

REPORT di SOSTENIBILITÀ

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi del D. Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254

2018



Servizitalia



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
CAPITOLO 1 – PREMESSA METODOLOGICA	5
1.1 NOTA METODOLOGICA	5
1.2 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITA'	8
1.3 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITA' DEL GRUPPO	12
CAPITOLO 2 - PROFILO DEL GRUPPO	15
2.1 IL GRUPPO	15
2.1.1 Società del perimetro Italia	15
2.1.2 Società del perimetro Brasile	18
2.1.3 Società del perimetro Turchia	20
2.1.4 Presenza del Gruppo in altri Paesi	21
2.2 LA GOVERNANCE	22
CAPITOLO 3 – I PRINCIPALI RISCHI E GLI IMPATTI CONNESSI	25
3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia	25
3.2 Etica, integrità nel business e <i>Compliance</i>	28
CAPITOLO 4 – LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL GRUPPO	31
4.1 Il Valore economico	31
4.2 Distribuzione del valore economico generato	31
4.3 Il Valore per gli azionisti e le <i>investor relations</i>	33
CAPITOLO 5 – IL VALORE DELLE PERSONE	35
5.1 Assunzioni e occupazione	35
5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	35
5.3 Politiche di remunerazione	36
5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti	37
5.5 Pari opportunità	38
5.6 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	38
5.7 <i>Welfare</i>	40
5.8 Relazioni industriali	41
CAPITOLO 6 – LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	43
6.1 Gestione degli aspetti ambientali	43
6.1.1 Materiali	43
6.1.2 Energia	45

6.1.3	Emissioni in atmosfera.....	46
6.1.4	Consumi e scarichi idrici	48
6.1.5	Gestione dei rifiuti	49
CAPITOLO 7 – LA SOSTENIBILITA' SOCIALE		50
7.1	La catena di fornitura	50
7.2	I Clienti.....	52
7.2.1	Soddisfazione del cliente	54
7.2.2	Responsabilità sul prodotto/servizio fornito al Cliente.....	55
7.3	Le Comunità locali	56
7.3.1	Sponsorizzazioni e liberalità	56
7.3.2	Divulgazione scientifica	57
7.3.3	Relazione con i media.....	57
7.4	Rapporti con le associazioni di categoria	57
ALLEGATI		58
	Dati relativi alle risorse umane.....	58
	Dati ambientali	68
GRI CONTENT INDEX		74
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE		83

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La redazione del Report di Sostenibilità 2018 del Gruppo Servizi Italia ha come obiettivo quello di consolidare il sistema di relazioni fra Servizi Italia e i sistemi territoriali di riferimento nei Paesi in cui opera, in termini di:

- creazione di valore economico;
- promozione della integrità ed etica aziendale;
- corrette pratiche di approvvigionamento ed erogazione di servizi di qualità richiesti dalla clientela;
- coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali;
- coinvolgimento delle persone e promozione della qualità dell'ambiente di lavoro e del benessere collettivo.

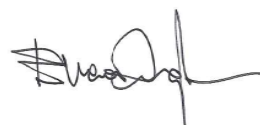
Il Gruppo è convinto che la creazione del valore nel tempo sia possibile se la strategia segue nella conduzione dell'impresa le seguenti direttrici: Economica, Ambientale, Sociale, sostenute da una sana e trasparente *Corporate Governance*. A sostegno di ciò tra le linee strategiche identificate nel *business plan* per la crescita e sviluppo del Gruppo si prevedono iniziative di investimento e progetti a favore dell'integrità ed etica del Gruppo, responsabilità sociale, salvaguardia dell'ambiente, che concorrono al raggiungimento di alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals, SDGs*).

Dai risultati conseguiti e da una tradizione di creazione di valore nel tempo, siamo convinti che il Gruppo abbia i numeri per affrontare e superare al meglio le sfide del futuro, partendo dalle competenze, dalla disponibilità e dai valori umani delle nostre persone e sviluppando inoltre una cultura aziendale condivisa, che ha alla base la tutela di tutti gli elementi principali della nostra storia e tradizione, per garantire la creazione di valore di lungo periodo dal punto di vista finanziario, ambientale, sociale ed etico.

Il Presidente - Roberto Olivi



L'Amministratore Delegato - Enea Righi



CAPITOLO 1 – PREMESSA METODOLOGICA

1.1 NOTA METODOLOGICA

Il Report di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia (di seguito anche “il Gruppo”) costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) predisposta in conformità al D.Lgs. 254/16 e relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall’Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all’esercizio 2018 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurlo alla DNF prevista dalla normativa ed è stato redatto in conformità agli standard di riferimento: “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” (di seguito “GRI Standards”) emanati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l’opzione “in accordance - core”. Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto anche degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

La selezione degli aspetti e degli indicatori per definire i contenuti da rendicontare è stata effettuata tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder di riferimento, attraverso un processo di analisi di materialità descritto nel paragrafo “Coinvolgimento degli stakeholder e Analisi di Materialità” del presente documento.

Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi sociali e ambientali sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la capogruppo Servizi Italia S.p.A. e le società controllate consolidate integralmente¹ all’interno del Bilancio consolidato.

Nel corso dell’esercizio 2018, con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala:

- La Capogruppo ha sottoscritto un contratto con la società Lavanderia Bolognini M&S S.r.l., società attiva nell’offerta di servizi di lavaggio e noleggio per strutture private alberghiere, della ristorazione e del turismo prevalentemente nell’Italia nord-occidentale, per l’acquisizione di un ramo d’azienda che consente alle parti molteplici benefici per effetto della localizzazione delle attività di Servizi Italia in Trentino A.A., sia in termini di sostenibilità sociale, che di diversificazione delle attività nel settore del lano per strutture private alberghiere, della ristorazione e del turismo. Il ramo di azienda acquisito comprende rapporti con il personale

¹ Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda al paragrafo “3.2 Area di consolidamento” delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2018 di Servizi Italia S.p.A. Inoltre relativamente:

- al Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l., si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova, nata nel 2003, costituita per la gestione della commessa relativa all’ospedale San Martino di Genova, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa opera esclusivamente come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri nè avere attività produttive o personale proprio;
- al Consorzio SE.SA.TRE. S.c.r.l., società in liquidazione, si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova nata nel 2008 ed in liquidazione dal 1 gennaio 2018, è stata costituita per la gestione della commessa relativa all’USL 9 di Treviso, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa ha operato come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri nè avere attività produttive o personale proprio.

dipendente, biancheria e prodotti tessili, carrelli utilizzati per il trasporto biancheria, marchio, contratti con i fornitori di trasporto e avviamento.

- La Capogruppo, tramite SRI Empreendimentos e Participacoes Ltda, ha acquisito un ulteriore 15% in Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Vida Lavanderia Especializada S.A, come previsto dagli accordi contrattuali già in essere. Pertanto attualmente la partecipazione detenuta in dette società è il 65,1% del capitale sociale.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo è proposto il confronto con l'anno precedente. Si segnala che rispetto ai dati e alle informazioni sociali e ambientali relativi alle società turche entrate nel perimetro di rendicontazione a luglio 2017 è stata completata l'implementazione del sistema di reporting non finanziario. All'interno del documento è opportunamente segnalato laddove i dati e le informazioni relativi al 2017 (da luglio a dicembre) non includono le società turche. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle performance il ricorso a stime è stato limitato il più possibile; ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il Report di Sostenibilità è stato predisposto con l'intento di fornire informazioni che siano affidabili, complete, bilanciate, accurate, comprensibili e comparabili, così come richiesto dai GRI Standards.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione del report è coordinato e gestito dalla Direzione Organizzazione e Sistemi del Gruppo, a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo ed il coordinamento funzionale dei referenti CSR delle diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione.

Il Report di Sostenibilità 2018, è inoltre oggetto di un esame limitato ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio *ISAE 3000 Revised*) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

La pubblicazione della presente DNF, contestuale a quella della Relazione Finanziaria, è seguita all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. in data 29 aprile 2019.

Il Gruppo ha avviato un percorso di miglioramento continuo relativo agli aspetti di sostenibilità in un'ottica di creazione di valore per tutti gli *stakeholder* nel medio-lungo termine.

PERCORSO DI MIGLIORAMENTO	STATO DI AVANZAMENTO
<p>Servizi Italia considera la sostenibilità ambientale uno dei valori fondanti la propria organizzazione e pone forte attenzione alla mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività. In particolare, la Capogruppo mantiene e rinnova da 13 anni la certificazione UNI EN ISO 14001 a garanzia del proprio sistema di gestione ambientale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso del 2018, Servizi Italia ha avviato un percorso di certificazione EMAS che ha coinvolto alcuni stabilimenti del perimetro italiano. La lavanderia di Arco di Trento è stata registrata a febbraio 2019, mentre quelle di Castellina di Soragna e di Pavia di Udine a marzo 2019. L'obiettivo è quello di registrare entro la fine del 2019 anche gli stabilimenti di Bolzaneto, Ariccia, Travagliato e Montecchio Precalcino.

PERCORSO DI MIGLIORAMENTO	STATO DI AVANZAMENTO
<p>Relativamente alle controllate estere, l'impegno è quello di proseguire con l'impostazione di sistemi di gestione basati su standard internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi e di <i>governance</i>, funzionali anche al controllo dei temi ambientali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente alla società operanti nei mercati esteri di Brasile e Turchia, nel corso dell'esercizio 2018 si è garantita la formazione e l'assistenza on site sulle <i>operations</i> di lavanderia e/o centrale di sterilizzazione, con presenza di dipendenti esperti Servizi Italia al fine di implementare modelli di gestione industriale moderni e tecnologici e capitalizzare esperienze nei diversi siti produttivi.
<p>Rispetto ai temi sociali, il Gruppo ha come primario obiettivo il mantenimento di elevati livelli di <i>customer satisfaction</i>, garantendo affidabilità, flessibilità e competenza. L'adozione di sistemi certificati da parte delle società del Gruppo è alla base della qualità dei servizi erogati ai propri clienti e trova conferma nel fatto che la maggior parte delle società del Gruppo adotta un sistema di gestione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, nel caso della Capogruppo anche certificato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente alla società operanti nei mercati esteri di Brasile e Turchia, nel corso dell'esercizio 2018 si è garantita la formazione e l'assistenza on site sulle <i>operations</i> di lavanderia e/o centrale di sterilizzazione, con presenza di dipendenti esperti Servizi Italia al fine di implementare modelli di gestione industriale moderni e tecnologici e capitalizzare esperienze nei diversi siti produttivi.
<p>Come richiamato nel proprio Codice Etico, Servizi Italia riconosce il personale quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo aziendale e la tutela dei diritti umani uno dei principi alla base della propria organizzazione. In particolare, la Capogruppo si è posta l'obiettivo di ottenere entro il 2018 la certificazione SA 8000, basata sui principi dettati dalle convenzioni dell'<i>International Labour Organization</i> (ILO), dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalla Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini. Rispetto alle pratiche di approvvigionamento, il Gruppo svolge attività di valutazione e qualifica dei fornitori anche in ambito di diritti umani e adotterà un Codice di Condotta fornitori di Gruppo al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura entro il 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso del 2018, è stato avviato il percorso di certificazione SA 8000 per la Capogruppo, il cui completamento è previsto per il primo semestre 2019. • In anticipo rispetto all'obiettivo, Servizi Italia ha adottato nel corso del 2018 il Codice di Condotta fornitori ed ha avviato un percorso di implementazione di un sistema di valutazione dei fornitori sulla base di criteri sociali ed ambientali, il cui completamento è previsto per il 2019.
<p>L'impegno di Servizi Italia per la lotta alla corruzione attiva e passiva trova la sua principale realizzazione nel Codice Etico della Capogruppo (in corso di estensione alle altre società del Gruppo), nell'adozione da parte delle società italiane del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01 e nel recepimento in Brasile della legge anticorruzione brasiliana, che prevede</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente alle società operanti nei mercati esteri di Brasile e Turchia, nel corso del 2018, sono state svolte attività volte all'adozione di un Codice Etico. Inoltre, è prevista l'adozione di una Group Policy anticorruzione entro il 2019. • Nel 2018 la Capogruppo ha avviato l'iter di certificazione UNI ISO 37001:2016, riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione, la cui conclusione è prevista entro il 2019.

PERCORSO DI MIGLIORAMENTO	STATO DI AVANZAMENTO
<p>l'adozione di meccanismi e procedure analoghe a quelle richieste dall' ex D.Lgs. 231/01. Il Gruppo ha inoltre previsto, a conferma del proprio impegno, il rafforzamento del presidio sul tema presso le società estere adottando una Group Policy anticorruzione, entro il 2019.</p> <p>Tale policy ha alla base l'attuazione di un'analisi di rischi di corruzione collegati ai processi delle società estere, la predisposizione di un insieme di procedure e regolamenti che presidino i processi sensibili e la pianificazione di attività di auditing da parte della Capogruppo e enti terzi.</p>	
<p>Relativamente all'area turca, per le società controllate entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo proseguirà lo sviluppo del processo reporting, in particolare rispetto ai dati ambientali, con l'obiettivo includere le società turche nel perimetro di rendicontazione di tutti i dati e le informazioni sociali e ambientali, entro il Report di Sostenibilità 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente alla società operanti nei mercati esteri di Brasile e Turchia, nel corso dell'esercizio 2018 si è garantita la formazione e l'assistenza on site sulle attività amministrative e di controllo, con presenza di dipendente esperto Servizi Italia, al fine di agevolare le operazioni di definizione del Report di Sostenibilità e favorire il corretto flusso informativo verso la Capogruppo. In particolare per le società della Turchia, rispetto al 2017, si è completato il processo di reporting rispetto ai dati ambientali e sociali 2018, inclusi nel presente Report di Sostenibilità.

1.2 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITA'

Tenendo sempre conto del fatto che i valori legati alla *Corporate Social Responsibility* sono alla base dell'azione strategica del Gruppo e ne rappresentano il DNA, l'impegno del Gruppo Servizi Italia si svilupperà principalmente sulle seguenti linee strategiche, all'interno delle quali la sostenibilità, nelle sue diverse declinazioni, sarà trasversale:

- ✓ Integrità ed etica del Gruppo, responsabilità sociale, salvaguardia dell'ambiente;
- ✓ Consolidamento della leadership in Italia;
- ✓ Rafforzamento dei mercati esteri già presidiati;
- ✓ Ottimizzazione gestionale;
- ✓ Sviluppo internazionale in nuovi mercati;
- ✓ Diversificazione dei servizi.

Per la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder* e dunque definire un focus strategico mirato, il Gruppo ha intrapreso un percorso strutturato di analisi di materialità, come previsto dagli GRI *Sustainability Reporting Standards*, volto alla valutazione dei temi materiali ed alla predisposizione di una matrice di materialità.

L'analisi ha permesso di individuare gli argomenti rilevanti, sulla base delle aspettative degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, in merito ai quali rendicontare nell'ambito del presente documento.

Di seguito si riporta la mappa degli stakeholder del Gruppo.



