio *asset*, valutato come tale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



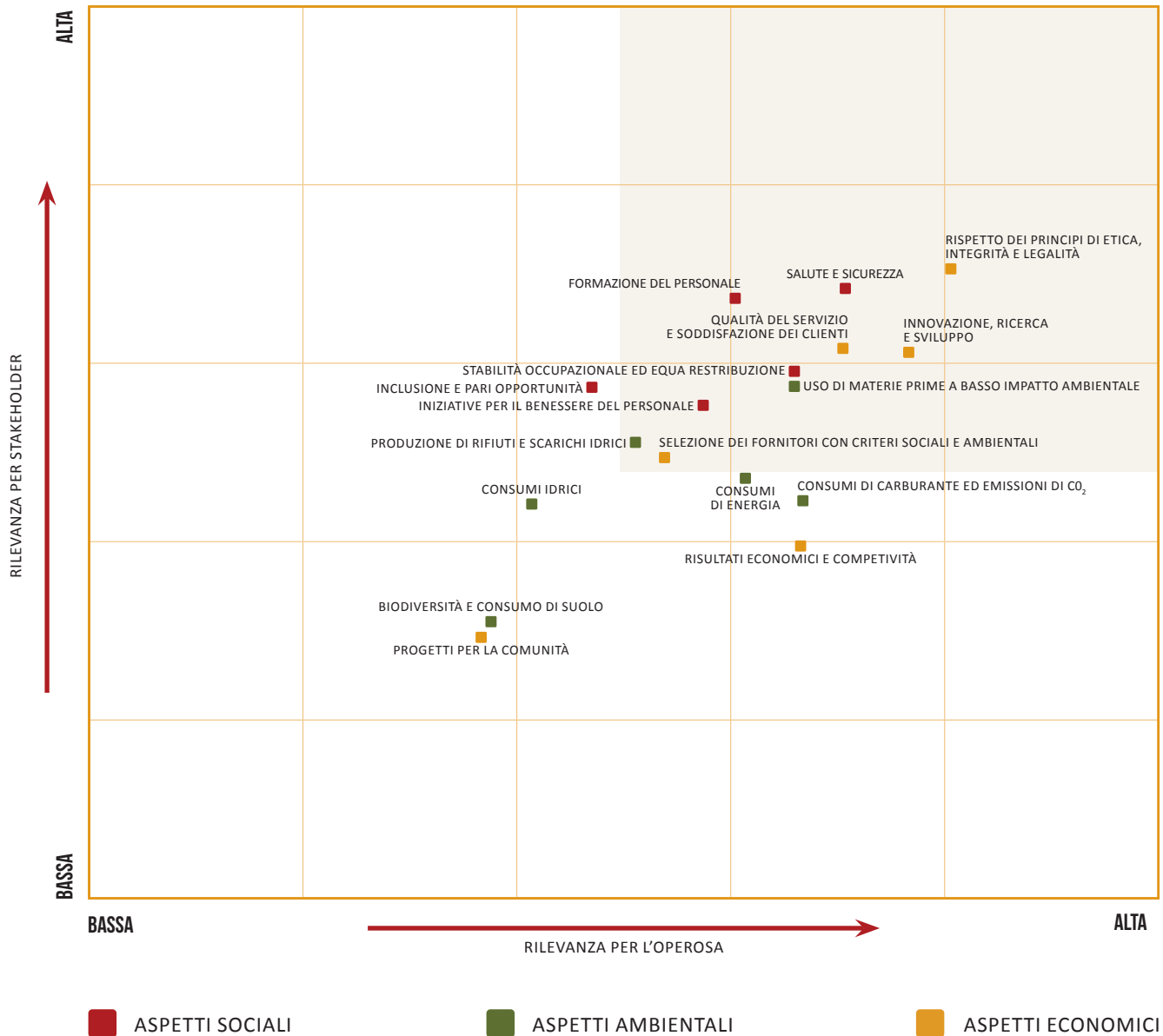
PIANO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

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'OPERO SA



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.

STAKEHOLDER	COME ASCOLTA E COINVOLGE
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.
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.
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.
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.
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.
ISTITUTI BANCARI	Attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile Finanziario, rendicontazione economica periodica, analisi dei fabbisogni, documentazione contrattuale.
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.
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.
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).

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.

COSA TRASMETTE / COMUNICA	FREQUENZA DI COINVOLGIMENTO
Statuto, regolamenti interni, welfare e iniziative promosse per il coinvolgimento e la partecipazione al benessere.	Periodica
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
Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Periodica
Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Costante e periodica
Statuto, Regolamenti interni, Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Profilo di sostenibilità, Standard SA8000	Secondo le esigenze contrattuali
Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, Normativa Privacy, Bilancio economico.	Mensilmente e all'occorrenza
Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Norme sulla sicurezza	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici
Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici o all'occorrenza
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**