02

IL VALORE DEL GRUPPO

Nel 2022 il Gruppo L'Operosa accresce la sua capacità di generare valore economico e distribuirlo a collaboratori e fornitori, grazie agli investimenti in innovazione, al processo di miglioramento continuo della qualità e all'ascolto della clientela.

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

125.235.395 €

VALORE ECONOMICO GENERATO

+ 17,9 % RISPETTO AL 2021

118.134.251

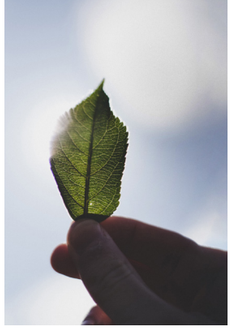
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

50.832.486 (43%) AI FORNITORI

64.094.903 (54,3%) AI COLLABORATORI

1.704 FORNITORI

RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ



GRI 2-6 GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-1
GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4

Per dare evidenza delle performance economiche del Gruppo L'Operosa è stato utilizzato il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, che permette di identificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività. Il Valore Economico Distribuito corrisponde a quella ricchezza che consente di valutare sia l'impatto economico e sociale della Società, sia la ricchezza distribuita ad alcune categorie di stakeholder; mentre il Valore Economico Trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche trattenute all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento[2].

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

Valore economico	2020	2021	2022[2]	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Diretto generato	96.964.564	106.266.376	125.235.395	17,9%
Diretto distribuito	91.562.753	98.389.070	118.134.251	20,1%
Diretto trattenuto	5.401.811	7.877.306	7.101.145	-9,9%
Ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti	2.569.156	2.052.243	2.849.426	38,8%
Risultato di esercizio	**2.832.655**	**5.825.063**	**4.251.719**	**-27,0%**

Il Valore Economico Diretto Generato dal Gruppo L'Operosa per l'anno 2022 supera i 125 milioni di euro, in aumento del 17,9% rispetto al 2021 e in costante crescita (+29,2% rispetto al 2020).

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2020	2021	2022	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	95.110.325	104.919.456	123.879.073	18,1%
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	108.020	336.826	(996.479)	-395,8%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	81.487	108.502	269.375	148,3%
Altri ricavi e proventi	1.624.389	823.750	1.953.442	137,1%
Totale altri proventi finanziari	40.343	77.842	129.984	67,0%
TOTALE	**96.964.564**	**106.266.376**	**125.235.395**	**17,9%**

2 Gli importi 2022 differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio consolidato in quanto dal Bilancio di Sostenibilità è esclusa dal perimetro di rendicontazione la Società L'Operosa FM D.O.O.- Zagreb, entrata nella compagine societaria nel corso del 2022.

Nell'anno 2022 i ricavi da vendite e prestazioni sono stati pari a 123.879.073 euro, in aumento del 18,1% rispetto all'esercizio precedente. Essi sono dovuti prevalentemente ai servizi di pulizia - core business del Gruppo (59,3%) e ai servizi manutentivi (20,1%); in percentuale minore ai servizi di agricoltura sostenibile e gestione del verde (5,8%), di gestione dei rifiuti da biomasse (5,5%), e ai servizi di portierato (2,6%). Di questi servizi principali nella composizione dei ricavi, l'unico a mostrare una flessione rispetto al 2021 è quello dei servizi di portierato (-10,1%), mentre sono stati registrati significativi incrementi nei servizi di agricoltura sostenibile e gestione del verde (+88,6%), nel servizio gestione rifiuti biomasse (+50,4%, dovuto al consolidamento di una società acquisita al 100% nel corso del 2022 da parte del CAA) e nel servizio manutenzioni (+12,5%).
Nel 2022 il core business dei servizi di pulizia e igiene ambientale mostra una decisa crescita (+11,9%, pari ad un incremento di circa 8 milioni di euro) dopo gli anni caratterizzati dalla crisi sanitaria.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

