

Bilancio di Sostenibilità 2024



SOCIETÀ BENEFIT

L'OPEROSA SpA
Fondata sul lavoro



SOMMARIO

5 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

7 NOTA METODOLOGICA

CAP. 1 L'OPEROSA SPA SOCIETÀ BENEFIT

10 Chi siamo

17 L'analisi di materialità

CAP. 2 GOVERNANCE E PERFORMANCE ECONOMICA

24 Struttura di governance

27 Risultati economici
e competitività

32 Rispetto dei principi di
etica, integrità e legalità

34 Pratiche di approvvigionamento

37 Qualità e Innovazione

41 Innovazioni al servizio del cliente

CAP. 3 LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS

55 Servizi a ridotto
impatto ambientale

59 Gestione dei rifiuti

62 Gestione
delle emissioni

66 Consumi di energia

70 Consumi idrici

71 Innovazione
Ricerca e Sviluppo

73 Programma di
miglioramento ambientale

CAP. 4 PERSONE E COMUNITÀ

78 Stabilità occupazionale

84 Inclusione, benessere
ed equa retribuzione

89 Salute e sicurezza
sul lavoro

94 Formazione e sviluppo
delle risorse umane

96 Sostegno alle
comunità locali

CAP. 5 APPENDICE 1 INDICE DEI CONTENUTI GRI

101 Autorizzazione e abilitazioni
per lo svolgimento delle attività

104 L'asseverazione del bilancio
di sostenibilità

106 Indice dei contenuti GRI

116 Ringraziamenti

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Gentili stakeholder,

è con grande orgoglio che vi presentiamo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità, quest'anno distinto da quello consolidato della nostra Capogruppo. Una scelta consapevole, orientata a rafforzare il nostro impegno in materia ambientale, sociale e di governance, e a prepararci in modo proattivo alle nuove disposizioni introdotte dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Nonostante le incertezze e instabilità normative, amplificate dall'introduzione del cosiddetto pacchetto Omnibus, abbiamo scelto di non arretrare rispetto agli obiettivi ESG (Environmental, Social, Governance) che ci siamo posti, continuando ad affrontare i temi della sostenibilità non tanto come un obbligo, ma piuttosto come una leva strategica per lo sviluppo del nostro business e per la creazione di valore condiviso.

L'Operosa SpA - Società Benefit - integra formalmente nella propria missione lo scopo di generare un impatto positivo per la comunità, le persone e l'ambiente. Questo impegno è sancito nel nostro statuto, a testimonianza del fatto che i principi ESG non rappresentano per noi un semplice adempimento normativo, ma un pilastro identitario e strategico. La nostra governance, le nostre scelte e i nostri investimenti sono orientati alla creazione di benessere durevole, in equilibrio tra gli interessi economici dei soci, quelli degli stakeholder e il

perseguimento di finalità di beneficio comune.

Nel corso del 2024 -in linea con i requisiti della CSRD-, abbiamo affinato l'applicazione del principio della doppia materialità nella definizione dei nostri temi materiali, valutando sia l'impatto delle nostre attività sull'ambiente e sulla società (materialità d'impatto), sia gli effetti dei fattori ESG sulla nostra performance economico-finanziaria (materialità finanziaria).

Coerentemente a questa analisi, nelle pagine seguenti avrete modo di vedere gli importanti risultati che abbiamo registrato nel corso del 2024, non solo dal punto di vista economico (che si conferma positivo), ma anche dal punto di vista ambientale e sociale. Per quanto riguarda il primo aspetto, abbiamo portato a termine importanti interventi di efficientamento energetico, e concluso studi approfonditi che -nei primi mesi del 2025- ci hanno restituito per la prima volta una mappa completa della nostra carbon footprint (prima circoscritta solamente ai servizi legati ad uno specifico cantiere di pulizia). Dal punto di vista sociale, abbiamo registrato -in un contesto di aumento della forza lavoro e delle ore lavorate- un netto calo degli infortuni, segno dell'importanza che la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti (e dell'annessa formazione) hanno per tutti noi.

Inoltre abbiamo rafforzato il nostro impegno per l'inclusione, la parità di genere e l'equità nei processi interni, conseguendo nel marzo del 2024 la certificazione secondo gli standard nazionali previsti (UNI/PdR 125).

Questo risultato è frutto di un lavoro corale, che ha coinvolto ogni funzione aziendale e che ha reso più solido e inclusivo il nostro modello organizzativo.

Siamo consapevoli che le sfide che ci attendono saranno complesse, e che affrontarle con trasparenza, competenza e coerenza è l'unico modo per garantire crescita sostenibile, reputazione e fiducia nel tempo.

Ringrazio tutti coloro che ogni giorno contribuiscono al buon successo della nostra Società: i collaboratori, i clienti, i partner, le istituzioni e tutti gli stakeholder con cui condividiamo obiettivi e responsabilità.

Il Presidente

NOTA METODOLOGICA

Questo è il primo Bilancio di Sostenibilità de L'Operosa SpA - SB, essendo le performance ESG (Environmental, Social, Governance) della Società fino ad ora incluse nel Bilancio di Sostenibilità di Gruppo. In coerenza con la Capogruppo, il Bilancio è finalizzato da un lato a rendicontare gli impatti dell'organizzazione dal punto di vista economico, sociale e ambientale; dall'altro a migliorare le proprie performance in un'ottica di pianificazione strategica e di integrazione della sostenibilità nella governance aziendale.

Per il Bilancio di Sostenibilità 2024 la Società - dopo la sua adozione a livello di Gruppo nel 2023 - ha ulteriormente affinato l'utilizzo del Software ESGine, al fine di gestire in modo strutturato il processo di rendicontazione e per mantenere la tracciabilità del dato, in conformità ai GRI

Standards del GRI (Global Reporting Initiative).

Pur mantenendo la coerenza con i GRI Standard, la Società (assieme alla Capogruppo) ha proceduto all'aggiornamento dell'analisi di materialità validata lo scorso anno a livello di Gruppo, approvata dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Comitato di Sostenibilità, che recepisce - come approfondito nel capitolo di riferimento - l'approccio della cd. doppia materialità legato ai nuovi standard ESRS (European Sustainability Reporting Standard).

Il Capitolo 3 integra la Dichiarazione EMAS de L'Operosa SpA - SB predisposta ai sensi del Regolamento 1221/2009 EMAS, (UE) 1505/2017 e s.m.i., mantenendo il perimetro degli anni precedenti, per il quale si rimanda al Capitolo in questione.

Perimetro della rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello della Società L'Operosa SpA - SB, con le sue filiali L'Operosa España e L'Operosa Maroc, a meno che non sia specificato diversamente nel testo. Con particolare riferimento al

perimetro della Dichiarazione EMAS questa riguarda esclusivamente il ramo dell'azienda operativo in Italia, come dettagliato nel corrispondente capitolo.

Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto

I dati inseriti all'interno di tutti i capitoli del Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024 e, dove possibile, sono stati riportati anche sotto forma di serie biennale (2023-2024) al fine di mostrarne l'andamento temporale. Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati. In caso di variazione del perimetro di rendicontazione per specifici indicatori, questi sono indicati all'interno del bilancio

con una nota specifica. L'aggiornamento del Bilancio di Sostenibilità è su base annuale.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 29/05/2025 e presentato in Assemblea Soci in data 27/06/2025. Il documento è scaricabile in versione digitale nella sezione del sito aziendale dedicata alla Sostenibilità: <https://www.operosa.it/sostenibilita/>, per informazioni è possibile scrivere al seguente indirizzo email: sostenibilita.esg@operosa.it.

Assurance esterna e ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità

Il processo di verifica dei dati rendicontati è caratterizzato dai seguenti passaggi: Le Funzioni Responsabili sono incaricate di verificare e convalidare la precisione dei dati e delle informazioni presenti nel Bilancio di Sostenibilità, garantendo la competenza e l'accuratezza delle informazioni. Successivamente, il documento viene sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, che ne supervisiona il contenuto. Una volta approvato, per garantire

la credibilità e la trasparenza del processo di Reporting, Bilancio di Sostenibilità è sottoposto a una doppia verifica: da un lato, la Dichiarazione Ambientale EMAS è validata dall'ente terzo indipendente DNV Business Assurance Italy S.r.l. (per quanto riguarda i dati ambientali riferiti al perimetro della SpA - SB), mentre dall'altro, il Bilancio di Sostenibilità è asseverato dalla Società di revisione Analisi SpA.

01

L'OPEROSA SPA SOCIETÀ BENEFIT

OBIETTIVI DI
SVILUPPO SOSTENIBILE



Continuare a produrre
valore economico nel
rispetto dei valori fondanti:
L'Operosa SpA - SB, principale
società del Gruppo, diventa
Società Benefit.

CANTIERI
GESTITI **2.400**
ATTRAVERSO
CIRCA **600** COMMESSE



19 REGIONI
ITALIANE
IN CUI OPERA



8 SEDI OPERATIVE
IN ITALIA
E ALL'ESTERO **3**



5 SETTORI
DI ATTIVITÀ



L'Operosa SpA - Società Benefit opera nel settore del Facility Management, svolgendo servizi integrati per la gestione e conduzione di immobili pubblici e privati. Le attività principali comprendono pulizie, facchinaggio, portierato, manutenzione del verde, gestione di parcheggi, conduzione e manutenzione degli impianti elettrici e interventi di efficientamento energetico. L'esperienza maturata nel tempo ha consolidato la presenza dell'azienda in contesti complessi e strategici come il settore ferroviario, sanitario, industriale e civile.

Fa parte del Gruppo L'Operosa e adotta un modello d'impresa orientato alla qualità, all'efficienza operativa e alla sostenibilità, in linea con i propri obiettivi statutari. I servizi offerti si estendono anche alla manutenzione ordinaria e straordinaria,

STRUTTURA OPERATIVA E MERCATO DI RIFERIMENTO

L'Operosa SpA - SB ha adottato una struttura organizzativa che si espande in cinque divisioni operative altamente specializzate, ciascuna dedicata a un'area strategica del Facility Management.

L'assetto adottato è funzionale a garantire una gestione tecnica e efficiente dei servizi, assicurando performance elevate, continuità operativa e una risposta tempestiva alle specifiche esigenze dei clienti, sia nel settore pubblico

alla costruzione e alla riqualificazione di edifici, fornendo soluzioni complete per il mantenimento, la valorizzazione e la sostenibilità del patrimonio immobiliare del cliente.

Nel 2023 ha assunto la qualifica di Società Benefit, formalizzando il proprio impegno a generare valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale. La strategia aziendale integra, infatti, obiettivi di beneficio comune rivolti alle persone, alla comunità e al territorio.

L'azienda è presente sul territorio nazionale con sedi operative in sette regioni, che svolgono attività di coordinamento dei servizi principali, oltre a due sedi stabili estere, in Spagna e Marocco Struttura Operativa e mercato di riferimento

che privato su tutto il territorio nazionale.

Le divisioni possono operare in stretta sinergia, integrando competenze e processi per offrire soluzioni modulari e personalizzate, in grado di adattarsi a contesti complessi e dinamici. La capacità di intervenire con flessibilità, mantenendo elevati standard qualitativi, rappresenta uno dei principali fattori distintivi della Società.

Le cinque Divisioni operative sono:

Soft Facility Management

- Servizi di pulizia, sanificazione ordinaria, reception, portierato e attività di supporto alla persona e agli ambienti.



Hard Facility Management

- Gestione e manutenzione di impianti tecnologici, elettrici, idraulici e HVAC



Sanicleaning & Disinfection Service

- Soluzioni avanzate per la sanificazione e disinfezione in ambienti ad alta criticità, secondo protocolli certificati.



Parking Service

- Gestione integrata di aree di sosta e servizi ausiliari alla mobilità.



Building

- Interventi di riqualificazione edilizia, manutenzione straordinaria e ristrutturazione funzionale degli spazi



L'azienda opera prevalentemente nel settore pubblico, partecipando in qualità di Operatore Economico a gare ad evidenza pubblica, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, concorrenza e legalità.

Le sedi stabili di Spagna e Marocco svolgono attività di servizi relativi alla sola Divisione Soft, con la prospettiva di sviluppare progressivamente anche le competenze delle altre divisioni.

LA MISSION

“Creare valore sostenibile per i nostri stakeholder fornendo servizi di qualità che privilegiano la responsabilità ambientale, il benessere sociale e l'integrità aziendale.”

I nostri impegni

1. Responsabilità Ambientale (E):

- Ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni.
- Promuovere l'efficienza energetica, la gestione sostenibile delle risorse e la riduzione delle emissioni di carbonio.

2. Coinvolgimento Sociale (S):

- Investire nel benessere dei nostri dipendenti e delle comunità in cui operiamo.
- Promuovere la diversità, l'inclusione e la sicurezza sul posto di lavoro.

3. Governance Etica (G):

- Mantenere alti standard di integrità, trasparenza e responsabilità.
- Garantire una governance aziendale solida e una gestione etica.

LA VISION

“Ci impegniamo a essere un punto di riferimento nello svolgere le nostre attività, creando opportunità che promuovono il benessere delle persone, riducono l'impatto ambientale e arricchiscono le comunità a cui ci rivolgiamo.”



SOCIETÀ BENEFIT

La nostra evoluzione in Società Benefit, avvenuta nel 2023, ha formalizzato il nostro impegno a generare un impatto positivo per la collettività e l'ambiente, integrando obiettivi economici e di beneficio comune nella nostra strategia d'impresa. In conformità alla Legge n. 208 del 28 dicembre 2015, orientiamo le nostre attività verso il bene comune, armonizzando gli interessi economici con quelli sociali e ambientali.

Si tratta di una scelta strategica e culturale che riflette la volontà di adottare un modello d'impresa etico, sostenibile e inclusivo.

Come Società Benefit, siamo tenuti a rendicontare annualmente il nostro operato ai sensi dell'art. 1, comma 382, della Legge n. 208/2015. Lo facciamo attraverso la nostra Relazione d'Impatto, depositata insieme al Bilancio economico, descrivendo in modo trasparente gli impegni assunti e i risultati raggiunti, con particolare riferimento a:

- governance e struttura decisionale orientata alla sostenibilità;
- benessere, diritti e coinvolgimento dei lavoratori;
- relazioni con i portatori di interesse (stakeholder);
- impatti ambientali diretti e indiretti delle nostre attività.

Questa rendicontazione si integra con il Bilancio di Sostenibilità, redatto secondo gli standard GRI, e si inserisce in un percorso evolutivo ispirato alle più recenti normative europee (CSRD). Attraverso un processo progressivo di accountability e misurazione degli impatti, puntiamo a restituire una visione completa, trasparente e comparabile del nostro contributo allo sviluppo sostenibile.

IL CODICE ETICO

Il **Codice Etico** de L'Operosa SpA - SB definisce i principi, i valori e le regole di condotta che ispirano l'agire quotidiano dell'organizzazione. È uno strumento fondamentale per garantire che tutte le attività siano svolte con integrità, responsabilità e rispetto, promuovendo comportamenti etici e trasparenti in ogni contesto operativo.

Il documento è vincolante per **tutti i dipendenti, collaboratori, partner commerciali e fornitori**, e rappresenta un riferimento costante per l'interazione con tutti gli stakeholder. È disponibile nella sezione dedicata del sito web aziendale.

Principi fondamentali del Codice Etico

Il Codice Etico si fonda su quattro principi generali che orientano le decisioni e i comportamenti dell'organizzazione:

- **Integrità:** operare con onestà, correttezza e trasparenza in ogni ambito;
- **Rispetto:** tutelare la dignità delle persone, garantendo inclusione e pari opportunità;
- **Responsabilità:** assumere pienamente le conseguenze delle proprie azioni, promuovendo una cultura dell'accountability;
- **Conformità:** rispettare leggi, regolamenti e normative applicabili, nazionali e internazionali.

Aree di attenzione specifica

Il Codice Etico affronta con chiarezza alcune aree particolarmente sensibili per il corretto svolgimento delle attività:

- **Conflitti di interesse:** obbligo di evitare situazioni che possano compromettere l'imparzialità decisionale;
- **Anticorruzione:** divieto assoluto di qualsiasi forma di corruzione, diretta o indiretta;
- **Tutela della riservatezza:** protezione delle informazioni riservate e dei dati personali secondo i principi del GDPR.
- **Concorrenza leale:** impegno a competere nel rispetto delle regole del mercato;
- **Salute e sicurezza:** promozione di ambienti di lavoro sicuri, in conformità con le normative vigenti e con la certificazione ISO 45001:2018.

Formazione, comunicazione e vigilanza

Per garantirne l'efficace applicazione, il Codice Etico viene:

- **diffuso internamente ed esternamente** attraverso appositi strumenti di comunicazione;
- **supportato da un piano periodico di formazione**, differenziato per ruolo e responsabilità, finalizzato a favorire la piena comprensione e adesione;
- **monitorato dall'Organismo di Vigilanza**, che può proporre aggiornamenti e azioni correttive in caso di non conformità.

Inclusione, pari opportunità e benessere organizzativo

Il Codice Etico integra politiche esplicite a favore della **parità di genere**, dell'**inclusione sociale** e del **benessere dei dipendenti**, riconoscendo la diversità come un valore e promuovendo un ambiente di lavoro libero da discriminazioni.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (MOGC), adottato ai sensi degli articoli 6 e 7 del Decreto Legislativo n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001", è stato progettato per prevenire comportamenti illeciti quali corruzione, concussione, falso in bilancio, riciclaggio di denaro, nonché violazioni delle normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e tutela ambientale.

Valutazione dei rischi: Identifichiamo costantemente i potenziali rischi connessi a comportamenti illeciti, per mettere in atto le misure preventive più efficaci.

Controlli interni: Applichiamo controlli rigorosi e strutturati per prevenire e rilevare tempestivamente eventuali violazioni delle norme e delle politiche aziendali.

Formazione e comunicazione: Investiamo in programmi di formazione dedicati ai nostri dipendenti, promuovendo una cultura aziendale fondata sull'etica e sulla compliance.

Monitoraggio e segnalazione: Effettuiamo un monitoraggio continuo della conformità normativa e delle procedure interne, garantendo canali efficaci per la segnalazione di irregolarità.

Nel 2024 non sono intervenute modifiche significative legate ad aggiornamenti normativi, o alla mappatura dei rischi legati all'attività dell'azienda.

CANALI DI SEGNALEZIONE (cd "Whistleblowing")

La Società ha adottato la normativa contenuta nel Decreto Legislativo 24/2023, che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937 in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o comunitarie. Questa normativa, comunemente nota come Direttiva whistleblowing, mira a rafforzare i principi di trasparenza e responsabilità nelle segnalazioni di violazioni, garantendo protezioni ai segnalanti e prevenendo discriminazioni o sanzioni ingiuste nei loro confronti.

Tutti gli stakeholder (dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti) sono incoraggiati a segnalare eventuali violazioni del Codice Etico attraverso il canale di segnalazione protetto disponibile sul sito web.

Sempre nell'anno conclusosi, non sono pervenute segnalazioni all'ODV, inoltre la Società non ha registrato alcun caso di corruzione né sanzioni significative in merito a

non conformità socio economiche (in particolare, oltre alla corruzione, comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche, violazioni della privacy dei clienti o dei propri dipendenti). In un'ottica di corretta gestione del rischio legato alla corruzione, L'Operosa SpA - SB anche nel 2024 non ha fornito contributi a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

POLITICA ANTICORRUZIONE

L'azienda ha adottato una Politica Anticorruzione nel rispetto della **Norma ISO 37001** al fine di promuovere l'integrità, la trasparenza e la conformità (alla data di pubblicazione del presente documento ne è stata adottata una più ampia e recente versione ad inizio 2025).

La pratica di corruzione, sia verso soggetti ed enti pubblici che privati, costituisce reato e, oltre ad essere nociva per l'intero sistema economico, costituisce un rischio importante per la Società, per le gravi implicazioni legali e sull'immagine che essa può comportare.

L'Operosa SpA - SB condanna e contrasta, pertanto, qualsiasi tipo di comportamento corruttivo, proprio o di terzi, nei confronti sia di pubblici ufficiali e/o incaricati di pubblico servizio, che di soggetti o enti privati, italiani o stranieri.

In particolare, quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con soggetto o ente pubblico e privato, L'Operosa SpA - SB non consente di:

- offrire privilegi al soggetto coinvolto o a suoi familiari, quali ad esempio opportunità d'impiego e/o commerciali;
- fornire, promettere accettare o incoraggiare denaro, omaggi, regali o qualsivoglia utilità al soggetto coinvolto o a suoi familiari; laddove sia nel costume offrire doni a clienti od altri, concede di agire in tal senso a condizione che questi doni siano di natura appropriata e di valore modico, che ciò non possa essere interpretato come una ricerca di favori e sempre nel rispetto delle leggi;
- offrire o ricevere informazioni riservate che possano avvantaggiare a titolo personale il soggetto coinvolto o che violino la parità di trattamento e le procedure di negoziazione attivate;
- erogare liberalità o aderire a qualsiasi richiesta di

contributi/sponsorizzazioni che possano influenzare la trattativa d'affari;

- indurre il soggetto al buon esito delle verifiche in caso di ispezioni o controlli da parte delle autorità.

In continuità con il 2023 è stata mantenuta la figura del **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**, incaricato di gestire e coordinare le misure di prevenzione della corruzione all'interno di organizzazioni pubbliche e private. Tra le sue funzioni principali vi sono l'elaborazione del Piano triennale della prevenzione della corruzione, la segnalazione di disfunzioni e la verifica dell'efficacia delle misure adottate.

POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Società è conforme ai principi della Responsabilità Sociale (CSR - Corporate Social Responsibility) secondo lo **Standard SA8000:2014**. Questo standard internazionale, redatto dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), si concentra sulla gestione della responsabilità sociale e dei diritti sul lavoro.

Nel nostro impegno per la Responsabilità Sociale riconosciamo l'importanza di coinvolgere tutti i livelli della nostra catena di fornitura, questo include la comprensione dei diritti dei lavoratori, l'etica aziendale e l'impatto sociale delle nostre attività.

Non sono state segnalate situazioni di discriminazione e non sono stati stipulati accordi o contratti che comprendano particolari clausole a protezione dei diritti umani.

IL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEL RISCHIO

All'interno del nostro **Sistema Integrato di Gestione del Rischio**, adottiamo un approccio **globale e strutturato** per identificare, valutare e gestire i rischi che possono influenzare le nostre operazioni aziendali. Questo sistema si basa su un'analisi approfondita per processo aziendale delle probabilità di impatto, consentendoci di individuare le potenziali minacce e determinare il livello di controllo necessario per mitigarle efficacemente, implementando misure preventive mirate.

Il processo di gestione del rischio integrato in 5 fasi



Nel **processo direzionale** la Società riconosce l'importanza di affrontare rischi come la **stagnazione del mercato nazionale**. Grazie a **strategie di diversificazione delle attività** e a un'analisi dettagliata dei nuovi business, L'Operosa SpA - SB è in grado di gestire efficacemente questi rischi con **politiche adeguate**.

Nel **processo di approvvigionamento** la Società è consapevole delle necessità di monitorare costantemente i fornitori e attuare processi di miglioramento per una gestione efficiente e trasparente della **Catena del Valore**, mitigandone i potenziali rischi nel rispetto dei criteri ESG.

Nella gestione delle **risorse umane** L'Operosa SpA - SB adotta un approccio strategico orientato alla **valorizzazione e fidelizzazione del personale**, in particolare per le **professionalità critiche**. Il rischio di turnover viene gestito attraverso **politiche mirate alla stabilizzazione e al mantenimento della forza lavoro**, con interventi specifici che includono:

- processi di **selezione mirati** alla ricerca di competenze coerenti con i fabbisogni aziendali;
- percorsi di **inserimento e formazione continua** per favorire l'integrazione e la crescita professionale.

Nell'ambito del mantenimento delle certificazioni di cui è in possesso l'azienda vengono regolarmente condotte e verificate da enti terzi indipendenti che hanno il compito di

rilevare le aree di miglioramento della gestione dei processi. Eventuali non conformità vengono puntualmente gestite con azioni correttive per migliorare il Sistema di Gestione Integrato, avendo analizzato le cause, assegnando la responsabilità all'interno dell'organizzazione e individuando il referente incaricato alla risoluzione della criticità

LA POLITICA AZIENDALE

La Politica Aziendale adottata stabilisce le regole, gli obiettivi e le aspettative riguardanti vari aspetti, come la gestione del personale, l'etica, la sostenibilità e la sicurezza sul lavoro. Il documento è pubblicato sul sito www.operosa.it e fornisce il quadro generale per il funzionamento e la diffusione della cultura aziendale.

INTEGRAZIONE DI IMPEGNI PROGRAMMATICI (POLITICHE)

Con il Riesame della Direzione avvenuto nel 2023, la Politica Aziendale è stata integrata con le Politiche per il Personale e le Politiche per Diversità e Inclusion, in particolare per quanto concerne la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e per sostenere attivamente la maternità e la paternità.

L'ANALISI DI
MATERIALITÀ

Questo aggiornamento riflette l'impegno costante della Società nel creare un ambiente di lavoro incentrato sul benessere di tutti i collaboratori e improntato alla equità. Oltre alle due nuove Politiche, la Politica Aziendale integra le politiche verso il cliente esterno/comunità, le Politiche degli acquisti, le Politiche commerciali, le Politiche sulla tenuta dei conti e contabilità, la Politica Anticorruzione, le Politiche per la gestione delle fonti energetiche e per la gestione della sicurezza delle informazioni.

La Politica Aziendale viene diffusa ampiamente, non solo all'interno dell'organizzazione ma anche tra i fornitori e le Società del Gruppo, garantendo così una visione condivisa degli obiettivi e dei principi guida. Inoltre, viene resa accessibile a tutti gli stakeholder pertinenti, che possono consultarla per comprendere gli impegni e gli standard che l'azienda si impegna a rispettare.

PROCESSI PER RIMEDIARE AGLI
IMPATTI NEGATIVI

L'Organismo di Vigilanza è incaricato del monitoraggio dell'efficacia del sistema di corporate governance e del controllo sull'adeguatezza e il funzionamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottato dall'organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/01. Questo organismo verifica che le attività dell'organizzazione siano conformi alle leggi e ai regolamenti applicabili e può proporre misure correttive in caso di violazione delle norme o di rischi per l'organizzazione. Il suo intervento garantisce il rispetto del Codice Etico, escludendo potenziali conflitti di interesse o incompatibilità, sia nel processo di assunzione e gestione del personale sia nei rapporti commerciali.

APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI

L'Operosa SpA - SB aderisce all'**Associazione di categoria Confcooperative**, partecipando attivamente alle iniziative promosse per il rafforzamento e la valorizzazione del movimento cooperativo, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei propri rappresentanti negli organi di rappresentanza e nei gruppi di lavoro.

La Società è inoltre associata a diverse organizzazioni tecniche e di settore, tra cui:

- **Assoverde**, per la cura e gestione del verde urbano;
- **AIPARK**, per le attività connesse alla mobilità e alla gestione della sosta;
- **Scuola Nazionale Servizi**, per la formazione e l'innovazione nel facility management;
- **A.I.I.S.A.** - Associazione Italiana Igienisti Sistemi Aeraulici, per la qualità dell'aria e la salubrità degli ambienti;
- **UNI** - Ente Italiano di Normazione, per il recepimento e l'aggiornamento delle norme tecniche di riferimento;
- **AICARR** - Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione, per la promozione della sostenibilità energetica e ambientale negli impianti.

A partire dal 2024, L'Operosa ha aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite**, rafforzando il proprio impegno verso i dieci principi fondamentali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, e allineando la propria strategia aziendale agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030.