In conformità con il GRI Standards, per supportare gli organi preposti a definire un focus strategico mirato ai temi della sostenibilità, Servizi Italia ha applicato un processo strutturato per l'analisi di materialità e la sua rappresentazione, che ha previsto:

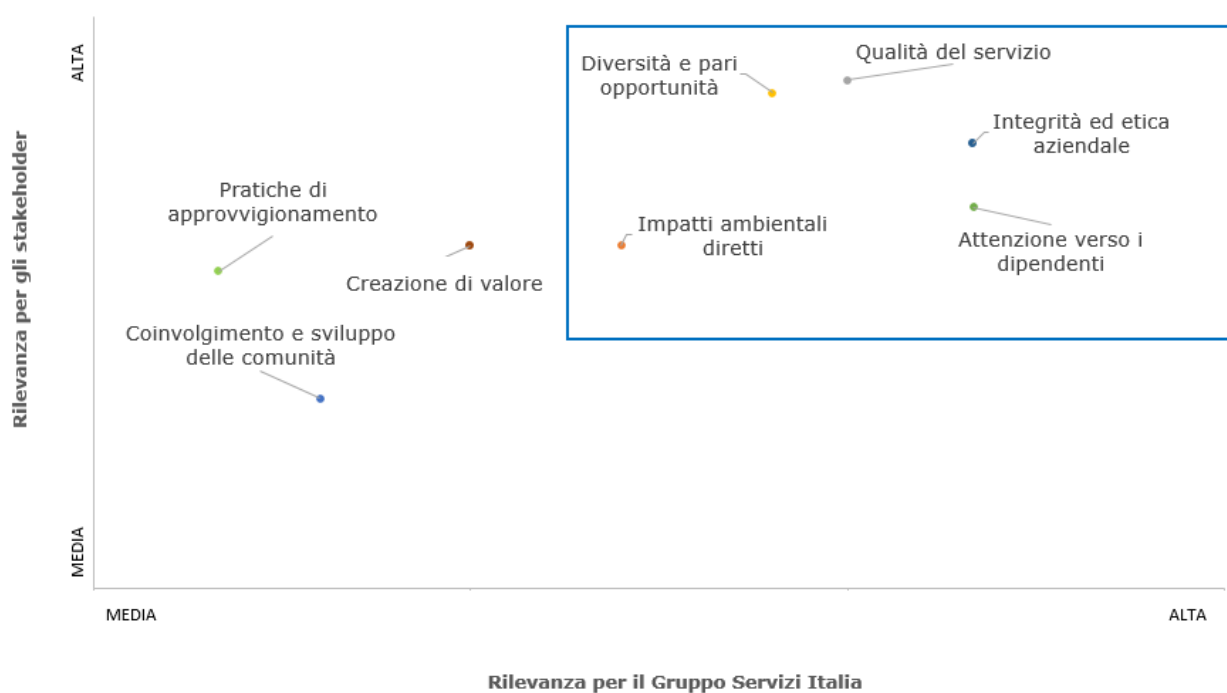
1. Un *benchmark* sul rispetto del tema della sostenibilità, al fine di definire i temi materiali su 7 aziende comparabili italiane ed estere operanti nel settore industriale e multiservizi, tenendo inoltre di conto di osservatori elaborati da società specialiste sulla Rendicontazione non Finanziaria². Questa mappatura ha prodotto come risultato una lista di temi, che sono stati aggregati sulla base di criteri di omogeneità determinando i seguenti 4 ambiti: *Governance*, Economico, Ambientale e Sociale.
2. Attività di coinvolgimento di alcune categorie di stakeholder (Stakeholder engagement) interni – Dipendenti - ed esterni – Fornitori e Azionisti, attraverso un questionario inviato ad un campione di 110 persone dell'intero Gruppo rappresentanti le diverse categorie coinvolte e volto a indagare la percezione del Gruppo ed esprimere una valutazione sui temi rilevanti.
3. Un coinvolgimento da parte di alcuni membri del CdA e del management del Gruppo per valutare la rilevanza delle tematiche in linea con le priorità strategiche legate ad ambiti di responsabilità economica, sociale e ambientale del Gruppo.

² Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria ex D. Lgs. 254/2016, Deloitte e SDA Bocconi – School of Management, ottobre 2018

Tale processo ha portato all'aggiornamento della matrice di materialità di seguito rappresentata, oggetto di analisi e discussione da parte del Collegio Sindacale e Comitato Controllo e Rischi. Le tematiche emerse come prioritarie risultano essere le medesime dell'anno precedente per mantenere una comparabilità nel medio periodo. Ciascun tema materiale trova esposizione ed approfondimento all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2018.

Il Gruppo ritiene necessario un riesame annuale delle tematiche rilevanti identificate, grazie anche a un ampliamento delle attività di coinvolgimento diretto degli stakeholder che porterà ad un periodico aggiornamento delle stesse.

MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO SERVIZI ITALIA



Infine i temi rilevanti sono stati posti in relazione con i 17 SDGs e dunque individuata una linea strategica in linea con alcuni degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite da recepire nelle linee strategiche identificate nel *business plan* di crescita e sviluppo del Gruppo.

Nella tabella sottostante viene fornito uno schema sintetico dei temi materiali e dell'approccio strategico del Gruppo.

AMBITO	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'APPROCCIO STRATEGICO DEL GRUPPO
Governance	Integrità ed etica aziendale	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione della corruzione e integrità Governance Promozione dell'etica negli affari, prevenzione alla corruzione e protezione della reputazione, credibilità aziendale e leale concorrenza. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al mercato
Economico	Creazione di valore	Espansione del fatturato attraverso il consolidamento del modello di business e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale. Creazione di valore per gli azionisti

AMBITO	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'APPROCCIO STRATEGICO DEL GRUPPO
Ambiente	Impatti ambientali diretti	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle risorse energetiche ed emissioni Gestione del consumo idrico, degli scarichi idrici e dei rifiuti Utilizzo dei materiali Implementazione di azioni che limitino l'impatto ambientale e che contribuiscano in modo efficace alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni nei diversi siti produttivi.
Sociale	Attenzione verso i Dipendenti	Attenzione alle necessità dei dipendenti attraverso la definizione di politiche di sviluppo individuali (sviluppo competenze con formazione, sistema <i>performance management, policy di retention</i>), e l'impegno a garantire la tutela della persona attraverso politiche di welfare e prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.
	Diversità e pari opportunità	Massimo rispetto per la diversità, a qualunque livello, non discriminazione e tutela delle pari opportunità
	Qualità del servizio	Costante attenzione al mantenimento e all'evoluzione delle esigenze dei clienti e degli utenti finali, alla sostenibilità sociale, ambientale e alla qualità di prodotti e dei servizi
	Pratiche di approvvigionamento	Rapporto duraturo con i fornitori del Gruppo, per la garanzia di un servizio efficace e di qualità e la condivisione degli stessi valori e dello stesso impegno anche sul piano etico e sociale.
	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità	Coinvolgimento delle Comunità locali e valorizzazione del territorio in cui opera il Gruppo per il sostegno allo sviluppo sociale.

PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

TEMATICHE MATERIALI	ASPETTI GRI	PERIMETRO D'IMPATTO	TIPOLOGIA D'IMPATTO
Integrità ed etica aziendale	Anti-corrruzione	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Comportamenti anti-competitivi	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Conformità socio-economica	Gruppo	Causato dal Gruppo
Creazione di valore	Performance economica	Gruppo	Causato dal Gruppo
Impatti ambientali diretti	Materiali	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Energia	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Acqua	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Emissioni	Gruppo e Fornitori di energia elettrica e termica	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
	Scarichi e rifiuti	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Conformità ambientale	Gruppo	Causato dal Gruppo
Attenzione verso i Dipendenti	Occupazione	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Presenza di mercato	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Formazione	Gruppo	Causato dal Gruppo

TEMATICHE MATERIALI	ASPETTI GRI	PERIMETRO D'IMPATTO	TIPOLOGIA D'IMPATTO
	Salute e sicurezza sul posto di lavoro	Dipendenti del Gruppo ³	Causato dal Gruppo
Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Non discriminazione	Gruppo	Causato dal Gruppo
Qualità del servizio	Privacy dei clienti	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Etichettatura e marketing	Gruppo	Causato dal Gruppo
Pratiche di approvvigionamento	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo e Fornitori	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
Coinvolgimento e sviluppo delle comunità	Approccio gestionale	Gruppo	Causato dal Gruppo

1.3 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITA' DEL GRUPPO

Il percorso del Gruppo considera ambiti di azione di sostenibilità che animano il dibattito internazionale, in particolare: (i) l'Agenda Globale 2030, con relativi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (*Sustainable Development Goals, SDGs*), e l'accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici.

Il Gruppo è convinto che la creazione del valore nel tempo sia possibile se la strategia segue nella conduzione dell'impresa le seguenti direttrici: Economica, Ambientale, Sociale, sostenute da una sana e trasparente *Corporate*

THE GLOBAL GOALS

OBIETTIVI GLOBALI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



³ Il Gruppo valuta di approfondire l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

Governance. A sostegno di ciò tra le linee strategiche identificate nel *business plan* per la crescita e sviluppo del Gruppo si prevedono iniziative di investimento e progetti a favore dell'integrità ed etica del Gruppo, responsabilità sociale, salvaguardia dell'ambiente che concorrono al raggiungimento di alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

L'analisi di materialità detta i temi e i contenuti di questo Report di Sostenibilità. Per collocare quanto vogliamo comunicare nell'ampio scenario dell'agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, ogni tema materiale è collegato a uno o più degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs, *Sustainable Development Goals*). I nostri obiettivi possono essere così riferibili e confrontabili con gli impegni che i governi e le aziende più virtuose hanno preso nei confronti del nostro futuro.

Obiettivi per lo sviluppo Sostenibile per i quali il Gruppo mette in atto politiche, strategie e azioni:

SDG 3: Salute e Benessere

Obiettivo operativo Agenda 2030

- Target 3.9 - Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da contaminazione e inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo.

Il nostro impegno

Implementare processi, prodotti/servizi e predisporre luoghi di lavoro atti a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e della comunità, e ridurre, per quanto possibile, ogni forma d'inquinamento.

SDG 4: Istruzione di qualità

Obiettivo operativo Agenda 2030

- Target 4.2 - Garantire entro il 2030 che ogni ragazza e ragazzo abbiano uno sviluppo infantile di qualità, e un accesso a cure e istruzione prescolare così da essere pronti alla scuola primaria.
- Target 4.4 - Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche – anche tecniche e professionali – per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.

Il nostro impegno

Favorire la scolarità e l'accessibilità alla cultura garantendo e diffondendo conoscenze che consentano un futuro più sostenibile per le future generazioni.

SDG 5: Parità di genere

Obiettivo operativo Agenda 2030

- Target 5.1 - Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze.

Il nostro impegno

Pari opportunità e lotta alle discriminazioni sono fra le nostre priorità. Diminuzione del *gender gap*.

SDG 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Obiettivo operativo Agenda 2030

- Target 8.2 - Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro.

Il nostro impegno

Sviluppare processi innovativi e competitivi contribuendo con la creazione di nuovi posti di lavoro allo sviluppo delle comunità locali e promuovere la crescita economica del Gruppo per consolidarne il valore.

SDG 13: Lotta contro il cambiamento climatico

Obiettivo operativo Agenda 2030

- Target 13.2 - Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni nazionali.
- Target 13.3 - Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale per quanto riguarda la mitigazione del cambiamento climatico, l'adattamento, la riduzione dell'impatto e l'allerta tempestiva.

Il nostro impegno

Progettare i nostri processi e prodotti/servizi considerando l'effetto del loro ciclo di vita sui cambiamenti climatici e individuando azioni di miglioramento continuo.

Di conseguenza, se è vero che da un lato c'è l'obbligatorietà di predisporre una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in conformità al D. Lgs. 254/16, dall'altro c'è la ferma convinzione che ogni azione svolta in quest'ambito sia di importanza cruciale per il Gruppo, per i dipendenti e loro famiglie, il territorio in cui opera il Gruppo, il pianeta e per le generazioni che in futuro lo popoleranno.

CAPITOLO 2 - PROFILO DEL GRUPPO

2.1 IL GRUPPO

Con una piattaforma produttiva tecnologicamente all'avanguardia, articolata in stabilimenti di lavanderia, centrali di sterilizzazione biancheria, centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico e numerosi guardaroba, Servizi Italia SpA, che insieme alle società controllate italiane ed estere forma il Gruppo Servizi Italia, si rivolge principalmente alle aziende sanitarie pubbliche e private del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India, dell'Albania e Marocco con un'offerta ampia e diversificata.⁴



2.1.1 Società del perimetro Italia

La Capogruppo

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A., società con sede a Castellina di Soragna (PR), quotata al segmento STAR del MTA di Borsa Italiana S.p.A., è il principale operatore in Italia nell'ambito delle aree di mercato sanità, industria e collettività, alberghiero e ristorazione per seguenti servizi:

- ✓ Noleggio e trattamento di tessuti, materassi e dispositivi di protezione individuali ad alta visibilità;
- ✓ Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici tessili assemblati in kit;
- ✓ Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici di strumentario chirurgico assemblati in kit e servizi affini;
- ✓ Servizi tecnici per l'ingegneria clinica e l'industria;
- ✓ Servizi di commercializzazione forniture;

⁴ Il Gruppo detiene partecipazioni di minoranza o a controllo congiunto in società in Albania, India, Marocco e Singapore, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione del presente Report di Sostenibilità.

- ✓ Forniture “chiavi in mano”, *global service*, *project financing* di edilizia sanitaria (Comparti operatori, costruzione/ristrutturazione di centrali di sterilizzazione, infrastrutture tecnologiche, ingegneria clinica, dispositivi medico-chirurgici, processi di approvvigionamento).

Relativamente alle strutture immobiliari in cui la Società opera, si segnala che per le strutture immobiliari il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto, tutti gli adempimenti normativi associati a vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Per gli immobili in locazione e di proprietà, il Gruppo gestisce tutti gli adempimenti normativi associati e legati alle autorizzazioni rilasciate dagli organi competenti.

L’impegno di Servizi Italia è proseguito anche nell’ampliare e mantenere sistemi di gestione che presidiano alcune tematiche specifiche come la salute e la sicurezza del lavoro, l’ambiente, la qualità dei servizi erogati.

Per mantenere le certificazioni in essere, Servizi Italia mette in atto tutte le attività necessarie, tra le quali anche le attività di verifica svolte sia da personale interno che da Enti certificatori esterni accreditati.

Servizi Italia ha ottenuto e mantenuto, alla data della presente DNF, diversi sistemi di gestione certificati in Italia e si pone come obiettivo quello di promuoverne l’adozione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa, in tutte le società controllate, nei termini proposti nella seguente tabella:

Società	Grado di copertura certificazione	Tipo certificazione e accreditamento	Data di prima certificazione	Iter di certificazione
Servizi Italia S.p.A.	Società	UNI EN ISO 9001	10/06/1996	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN ISO 13485	09/11/1998	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN ISO 14001	21/12/2006	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN 14065	08/10/2008	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN 20471	24/07/2006	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		OHSAS 18001	23/04/2010	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF

Società	Grado di copertura certificazione	Tipo certificazione e accreditamento	Data di prima certificazione	Iter di certificazione
		Certificazione CE ⁵	19/02/2004	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		Certificazione ⁶ UNI EN ISO 20645, SN 195921, ISO 10993	28/05/2018	Prima emissione del certificato nell'anno 2018

Nel corso del 2018 sono stati effettuati, secondo i piani di campionamento previsti, attività di *audit* dal *team* dell'assicurazione qualità, sicurezza e ambiente per la verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società; inoltre sono state svolte verifiche da parte di Enti terzi certificatori accreditati.

La Capogruppo, nel corso del 2018 rispetto al 2017 ha implementato e pianificato azioni nei vari ambiti ESG della sostenibilità:

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Avviato l'iter di registrazione EMAS (<i>Eco-Management and Audit Scheme</i>) per i propri siti produttivi dislocati sul territorio italiano. La registrazione EMAS indica la conformità a quanto disposto dal Regolamento Europeo n.1221/2009 volto a favorire una gestione più razionale degli aspetti ambientali delle organizzazioni sulla base non solo del rispetto dei limiti di legge, ma anche sul continuo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, sull'attiva partecipazione dei dipendenti e sulla trasparenza con le istituzioni e il pubblico. • Studio e certificazione della <i>Carbon Footprint</i> (secondo ISO 14067) e della <i>Water Footprint</i> (secondo ISO 14046), entro il 2019; • Studio e certificazione UNI EN ISO 50001 (Sistema di gestione dell'energia), entro il 2019; • Approvato una <i>car policy</i> che prevede che i modelli auto assegnati in benefit agli utilizzatori potranno essere sostituiti applicando il duplice criterio: a) km raggiunti dall'automezzo; b) consumi di carburante dell'automezzo ad alto tasso di emissioni inquinanti in atmosfera che diventerà operativa nel 2019.