Valore economico	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Pulizie	65.595.638,76	62,5%	73.418.101,81	59,3%	11,9%
Manutenzioni	22.163.618,01	21,1%	24.944.389,26	20,1%	12,5%
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	3.824.284,26	3,6%	7.213.288,49	5,8%	88,6%
Gestione Rifiuti Biomasse	4.530.638,56	4,3%	6.815.427,36	5,5%	50,4%
Portierato	3.551.648,28	3,4%	3.194.165,05	2,6%	-10,1%
Smaltimento rifiuti	1.127.166,09	1,1%	1.919.591,25	1,5%	70,3%
Parcheggi	1.270.294,08	1,2%	1.826.153,14	1,5%	43,8%
Agenzia comunicazione	-	-	1.122.146,64	0,9%	-
Facchinaggio/Fattorinaggio	825.151,25	0,8%	885.740,46	0,7%	7,3%
Servizi Informatici	510.604,06	0,5%	481.701,20	0,4%	-5,7%
Entomologia sanitaria	413.467,05	0,4%	398.466,24	0,3%	-3,6%
Ricerca & Innovazione	157.860,95	0,2%	273.897,00	0,2%	73,5%
Porzionamento/Ristorazione	279.221,37	0,3%	119.237,29	0,1%	-57,3%
Monitoraggio aerobiologico	73.789,50	0,1%	113.088,94	0,1%	53,3%
Vendita materiale	25.738,80	0,0%	5.006,50	<0,01%	-80,5%
Altro	*570.334,67*	*0,5%*	*1.148.672,33*	*0,9%*	*101,4%*
TOTALE	**104.919.455,69**	**100,0%**	**123.879.072,96**	**100,0%**	**18,1%**

Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che nelle regioni del Nord il Gruppo consegue il 66,4% del valore della produzione, in quelle del centro il 25,4% e nel Sud-Isole il 5,4%. Nel 2022 continua la crescita del fatturato generato all'estero, con un incremento del 43,9% rispetto al precedente anno e pari al 2,8% del fatturato 2022. Nel complesso si evidenzia una sostanziale crescita del fatturato generato dal Gruppo in tutte le Regioni italiane, con una presenza ben consolidata su tutto il territorio nazionale.

FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA (€)

	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Nord	74.649.468,17	71,1%	82.229.985,26	66,4%	10,2%
Centro	24.617.936,96	23,5%	31.464.254,57	25,4%	27,8%
Sud e Isole	3.257.828,97	3,1%	6.739.543,67	5,4%	106,9%
Estero	2.394.221,59	2,3%	3.445.289,46	2,8%	43,9%
TOTALE	**104.919.455,69**	**100,0%**	**123.879.072,96**	**100,0%**	**18,1%**

Fatturato per area geografica 2022

Il principale mercato di riferimento si conferma essere quello degli Enti Pubblici, che genera il 50,3% del fatturato. Il secondo mercato è rappresentato dai Privati che generano il 25,4% del fatturato, seguiti dalla Sanità, che comprende strutture sanitarie pubbliche e private (24,3%).

Rispetto al 2021 i dati mostrano un forte incremento nel mercato della Sanità (+81%) e considerevole nel mercato dei Privati (+26,5%), con una lieve flessione del mercato degli Enti Pubblici (-1,8%).

Fatturato per tipologia di cliente 2022

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE (€)

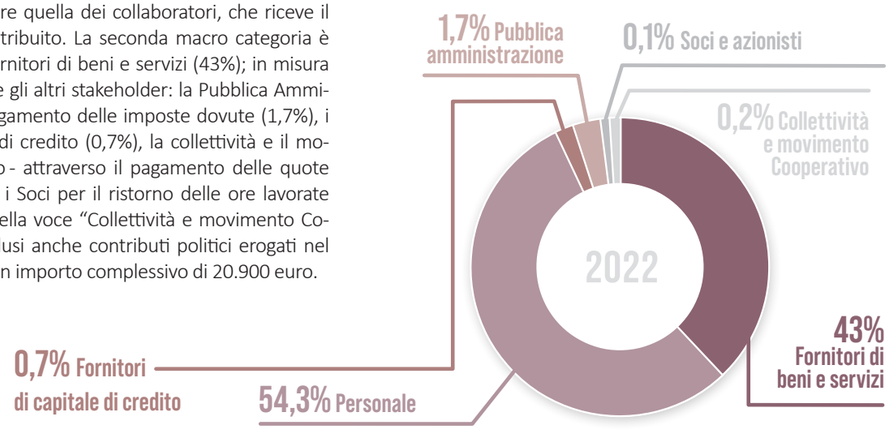
	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Enti Pubblici	63.386.350,41	60,4%	62.269.152,03	50,3%	-1,8%
Privati	24.898.220,16	23,7%	31.501.952,63	25,4%	26,5%
Sanità	16.634.885,12	15,9%	30.107.968,30	24,3%	81,0%
TOTALE	**104.919.455,69**	**100,0%**	**123.879.072,96**	**100,0%**	**18,1%**