Ad inizio 2025 la Società ha inoltre aderito ad **Assobenefit**, l'associazione nazionale delle Società Benefit, consolidando il proprio posizionamento nel panorama delle imprese impegnate a generare valore sociale e ambientale, oltre che economico.

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DEI TEMI MATERIALI

In occasione della redazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità, L'Operosa SpA - SB ha guidato il processo di identificazione dei temi materiali su cui si fonda il presente documento, rafforzando al contempo la consapevolezza sugli impatti ESG generati dalle attività delle proprie divisioni operative.

Il percorso si è sviluppato in sinergia con la Capogruppo e le altre società del Gruppo, proseguendo un lavoro avviato negli anni precedenti e arricchendolo di una prospettiva mirata ai settori specifici in cui L'Operosa opera. Inoltre, è stato integrato l'approccio di impact materiality, in linea con i nuovi European Sustainability Reporting Standards (ESRS), adottati dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023 a seguito dell'entrata in vigore della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), recepita in Italia con il D.Lgs. 125 del 6 settembre 2024.

Secondo l'approccio della doppia materialità è necessario procedere all'individuazione di impatti positivi e negativi, attuali e potenziali sia in ottica inside-out (impact materiality) cioè dall'organizzazione sull'ambiente e sulla società, sia in ottica outside-in (financial materiality) ovvero impatti che dall'ambiente e dalla società possono influire sull'organizzazione. Tale analisi è partita innanzitutto da un aggiornamento dell'analisi di contesto, che ha consentito non solo di avere una visione chiara dei maggiori trend a livello di sostenibilità per le attività di interesse de L'Operosa, e dei suoi stakeholder più rilevanti, ma ha anche previsto un'attenta analisi delle questioni di sostenibilità previste dagli ESRS, cercando di allineare i temi considerati come rilevanti nelle precedenti edizioni del reporting. Si è così potuto stilare una prima mappatura degli impatti, rischi e opportunità connesse alle questioni di sostenibilità applicabili al Gruppo, la cd. "Long list".

Come anticipato, gli impatti sono stati poi valutati (su un orizzonte temporale di breve-medio periodo) dai referenti de L'Operosa SpA - SB e L'Operosa S.c.a.r.l, e anche - rispetto all'anno scorso - dai referenti delle altre società del Gruppo (C.A.A., REI Progetti, Integra, Mediamorphosis,

La Veneta Servizi) che divisi in 5 gruppi di lavoro (Aspetti ambientali; Aspetti sociali; Governance; Acquisti e catena del valore; Impatti finanziari, attività e servizi) hanno potuto contribuire all'analisi con le specificità proprie delle società di appartenenza. La valutazione di significatività per la definizione della impact materiality ha previsto l'applicazione di un punteggio per ciascun impatto, considerando:

- la gravità, il carattere di irrimediabilità, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto negativo;
- la dimensione, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto positivo.

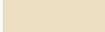
Circa i rischi e le opportunità invece, si è proceduto ad un'analisi con il Direttore Finanziario della Capogruppo, che ha ricompresso come perimetro di valutazione tutte le società del Gruppo. In questo caso, per la financial materiality è stato applicato un punteggio per ogni fattore, associato ad un rischio o ad un'opportunità, capace di determinare un possibile effetto finanziario nel medio lungo periodo (36 mesi).

Filtrata da queste valutazioni, la lista degli impatti, rischi ed opportunità è stata ridotta alla cd. "Short list"; la loro rilevanza dal punto di vista finanziario (financial materiality) e/o di impatto (impact materiality) ha poi determinato la loro rilevanza, poi sancita dall'organo di controllo, che ha approvato l'esito dell'analisi di materialità.

L'analisi di materialità ha comportato alcuni cambiamenti rispetto al precedente periodo di rendicontazione, per i quali si rimanda al Bilancio di Sostenibilità di Gruppo; rimane da sottolineare che i temi più rilevanti siano rappresentati da "Formazione e sviluppo delle risorse umane", "Stabilità occupazionale" ed il "Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità", coerentemente all'attenzione che da sempre la Società ha riservato a questi temi. Va precisato che la tematica "Consumi idrici" non sia stata ritenuta rilevante a livello di Gruppo, ma si è deciso comunque di rendicontare una serie di indicatori ad essa legati poiché richiesti dalla dichiarazione EMAS, in continuità con gli anni scorsi).

TEMI MATERIALI IN ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ	IMPATTI CONNESSI AI TEMI	ATTUALE/POTENZIALE	POSITIVO/NEGATIVO	DIRETTO/INDIRETTO
Formazione e sviluppo delle risorse umane	Accrescimento della motivazione del personale nello svolgimento dell'attività lavorativa	A	+	D
	Accrescimento della produttività del personale grazie a corsi di formazione specifici	A	+	D
	Sviluppo delle competenze professionali dei collaboratori (impiegati, responsabili, operai/addetti) attraverso un Piano dell'offerta formativa	A	+	D
	Difficoltà nel trovare formatori sulle tematiche necessarie	A	-	I
Stabilità occupazionale	Stabilità economica per i collaboratori e le proprie famiglie attraverso la preferenza di contratti a tempo indeterminato e la puntualità dei pagamenti	A	+	D
	Garanzia di un minimo di ore lavorative - 14 ore/sett per multiservizi e obiettivo di 30 ore/sett per manutenzione verde, 19 ore/sett per mobilità ferroviaria	A	+	D
	Stabilizzazione delle risorse nei sei mesi successivi all'attivazione del rapporto di lavoro	A	+	D
Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	Trasparenza verso i propri stakeholder	A	+	D
	Relazione di fiducia con stakeholder	A	+	D
	Efficienza gestionale dovuta ad una struttura organizzativa aziendale definita ed articolata	A	+	D
	Acquisizione e mantenimento di certificazioni per incrementare i requisiti richiesti dalle gare pubbliche	A	+	D
Innovazione, ricerca e sviluppo	Ricerca di soluzioni innovative da poter introdurre miglioramenti nei processi gestionali e nei servizi erogati	P	+	D
Equa retribuzione	Miglioramento dell'ambiente di lavoro e delle condizioni di vita del personale grazie a salari adeguati	A	+	D
	Differenze dovute all'applicazione di diversi CCNL nella stessa organizzazione	A	-	I
Gestione dei rifiuti	Riduzione dei rifiuti prodotti attraverso un'attenta gestione	A	+	D
	Preminenza del recupero di rifiuti sullo smaltimento	A	+	I
Salute e sicurezza sul lavoro	Aumento della consapevolezza dei lavoratori in materia di salute e sicurezza attraverso attività di informazione e di sensibilizzazione, anche sull'utilizzo di DPI	A	+	D
	Riduzione della probabilità di accadimento degli infortuni attraverso la puntuale erogazione della formazione - anche non obbligatoria - e conformità a tutte le normative applicabili	A	+	D
	Attenzione alle tempistiche di distribuzione e alla scelta dei DPI più opportuni, considerando anche il confort nel loro utilizzo	A	+	D
	Incremento nell'uso di prodotti a rischio ridotto per la salute e la sicurezza degli operatori	P	+	D
Inclusione e pari opportunità	Aumento del rischio di accadimento degli infortuni per una non efficace comunicazione dei near miss	A	-	D
	Affermazione di una cultura aziendale inclusiva	A	+	D
	Analisi delle dimissioni volontarie per capire se ci sono state discriminazioni/differenziazione dei trattamenti	A	+	D
	Adozione di politiche di recruitment e di mobilità interna che garantiscano le pari opportunità	A	+	D
Benessere dei dipendenti	Regolarizzazione delle ore di lavoro straordinario (attraverso banca ore, forfettario, o pagamento ora su ora) e contenimento attraverso una buona organizzazione del lavoro	P	+	D
Impatti economici sui fornitori	Selezione dei fornitori anche attraverso criteri ambientali e sociali, a livello di organizzazione e non di prodotto	A	+	D
Qualità del servizio	Miglioramento della soddisfazione del cliente grazie a un corretto monitoraggio delle percezioni e delle esigenze di qualità del servizio	A	+	D
	Efficienza gestionale ed organizzativa grazie all'adozione di procedure di reclamo semplici e accessibili	A	+	D
	Riduzione impatto sull'ambiente attraverso la parziale autoproduzione energetica	A	+	D
Energia	Riduzione impatto sull'ambiente attraverso l'utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili con Garanzia di Origine	A	+	D
	Riduzione del fabbisogno energetico per la scelta di macchinari più efficienti/moderni	A	+	D
Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale	Incremento nell'uso di prodotti chimici certificati (es. CAM, Ecolabel)	A	+	D
Gestione delle emissioni	Iniziative di riduzione delle emissioni dirette	A	+	D
	Inadeguata capacità di attuare azioni di controllo e monitoraggio delle emissioni indirette prodotte, in particolare legate agli spostamenti del personale, compromettendo l'implementazione di misure efficaci di mitigazione	A	-	I
Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale	Riduzione dell'impatto del servizio attraverso l'aumento del numero di cantieri certificati Ecolabel	P	+	D
Sostegno alle comunità locali	Contributo allo sviluppo dei territori e delle comunità, attraverso la partecipazione a progetti sociali o lo svolgimento di servizi pro bono	A	+	D

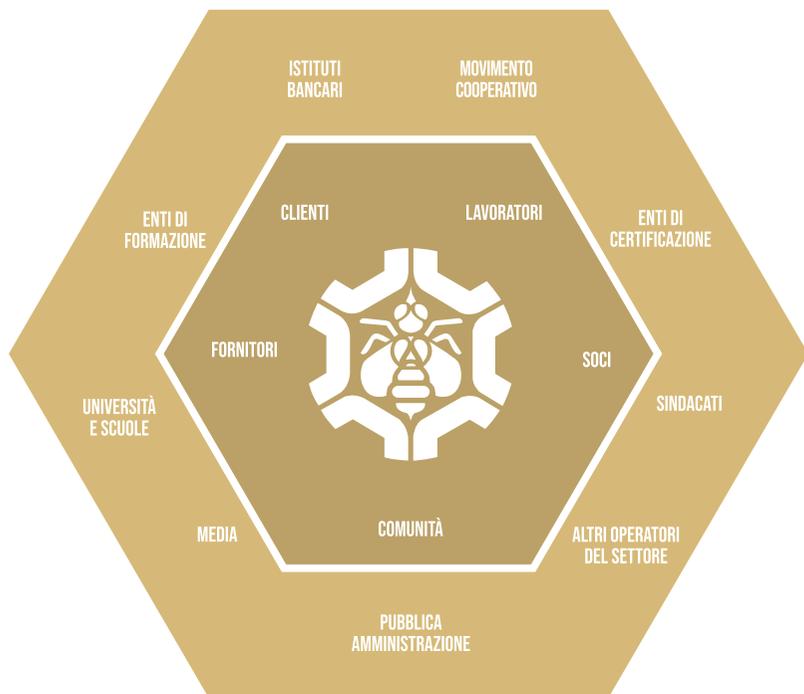
ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ

	Alta
	Medio Alta
	Medio Bassa
	Bassa

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il coinvolgimento degli stakeholder è un elemento fondamentale per la strategia dell'Azienda, e per garantire il rispetto dei principi e delle procedure che guidano il nostro operato nei diversi settori in cui siamo impegnati. Già in fase di aggiornamento della precedente edizione del Bilancio di Gruppo, l'ampliamento del coinvolgimento degli stakeholder - a partire da una mappa aggiornata degli stessi, costruita attraverso un'analisi di contesto che considera i nostri settori di attività - ha visto portare a termine nel febbraio del 2024 diverse interviste di approfondimento con Sindacati, Mondo Cooperativo e istituti bancari, per includere questi nuovi gruppi chiave, ed una survey rivolta a tutti i lavoratori. Queste attività - che hanno avuto ri-

scontro anche nel 2023 con interviste dedicate rivolte a Soci, Clienti, Fornitori e Lavoratori - hanno lo scopo di consolidare l'analisi di materialità attraverso una valutazione della rilevanza degli impatti legati ai temi materiali emersi dal processo di valutazione interna, curato dal Comitato di Sostenibilità, e dall'analisi documentale, inclusi i rischi. L'Operosa SpA - SB, di concerto con la Capogruppo, nell'ambito dell'adeguamento alla Direttiva UE 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), proseguirà con l'aggiornamento della mappatura degli stakeholder nel corso del 2025, valutando le modalità più opportune per il loro coinvolgimento, in coerenza con i requisiti previsti dai nuovi standard ESRS.



02 GOVERNANCE E PERFORMANCE ECONOMICA

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



Una costante crescita del valore economico generato e distribuito agli stakeholder si coniuga con una condotta di business responsabile.

162.454.692 €
VALORE ECONOMICO GENERATO

+22%
RISPETTO
AL 2023

159.314.351 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO
DI CUI **90.324.185 € (56,7%)**
AI COLLABORATORI



STRUTTURA DI GOVERNANCE



Gestione del tema materiale

La governance è affidata alla **Capogruppo Cooperativa**, che detiene il controllo della totalità de L'Operosa SpA - SB. La Capogruppo assicura il presidio dei valori fondanti del modello cooperativo, ispirato ai principi della mutualità, della partecipazione democratica e della centralità della persona, che costituiscono i pilastri dell'economia sociale.

Sono organi della Società:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione (CdA)
- il Collegio dei Sindaci
- l'Organismo di Vigilanza (OdV)
- il Comitato di Sostenibilità

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci, composta dall'unico socio L'Operosa S.c.a.r.l., si riunisce regolarmente almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio d'esercizio, sulla base della proposta presentata dal Consiglio di Amministrazione, e in via straordinaria per deliberare sulle modifiche statutarie previste dal Codice Civile.

Nella seduta di approvazione del bilancio, l'Assemblea esprime una valutazione complessiva sull'operato del Consiglio di Amministrazione.

Tra le sue principali competenze rientrano:

- la nomina e la determinazione dei compensi del Consiglio di Amministrazione;
- l'elezione del Presidente;
- la nomina del Collegio Sindacale e della società incaricata della revisione legale dei conti;
- l'approvazione dei regolamenti interni;
- la discussione su tutte le materie riservate alla sua competenza statutaria e di legge.

Il compenso degli amministratori è composto da una parte fissa e da una componente variabile, correlata alla partecipazione alle riunioni del Consiglio. Non sono previsti meccanismi di incentivazione legati al raggiungimento di obiettivi ESG (ambientali, sociali e di governance), in quanto tali obiettivi sono già incorporati

nella missione aziendale e rappresentano un impegno condiviso da tutta l'organizzazione.

Nel 2024, l'Assemblea si è riunita il 24 maggio per approvare il bilancio d'esercizio, rimandando il rinnovo dell'Organo Amministrativo a una data successiva, per allinearsi con le indicazioni della Capogruppo, a sua volta in fase di rinnovo. Il 2 luglio è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione per il triennio 2024-2026 e conferito l'incarico di revisione legale alla società Analisi per il medesimo periodo.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Presidente detiene la rappresentanza legale e istituzionale, nonché la firma sociale. È responsabile della gestione ordinaria dell'azienda e possiede tutte le competenze delegate nei limiti di legge e dello Statuto. Inoltre:

- convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci;
- delinea le direzioni strategiche dell'azienda e la orienta verso gli obiettivi prefissati;
- elabora la strategia complessiva del Gruppo;
- esercita tutti i poteri conferitigli tramite delega.

Il Vicepresidente assume le funzioni del Presidente, in caso di impedimento o impossibilità ad esercitare le proprie funzioni esercitandole con pieni poteri nei limiti statutarî, al fine di garantire la continuità gestionale e decisionale della Società.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è responsabile della gestione complessiva dell'impresa e possiede tutti i più ampi poteri di amministrazione, ad eccezione di quelli riservati all'Assemblea dei Soci secondo legge o Statuto. In data 2 luglio 2024 è stato eletto il nuovo CdA per il mandato 2024-2026, con un ampliamento da 5 a 7 componenti, rafforzando la rappresentanza di genere (43% donne). Dal punto di vista anagrafico, il Consiglio risulta equilibrato tra la fascia 30-50 anni (43%) e quella over 50 (57%). Tutti i membri risiedono nella regione Emilia-Romagna. A seguito della nomina, sono stati riconfermati tutti i consiglieri uscenti a fine mandato, con l'ingresso di due nuovi membri:

Elisabetta Donvito e **Paola Abundo**.

Le sue responsabilità includono:

- nominare il Vicepresidente;
- definire l'indirizzo strategico e generale dell'azienda, coordinando le attività economico-finanziarie attraverso l'approvazione dei piani strategici, dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- stabilire le missioni dell'organizzazione, le politiche e gli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile, nonché approvare e aggiornare le dichiarazioni di valori (Codice Etico);
- monitorare e valutare gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone coadiuvato dal Comitato di Sostenibilità e dalla funzione Sostenibilità ESG, analizzando i processi ed elaborando la Strategia e il Piano di Sostenibilità; approva ogni anno il Bilancio di Sostenibilità;
- adottare i Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/01 e attuare misure correttive in caso di violazioni delle norme o di rischi per l'organizzazione;
- valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile delle controllate aventi rilevanza strategica e riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi dell'organizzazione;
- promuovere il dialogo e le iniziative a favore dei soci, al fine di favorire la loro partecipazione e l'esercizio agevole dei loro diritti;
- istituire e nominare i Comitati e l'Organismo di Vigilanza.

Composizione del CdA

(in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2026):

- Corbo Nicola** - Presidente
- Stagni Simona** - Vicepresidente
- Abundo Paola** - Consigliere
- Donvito Elisabetta** - Consigliere
- Ioli Mauro** - Consigliere
- Marino Luigi** - Consigliere
- Miliziano Domenico Gianluca** - Consigliere

A ciascun amministratore è riconosciuto un gettone di presenza per ogni partecipazione alle riunioni del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, al Consiglio è attribuito un compenso unitario variabile, determinato annualmente dall'Assemblea dei Soci.

NOMINA E SELEZIONE DEL PIÙ ALTO ORGANO DI GOVERNO

Il Consiglio di Amministrazione rappresenta il più alto organo di governo de L'Operosa SpA - SB ed è responsabile dell'indirizzo strategico e della supervisione complessiva delle attività aziendali. Nominato dal Socio Unico – L'Operosa S.c.a.r.l. – il Consiglio opera nel rispetto dei principi di trasparenza, integrità e responsabilità, con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel lungo periodo per tutti gli stakeholder.

Il Consiglio di Amministrazione si distingue per un'impostazione orientata alla massima attendibilità nei confronti degli stakeholder, promuovendo un forte impegno all'ascolto e all'inclusione delle loro prospettive e aspettative all'interno del processo decisionale. Questo approccio si traduce in una governance consapevole e orientata all'impatto, in coerenza con la natura di Società Benefit formalmente assunta da L'Operosa SpA - SB e con le finalità di beneficio comune iscritte nello Statuto.

La composizione del Consiglio riflette criteri di diversità e complementarità, valorizzando esperienze, competenze e background culturali differenti, al fine di garantire una visione ampia, inclusiva e multidisciplinare nella gestione aziendale. Tutti i membri agiscono in condizione di indipendenza e assenza di conflitti di interesse, in modo da assicurare scelte imparziali e coerenti con l'interesse dell'organizzazione nel suo complesso.

Tra le responsabilità chiave del Consiglio vi sono: la definizione delle linee strategiche di medio-lungo periodo, l'approvazione dei piani industriali e di sostenibilità, il monitoraggio dei rischi aziendali – inclusi quelli legati a fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) – e la verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società. A tal fine, i consiglieri devono possedere competenze e conoscenze tali da comprendere appieno gli impatti sociali, ambientali ed economici delle attività aziendali e prendere decisioni informate su tali aspetti.

RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ

RUOLO DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO NEL CONTROLLO DELLA GESTIONE DEGLI IMPATTI

Il Consiglio di Amministrazione attua una politica per la gestione degli impatti, ed implementa azioni correttive mirate per gestire gli eventuali impatti negativi emersi durante le verifiche periodiche condotte mediante audit interni ed esterni.

DELEGA DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE DI IMPATTI

Il **Consiglio di Amministrazione**, per rafforzare la gestione di aspetti fondamentali come la sostenibilità e la trasparenza, ha affidato due incarichi specifici:

- al **Responsabile d'Impatto**
- e al **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**.

Queste figure hanno il compito di seguire da vicino attività importanti per il buon funzionamento della società e per il rispetto degli impegni assunti come **Società Benefit**.

In particolare, il **Responsabile d'Impatto** assicura che le scelte aziendali tengano conto sia degli interessi economici sia degli obiettivi di beneficio comune verso la collettività e l'ambiente. Redige ogni anno la **Relazione d'Impatto**, che racconta i risultati raggiunti in questi ambiti.

Il **RPCT**, invece, vigila affinché tutte le attività aziendali siano trasparenti e corrette, aiutando a prevenire rischi di comportamenti scorretti o non conformi alla legge.

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.

In data 2 luglio 2024 è stata riconfermata la nomina del Collegio Sindacale in scadenza, per il mandato in corso fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2026.

Composizione del Collegio Sindacale

Calzolari Maurizio - Presidente
Lenzi Andrea - Sindaco effettivo
Pasquali Roberto Maria - Sindaco effettivo

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è un organo interno all'organizzazione responsabile del monitoraggio dell'efficacia della corporate governance e del controllo sull'adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) nonché del Codice Etico. Esso verifica la conformità delle attività dell'organizzazione alle leggi e ai regolamenti vigenti e propone eventuali misure correttive in caso di violazioni normative o rischi per l'organizzazione. L'attività dell'OdV garantisce l'assenza di conflitti di interesse o incompatibilità, sia nelle procedure di assunzione e gestione del personale che nei rapporti commerciali, nel rispetto del Codice Etico.

Il **Consiglio di Amministrazione**, in data 2 luglio 2024, ha **riconfermato l'incarico ai membri dell'Organismo di Vigilanza**, definendone i relativi compensi per ciascun esercizio:

Afro Stechezzini - Presidente
Paola Abundo - Membro esterno
Lucio Collina - Membro interno

Al fine di garantire all'OdV l'effettivo esercizio delle proprie funzioni in condizioni di piena autonomia e indipendenza, il Consiglio di Amministrazione ha inoltre stanziato un **budget annuo** da destinare allo svolgimento delle attività dell'Organismo.

IL COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

Il **Comitato di Sostenibilità** rappresenta un organo centrale della Capogruppo di supporto per l'attuazione delle politiche e il raggiungimento degli obiettivi in materia di sviluppo sostenibile. Contribuisce attivamente alla **definizione del Piano di Sostenibilità di Gruppo** e alla **valutazione dei progetti orientati ai criteri ESG** (Ambientali, Sociali e di Governance), garantendo coerenza strategica e operativa con gli impegni della Società Benefit.

Il Comitato affianca il Consiglio di Amministrazione nella **definizione delle strategie di sostenibilità a medio e lungo termine**, supportando l'integrazione dei fattori ESG nei processi decisionali.



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB, che nel 2024 ha incrementato il valore diretto economico generato del 22%, migliora i risultati economici e la competitività investen-

do in progetti di innovazione, ricerca e sviluppo, ma anche attraverso scelte strategiche di governance.

Valore Economico Diretto Generato e Distribuito

Per dare evidenza delle performance economiche della Società 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.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)		
	2023	2024
Diretto generato	132.781.430	162.454.692
Diretto distribuito	129.590.869	159.315.032
Diretto trattenuto	3.190.561	3.139.660
Ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti	985.287	946.414
Risultato di esercizio	2.205.274*	2.193.246

*Si fa presente che, nel 2024, l'Assemblea dei Soci ha determinato una distribuzione di parte del risultato di esercizio 2023, pari a 2.095.010 euro, sottoforma di dividendo ai Soci de L'Operosa SpA - SB.

Il Valore Economico Diretto Generato da L'Operosa SpA - SB per l'anno 2024 supera i 160 milioni di euro, in aumento

del 22% rispetto al 2023 confermando il trend positivo degli ultimi anni.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)		
	2023	2024
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	130.567.092	153.524.175
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	92.924	6.662.470
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	-	-
Altri ricavi e proventi	1.979.707	2.238.492
Totale altri proventi finanziari	141.707	29.555
Totale valore economico diretto generato	132.781.430	162.454.692

Nell'anno 2024 i ricavi da vendite e prestazioni sono aumentati dell'17,6% superando i 153 milioni di euro: derivano prevalentemente dai servizi di pulizia - core business del Gruppo (71,8%) e in misura minore dai servizi manutentivi (11,5%), dai servizi di portierato (3,9%), di agricoltura sostenibile e gestione del verde (3,9%). Tra tutti questi servizi principali nella composizione dei ricavi si sono registrati significativi in-

crementi: nel servizio di pulizia (+20,5%), nel servizio di portierato (+12,6%, nel servizio di agricoltura sostenibile e gestione del verde (+28,9%) e nei servizi manutentivi (+4,5%).

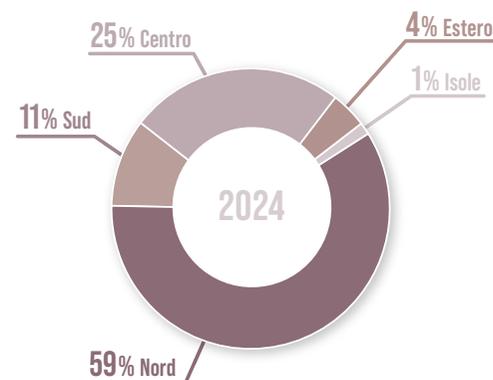
Nel 2024 il core business dei servizi di pulizia e igiene ambientale inoltre mostra una decisa crescita (+20,5%) pari ad un incremento di quasi 19 milioni di euro).

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO 2024	
Pulizie	110.235.885,39 €
Global service manutentivo	6.417.763,29 €
Altro	7.117.356,57 €
Manutenzioni Antincendio, Meccaniche, Elettriche	7.370.851,62 €
Portierato	5.936.709,76 €
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	6.130.880,74 €
Manutenzioni edili	3.909.863,77 €
Smaltimento rifiuti	2.715.636,18 €
Parcheggi	2.274.294,43 €
Facchinaggio/Fattorinaggio	1.373.274,74 €
Vendita materiale	41.658,60 €
TOTALE	153.524.175,09 €

Nel 2024 il complessivo dei contributi pubblici ricevuti (all'interno del quale rientrano credito di imposta, Fondi Fooncoop e contributi industria 4.0) ammonta a circa 398.571 euro. Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che l'Operosa SpA - SB produce la maggioranza del valore nelle regioni del Nord (59,2%), seguite da quelle del centro (25%). Nel 2024

continua la crescita del fatturato generato all'estero, con un incremento del 21,5% rispetto al precedente anno. Nel complesso si evidenzia una sostanziale crescita del fatturato generato da Operosa SpA - SB in tutte le regioni italiane, soprattutto nelle regioni del Centro Italia e isole con una presenza ben consolidata su tutto il territorio nazionale.

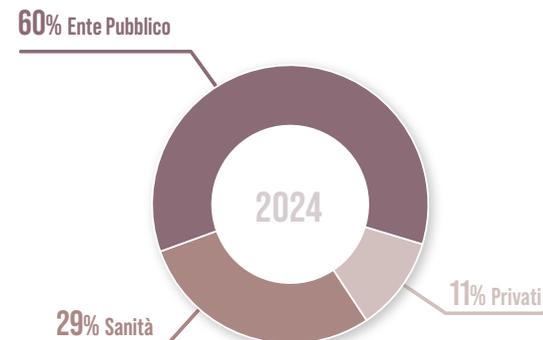
Fatturato per area geografica 2024



Il principale mercato di riferimento si conferma essere quello degli Enti Pubblici, che genera il 59,8% del fatturato. Il secondo mercato è rappresentato dalla Sanità che comprende strutture sanitarie pubbliche e private e che genera il 29% del fatturato; a seguire i Privati generano il

11%. Rispetto al 2023 i dati mostrano un forte incremento nel mercato della Sanità (+31,7%) e considerevole nel mercato degli Enti Pubblici (+5,6%), con una flessione del mercato dei Privati del 8,1%.