⁵ Marcatura CE ai sensi della direttiva 93/42/CEE e s.m.i. recepita con D.Lgs n. 46 del 24.02.1997 e s.m.i. riguardante i Dispositivi Medici: i) Set sterili composti da teleria e camici per comparti operatori; ii) Set sterili composti da strumentario chirurgico riutilizzabile per comparti operatori.

⁶ Certificazione del processo per il conferimento e il ripristino delle proprietà antibatteriche e antimicotiche dei materiali tessili utilizzati per biancheria ospedaliera, indumenti di lavoro (in ambito civile e sanitario), Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sottoposti a lavaggio e manutenzione di lavanderia applicato alle fibre tessili e alle mischie di cotone e poliestere, assicura l'efficacia antibatterica ad ampio spettro, l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane.

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Avviato l'iter di certificazione SA 8000, lo standard internazionale che certifica le azioni responsabili di un'organizzazione in tema di etica del lavoro e di rispetto dei diritti umani, basato sui principi delle convenzioni dell'<i>International Labour Organization</i> (ILO), la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti del Fanciullo. Si prevede che tale certificazione possa essere ottenuta entro il primo semestre 2019; • Promosso, nell'ambito della valutazione e qualifica dei fornitori, un Codice di Condotta fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura, a cui seguirà un percorso di implementazione di un sistema di valutazione dei fornitori sulla base di criteri sociali ed ambientali, tramite questionario specifico, previsto per il 2019; • Impegno al mantenimento di benefit (benefici non monetari) riconosciuti da prassi aziendali e identificati in un apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, nel rispetto di principi di sobrietà, di contenimento dei costi e di proporzionalità rispetto agli scopi perseguiti; • Impegno nel mantenimento di sponsorizzazioni in attività culturali e sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà per il 2019.
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Avviato l'iter di certificazione UNI ISO 37001:2016, riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione. Si prevede di concludere il processo certificativo entro il 2019.

Steritek S.p.A.

Steritek S.p.A. è il primario operatore italiano nell'offerta di servizi tecnici per l'ingegneria clinica e l'industria, in particolare per la convalida per cicli di sterilizzazione, per sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie. Steritek S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo e il modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001. Un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001 mantenuto e rinnovato negli anni, regolamenti interni, policy dettate dalla Capogruppo e attività di auditing rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi. Le politiche di gestione dei sistemi operativi e di *governance* sono funzionali al controllo della qualità, alla gestione ambientale e la sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto delle normative del settore in cui opera la società e dei requisiti contrattuali dai clienti.

2.1.2 Società del perimetro Brasile

Nell'ambito dello sviluppo della strategia di internazionalizzazione del Gruppo, nel 2012, la Società in Brasile ha costituito la società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. la quale ha acquisito nel corso di un triennio le

società attive nello Stato di San Paolo: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., di Vida Lavanderias Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda.

Grazie a queste operazioni e agli investimenti fatti in termini di tecnologie, impianti/macchinari e innovazione, il Gruppo in Brasile è diventato, tramite i diversi brand, un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavano di tessili. Le intenzioni strategiche del Gruppo nello Stato di San Paolo, sono quelle di promuovere l'adozione dei sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa e di sviluppare i servizi della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), ricercando opportunità di *cross selling* su clienti *target* o avviando partnership mirando ad offrire un *mix* di servizi completo e rintracciabile grazie all'utilizzo della tecnologia RFID per garantire la tracciabilità dei tessili.

Relativamente alle società brasiliane, nel corso del 2018 rispetto al 2017 hanno implementato e pianificato azioni nei vari ambiti ESG della sostenibilità:

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguimento con l'impostazione di sistemi di gestione basati su standard internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi funzionali anche al controllo dei temi ambientali. • Impegno nel mantenere le corrette autorizzazioni ed eseguire le corrette prescrizioni di controlli dettate dalle stesse per gli immobili destinati a siti produttivi di lavanderia in possesso di regolare autorizzazione ad operare ai sensi della normativa vigente.
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo impegno nel garantire politiche di gestione dei sistemi operativi funzionali al rispetto sulla legge del lavoro, alla gestione della sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto delle normative locali; nonché alla tutela della libertà individuale in ogni sua forma e ripudio di ogni sorta di discriminazione, di violenza, di corruzione di lavoro forzato o minorile e del riconoscimento e salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani; • Proseguimento nell'impegno in sponsorizzazioni di attività culturali e sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà.
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo che prevede nel 2019 l'adozione di un sistema di regolamenti interni, <i>policy</i> dettate dalla Capogruppo e attività di <i>auditing</i> rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi; • Implementazione di un canale di comunicazione verso gli organi di controllo per le violazioni al Codice Etico previsto per il 2019. Per il 2018, si segnala che non ci sono state segnalazioni e/o comunicazioni di violazioni dei valori e principi riconosciuti dalle Società brasiliane.

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> Impegno nel proseguire con l'impostazione di sistemi di gestione basati su standard internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi e di <i>governance</i>.

Il mercato brasiliano ha subito grandi cambiamenti negli ultimi 4-5 anni, l'arrivo di Servizi Itali sul territorio ha dato l'avvio ad un processo di consolidamento del mercato. Laddove in passato esistevano tante piccole lavanderie a conduzione familiare, oggi esistono due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato dei servizi di lavanoio; mentre è nella fase di sviluppo il mercato dell'outsourcing dei servizi di sterilizzazione.

2.1.3 Società del perimetro Turchia

Il perimetro turco si compone della società Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, (partecipata al 55%) e della sua controllata Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Le società turche, attive mediante il brand *Ankara Laundry* nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara e Smirne. Le intenzioni strategiche del Gruppo presso le società del gruppo Ankateks, sono quelle di promuovere l'adozione dei sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa e di sviluppare i servizi della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), ricercando opportunità di *cross selling* su clienti *target* o avviando partnership mirando ad offrire un *mix* di servizi completo e rintracciabile grazie all'utilizzo della tecnologia RFID per garantire la tracciabilità dei tessuti.

Relativamente al Gruppo Ankateks, nel corso del 2018 rispetto al 2017 ha implementato e pianificato azioni nei vari ambiti ESG della sostenibilità:

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Impegno nel proseguire con l'impostazione di sistemi di gestione basati su standard internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi funzionali anche al controllo dei temi ambientali; Impegno nel mantenere le corrette autorizzazioni ed eseguire le corrette prescrizioni di controlli dettate dalle stesse per gli immobili destinati a siti produttivi di lavanderia in possesso di regolare autorizzazione ad operare ai sensi della normativa vigente.
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Continuo impegno nel garantire politiche di gestione dei sistemi operativi sono funzionali al rispetto sulla legge del lavoro, alla gestione della sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto delle normative locali; nonché alla tutela della libertà individuale in ogni sua forma e ripudio di ogni sorta di discriminazione, di violenza, di corruzione di lavoro forzato o minorile e del riconoscimento e salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani

TEMI	STATO AVANZAMENTO / PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo impegno nel proseguire con l'impostazione di sistemi di gestione basati su standard internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi e di <i>governance</i>. In particolare entro il primo semestre 2019, la Capogruppo si è posta l'obiettivo di far adottare alle diverse società un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo; nonché un sistema di regolamenti interni, <i>policy</i> dettate dalla Capogruppo e attività di <i>auditing</i> rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi

Rispetto al 2017, nel 2018 si è garantita la formazione e l'assistenza *on site* sulle attività operazionali, amministrative e di controllo, con presenza di dipendente esperto Servizi Italia, al fine di agevolare le operazioni di definizione del Report di Sostenibilità e favorire il corretto flusso informativo verso la società di revisione e gli organi di controllo della Capogruppo. In particolare per le società della Turchia, rispetto al 2017, si è completato il processo di reporting rispetto ai dati ambientali e sociali.

La Turchia è attualmente un mercato con significative potenzialità di crescita, dove Servizi Italia ha visto la possibilità di apportare efficienza mediante lo stesso modello industriale adottato con successo in Italia. Attualmente, il Governo turco ha varato un pacchetto di investimento per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti.

Il mercato turco è un mercato caratterizzato da importanti potenzialità di crescita, grazie alle recenti riforme locali in ambito sanitario che porteranno alla costruzione di una serie di nuovi ospedali a partecipazione pubblico-privata. Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato locale che fornisca i servizi di lavanderia e sterilizzazione: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente ed altri si affidano ad aziende che offrono servizi generali di pulizia o lavanderia per altri settori. Anche la sterilizzazione dello strumentario chirurgico è fatta principalmente internamente alle strutture ospedaliere ma cresce la tendenza all'*outsourcing* della gestione delle centrali presso le strutture appaltanti.

2.1.4 Presenza del Gruppo in altri Paesi

Oltre a Brasile e Turchia, Servizi Italia si sta sviluppando anche in altri paesi (Albania, India, Marocco, Asia-Pacifico) caratterizzati da:

- Mercati recenti e in forte sviluppo alla ricerca di operatori qualificati in grado di soddisfare l'elevata richiesta di servizi di qualità connessi all'attività di lavano/sterilizzazione, incrementata in alcuni paesi anche dal cosiddetto turismo medico;
- Alto tasso di penetrazione del mercato caratterizzato da pochi servizi di lavano/sterilizzazione affidati in *outsourcing* a operatori privati da parte degli enti sanitari (pubblici e privati);
- Competitività ridotta, in quanto mediamente gli operatori sono di piccole dimensioni con bassa capacità di autofinanziamento e modelli di gestione poco efficienti;

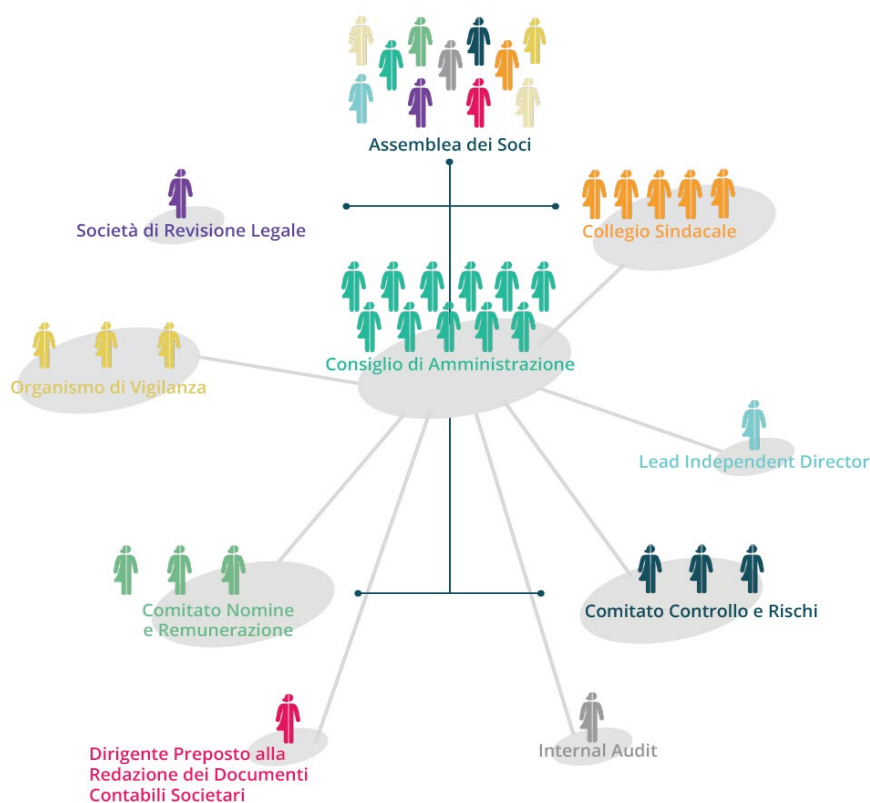
- Siti produttivi obsoleti e senza un modello di gestione industriale con concreta possibilità di apportare efficienza mediante l'esportazione tecnico gestionale dei modelli industriali adottati nel Gruppo.

Pur avendo partecipazioni di minoranza nelle società di questi Paesi, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione del presente Report di Sostenibilità, il Gruppo per mezzo del suo *management* promuove l'adozione di sistemi di gestione a garanzia della corretta organizzazione e gestione ambientale e di sicurezza sul lavoro, nel rispetto delle normative locali.

2.2 LA GOVERNANCE

Il sistema di *Corporate Governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia è in linea con le *best practice* internazionali e aderisce ai principi previsti dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana.

La *governance* societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dai seguenti organi:



L'Assemblea degli azionisti del 20 aprile 2018 ha rinnovato l'organo amministrativo per gli esercizi 2018, 2019 e 2020.

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per genere al 31 dicembre						
	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Servizi Italia S.p.A.	7	4	11	7	4	11

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per fascia d'età al 31 dicembre								
	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0	5	6	11	0	4	7	11

Per le informazioni riguardanti il sistema di *corporate governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia ed il ruolo del Consiglio di Amministrazione, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari predisposta per l'Esercizio 2018, disponibile sul sito www.si-servizitalia.com.

In relazione alla sostenibilità e alla Dichiarazione consolidata non finanziaria, si riporta di seguito il ruolo e le rispettive funzioni dei vari organi di governo.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA): ha la responsabilità di garantire che la dichiarazione di carattere non finanziario sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 254/2016, la responsabilità di approvare la DNF entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio e la messa a disposizione della Società di Revisione allo scopo incaricata e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione delle strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materie CSR.

Il Comitato Controllo e Rischi (CCR): comitato a cui è stata assegnata, tra le altre, la competenza in materie CSR in termini di funzione propositiva, consultiva e di supervisione – all'interno del Consiglio di Amministrazione – in merito alla strategia, alle linee di indirizzo e alle politiche del Gruppo Servizi Italia. Il CCR interloquisce attivamente con la Direzione Organizzazione e Sistemi del Gruppo, a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo, al fine di valutare le proposte di attività in materia CSR, riferendone al Consiglio di Amministrazione e aggiornandolo periodicamente riguardo alle attività CSR e alle eventuali criticità emergenti. In relazione alla rendicontazione non finanziaria, il CCR si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne relative alla redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale: nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto Legislativo 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea e viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni che compromettono la posizione commerciale dell'azienda.

Alla Direzione Organizzazione e Sistemi del Gruppo fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo ed il coordinamento funzionale dei referenti CSR delle diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione, nonché il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione del Report di Sostenibilità.

Il Comitato CSR⁷, tra i suoi compiti, ha la promozione di una *corporate policy* di carattere etico-ambientale individuata tra linee strategiche del Consiglio di Amministrazione, il monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali, sociali di tutti gli *stakeholder* e la messa in campo di un sistema organizzativo, di rendicontazione e controllo al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario.

⁷ Il Comitato CSR è composto dal Responsabile di Gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility*, unitamente all'Amministratore Delegato, Responsabile dei sistemi di gestione ambientale, Responsabile dei sistemi di gestione Qualità, Direttore Risorse Umane, Direttore Acquisti e altri responsabili di funzione coinvolti e/o un rappresentante delle società del Gruppo che fanno parte del perimetri di rendicontazione coinvolti a seconda di diverse tematiche da trattate per gli adempimenti previsti dalla gestione del processo di rendicontazione e dalla normativa.

CAPITOLO 3 – I PRINCIPALI RISCHI E GLI IMPATTI CONNESSI

3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia

Il Gruppo ha sviluppato un modello che si basa sull'integrazione dei sistemi di gestione dei rischi, di controllo interno e sulla loro adeguatezza. Sono stati determinati, misurati e gestiti tutti i principali rischi, che sono attinenti al "Core business" aziendale, utilizzando il processo di analisi dei rischi secondo i principi del nuovo *COSO-ERM framework* (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*) - (*Enterprise Risk Management*):

- *governance* e cultura per i rischi;
- strategia e definizione degli obiettivi per i rischi;
- analisi del rischio;
- informazioni, comunicazione e reporting per i rischi;
- monitoraggio delle performance del modello di rischio.