Nei ricavi del 2022 sono da considerare anche i seguenti contributi pubblici ricevuti dal Gruppo:

CONTRIBUTI PUBBLICI DI COMPETENZA DEL 2021 ED INCASSATI NEL 2021 (€)	€	%
Credito d'imposta per attività di ricerca e sviluppo	97.086,02	32,6%
Progetti di difesa a basso impatto ambientale sviluppati dal CAA	94.627,46	31,8%
Formazione continua	52.287,33	17,6%
Credito d'imposta per contributo acquisto energia elettrica e gas	30.291,17	10,2%
Produzione di energia rinnovabile (dal Gestore dei Servizi Energetici)	11.615,45	3,9%
Credito d'imposta per investimenti	6.922,67	2,3%
Credito d'imposta pubblicità	4.706,00	1,6%
Acquisto misuratori fiscali	199,78	0,1%
Totale contributi pubblici ricevuti (€)	**297.735,88**	**100,0%**

Il valore economico diretto distribuito nel 2022 è pari a 118.134.251 euro. La prima categoria di stakeholder interessata dalla distribuzione del valore economico del Gruppo si conferma essere quella dei collaboratori, che riceve il 54,3% del totale distribuito. La seconda macro categoria è rappresentata dai fornitori di beni e servizi (43%); in misura nettamente inferiore gli altri stakeholder: la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dovute (1,7%), i fornitori di capitale di credito (0,7%), la collettività e il movimento cooperativo - attraverso il pagamento delle quote associative (0,2%) e i Soci per il ristorno delle ore lavorate (0,1%). All'interno della voce "Collettività e movimento Cooperativo" sono inclusi anche contributi politici erogati nel corso del 2022 per un importo complessivo di 20.900 euro.

Valore economico diretto distribuito (€)



VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Collaboratori	57.469.419	56.886.159	64.094.903	12,7%
Fornitori di beni e servizi	31.522.978	37.037.366	50.832.486	37,2%
Fornitori di capitale di credito	942.496	797.187	829.211	4,0%
Soci e azionisti (capitale di rischio)	130.000	130.000	130.000	0,0%
Pubblica amministrazione	1.409.339	3.446.835	1.991.807	-42,2%
Collettività e movimento Cooperativo	88.521	91.523	255.843	179,5%
TOTALE	**91.562.753**	**98.389.070**	**118.134.251**	**20,1%**

In merito alle imposte, il Gruppo non ha una strategia fiscale e si conforma totalmente alla normativa applicabile, italiana ed estera, calcolando e versando gli importi dovuti secondo quanto previsto nell'anno di riferimento. L'organo responsabile in merito è il Consiglio di Amministrazione della Società Capogruppo L'Operosa S.C.a.r.l.. Nel 2022 le imposte sul reddito di esercizio sono pari a 1.389.221 euro. Complessivamente i rapporti del Gruppo con nazioni estere fanno riferimento a quattro giurisdizioni fiscali, presso le quali è presente un'iscrizione nel registro delle imprese locale con una Società o con un ramo d'azienda:

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

Nel 2022 non si registrano imposte versate all'estero. I ricavi infragruppo tra società con differente giurisdizione fiscale nel 2022 sono di minima entità, relativi all'attività delle società Integra S.r.l. e Mediamorphosis S.r.l. nei confronti della società San Marino Ship register S.r.l.. Gli importi di tali attività sono rispettivamente pari a 2.908,60 e 8.060,00 euro, per un totale di Gruppo di 10.968,60 euro. Tutti gli altri ricavi sono relativi ad attività svolte nei confronti di terze parti.