Fatturato per tipologia di cliente 2024



Il valore economico diretto distribuito nel 2024 è pari a 159.314.351 euro. La prima categoria di stakeholder interessata dalla distribuzione del valore economico del Gruppo si conferma essere quella dei collaboratori, che riceve il 56,7% del totale distribuito. La seconda macro categoria è rappresentata dai fornitori di beni e servizi (40,9%); in misura nettamente inferiore gli altri stakeholder: la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dovute (1,2%), i fornitori di capitale di credito (1%), la comunità e il

movimento cooperativo - attraverso il pagamento delle quote associative e le erogazioni liberali ad associazioni e onlus.

Tutte le categorie di stakeholder risultano interessate ad un aumento del valore economico distribuito, che segue l'incremento del valore generato. Le categorie che hanno registrato la crescita maggiore, in valore percentuale, sono la Pubblica Amministrazione (+101%), i fornitori di beni e servizi (+28%), i fornitori di capitale di credito (+21%) e il personale (+19%).

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)		
	2023	2024
Fornitori di beni e servizi	51.091.078	65.201.307
Fornitori di capitale di credito	1.345.977	1.634.576
Personale	75.995.869	90.324.185
Pubblica Amministrazione	966.159	1.941.166
Comunità e movimento cooperativo	191.786	213.798

APPROCCIO ALLE IMPOSTE

In merito alle imposte, la Società 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. Con questi principi non vengono attuate iniziative di coinvolgimento stakeholder per la gestione delle eventuali preoccupazioni correlate alle imposte; in caso di accertamenti, l'approccio della Società al confronto con le autorità fiscali è proattivo e finalizzato alla risoluzione.

Nel 2024 le imposte sul reddito di esercizio sono pari a 1.629.786 euro.

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

- Spagna, per l'attività di L'Operosa Espana, ramo d'azienda di L'Operosa SpA - SB
- Malta, per l'attività di L'Operosa Malta, ramo d'azienda di L'Operosa SpA - SB
- Marocco, per l'attività di L'Operosa Maroc, ramo d'azienda di L'Operosa SpA - SB

Nel 2024 si registrano imposte versate all'estero per circa 2 mila euro riconducibili alla stabile organizzazione marocchina

IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO		
	2024	%
Imposte correnti	655.080	40,19 %
Imposte relative a Esercizi precedenti	76.856	4,72 %
Imposte differite e Anticipate	897.850	55,09 %
Totale	1.629.786	100%

GOVERNANCE RELATIVA ALLE IMPOSTE, CONTROLLO E GESTIONE DEL RISCHIO

Con l'obiettivo di prevenire ogni eventuale reato tributario e ridurre al minimo il rischio connesso vengono effettuate attività di verifica e valutazione relativamente alla conformità normativa per gli aspetti fiscali nell'ambito del

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231). Sulla sua corretta applicazione opera l'Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di segnalare anche eventuali problematiche.



RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA . SB conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme di comportamento espressi nel Codice Etico della capogruppo L'Operosa Scarl e nella normativa nazionale ed internazionale in vigore, ove applicabile. L'Operosa riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale e della salvaguardia ambientale nella conduzione degli affari e delle attività della Società e, a tal fine, promuove una gestione della Società orientata al bilanciamento dei legittimi interessi dei propri portatori d'interesse e della collettività in cui opera. Il Codice è, pertanto, improntato ad un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

Nel sistema di controllo interno il Codice Etico (approvato dal CdA) costituisce (ai sensi degli articoli 6 e 7 del Dlgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001" emanate dal consiglio di Presidenza di Confindustria il 7 Aprile 2004) un riferimento fondamentale per il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo de L'Operosa, costituendone il presupposto e la base per il relativo sistema sanzionatorio.

La verifica dello stato di adeguatezza del Codice Etico rispetto alla sensibilità della Società, la sua attuazione e la sua applicazione è di competenza dell'ODV in collaborazione con il CDA, e del management aziendale, il quale potrà farsi anche promotore di proposte di integrazione o modifica dei contenuti. L'Organismo di Vigilanza è libero di accedere a tutte le fonti di informazione della Società, ha facoltà di prendere visione dei documenti e consultare dati, anche riservati, previa richiesta scritta, contenente le motivazioni, al Presidente e al Responsabile dei dati, suggerisce eventuali aggiornamenti del Codice Etico e del Modello 231/01, anche sulla base delle segnalazioni fornite dai dipendenti. Allo scopo di garantire l'effettività del Modello 231/01, la Società - nel rispetto della privacy e dei diritti individuali - predispone canali di informazione tramite i quali tutti coloro che vengano a conoscenza di eventuali comportamenti illeciti posti in essere all'interno della Società possano riferire liberamente, in maniera riservata, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, l'Ufficio Risorse Umane predispone e realizza, anche in base alle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

CONFLITTI DI INTERESSE

Il sistema di prevenzione dei conflitti segue le linee guida della capogruppo attraverso la regolamentazione espressa nel Codice Etico della Società Cooperativa e monitorata dall'Organismo di Vigilanza, che è l'organo deputato alla sorveglianza e alla raccolta di eventuali segnalazioni.

Il Codice Etico stabilisce che, al fine di evitare situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse, L'Operosa, al momento dell'assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro richiede ai propri amministratori, soci, dipendenti e collaboratori a vario titolo di sottoscrivere una apposita dichiarazione che esclude la presenza di condizioni di conflitto di interesse tra singolo e Società, o, in caso di esistenza di tali condizioni, ne chiarisca la natura.

Allo stesso fine L'Operosa previene eventuali conflitti di interesse fra suoi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori e la Pubblica Amministrazione.

OPERAZIONI VALUTATE PER I RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE

L'azienda ha adottato una Politica Anticorruzione (aggiornata anche nel 2025) nel rispetto della Norma ISO 37001 al fine di promuovere l'integrità, la trasparenza e la conformità. Il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione ai sensi della Norma ISO 37001 risulta adeguatamente attuato e che le risorse stanziate ed assegnate hanno garantito un efficace funzionamento di tale sistema di gestione per prevenire e contrastare la corruzione, contribuendo così a un ambiente di lavoro etico e responsabile.

Come anticipato è stata introdotta la figura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), incaricata di gestire e coordinare le misure di prevenzione della corruzione all'interno di organizzazioni pubbliche e private. Tra le sue funzioni principali vi sono l'elaborazione del Piano triennale della prevenzione della corruzione, la segnalazione di disfunzioni e la verifica dell'efficacia delle misure adottate.

COMUNICAZIONE E FORMAZIONE IN MATERIA DI POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE

La comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione avviene a cura dell'Ufficio Risorse Umane nell'ambito della diffusione del Codice Etico, in collaborazione l'Organismo di Vigilanza. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il

ruolo e la responsabilità dei collaboratori. Nell'ambito di questa attività la Società incoraggia tutti gli stakeholder ad avvalersi dei canali di segnalazione appositamente creati ("whistleblowing").



PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO



Gestione del tema materiale

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per L'Operosa SpA - SB. I fornitori sono infatti considerati spesso partner grazie ai quali è possibile attivare progettualità e ottenere reciproci vantaggi economici. I rapporti con i fornitori e i valori sui quali si basano sono definiti all'interno del Codice Etico, che tutti i partner della Società devono accettare e rispettare.

Per L'Operosa SpA - SB la responsabilità del processo di selezione dei fornitori e dei partner commerciali è principalmente di competenza della Direzione Acquisti che seleziona i fornitori e determina le condizioni di acquisto sulla base di parametri obiettivi quali qualità, convenienza, efficienza, adozione del Modello Organizzativo, Sistemi di Gestione, iscrizione alla White list, eticità, rispetto della legge. A tal fine la Società dispone di specifiche procedure e istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori e in particolar modo la loro selezione, scelta e qualifica, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti e della qualità del prodotto.

La Direzione Acquisti gestisce e mantiene monitorato il Portale Fornitori che è composto da soggetti accreditati e qualificati, giudicati idonei ad avere relazioni commerciali con la Società. Oltre a rigorose modalità di valutazione per l'accesso al Portale Fornitori, dal 2021 L'Operosa si avvale di un portale online con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali, implementato nel corso del 2023 e del 2024 con un affinamento del controllo sulla documentazione fornita e sulla conformità ai criteri di selezione.

All'interno del Portale 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 del Portale, 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 servizi il cui importo complessivo di ordini non superi i 10.000 euro. La procedura prevede inoltre un'Istruzione operativa "Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti" che regola 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 ter-

mini di prestazione, aderenza alle specifiche richieste)

- Affidabilità (in riferimento ad esperienze pregresse o rese pubbliche da altri utilizzatori)
- Dislocazione sul territorio (in termini di vicinanza fisica o possesso di una rete capillare di distribuzione)
- Marche e prodotti rappresentati (in termini di commercializzazione di prodotti certificati o con Marchio aziendale conosciuto e affermato sul mercato)
- Competenza tecnica
- Assistenza fornita (sia durante che dopo la vendita)
- Rispetto dei tempi di consegna
- Documentazione tecnica sul prodotto
- Capacità di affrontare tempestivamente eventuali problemi insorgenti nel corso della fornitura
- Conformità dei prodotti con le norme vigenti (certificazioni di prodotto)
- Rapporto qualità/prezzo
- Tempi e modalità di pagamento
- Assortimento del magazzino
- Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza, ecc.

Il portale online consente l'aggiornamento costante delle singole posizioni in esso presenti essendo sempre accessibile ai fornitori che in autonomia provvedono a caricare/ sostituire eventuali documenti obbligatori per l'iscrizione e necessari per la possibile contrattualizzazione di futuri rapporti commerciali, anche a fronte di alert che vengono inviati in automatico. Le aziende che vengono selezionate come fornitori 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 SA 8000 e ISO 37001 e, 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 al Portale fornitori.

Annualmente la Direzione Acquisti valuta le performance dei principali fornitori e, a campione, assicurando che tutti i fornitori vengano campionati nell'arco di un anno, vengono

effettuati dalla produzione - sul cantiere e presso le loro sedi - controlli sul fornitore per verificare la qualità del servizio erogato. In base alle esigenze possono essere eseguite valutazioni ad hoc, ad esempio su quei fornitori che durante i 12 mesi precedenti hanno evidenziato una significativa riduzione degli standard qualitativi o sono stati oggetto di non conformità.

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.

PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

L'analisi territoriale della rete dei fornitori è stata eseguita considerando 554 fornitori de L'Operosa SpA - SB, andando a valutare quei fornitori con un totale acquistato superiore a 5.000 euro nel 2024, scelta dettata dalla frammentarietà della catena del valore dell'azienda.

In termini di acquisti il 2024 ha registrato un valore di quasi 80 milioni di euro con quasi il 20% degli acquisti dedicati a materiali e fornitura di servizi per il settore cleaning. Rispetto agli anni precedenti il numero dei fornitori si è quasi dimezzato per ottimizzare la gestione della catena di

fornitura: sono stati favoriti i fornitori prioritari più funzionali per ogni commessa, determinando anche una ottimizzazione economico-finanziaria dei contratti in essere.

La rete dei fornitori si estende principalmente nel territorio nazionale (99,9% del totale dei fornitori è italiano), con una concentrazione prevalente nella regione Emilia-Romagna (53,6%), che è la comunità locale di riferimento della Società. 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..

	FATTURATO PER REGIONE ITALIANA/ESTERO			
	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Emilia Romagna	206	37,18	42.410.468,10	53,59
Lombardia	96	17,33	10.164.626,17	12,84
Toscana	18	3,25	2.208.924,92	2,79
Piemonte	53	9,57	6.313.467,03	7,98
Puglia	2	0,36	1.520.577,89	1,92
Lazio	50	9,03	5.124.429,72	6,47
Veneto	50	9,03	3.160.343,22	3,99
Campania	23	4,15	3.752.736,11	4,74
Calabria	3	0,54	827.006,08	1,04
Liguria	14	2,53	947.271,92	1,20
Sardegna	2	0,36	562.048,32	0,71
Trentino Alto Adige	8	1,44	670.794,21	0,85
Abruzzo	3	0,54	471.655,40	0,60
Umbria	5	0,90	443.908,73	0,56
Marche	6	1,08	264.060,16	0,33
Estero	4	0,72	108.726,83	0,14
Friuli Venezia Giulia	10	1,81	170.507,42	0,22
Sicilia	1	0,18	21.910,68	0,03
TOTALE	554	100,00	79.143.462,91	100,00

FATTURATO PER MACRO AREA				
	NUMERO	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Nord Italia	437	78,88	63.837.478,07	80,66
Centro Italia	82	14,80	8.512.978,93	10,76
Sud Italia e Isole	31	5,60	6.684.279,08	8,45
Estero	4	0,72	108.726,83	0,14
TOTALE	554	100,00	79.143.462,91	100,00

NUOVI FORNITORI CHE SONO STATI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI CRITERI SOCIALI

Nel corso del 2023 e 2024 L'Operosa SpA - SB ha voluto migliorare il processo di valutazione dei propri fornitori in conformità agli standard di sostenibilità e di responsabilità sociale richiesti dalla norma SA8000. I nuovi fornitori selezionati devono necessariamente registrarsi in un apposito portale fornitori della Società: tra i requisiti necessari per la qualifica vi è la sottoscrizione del Codice Etico e di un apposito Codice di Condotta (elaborato nel corso del 2024 ed adottato ad inizio 2025). Tra i requisiti di

quest'ultimo documento, il rispetto dei diritti umani (con il contestuale divieto di lavoro minorile e lavoro forzato), oltre che la possibilità di effettuare visite di controllo, anche di terza parte, per assicurare il rispetto del Codice di Condotta. Il portale online garantisce un monitoraggio costante dei fornitori e delle loro certificazioni, compresa - oltre che alle norme ISO sul rispetto dell'ambiente, qualità e sicurezza sul luogo di lavoro - la SA8000, che costituisce titolo preferenziale nella scelta del fornitore.

VALUTAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ DEI FORNITORI NELLA CATENA DI APPROVVIGIONAMENTO

L'Operosa SpA - SB ha avviato alla fine del 2023, implementandola pienamente nel corso del 2024, una valutazione dei principali fornitori dal punto di vista ESG, con l'ausilio della piattaforma SYNESGY di Crif, ampiamente riconosciuta come punto di riferimento nel settore. L'ESG assessment condotto, che ha coinvolto circa la metà dei fornitori della Società¹, va ad analizzare diversi aspetti, andando a riflettere tanto gli indicatori GRI, quanto - al netto delle evo-

luzioni della normativa - i datapoint rilevanti degli ESRS (European Sustainability Reporting Standard). Tale analisi consente di valutare il grado di sostenibilità della nostra supply chain, offrendo alle aziende fornitrici l'opportunità di evidenziare i loro investimenti in ottica ESG, e a L'Operosa uno strumento per la gestione dei rischi e la consapevolezza dei propri impatti.



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che sottopone a verifica di terza parte per il mantenimento delle Certificazioni in ambito "Qualità", "Ambiente", "Sicurezza e Salute dei Lavoratori" e "Anticorruzione", coerentemente all'approccio del Gruppo, che ha impostato la sua attività su sistemi di gestione e linee guida riconosciute a livello internazionale, per garantire un'offerta tecnica competitiva e basata sui più alti standard di riferimento.

La Direzione ha implementato un sistema di audit interni regolari per assicurare il rispetto e l'attuazione delle disposizioni del Sistema di Gestione Integrato in tutta l'organizzazione. Attraverso questi audit interni vengono identificati eventuali gap o aree di miglioramento e proposte raccomandazioni per affrontare eventuali criticità riscontrate. La Direzione si impegna quindi a prendere provvedimenti correttivi e preventivi per risolvere le problematiche emerse e garantire il mantenimento degli standard di conformità.

I requisiti che L'Operosa SpA - SB 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**
Sistema di gestione per la qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015**
Sistema di gestione ambientale
- **UNI ISO 45001:2018**
Sistema di gestione per la sicurezza
- **UNI ISO 37001:2016**
Sistema di gestione anticorruzione
- **UNI EN 13549:2003**, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero
- **ISO 30415:2021**
relativa ai principi di diversità ed inclusione
- **UNI CEI 11352:2014**
per l'erogazione dei servizi energetici (E.S.C.O)
- **SA8000:2014**
Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti)
- **UNI ISO 50001:2018**
Sistema di gestione dell'energia
- **UNI ISO/IEC 27001:2022**
Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni
- **UNI ISO 14067:2018**
Certificazione per la Carbon Footprint (Systematic Approach)
- **UNI ISO 16636**
per il servizio di Pest Management
- **Family Audit**
per conciliazione tempi di vita e di lavoro
- **UNI/ Pdr 125:2022**
per la Parità di Genere, terminato con la certificazione a febbraio 2024.

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);
- possiede la certificazione Ecolabel UE per il servizio di pulizia;
- possiede l'attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare;
- 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.

1. Il totale dei fornitori presi in considerazione è costituito da quei fornitori che, negli ultimi due anni, hanno avuto uno scambio continuativo con la società, pari a 1.847 fornitori.

LE CERTIFICAZIONI

Dal 1998 a oggi il percorso per la qualità, l'etica e l'ambiente.

Environment



EU ECOLABEL IT/052/002



GESTIONE AMBIENTALE VERIFICATA (EMAS) IT-001998



CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14001:2015



CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA ISO 50001:2018



CFP SYSTEMATIC APPROACH ISO 14067:2018



ESCOUNI CEI 11352:2004



Social



RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014



CERTIFICAZIONE SICUREZZA ISO 45001:2018



FAMILYAUDIT



PARITÀ DI GENERE UNI/PDR 125



Governance



UNI ISO 37001:2016



CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015



ATTESTAZIONE SOA



CERTIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE 16636:2015



REGOLAMENTO CE 304/2008



REGOLAMENTO UE 2015/2067



CERTIFICAZIONE SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI ISO/IEC 27001



CERTIFICAZIONE IQC UNI EN 13549:2003



CERTIFICAZIONE UNI 11926:2023

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione del cliente rappresenta la massima priorità per L'Operosa SpA - SB, e per garantirla ha implementato una politica incentrata su diversi pilastri fondamentali. Questa politica si basa sull'ascolto attento delle esigenze dei clienti, sull'offerta di assistenza clienti di alta qualità, sul rispetto dei tempi di consegna e sull'erogazione tempestiva dei servizi, sul miglioramento continuo dei prodotti e servizi e sulla valutazione regolare della soddisfazione del cliente.

Nel contesto dei servizi offerti, viene attribuita grande importanza al rapporto diretto con il cliente. Questo rapporto non solo consente di comprendere appieno le sue esigenze, ma permette anche di offrire soluzioni personalizzate e adattabili, proponendo differenti sistemi di monitoraggio e mantenimento della qualità del servizio svolto. Ogni stakeholder interessato è parte di un virtuoso circolo di scambio di informazioni utili al raggiungimento degli standard qualitativi previsti per legge per ciascuna commessa o contratto attuativo.

Nel 2024 L'Operosa SpA - SB ha condotto un'approfondita valutazione della Customer Satisfaction al fine di misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi erogati, con risultati positivi che confermano i dati del 2023. Oltre a tali indagini vengono organizzati tavoli periodici di confronto con i referenti incaricati di ciascun cliente, anche per l'individuazione delle best practices nello svolgimento del servizio.

Uno degli esempi più rappresentativi è il procedimento di valutazione del servizio nell'ambito della Convenzione Consip Caserme, dove i responsabili dedicati alla commessa si interfacciano periodicamente con i referenti, valutando assieme a loro il rispetto delle attività previste dal contratto attuativo, anche attraverso controlli a campione che attestino il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate. In particolare, tali controlli vengono effettuati da un supervisore incaricato dal cliente, e vanno a valutare una serie di aspetti - dalla qualità alla funzionalità del call center del servizio - secondo una scala di soddisfazione da 1 a 4 (che indicano rispettivamente un pessimo ed un ottimo servizio). Anche la soddisfazione degli utenti viene inclusa nella valutazione, con appositi questionari che (usando la stessa scala menzionata poco prima) vanno a esprimere un giudizio su qualità del servizio percepita, e di disponibilità e cortesia del personale operativo.

SISTEMA INFORMATIVO

Per i contratti che lo prevedono, il portale web Carl offre ai clienti, in tempo reale, l'accesso alle anagrafiche strutturali, impiantistiche e planimetriche, alla documentazione di commessa, ad un'ampia reportistica e ai pannelli di richiesta a monitoraggio dei servizi previsti.



1. Tempi di Consegna dei Servizi. La valutazione della tempestività nella fornitura dei servizi è risultata prevalentemente positiva, con la maggioranza dei clienti che ha espresso soddisfazione per i tempi di consegna del servizio.



2. Rispetto delle Scadenze e degli Obblighi Contrattuali. La maggior parte dei nostri clienti ha confermato il rispetto delle scadenze e degli obblighi contrattuali, evidenziando un livello di conformità soddisfacente da parte nostra



3. Conformità ai Requisiti Contrattuali. La maggior parte dei clienti ha ritenuto che i servizi forniti siano conformi alle specifiche e alle aspettative stabilite nei contratti o capitolati d'appalto, confermando la nostra attenzione al rispetto degli accordi contrattuali.



4. Qualità Generale dei Servizi. Le valutazioni sulla qualità generale dei servizi offerti sono state principalmente positive, testimoniando l'impegno nel garantire standard qualitativi elevati.



5. Approccio del Personale Operativo. Il personale operativo è stato valutato positivamente sia in termini di professionalità e prontezza nel soddisfare le esigenze dalla maggior parte dei clienti, sia per la disponibilità e la cortesia dimostrate durante la fornitura dei servizi.



6. Funzionalità del Call Center. Sebbene non tutti i contratti includano il servizio di Call Center, quelli che lo prevedono hanno riconosciuto la sua funzionalità, i tempi di risposta e la capacità di gestire richieste o reclami in modo efficace.



7. Reperibilità del Gestore del Servizio. L'accessibilità al gestore del servizio è stata valutata in generale positivamente.

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

I principali driver per l'innovazione, ricerca e sviluppo della Società riguardano tanto le attività operative legate alla gestione dei servizi e delle commesse, quanto le caratteristiche dei servizi stessi, che rispecchiano la capacità innovativa de L'Operosa. Riguardo il primo aspetto ci si riferisce sia all'infrastruttura IT e digitalizzazione dei processi operativi, sia la comunicazione interna e la sicurezza; per il secondo aspetto invece, vanno ricomprese le attività volte a migliorare le funzionalità dei servizi, oltre che gestirne in modo efficiente l'impatto ambientale.

INFRASTRUTTURA, AFFIDABILITÀ ED EFFICIENZA OPERATIVA

Nel 2023 è stata definita l'architettura della nuova infrastruttura IT centrale, entrata in funzione a metà del 2024, che permette di equilibrare le esigenze operative con la riduzione degli impatti ambientali, in particolare dei consumi energetici (che -rispetto a datacenter tradizionali- risultano molto più contenuti).

Sono inoltre stati ulteriormente potenziati e razionalizzati i servizi di connettività nazionale, grazie all'introduzione della tecnologia SD-WAN, che consente di ottimizzare le prestazioni e i costi delle comunicazioni di rete, sia tra le sedi aziendali, sia verso l'esterno.

DIGITALIZZAZIONE, INTEGRAZIONE, AUTOMAZIONE

Uno spazio importante hanno ricoperto i progetti di trasformazione digitale, volti ad aumentare l'efficienza operativa. Il 2024 è stato caratterizzato dall'affinamento (iniziato già nel 2023) di alcuni sistemi gestionali, in particolare Ad Hoc Infinity, che consente di velocizzare l'automazione dei processi, e dell'Albo Fornitori, che migliora il controllo sulla documentazione fornita e sulla conformità ai criteri di selezione. Durante il 2024 si è inoltre definito un piano di crescita dei sistemi di Produzione, sia nel settore Hard che Soft, che prevede una graduale digitalizzazione dei processi produttivi legati all'erogazione

dei servizi ai clienti, sia in ottica di efficienza operativa, che di offerta al cliente di servizi tecnologicamente più avanzati. Al momento della pubblicazione del presente documento sono allo studio altre soluzioni per rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'innovazione digitale dell'azienda, anche grazie all'assunzione (ad inizio 2025) di una figura dedicata, che riporta direttamente alla Presidenza.

COMUNICAZIONE INTERNA MIGLIORATA

È stata arricchita di nuove funzionalità la Intranet aziendale, denominata "L'Alveare", punto centrale di accesso a tutti i documenti, informazioni, procedure e servizi aziendali, profilato in base all'utente. Le nuove funzionalità riguardano la creazione di nuovi account di sistema sincronizzati, "temporanei", per i collaboratori assunti con contratto di somministrazione e che non possiedono un *device* aziendale; la possibilità di accedere in modo facilitato (senza inserire credenziali) mediante la tecnologia Single Sign-On (SSO). Ad inizio 2025 è stato inoltre rinnovato il sito, rendendo più fruibile l'accesso ai documenti legati alla Sostenibilità e alle certificazioni, e verrà potenziata la comunicazione interna attraverso newsletter dedicate a temi ESG ed innovazione, e la piattaforma LinkedIn del Gruppo.

SICUREZZA, CONFORMITÀ E GOVERNANCE

In seguito all'adozione di un Sistema di Gestione in conformità alla norma ISO 27001, è stata intrapresa un'attività di implementazione della sicurezza degli accessi, dei dati e delle informazioni. Per quanto riguarda gli accessi è stato creato un sistema di apertura porte della sede centrale mediante badge personalizzato per orari utenti e per visitatori esterni. Sono stati sviluppati: un Sistema di Asset Management IT che consente di censire e mantenere da remoto tutte le risorse aziendali hardware e software; un nuovo antivirus centrale; un sistema che supervisiona costantemente la configurazione di tutti i sistemi IT come misura di cybersecurity; il sistema Bitlocker che consente di cifrare il contenuto del disco dei PC aziendali; il portale di gestione protetto delle segnalazioni introdotte dal recepimento della normativa "whistleblowing".

UN'OFFERTA AL PASSO COI TEMPI

L'Operosa SpA - SB è determinata ad offrire ai propri clienti un servizio che possa da un lato soddisfare appieno le loro aspettative sul piano della qualità e dell'efficienza, dall'altro contribuire al miglioramento dell'impronta ambientale, sia esso indiretto - legato per esempio agli utenti del servizio - o diretto - cioè connesso all'erogazione del servizio stesso.

Su quest'ultimo aspetto, legato agli impatti ambientali, si rimanda per opportuni approfondimenti al capitolo dedicato, dove le iniziative legate all'economia circolare e al monitoraggio delle performance ambientali sono debitamente illustrate.

Per le proposte innovative volte a migliorare il servizio invece, meritano essere ricordate le seguenti iniziative:

► Impiego di macchine pulitrici di ultima generazione, per la pulizia delle superfici orizzontali negli ambiti delle stazioni e spazi ferroviari aperti al pubblico. Le macchine robotizzate semoventi sono

dotate di propulsore elettrico e sistemi di controllo, manuali ed automatici, inclusa intelligenza artificiale per la gestione delle lavorazioni di pulizia, mediante altresì la mappatura dei luoghi oggetto del servizio, che escludono per motivi di sicurezza le banchine di binario, i marciapiedi esterni ed i sottopassi promiscui pedonali/ciclabili.

► L'utilizzo di droni per attività specifiche di pulizia, altrimenti pericolose, come la deragnatura della stazione di Milano tramite UAS, droni con sistema aeromobile a pilotaggio da remoto per la rimozione delle ragnatele indoor tramite Blower-drone V3 (soffiatore) ed asta in carbonio.