Il modello adottato dal Gruppo è finalizzato a garantire la continuità dell'organizzazione e l'adeguatezza dei suoi processi, attività e prestazioni in termini di:

1. obiettivi di *business*:

- conseguimento degli obiettivi fissati in sede di definizione delle strategie aziendali;
- impiego efficace ed efficiente delle risorse dell'organizzazione;

2. obiettivi di governo:

- garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria;
- salvaguardia del patrimonio aziendale;
- osservanza di leggi, regolamenti, contratti, norme etiche ed aziendali;
- tutela delle responsabilità etiche e sociali.

Il Consiglio di Amministrazione, tramite l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e il Responsabile *Internal Audit*, ha implementato specifici processi necessari a determinare le responsabilità per il presidio dei rischi, in modo da garantire la solidità e la continuità aziendale nel lungo periodo. A tale fine si è dotato di un sistema di controllo interno finalizzato al presidio e monitoraggio dei rischi stessi connessi all'attività svolta.

In particolare, tale sistema di controllo è riflesso nella normativa interna di Gruppo e delle diverse società soggette al coordinamento e controllo (come, ad esempio, il Modello 231/01, Codice Etico, Policy di gruppo).

Il sistema di controllo interno dei rischi del Gruppo Servizi Italia è articolato su tre livelli:

1. **primo livello:** le strutture operative identificano, valutano, monitorano, attenuano e riportano i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale, assicurando la correttezza dell'operatività in coerenza con i limiti e gli obiettivi di rischio assegnati;

2. **secondo livello:** l'amministratore incaricato al sistema di controllo interno è responsabile del presidio di tutte le tipologie di rischio e della chiara rappresentazione al Comitato Controllo e Rischi o al Consiglio di Amministrazione del profilo di rischio complessivo del Gruppo e del suo grado di solidità;

3. **terzo livello:** l'*Internal Auditing* a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, valuta l'idoneità del complessivo sistema di controllo interno per garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi, la salvaguardia del patrimonio aziendale e degli investitori, l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, la conformità alle normative interne ed esterne e alle indicazioni del management.

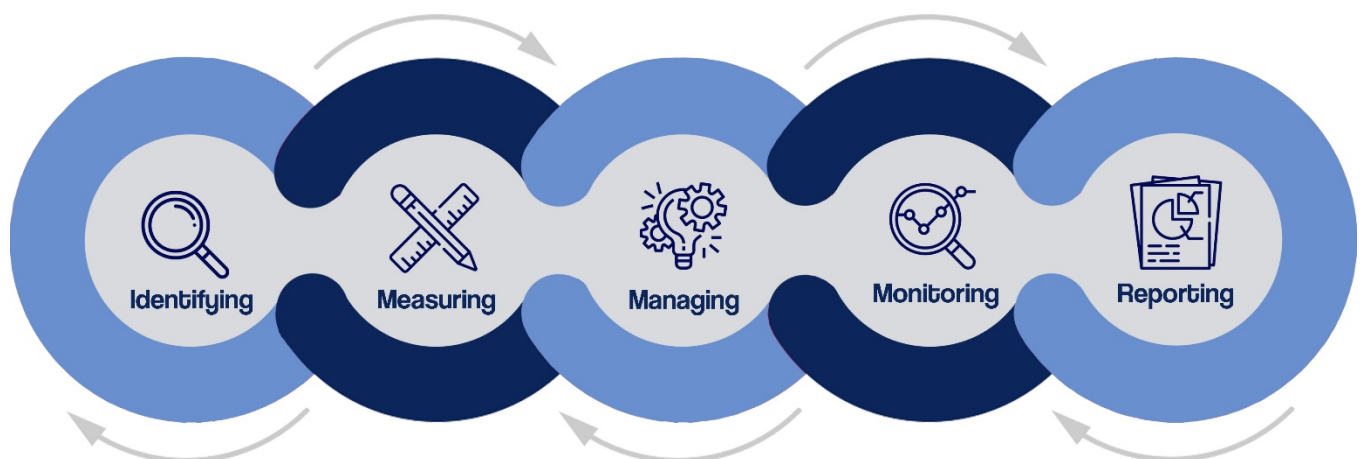
Per lo svolgimento delle proprie attività, l'*Internal Auditing* presenta al Consiglio di Amministrazione, un piano delle attività, in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Gli esiti delle attività svolte, con periodicità semestrale, sono portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, previo esame del Comitato Controllo e Rischi; gli elementi di criticità rilevati in sede di verifica sono, invece, tempestivamente segnalati alle strutture aziendali competenti per l'attuazione di azioni di miglioramento.

Il Gruppo Servizi Italia consapevole della propria *mission* e politica societaria si pone l'obiettivo di presidiare correttamente i rischi individuati in tutte le attività, condizione primaria per conservare il rapporto di fiducia con gli *Stakeholder* e per garantire la sostenibilità d'impresa nel tempo.

Il processo di controllo dei rischi, comune a tutte le funzioni di controllo, si articola, in coerenza con le *best practice* di riferimento, nelle seguenti fasi:

Le fasi del processo di controllo



Il processo di controllo dei rischi è comune a tutte le funzioni di controllo, in coerenza con le *best practice* di riferimento; le differenti tipologie di rischio sono definite all'interno della *Risk Policy* di Gruppo, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico con cadenza almeno annuale. La *Risk Policy* rappresenta il *Risk Appetite Framework* (di seguito, in breve, anche "RAF") del Gruppo, ovvero, lo strumento cardine con cui il Consiglio di Amministrazione definisce la propensione al rischio le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi ed il quadro dei relativi processi

organizzativi. Nell'ambito del RAF, della *Risk Policy* e, quindi, del corpo normativo interno sul presidio dei rischi, sono contemplati, tra altri riportati nella Relazione sulla gestione dell'esercizio di riferimento, anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura ambientale, sociale e di *governance* (ESG).

Il Gruppo, al fine di minimizzare le diverse tipologie di rischio a cui è esposto, si è dotato di tempi e metodi di controllo che consentono, alla Direzione Aziendale, di monitorare i rischi e di informare opportunamente l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e (anche per suo tramite) il Consiglio di Amministrazione.

Fermo restando il principio del presidio continuo e tenuto conto delle caratteristiche delle attività svolte nel Gruppo, dal riesame dell'analisi dei rischi emerge che, attraverso l'applicazione delle azioni organizzative e gestionali pianificate, si è ottenuta la mitigazione desiderata sui principali rischi identificati nelle aree operative, finanziarie, strategiche e di *compliance*, implementando e documentando i punti di controllo all'interno delle procedure aziendali.

Il Gruppo ha identificato i principali rischi a cui lo stesso è esposto nello svolgimento dell'attività d'impresa in relazione ai processi ritenuti sensibili.

Nell'ambito di tale mappatura figurano quali principali rischi cui è potenzialmente esposto il Gruppo, quelli relativi agli ambiti normativi di seguito indicati:

- Adempimenti normativi nella gestione delle gare d'appalto;
- Evoluzione normativa regolamentare di settore nei Paesi in cui opera il Gruppo;
- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro;
- Ambientale;
- Etica e Responsabilità Sociale;
- Normativa finanziaria.

In particolare, i rischi legati a materie di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo sono:

Rischi legati alla salute e sicurezza sul posto di lavoro

Rischi legati alle attività del Gruppo che a seguito della mancata osservanza delle normative e disposizioni interne, portano al verificarsi di incidenti che coinvolgono il personale e i collaboratori esterni.

Per la mitigazione di tali rischi la Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari e normative specifiche per ogni paese in materia di igiene e salute e sicurezza sul posto di lavoro. Il Gruppo attribuisce alla materia importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali. Inoltre, per il perimetro italiano, il Gruppo ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato OHSAS 18001 per i siti produttivi.

Le relazioni con i dipendenti sono gestite nel rispetto dei diritti umani e del lavoro, e in piena conformità alle normative lavoristiche vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera. Nel 2018 il Gruppo ha avviato l'iter di certificazione SA8000, basato sui principi delle convenzioni dell'*International Labour Organization* (ILO), la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti del Fanciullo, il cui ottenimento è previsto per il 2019.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha predisposto un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura.

Rischi di natura ambientale

Il Gruppo opera in un settore, quello delle lavanderie industriali, particolarmente esposto a rischi ambientali quali, a titolo esemplificativo, inquinamento dell'aria, del suolo e delle acque, derivanti da smaltimento dei rifiuti, emissioni tossico-nocive e versamenti di materiali tossico-nocivi. Per tale ragione, la Società ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile a copertura, *inter alia*, anche dei rischi ambientali, in linea con la prassi del settore. Tuttavia, non vi può essere certezza in merito all'adeguatezza delle coperture assicurative in relazione ad eventuali responsabilità o azioni promosse da terzi per il risarcimento dei danni potenzialmente cagionati dalla società in materia ambientale. Non può essere escluso, pertanto, il rischio che la Società debba accollarsi eventuali oneri e costi ulteriori con conseguente impatto negativo sui propri risultati economico-finanziari.

Il Gruppo Servizi Italia ha sviluppato un forte e costante impegno nella gestione e nel monitoraggio degli aspetti ambientali, attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati (ISO14001) negli stabilimenti italiani e ha avviato nel 2018 un percorso di registrazione EMAS.

L'impegno del Gruppo nella minimizzazione dei propri impatti ambientali viene demandato anche alle società del perimetro estero attraverso un costante monitoraggio delle performance ambientali e mantenuto attraverso la conformità a tutte le normative locali in materia.

Rischi correlati al reato corruzione

Il Gruppo pone particolare attenzione ai rischi relativi a comportamenti o negligenze che possano portare al verificarsi di illeciti e eventi/casi di corruzione lungo tutta la catena del valore, promuovendone il contrasto in ogni sua forma. Il *management* si impegna a fornire delle direttive chiare, così da bloccare preventivamente ogni forma di fenomeno corruttivo inoltre, anche con il contributo dell'organismo di vigilanza, partecipa attivamente alla prevenzione di fenomeni corruttivi tramite specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti, finalizzati alla conoscenza e applicazione del sistema.

Il Gruppo a presidio del rischio: (i) in Italia, ha adottato gli strumenti del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001; (ii) presso le controllate estere, con la promozione all'adozione di un Codice Etico e una *Group Policy anticorruzione*, che ha alla base l'attuazione un'analisi di rischi dei processi delle società, la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti e della corruzione, attività di auditing da parte della Capogruppo e enti terzi.

Nel 2018 la Capogruppo ha avviato l'iter di certificazione UNI ISO 37001:2016, riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione, la cui conclusione è prevista entro il 2019. Inoltre è prevista l'adozione di una Group Policy sul tema anticorruzione entro il 2019.

3.2 Etica, integrità nel business e Compliance

Il Gruppo Servizi Italia attribuisce specifico rilievo al presidio dei rischi di non conformità alla normativa, nella convinzione che il rispetto delle leggi e della regolamentazione di riferimento costituisca un elemento fondamentale nello svolgimento delle proprie attività.

I principi etici e valori sono volti a:

- trasparenza, onestà, correttezza, buona fede nel pieno rispetto delle regole poste a tutela della propria posizione di azienda *leader e reputation*;
- coinvolgimento degli *stakeholder*, estendendo il dialogo sui temi della sostenibilità e della responsabilità d'impresa;
- creazione di valore competitivo per l'azienda, per gli *stakeholder* e per il territorio in cui opera;
- tutela e promozione dei diritti umani;
- tutela della libertà individuale in ogni sua forma e ripudio di ogni sorta di discriminazione, di violenza, di corruzione (in ogni sua forma con riferimento a qualsiasi soggetto pubblico o privato) di lavoro forzato o minorile;
- riconoscimento e salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani;
- tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità.

La Società è convinta che l'adozione del Codice Etico, costituisce un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della stessa affinché, nell'espletamento delle proprie attività, tengano comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente. I Codici Etici delle diverse società del Gruppo individuano le regole generali di comportamento che devono essere osservate da amministratori e dipendenti, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni ed in generale tutti i comportamenti tenuti dai destinatari nell'esercizio delle loro funzioni devono essere improntati alla massima integrità, onestà correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona.

Il Codice Etico, per ogni società, è vincolante per i soci, i componenti degli organi sociali, dirigenti con responsabilità strategica, *Senior Manager, Middle Manager*, i dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni, operino direttamente o indirettamente per la stessa.

Al 31 dicembre 2018, il Modello di Organizzazione e Gestione e il Codice Etico della Capogruppo e Steritek S.p.A. sono disponibili sul sito internet delle Società.

Servizi Italia inoltre nell'ambito delle attività di crescita esterna, individua i *partner*, in funzione del business che svolgono nei Paesi esteri target e delle relazioni commerciali.

Nel corso del biennio 2017-2018, nessuna delle Società del Gruppo Servizi Italia ha registrato episodi legati a pratiche discriminatorie e violazioni dei diritti nei confronti del proprio personale. Inoltre, nei confronti del Gruppo Servizi Italia, non sono state aperte procedure di infrazione per violazione di norme anti-concorrenziali, anti-*trust*, anti-corrruzione o per pratiche monopolistiche.

Nel 2018:

- non risultano sanzioni significative riferite a non conformità a leggi e regolamenti di natura ambientale;
- non risultano sanzioni significative riferite a non conformità a leggi e regolamenti legate ad attività di marketing, pubblicità, promozione, sponsorizzazione,

- non risultano sanzioni significative riferite a non conformità a leggi e regolamenti legate alla fornitura ed utilizzo di prodotti/servizi;
- non ci sono state segnalazioni e/o comunicazioni di casi di violazioni previsti dalla procedura di *whistleblowing*, adottata dalla Società. La procedura è volta a garantire un adeguato sistema interno di segnalazione da parte dei dipendenti di eventuali irregolarità o violazioni della normativa e delle procedure interne;
- non si sono registrati casi di reclami relativi a violazioni della *privacy* e perdita di dati personali in riferimento alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR, *General Data Protection Regulation*) e della vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

CAPITOLO 4 – LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL GRUPPO

Il Gruppo Servizi Italia in cifre

RICAVI CONSOLIDATI	Euro 250,90 milioni
EBITDA	Euro 64,42 milioni
EBIT	Euro 14,35 milioni
UTILE NETTO	Euro 12,12 milioni
NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO	3.623

4.1 Il Valore economico

L'integrazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale ed ambientale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo. La creazione di **valore economico** è condizione necessaria all'attività di impresa, da cui dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per un'impresa produttiva, la generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: trovare un nuovo paradigma economico che integri anche considerazioni ambientali e quindi apra la strada ad una trasformazione dei modelli di produzione e consumo.