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

IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO (€)

	2022	%
imposte correnti	1.078.821	77,7%
imposte relative a esercizi precedenti	-185.192	-13,3%
imposte differite e anticipate	933.388	67,2%
oneri da adesione al regime di consolidato fiscale	-437.795	-31,5%
TOTALE	**1.389.221**	**100,0%**

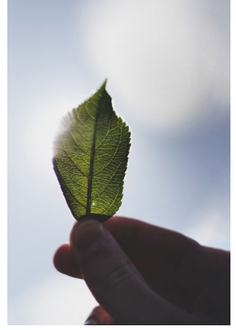
Risultati economici e competitività

- Innovazione, ricerca e sviluppo
- Qualità del servizio
- Struttura organizzativa aziendale

GRI 3: Material Topics 2021

Il Gruppo L'Operosa, che nel 2022 ha incrementato il valore diretto economico generato del 17,9%, migliora i risultati economici e la competitività investendo in progetti di innovazione, ricerca e sviluppo, ma anche efficientando la struttura organizzativa aziendale avendo colto l'opportunità dei cambiamenti a livello di governance. Il Gruppo persegue inoltre l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio, grazie ad attività di ascolto costante della soddisfazione dei clienti.

I FORNITORI E LE RICADUTE TERRITORIALI



GRI 2-6
GRI 202-2
GRI 204-1
GRI 414-1

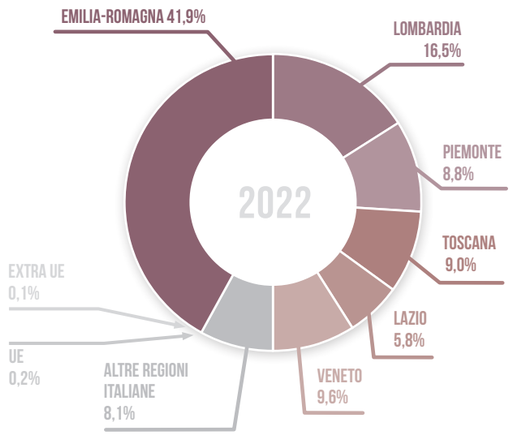
La rete dei fornitori del Gruppo L'Operosa è composta complessivamente, a fine 2022, da 1.704 operatori.
La seguente analisi territoriale è stata eseguita considerando 760 fornitori: nello specifico per L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra sono stati considerati tutti i fornitori con un totale acquistato superiore a 10.000 euro, a cui si sono aggiunti i fornitori del CAA e di Mediamorphosis. Tale soglia è stata determinata considerando che – in termini di volume di acquisto – è rappresentativa del 96,3% del totale acquistato. La rete dei fornitori si estende su larga parte del territorio nazionale, con una concentrazione prevalente nella regione Emilia-Romagna (56,1%).
Tra i fornitori sono presenti diverse imprese cooperative, elemento distintivo delle scelte operate negli anni dalla Società Capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..