► Sistema JOS per la pulizia di superfici verticali: un procedimento di idropulitura basato sul processo a vortice rotativo a bassa pressione di miscela inerte (sabbia o polveri abrasive), acqua e aria, che permette di rimuovere in maniera efficace e senza sprechi i graffiti e gli smog (o altre incrostazioni) dalle pareti.





EROGAZIONE DI SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

41,2 % PRODOTTI CHIMICI
82,2 % DETERGENTI LAVAMANI
84,6 % PRODOTTI IN CARTA TESSUTO
21,4 % ATTREZZATURE TESSILI

CONFORMI AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)²

EMISSIONI 110 CREDITI DI SOSTENIBILITÀ DEL PARCO
NAZIONALE APPENNINO TOSCO-EMILIANO
1.422,29 TONNELLATE DI CO₂e
DI CUI **1.347,29** SCOPE 1 **75,00** SCOPE 2

ENERGIA CERTIFICAZIONE 50001 PER
IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA
-17,1 % DI CONSUMI DI
ENERGIA ELETTRICA **24,4 %** DI VEICOLI IBRIDI
O ELETTRICI **118,2 GJ** PRODUZIONE DI
ENERGIA RINNOVABILE

RIFIUTI **96,2 %**
RIFIUTI GESTITI
AVVIATI A RECUPERO

² La conformità ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) è valutata secondo il DM 29 gennaio 2021 per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, per maggiori dettagli si veda indicatori EM 01, EM 02 e EM.

NOTA METODOLOGICA

Dal 2019 il Gruppo L'Operosa persegue il miglioramento continuo in campo ambientale mediante l'ottenimento, da parte de L'Operosa SpA - SB, della Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), che completa il Sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 14001.

Prevista dal Regolamento EMAS e rinnovata per la settima volta nel 2024, la Dichiarazione Ambientale oggetto del presente capitolo rappresenta lo strumento di rendicontazione dell'impegno ambientale della Società, in continuità con gli anni precedenti, dove la Dichiarazione veniva integrata nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo. Redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 2026/2018 ha dunque come campo di applicazione L'Operosa SpA - SB, poiché dal 2021 tale Società ha acquisito i rami aziendali della capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l., che era il precedente perimetro di rendicontazione. Per mantenere la confrontabilità dei dati nel tempo, anche in questa edizione si è tenuto conto di alcuni valori aggregati riferiti alla capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..

Il periodo di rendicontazione è compreso tra l'1/01/2024 e il 31/12/2024, ma in alcuni casi sono riportate serie storiche relative al triennio 2022-2024 per una efficace comprensione degli andamenti. Gli indicatori richiesti dal Regolamento EMAS sono stati integrati con gli indicatori dello Standard GRI, in conformità al quale è redatto il Bilancio di Sostenibilità.

Le fonti dei dati riportati nella presente Dichiarazione Ambientale sono gestionali aziendali (acquisti, rifiuti), registri elettronici (F-Gas), estrazioni da bollette o portali dei fornitori (carburanti, energia elettrica, riscaldamento, acqua).

Per quanto riguarda le modalità di diffusione, esse seguono quelle previste dal Bilancio di Sostenibilità, consultabile principalmente in forma digitale sul sito web aziendale nella sezione Sostenibilità (www.operosa.it/sostenibilita) e stampato in un numero ristretto di copie per minimizzare il consumo di carta a favore di una maggiore digitalizzazione dei processi interni. Sempre nella stessa sezione del sito web, la Dichiarazione è scaricabile e sfogliabile in

forma autonoma rispetto al Bilancio di Sostenibilità per accrescerne la visibilità e la fruibilità.

A completare il quadro della Dichiarazione Ambientale, oltre alle "Autorizzazioni e abilitazioni per lo svolgimento delle attività" riportate nell'appendice 1, sono presenti quattro documenti tecnici di seguito elencati, che sono consultabili previa richiesta all'indirizzo quas@operosa.it:

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

Nel perimetro di rendicontazione dell'EMAS, per il monitoraggio prestazionale delle sedi, sono esclusi i siti esteri e quelli funzionali ai contratti, in quanto temporanei e soggetti ad una limitata azione da parte de L'Operosa, in quanto di proprietà dei propri clienti. Gli strumenti individuati per comunicare gli impatti ambientali diretti e indiretti dell'organizzazione fanno riferimento agli indicatori-chiave, previsti dal Regolamento EMAS e applicabili alla Società, e agli indicatori specifici associati ai propri aspetti significativi e agli obiettivi di miglioramento. Inoltre, nella progettazione e aggiornamento del documento, si è verificata l'assenza di migliori pratiche di gestione ambientale (BREF e BEMP) applicabili ai Codici NACE³ oggetto della Registrazione EMAS; tuttavia si fa riferimento alla letteratura istituzionale per gli aspetti specifici al fine di garantire i massimi livelli di gestione ambientale e quindi di reportistica.

LA CONVALIDA: VALIDITÀ E FREQUENZA DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS

La sezione ambientale del presente Bilancio di Sostenibilità, che costituisce la Dichiarazione Ambientale de L'Operosa SpA - SB, è stata redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009 - EMAS, (UE) 1505/2017, (UE) 2026/2018 e successive modifiche e integrazioni⁴

- dal Rappresentante della Direzione per il Sistema di

Gestione Ambientale con la collaborazione del seguente Gruppo di lavoro:

- Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza
- Ufficio Sostenibilità e Politiche ESG
- Ufficio Acquisti
- Amministrazione, Contabilità e Controllo
- HR Risorse Umane
- Comunicazione e Marketing

La Dichiarazione Ambientale è stata approvata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, e convalidata da ente terzo. I dati presentati rappresentano la sesta edizione della stessa e verranno aggiornati annualmente.

DATA DEL RINNOVO DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE: 28 MAGGIO 2025

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

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

Ente Verificatore Ambientale Accreditato:
DNV Business Assurance Italy S.r.l. - numero di registrazione dell'accreditamento 009P, REV. 06 - Codice EU: IT-V-0003
<http://www.dnv.it/>

AMBITO DI APPLICAZIONE	CODICE NACE ⁵
<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale. • Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e prestazioni connesse. Spazzamento strade. • Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria, lavaggio stoviglie, carrelli e gastronomia e rifacimento letti; distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici. 	81.2
<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale. • Servizi di derattizzazione e disinfestazione. 	81.3
<ul style="list-style-type: none"> • Intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi. 	38.1
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione parcheggi e ausiliari del traffico, servizio di portierato e facchinaggio. • Gestione parcometri e servizio ausiliari della sosta. 	52.1 52.2
<ul style="list-style-type: none"> • Attività dei call center, servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato). 	82.2
<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici. • Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili. • Installazione di impianti idraulici e altri lavori di costruzione e installazione. 	43.2
<ul style="list-style-type: none"> • Lavori specializzati di costruzione. 	43.9

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

4. Allegati I, II e III del Regolamento (CE) 1221/2009 - EMAS e (UE) 2018/2026; allegato IV del Regolamento (CE) 1221/2009 - EMAS

5. Cfr. nota 2

SEDE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	CODICE NACE ⁶	SUPERFICIE [mq]
Unità Locale n. BO/1	Via Don Minzoni 2, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Sede legale e amministrativa	Tutti i NACE della registrazione EMAS	1.200
Unità Locale n. BO/2	Via Cadriano 5, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Magazzino generale	81.2, 81.3, 43.2, 43.9	1.570
Unità Locale n. BO/3	Via Don Minzoni n. 25, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Edilizia	43.2, 43.9	1.373
Unità Locale n. BO/4	Via de Maria 1/2, Bologna 40129 (BO)	Parcheeggi e parcometri	52.1, 52.2	1.594
Unità Locale n. BO/5	Via Maserati 20, Bologna 40100 (BO)	Pulizia	81.2	320
Unità Locale n. BO/6	Via Calzoni 12, Bologna 40128 (BO)	Parcheeggi e parcometri	52.1, 52.2	2.841
Unità Locale n. BO/7	Via di Saliceto 7, Bologna 40128 (BO)	Deposito temporaneo rifiuti	38.1	13.000
Unità Locale n. BO/9	Via Don Minzoni 23, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	Verde	81.3	200
Unità Locale n. BO/11	Via de Maria 1/2 B, Bologna 40129 (BO)	Ufficio	52.1, 52.2	130,3
Unità Locale n. NA/1	Via Giovanni Porzio 4 - Isola G8 Centro Direzione Napoli	Ufficio	81.2	60
Totale (mq)				22.288,3

6. Cfr. nota 2

LA POLITICA AMBIENTALE

All'interno della Politica Aziendale, illustrata al Cap. 1 nella sezione Chi siamo, sono presenti gli impegni assunti per la sostenibilità ambientale nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato descritto sempre nel Cap. 1.

La Politica Ambientale è periodicamente sottoposta a revisione nell'ambito del riesame della Direzione ed è parte integrante della Politica Aziendale enunciata con il Sistema di Gestione Integrato. Al momento della pubblicazione del presente documento, una nuova versione della Politica Ambientale è stata adottata dalla Società a marzo 2025.

I PRINCIPI GESTIONALI

• Compliance normativa

Rispetto della legislazione vigente (includere altre prescrizioni ambientali sottoscritte dall'azienda), della normativa di riferimento e delle procedure aziendali in materia di protezione ambientale (come ad esempio l'utilizzo di mezzi e materiali conformi alla legislazione in termini di consumi, impatto ambientale e riciclabilità), oltre al costante aggiornamento dei requisiti di gestione definiti dalla norma UNI EN ISO 14001:2015.

• Approccio preventivo

Impiego di processi e tecnologie che prevengono e/o riducono gli impatti sull'ambiente, con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e ai rischi legati all'utilizzo di sostanze inquinanti per il suolo, l'aria e l'acqua.

• Miglioramento delle performance ambientali

In particolare, riduzione degli impatti ambientali associati ai servizi erogati e alla gestione delle sedi, approvvigionamento di prodotti ecologici, efficientamento della flotta mezzi, riduzione di emissioni climalteranti e investimento in tecnologie e progetti di ricerca e sviluppo ad alto valore ambientale.

• Coinvolgimento delle risorse umane

Attività di informazione, formazione e sviluppo delle competenze professionali, al fine di assicurare che la Politica Ambientale e il Sistema di Gestione Integrato siano attuati a ogni livello dell'organizzazione e di promuovere:

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

• Coinvolgimento della filiera

Condivisione della Politica Ambientale e dei suoi obiettivi con i fornitori e le altre Società del Gruppo nonché cooperazione e coordinamento in ogni fase del rapporto contrattuale.

• Verifica continua

Analisi della gestione ambientale e dei risultati conseguiti, revisione dei principi contenuti nella Politica Ambientale e del Sistema di Gestione Ambientale.

• Miglioramento continuo

Costante aggiornamento delle tecnologie impiegate mediante formazione del personale.

• Comunicazione

Attuazione e mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale presso le sedi e della conseguente certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 e della Registrazione EMAS.

La Direzione si impegna ad attuare i principi della Politica Ambientale, mettendo a disposizione la struttura e le risorse necessarie. Effettua inoltre il monitoraggio periodico dei risultati raggiunti e, se necessario, promuove gli opportuni interventi correttivi o migliorativi.

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

LA CONFORMITÀ NORMATIVA

L'Operosa SpA - SB si impegna al rispetto della normativa ambientale vigente. Il quadro normativo è gestito secondo quanto indicato dalle procedure di sistema e monitorato periodicamente; funge da strumento di controllo periodico della conformità delle proprie attività alla regolamentazione vigente in materia ambientale.

ATTIVITÀ	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	ADEMPIMENTI			CONFORMITA'	
				REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			
					UBICAZIONE	RESPONSABILE	DATA	STATO (*) C - Continuo IP - Intervalli Periodici Annuale
Gestione rifiuti	D.Lgs 152/06 e smi	Gestione rifiuti	Testo unico ambientale - parte QUARTA titolo I, II, III, IV e relativi allegati	Obbligo di tenuta dei Formulari di identificazione dei rifiuti (vedere IST 06 01), registri carico scarico, MUD, deposito temporaneo, autorizzazioni trasporto rifiuti e impianti di recupero/smaltimento	SGI	RD	27/04/2006	C
	Decreto Legislativo del Governo 04/02/2000, n.40	Trasporto rifiuti pericolosi	Attuazione della Direttiva 96/35/CEE relativa alla designazione e alla qualifica professionale dei consulenti per la sicurezza dei trasporti su strada, per ferrovia o per via navigabile di merci pericolose	Nomina consulente merci pericolose, Redazione procedure di sicurezza, Relazione annuale del consulente	SGI	RD	30/10/2008	C
Gestione manutenzioni	D.Lgs 152/06 e smi	Emissioni in atmosfera	Testo unico ambientale - parte quinta titolo I, II, III e relativi allegati	Controllo impianti riscaldamento uffici e locali, Libretto caldaia	uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o all'occorrenza	C
	DM 37 del 22/1/08	Impianti elettrici	Regolamento attività di installazione impianti elettrici all'interno di edifici	Progetti impianti elettrici, dichiarazioni conformità	Ufficio QUAS	RDQAS	In itinere	C
	Regolamento UE N. 517/2014	Regolamento UE N. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra che abroga il regolamento n. 842/200	Controlli impianti espresso in Tonn eq CO ₂	Uffici e locali	Uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o semestrali o all'occorrenza	Annuali
	DPR 16 aprile 2013, n. 74	Nuove regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria	Regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici	Manutenzione, controlli periodici e rapporto di efficienza energetica	RGI	DL - RGI RSPP	In itinere	C

ATTIVITÀ	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	ADEMPIMENTI			CONFORMITA' STATO (*) C - Continuo IP - Intervalli Periodici Annuale	
				REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	UBICAZIONE	ARCHIVIAZIONE RESPONSABILE		DATA
Prevenzione incendi	DPR 151/11	Prevenzione incendi	Determinazione delle attività soggette alle visite di prevenzione incendi	CPI	Sede Cadriano, Magazzino Verde, Parcheggio Calzoni e Magazzino Fiera	RD	02/10/2017	IP
	Decreto 3 Agosto 2015	Approvazioni norme tecniche di Prevenzione incendi	Presentazione documentazione prevenzione incendi e CPI	Esame progetti e CPI	Sede Cadriano, Magazzino Verde, Parcheggio Calzoni e Magazzino Fiera	DL		
	Decreto 12 aprile 2019	Prevenzione incendi	Modifiche al decreto 3 agosto 2015, recante l'approvazione di norme tecniche di prevenzione incendi, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo 8 marzo 2006, n. 139): "Approvazione di norme tecniche di prevenzione incendi, ai sensi dell'art. 15 del decreto legislativo 8 marzo 2006, n. 119"	CPI e VRI	RSP - RSI	DL		
	DM 1° Settembre 21	Attrezzature e impianti antincendio	Criteri generali per il controllo, manutenzione degli impianti e attrezzature antincendio	Clausole contrattuali con i fornitori, rapporti di intervento secondo le norme tecniche di riferimento, verifica della qualifica del tecnico manutentore degli impianti e attrezzature antincendio	SGI	RD	28/09/22	
	Decreto 2 Settembre 2021	Contenuto piano emergenze, formazione del personale addetto alla lotta antincendio, monte ore corsi e frequenza aggiornamenti, qualifica del formatore	Criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio, ai sensi dell'articolo 46, comma 3, lettera a), punto 4 e lettera b) del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81	Piano emergenza, requisiti docente, piano di formazione e attestato partecipazione AI, designazione AI	SGI	RD	04/10/22	
Sporzionamento pasti	Regolamento CE 852 del 29 aprile 2004	Contaminazione alimentare	Norme specifiche in materia di igiene per gli alimenti di origine animale	Formazione agli operatori	SGI	ASL e QUAS per procedure	01/07/2005	C

GLI ASPETTI AMBIENTALI

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

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

esercita: "diretti" sono quelli relativi ad attività, prodotti e servizi erogati direttamente; "indiretti" sono invece quelli relativi ad attività derivanti dall'interazione con terzi, come fornitori o clienti.

Gli aspetti "diretti" sono sottoposti a valutazione sia in situazione normale che in situazione anomala e in situazione di emergenza.

ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI	ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI
Emissioni in atmosfera	Scarichi nelle sedi dove L'Operosa fornisce i servizi di pulizia
Approvvigionamento di materie prime, materiali di consumo, attrezzature, ecc.	Scarichi delle aziende dove L'Operosa conferisce i propri mezzi e macchinari per il lavaggio
Uso di energia, combustibili, risorse idriche ed altre risorse naturali	Consumo di energia nelle sedi non di proprietà dell'Operosa
Scarichi nelle acque superficiali o nella rete fognaria	Cicli di vita dei prodotti utilizzati
Gestione rifiuti propri e conto terzi	Gestione rifiuti come intermediario
Altri impatti ambientali su sala locale (ad es. Rumore)	

LA METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI

Gli aspetti ambientali, rendicontati mediante gli indicatori EMAS, sono stati valutati in base alla loro significatività. Sono inoltre rientrati nell'Analisi di materialità curata da L'Operosa SpA - SB per il Bilancio di Sostenibilità, in conformità con quanto previsto dai GRI Universal Standard e dagli European Sustainability Reporting Standard (ESRS).

La significatività è stata valutata secondo quanto previsto dalla metodologia del Sistema di Gestione Integrato, della norma ISO 14001:2015 e del Regolamento EMAS (UE) 2018/2026, in base ai seguenti parametri:

- **Conformità normativa:** ottenimento di autorizzazioni e regolarità burocratiche; ottemperanza alle prescrizioni degli organismi di vigilanza; rispetto dei limiti e vincoli normativi.

- **Rilevanza impatti:** caratterizzazione qualitativa e quantitativa degli elementi che compongono il fattore di impatto; grado di controllo e di influenza sugli aspetti che generano l'impatto.
- **Efficienza:** utilizzo delle "migliori tecnologie disponibili" economicamente praticabili; fattori organizzativi/economici (risorse destinate alla gestione del problema); formazione e comunicazione in campo ambientale; piani di manutenzione e monitoraggio; altri aspetti che influiscono sull'efficienza ambientale.
- **Sensibilità del territorio e delle parti interessate:** considerando la rilevanza, si tiene conto del pericolo intrinseco e potenziale che il fattore esercita sull'ambiente, in particolare su soggetti o aree "sensibili" e/o "vulnerabili".



GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Gestione dei rifiuti	Produzione rifiuti non pericolosi	Diretto	Media	RIF01 - Produzione rifiuti non pericolosi
	Produzione rifiuti pericolosi	Diretto	Media	RIF02 - Produzione rifiuti pericolosi
	Produzione rifiuti da biomasse vegetali	Diretto	Media	RIF03 - Produzione rifiuti da biomasse vegetali
	Produzione rifiuti conto terzi	Diretto	Media	RIF04 - Gestione rifiuti conto terzi
	Produzione rifiuti come intermediari	Indiretto	Media	RIF05 - Gestione rifiuti come intermediari
	Produzione rifiuti	Diretto	Media	RIF06: Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento
Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale	Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM ⁷	Diretto	Alta	EM01 - Consumo prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM
	Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM	Diretto	Alta	EM02 - Consumo prodotti di consumo per i bagni conformi ai CAM
	Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM	Indiretto	Alta	EM03 - Consumo attrezzature tessili conformi ai CAM
	Consumo di fitofarmaci ed esche rodenticide	Diretto	Alta	EM04 - Consumo di fitofarmaci esche rodenticide
	Consumo di carta da ufficio	Diretto	Bassa	EM05 - Consumo di carta da ufficio
Gestione delle emissioni	Emissioni totali annue di gas serra	Diretto e indiretto	Media	GAS01 - Emissioni totali annue di gas serra
	Emissioni in atmosfera di gas inquinanti	Diretto	Media	GAS02 - Emissioni totali annue di altri gas: SO ₂ , NO _x , PM10 e PM2,5
	Emissioni totali di CO ₂ equivalenti da utilizzo di FGAS	Indiretto	Media	GAS03 - Emissioni totali annue di CO ₂ equivalente da utilizzo di FGAS
	Trasporti	Diretto	Alta	TR01 - Incidenza Euro 6 nella flotta aziendale

7. La conformità ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) è valutata secondo i decreti ministeriali per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, per maggiori dettagli si veda indicatori EM 01, EM 02 e EM 03

SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Innovazione Ricerca e Sviluppo	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA01 - Cantieri certificati EU Ecolabel
	Consumi di energia e prodotti	Diretto	Alta	SGA02 - Progetti di Ricerca & Sviluppo
	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA03 - Progetti di gara simulati con SOS CAM
Energia	Consumo totale diretto di energia	Diretto e indiretto	Alta	EN00 - Consumo totale diretto di energia
	Consumi energia elettrica sedi e unità operative	Diretto e indiretto	Alta	EN01 - Consumi energia elettrica per le sedi
	Consumi di energia per autotrazione	Diretto	Medio	EN02 - Consumi di energia per autotrazione
	Alimentazione delle sedi con energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN03 - Numero sedi alimentate da energia rinnovabile
	Produzione totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN04 - Produzione totale di energia rinnovabile
	Consumo totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN05 - Consumo totale di energia rinnovabile
	Utilizzo dispositivi elettronici con marchio Energy Star	Diretto	Bassa	EN06 - Percentuale dispositivi elettronici Energy Star
Consumo energia termica	Diretto	Media	EN07 - Consumo energia termica	
Consumi idrici	Consumi idrici	Indiretto	Bassa	ACQ01 - Consumi Idrici presso le sedi



Gestione del tema materiale

Il tema della riduzione degli impatti ambientali correlati all'erogazione del servizio è uno dei principali ambiti di miglioramento per la Società, che punta in chiave di competitività sulla conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) ministeriali. Per ridurre l'impatto dei propri servizi di pulizia L'Operosa SpA - SB ha certificato UE Ecolabel la Divisione Bee Green che opera in cantieri selezionati. Inoltre, negli acquisti per tutti i cantieri, viene data preferenza a prodotti ad alte prestazioni ambientali in possesso di una certificazione EU Ecolabel o equivalente o di una conformità ai CAM comprovata da un laboratorio; o - in funzione del caso specifico - a prodotti ad alto margine di sicurezza

autorizzati PMC (Presidio Medico Chirurgico). La Società ha inoltre condotto un progetto di ricerca, approfondito nel paragrafo Innovazione, Ricerca e Sviluppo più avanti in questo capitolo, per comparare un servizio di pulizia realizzato con Protocollo Green con un servizio tradizionale, in chiave di riduzione degli impatti ambientali secondo l'analisi del ciclo di vita, e al contempo per attestarne l'efficacia dal punto di vista igienico-microbiologico. L'applicazione diffusa su altri cantieri del Protocollo Green, sperimentato in un cantiere-pilota del campus universitario del Politecnico di Milano, è un obiettivo della Società.

USO DI PRODOTTI E MATERIALI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE E AD ALTO MARGINE DI SICUREZZA

Nell'ambito del tema materiale relativo all'uso di materie prime a basso impatto ambientale e ad alto margine di sicurezza vengono rendicontati per la Dichiarazione EMAS gli aspetti ambientali relativi ai seguenti indicatori: Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM (EM01); Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM (EM02); Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM (EM03); Consumo fitofarmaci ed esche rodenticide (EM04); Consumo carta da ufficio (EM05).

In continuità con il 2023 è inclusa la valutazione del 100% dei prodotti acquistati per le seguenti categorie:

1. prodotti chimici
2. prodotti di consumo per i bagni
3. attrezzature tessili
4. abbigliamento.

La valutazione ha riguardato la percentuale di ecologicità, intesa come conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM).

CONSUMO DI PRODOTTI CHIMICI PER LE PULIZIE CONFORMI AI CAM

L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione il 100% dei prodotti chimici utilizzati per erogare il servizio di pulizia acquistati nel 2024, calcolando i litri acquistati per ciascun prodotto.

Per prodotti chimici si intendono: detersivi ordinari (multiuso, disincrostanti, sgrassatori, anticalcare, ecc.), detersivi straordinari o per uso specifico (cere, deceranti, per pulizie di fondo, per la rimozione di graffi, per la rimozione di chewing gum, per l'industria alimentare, ecc.), prodotti disinfettanti, prodotti per il lavaggio del bucato, prodotti per il lavaggio delle stoviglie.

La conformità ai CAM⁸ dei prodotti chimici è valutata secondo il Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021, prendendo in considerazione:

1. prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN ISO 14024) oppure in possesso di rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025;

8. I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali per le varie fasi del processo di approvvigionamento, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

- prodotti chimici straordinari o per uso specifico certificati con marchio ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024 oppure in possesso di rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025;
- prodotti disinfettanti con autorizzazione come PMC (Presidio Medico Chirurgico) o Biocida;
- prodotti per il lavaggio del bucato certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN ISO 14024)
- prodotti per il lavaggio delle stoviglie certificati EU

Ecolabel o marchio ambientale analogo (conforme alla UNI EN ISO 14024).

I prodotti ecologici certificati EU Ecolabel (o marchio equivalente) garantiscono l'esclusione di indicazioni di pericolo più impattanti per la salute dei collaboratori e dei fruitori delle strutture e pertanto un maggior margine di sicurezza.

Complessivamente il 41,2% dei prodotti chimici acquistati nel 2024 - e che rientra nel campo di applicazione dei CAM - risulta essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi del servizio di pulizia.

PRODOTTI CHIMICI PER PULIZIE	2023		2024	
	QUANTITÀ ACQUISTATI (L)	DI CUI CONFORME AI CAM	QUANTITÀ ACQUISTATI (L)	DI CUI CONFORME AI CAM
Prodotto chimico detergente ordinario	50.712,35	53,33%	105.219,63	51,71%
Prodotto chimico detergente specifico o straordinario	7.386,72	48,52%	11.334,38	31,43%
Prodotto chimico ad uso disinfettante	55.555,51	40,56%	89.501,33	36,94%
Prodotto lavanderia	7.551,00	13,39%	10.412,00	17,45%
Prodotto lavastoviglie	2.009,00	62,82%	7.736,00	16,24%
Altro (es. deodoranti, antisciuma)	2.040,70	-	4.199,25	-

CONSUMO DI CARTA E SAPONE PER I SERVIZI IGIENICI CONFORMI AI CAM

Analogamente all'indicatore precedente, anche questo indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione il 100% dei prodotti di consumo per i bagni forniti ai propri clienti nel 2024, calcolando i litri di sapone mani ed i kg di carta tessuto (carta asciugamani e carta igienica) acquistati.

La conformità ai CAM dei prodotti di consumo per i bagni è valutata secondo il Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021, prendendo in considerazione:

- detergenti lavamani certificati EU Ecolabel o marchio ambientale equivalente;
- carta igienica certificata EU Ecolabel o marchio ambientale equivalente;
- carta asciugamani certificata EU Ecolabel o marchio ambientale equivalente.

Complessivamente l'82,2% dei detergenti lavamani acquistati è conforme ai CAM; lo è anche l'84,6% dei prodotti in carta tessuto (rispettivamente il 75,7% della carta igienica e il 93,4% della carta asciugamani).

PRODOTTI DI CONSUMO PER I BAGNI	2023		2024	
	QUANTITÀ ACQUISTATI (Kg)	DI CUI CONFORME AI CAM	QUANTITÀ ACQUISTATI (Kg)	DI CUI CONFORME AI CAM
Detergenti lavamani	19.528,80	84,87%	30.183,70	82,19%
Carta igienica	63.886,51	80,22%	102.083,77	75,72%
Carta asciugamani	81.929,79	55,26%	133.393,19	93,40%
Altro (es. copri wc, sacchetti igienici)	205,05	-	340,06	-

CONSUMO DI ATTREZZATURE TESSILI PER LE PULIZIE CONFORMI AI CAM

L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione tutte le attrezzature tessili ricondizionabili (mop, frange, panni) impiegate nelle operazioni di pulizia ed acquistate nel 2024, calcolando i pesi delle attrezzature acquistate. La conformità ai CAM dei prodotti tessili è valutata secondo il

Decreto Ministeriale per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, DM 29 gennaio 2021, come il ricorso ad attrezzature tessili in microfibra. Complessivamente sono conformi ai CAM (in microfibra) il 21,4% delle attrezzature tessili acquistate.