4.2 Distribuzione del valore economico generato

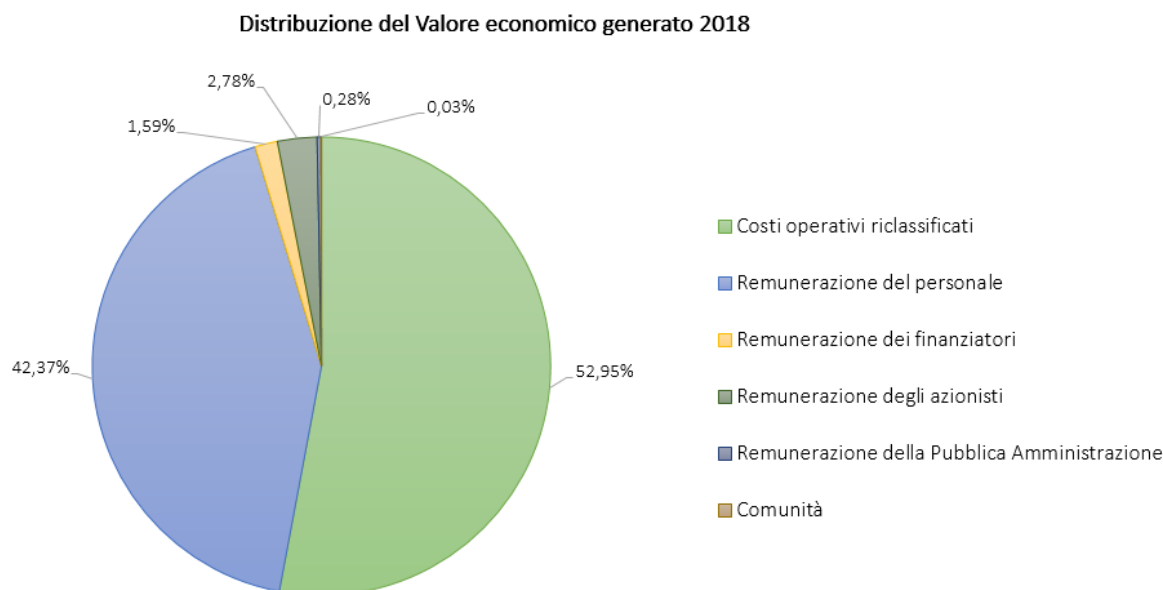
Il valore aggiunto rappresenta il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività organizzativa e produttiva dell'impresa; tale ricchezza, sotto diverse forme, viene distribuita ai diversi *stakeholder*. Attraverso una riclassifica del conto economico, viene fornita un'indicazione di base del modo in cui il Gruppo ha creato ricchezza per i propri *stakeholder*, evidenziando gli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di portatori di interesse.

Il Valore economico generato da Servizi Italia nel 2018 ammonta a euro 258,03 milioni.

Prospetto di distribuzione del valore economico generato		
(Euro migliaia)	2018	2017
Ricavi	250.908	252.102
Altri proventi	5.607	4.657
Proventi Finanziari	2.081	2.059
Proventi da partecipazioni	144	750
Rivalutazioni/svalutazioni di partecipazioni valutate a patrimonio netto	-704	1.018

Valore economico generato dal Gruppo	258.036	260.586
Costi operativi riclassificati	106.673	104.867
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	26.633	25.946
Costi per servizi	78.131	76.866
Altri costi	1.909	2.055
Remunerazione del personale	85.358	81.964
Costi del personale	85.358	81.964
Remunerazione dei finanziatori	3.197	2.442
Oneri finanziari	3.197	2.442
Remunerazione degli azionisti	5.610	6.002
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	5.090 ⁸	5.408
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	520	594
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	558	3.397
Imposte correnti e differite	558	3.397
Comunità	61	99
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	61	99
Valore economico distribuito dal Gruppo	201.457	198.771
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	6.510	8.362
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	50.069	53.453
Valore economico trattenuto dal Gruppo	56.579	61.815

⁸ La distribuzione del risultato economico d'esercizio relativa all'esercizio 2018 corrisponde alla destinazione del risultato economico d'esercizio di Servizi Italia S.p.A. a dividendo che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti.



Nel corso degli ultimi anni, il *management* del Gruppo ha ritenuto opportuno investire le risorse in investimenti strutturali, per il **consolidamento della posizione di leadership** e per un costante **efficientamento del Gruppo**.

4.3 Il Valore per gli azionisti e le *investor relations*

L'obiettivo di Servizi Italia è sempre stato, fin dal suo ingresso sui mercati finanziari, quello di assicurare ai propri investitori una creazione di capitale continua, anche per dare forza alla relazione fiduciaria che lega la Società ai suoi azionisti. La strategia economica della Società ha garantito creazione di valore grazie alla crescita interna ed esterna negli anni ed una politica di riduzione costi e acquisizione di altre società attive nello stesso settore e grazie all'impegno per una riorganizzazione volta ad una maggiore efficienza.

Secondo le risultanze del libro dei Soci, integrate dalle comunicazioni ricevute ai sensi dell'articolo 120 del TUF e da altre informazioni a disposizione della Società alla data di approvazione della presente DNF, coloro che partecipano, direttamente o indirettamente, in misura superiore al 5% del capitale sociale sono:

PARTECIPAZIONI RILEVANTI NEL CAPITALE	% sul capitale sociale	Informazioni su azionisti rilevanti
Aurum S.p.A.	55,334%	www.coopservice.it
Kabouter Management	9,340%	www.kaboutermgmt.com
Steris UK	5,903%	www.steris.com
Altri	29,423%	

Per quanto concerne la distribuzione dell'utile netto, dal 2007 al 2017, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha proposto all'Assemblea degli Azionisti di distribuire ai soci un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, alle azioni in circolazione e con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio. Infatti, Servizi Italia S.p.A. ha sempre

proposto agli azionisti, che hanno approvato, la distribuzione di utile sulle base di un *pay-out* di circa il 40%. Per l'anno 2018, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a Euro 0,16 alle azioni in circolazione alla data di stacco della cedola, con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

Servizi Italia ritiene la comunicazione finanziaria un elemento di importanza fondamentale nella costruzione di un rapporto di fiducia con il mercato finanziario; una comunicazione chiara e trasparente, oltre ad essere un dovere nei confronti del mercato, rappresenta la possibilità di instaurare un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa. In particolare, la funzione *Investor Relations* promuove un dialogo continuo con investitori istituzionali ed individuali e con gli analisti finanziari, assicurando parità informativa e comunicazione trasparente, tempestiva ed accurata, al fine di favorire una corretta percezione del valore del Gruppo.

Nel corso del 2018, il team di *investor relations* ha svolto diversi incontri individuali e di Gruppo con analisti e investitori ed, inoltre, ha organizzato visite guidate presso siti produttivi di centrali di sterilizzazione e lavanderie industriali per gli azionisti e potenziali investitori che ne hanno fatto richiesta. Nel periodo di riferimento la Società ha incontrato investitori partecipando all'evento "*STAR Conference*" di Milano e Londra organizzato da Borsa Italiana ed inoltre affidato incarico a *Midcap Partners (Appointed rep by Louis Capital Markets UK, LLP)* per uno studio di ricerca pubblicato sul sito *internet* della società unitamente a quello dello *specialist* Intermondo SIM.

Il sito internet della Società www.si-servizitalia.com è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti il Gruppo e la documentazione societaria di maggior rilievo, in italiano ed inglese. In apposite sezioni, facilmente individuabili ed accessibili, vengono fornite notizie che rivestono rilievo per gli azionisti, in modo da consentire un esercizio consapevole dei propri diritti. Un buon lavoro di comunicazione finanziaria permette di creare e rafforzare il rapporto fra azienda ed investitori; un'informativa efficace e chiara è il presupposto per impostare su basi solide e durature il rapporto tra impresa e investitori.

CAPITOLO 5 – IL VALORE DELLE PERSONE

La crescita e la valorizzazione delle persone, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la creazione di un ambiente di lavoro positivo che offra a tutti pari opportunità sulla base del merito, lo sviluppo delle competenze professionali e manageriali sono le componenti essenziali dell'operato del Gruppo.

Servizi Italia rispetta la dignità di ciascuno e offre pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, evitando qualunque forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche o religiose.

Per la tipologia di servizi erogati dal Gruppo, le risorse dedicate ad attività *corporate* e dunque indirette risultano in linea con le effettive esigenze richieste dai processi che devono essere garantiti per il buon funzionamento del business. La maggior parte delle risorse dedicate alla produzione è occupata nell'attività delle lavanderie industriali, di sterilizzazione e della distribuzione dei prodotti oggetto dei servizi.

5.1 Assunzioni e occupazione

Al 31 dicembre 2018 l'organico del Gruppo conta 3.623 dipendenti (3.470 nel 2017) di cui il 91,03% sono operai, il 7,37% impiegati, l'1,21% quadri e lo 0,39% dirigenti.

Il processo di selezione e assunzione del personale è disciplinato da apposite procedure e la selezione dei dipendenti viene effettuata sulla base delle competenze e delle capacità professionali dei candidati: il Gruppo garantisce a tutti le pari opportunità nell'accesso, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, appartenenza etnica, nazionalità, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.

Con l'obiettivo di garantire un contributo alla realizzazione della strategia individuata nel *business plan* 2018-2020, nel corso dell'ultimo anno sono state assunte 874 risorse in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 24% e un tasso di turnover in uscita del 21%.

Servizi Italia genera "buona occupazione" offrendo un rapporto lavorativo stabile e continuativo perché è un'impresa di servizi capital intensive ripartita su gran parte del territorio nei Paesi in cui opera e perché svolge attività riguardanti servizi essenziali per la collettività.

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2018 sono per il 60% donne e per il 40% uomini. La prevalenza di lavoro femminile (connessa con la tipologia di servizio offerto) costituisce una peculiarità di Servizi Italia, che può essere letta anche in termini di impatto sulle comunità locali poiché genera rapporti di lunga durata, come evidenziato dall'alta percentuale di lavoro a tempo indeterminato (95,1%) registrata dal Gruppo.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

Le iniziative di dialogo e consultazione interne al Gruppo Servizi Italia mirano ad avvicinare i dipendenti ai vertici aziendali, informando sui risultati economici e presentando la pianificazione strategica; per questa ragione, con cadenza periodica, vengono organizzati incontri che hanno come argomento l'andamento economico-finanziario, i risultati

raggiunti e gli obiettivi futuri. Il sito internet, mailing list e le bacheche aziendali, rendono partecipe il personale circa gli eventi societari riguardanti le tematiche di qualità, sicurezza ed ambiente e l'andamento della produzione.

Nel corso del 2018, si è data implementazione al modello organizzativo progettato nel corso dell'esercizio precedente, che ridefinisce le funzioni e i ruoli rispetto alla strategia di sviluppo internazionale percorsa dal Gruppo e alla diversificazione dei servizi erogati al mercato. Relativamente al dimensionamento dei ruoli organizzativi, in una logica di *business continuity*, si è dato corso all'individuazione e manutenzione delle tavole di successione previste dal processo di *succession planning* e alla relativa implementazione dei piani di sviluppo individuali delle risorse aventi ruoli considerati strategici.

5.3 Politiche di remunerazione

Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una componente retributiva e sistemi di incentivazione variabile per obiettivi e benefit. Il Gruppo offre ai nuovi assunti e ai propri dipendenti un pacchetto retributivo in linea con le migliori pratiche di mercato e nel rispetto dei minimi previsti dai riferimenti normativi in vigore nei Paesi in cui lo stesso opera.

La politica retributiva mira a riconoscere, in modo equo e concreto, l'impegno e il contributo delle persone al successo dell'azienda. I livelli retributivi dipendono dal ruolo e dalle responsabilità ricoperti dalle persone, in modo da rifletterne le esperienze e le competenze necessarie, il livello di eccellenza dimostrato e il contributo generale apportato al *business* senza alcuna discriminazione. In nessun caso sono stati rilevati livelli retributivi al di sotto della remunerazione minima locale per la categoria di riferimento dei nuovi assunti. Negli accordi integrativi aziendali, stipulati tra le società e le organizzazioni sindacali, è stato inserito un premio di risultato basato su indicatori di performance economica e di produttività. Gli elementi variabili della retribuzione si sostanziano quindi nel premio di risultato per tutti gli operai, impiegati e nel bonus legato alla valutazione delle performance e dei risultati per i ruoli di responsabilità (es. piano *annual bonus system* e piano *long term incentive cash*).

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2018".

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, Responsabili di funzione di staff e line rispetto al mercato, conduce periodicamente un'analisi del posizionamento retributivo per le posizioni apicali e le *key positions* della società (suddivisa in dirigenti, quadri, impiegati) attraverso la conduzione di un'analisi di *benchmark* rispetto al mercato di riferimento, con l'ausilio di un fornitore specializzato e/o indagini di mercato pubblicate da fonti riconosciute.

L'analisi prende come riferimento il mercato considerando un paniere di aziende comparabili per settore di business, per dati dimensionali (in termini di fatturato e numero di dipendenti), per tipologia/caratteristiche e peso del ruolo (definito attraverso l'analisi delle *job description*, finalità e responsabilità del ruolo), in modo da rendere omogeneo il confronto anche tra aziende differenti.

La struttura retributiva, su cui è stata condotta l'indagine è basata su due componenti che definiscono la Retribuzione Complessiva:

- Retribuzione Annuale Lorda (RAL): determinata generalmente tenendo conto della specializzazione professionale, il ruolo organizzativo ricoperto con le connesse responsabilità;
- Retribuzione Variabile: determinata al fine di premiare i risultati raggiunti, sulla base di obiettivi individuali assegnati annualmente o nel medio-lungo periodo e che sono elemento motivazionale e di *retention*.

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo di Servizi Italia rispetto al mercato di riferimento risulta essere competitivo, sia in termini di Retribuzione Annuale Lorda che di Retribuzione Complessiva.

Per quanto riguarda la politica di retribuzione variabile, sia intesa come valore del variabile a target che come tipologie di *KPI* utilizzati, Servizi Italia si dimostra competitiva e in linea con le migliori prassi di mercato.

Periodicamente, in sede di budget economico, il Direttore Risorse Umane, per valutare eventuali variazioni retributive da apportare rispetto all'esercizio finanziario precedente, si confronta con:

- Amministratore Delegato e Comitato per le Nomine e la Remunerazione, relativamente alla retribuzione dei Dirigenti strategici;
- Amministratore Delegato, relativamente alla retribuzione di *Senior Manager*, *Middle Manager*, figure speciali/chiave;
- i responsabili di funzione dell'organizzazione societaria, relativamente alla retribuzione del personale impiegatizio/operativo.

Si segnala che, relativamente al personale operativo, gli eventuali incrementi della componente retributiva possono verificarsi, oltre che per l'applicazione del CCNL, per l'erogazione del Premio di risultato (componente variabile) al raggiungimento degli obiettivi fissati negli accordi sindacali di secondo livello in essere.

5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Le persone sono il fattore più importante per la crescita dell'Azienda, che si impegna a promuovere il loro sviluppo professionale, ponendo attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, incentivando lo spirito di squadra e favorendo lo sviluppo di un gruppo integrato e compatto, orgoglioso della propria identità aziendale. Per questo, Servizi Italia investe nella crescita professionale di tutte le persone, attraverso programmi di aggiornamento e formazione definiti sulla base di un'analisi dei fabbisogni specifici delle persone e di modalità e attività innovative in grado di garantire un'adeguata formazione rispetto alle competenze richieste dal ruolo.

Nel 2018, il Gruppo ha erogato un totale di **14.649** ore di formazione, **4,04** ore pro-capite per dipendente. L'88% delle ore di formazione ha coinvolto operai, mentre il 12% ha coinvolto le restanti qualifiche.

Gli interventi formativi sono stati mirati a garantire il costante aggiornamento di tutto il personale, a supportare la crescita professionale delle figure *junior* e a potenziare le competenze dei ruoli di responsabilità, nella consapevolezza che la formazione rappresenta una leva strategica per la crescita aziendale. Nel 2018, si è dato corso alla individuazione

e manutenzione delle tavole di successione previste dal processo di *succession planning* e la relativa implementazione dei piani di sviluppo individuali delle risorse aventi ruoli considerati strategici e/o di figure chiave.