FORNITORI GRUPPO L'OPEROSA PER AREA DI PROVENIENZA 2022

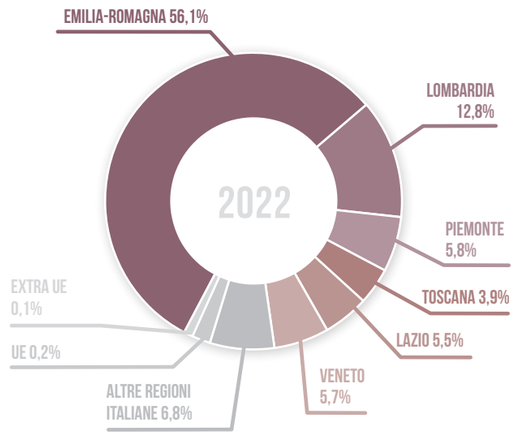
	NUMERO FORNITORI	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Emilia-Romagna	426	56,1%	17.764.587 €	41,9%
Lombardia	97	12,8%	6.967.630 €	16,5%
Veneto	43	5,7%	4.072.621 €	9,6%
Piemonte	44	5,8%	3.734.180 €	8,8%
Lazio	42	5,5%	2.447.981 €	5,8%
Toscana	30	3,9%	3.794.730 €	9,0%
Altre Regioni italiane	52	6,8%	3.437.799 €	8,1%
UE	15	2,0%	73.954 €	0,2%
EXTRA UE	11	1,4%	57.506 €	0,1%
TOTALE	**760**	**100,0%**	**42.350.986 €**	**100,0%**

Fornitori L'Operosa S.p.A. per area di provenienza

Costi di fornitura



Numero fornitori



La selezione dei fornitori

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per le Società del Gruppo. I fornitori sono infatti considerati spesso partner grazie ai quali è possibile attivare progettualità e ottenere reciproci vantaggi economici.

Oltre a rigorose modalità di valutazione per l'accesso all'Albo Fornitori, il Gruppo si avvale di un portale online con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali, implementato nel corso del 2021 con un modulo finalizzato all'accreditamento dei fornitori e alla gestione del ciclo passivo, grazie al sistema di workflow approvativo per le Richieste di Acquisto. All'interno dell'Albo i fornitori sono qualificati attraverso un sistema di autocertificazione secondo quanto previsto dalla Procedura operativa "Processo di Qualificazione in Albo Fornitori". La procedura definisce i criteri per la gestione dell'Albo, il processo di qualifica e il processo di valutazione dei fornitori e ammette l'esclusione, previa autorizzazione del Responsabile della Direzione Acquisti, dei fornitori di prodotti e sevizi il cui importo complessivo di ordini non superi i 10.000 euro. La procedura prevede inoltre un'Istruzione operativa "Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti" che regolamenta l'attribuzione di un punteggio da 0 (insufficiente) a 3 (ottimo) per la valutazione di 14 criteri:

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

Il portale online consente l'aggiornamento costante dell'Albo Fornitori e lo rende sempre accessibile agli operatori. Le aziende che vengono selezionate come fornitori del Gruppo ricevono le credenziali per accedere alla propria area personale, all'interno della quale è possibile variare i dati anagrafici, caricare i documenti aggiornati, compilare il "Questionario di Autovalutazione della Responsabilità Sociale del Fornitore" inerente alla certificazione SA8000 e ISO 37001, ed infine, visualizzare eventuali comunicazioni.

Una volta fornite tutte le informazioni richieste e caricati a sistema i documenti necessari, lo stato del fornitore apparirà come "Fornitore aggiornato" e la Direzione Acquisti potrà iniziare la fase di valutazione, che trasformerà lo stato in "Fornitore qualificato", "Fornitore qualificato con riserva", "Fornitore iscritto non qualificato" oppure rigetterà la domanda di iscrizione all'Albo fornitori.

La Direzione Acquisti, qualora venissero a mancare i requisiti minimi e vincolanti per la qualifica, tra le altre eventuali inadempienze di carattere legislativo o normativo in materia di Salute/Sicurezza e ambiente o violazioni di norme etiche e comportamentali, ha la facoltà di sospendere il fornitore fino al ripristino delle condizioni preesistenti.

Per il 2023, L'Operosa ha posto come principale obiettivo quello di migliorare il processo di valutazione dei propri fornitori in conformità agli standard di sostenibilità e di responsabilità sociale richiesti dalla norma SA8000. Nello specifico, l'azienda intende investire nell'ampliamento della piattaforma e nella conformità agli standard ESG, al fine di monitorare l'intera catena del valore.

Gli acquisti

Nel 2022 gli acquisti per materiale e per servizi delle Società L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra hanno riguardato per il 19,6% l'acquisto di prodotti e attrezzature per il settore del cleaning, per il 18,4% manodopera indiretta (personale interinale e servizi di ricerca e selezione ad esempio) e per il 13,3% materiali e prestazioni per le attività edili.