ATTREZZATURE TESSILI	2023		2024	
	QUANTITÀ ACQUISTATI (Kg)	DI CUI CONFORME AI CAM	QUANTITÀ ACQUISTATI (Kg)	DI CUI CONFORME AI CAM
Frangere	1.368,83	49,96%	2.219,54	70,53%
Panni	2.750,63	18,33%	5.101,61	26,51%
Mop	5.944,07	4,00%	7.652,96	20,71%
Velli/piumini	13,18	59,44%	23,13	29,11%
Monouso	8.568,85	-	6.062,94	-

ABBIGLIAMENTO ACQUISTATO E CRITERI DI APPROVVIGIONAMENTO

Nel 2024 è stato possibile continuare l'approfondimento dell'analisi degli acquisti realizzando una valutazione puntuale anche sull'abbigliamento acquistato per i propri dipendenti; nel 2024 l'analisi è stata condotta sulla quantità in peso dei prodotti acquistati, rendendo così possibile rendicontare in modo più puntuale le informazioni relative all'approvvigionamento di tali categorie, rispetto al numero di pezzi finora rendicontati. I criteri di approvvigionamento fanno prediligere capi in possesso della certificazione

OEKO-TEX, una certificazione indipendente e uniforme a livello internazionale per le materie prime, i semilavorati e i prodotti finiti del settore tessile ad ogni livello di lavorazione. Tale certificazione contribuisce a garantire una sicurezza di prodotto elevata ed efficace dal punto di vista del consumatore, fissando criteri di verifica e valori limite più esigenti dei parametri validi a livello nazionale e internazionale e allo stesso tempo sensibilizzando l'industria all'utilizzo responsabile delle sostanze chimiche.

PRODOTTI PER L'ABBIGLIAMENTO	2024	
	QUANTITÀ ACQUISTATI (Kg)	DI CUI CERTIFICATA OEKO-TEX
T-Shirt	2.047,94	97,37%
Polo	1.633,05	60,18%
Felpa	6.671,52	85,78%
Camicia	55,13	94,97%
Casacca	346,40	93,42%
Gilet	248,00	-
Giacca	355,25	31,38%
Pantalone	8.801,75	85,38%
Giubbino / Bomber	1.012,50	-
Tuta	361,45	-
Protezioni	1,54	-
Scarponi antinfortunistici	2.105,60	-
Calzature antiscivolo	1.764,00	-

GESTIONE DEI RIFIUTI

CONSUMO DI ALTRE ATTREZZATURE PER LE PULIZIE

Nel 2024 l'analisi degli acquisti ha incluso anche il quantitativo di sacchi e guanti utilizzati nello svolgimento del servizio di pulizia. Per queste tipologie di materiali non c'è una caratteristica di ecologicità specifica né una conformità prevista dai CAM per l'affidamento dei servizi di pulizia.

ALTRE ATTREZZATURE PER LA PULIZIA 2024	QUANTITÀ ACQUISTATA (Kg)
Sacchi immondizia in plastica	322.136,66
Sacchi immondizia biodegradabili	3.122,70
Guanti monouso	9.328,50
Guanti riutilizzabili in gomma	1.298,96
Guanti da lavoro	163,50

CONSUMO FITOFARMACI ED ESCE RODENTICIDE

L'uso responsabile dei fitofarmaci (prodotti con autorizzazione del Ministero della Salute) è delimitato a casi straordinari: la riduzione del loro utilizzo a favore di alternative eco-compatibili è tra gli obiettivi di miglioramento ambientale della Società per i servizi di gestione del verde. Laddove possibile, La Società nell'acquisto da preferenza alle alternative eco-compatibili, rispondendo all'indirizzo delle Stazioni Appaltanti di ridurre la richiesta di questo tipo di servizi a favore di un approccio meno impattante a livello ambientale. Nel corso del 2024 è stato tuttavia necessario

l'acquisto di un prodotto diserbante, in quantità limitata. Per quanto riguarda il glifosato, esso non viene utilizzato nella gestione del verde su territori di pertinenza comunale - come previsto dal nuovo regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna). Il glifosato viene utilizzato solo in zone circoscritte e private, lontano da aree vulnerabili da personale qualificato e sempre con la massima attenzione rispetto a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	UTILIZZO DEL PRODOTTO PER MANSIONE	2022	2023	2024
Erbicida ad azione fogliare, sistemico, non selettivo e non residuale (L)	Diserbo	0	0	180,00
Insetticidi (kg)	Gestione del verde	-	-	660,96
Esche rodenticide (kg)	Derattizzazione	224	184	600,00

CONSUMO CARTA DA UFFICIO

Le attività di ufficio della Società sono molteplici e alla base dei processi di coordinamento dei cantieri e dei servizi sul territorio (gestione personale, progettazione e commerciale, burocrazia e amministrazione, ecc.). La scelta de L'Operosa SpA - SB, in linea con la politica ambientale di gestione della

sede, è quella di acquistare per il 100% carta ecologica, ovvero carte che provengono da foreste gestite in maniera responsabile e con catena di custodia certificata: PEFC per il formato A4 e FSC per il formato A3.

TIPO CARTA	2022	2023	2024
Formato A4 (n risme)	430,00	1.270,00	1.261,00
Formato A3 (n risme)	95,00	140,00	96,00
Totale (kg)	1.546,85	3.867,18	3.625,19
Totale per Dipendente (kg)	0,61	1,22	1,05

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



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214, ed è in possesso di autorizzazioni regolarmente rinnovate per la gestione dei rifiuti propri e trasportati per conto terzi, riportate in appendice. Nell'ambito del tema materiale Gestione dei rifiuti, viene rendicontata la produzione totale dei rifiuti

espressa in tonnellate e suddivisi per tipologia e per destinazione. Oltre alla quantità di rifiuti prodotti nell'ambito delle proprie attività, vengono rendicontati anche i rifiuti gestiti conto terzi, quelli gestiti nell'ambito di servizi di intermediazione e quelli avviati a recupero mediante valorizzazione energetica (biomasse).

Nel 2024 la Società ha gestito oltre 5.200 tonnellate di rifiuti, di cui la grande maggioranza avviati a recupero (96,2%) e non pericolosi (99,0%). L'aumento molto consistente della quantità di rifiuti del 2024 rispetto al 2023 (in cui si registravano 2.230 tonnellate) è principalmente dovuto alle numerose attività legate ai cantieri attivati nel corso del 2024, che hanno comportato una produzione

molto alta in particolare di alcune categorie di rifiuti quali terra e materiali da costruzione, legate all'avviamento e gestione dei cantieri. Inoltre, da segnalare rispetto al 2023, l'inclusione di ulteriori categorie di rifiuti (Imballaggi in materiali misti e rifiuti prodotti da attività di manutenzione e riparazione di veicoli).

RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO (t)	CODIFICHE DI SMALTIMENTO	2022		2023		2024	
		NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	PERICOLOSI
Riciclo	R4, R5	99,06	0,00	192,53	0,00	109,54	0,00
Recupero energetico	R3	1.088,72	0,00	1.206,38	0,00	1.355,54	0,00
Stoccaggio in sito per avvio a recupero	R12, R13	1.208,53	4,45	701,49	16,32	3.497,23	44,74
Trattamento biologico o fisico-chimico	D8, D9	0,00	0,00	102,36	0,00	190,19	0,00
Incenerimento	D10	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,01
Discarica	D1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Iniezione in pozzo profondo	D3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Stoccaggio in sito per avvio a smaltimento	D15	0,24	3,97	12,46	5,63	0,00	5,83
Ricondizionamento preliminare	D13	-	-	-	-	1,97	0,00
Totale avviati a recupero		2.396,31	4,45	2.100,40	16,32	4.962,31	44,74
		2.400,76		2.116,73		5.007,05	
Totale avviati a smaltimento		0,24	3,97	114,82	5,65	192,16	5,84
		4,21		120,47		198,00	
Totale non pericolosi/pericolosi		2.396,55	8,42	2.215,22	21,97	5.154,47	50,58
Totale		2.404,97		2.237,20		5.205,05	

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

Del totale di rifiuti prodotti una parte importante, il 28,8%, pari a 1.500,8 tonnellate, sono biomasse vegetali che derivano dall'attività di gestione del verde effettuata nell'ambito del servizio di pulizia erogato in cantieri con presenza di aree esterne. La biomassa vegetale raccolta viene conferita, in accordo con i clienti e a seconda della tipologia (fogliami, ramaglie, legno, ecc.), a impianti

RECUPERO BIOMASSE [t]	2022	2023	2024
R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche	1.086,72	1.204,90	1.349,74
R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12	679,12	343,46	151,06
Totale	1.765,84	1.548,36	1.500,8

Anche gli altri rifiuti prodotti nel 2024 provengono principalmente dai cantieri e dipendono dai servizi richiesti dai committenti. Pertanto l'andamento degli indicatori sui rifiuti - come spiegato in precedenza con riferimento al loro aumento rispetto al 2023 - non è lineare in quanto dipende da fattori esterni quali l'apertura e/o chiusura di appalti di servizio e le attività espletate in appalti riferiti all'edilizia per l'anno considerato (ad es. attività di ristrutturazione).

Nel 2024, oltre ai rifiuti da biomassa vegetale, vi sono principalmente rifiuti non pericolosi per 3.653,67 tonnellate, in particolare rifiuti legati a movimento terra (CER⁹17.05.04), e attività di costruzione e demolizione (CER 17.09.04) oltre che miscugli o scorie di cemento, mattoni e

RIFIUTI NON PERICOLOSI [t]	2022	2023	2024
Totale	630,71	666,86	3.653,67

specializzati nel teleriscaldamento o a società specializzate per la selezione e la futura valorizzazione energetica. A fronte di un incremento della quantità di biomasse destinate a recupero (R3), nel 2024 c'è stato un calo significativo nella categoria R13 (messa a riserva per avvio a recupero), da imputare principalmente ad una diminuzione dei rifiuti legati alle attività di manutenzione del verde nel comune di Bologna (in particolare, meno tagli e sfalci), e da una variazione del canale di recupero di parte delle biomasse, ora avviate direttamente a recupero.

altri materiali sempre legati all'apertura di nuovi cantieri (CER 17.01.01). Mentre i rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle sedi e dai cantieri, sono conferiti alle aziende di raccolta rifiuti secondo i regolamenti territoriali e con le seguenti frazioni: vetro, plastica, carta/cartone, metalli, organico e indifferenziato.

Vi sono anche rifiuti pericolosi per 50,57 tonnellate, in particolare legati ad apparecchiature fuori uso contenenti HCFC e HFC (CER 16.02.11). Tutti i rifiuti speciali pericolosi vengono trattati da società specializzate in maniera conforme al Testo Unico Ambientale e a regolamenti/autorizzazioni vigenti.

RIFIUTI PERICOLOSI [t]	2022	2023	2024
Totale	8,42	21,97	50,57

GESTIONE RIFIUTI CONTO TERZI

La raccolta e il trasporto rifiuti conto terzi è fra le attività svolte dalla Società L'Operosa SpA - SB, che è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214. Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riassunte nel paragrafo "Gli adempimenti e la conformità normativa". I principali rifiuti gestiti conto terzi nel 2024 sono rifiuti ingombranti (CER 20.03.07) e carta e cartone (CER 20.01.01).

GESTIONE RIFIUTI CONTO TERZI [t]	2022	2023	2024
Pericolosi	10,60	10,45	24,10
Non pericolosi	434,72	400,34	772,27
Totale	445,32	410,79	796,37

GESTIONE RIFIUTI COME INTERMEDIARI

L'Operosa SpA - SB svolge attività di intermediazione nella gestione dei rifiuti senza detenzione, in conformità alla normativa vigente. In questi casi, il cliente - produttore del rifiuto - affida alla Società l'organizzazione del trasporto e del conferimento presso discariche o impianti autorizzati.

Questa funzione rientra nel ruolo di Operatore Economico della Società, in particolare nei contesti in cui gestisce in modo integrato i servizi presso il sito del cliente. Pur non prendendo fisicamente in carico il rifiuto, L'Operosa SpA - SB coordina l'intero processo nel rispetto delle normative ambientali.

I dati riportati di seguito si riferiscono a questa specifica attività, distinta dal trasporto diretto illustrato nella tabella precedente.

GESTIONE RIFIUTI COME INTERMEDIARI [t]	2022	2023	2024
Pericolosi	48,16	26,67	26,11
Non pericolosi	5.565,29	4.924,90	5.402,11
Totale	5.613,46	4.951,57	5.428,22



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

GESTIONE DELLE EMISSIONI

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-6
GRI 305-7 GAS01 GAS02 GAS03 TR01

Gestione del tema materiale

Nell'ambito del tema materiale Gestione delle emissioni vengono rendicontati i seguenti indicatori: emissioni totali annue di gas serra; emissioni totali annue di altri gas: SO₂, NO_x, PM10 e PM2,5; emissioni totali annue di CO₂ equivalente da utilizzo di FGAS; incidenza di veicoli Euro 6 nella flotta aziendale.

Per ridurre la produzione delle emissioni di CO₂e, dal 2018 L'Operosa SpA - SB investe risorse in progetti di sperimentazione e ricerca, volta a valutare i processi con la meto-

dologia LCA - Life Cycle Analysis e a validare protocolli di pulizia Green che consentono una riduzione dei principali impatti. A tal proposito si vedano i progetti LCA del servizio di pulizia per il Politecnico di Torino (2021) e Politecnico di Milano (2023, progetto continuato poi nel 2024). Inoltre, per ridurre le emissioni dirette, l'azienda ha avviato un percorso di ammodernamento del parco veicolare, mediante l'incremento dei mezzi con standard emissivo euro 6, e l'aggiunta di mezzi elettrici e ibridi.

La stima delle emissioni annuali comprende una quota di CO₂e equivalente (CO₂e) rilasciata direttamente dalla Società (Scope 1, ad esempio le emissioni di CO₂e imputabili alle attività di trasporto della flotta aziendale) e una quota emessa indirettamente (Scope 2, ad esempio le emissioni

di CO₂e relative al consumo di energia elettrica). Nell'anno 2024 le emissioni di CO₂e generate da L'Operosa SpA - SB sono state di 1.422,29 tonnellate, sostanzialmente in linea rispetto al 2023.

EMISSIONI TOTALI ANNUE DI GAS SERRA (t CO ₂ e)	2022	2023	2024
Metano Riscaldamento	12,27	9,16	21,55
Diesel trasporto	1.457,52	1.113,76	879,61
Benzina trasporto	215,53	179,59	424,61
Gpl trasporto	29,89	29,08	21,51
Metano Trasporto	3,16	0,00	0,00
FGAS per sedi proprie	20,25	0,00	0,00
Scope 2 Energia Elettrica	102,86	100,17	75,00
Totale (t)	1.841,49	1.431,76	1.422,29
Totale per dipendente (t)	0,73	0,45	0,41

Le emissioni sono state stimate sulla base dei parametri standard nazionali e internazionali secondo metodologie consolidate. Qui un riepilogo dei fattori di emissione e delle fonti associate, nel 2024 - in continuità con il 2023 - interessate all'adozione del Software ESGine (cfr. Note metodologiche).

FATTORI EMISSIONE CO ₂ e 2024	F.E.	FONTE
Energia Elettrica [kg CO ₂ eq/kWh]	0,236	ISPR A 2024
Metano riscaldamento (kg CO ₂ eq/mc)	2,045	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024
Diesel [kg CO ₂ eq/litro]	2,662	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024
Benzina [kg CO ₂ eq/litro]	2,354	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024
Gpl [kg CO ₂ eq/litro]	1,557	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024
F-GAS	-	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024

EMISSIONI IN ATMOSFERA DI GAS INQUINANTI

Le emissioni in atmosfera sono composte dagli impatti in ambiente derivanti dal consumo di carburanti per il trasporto dei mezzi aziendali. Tali emissioni, oltre a quelle relative alla CO₂, riguardano principalmente le polveri sottili (PM10 e PM2,5), gli ossidi di azoto (NO_x) e il biossido di zolfo (SO₂). La flotta aziendale di L'Operosa SpA - SB è mantenuta sempre in piena efficienza (tagliandi

e manutenzioni periodiche) ed è costituita da mezzi dotati degli standard emissivi il più possibile recenti per ridurre le emissioni degli inquinanti da scarichi veicolari. La stima delle emissioni è stata condotta dalle analisi di inventario, partendo dai riferimenti scientifici metodologici SINANET 2018 - ISPR A e ENEA 2017.

SO ₂ [Kg]	2022	2023	2024
Totale	5,79	4,71	5,04
Totale per dipendente (g)	2,28	1,48	1,47
NO _x [Kg]	2022	2023	2024
Totale	330,70	257,09	221,63
Totale per dipendente	0,13	0,08	0,06
PM10 [Kg]	2022	2023	2024
Totale	420,65	329,92	293,51
Totale per dipendente	0,17	0,10	0,09
PM2,5 [Kg]	2022	2023	2024
Totale	328,19	255,87	220,81
Totale per dipendente	0,13	0,08	0,06

Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di un inquinante specifico (SO₂, NO_x, PM10 e

PM2,5) emesso in atmosfera a seguito di una determinata attività.

FATTORI DI EMISSIONE (Kg/GJ)	SO ₂	NO _x	PM10	PM2.5
Diesel	0,00026	0,01600	0,02016	0,01600
Benzina	0,00034	0,00498	0,00874	0,00498
GPL	0,00000	0,00758	0,00916	0,00505
Metano	0,00000	0,01688	0,00759	0,00431

EMISSIONI TOTALI ANNUE DI CO₂ EQUIVALENTI DA UTILIZZO DI FGAS

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

sedi proprie e degli impianti oggetto del servizio di manutenzione presso i committenti.

EMISSIONI TOTALI ANNUE DI CO ₂ EQUIVALENTE DA UTILIZZO DI FGAS (t CO ₂ e)	2022	2023	2024
Impianti sedi proprie	20,25	0,00	0,00
Impianti sedi dei clienti	509,06	69,97	132,10
Totale (t)	529,31	69,97	132,10
Totale per dipendente (t)	0,21	0,02	0,04

Non sono state registrate nel 2024 rabbocchi o nuove installazioni negli impianti presso le sedi de L'Operosa SpA - SB mentre sono stati utilizzati in totale circa 74 kg di F-Gas

per erogare il servizio presso gli impianti dei clienti. Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di CO₂ equivalente associate al consumo di F-Gas.

F-GAS	2022		2023		2024	
	UTILIZZATI (Kg)	EMISSIONI (t CO ₂ e)	UTILIZZATI (Kg)	EMISSIONI (t CO ₂ e)	UTILIZZATI (Kg)	EMISSIONI (t CO ₂ e)
R32	8,14	5,49	2,20	1,49	0,00	0,00
R410-A	250,87	523,82	32,80	68,49	65,59	126,20
HFC-32	0,00	0,00	0,00	0,00	8,72	5,90
Totale	259,01	529,31	35,00	69,97	74,31	132,10

GWP 2024	FONTE	
R410-A	1924	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024
HFC-32	677	DEFRA- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, 2024

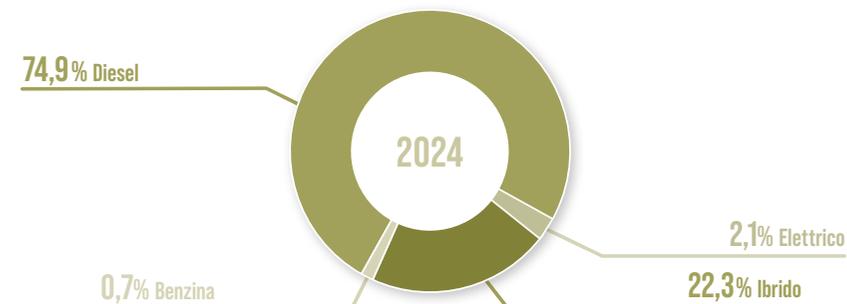
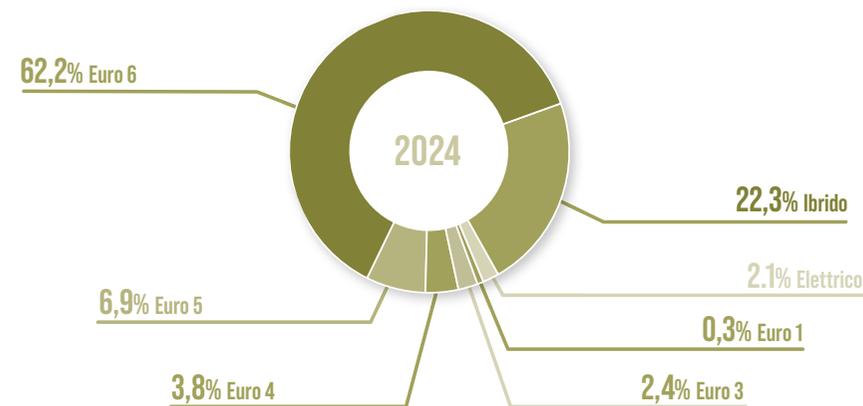
INCIDENZA DI VEICOLI EURO 6 NELLA FLOTTA AZIENDALE

Il parco mezzi della Società è costituito da "autoveicoli e mezzi commerciali leggeri" (veicoli utilizzati per il trasporto di merci con massa a pieno carico inferiore a 3,5 tonnellate), la cui gestione è associata principalmente a contratti di noleggio a lungo termine che ne garantiscono un'efficace sostituzione con mezzi recenti e a ridotte emissioni, e da "autocarri" (mezzi con massa a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate), abitualmente di proprietà e con cicli di vita più lunghi, richiedendo volumi

di investimento economico più elevati, hanno.

Il parco mezzi è costituito prevalentemente da veicoli con standard emissivo recente (Euro 6), per il 62,2% del totale. Inoltre L'Operosa SpA - SB ha investito molto nei veicoli ibridi ed elettrici, che attualmente costituiscono il 24,4% dell'intera flotta aziendale, con il programma di aumentare tale quota negli anni, parallelamente all'ammodernamento dei propri mezzi.

Mezzi aziendali per tipologia di alimentazione



CONSUMI DI ENERGIA

GRI 302-1 GRI 302-3 EN00 EN01 EN02
EN03 EN04 EN05 EN06 EN07



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB riconosce il ruolo dell'energia come strategico per le attività svolte, per il miglioramento della competitività aziendale e per la crescita sostenibile del proprio business. L'utilizzo razionale e una corretta gestione dell'energia permettono di ottenere una riduzione dei costi, una riduzione degli impatti ambientali e delle emissioni climalteranti apportando benefici economici ed ambientali per tutti i portatori d'interesse. Laddove possibile, la Società predilige e si impegna ad incrementare l'utilizzo di energie rinnovabili e la riduzione delle emissioni di CO₂ per dare il proprio contributo

al contrasto dei cambiamenti climatici. La Società si impegna inoltre ad adottare tecniche e procedure che favoriscano l'efficienza energetica e la riduzione dei consumi. Con riferimento a questi ultimi la Società ha designato un Team dedicato (cd. "Energy Team") quale punto di riferimento per la valutazione dell'andamento delle attività, per i nuovi progetti, nonché per tutte quelle iniziative che riguardano l'energia e che debbano essere attentamente innestate ed integrate nel Sistema di Gestione per ottenerne il massimo di efficacia e di risultati.

Nell'ambito del tema materiale Energia vengono rendicontati gli indicatori: consumo totale di energia (EN00); consumi di energia elettrica per le sedi (EN01); consumi di energia per autotrazione (EN02); alimentazione

delle sedi con energia rinnovabile (EN03); produzione totale di energia rinnovabile (EN04); consumo totale di energia rinnovabile (EN05); percentuale di dispositivi elettronici Energy Star (EN06); consumo di energia termica (EN07).

CONSUMO TOTALE DI ENERGIA

La quantità totale annua di energia consumata dall'organizzazione deriva dal consumo di energia elettrica e termica utilizzata presso le sedi, oltre che dal consumo di carburanti per i trasporti e le attrezzature a carburante. Nel 2024 i consumi energetici complessivi della Società risultano stabili in valore assoluto rispetto al 2023, ma si

registra una riduzione sostanziale rapportando i consumi al numero totale dei dipendenti de L'Operosa (5,75 GJ per dipendente, contro i 6,20 del 2023). Da evidenziare un calo significativo dei consumi di energia elettrica, diminuiti nel 2024 del 17,1% rispetto al 2023.

CONSUMI ENERGETICI [GJ]	2022	2023	2024
Energia elettrica	1.553,50	1.513,41	1.254,88
Energia termica	218,39	158,59	411,05
Autotrazione	22.427,60	18.014,17	18.109,11
Totale	24.199,49	19.686,17	19.775,03
Totale per Dipendente	9,53	6,20	5,75

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER LE SEDI

L'indicatore si riferisce ai consumi elettrici necessari per garantire l'operatività delle sedi della Società rientranti nel campo di applicazione EMAS. Ai fini di monitoraggio

interno la Società registra - oltre ai consumi delle sedi - anche i consumi delle principali unità operative.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA SEDI	2022		2023		2024	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo annuo	390.492,58	1.405,77	380.300,00	1.369,08	315.917,00	1.137,30
Totale per dipendente	153,9	0,6	119,8	0,4	91,84	0,33

CONSUMO DI ENERGIA RINNOVABILE

Il consumo di energia rinnovabile considera l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili dai due impianti fotovoltaici

e si aggiunge al consumo precedente per determinare il totale dei consumi di energia elettrica delle sedi.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE	2022		2023		2024	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo annuo	41.036,00	147,73	40.090,63	144,33	32.660,80	117,58
Totale per dipendente	16,2	0,1	12,63	0,05	9,49	0,03

NUMERO DI SEDI ALIMENTATE DA ENERGIA RINNOVABILE

Ad oggi L'Operosa SpA - SB dispone di due impianti fotovoltaici (di proprietà della S.c.a.r.l.) installati rispettivamente sulla sede centrale in Via Don Minzoni, 2 e sulla sede degli

uffici in Via Don Minzoni, 25 presso Cadriano Granarolo dell'Emilia (BO). Le due sedi sono dunque parzialmente alimentate da energia rinnovabile.

CONSUMO DI ENERGIA TERMICA PER LE SEDI

L'indicatore monitora il consumo energetico a uso riscaldamento delle sedi che rientrano nell'ambito di applicazione della Registrazione EMAS. Inoltre, ai fini di monitoraggio interno la Società registra - oltre ai consumi delle sedi - anche i consumi delle principali unità operative. Il sostanziale incremento

nel consumo di metano registrato nel 2024 rispetto agli anni precedenti è da ricondursi alla sede di Via don Minzoni 2, presso la quale nel 2024 è tornata a pieno regime una caldaia a seguito di un intervento di manutenzione.