Di seguito i **principali ambiti** di formazione per area geografica:

AREA GEOGRAFICA	AMBITI FORMATIVI
ITALIA	<ul style="list-style-type: none"> • Manageriale prevista dai piani di sviluppo individuali delle risorse aventi ruoli considerati strategici e/o di figure chiave • Tecnica professionale e sistemi tecnici • Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità • Sistemi di certificazione SA8000, UNI EN 37001 e normative in genere
BRASILE	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica professionale e sistemi tecnici • Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
TURCHIA	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica professionale • Salute e Sicurezza sul posto di lavoro

5.5 Pari opportunità

Il Gruppo Servizi Italia ha reso concreto il proprio impegno nella tutela delle **diversità, pari opportunità e non discriminazione**, attraverso l'adozione di un Codice Etico per tutte le società italiane e brasiliane, la promozione di un Codice Etico per le società turche la cui adozione è prevista nel 2019 e il pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

Dal 2013, Servizi Italia e le sigle sindacali Filtcem Cgil, Femca Cisl e Uiltec Uil territoriali hanno firmato l'intesa che prevede l'allargamento dell'istituto del congedo matrimoniale alle coppie omosessuali nel territorio di Castellina di Soragna e Firenze, con l'obiettivo di allargare la possibilità a tutti i dipendenti al lavoro negli altri siti produttivi nazionali dell'azienda. Si tratta di uno dei primi accordi di questo tipo approvato in Italia dove le parti respingono ogni logica di discriminazione in termini di orientamento sessuale. Per quanto riguarda il congedo parentale, le Società garantiscono nei Paesi in cui opera il gruppo pari condizioni di accesso per uomini e donne nel rispetto della normativa locale vigente.

Nel 2018 hanno usufruito del congedo parentale 19 uomini e 116 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2018 rispettivamente del 100% e del 92,13%.

5.6 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo nei Paesi in cui opera assume l'impegno di creare e mantenere un ambiente di lavoro che tuteli l'integrità fisica e la dignità morale dei propri dipendenti, anche mediante l'osservanza della legislazione vigente in tema di sicurezza e rischi sul lavoro. A questo fine, viene effettuato un costante monitoraggio sulle condizioni di sicurezza e salubrità del luogo di lavoro, realizzando gli opportuni interventi di natura tecnica e organizzativa necessari per garantire le migliori condizioni di lavoro.

A tal proposito, le società del Gruppo operano concretamente al fine di:

- perseguire la prevenzione di infortuni, la prevenzione di eventi accidentali al fine di mitigarne gli effetti e la prevenzione delle malattie professionali;
- considerare la sicurezza sul lavoro in ogni attività;
- adottare le misure opportune affinché ci sia un rigoroso e continuo rispetto della legislazione cogente applicabile in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- perseguire il continuo miglioramento delle performance in materia di salute e sicurezza dei lavoratori all'interno dell'organizzazione, anche attraverso specifiche iniziative volte alla promozione della salute;
- sensibilizzare, formare e informare i propri dipendenti a tutti i livelli, diffondendo il concetto che la responsabilità della Gestione della Salute e Sicurezza riguarda l'intera organizzazione aziendale, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Il Gruppo considera, pertanto, la sicurezza e la salute dei lavoratori dipendenti, dei terzi e di tutti quelli che operano per conto dell'azienda, un fattore di primaria importanza per il perseguimento degli obiettivi generali che l'organizzazione si è posta.

In **Italia**, la normativa di riferimento in materia di sicurezza sul posto di lavoro è il testo unico del D.Lgs 81/2008 e ss.mm., nel 2018 sono stati effettuati, dai responsabili preposti, gli audit pianificati presso funzioni dell'organizzazione e siti produttivi e sono state effettuate, con esito positivo, da parte degli Enti di certificazione terzi accreditati, le verifiche di rinnovo per il mantenimento delle certificazioni in materia di salute e sicurezza.

In **Brasile**, tutte le norme interne di sicurezza e medicina del lavoro rispettano i dettami previsti dalle disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale; nonché i trattati emanati per il Servizio Sanitario, da parte dell'ANVISA - Agenzia Nazionale per la Vigilanza Sanitaria. Similmente all'area italiana, la salute e sicurezza nell'area brasiliana tiene conto delle aree di lavoro e delle sue specificità riguardo alla manutenzione delle macchine ed attrezzature, al controllo dei rischi fisici (temperatura ambientale, rumore, vibrazioni, livelli di illuminazione, umidità e ventilazione), al controllo dell'esposizione verso i prodotti chimici utilizzati e all'ergonomia. La salute del lavoratore è determinata da aspetti correlati ai fattori ambientali, produttivi e all'organizzazione del lavoro. Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività di monitoraggio interne ai siti produttivi e sono state ottemperate tutte le disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale.

In **Turchia**, la legge sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in vigore da marzo 2003, ha imposto ad ogni datore di lavoro l'obbligo di prendere tutte le misure necessarie per assicurare un buon livello di salute e di sicurezza degli impiegati nell'ambiente di lavoro. I dipendenti a loro volta sono obbligati a rispettare costantemente le norme relative alla salute e sicurezza in vigore. Il Ministero del Lavoro ha il compito di controllare il rispetto delle norme e l'applicazione di eventuali sanzioni ai trasgressori.

Per dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

5.7 Welfare

Il Gruppo offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit in linea con le attuali pratiche di mercato e differenziato secondo logiche di organizzazione. L'attenzione alle persone del Gruppo passa anche per la gestione attenta del *welfare*, ovvero dell'insieme delle prestazioni non monetarie finalizzate a incrementare il benessere individuale e familiare dei lavoratori sotto il profilo economico e sociale. Rientrano in questo ambito l'insieme delle dotazioni per l'attività lavorativa quali auto aziendali, *laptop* e cellulari, ma anche le risorse destinate a soddisfare bisogni sociali, previdenziali e assistenziali dei dipendenti. I benefit disponibili sono per l'Italia

- Assistenza sanitaria integrativa;
- Auto aziendale, prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- Convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e strutture di interesse;
- Buoni spesa.

Dal 2018 è stato avviato un percorso per l'attivazione di una piattaforma di welfare aziendale "*FlexBenefit*", la cui messa in funzione è prevista per il 2019, che consente ai dipendenti di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in *flexible benefits*. I *benefit* messi a disposizione all'interno della piattaforma sono:

- a. Previdenza: i dipendenti possono destinare il proprio Conto Welfare, in tutto o in parte, al Fondo di previdenza cui sono iscritti, richiedendo il versamento di somme integrative al proprio fondo;
- b. Istruzione: possibilità di generare un voucher o richiedere il rimborso delle spese scolastiche, (retta di frequenza, tassa di iscrizione, libri scolastici, campus estivi-invernali e costi accessori come mensa, pre-dopo scuola, trasporto) per le scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che private, attraverso il proprio Conto Welfare;
- c. Assistenza a Bambini, anziani e non autosufficienti: possibilità di scegliere dal *network* della piattaforma, dei prestatori di servizio (ad esempio *baby sitter*, asili e *baby parking*, badanti, infermieri, operatori sociali specializzati, case di cura e riposo, centri diurni) per i propri familiari;
- d. Cultura, Benessere, Intrattenimento - Formazione personale e professionale: possibilità di utilizzare il proprio Conto Welfare per generare voucher utili all'acquisto di corsi di formazione sulle seguenti tematiche: Lingue (compresi soggiorni all'esterno per famiglie e professionisti), Sviluppo personale & *coaching*, Corsi di management e Corsi per il tempo libero;
- e. Cultura, Benessere, Intrattenimento - Viaggi e tempo libero: l'acquisto di pacchetti, attività ed esperienze legate al tempo libero attraverso numerose agenzie viaggi fisiche e on line. Il Conto Welfare può inoltre essere utilizzato per corsi quali cucina, fotografia, arte, etc.;
- f. Cultura, Benessere, Intrattenimento - *Sport & Wellness*: acquisto di voucher spendibili in palestre, centri sportivi, piscine.

In Brasile, il welfare aziendale prevede:

- Assistenza sanitaria integrativa;
- Auto aziendale, prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- Convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e strutture di interesse;

- Carte prepagate per spese alimentari, mensa e trasporto.

In Turchia, non sono previsti benefit aggiuntivi.

5.8 Relazioni industriali

Le relazioni sindacali aziendali, nel corso del 2018, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative delle parti, hanno consentito di arrivare sempre ad intese condivise. Ciò ha permesso, col passare degli anni, di mantenere un sistema di relazioni sindacali basato sul rispetto reciproco e sulla condivisione delle aspettative comuni.

Nel territorio italiano, Servizi Italia S.p.A. applica per il personale operaio ed impiegatizio il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini sottoscritto tra Assosistema e le OO.SS. Femca-Cisl, Filctem-Cgil e Uiltec-Uil. Per il personale dirigente invece, viene applicato il CCNL Dirigenti Industria.

Nel corso del 2018, è proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, con l'obiettivo di cercare soluzioni condivise per rispondere alla situazione del mercato, con particolare riguardo a quelle azioni tese all'individuazione di soluzioni di flessibilità operativa e logistica, alla continua razionalizzazione degli organici, finalizzate al perseguimento di una maggiore efficienza ed integrazione.

Inoltre la Direzione Risorse Umane della capogruppo si è relazionata con le OO.SS. territoriali e le RSU, per la sottoscrizione di accordi di 2° livello riguardanti i Premi di Risultato, accordi che prevedono una quota di retribuzione variabile direttamente e sistematicamente correlata ai risultati conseguiti e la possibilità per i dipendenti di beneficiare di servizi di welfare aziendale.

Relativamente agli accordi di 2° livello, per il territorio italiano Servizi Italia non ha stipulato un accordo integrativo di Gruppo, in considerazione del fatto che la crescita dell'azienda è avvenuta, negli anni, per acquisizioni e gli accordi esistenti localmente, presentano tuttora differenze economiche, allo stato, difficilmente uniformabili. Pertanto, su tutti i siti produttivi, sono presenti accordi che prevedono una quota di retribuzione variabile direttamente e sistematicamente correlata ai risultati conseguiti.

La società Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti.

In **Brasile** le società del Gruppo applicano la normativa in materia giurislavoristica vigente in loco dunque la Convenção Coletiva de Trabalho, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. È previsto inoltre una quota variabile di retribuzione legata a risultati aziendali (es. PLR).

In **Turchia** le società del Gruppo non hanno apposito contratto di categoria e applicano la Legge del lavoro N.4857/2003 e ss.mm., secondo la legge, sono ammessi in Turchia il contratto di lavoro temporaneo e quello a tempo indeterminato: il contratto della durata massima di trenta giorni è definito "temporaneo", mentre tutti quelli che superano tale limite sono considerati a tempo indeterminato. Tale legge sul lavoro regola i minimi salariali che vengono fissati su base nazionale da un comitato composto da rappresentanti del governo, dei lavoratori e dei datori di lavoro. In aggiunta al

salario, al dipendente sono concesse alcune mensilità extra, oppure delle gratifiche in occasione di festività e/o a fine anno.

CAPITOLO 6 – LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

La sostenibilità ambientale, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente, è uno dei valori fondanti su cui poggia l'azione del Gruppo nelle varie realtà geografiche in cui opera. La sincera volontà di comunicare il profilo di responsabilità ambientale e rendere conto agli *stakeholder* della capacità di operare in coerenza di sviluppo sostenibile contraddistingue l'azienda. Una particolare attenzione al peso degli impatti che l'operato provoca su tutti gli *stakeholder* accompagna costantemente le scelte di business.

Nei paragrafi seguenti è dato riscontro quantitativo dell'impegno del Gruppo nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività, nel rispetto delle normative in materia.

Le azioni volte al miglioramento sostenibile riguardano la ricerca di strumenti e tecnologie che permettano di effettuare un utilizzo razionale delle risorse, mentre apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire i giusti dosaggi di prodotti chimici, i giusti quantitativi e la corretta temperatura dell'acqua ed il corretto tempo di contatto, consentendo il rispetto della qualità richiesta dal processo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti.

L'impegno del Gruppo verso l'ambiente e la trasparenza di comunicazione si rinnova con i progetti in corso di seguito evidenziati:

- ✓ Valutazione dell'impatto ambientale dei servizi offerti, mediante metodologia LCA (*Life Cycle Assessment*) in accordo alle norme ISO 14040- 44 e l'implementazione di procedure per l'ottenimento della certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*) dei servizi riguardanti le categorie di prodotti in cotone e in tessuto tecnico riutilizzabile. Il progetto è ambizioso in quanto ha come *output* quello di trattare il servizio come un prodotto, identificando gli impatti ambientali generati nell'arco dell'intero ciclo di vita e dunque aumentandone la visibilità e l'accettabilità sociale.
- ✓ Iter per la registrazione EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*), sistema comunitario di ecogestione e audit, per le organizzazioni che desiderano impegnarsi nel valutare e migliorare la propria efficienza ambientale, ai sensi dei Regolamenti CE 1221/2009, UE 1505/2017 e UE 2018/26.

6.1 Gestione degli aspetti ambientali

6.1.1 Materiali

Imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzati all'interno delle lavanderie industriali e delle centrali di sterilizzazione. Tra gli imballaggi acquistati è possibile distinguere tra imballaggi forniti al cliente per la raccolta della biancheria da trattare e imballaggi utilizzati per il confezionamento finale della biancheria sanificata e per la sterilizzazione dei ferri chirurgici da inviare al cliente, il cui smaltimento o recupero spettano dunque all'utilizzatore finale.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone nei diversi Paesi in cui opera, riguardano l'utilizzo di imballaggi con uno spessore in plastica minimo e che utilizzino percentuali di plastica riciclata. Il Gruppo favorisce inoltre le attività di recupero degli

imballaggi di scarto in carta e plastica presso siti di trattamento rifiuti regolarmente autorizzati nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Relativamente al *business* dei:

- servizi di lavano e trattamento tessili: la tipologia di imballaggi utilizzati consiste in film in plastica microforata per il confezionamento dei tessili e in sacchi in polietilene forniti ai clienti per il confezionamento della biancheria da inviare al trattamento di lavaggio e sanificazione; nonché di carta e cartone. Tali imballi, una volta rientrati in sito, vengono gestiti come rifiuti speciali ed avviati ad attività di recupero presso siti di trattamento rifiuti sul territorio, regolarmente autorizzati;
- servizi di sterilizzazione dei tessili: la tipologia di imballi (es. sistemi di barriera sterile consistenti in carta medica e/o buste e rotoli in accoppiato carta/film polimerico) utilizzati per approntare il prodotto finito kit sterile, è conforme alla normativa vigente e alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia. In particolare tali imballaggi sono definiti "vuoti a perdere", in quanto costituiti da materiali usa e getta, senza possibilità di recupero;
- servizi di fornitura di articoli monouso: essendo il servizio di mera commercializzazione di prodotti, la tipologia di imballi (es. sistemi di barriera sterile consistenti in carta medica e/o buste e rotoli in accoppiato carta/film polimerico, cartone), è conforme alla normativa vigente e alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia. In particolare, sia i prodotti monouso che gli imballaggi sono definiti anche in questo caso "vuoti a perdere".

Nel 2018, il consumo di imballaggi è stato pari a 1.093 tonnellate, di cui 997 sono imballaggi in plastica e 96 in carta e cartone, con un aumento complessivo rispetto al 2017 del 18% imputabile all'aumento dei volumi prodotti nei siti italiani e all'inserimento in perimetro dei dati relativi alle centrali di sterilizzazione. Inoltre si segnala che il dato 2018, rispetto al 2017, include anche gli stabilimenti delle società turche che registrano un utilizzo di imballaggi in plastica pari a 57 tonnellate.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Sostanze chimiche

All'interno dei siti produttivi del Gruppo vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici, sia sotto forma di sostanze pure, sia di miscele, per il lavaggio, la sanificazione ed il ricondizionamento dei prodotti tessili, dei ferri chirurgici e degli armadi, *roller* e contenitori/armadi con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale. Gli obiettivi che il Gruppo si pone riguardo alle sostanze chimiche sotto forma di miscele, verte sull'utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale, che rispettino la maggior parte dei criteri tratti dal Regolamento Eco-label e che siano conformi alla normativa vigente ed alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia S.p.A. In ogni caso, i prodotti utilizzati non contengono:

- ✓ le sostanze SVHC (sostanze estremamente preoccupanti) di cui all'art. 57 del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH), iscritte nell'Allegato XIV;
- ✓ le sostanze estremamente preoccupanti incluse nell'elenco delle sostanze candidate ai sensi dell'art. 59 del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH) del Parlamento europeo;

✓ le sostanze soggette a restrizione per gli usi specifici indicate nell'Allegato XVII.

Apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire i giusti dosaggi di prodotti chimici, i giusti quantitativi e la corretta temperatura dell'acqua ed il corretto tempo di contatto, consentendo il rispetto della qualità richiesta dal processo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti.

In merito al consumo di sostanze chimiche, nel 2018 si è registrata una diminuzione dello 0,35% rispetto al 2017, passando da un utilizzo di 2.863 tonnellate a uno di 2.853 tonnellate.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

6.1.2 Energia

Consumi di energia

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, registra consumi energetici imputabili a gas metano (Italia, Turchia), energia elettrica (Italia, Turchia, Brasile), energia termica (Italia), legno di eucalipto, proveniente da fornitori certificati e caratterizzato da una grande velocità di accrescimento (Brasile), carbone (Turchia), gasolio (Brasile). Presso i siti produttivi l'azione del *management* tecnico aziendale è volta alla razionalizzazione dei consumi energetici, tramite investimenti in attrezzature e impianti o anche valutando modifiche agli impianti in essere o ai macchinari, nell'ottica della promozione dell'uso razionale dell'energia, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il Gruppo pianifica investimenti finalizzati al risparmio energetico presso i propri siti. Tali interventi, presso i siti produttivi italiani, hanno consentito e consentono tutt'ora l'ottenimento di titoli di efficienza energetica, anche noti come certificati bianchi, che implicano il riconoscimento alla Società di un contributo economico, rappresentando così un incentivo a ridurre il consumo energetico in relazione al bene distribuito.

Relativamente ai consumi energetici presso le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti, tutti gli adempimenti normativi in materia ambientale associati ai vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Ciò nonostante, all'interno dei siti produttivi in questione Servizi Italia assume quotidianamente l'impegno verso un corretto e razionale utilizzo delle risorse energetiche necessarie per l'espletamento dei servizi, nel rispetto delle indicazioni impartite dal capitolato e dal cliente stesso.

Il consumo energetico del Gruppo è diminuito di circa l'8% nel 2018 rispetto al 2017. Tale riduzione è imputabile al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo relativi alla razionalizzazione dell'uso di risorse energetiche e, in particolare, all'avvio di un cogeneratore per la produzione di energia elettrica presso il sito italiano di Castellina di Soragna (PR) e all'ottimizzazione dell'utilizzo dei generatori di vapore alimentati a carbone presso due dei siti produttivi turchi.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Carburanti per autotrazione

I servizi erogati dal Gruppo prevedono un'attività di trasporto su gomma effettuata con automezzi di proprietà o di fornitori terzi qualificati ai quali viene esternalizzato il servizio. Il Gruppo, per mezzo del proprio *management* tecnico e in piena *partnership* con i fornitori di servizi di trasporto, ha negli anni consolidato un proprio modello logistico

distributivo, finalizzato ad identificare opportunità di ottimizzazione delle tratte percorse che solitamente non superano i 200 km, nel rispetto della puntualità e disponibilità dei servizi offerti al cliente. Oltre a ciò viene posta particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali con l'utilizzo di automezzi mantenuti e certificati appartenenti alle categorie previste dalla normativa vigente.

La *policy* del Gruppo prevede un impegno costante sia in Italia sia all'estero volto alla riduzione dei consumi di carburante e della relativa immissione in atmosfera di GHG sotto forma di CO₂, tramite l'ottimizzazione dei modelli logistici di distribuzione finalizzati a trovare il miglior compromesso tra la puntualità e la qualità del servizio al cliente e la minimizzazione delle tratte e dei viaggi quotidiani di consegna/ritiro.

La medesima *policy* si applica anche alle automobili fornite al personale dipendente (es. commerciali, tecnici, produttivi) che per esigenze di lavoro si sposta nel territorio dove sono ubicate le sedi produttive e le commesse. La Società concede in uso promiscuo delle auto in benefit nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta *policy*. La Società si approvvigiona da fornitori qualificati di servizi di noleggio a lungo termine di autoveicoli.

In merito al consumo carburanti, per l'anno 2018 Servizi Italia ha raggiunto l'obiettivo di migliorare la rendicontazione, inserendo i valori relativi alla logistica dei servizi produttivi turchi, effettuati con automezzi di proprietà e i dati relativi al consumo di benzina per le auto aziendali presso i siti brasiliani. L'aumento dei valori di consumo del gasolio pari al 24,2% e dei valori del consumo di benzina pari al 50,7% nel 2018 rispetto al 2017 sono legati dunque al contributo dei dati sopra indicati, non disponibili nel 2017.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

6.1.3 Emissioni in atmosfera

Emissioni inquinanti

L'impegno del Gruppo è rivolto da anni verso il controllo della quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

Le emissioni più significative associate ai cicli produttivi di lavanderia e centrale di sterilizzazione italiane consistono negli ossidi di azoto, NO_x, presenti negli effluenti gassosi provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Tutti i generatori di vapore sono alimentati da anni a gas naturale consentendo di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera di ossidi di zolfo e di polveri.

Oltre a ciò, i bruciatori dei generatori di vapore sono soggetti da parte di ditte specializzate a controlli semestrali, finalizzati alla taratura e regolazione della combustione, in modo da tenere sotto controllo i valori di emissione dei prodotti della combustione (NO_x, CO).

Trattandosi inoltre di impianti soggetti ad autorizzazione alle emissioni in atmosfera ai sensi dell'art. 269 del D.Lgs. 152/06, vengono effettuati autocontrolli annuali da parte di laboratori esterni accreditati presso i punti di emissione originati dai generatori di vapore. I valori di concentrazione che vengono rilevati risultano sempre nettamente inferiori rispetto ai limiti di legge (NO_x < 350 mg/Nmc, D.Lgs 152/06, parte V).

Anche per quanto concerne i siti di lavanderia in territorio brasiliano, le emissioni più significative associate ai cicli produttivi consistono negli ossidi di azoto, NO_x, presenti negli effluenti gassosi provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Inoltre, essendo i generatori di vapore alimentati a legna, le emissioni

in atmosfera riguardano anche il parametro particolato. Presso tutti i siti è presente regolare autorizzazione ai sensi della normativa locale in tema di emissioni in atmosfera e vengono svolti annualmente monitoraggi da laboratori esterni sugli effluenti ai camini di emissione, dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato.

I siti produttivi presenti in Turchia contribuiscono alle emissioni di effluenti in atmosfera associati alla presenza di generatori di vapore alimentati a gas e a carbone. I generatori di vapore sono regolarmente mantenuti e controllati e annualmente vengono effettuate analisi chimiche sui parametri caratteristici degli effluenti gassosi emessi. L'obiettivo per l'anno 2019 consiste nella sostituzione di un generatore di vapore a carbone con un impianto alimentato a gas metano, riducendo dunque l'impatto ambientale degli effluenti gassosi emessi.

In merito alle emissioni complessive di NOx, per l'anno 2018 Servizi Italia ha raggiunto l'obiettivo di migliorare la rendicontazione del dato, inserendo i valori relativi ai siti produttivi turchi, ampliando la rendicontazione del perimetro brasiliano considerando tutti i siti produttivi e calcolando i valori relativi agli stabilimenti produttivi italiani considerando le ore effettive di utilizzo degli impianti. Il dato consolidato 2018 registra una diminuzione di emissioni NOx del 22,08% rispetto al 2017. Si precisa che nel 2017 per il perimetro italiano il dato era stimato assumendo il caso peggiore, ossia l'utilizzo contemporaneo di tutte le caldaie del Gruppo per il numero massimo di ore lavorative giornaliere.

Inoltre, si specifica che nel 2018 il sito di Barbariga è stato sede di cantiere e quindi rispetto al 2017 non ha registrato emissioni di NOx.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Emissioni di gas ad effetto serra

Per quanto concerne le emissioni di gas ad effetto serra (Green House Gas - GHG), l'impegno del Gruppo è volto alla costante riduzione e controllo, in stretta correlazione con il controllo dei consumi dei combustibili utilizzati per il proprio *business* in maniera diretta ed indiretta.

Le emissioni di CO₂ equivalente quantificate si suddividono in:

- emissioni dirette - *scope 1*, imputabili alla combustione di Gas metano, Gasolio, Carbone e Legna ai fini produttivi e all'utilizzo di combustibili per il rifornimento di veicoli di trasporto (GPL, Gasolio, Benzina e Metano) di proprietà e sotto il controllo del Gruppo;
- emissioni indirette - *scope 2* derivanti dalla generazione di elettricità e vapore importati e consumati dall'organizzazione; l'importatore è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia richiesta;
- emissioni indirette - *scope 3*, correlate ai consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo. In particolare, nel 2018 si è avviata la rendicontazione dei dati relativi ai siti produttivi italiani.

Nel 2018, le emissioni del Gruppo sono state pari a 44.415 tonnellate di CO₂ equivalente per lo Scope 1, 11.049 tonnellate per lo Scope 2 (location based) e 3.364 per lo Scope 3.⁹

In parallelo alla riduzione rilevata nel 2018 nei consumi energetici di Gruppo, è possibile quantificare una riduzione nelle emissioni di CO₂ equivalente nel 2018 rispetto al 2017 pari al 10,9% per le emissioni Scope 1 e al 9,6% per le emissioni

⁹ I dati relativi allo Scope 3 riguardano il consumo di energia all'esterno dell'organizzazione che include solamente i siti produttivi italiani e fa riferimento ai consumi di gasolio per la logistica esternalizzata alla società Coopservice.

Scope 2 (location based). Tale riduzione è imputabile al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo relativi alla razionalizzazione dell'uso di risorse energetiche e, in particolare, all'avvio di un cogeneratore per la produzione di energia elettrica presso il sito italiano di castellina di Soragna (PR) e all'ottimizzazione dell'utilizzo dei generatori di vapore alimentati a carbone presso due dei siti produttivi Turchi.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

6.1.4 Consumi e scarichi idrici

Consumi di acqua

L'approvvigionamento idrico per le attività e per i processi del *business* dal Gruppo costituisce un aspetto ambientale significativo. Per questo motivo l'impegno del Gruppo è costantemente mirato alla razionalizzazione dei consumi delle risorse idriche e, soprattutto, al recupero della risorsa. I macchinari di lavaggio ed i processi produttivi sono progettati ed annualmente convalidati a tal scopo, garantendo i livelli di qualità del prodotto finale richiesti a capitolato dal cliente e dalle norme tecniche di settore. Le principali fonti di prelevamento di acqua del Gruppo sono: acquedotto e pozzo. Nel 2018 ci registra un consumo idrico pari a 1.899.089 mc (in aumento del 3,91% rispetto al 2017), di cui il 72,2% da pozzo e il restante da acquedotto. Tale aumento è imputabile solo ai siti italiani e legato essenzialmente all'aumento dei volumi di biancheria lavorati nel 2018.

I valori medi di litri di acqua per kg di biancheria lavorata presso i siti italiani non hanno subito sensibili variazioni.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Scarichi di acque reflue

Un altro aspetto ambientale applicabile e significativo presso i siti del Gruppo, consiste negli scarichi di acque reflue che possono avvenire sia in corpo idrico superficiale, sia in pubblica fognatura, previa regolare autorizzazione. I siti produttivi insediati nei diversi Paesi, sono dotati di impianti interni di trattamento di acque reflue, che rendono conformi le acque in uscita ai valori previsti della normativa cogente in materia.

L'impegno del Gruppo è rivolto verso il controllo della quantità e qualità degli scarichi idrici derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

Presso tutti gli impianti vengono effettuate analisi chimiche sulle acque reflue relativamente ai parametri previsti della normativa cogente in materia, con la periodicità prescritta dai provvedimenti autorizzativi di sito o dalle procedure interne. Tali analisi presentano parametri ampiamente al di sotto dei limiti di legge.

Tutti gli impianti di depurazione nei siti sono gestiti e monitorati da personale qualificato e formato che esegue controlli giornalieri sulle acque trattate, come previsto dalle procedure operative interne. In aggiunta, vengono effettuati anche controlli da parte di laboratori esterni abilitati.

In relazione all'aumento dell'acqua prelevata a livello di gruppo si rileva un aumento degli scarichi idrici pari a 1,81%, passando da 1.582.800 mc nel 2017 a 1.612.012 mc nel 2018.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

6.1.5 Gestione dei rifiuti

La produzione di rifiuti speciali, distinti tra rifiuti pericolosi e non pericolosi, rappresenta per il Gruppo uno degli aspetti ambientali più significativi, dal punto di vista dei volumi prodotti. La politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio ad operazioni di recupero piuttosto che ad attività di smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli produttivi, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale.

Il Gruppo inoltre persegue da diversi anni una strategia caratterizzata da una forte azione commerciale a favore dell'utilizzo nei reparti operatori dei presidi ospedalieri di coperture sostitutive del cotone con Tessuti Tecnici Riutilizzabili (TTR) e/o mix equilibrato di TTR e TNT (Tessuto Non Tessuto) per creare una valida e comprovata alternativa dell'esclusivo utilizzo nelle procedure di sala operatoria di coperture in Tessuto Non Tessuto cosiddetto usa e getta.

Il *management* ritiene che se il *trend* all'outsourcing di questo servizio, fosse più spinto verso l'utilizzo in sala operatoria di materiale riutilizzabile e quindi ricondizionabile in lavanderia e in centrale di sterilizzazione, si avrebbero due effetti benefici per il sistema economico nazionale sia delle aziende ospedaliere sia delle società appartenenti al mercato delle lavanderie. Vantaggi che si riassumono in:

- Minore produzione di rifiuti;
- Risparmi presso le aziende sanitarie di costi legati gestione della logistica dei magazzini e allo smaltimento di rifiuti in tessuto non tessuto e relativi imballaggi;
- Riduzioni di emissioni di CO₂ connesse a lunghi trasporti, essendo che i fornitori di tessuto non tessuto multinazionali estere;
- Creazione di opportunità per il mondo del lavoro, in quanto le società fornitrici di servizi di lavoio e sterilizzazione biancheria, come il Gruppo, dovrebbero assumere personale per soddisfare le esigenze di sala operatoria.

Il Gruppo prosegue il suo impegno ad aumentare la quantità di rifiuti da avviare al recupero, compatibilmente con le caratteristiche del rifiuto stesso. La percentuale dei rifiuti avviati a smaltimento piuttosto che a recupero è fortemente condizionata dalla natura del rifiuto stesso. Si specifica che i tessili di scarto in cotone vengono interamente destinati al recupero, tramite interventi mirati di riparazione, recupero di pezzature differenti o recupero di pezzame da destinare a stracci.

Anche in merito alla produzione rifiuti si rileva un aumento nel 2018 rispetto al 2017 pari a circa il 21%. Tale aumento è imputabile da un lato all'inclusione dei siti turchi nel perimetro di rendicontazione, dall'altro al maggior contributo dei siti italiani a causa dell'aumento dei volumi di biancheria lavorati nel 2018.

I valori medi di kg di rifiuti prodotti per kg di biancheria lavorata presso i siti italiani non hanno subito sensibili variazioni. Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

CAPITOLO 7 – LA SOSTENIBILITA' SOCIALE

7.1 La catena di fornitura

I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati su lealtà, imparzialità, eticità, trasparenza verso tutti i soggetti coinvolti. Il Gruppo crede nella collaborazione tra azienda e fornitori come fattore di sviluppo e alla rilevanza strategica di una catena di fornitura sostenibile.

Conformemente alle politiche del Gruppo, la Funzione Acquisti di Gruppo è costantemente impegnata nel miglioramento dell'efficienza del processo di approvvigionamento, attraverso la valorizzazione delle competenze interne, la razionalizzazione dei diversi processi di acquisto e la definizione di politiche a garanzia della correttezza, tracciabilità e trasparenza nelle relazioni con i fornitori.