Il Senior management

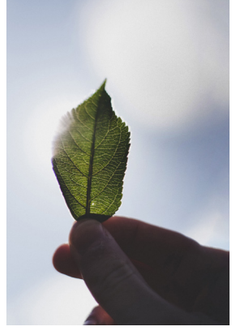
Anche l'assunzione delle figure con ruoli apicali costituisce una importante ricaduta territoriale del Gruppo: il 70,6% dei Senior Manager proviene dalla regione Emilia-Romagna, nella quale è ubicata la sede legale e direzionale dell'azienda.

Acquisti L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra per tipologia di fornitura* - 2022

	Numero fornitori
Cleaning	54
Personale	5
Edile	45
Impianti elettrici	38
Impianti meccanici	30
Automezzi	14
Attività tecniche	35
Verde	21
Vigilanza e portineria	7
Energia combustibili	9
Vestiario e antinfortunistica	2
Sistemi inf.	12
Bonifiche ambientali	10
Ascensori	2
Ristorazione	1
Prestazioni professionali	4
Spese finanziarie	6
Ferramenta	9
Trasferte	5
Impianti antincendio	5
Noli	5
Arredi	6
Altre forniture	15
TOTALE	340

* Per L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra i dati si riferiscono ad un'analisi realizzata su un campione rappresentativo del 96,3% dei fornitori con imponibile di fornitura >10.000 €

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



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

L'Operosa S.p.A. ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che sottopone a verifica di Enti terzi per il mantenimento delle Certificazioni in ambito "Qualità", "Ambiente", "Sicurezza e Salute dei Lavoratori" e "Anticorruzione".

1998 — SERVIZIO CERTIFICATO DNV REGOLAMENTO (UE) 2015/2067

2005 — CERTIFICAZIONE DI SISTEMA AMBIENTALE DNV ISO 14001

2008 — SOCIAL ACCOUNTABILITY SYSTEM CERTIFICATION DNV SA 8000

2008 — kiwa certificazione 37001

2015 — ANMDO Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere

2018 — L'OPEROSA bee green; EU Ecolabel www.ecolabel.eu IT/052/002; EMAS GESTIONE AMBIENTALE VERIFICATA IT-001998; Bentley SOA; RINA SERVIZIO CERTIFICATO Regolamento (CE) n. 303/2008 Gas Fluorurati ad Effetto Serra

2019 — SERVIZIO CERTIFICATO CERTIQUALITY UNI CEI 11352:2014 - ESCO; ISO ISO/DIS 30415 Human Resource Management Diversity and inclusion

2020 — CERTIFICAZIONE DI SISTEMA SICUREZZA DNV ISO 45001; ISO 16636 CERTIFIED; SILVER 2022 ecovadis Sustainability Rating

2022

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

- **UNI EN ISO 9001:2015** per il proprio Sistema di gestione per la qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015** per il proprio Sistema di gestione ambientale
- **UNI ISO 45001:2018** per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza
- **UNI ISO 37001:2016** per il proprio Sistema di gestione anticorruzione
- **SA8000:2014** per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti).

Oltre a queste certificazioni la Società:

- redige la Dichiarazione Ambientale EMAS secondo il Regolamento (CE) No. 1221/2009 modificato dal REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 e dal REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 DELLA COMMISSIONE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 (integrata nel presente Bilancio di Sostenibilità al cap. 3);
- nel 2019, è stata la seconda azienda in Europa ad ottenere la certificazione Ecolabel UE per il servizio di pulizia;
- ha ottenuto la certificazione ANMDO-IQC, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- possiede l'attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare;
- ha ottenuto la Medaglia d'argento per la certificazione Ecovadis Sustainability Rating;
- nel 2022 è risultata conforme alla norma ISO 30415:2021 relativa ai principi di diversità ed inclusione;
- nello stesso anno ha ottenuto la conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 per l'erogazione dei servizi energetici (E.S.C.O);
- sempre nel 2022 ha ottenuto la conformità alla norma UNI EN 13549:2003 per i servizi di progettazione ed erogazione del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile ed industriale;
- infine mantiene attive le certificazioni digitali PDT® che definiscono in modo chiaro e univoco le caratteristiche qualificanti del sistema di pulizia e sanificazione in ambiente civile e sanitario, e ne prevedono la sorveglianza periodica a garanzia del conseguimento e mantenimento degli standard prestazionali dichiarati.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato L'Operosa S.p.A. definisce 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 clienti e garantire ai lavoratori la sicurezza nei luoghi di lavoro e la salvaguardia ambientale.