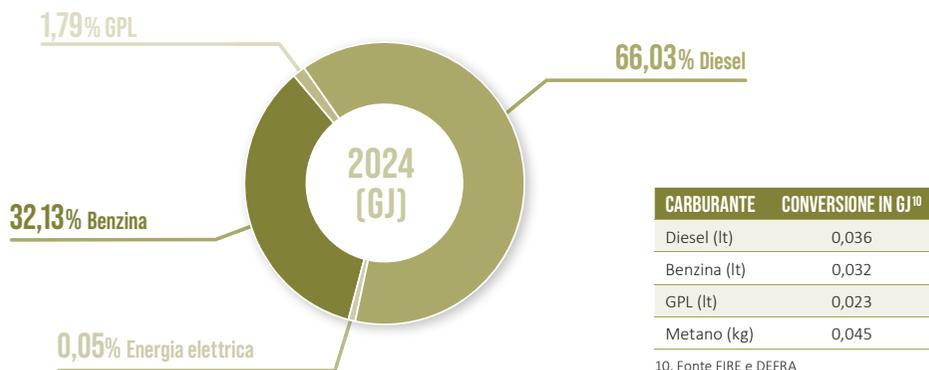
CONSUMI DI ENERGIA TERMICA	2022		2023		2024	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Riscaldamento sedi	6.190,00	218,39	4.495,00	158,59	10.537,00	411,05
Totale per dipendente	2,4	0,1	1,4	0,05	3,06	0,12

CONSUMI DI ENERGIA PER AUTOTRAZIONE

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

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

TIPO CARBURANTE	2022		2023		2024	
	[L]	[GJ]	[L]	[GJ]	[L]	[GJ]
Diesel (lt)	545.888,49	19.655,52	418.805,45	15.079,71	330.489,54	11.957,29
Benzina (lt)	68.377,43	2.190,06	76.582,70	2.452,87	180.400,00	5.818,98
GPL (lt)	18.565,53	478,82	18.673,11	481,59	13.812,82	324,07
Energia elettrica (kWh)	-	-	-	-	2.434,80	8,77
Metano (kg)	2.282,29	103,20	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale		22.427,60		18.014,17		18.109,11
Totale per Dipendente		8,84		5,67		5,26



INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Tra il 2022 ed il 2024 L'Operosa SpA - SB ha realizzato una serie di investimenti per il relamping degli edifici operativi della Società. Nel 2022 gli interventi hanno interessato le sedi principali di Cadriano (Via Don Minzoni 2 e Via Don Minzoni 25, Granarolo dell'Emilia), mentre nel 2024 hanno riguardato il magazzino nei pressi delle sedi (Via Cadriano 5, Granarolo dell'Emilia). Gli investimenti ammontano ad oltre 20 mila euro, e hanno permesso un significativo risparmio energetico (in particolare, per l'intervento del 2024, è stato stimato un risparmio di circa 9 MWh).

PRODUZIONE TOTALE DI ENERGIA RINNOVABILE

L'Operosa SpA - SB si prefigge di ridurre le emissioni climalteranti in atmosfera, oltre che attraverso le misure di efficientamento energetico, anche tramite la produzione di energia rinnovabile.

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

A partire dal 2020, quindi, i dati equivalgono alla somma dell'energia prodotta dai due impianti fotovoltaici.

GJ AUTOPRODOTTI DA ENERGIA RINNOVABILE	2022	2023	2024
	148,8	144,4	118,2

PERCENTUALE DI DISPOSITIVI ENERGY STAR¹¹

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

% DISPOSITIVI ENERGY STAR	2022	2023	2024
	100%	100%	100%



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

CONSUMI IDRICI

Gestione del tema materiale

Per quanto riguarda il tema Consumi idrici, non risultano rilevanti dall'analisi di materialità ma ugualmente rendicontati, vengono rendicontati i consumi di acqua associati prettamente al consumo per uso civile negli uffici e nelle sedi. Non ci sono processi produttivi che comportano un consumo di acqua significativo. Mentre, nei servizi di pulizia erogati presso grandi appalti, si adottano accorgimenti per un uso responsabile della risorsa idrica (ad es. distributori automatici di soluzione pulente). Gli scarichi idrici presso i cantieri (aspetto ambientale non significativo) sono gestiti in accordo alle disposizioni fornite dai clienti.

Il consumo di acqua non è un aspetto significativo nella gestione ambientale de L'Operosa SpA - SB: esso infatti è gestito direttamente dalle aziende clienti, sia dal punto di vista della scelta del fornitore che del pagamento dell'utenza. Le principali attività della Società responsabili dei consumi idrici sono i servizi di pulizia, che utilizzano l'acqua della rete idrica. Gli impatti degli scarichi, pur non essendo significativi, vengono gestiti in maniera indiretta incrementando il ricorso a prodotti chimici ecologici a minor impatto ambientale (cfr. indicatore Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM).

Gli impatti da consumi idrici imputabili alla Società sono quindi solo quelli relativi ai servizi igienici presso le sedi; i dati vengono raccolti direttamente dai fornitori del servizio con l'obiettivo di monitorare i consumi. Il consumo complessivo di acqua si riferisce a tutte le sedi rientranti nel campo di applicazione EMAS.

CONSUMO E PRELIEVO IDRICO PER FONTE ¹²	2022	2023	2024
Acquedotto (mc)	1.168,50	1.528,00	911,00
Totale (mc)	1.168,50	1.528,00	911,00
Totale per dipendente (lt)	460,40	481,41	264,83

12. Il consumo idrico in mega litri è pari al consumo in metri cubi diviso 1.000. Il 100% del quantitativo di acqua consumata è destinato alla pubblica fognatura.



INNOVAZIONE RICERCA E SVILUPPO

1. Studio Comparativo e Valutazione dei Protocolli "Green"

Al fine di valorizzare i servizi offerti in conformità con i Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti per il cleaning, L'Operosa SpA - SB ha condotto uno studio comparativo presso il cantiere-pilota del campus Bovisa La Masa del Politecnico di Milano. L'obiettivo principale è stato valutare gli impatti ambientali e la qualità igienico-microbiologica di un protocollo "green" rispetto a un protocollo tradizionale, al fine di poter estendere progressivamente l'adozione del protocollo "green" ad altri cantieri.

Riguardo all'efficacia del protocollo "green" emergono dati significativi. Utilizzando tale approccio, si è riscontrato un notevole vantaggio dal punto di vista ambientale, con un risparmio del 18,4% in termini di costo ambientale calcolato attraverso la categoria d'impatto Global Warming Potential (Potenziale di Riscaldamento Globale o GWP), basata sul modello dell'IPCC in Kg CO₂ equivalenti. Questo si traduce in una discreta quantità di emissioni evitate ogni anno, pari a 311,3 kg CO₂ eq, equiparabili al tragitto di un'auto di media cilindrata per 2.594 km. Allo stesso tempo, il protocollo "green" non compromette l'efficacia igienico-microbiologica del servizio rispetto al protocollo tradizionale.

Il valore di questo studio è stato riconosciuto e pubblicato nella rivista scientifica "Ingegneria e Ambiente" (Vol. 10 n. 4/2023), con il titolo "Valutazione di un servizio di pulizia professionale in ambito civile: analisi comparativa microbiologica ed ambientale tra metodi tradizionali e green".

ANALISI, METODOLOGIA E CRITERI

Le due analisi condotte durante lo studio si sono basate su solide metodologie internazionali, garantendo un approccio rigoroso e affidabile.

a. Analisi della Qualità Ambientale

L'analisi ambientale è stata eseguita in conformità con le norme UNI EN ISO 14040 e UNI EN ISO 14044, insieme alla PCR Professional Cleaning Services for Buildings. Il processo ha considerato l'intero ciclo di vita del servizio, adottando come unità funzionale 1 metro quadrato di superficie mantenuto pulito per un anno.

Per ottenere dati accurati, sono stati effettuati due campionamenti consecutivi in cantiere, della durata di 29 giorni ciascuno, uno per il protocollo "green" e uno per il protocollo tradizionale. L'analisi LCA comparativa ha

considerato anche i processi produttivi, logistici e di fine vita dei prodotti utilizzati nei due protocolli.

I risultati hanno dimostrato una riduzione del 18,4% delle emissioni nel servizio con il protocollo "green", attribuibile principalmente all'utilizzo di prodotti chimici concentrati, riducendo così i rifiuti da imballaggi e il consumo di acqua.

b. Analisi della Qualità Microbiologica

L'analisi microbiologica è stata condotta dal Dipartimento di Scienze dell'Ambiente e della Terra dell'Università Statale di Milano-Bicocca. Utilizzando metodiche standard come indicate nell'Istituto Superiore della Sanità e nella Direttiva del Consiglio Europeo 98/83/CE, sono state valutate le cariche batteriche su 12 superfici in 4 ambienti diversi presso l'edificio BL27 del campus Bovisa La Masa del Politecnico di Milano.

La sperimentazione, comparativa tra il protocollo di pulizia tradizionale e quello "green", ha dimostrato l'efficacia del protocollo "green" nell'abbattere e mantenere le cariche batteriche al di sotto dei valori di riferimento prestabiliti. Entrambi i protocolli hanno mostrato capacità di riduzione della contaminazione microbica delle superfici. Il protocollo "green", nello specifico, ha dimostrato efficacia nell'abbattere e mantenere le cariche batteriche al di sotto del valore di riferimento di 80 UFC cm², sia prima che dopo il lavaggio.

2. Progettazione con SOS CAM

L'andamento delle statistiche sul numero di cantieri creati dipende da diversi fattori, alcuni dei quali non costanti, quali il numero di gare bandite in un periodo e la loro tipologia.

SOS CAM è utilizzato dai progettisti de L'Operosa SpA - SB anche nella scelta dei migliori prodotti dal punto di vista delle performance ambientali: la web-app ha infatti al suo interno una libreria di più di 450 prodotti tra attrezzature, macchinari e prodotti chimici per la pulizia.

	2022	2023	2024
N° CANTIERI CREATI	0	3	0

3. Cantieri certificati EU Ecolabel

L'Operosa Bee Green è la divisione de L'Operosa SpA - SB che nel marzo 2019 ha ottenuto la certificazione EU Ecolabel per i servizi di pulizia di ambienti interni. All'epoca dell'ottenimento della certificazione la divisione era parte de L'Operosa S.c.a.r.l.. L'indicatore quantifica il numero di cantieri EU Ecolabel che rientrano nella divisione Bee

Green della Società e quindi risultano certificati secondo l'etichetta ambientale europea.

	2022	2023	2024
N° CANTIERI EU ECOLABEL	3	3	3

Smoke Point

Nell'ambito dell'appalto di Grandi Stazioni, a fine 2023 L'Operosa SpA - SB si è resa promotrice del progetto di economia circolare "Smoke Point" all'interno delle stazioni gestite, mediante una partnership con RE-CIG®, la prima e unica azienda di raccolta di mozziconi di sigaretta autorizzata in Italia e in Europa che trasforma le cicche in un materiale plastico (acetato di cellulosa) utilizzabile per produrre nuovi oggetti.

Il progetto si riferisce alla raccolta differenziata e al riciclo dei mozziconi di sigaretta, attraverso l'installazione di contenitori dedicati. La campagna include un'ampia azione di sensibilizzazione sull'importanza dell'impatto ambientale con l'obiettivo di preservare l'ambiente e migliorare il decoro degli spazi comuni. Iniziata nel dicembre 2023,

l'attività ha fornito risultati incoraggianti: nel 2024 infatti, dalle stazioni di Bologna, Genova, Milano, Venezia Mestre e Verona sono stati raccolti 1.095,2 Kg di mozziconi, pari a 542 Kg di prodotto rigenerato, per un risparmio di oltre 2.600 Kg di CO₂.

Progetto Eco Rewards - Ricicla e Vinci

Mediante l'installazione di 75 EcoCompattatori nelle Grandi Stazioni in cui è presente la Società, il progetto si prefigge l'obiettivo di sensibilizzare i viaggiatori alla corretta raccolta differenziata degli imballi di plastica, tetrapak e alluminio, motivando l'azione degli utenti delle stazioni con ricompense di premi riscattabili al raggiungimento di determinate soglie di punti, che vengono accumulati grazie ad apposita app "Operosa EcoGreen" a seguito di ogni conferimento effettuato. Ad oggi sono 4.850 gli utenti che hanno installato l'app nel proprio dispositivo mobile contribuendo al progetto con un totale di 34.600 operazioni di conferimento effettuati per un totale di 106.000 imballi conferiti, che vengono smaltiti secondo le disposizioni territoriali delle singole stazioni in tema di raccolta differenziata.



Nell'anno 2023 il Programma di Miglioramento Ambientale è stato revisionato in coerenza con gli obiettivi presenti nel Piano di Sostenibilità elaborato dal Comitato ESG e approvato dal Consiglio di Amministrazione. Nel corso

del 2025 verrà ulteriormente aggiornato, in coerenza al principio di miglioramento continuo dei propri impatti da parte della Società.

IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2024-2026							
OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	OBIETTIVO 2024	STATO (2024)	2025	2026	STATO DI ATTUAZIONE (SGA04)
Incremento acquisto prodotti conformi ai CAM	Prodotto chimico detergente ordinario	EM01	65%	51,71%	75%	90%	⊗
	Prodotto chimico detergente specifico o straordinario		55%	31,43%	60%	75%	⊗
	Prodotto chimico ad uso disinfettante		60%	36,94%	75%	85%	⊗
	Prodotto lavanderia		40%	17,45%	55%	70%	⊗
	Prodotto lavastoviglie		70%	16,24%	80%	90%	⊗
	Detergenti lavamani	EM02	90%	82,19%	95%	100%	⊗
	Carta igienica		85%	75,72%	90%	95%	⊗
	Carta asciugamani		60%	93,40%	75%	90%	☑
	Frangie	EM03	60%	70,53%	75%	90%	☑
	Panni		40%	26,51%	50%	60%	⊗
Mop	20%		20,71%	35%	50%	☑	
Velli/piumini	70%		29,11%	75%	80%	⊗	
Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica EU ECOLABEL	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel	SGA01	5 cantieri	3 cantieri	8 cantieri	10 cantieri	⊗

IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2024-2026							
OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	OBIETTIVO 2024	STATO (2024)	2025	2026	STATO DI ATTUAZIONE [SGA04]
Ricerca & Sviluppo	Progetti di Ricerca & Sviluppo	SGA02	1 progetto	"Eco Rewards - Ricicla e Vinci" "Smoke Point"	1 progetto	1 progetto	☑
	Incremento del numero di cantieri a cui è applicato il Protocollo Green definito con analisi LCA	SGA02	5 cantieri	1 cantiere	8 cantieri	10 cantieri	☑
	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica	SGA03	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	0	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	10 progetti green di gara simulati con SOS CAM	⊗
Rifiuti destinati a recupero	% di rifiuti avviati a recupero sul totale dei rifiuti prodotti	RIF06	>80%	96,2%	>80%	>80%	☑
Riduzione dei consumi di energia	Numero di progetti promossi dall'Energy Team	-	1 progetto	Valutazione degli edifici in gestione dal punto di vista dell'efficienza energetica (ESCO)	1 progetto	1 progetto	☑
	Intensità energetica (GJ/dipendente)	EN00	6,15	4,89	6,15	6,10	☑
	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star	EN06	100%	100%	100%	100%	☑
Riduzione emissioni	Aumento dell'incidenza di veicoli euro 6, ibride o elettriche nella flotta	R01	80% Euro 6 5% ibride o elettriche	62,2% Euro 6 24,4% ibride o elettriche	65% Euro 6 20% ibride o elettriche	55% Euro 6 35% ibride o elettriche	☑ 2025
Sostegno a progetti di carbon insetting	Acquisto dei Crediti di Sostenibilità del Parco Nazionale Appennino Tosco Emiliano	-	SI	Acquisto di 110 crediti	SI	SI	☑



04 PERSONE E COMUNITÀ

OBIETTIVI DI
SVILUPPO SOSTENIBILE



Formazione e sviluppo delle risorse umane, attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, stabilità occupazionale, inclusione e benessere delle persone nell'ambiente di lavoro rappresentano temi cruciali e fondanti.

4.888 LAVORATORI
DI CUI DIPENDENTI **82,3%**



4.025 DIPENDENTI
DI CUI CON CONTRATTO
A TEMPO INDETERMINATO **88,1%** DONNE **69,1%**



1.191 NUOVE
ASSUNZIONI
29,6% TASSO DI NUOVE ASSUNZIONI



19.721 ORE DI
FORMAZIONE
DI CUI **70%** SUL TEMA
SALUTE E SICUREZZA **4,9** ORE MEDIE DI
FORMAZIONE PRO CAPITE **4.160** PERSONE
FORMATE



€ 228.142 INVESTITI
IN BENESSERE DEL PERSONALE



STABILITÀ OCCUPAZIONALE

Gestione del tema materiale

La stabilità occupazionale, come evidenziato del resto anche dall'analisi di doppia materialità, rappresenta un aspetto fondamentale per L'Operosa SpA - SB, che privilegia - come declinato nelle pagine seguenti - determinate tipologie contrattuali (tempo indeterminato) all'interno dei diversi CCNL applicabili. Questo è del resto coerente al modello di Società Benefit adottato da L'Operosa SpA - SB, focalizzato sul benessere diffuso dei propri stakeholder, in una prospettiva a lungo termine. A conferma del trend registrato gli anni precedenti, la Società ha visto un aumento in termini di dipendenti di circa il 12% rispetto al 2023, supportato anche dall'andamento positivo delle commesse e dei cantieri.

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel 2024 sono stati assunti 1.191 nuovi dipendenti, di cui il 66,4% donne, con un tasso di nuove assunzioni del 29,6%. Il numero complessivo dei dimessi è stato di 929 dipendenti, con un tasso di turnover del 23,1%, un dato elevato ma contestualizzato nei settori di riferimento, caratterizzati da una gestione dinamica dei siti di lavoro e del personale, che varia in base ai bandi di gara aggiudicati.

Il processo di selezione del personale avviene tramite canali interni (anche attraverso l'uso di piattaforme social come LinkedIn) e agenzie per il lavoro. L'intero processo rispetta il Codice Etico in tema di trasparenza ed etica del lavoro, nonché l'attenzione della Società in merito all'uguaglianza di genere ed alle pari opportunità (ogni annuncio di lavoro del resto specifica che L'Operosa SpA - SB opera nel rispetto della parità di genere e con l'impegno di sostenere l'inclusività e la diversità). Per quanto riguarda le uscite, è bene specificare che le dimissioni volontarie sono valutate, così da poter riscontrare se fattori quali discriminazioni o differenziazioni nei trattamenti abbiano giocato un ruolo nell'uscita dei dipendenti (non è stato questo il caso né nel 2024, né nell'anno precedente).

I dati positivi sull'occupazione non riguardano solo l'aumento della forza lavoro, ma anche la stabilità offerta dai contratti stipulati. In particolare, sono state 98 le stabilizzazioni nei sei mesi successivi all'attivazione del contratto di lavoro. Il contratto a tempo indeterminato rappresenta quasi il 90% dei rapporti di lavoro, il 69% dei quali donna, mentre le forme di lavoro somministrato o contratti flessibili sono minoritarie, utilizzate in base alle necessità, a dimostrazione della preferenza della Società per la stabilità occupazionale. È bene citare inoltre che - nell'ambito della regolarizzazione e contenimento del lavoro straordinario - sono state implementate le ore settimanali dell'organico all'interno di importanti cantieri quali Ospedale Vanvitelli di Napoli e Banca d'Italia di Roma.

Vi sono state inoltre, su tutto il territorio nazionale, 49 variazioni di Livello, 14 aumenti retributivi e 25 trasformazioni a tempo pieno.

La tutela della stabilità occupazionale passa anche per alcune specifiche clausole che caratterizzano alcuni settori: nel Cleaning per esempio - che si conferma il core business della Società - il CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, prevede la cd. "Clausola sociale", in virtù della quale l'impresa subentrante, alla scadenza di un contratto di appalto, si impegna a garantire l'assunzione del personale in organico sull'appalto in questione.

Un aspetto importante, che L'Operosa SpA - SB non intende trascurare, è legato all'inclusione nel mercato del lavoro, sia delle fasce più giovani, sia delle categorie svantaggiate. Per quanto riguarda il primo punto, quasi il 24% dei nuovi assunti nel 2024 ha meno di 30 anni, e ogni anno la Società investe cifre importanti nel sostegno all'istruzione, attraverso l'erogazione di borse di studio agli studenti meritevoli. Circa invece le categorie più deboli, la Società per il secondo anno ha collaborato con l'Associazione Next, un ente no profit che si occupa di costruire percorsi di integrazione sociale e lavorativa rivolti a persone che vivono situazioni di difficoltà, favorendo l'incontro virtuoso tra imprese alla ricerca di manodopera e persone in cerca di una collocazione lavorativa. Tra settembre ed ottobre 2024, si sono svolti dunque colloqui e corsi di formazione al fine di inserire 5 risorse all'interno del cantiere Ospedale Maggiore con sede a Bologna, una delle commesse più importanti della Società.

Un aspetto molto importante legato all'inclusione, e al garantire un ambiente di lavoro sano e stimolante, è rappresentato dalle numerose certificazioni che la Società ha ottenuto, in particolare la certificazione SA8000: 2014 che - dal suo ottenimento nel 2017 - attesta la conformità dei sistemi di gestione a determinati requisiti per la

gestione responsabile delle condizioni di lavoro, con un focus particolare su diritti umani, sicurezza, benessere e promozione di rispetto dei diritti dei lavoratori.

Garante di tale assetto è un team dedicato, il Social Performance Team (SPT), che ha il compito di assicurare il rispetto dei requisiti previsti dalla norma e di individuare eventuali azioni di miglioramento, riferendo alla Direzione aziendale sull'efficacia delle soluzioni adottate e rilevando eventuali non conformità rispetto al Codice Etico, collaborando inoltre alle attività di valutazione dei fornitori secondo i requisiti dello standard di riferimento.

Il SPT è composto dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000, dal Rappresentante del Management e dal Responsabile della Qualità, che collaborano per monitorare e migliorare il Sistema di Gestione SA8000 all'interno dell'azienda. Il SPT si riunisce regolarmente, in particolare dopo ogni corso di formazione presso i nuovi cantieri o aggiornamento, per discutere e analizzare i temi inerenti allo standard di riferimento.

Audit interni ed esterni, con una programmazione pluriennale, mirano ad individuare eventuali criticità e a risolverle in maniera adeguata, con il coinvolgimento delle funzioni responsabili. Anche per l'esercizio 2024 L'Operosa SpA - SB 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.

Ad accompagnare tale certificazione, oltre al presidio rappresentato dalla norma UNI EN ISO 45001: 2018 - per il cui approfondimento si rimanda al capitolo su Salute e Sicurezza - la norma UNI PdR 125:2022 per la Parità di genere, e la norma UNI EN ISO 30415:2021 per la Diversità ed Inclusione, costituiscono importanti riferimenti per il Gruppo nell'ambito delle certificazioni ottenute.

L'attenzione della Società verso l'inclusività e la professionalità nella gestione del personale è del resto fondamentale, alla luce della composizione della propria forza lavoro. Essa risulta infatti molto variegata, con il 37,4% composto da dipendenti nati al di fuori dei confini nazionali (di cui il 20% nato in paesi extra UE). A livello di genere e qualifica invece, si nota che La Società vede una forza lavoro principalmente composta da operai (94%), con il 69% composto da donne. Donne che coprono il 22% delle posizioni tra Quadri e Dirigenti, dato che L'Operosa SpA - SB attenziona e su cui nei prossimi anni impegnerà a migliorarsi. L'attenzione della Società sarà inoltre dedicata alle fasce più giovani (Under 30) che attualmente costituiscono il 5% della forza lavoro propria, a fronte delle fasce 30-50 e over 50, che rappresentano rispettivamente il 36,3% ed il 58,7%.

TOTALE NUOVI ASSUNTI TASSO NUOVE ASSUNZIONI



Nuovi assunti per genere (n.)

2024



Nuovi assunti per fascia d'età (n.)

2024



Totale 1.191

TOTALE USCITI TASSO TURNOVER



Usciti per genere (n.)

2024



Usciti per fascia d'età (n.)

2024

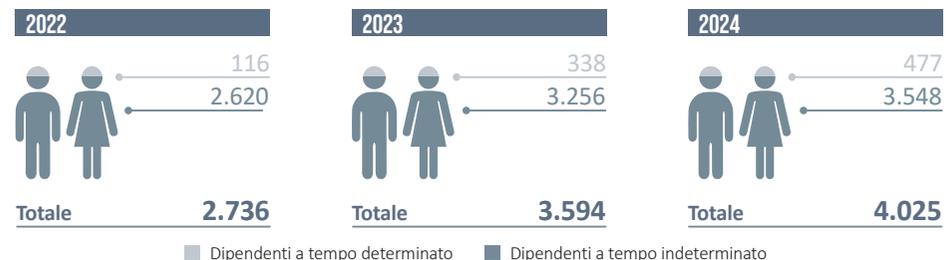


Totale 929

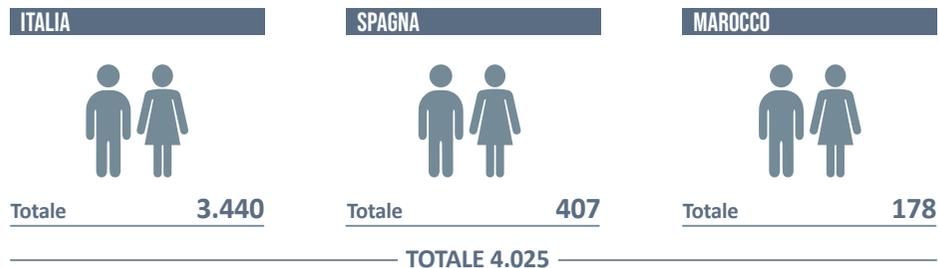
Lavoratori (n.)



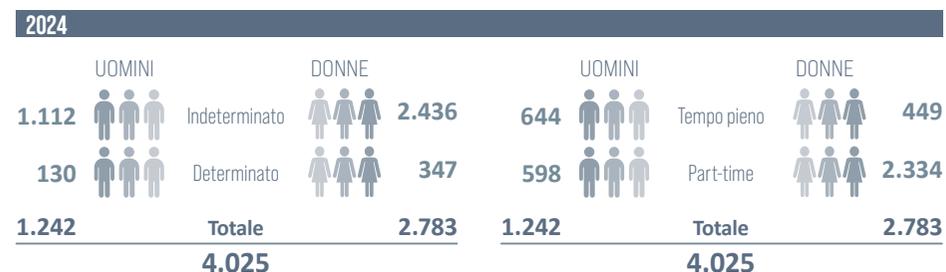
Dipendenti per tipologia di contratto (n.)



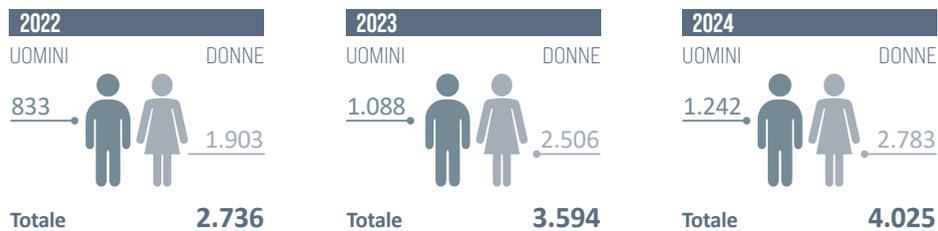
Dipendenti L'Operosa SpA - SB per sede (n.)



Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.)



Dipendenti per genere (n.)



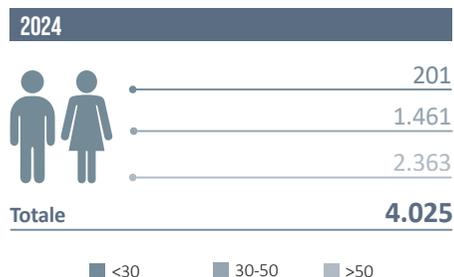
Dipendenti per qualifica (n.)



Dipendenti per qualifica e genere (n.)

2024					
UOMINI		DONNE			
2		0		Dirigenti	
5		2		Quadri	
106		97		Impiegati	
1.129		2.684		Operai	
1.242	Totale	2.783			
				4.025	

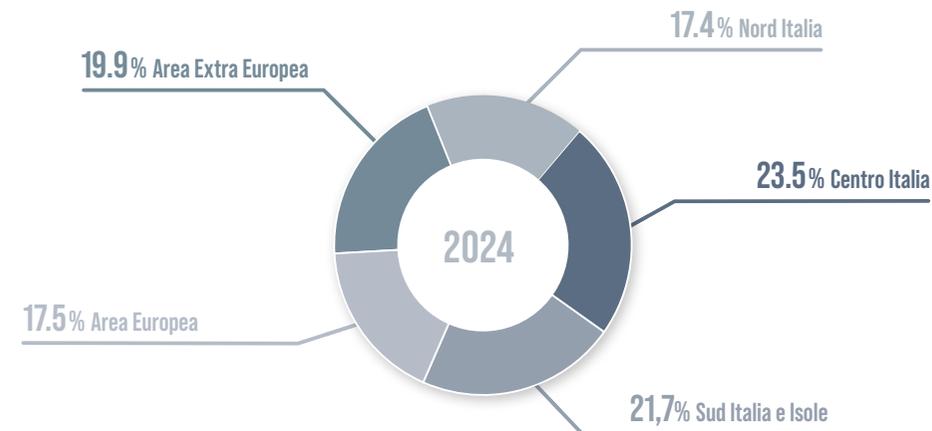
Dipendenti per fascia d'età (n.)



Dipendenti per qualifica e fascia d'età (n.)

2024	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	1	1
Quadri	0	2	2
Impiegati	13	95	95
Operai	188	1.363	2.262
Totale	201	1.461	2.363
		4.025	

Dipendenti per area geografica di nascita 2024



Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale

Il 100% dei Senior Manager è residente in regione Emilia-Romagna, nella quale è ubicata la sede legale e direzionale dell'azienda.

La totalità dei dipendenti è assunta attraverso regolare contratto. Ciascuno fa riferimento a uno specifico CCNL, a seconda del settore nel quale presta attività:

- Multiservizi e Servizi Integrati
- Trasporti - Attività Ferroviaria
- Cooperative Sociali
- Edilizia
- Settore metalmeccanico
- Dirigenti del Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi
- Limpiezza Edificios y Locales (per i dipendenti de L'Operosa Spagna)
- Agricoltura e cooperative (per i dipendenti de L'Operosa Spagna).

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

La Società fa riferimento a quanto previsto dai CCNL applicabili per modifiche organizzative, compresi periodo di preavviso e disposizioni per la consultazione e la trattativa.

Per i collaboratori appartenenti al CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, è disponibile un accordo di secondo livello con l'obiettivo di integrare quanto disciplinato dalla normativa dei CCNL di primo livello. Nello specifico, l'Accordo prevede la corresponsione di due indennità:

- Accordo Fiera/Verde, di €10,33 per gli addetti al lavoro fiera e di €15,49 per gli addetti alla manutenzione verde
- Indennità Lavoro Fiera/Giardinaggio, di €41,32 sia per gli addetti al lavoro fiera che per gli addetti alla manutenzione verde.

INCLUSIONE, BENESSERE ED EQUA RETRIBUZIONE



Gestione del tema materiale

Il benessere delle persone nell'ambiente di lavoro rappresenta un aspetto cruciale per L'Operosa SpA - SB, il quale attribuisce grande importanza alla promozione e alla valorizzazione di questa dimensione fondamentale, in un'ottica di crescita del senso di appartenenza e benessere di ciascun collaboratore. Una nuova Indagine di Clima è stata condotta nel 2024, in continuità con le iniziative degli anni precedenti, confermando un risultato positivo a livello di clima aziendale. L'iniziativa è culminata con un evento di team building aziendale in centro a Bologna, che ha visto una grande partecipazione e - attraverso una caccia al tesoro solidale - ha avuto un grande impatto sul piano del coinvolgimento e della coesione della Società. L'Operosa SpA - SB in particolare investe molte energie nel piano di Welfare, cui vengono associate particolari iniziative indirizzate al benessere psicologico dei dipendenti (come il punto di ascolto), e investimenti per migliorare l'ambiente lavorativo (come, ad esempio, il progetto di riqualifica del locale mensa, ultimato nei primi mesi del 2025).

IL PIANO DI WELFARE AZIENDALE

Per promuovere il benessere del personale, La Società ha investito nel 2024 un totale di 62.392 euro in diverse iniziative mirate. In particolare, è stato attivato un piano di welfare aziendale attraverso la pubblicazione di bandi dedicati, con l'obiettivo di offrire un concreto supporto economico ai dipendenti, aiutandoli a sostenere spese rilevanti per il loro benessere personale e familiare.

Parte dei fondi di welfare sono stati riservati ai dipendenti con figli che frequentano la scuola secondaria; nello specifico, ciascun dipendente ha potuto beneficiare di un contributo di 200 euro per ogni figlio/a a carico. Inoltre, ai figli dei lavoratori che frequentano l'Università, è stata destinata una borsa di studio per un importo pari a 1.000 euro a figlio/a, assegnata sulla base di criteri meritocratici secondo i requisiti previsti nel regolamento del bando. Complessivamente, i beneficiari di queste ultime due iniziative sono stati 124 per un importo totale erogato di 49.600 euro. Infine, sono state rimborsate le spese mediche per un valore di 4.000 euro a dipendenti con

famigliari a carico non autosufficienti e 592 euro per il rimborso spese di abbonamenti al trasporto pubblico locale (anche in un'ottica di mobilità sostenibile, L'Operosa SpA - SB si impegna a rimborsare il 10% degli abbonamenti annuali nominativi).

L'Operosa SpA - SB ha inoltre supportato le famiglie dei dipendenti per l'iscrizione ai campi estivi (200 euro a famiglia), per facilitarne l'accesso e supportare la conciliazione vita-lavoro durante il periodo estivo per un valore di 8.200 euro.

Anche nel 2024, la Società ha voluto riconoscere l'impegno che i dipendenti hanno profuso durante l'anno distribuendo 3.300 buoni del valore nominale di 50 euro ciascuno per un totale di 165.000 euro. Inoltre, laddove applicabile ad alcuni dipendenti sono stati assegnati ulteriori crediti (CCNL Industria Metalmeccanica) oppure buoni pasto legati a specifici appalti (CCNL Multiservizi).

In coerenza con quanto previsto dai CCNL di riferimento, la maggior parte dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato beneficia di un'assistenza sanitaria integrativa, attraverso la quale è possibile fruire di visite specialistiche o avere diritto al rimborso di determinate spese mediche. I CCNL che prevedono tale misura sono quelli per Multiservizi e Servizi Integrati, Metalmeccanici Industria e Terziario Confcommercio. Complessivamente, beneficiano dell'assistenza sanitaria integrativa 2.822 persone, ovvero il 70% del totale dei dipendenti della Società.

IL PUNTO DI ASCOLTO

L'Operosa SpA - SB ha introdotto nel 2023 il "Servizio Sportello Punto Di Ascolto", per promuovere una maggiore inclusione sociale all'interno della propria comunità. Questo servizio, offerto gratuitamente, garantisce anonimato e confidenzialità, ed è dedicato a coloro che affrontano momenti difficili. L'iniziativa - confermata nel 2024 - mira a creare un ambiente sicuro dove le persone possano condividere pensieri, preoccupazioni ed emozioni, con il supporto di consulenti specialistici altamente qualificati nel campo del supporto emotivo e psicologico. Accessibile tramite chat, videochiamata e messaggistica istantanea, il servizio è fruibile da tutti, indipendentemente dall'età o dalla situazione personale. Inoltre, grazie alla collaborazione con STIMULUS, vengono fornite consulenze legali e specialistiche per rispondere in modo mirato alle diverse esigenze individuali.

CAMPAGNA WELFARE ANNO 2024

Importo complessivo € 228.142



€49.600 BORSE DI STUDIO PER 124 PERSONE

PER FIGLI FREQUENTANTI LA SCUOLA SECONDARIA



PER FIGLI FREQUENTANTI L'UNIVERSITÀ



€4.000

IMBORSO SPESE MEDICHE PER FAMILIARI NON AUTOSUFFICIENTI



€8.200

ISCRIZIONE AI CAMPI ESTIVI PER FIGLI DEI DIPENDENTI 41 FAMIGLIE



3.315 BUONI SPESA

€ 165.750



€592

RIMBORSO SPESE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

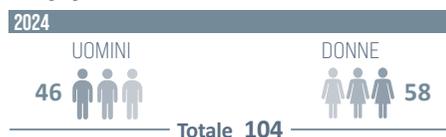


CONGEDO PARENTALE

Hanno usufruito del congedo parentale tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno fatto richiesta: nel 2024 sono stati 104, di cui 58 donne e 46 uomini. Rispetto al 2023 si è registrato un numero in lieve calo (112 nel 2023), per quanto riguarda il numero di dipendenti che hanno beneficiato di uno o più congedi parentali.

In aumento il tasso di rientro al lavoro nel 2024 dopo il periodo di congedo (99%, rispetto all'88% del 2023); mentre il tasso di retention, dato dal numero di persone ancora impiegate 12 mesi dopo aver usufruito del congedo nel 2023, è dell'80% (il tasso di retention 2024 sarà calcolabile alla fine del 2024).

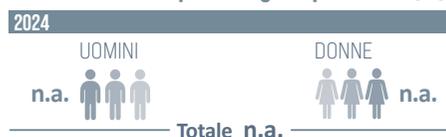
Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale (n.)



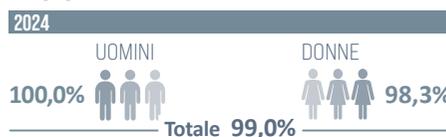
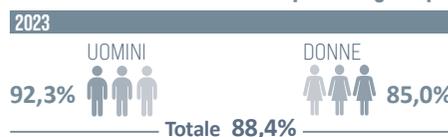
Dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale (n.)



Dipendenti a contratto nei 12 mesi successivi al rientro al lavoro dopo il congedo parentale (n.)

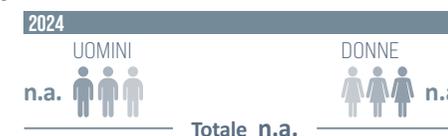
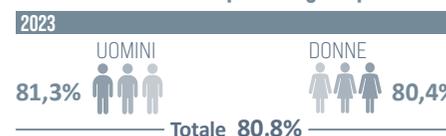


*Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale (%)



* Il tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro nell'anno di riferimento, dopo aver beneficiato del congedo, rispetto al numero totale di dipendenti che ne hanno beneficiato.

*Tasso di retention dopo il congedo parentale (%)



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

LAVORO AGILE

Per tutti i collaboratori che si trovavano nella condizione di poter applicare forme di lavoro agile, anche nel 2024 la Società ha previsto - pur diminuendo il numero di giornate disponibili - questa modalità di lavoro dando continuità agli investimenti effettuati nel miglioramento dell'infrastruttura informatica e nella digitalizzazione dei processi per garantire l'operatività da remoto.

Nel complesso le giornate di lavoro agile svolte nel 2024 dai dipendenti de L'Operosa sono state 549, dato in calo rispetto al 2023.

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

Il Consiglio di Amministrazione de L'Operosa SpA - SB è equamente composto al 50% da donne e da uomini. Nell'organico invece c'è una grande prevalenza di donne: il 69,1% del totale dei dipendenti, e il 47,8% del totale degli impiegati.

INCLUSIONE PER I DIPENDENTI CON DISABILITÀ

L'Operosa SpA - SB, dal 2023, ha introdotto una figura aziendale di grande rilevanza: il Disability Manager con il compito di coordinare e promuovere iniziative atte a favorire l'integrazione e il supporto dei dipendenti con disabilità, sia fisiche che cognitive, incluso la messa in atto di adeguate politiche di accessibilità, la sensibilizzazione del personale e la facilitazione delle opportunità di sviluppo professionale per tutti i dipendenti.

EQUA RETRIBUZIONE

Le politiche retributive della Società assicurano equità nella remunerazione. Ne dà evidenza il calcolo del rapporto della retribuzione per genere, effettuato per tutti i CCNL applicabili con presenza sia di donne che di uomini in almeno un livello contrattuale, ovvero: Multiservizi e Servizi Integrati, Trasporti - Attività Ferroviaria, Limpezza Edificios y Locales (contratto con il quale sono assunti la maggior parte dei dipendenti de L'Operosa Spagna).

Mentre per i CCNL Cooperative sociali, Edilizia, Settore metalmeccanico, Dirigenti del Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi, Agricoltura e cooperative (contratto con il quale sono assunti alcuni dipendenti de L'Operosa Spagna) il rapporto della retribuzione per genere non è stato possibile alla luce della presenza di sole donne o solo uomini.

Il rapporto è calcolato sia con riferimento alla retribuzione base percepita dalle donne rispetto agli uomini, sia alla retribuzione totale (ottenuta sommando a quella base altre componenti quali, ad esempio, indennità, bonus, benefit, etc). L'indicatore tende idealmente ad 1, valore che rappresenta parità di retribuzione a parità di inquadramento e livello. Alcune limitate differenze sono dovute a molteplici fattori, tra cui anzianità di servizio e indennità riconosciute in base alla specifica mansione svolta.

Di seguito si riportano i risultati del calcolo del rapporto delle retribuzioni suddivise per CCNL, per qualifica e per livello di inquadramento.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

CCNL Multiservizi e Servizi Integrati

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegati	2	0,86	0,80
	3	0,91	0,94
	4	0,99	0,96
	5	1,10	1,19
	6	1,46	1,07
	7	1,40	1,42
Operai	1	0,87	0,93
	2	0,80	0,78
	3	0,71	0,70
	4	0,96	0,98
	5	0,48	0,32

Trasporti - Attività Ferroviaria

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegati	A	0,91	0,42
	C1	0,91	0,76
	D1	1,01	0,95
	D2	0,87	0,76
Operai	D3	0,98	1,03
	E1	0,97	0,98
	E2	0,97	0,93
	E3	0,88	0,59
	F1	0,84	0,79
	F2	0,79	0,80

Limpieza Edificios y Locales

(per i dipendenti de L'Operosa Spagna)

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegati	3	0,95	0,99
Operai	4	0,98	1,07

Per quanto riguarda l'equità di retribuzione sulla base delle responsabilità, ci si avvale dell'indice denominato RAT che calcola il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti escludendo l'individuo più pagato. La RAT per il 2024 è di 12,51 in Italia, 2,72 in Spagna e 5,45 in Marocco.

Multiservizi e Servizi Integrati

(per i dipendenti de L'Operosa Marocco)

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Operai	4	1,00	1,00

Il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale mediano della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti è stato del 13,5% in Italia, e pressoché nullo in Marocco (per la Spagna tale dato non viene fornito, in quanto dal 2023 al 2024 non c'è stato un aumento, ma una leggera flessione della retribuzione totale annuale della persona più pagata).



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB gestisce con la massima attenzione il tema della sicurezza uniformandosi ai requisiti richiesti dallo standard ISO 45001:2018 per il Sistema di Gestione della Sicurezza.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'Operosa SpA - SB ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conforme ai requisiti dello standard ISO 45001:2018, sottoposto ad audit e certificato da un ente terzo indipendente. Il Sistema è valido per il seguente campo applicativo:

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

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI

La modalità di gestione e la mitigazione degli impatti negativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro che la Società ha adottato si rifà prettamente a quella prevista dalla legislazione cogente (D.lgs. 81/08) ed ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018. In particolare, L'Operosa SpA - SB identifica, valuta e tiene efficacemente sotto controllo gli aspetti di salute e sicurezza connessi alle attività svolte nei siti/cantieri per l'erogazione dei propri servizi al fine di prevenire gli infortuni sul lavoro.

L'Obiettivo è quello di creare un sistema di gestione che consenta di avere:

1. un effettivo controllo dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la redazione del Documento di Valutazione dei rischi (DVR) specifico sia per ogni settore lavorativo che di singola Commessa, Piani Operativi di Sicurezza (POS) relativi alla parte Hard in riferimento alle attività in Titolo IV;
2. un'attenzione, a tutti i livelli organizzativi, verso la prevenzione;
3. un maggiore coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori nelle attività di sistema, attraverso la formazione e l'informazione costante del personale, anche nella risoluzione di problematiche che possono emergere durante le riunioni di coordinamento con i clienti in ottica di una collaborazione costruttiva.
4. La consegna di adeguati Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), impegnandosi a trovare soluzioni sempre più avanzate e performanti
5. Una puntuale ed adeguata sorveglianza sanitaria

Inoltre L'Operosa SpA - SB si è dotata di strumenti di monitoraggio e reportistica interni con un duplice obiettivo: da un lato verificare, tramite un programma di audit interni svolti da personale specializzato, che il complesso di procedure e protocolli interni sia attuato efficacemente; dall'altro segnalare ogni anomalia e definire le misure correttive da porre in atto per evitare il ripetersi di tali eventi.

SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO

L'Operosa SpA - SB si è inoltre dotata di servizi di medicina del lavoro ed effettua una visita medica di controllo al momento dell'assunzione e successive visite mediche periodiche la cui

Visite mediche effettuate per genere (n.) 2024

TIPOLOGIA DI VISITA	DONNE	UOMINI
idoneo	1.114	725
idoneo con limitazioni	132	56
idoneo con prescrizioni	64	87
idoneo con prescrizioni e limitazioni	104	68

PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI E COMUNICAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza prevede la partecipazione e la consultazione dei lavoratori; ciò avviene anche tramite la collaborazione attiva degli 9 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che partecipano alle riunioni trimestrali del Comitato per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Il sistema di prevenzione e protezione (S.P.P.) è composto

Datore di lavoro	Nicola Corbo
Medico Competente Coordinatore	Marco Maccaferri
Medico Competente	Giovanni Marrapodi Tranquillino Santoro Riccardo Arduini EVIMED CODIME
RSPP divisione manutenzioni ed edile	Corrado De Marchi Agnese Mancino
RSPP divisione manutenzione verde e rifiuti e fiera di Bologna	Salvatore Volante
RSPP settore pulizie	Luca Tirozzi Pezzaniti Elvis

frequenza dipende dalla mansione ricoperta. Nel 2024 sono state effettuate 2.371 visite mediche, realizzando un totale di 3.028 esami di controllo.

TIPOLOGIA DI VISITA	DONNE	UOMINI
temporaneamente non idoneo	18	3
non idoneo permanentemente	0	0
Totale parziale	1.432	939
Totale	2.371	

oltre al Datore di lavoro, da 6 Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Responsabile HSE (Salute, Sicurezza e Ambiente), da 1 Medico Coordinatore e da 3 Medici competenti, oltre che da due importanti Strutture Sanitarie, EVIMED e CODIME, che forniscono all'occorrenza medici su tutto il territorio nazionale.

RSPP divisione parcheggi	Gianluca Sabbioni
RLS settore pulizie	Antonio Della Corte Letizia Vareschi Alessandra Rea
RLS divisione manutenzione verde e gestione rifiuti	Primiano Michele Giampaglia
RLS divisione parcheggi	Matteo Rotondo
RLS divisione manutenzioni ed edile	Adrian Budu Gennaro Masone Gerardo Pezzaniti Patrick Josquin
Responsabile HSE	Lucio Collina

FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Basandosi sul principio della prevenzione L'Operosa SpA - SB profonde molte risorse nella promozione della salute e sicurezza dei propri lavoratori, al punto che oltre il 70% delle ore di formazione erogate riguarda questi temi, con un aumento consistente rispetto al 2023. Tale variazione si spiega da un lato per l'aumento importante di personale formato, dall'altro per l'affinamento della metodologia di raccolta dati, che non rifletteva del tutto il totale delle ore di formazione erogate per tale tematica. Nel corso del 2024 sono state erogate a 2.800 dipendenti complessivamente 14.227 ore di formazione su tematiche previste dalla normativa per la sicurezza quali la formazione del RSPP e dei Preposti, l'antincendio ed il primo soccorso. Tutta l'attività di formazione viene verificata attraverso la somministrazione di questionari che la valutano sia in termini di efficacia che di gradimento.

PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La promozione della salute dei lavoratori avviene mediante la formazione in materia di Salute e Sicurezza, che include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i possibili rischi, le misure di prevenzione e protezione, formazione legata alle attrezzature di lavoro normale secondo l'Accordo Stato Regioni e addestramento on-the-job legato alle attrezzature utilizzate in cantiere.

Inoltre, nella scelta dei prodotti impiegati nell'erogazione dei servizi, L'Operosa SpA - SB sceglie preferibilmente prodotti ad alto margine di sicurezza per la salute degli operatori, in particolare:

- Prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio ai CAM GPP applicabili
- Prodotti chimici straordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio ai CAM GPP applicabili
- Prodotti disinfettanti con autorizzazione PMC o prodotto biocida.

La scelta di questi prodotti impatta anche sulla protezione della salute e sicurezza degli utenti che vengono a contatto con le superfici e con gli ambienti.

12. Il dato 2023 è stato modificato rispetto a quanto inserito nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di un ricalcolo.

PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ALL'INTERNO DELLE RELAZIONI COMMERCIALI

L'Operosa SpA - SB adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali. Nelle relazioni con i fornitori, il possesso di certificazioni legate alla sicurezza nei luoghi di lavoro (in particolare ISO:45001 e SA:8000) è visto come elemento preferenziale per la loro qualifica. Ogni qualvolta necessario, nelle relazioni con i clienti la Società partecipa a specifiche riunioni per il coordinamento e condivisione delle condizioni che devono essere poste in atto per lavorare nel rispetto della salute e sicurezza.

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza de L'Operosa SpA - SB si applica a tutti i lavoratori dell'Azienda, a tutti i cantieri e le sedi aziendali presenti sul territorio nazionale.

INFORTUNI SUL LAVORO

Nel corso del 2024 non si sono registrati - al pari dei tre anni precedenti - decessi. Nell'ultimo triennio si sono registrati due infortuni gravi, uno nel 2023¹² e uno nel 2024.

I dati che seguono, relativi agli infortuni avvenuti in corso d'anno, si riferiscono ai dipendenti de L'Operosa SpA - SB, denunciati all'INAIL in qualità di datore di lavoro, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Nel 2024 la Società ha registrato 92 infortuni e 2.330 giornate. Le tipologie di infortunio più frequenti sono legate a cadute e movimenti incoordinati.

MALATTIE PROFESSIONALI

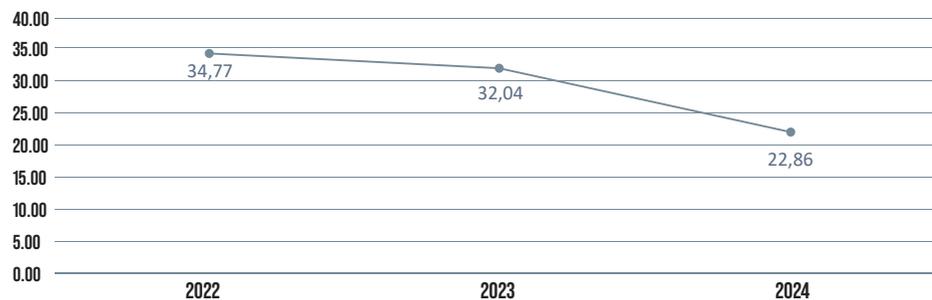
Nel corso del 2024 non si registrano casi accertati di malattie professionali.

Infortunati per tipologia

	N° DI INFORTUNI	%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	47	51,09%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi, postura incongrua	20	21,74%
Schiacciato, incastrato, colpito, urtato, aggredito, afferrato, investito	17	18,48%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato	6	6,52%
Altro (non specificato)	2	2,17%
Totale	92	100,00%

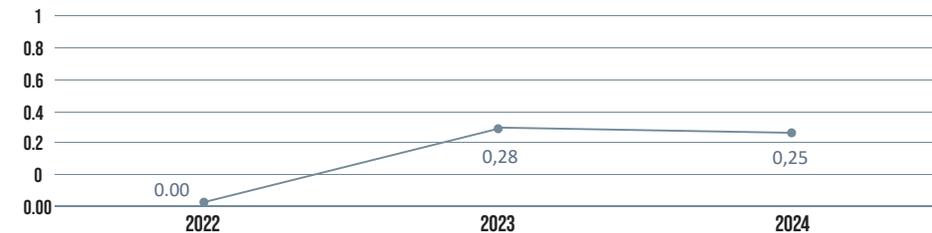
Tasso di infortuni sul lavoro registrati

(n. infortuni/ore lavorate *1.000.000)



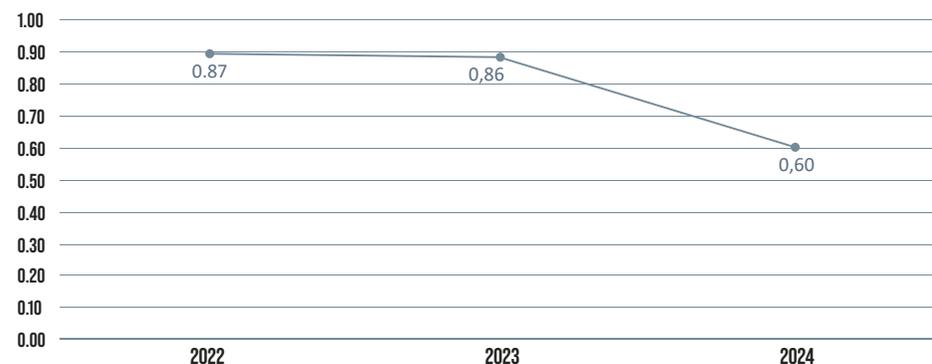
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze

(n. infortuni/ore lavorate *1.000.000)



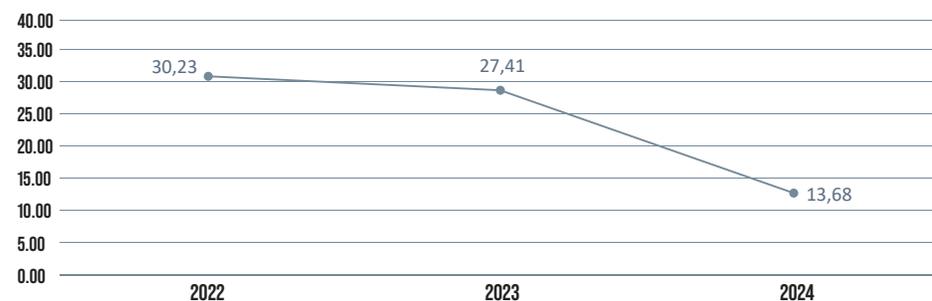
Indice di gravità infortuni

(gg infortunio/ore lavorate *1.000)



Indice di rischio infortunistico

(indice di frequenza * indice di gravità)



FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB continua a investire con determinazione nella formazione dei propri dipendenti, riconoscendo l'importanza cruciale di questo processo per il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti. Promuovere opportunità concrete di crescita, sia a livello personale che professionale, e supportare lo sviluppo dei propri collaboratori è un valore fondamentale per L'Operosa SpA - SB, oltre che condizione essenziale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Tale approccio riflette l'importanza del tema anche a livello di analisi di materialità, dove il tema "Formazione e sviluppo delle risorse umane" è stato valutato come il più rilevante tra quelli oggetto dell'analisi.

Anche per questo non deve stupire che le ore di formazione aziendale siano aumentate rispetto al 2023 - anche in virtù dell'aumento di organico già riportato in precedenza - per un totale di 19.721 ore. In particolare, l'aspetto cui sono state dedicate più ore è quello della salute e sicurezza, che ha visto il 72% del totale delle ore di formazione erogate nel 2024.