Per quanto riguarda le altre Società del Gruppo:

- Il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" è dotato di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), 14001:2015 (Ambiente) e 45001:2018 (Salute e Sicurezza)
- La società Integra Srl è in possesso della certificazione ISO 9001:2015

La soddisfazione dei clienti

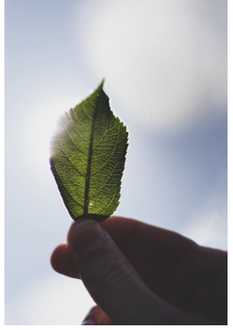
La soddisfazione del cliente è la priorità assoluta del gruppo L'Operosa, che per garantirla ha implementato una politica che si basa sull'ascolto attento delle esigenze dei clienti, l'offerta di assistenza clienti di alta qualità, il rispetto dei tempi di consegna e l'erogazione dei servizi, il miglioramento continuo dei prodotti e servizi e la valutazione regolare della soddisfazione del cliente.
Per la tipologia dei servizi offerti, il rapporto diretto con il cliente è fondamentale per comprendere le loro esigenze e offrire soluzioni personalizzate. Questo tipo di relazione consente di mantenere alta la soddisfazione del cliente e di offrire un servizio altamente personalizzato e adattabile. Inoltre, permette di stabilire una relazione di fiducia e collaborazione a lungo termine, basata sulla trasparenza e sulla condivisione delle informazioni
Vengono raccolti periodicamente i feedback dei clienti attraverso una Check list di monitoraggio delle attività svolte, che permette di valutare l'efficacia dei servizi offerti e di migliorarli in base ai loro suggerimenti. In questo modo, viene monitorata costantemente la loro soddisfazione e si interviene tempestivamente in caso di eventuali problemi.

Il progetto in corso di sviluppo prevede l'implementazione del software gestionale con una Customer Satisfiction personalizzata in base ai servizi erogati.

Riportiamo un esempio di indagine svolta.
Nel mese di ottobre 2022 L'OPEROSA SPA ha effettuato, in un cantiere selezionato, un'indagine di Customer Satisfaction rivolta sia al supervisore relativo al servizio sia agli utenti. Le domande sono state incentrate sulla qualità delle varie attività di cui gli operatori si occupano nell'erogazione del servizio (gestione dei rifiuti, detersione e disinfezione degli spazi, spolveratura delle superfici, rifornimento dei prodotti igienici) e sulla disponibilità e cortesia del personale operativo.

Il campione rispondente è composto da 27 persone e il Livello di Servizio complessivo (LS) ha ottenuto un punteggio totale di 0.99 su un massimo di 1.

INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO



Negli ultimi 3 anni il Gruppo L'Operosa ha investito oltre 1 milione e mezzo di euro per efficientare i modelli di gestione dei servizi, adottando processi e tecnologie sempre più orientate all'automazione e all'interconnessione. Nello specifico, le risorse sono state destinate sia in ambito infrastruttura IT sia in ambito gestionale, con l'obiettivo di fornire ai dipendenti nuovi applicativi per efficientare il loro lavoro, a garantire un supporto al lavoro agile e ad aumentare la sicurezza informatica.