Rispetto al 2023, la formazione su questa tematica ha visto un forte aumento, da un lato legato all'aumento dell'organico - oltre che alla scadenza ed al rinnovo dei corsi - dall'altro legato ad un affinamento nella metodologia di raccolta dati delle ore di formazione (ragion per cui i dati del 2023 e del 2024 non sono del tutto comparabili). La gestione delle esigenze legate alla formazione obbligatoria avviene anche attraverso la recente adozione de L'Operosa Academy, piattaforma di e-learning interna al Gruppo, che facilita la

Ore medie di formazione erogate per genere 2024

	N. ORE EROGATE
Donne	3,5
Uomini	8,0
Ore medie di formazione per dipendente	4,9

pianificazione nonché il monitoraggio della tematica.

Nello specifico, la formazione in materia di Salute e Sicurezza include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i possibili rischi e le misure di prevenzione e protezione. Nel corso del 2024 sono state inoltre effettuate specifiche riunioni di allineamento per rafforzare il controllo e la prevenzione nella gestione di determinati cantieri, legati in particolare alla divisione Hard Facility Management della Società.

Complessivamente le ore di formazione medie erogate per dipendente sono state 4,9, in aumento rispetto alle 4,4 registrate nel 2023.

A livello di ore erogate, dopo il tema della salute e sicurezza, il tema più presente nei contenuti della formazione nel 2024 è stato quello delle tecniche lavorative, termine con cui si indicano in particolare le seguenti attività:

- DPI, utilizzo carrelli ed utilizzo prodotti chimici
- Disinfestazione e derattizzazione
- Lavori in quota e DPI anticaduta
- Utilizzo e manutenzione di attrezzature di pulizia
- Conduzione di gru, trattori, carrelli elevatori e Piattaforme di Lavoro Mobili Elevabili (PLE) con o senza stabilizzatori
- Gestione degli FGas.

I partecipanti di genere maschile hanno ricevuto in media 8 ore di formazione pro capite annue, a fronte delle 3,5 ore di formazione ricevute dai dipendenti di genere femminile: questo riflette quanto riportato in precedenza in merito alla composizione delle qualifiche, dato attenzionato da L'Operosa SpA - SB. Infatti le qualifiche che hanno visto il maggior numero di ore erogate sono stati Dirigenti e Quadri (rispettivamente 45,5 e 42,2) a fronte di 4,7 ore medie destinate agli Operai, occupati in particolare nel settore delle pulizie, e composti per il 70% da donne.

Ore medie di formazione erogate per qualifica 2024

	N. ORE EROGATE
Dirigenti	45,5
Quadri	42,2
Impiegati	6,5
Operai	4,7
Ore medie di formazione per dipendente	4,9

Ore e partecipanti alle attività di formazione per tematica 2024

	N. PARTECIPANTI	N. ORE EROGATE
Salute e sicurezza	2.800	14.227,5
Compliance	36	176
Tecnica di staff	13	52
Normativa ambientale	96	366,5
Rifiuti	60	217
SA8000	345	698
Pari opportunità e inclusione	1	1
Benessere dei dipendenti	2	35
Metodologie di lavoro	807	3.948
Totale	4.160	19.721

FORMAZIONE DEI DIPENDENTI SU POLITICHE/PROCEDURE SUI DIRITTI UMANI

Per garantire il corretto funzionamento del sistema SA8000, nel 2024 345 dipendenti (incluso il personale addetto alla sicurezza) hanno seguito un appuntamento formativo sulla responsabilità sociale, per un totale di 698 ore di formazione erogate. L'impegno formativo della Società sul tema della responsabilità sociale rappresenta una costante negli anni, registrando nel biennio 2023-2024 un totale di 1.034 ore di formazione, con 601 dipendenti formati sui temi centrali dello standard SA8000, in particolare:

1. Lavoro minorile
2. Forza lavoro obbligatoria

3. Salute e sicurezza sul lavoro
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione
6. Pratiche disciplinari
7. Orari di lavoro
8. Retribuzione.

Un impegno, questo, mirato a rafforzare la consapevolezza dei propri dipendenti su tali tematiche, rendendoli capaci di contribuire attivamente al rispetto e alla diffusione dei principi alla base di esse, in armonia con l'etica della Società.

SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI



Gestione del tema materiale

L'Operosa SpA - SB ha consapevolezza degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pongono attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi. Per questi motivi, ritiene il dialogo con i portatori d'interesse sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri portatori d'interesse, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi. L'Operosa si impegna a fornire sostegno ad iniziative so-

ciali e culturali orientate alla promozione della persona ed al miglioramento della qualità di vita, indirizzata in questo dal Comitato di Sostenibilità, e previa approvazione del CdA. Nello scegliere le diverse iniziative di sostegno, si cerca di intervenire in aree tematiche specifiche, in particolare l'inclusione sociale, lo sport (importante elemento di aggregazione e promozione del territorio), il patrimonio culturale e l'ambiente.

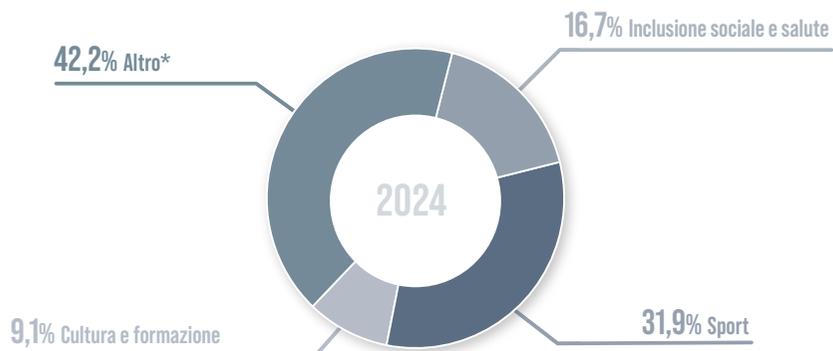
Di seguito vengono elencate alcune delle iniziative principali di cui si è fatta promotrice L'Operosa nel corso del 2024.

Supporto ad iniziative per la comunità locale 2024

	N.	€
Inclusione sociale e salute	9	38.845 €
Sport	9	74.080 €
Cultura e formazione	3	21.109 €
Altro*	21	97.913 €
Totale	42	231.948 €

*Contributi associativi, membership ed eventi promozionali

Sponsorizzazione e supporto ad iniziative esterne 2024



PROGETTI SOSTENUTI NEL 2024: un impegno concreto verso il territorio e le persone

Nel corso del 2024, L'Operosa SpA - SB - in qualità di Società Benefit - ha confermato il proprio impegno nel generare valore condiviso attraverso il sostegno a progetti e iniziative capaci di creare un impatto positivo sulla comunità, promuovendo inclusione, cultura, salute, sport e sviluppo sociale.

Le azioni realizzate si sono mosse in coerenza con le finalità di beneficio comune previste dallo Statuto e con gli obiettivi ESG adottati dall'azienda. La scelta dei progetti da sostenere ha seguito criteri di rilevanza territoriale, prossimità sociale, sostenibilità, capacità di attivare reti e ricadute concrete per le persone, in particolare per le categorie più fragili.

L'Operosa SpA - SB ha quindi collaborato con enti pubblici, associazioni, realtà del terzo settore e partner accademici, sostenendo 17 iniziative in ambiti diversi ma complementari: educazione, cultura, sport, salute, inclusione lavorativa e solidarietà. La varietà dei progetti riflette l'attenzione dell'azienda al **benessere diffuso** e alla costruzione di **relazioni di fiducia e reciprocità** con i territori in cui opera.

Nella tabella seguente si riportano i progetti sostenuti nel 2024, organizzati per area tematica, partner coinvolti e obiettivi perseguiti.

Il Tesoro del Burdigone **Cultura e solidarietà territoriale**

Partner Cooperativa Studio e Cultura di Castenaso

Obiettivi principali Promuovere la cultura locale e sostenere economicamente associazioni di volontariato civico e sanitario.

XII Convegno MePAIE **Sanità Sanità e innovazione**

Partner Edicom Srl

Obiettivi principali Contribuire al dibattito sui cambiamenti del settore sanitario pubblico e privato.

Fabbrichiamo il Futuro (Podcast II edizione) **Formazione tecnica e inclusione di genere**

Partner Associazione Amici del Museo del Patrimonio Industriale

Obiettivi principali Promuovere l'inclusione di genere nelle scuole tecniche e il reclutamento di giovani talenti.

Direttivo Nazionale a Faenza **Ambiente e sostenibilità**

Partner Associazione Italiana Direttori e Tecnici Pubblici Giardini

Obiettivi principali Favorire il confronto tra esperti del verde e promuovere pratiche di sostenibilità ambientale.

"Village" estivo **Educazione interculturale**

Partner CISV Italy

Obiettivi principali Promuovere la pace e l'interculturalità tra bambini di diverse nazionalità.

Uniti dal Calcio **Sport e inclusione**

Partner 777 Management

Obiettivi principali Promuovere lo sport tra i giovani, rendendolo accessibile a tutti.

Think tank INVESTinIT Lab **Sviluppo economico e sociale**

Partner SDA Bocconi

Obiettivi principali Sostenere la ricerca e lo sviluppo per la crescita del Paese.

46ª Festa dei Bambini **Infanzia e famiglie**

Partner Associazione il Banchetto

Obiettivi principali Promuovere attività ludiche e sociali per i bambini e le famiglie.

ITA CRO Business Award 2024 **Relazioni internazionali e culturali**

Partner Camera di Commercio Italo-Croata

Obiettivi principali Rafforzare i legami economici e culturali tra Italia e Croazia.

Stagione 2024 - 2025 *Sport e benessere*

Partner Virtus Pallacanestro Bologna

Obiettivi principali Sostenere lo sport professionale e il benessere fisico.

Cena di Raccolta *Fondi Ricerca medica*

Partner Associazione NEFROS

Obiettivi principali Finanziare la ricerca sulle malattie renali.

Inserimento lavorativo nei cantieri *Inclusione lavorativa*

Partner Associazione Next

Obiettivi principali Favorire l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate.

Evento *WELFAIR Sanità e sostenibilità*

Partner Fiera di Roma

Obiettivi principali Contribuire al dibattito sulla sostenibilità nei servizi sanitari.

Raccolta solidale alimenti di prima necessità *Volontariato e inclusione sociale*

Partner WEcare

Obiettivi principali Promuovere attività di volontariato aziendale a beneficio di persone vulnerabili.

PARCO NAZIONALE APPENNINO TOSCO EMILIANO: crediti di sostenibilità

Nel corso del 2024 sono stati utilizzati, e conseguentemente cancellati dal registro dei crediti di sostenibilità, 101 crediti acquistati nel 2022 e, in minima parte, nel 2023. L'ammontare dei crediti utilizzati è stato identificativo pari al quantitativo di emissioni di CO₂e generate dalla Società, relativamente ai soli consumi di energia elettrica e termica per riscaldamento, considerando la corrispondenza 1 tonnellata = 1 credito.

Inoltre per il 2025 la Società ha ulteriormente rafforzato l'acquisto volontario di crediti di sostenibilità,

umentandone il numero a 200, riconoscendo questa iniziativa come parte integrante della propria Responsabilità Sociale d'Impresa. Tale investimento è finalizzato a sostenere pratiche capaci di incrementare la generazione di servizi ecosistemici, andando a promuovere la gestione sostenibile e responsabile di un'importante area dell'Appennino, contribuendo alla neutralizzazione degli impatti ambientali.

<https://creditisostenibilita.it/>



TEAM BUILDING SOLIDALE: giornata del 16 ottobre 2024

Iniziativa di engagement e impatto sociale

Rendicontazione a cura del Responsabile del Bilancio di Sostenibilità

Nell'ambito delle iniziative aziendali dedicate al coinvolgimento delle persone e alla promozione della cultura della sostenibilità, in data 16 ottobre 2024 si è svolta la giornata di **Team Building Solidale**, un progetto che ha coniugato obiettivi di coesione interna e valore sociale, in linea con i nostri impegni di Società Benefit.

L'iniziativa ha coinvolto **oltre 100 dipendenti** provenienti da sedi e cantieri dislocati sul territorio nazionale. Le attività sono state strutturate su due livelli:

1. Team building partecipativo: Un'esperienza a squadra attraverso una caccia al tesoro urbana a Bologna, progettata con il supporto dell'associazione WeCare. Le prove proposte durante il percorso sono state pensate per favorire la collaborazione, la fiducia reciproca e l'ascolto tra colleghi, valorizzando la diversità dei ruoli e dei caratteri.

2. Finalità solidale: Parallelamente al gioco, le squadre hanno confezionato **pacchi alimentari e kit di prima necessità** destinati a famiglie in condizione di fragilità sociale.

Il giorno successivo, grazie al supporto logistico di alcuni colleghi volontari, i pacchi sono stati **consegnati a Roma e Torino**, con il coordinamento di reti locali di assistenza.

Il progetto ha generato impatti misurabili su più dimensioni ESG:

• Sociale – S (Social):

- ▶ Donazione di oltre **150 pacchi solidali** contenenti beni alimentari e igienici.
- ▶ Coinvolgimento diretto dei dipendenti in attività di cittadinanza attiva e ascolto di storie di marginalità sociale.
- ▶ Rafforzamento dei legami interni all'azienda, evidenziato dai feedback raccolti: il 90% dei partecipanti ha dichiarato di aver vissuto una giornata significativa sia sul piano umano che professionale.

• Governance – G (Engagement interno):

- ▶ L'iniziativa rientra nel nostro **Piano di Valorizzazione del Capitale Umano**, contribuendo alla strategia di benessere organizzativo e retention.



GESTIONE RIFIUTI

AMBITO	DATA INIZIO	DATA SCADENZA	CATEGORIA	TIPO ISCRIZIONE	CLASSE
Produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno di cui all'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152	26/12/2020	26/12/2030	2bis		
Raccolta e trasporto di rifiuti urbani	27/09/2021	27/09/2026	1	Ordinaria	E (popolazione servita inferiore ai 20.000 abitanti e superiore o uguale a 5.000 abitanti)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi	09/01/2025	09/01/2030	4	Ordinaria	C (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 15.000 e le 60.000 tonnellate)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi	07/02/2022	07/02/2027	5	Ordinaria	F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate)
Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi	09/03/2021	09/03/2026	8	Ordinaria	E (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 3.000 tonnellate e le 6.000 tonnellate)

GESTIONE CALORE

La Società nell'ambito delle attività di Global Service risulta Terzo responsabile per le attività di gestione e manutenzione degli impianti di riscaldamento. Per tale attività si avvale di manutentori in possesso di patentino Caldaista.

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

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

PERSONALE FORMATO

DESCRIZIONE	NUMERO
Persone esperte ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014 (PES ¹³)	21
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (PL ¹⁴)	2
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (R ¹⁵)	2
Componenti unità responsabile della realizzazione dei lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (URL ¹⁶)	2
Componenti unità responsabile della realizzazione dell'impianto secondo la norma CEI 11-27:2014 (URI ¹⁷)	2
Totale	29

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFREDDAMENTO

L'Operosa SpA - SB effettua attività di installazione e manutenzione di impianti di raffreddamento avvalendosi di personale adeguatamente formato, nello specifico di manutentori in possesso di patentino FGAS secondo il Reg. CE 303/2008 DPR 146/2018.

Inoltre, la Società è iscritta al Registro telematico nazionale delle persone e delle imprese certificate con il numero IR001214 per le seguenti attività:

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature fisse di

refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018), ai sensi del Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/2067.

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature di protezione antincendio contenenti gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018) ai sensi del Regolamento (CE) n. 304/2008.

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

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

15. RI: Responsabile dell'Impianto, persona responsabile della sicurezza dell'impianto elettrico durante il lavoro ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

16. URL: Unità Responsabile dell'Impianto è l'Unità designata della responsabilità complessiva dell'impianto per garantire che l'esercizio dello stesso avvenga in condizioni di sicurezza ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

17. URI: Unità Responsabile dei Lavori, unità (o persona) cui è assegnato l'incarico di effettuare il lavoro elettrico previsto ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

CPI (CERTIFICATO DI PREVENZIONE INCENDI)

SEDE	TITOLARE DELL'ATTIVITÀ	ATTIVITÀ	INIZIO VALIDITÀ	SCADENZA VALIDITÀ
Via Don Minzoni n. 2 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	Amministratore Condominio via Cadriano, Don Minzoni, XXV aprile	75.4.C	11/02/2013	10/02/2018 In attesa di rinnovo in quanto il condominio ha attivato delle lavorazioni per l'adeguamento degli impianti antincendio
Via Calzoni n. 12 - Angolo via Maserati 40128 Bologna	L'Operosa Scarl	75.4.C	29/07/2022	28/07/2027
Via Don Minzoni n. 23 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa SpA	75.1.A	16/09/2020	15/09/2025
Via Don Minzoni n. 25 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa SpA	34.1.B	01/07/2020	30/06/2025
Via de Maria n. 1/2 40129 Bologna (BO)	Amministratore Condominio PARCAUTO	75.4.C	10/12/2018	09/12/2023 In attesa di rinnovo in quanto il condominio ha attivato delle lavorazioni per l'adeguamento degli impianti antincendio
Via Cadriano n. 5 40057 Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa Scarl	70.1.B	27/11/2023	26/11/2028

L'Operosa presso la sede legale e amministrativa usufruisce di aree adibite a parcheggio soggette a CPI il cui titolare del certificato è l'Amministratore di Condominio, mentre L'Operosa, nell'ambito della propria attività di gestione parcheggi, risulta titolare del Certificato prevenzione Antincendio del Parcheggio Calzoni, sito a Bologna in via Calzoni n. 12 per l'attività 75/4-C - Autorimessa ad uso pubblico.

ELENCO ABILITAZIONI E FORMAZIONI SPECIFICHE

DESCRIZIONE	NUMERO
Attestato di formazione per alimentarista per la somministrazione di pasti	167
Personale formato come addetto antincendio	539
Personale formato come addetto primo soccorso	469
Totale	1.175

L'ASSEVERAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione de
L'Operosa S.p.A. S.B.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità predisposto a titolo volontario de L'Operosa S.p.A. S.B. (di seguito anche la "Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli amministratori de L'Operosa S.p.A. S.B. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal *GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards")*, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholders* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi di materia etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Analisi S.p.A. viale Ramazzini, 39/E - 42124 Reggio Emilia (Italia)

Tel +39 0522 271516 - Email segreteria@analisi.it - Sito www.analisi.it

CF - PI - Registro Imprese di Reggio Emilia 01459840359 | Capitale sociale € 200.000 I.v.

Analisi S.p.A. is a member of **HLB International** the global advisory and accounting network



Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione delle evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo effettuato le seguenti attività:

- Comprensione del processo di valutazione della rilevanza delle informazioni incluse nel Bilancio di Sostenibilità attraverso l'analisi dell'approccio adottato dall'impresa in merito all'identificazione e alla valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti relativi alle questioni di sostenibilità e verifica della relativa informativa rendicontata nel Bilancio di Sostenibilità;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Risultati economici e competitività" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità attraverso la realizzazione di interviste e discussioni con il personale della Direzione de L'Operosa S.p.A. S.B. e limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati di natura qualitativa e quantitativa alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e svolto riscontri documentali, su base campionaria, in merito alla coerenza delle stesse con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche e, ove necessario, limitate verifiche, su base campionaria, sulla aggregazione dei dati, sui criteri e sulle metodologie di calcolo utilizzati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità de L'Operosa S.p.A. S.B. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards*, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Analisi S.p.A.

Renzo Fanti
(Socio)

Reggio Emilia, 6 giugno 2025

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo L'Operosa Spa - SB ha rendicontato in conformità allo Standard GRI secondo l'opzione "in accordance" per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024

GRI utilizzato GRI Standards: Universal Standards 2021 e Topic Standards

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2.1	Dettagli dell'organizzazione	Chi siamo Struttura di governance	pag. 10 pag. 24
GRI 2.2	Entità incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica	pag. 7
GRI 2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	pag. 7
GRI 2.4	Riaggiornamento delle informazioni	Nota metodologica	pag. 7
GRI 2.5	Asseverazione esterna	Nota metodologica	pag. 7
GRI 2.6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Chi siamo Pratiche di approvvigionamento Risultati economici e competitività	pag. 10 pag. 34 pag. 27
GRI 2.7	Dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 2.8	Lavoratori non dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 2.9	Struttura e composizione della governance	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.11	Presidente del massimo organo di governo	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica	pag. 7

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2.15	Conflitti di interesse	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	pag. 32
GRI 2.16	Comunicazione delle criticità	Struttura di governance Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	pag. 24 pag. 32
GRI 2.17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.19	Politiche retributive	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.20	Processo di determinazione della remunerazione	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.21	Rapporto di retribuzione totale annua	Inclusione, benessere ed equa retribuzione	pag. 24
GRI 2.22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder	pag. 5
GRI 2.23	Impegni politici	Chi siamo	pag. 10
GRI 2.24	Impegni di politica incorporati	Chi siamo	pag. 10
GRI 2.25	Processi per rimediare agli impatti negativi	Chi siamo	pag. 10
GRI 2.26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	Chi siamo	pag. 10
GRI 2.27	Conformità con leggi e regolamenti	Non sono stati registrati episodi di non conformità con leggi e regolamenti	
GRI 2.28	Associazioni di appartenenza	Struttura di governance	pag. 24
GRI 2.29	Coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità	pag. 17
GRI 2.30	Accordi di contrattazione collettiva	Stabilità occupazionale	pa. 78
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	Nota metodologica L'analisi di materialità	pag. 7 pag. 17
GRI 3-2	Lista dei temi materiali	L'analisi di materialità	pag. 17

TEMA MATERIALE: RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag.24
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Risultati economici e competitività	pag. 27
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Risultati economici e competitività	pag. 27
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	Risultati economici e competitività	pag. 27
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Risultati economici e competitività	pag. 27
GRI 207-3	Coinvolgimento stakeholder e gestione delle problematiche fiscali	Risultati economici e competitività	pag. 27
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	Risultati economici e competitività	pag. 27

Non vengono attuate iniziative di coinvolgimento stakeholder per la gestione delle eventuali preoccupazioni correlate alle imposte.

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche al GRI 2-6 riportato precedentemente

TEMA MATERIALE: RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 32
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	pag. 32
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non sono stati registrati episodi di corruzione	
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Non sono state intraprese azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Non si sono verificati episodi di discriminazione	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Non sono stati registrati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche ai GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-27 riportati precedentemente

TEMA MATERIALE: STABILITÀ OCCUPAZIONALE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 78
GRI 202-2	Percentuale di senior manager assunti dalla comunità locale	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Pratiche di approvvigionamento	pag. 78
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Pratiche di approvvigionamento	pag. 78
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Pratiche di approvvigionamento	pag. 34

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Stabilità occupazionale	pag. 78
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Stabilità occupazionale	pag. 78

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche ai GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30 riportati precedentemente

TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
-	-	Qualità e innovazione	pag. 37

TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 89
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89
GRI 403-10	Malattie professionali	Salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 89

TEMA MATERIALE: EROGAZIONE DI SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 55
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Servizi a ridotto impatto ambientale	pag. 55

TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 59
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	pag. 59
GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	pag. 59
GRI 306-3	Rifiuti generati	Gestione dei rifiuti	pag. 59
GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti	pag. 59
GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti	pag. 59

TEMA MATERIALE: BENESSERE DEI DIPENDENTI

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 84
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Inclusione, benessere ed equa retribuzione	pag. 84
GRI 401-3	Congedo parentale	Inclusione, benessere ed equa retribuzione	pag. 84

TEMA MATERIALE: FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 94
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Formazione e sviluppo delle risorse umane	pag. 94
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo delle risorse umane	pag. 94

TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI E MATERIALI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
-	-	Servizi a ridotto impatto ambientale	pag. 55

TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI E MATERIALI AD ALTO MARGINE DI SICUREZZA

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
-	-	Servizi a ridotto impatto ambientale	pag. 55

TEMA MATERIALE: EQUA RETRIBUZIONE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 84
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Inclusione, benessere ed equa retribuzione	pag. 84

Per la rendicontazione di questo tema si rimanda anche al GRI 2-21 riportato precedentemente

TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 37
-	-	Qualità e innovazione	pag. 37

TEMA MATERIALE: INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 84
GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	Inclusione, benessere ed equa retribuzione	pag. 84

TEMA MATERIALE: EMISSIONI DIRETTE DI CO₂

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 62
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gestione delle emissioni	pag. 62
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gestione delle emissioni	pag. 62
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Gestione delle emissioni	pag. 62

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	Gestione delle emissioni	pag. 62
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Gestione delle emissioni	pag. 62

TEMA MATERIALE: CONSUMI DI ENERGIA

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box. pag. 66
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Consumi di energia	pag. 66
GRI 302-3	Intensità energetica	Consumi di energia	pag. 66

TEMA MATERIALE: SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		Box pag. 96
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Sostegno alle comunità locali	pag. 96

TEMA MATERIALE: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 34
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pratiche di approvvigionamento	pag. 34

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	È in corso di sviluppo un sistema di selezione fornitori che prevede criteri ambientali	pag. 34
GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Non sono state intraprese azioni per ridurre gli impatti ambientali nella catena di fornitura	
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Pratiche di approvvigionamento	pag. 34

RINGRAZIAMENTI

Concludendo questo primo Bilancio di Sostenibilità (autonomo rispetto al consolidato della Capogruppo), desideriamo esprimere la nostra più sincera gratitudine a tutte le persone e le realtà che, con competenza, impegno e spirito di collaborazione, hanno reso possibile la sua realizzazione.

Un ringraziamento particolare va:

- **All'Ufficio Sostenibilità**, per il coordinamento dell'intero processo e per l'approccio metodico adottato nel coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali, il cui lavoro ha contribuito a diffondere una cultura della rendicontazione, rafforzando la consapevolezza sugli impatti da monitorare e valorizzando la responsabilizzazione interna sui temi ESG;
- **A tutti gli uffici interni**, per la collaborazione e la disponibilità dimostrate nel raccogliere, validare e analizzare i dati necessari con professionalità e senso di responsabilità. Un ringraziamento specifico ai dipartimenti: Amministrazione, Acquisti, Commerciale, IT, Produzione, Ufficio Tecnico, Legale, Qualità Ambiente e Sicurezza, Risorse Umane e Paghe, Sostenibilità ESG, Comunicazione e Marketing;

- **Alla Presidenza e al Consiglio di Amministrazione**, per l'indirizzo strategico e il supporto costante. La definizione chiara delle priorità in ambito sostenibilità ha rappresentato un elemento abilitante per il conseguimento degli obiettivi di L'Operosa SpA - SB
- **Ai consulenti di Punto 3**, per la competenza e la disponibilità con cui hanno affiancato la nostra struttura lungo tutto il percorso, offrendo un supporto qualificato nelle attività di analisi e redazione del documento;
- **A Mediamorphosis**, per la progettazione grafica e la cura comunicativa con cui hanno reso il Bilancio chiaro, leggibile e coerente con l'identità visiva della nostra organizzazione;
- **A Grafiche MDM**, per la stampa e la produzione del Bilancio nel rispetto di criteri ambientali, contribuendo a dare forma fisica a un impegno che è prima di tutto culturale.

Questo Bilancio è il risultato di un lavoro corale, che ha saputo valorizzare competenze diverse in una visione comune. A ciascuna persona coinvolta va il nostro più sentito ringraziamento per aver contribuito a rappresentare in modo trasparente e concreto l'impegno di L'Operosa SpA - SB verso uno sviluppo autenticamente sostenibile.

A tutti: grazie.

Progetto grafico

Mediamorphosis Srl

Stampa

Grafiche MDM Srl

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



Questo documento è stato realizzato con l'assistenza tecnico-metodologica di Punto 3 Srl

www.punto3.it



[operosa.it](https://www.operosa.it)