I principali programmi e progetti sviluppati nel triennio hanno riguardato:

1. Il potenziamento e la razionalizzazione dei servizi di connettività fissa della sede centrale e delle sedi periferiche, una revisione della rete LAN della sede centrale e una completa copertura WIFI della sede centrale.
2. Il passaggio in VOIP di tutta la telefonia fissa e l'attivazione del centralino unico in cloud così che sia facilitato anche il lavoro agile.
3. Una riorganizzazione del file server aziendale e delle policy di accesso e sicurezza, il potenziamento del backup aziendale per il recupero di dati che potrebbero essere persi.
4. L'introduzione della piattaforma cloud "Microsoft 365" che permette di gestire tutte le attività lavorative indipendentemente dalla collocazione fisica e di lavorare in modo agile e full-remote.
5. La configurazione e l'attivazione della piattaforma di e-learning aziendale che prevede la fruizione della formazione tramite PC, tablet o smartphone. I contenuti (corsi) sono prodotti da un fornitore specializzato nella didattica digitale, mentre la parte server è gestita da Integra, che applica le configurazioni necessarie in coordinamento col fornitore. I contenuti sono di proprietà del Gruppo, perciò riutilizzabili illimitatamente. Lo stesso server può ospitare un numero illimitato di corsi, nell'ottica di creare una Academy aziendale. I vantaggi si verificano in termini di fruibilità, flessibilità, risparmio economico e impatto ambientale.
6. L'introduzione di una applicazione centrale per la gestione di tutte le caselle PEC del Gruppo per risolvere le problematiche derivanti dalla gestione manuale delle singole caselle e al contempo per innalzare la sicurezza del sistema. Infatti la piattaforma di gestione centralizzata delle PEC è potenziata da sofisticato sistema antivirus, che analizza i contenuti dei messaggi, rimuovendo ogni potenziale minaccia.
7. La digitalizzazione dell'organigramma del Gruppo sulla piattaforma Zucchetti HR permette di digitalizzare qualsiasi flusso che richieda la conoscenza da parte del sistema della struttura gerarchica del personale (ad esempio la digitalizzazione di qualsiasi processo di richiesta e approvazione). La spinta verso la digitalizzazione dei processi permette anche di perseguire l'obiettivo "carta zero".
8. La digitalizzazione dell'intero ciclo passivo, dalla richiesta di acquisto (RDA), alla certificazione di entrata merce o servizio svolto, fino alla gestione della fatturazione e dei pagamenti verso i fornitori.
9. La creazione di una Web App per la gestione digitale degli ordini a banco effettuati direttamente dal personale autorizzato dislocato sul territorio.
10. La creazione di un modulo di gestione dell'accreditamento dei fornitori per la raccolta e l'archiviazione di tutta la documentazione necessaria per l'inserimento dei fornitori all'interno dell'albo e anche per la gestione del mantenimento di tale accreditamento.
11. L'implementazione sulla piattaforma CARL di numerosi moduli applicativi per la gestione degli appalti, delle convenzioni e dei cantieri, per la gestione delle manutenzioni di attrezzature, macchinari, automezzi e per la gestione della documentazione delle sedi e dei cantieri.
12. La realizzazione e l'installazione di una Web App per la rilevazione della Customer Satisfaction, che permette agli utenti di valutare il livello di pulizia dei locali serviti.
13. L'avvio del progetto sperimentale CLEANING - Protocollo "GREEN" in collaborazione con il Politecnico di Milano per sviluppare un percorso di valorizzazione dell'offerta dei servizi di pulizia in chiave CAM - Criteri Ambientali Minimi. Lo studio, con campionamento presso il Campus Bovisa, prevede una analisi comparativa condotta con metodo LCA-Life Cycle Assessment (Valutazione del Ciclo di Vita) per la valutazione ambientale e, al contempo, una analisi microbiologica per valutare la qualità del protocollo di pulizia "GREEN" recentemente sviluppato da L'Operosa per andare oltre la conformità richiesta dei nuovi CAM Cleaning Professionale (in vigore da giugno 2021).
14. Per ridurre l'impatto ambientale dei servizi dal 2018 L'Operosa SpA investe risorse in progetti di sperimentazione e ricerca, volta a valutare i processi con la metodologia LCA – Life Cycle Analysis e a validare protocolli di pulizia Green che consentono una riduzione dei principali impatti, in particolare delle emissioni di CO_2.