Il Gruppo Servizi Italia ritiene che gli obiettivi e la strategia di crescita sostenibile del Gruppo siano un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma che debba coinvolgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati. In quest'ottica, a cominciare dalle fasi di qualificazione, ai fornitori è sottoposto un questionario per valutare il grado di maturità rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani, alle pratiche di lavoro, alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza sul lavoro e all'anti-corruzione.

Ogni azione del Gruppo è dunque volta a coinvolgere il fornitore verso il raggiungimento di livelli prestazionali elevati e durevoli nel tempo in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

Per garantire elevati standard qualitativi, il Gruppo si rivolge a fornitori che vengono selezionati e monitorati sulla base di parametri di valutazione comuni per le forniture di tutte le diverse tipologie di prodotti: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva, temi della sostenibilità (pratiche del lavoro, criteri ambientali, diritti umani) e legati all'etica nel business.

La politica aziendale in fatto di approvvigionamenti ha lo scopo di uniformare il più possibile i fornitori di tutte le sedi, mantenendo preferibilmente almeno tre fornitori per ciascun prodotto/categoria merceologica.

I principali prodotti/servizi di cui le aziende del Gruppo si approvvigionano, sono suddivisi nelle seguenti categorie merceologiche:

- beni durevoli (tessili, strumentario chirurgico, macchinari/impianti, ecc.);
- materiali di consumo (chimici, ricambi, imballi ecc.);
- servizi (trasporto e logistica distributiva, gestione guardaroba, prestazioni tecniche, somministrazione di lavoro etc.).

Il Gruppo Servizi Italia registra circa 4.000 fornitori, prevalentemente italiani, per una spesa complessiva di circa 161.900 migliaia di euro.

Spesa per fornitori locali nel 2018 (in migliaia di €)¹⁰

	2018				2017			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali	134.331	21.318	3.753	159.402	150.179	12.320	n.a.	162.499
Totale acquisti	134.828	23.377	3.759	161.963	150.590	13.257	n.a.	163.847
Percentuale su totale	99,63%	91,19%	99,84%	98,42%	99,73%	92,93%	n.a.	99,18%

Numero fornitori locali nel 2018

	2018				2017			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali	1.932	1.661	461	4.054	3.012	1.175	n.a.	4.187
N. totale fornitori	1.950	1.679	462	4.091	3.035	1.181	n.a.	4.216
Percentuale su totale	99,08%	98,93%	99,78%	99,10%	99,24%	99,49%	n.a.	99,31%

¹⁰ Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle inter-company e comprende l'IVA per tutti i paesi di riferimento.

7.2 I Clienti

Nell'ambito della pianificazione strategica è volontà del Gruppo diversificare e ampliare i servizi offerti, con *brand-image* dedicati, nell'ambito delle aree di mercato sanitario, industriale, legato a servizi rivolti alla collettività, alberghiero e della ristorazione. In particolare i servizi erogati dal Gruppo sono:

- ✓ Noleggio e trattamento di tessili, materassi e dispositivi di protezione individuali;
- ✓ Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici tessili assemblati in kit;
- ✓ Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici di strumentario chirurgico assemblati in kit e servizi affini;
- ✓ Servizi tecnici per l'ingegneria clinica e l'industria;
- ✓ Servizi di commercializzazione forniture;
- ✓ Fornitura "chiavi in mano", global service, project financing, partenariato per la gestione di strutture sanitarie pubbliche e private (inclusa la fornitura per aree critiche sanitarie, tra cui sale operatorie).

Il Gruppo opera in diverse aree di mercato per soddisfare la domanda di Clienti e le esigenze dei fruitori finali dei servizi offerti:

Area di mercato	Cliente	Fruitore finale del servizio
Sanità	Aziende ospedaliere, ospedali, cliniche, policlinici universitari, istituti di carattere scientifico, case di cura, case di riposo, ambulatori, centri specialistici etc.	Personale degente occupante il posto letto allestito con i tessili e/o personale sanitario impegnato in corsia o sala operatoria e/o personale degente per il quale è previsto un intervento chirurgico
Collettività e Industria	Strutture pubbliche e private (scuole pubbliche, istituti di pena, forze di polizia e comunità militari, scolastiche, sociali e religiose, attività industriali, commerciali, di servizi), il cui personale, per igiene, sicurezza, immagine, deve indossare abiti da lavoro, divise/uniformi e dispositivi di protezione individuale.	Personale, che per igiene, sicurezza ed immagine, deve indossare abiti da lavoro, divise/uniformi e dispositivi di protezione individuale ad alta visibilità
Alberghiero e ristorazione	Alberghi e strutture ricettive in genere, ristorazione collettiva e commerciale e altri esercizi ricettivi.	Vestizione del posto letto e corredo da bagno tessile per hotel, allestimento e corredo tessile del posto tavola per la ristorazione

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini qualità e quantità da parte delle "Stazioni Appaltanti" clienti oppure in proposte di offerta tecnica formulate dalla Società. Il Gruppo a

fronte di aggiudicazione, è in grado di pianificare la propria attività produttiva, ovvero i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente.

La strategia percorsa dal Gruppo è quella di consolidare la propria posizione di partner privilegiato delle aziende sanitarie pubbliche e private nei Paesi in cui il Gruppo opera, attraverso: (i) un portafoglio d'offerta che soddisfa esigenze espresse e implicite dei clienti; (ii) l'erogazione di servizi di qualità con il monitoraggio degli stessi grazie alla tecnologia RFID messa in campo in materia di distribuzione e tracciabilità; (iii) la continua relazione con il cliente orientata al miglioramento dei servizi; (iv) la ricerca e sviluppo di tecnologia innovativa; (v) il rigoroso rispetto delle normative.

Per i clienti pubblici il criterio di aggiudicazione del contratto è tipicamente costituito da due componenti, ovverosia la qualità del servizio ed il prezzo, con un rapporto di 60% qualità-40% prezzo oppure 50%-50%.

I contratti stipulati dal Gruppo, generalmente hanno durata media pari a 4 anni per il lavanolo e la sterilizzazione biancheria e a 6 anni per la sterilizzazione di strumentario chirurgico. Tali contratti prevedono, al termine della prima naturale scadenza, la possibilità di proroga per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente al termine del periodo di proroga i clienti possono procedere a bandire un'ulteriore gara o ad un'estensione della proroga; nelle more la Società continua nella fornitura del servizio. Relativamente ai contratti in portafoglio non sussiste una concentrazione temporale delle scadenze degli stessi, tenuto conto altresì che la leadership e la reputazione di cui gode il Gruppo; nonché la qualità del servizio erogato inducono i clienti a prorogare/rinnovare i contratti stipulati con una percentuale vicina al 100% negli ultimi due anni, di fatto estendendo la durata media del servizio e riducendo la concentrazione delle scadenze.

La durata pluriennale dei contratti di appalto ha consentito alla Società di consolidare il rapporto strategico con i clienti, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei servizi, nonché di svilupparne di nuovi sulla base delle specifiche esigenze manifestate dalla clientela affiancando al ruolo di *problem solver* quello di partner tecnico-scientifico per la ricerca in ambito sanitario.

La formulazione del prezzo di vendita per i servizi del business richiesti dal capitolato di gara (o dalla richiesta di offerta privata) avviene indicativamente considerando diverse variabili (costo biancheria e/o strumentario chirurgico, costo produzione dei servizi, costo dei trasporti, costi della logistica distributiva) e della marginalità obiettivo prevista per la commessa.

Inoltre ad influenzare l'offerta incidono:

- la quantità e la qualità di prodotti, attrezzature, macchinari/impianti;
- ulteriori o eventuali investimenti di miglioria del servizio proposto.

L'attività del Gruppo è influenzata dalle condizioni generali dell'economia nei Paesi in cui opera. Il perdurare di una fase di crisi economica potrebbe esporre il Gruppo a vari rischi di natura macroeconomica, derivanti, a titolo esemplificativo da mutamenti nei sistemi politici, sociali, economici e normativi del Paese. In particolare, per il settore in cui opera il Gruppo si potrebbero avere restrizioni sui servizi erogati, dovute ad azioni di *spending review* da parte del Ministero della salute e attività di riorganizzazione delle strutture sanitarie nelle diverse Regioni che richiedono modifiche alla tipologia di appaltazione e/o condizioni contrattuali (Qualità/Prezzo). Per mitigare il possibile impatto negativo che una flessione della domanda potrebbe avere sulla redditività aziendale, il Gruppo ha intenzione di percorrere una strategia

di diversificazione dei servizi incrementando dunque l'offerta; inoltre si è dotato di una struttura manageriale che con attività di *project management* e *project control* sulle commesse persegue obiettivi di efficienza organizzativa e gestionale al fine di mantenere i livelli di marginalità e di redditività del business.

7.2.1 Soddisfazione del cliente

Affidabilità, flessibilità, competenza. È su questi tre valori fondamentali che da oltre trent'anni si basano la storia e lo sviluppo di Servizi Italia. L'adozione di sistemi certificati da parte delle società del Gruppo sono alla base della qualità organizzativa della erogazione dei servizi ai clienti e dunque della soddisfazione delle e esigenze espresse e implicite degli stessi.

L'attività di vendita avviene attraverso la struttura commerciale delle diverse società del Gruppo, che fa capo ad una Direzione commerciale da cui dipendono i responsabili commerciali di linea di prodotto, commerciali di area, responsabili della gestione dei servizi; dunque da figure che hanno il contatto diretto con i referenti degli enti ospedalieri e che costituiscono il canale di collegamento tra la Società ed i clienti.

La valutazione e misurazione della soddisfazione dei clienti si basa sostanzialmente sulla gestione dei rapporti e delle comunicazioni degli enti con i referenti aziendali; tali analisi interne vengono valutate per individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto eventuali azioni di miglioramento. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente passa anche attraverso:

- La definizione di sistemi di controllo basati sul risultato del prodotto/servizio, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi e dunque della *customer satisfaction*. Il sistema prevede un controllo a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio/prodotto fornito nel rispetto del contratto tra le parti. Il confronto tra la "qualità uscente standard" dei processi Servizi Italia e le esigenze del cliente rappresentano un momento di condivisione e ulteriore conoscenza delle dinamiche cliente-azienda.
- La pronta gestione di eventuali reclami o segnalazioni di non conformità, che possono arrivare telefonicamente, via posta elettronica o dai portali di *customer service*. Ogni segnalazione viene gestita direttamente in modo condiviso dall'unità operative specifiche (commerciale, servizi, produzione) coadiuvate dalla Direzione Qualità. In particolare si effettuano analisi delle cause che hanno generato il reclamo/la non conformità al fine di individuare le immediate le azioni correttive da mettere in atto;
- L'adozione da parte del Gruppo di sistemi di incentivazione variabile che prevedono l'assegnazione di obiettivi alla forza vendita, ai gestori del servizio e della produzione che prevedono, tra altro, l'assegnazione di punteggi legati alla soddisfazione del cliente.

Fatte salve eventuali diverse valutazioni in base alla tipologia di servizio offerto o tipo di cliente, non sono normalmente condotti sondaggi specifici in reazione ai servizi offerti dal Gruppo in quanto il costante contatto dei referenti societari all'interno della struttura del cliente genera un monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente.

Una struttura agile ed efficiente, permette di offrire un servizio puntuale, su misura e di altissima qualità, spesso anticipando le stesse esigenze del cliente e contribuendo al contenimento dei costi che, attraverso l'outsourcing, diventano certi e quindi standardizzabili, limitando la spesa pubblica e creando grandi opportunità per gli operatori qualificati ad erogare tali servizi.

In questo modo il Gruppo Servizi Italia non è più solo un fornitore, ma un vero e proprio partner strategico ed interlocutore privilegiato di servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di articoli tessili e strumentario chirurgico.

7.2.2 Responsabilità sul prodotto/servizio fornito al Cliente

Il Gruppo Servizi Italia, nelle relazioni con il cliente, ha la responsabilità inerente alla tipologia delle attività svolte nonché alle modalità di erogazione dei servizi. In particolare:

- ✓ Il servizio di lavanolo e ricondizionamento di tessili, materasseria e abiti da lavoro ad alta visibilità, viene qualificato di "pubblica utilità ed interesse". In caso di scioperi l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., porrà in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili. Si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavaggio e/o lavanolo per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura kit sterili per sale operatorie. Il servizio di lavaggio e/o lavanolo strumentale all'erogazione dei servizi minimi essenziali sarà assicurato, tenuto conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire una percentuale della fornitura di biancheria e/o kit sterili destinata agli utenti. Il servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie strumentale all'erogazione della biancheria ai reparti ed al ritiro della biancheria sporca sarà assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio con particolare attenzione al ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti.
- ✓ Il servizio di noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici consiste nella predisposizione degli stessi da utilizzare presso i comparti operatori nei presidi ospedalieri per i quali ai sensi della normativa vigente occorre garantire tracciabilità del prodotto e processo subito dal dispositivo medico stesso. Eventuali difetti nel loro processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità del Gruppo nei confronti dei clienti e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei danni. Per tale ragione a copertura di tali rischi, il Gruppo ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.

Si segnala che nel 2018, non si sono verificati degli eventi che abbiano determinato delle ipotesi di responsabilità del Gruppo per quanto sopra evidenziato.

7.3 Le Comunità locali

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con le diverse comunità locali, intese come ambiente fisico, si svolgono principalmente attraverso due tramiti: i lavoratori, che per la maggior parte abitano nelle vicinanze dei siti produttivi, e le amministrazioni locali, che esprimono istanze ed esigenze relative alle comunità locali di riferimento e su questo instaurano relazioni con la Società.

7.3.1 Sponsorizzazioni e liberalità

La relazione di Servizi Italia con la comunità locale si estrinseca principalmente attraverso liberalità e iniziative di vario genere, ossia contributi economici a iniziative o associazioni, donazioni di tessili non più strumentali o attrezzature di vario genere per attività pro bono.

Nel 2018, il principale importo devoluto in liberalità è stato per l'impresa missionaria relativa alla costruzione di una struttura che consenta di offrire un servizio educativo e uno spazio di formazione per gli studenti e le loro famiglie. L'Istituto Educativo "San Antonio de Padova" si trova nel distretto di Tambobamba, che è la capitale politica della Provincia di Cotabambas, legato alla Congregazione delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore, da 27 anni in Perù. Fin dal primo momento dell'arrivo in Tambobamba, la Congregazione ha avuto chiaro il suo obiettivo di supportare la comunità locale. La maggior parte delle famiglie vivono a 3.500 metri sul livello del mare, in zone fredde e di difficile accesso. Una grande percentuale delle famiglie è composta da contadini privi o con limitata scolarizzazione, di lingua Quechua, con risorse economiche limitate e che si dedicano principalmente alla coltivazione della "papa" (patata), cibo principale della zona (per le caratteristiche della regione è difficile la coltivazione di altri alimenti) e all'allevamento di pecore, lama o mucche. L'obiettivo della Congregazione è quello di garantire una formazione culturale alle famiglie, grazie ad un lavoro pedagogico, psicologico, sociale, cristiano, culturale e umano in grado di offrire un vantaggio significativo alle vite delle persone, da cui dipende la loro realizzazione come persone in grado di integrarsi nella società.

Un'altra importante iniziativa del 2018 è legata all'Associazione Susan G. Komen che, come ogni anno in occasione del mese dedicato alla lotta contro il tumore al seno, ha realizzato in collaborazione col marchio Cruciani, dei braccialetti rosa la cui vendita era finalizzata alla raccolta fondi per promuovere la prevenzione e contribuire a migliorare la qualità delle cure. Servizi Italia ha deciso quindi di appoggiare questa iniziativa e, come regalo di Natale, ha scelto di regalare un braccialetto a tutte le proprie dipendenti, per investire attivamente nella formazione e nella ricerca, stimolando l'innovazione in tema di salute femminile, promuovendo la prevenzione e tutelando il diritto a cure di eccellenza per ogni donna colpita da tumore al seno.

Altri importi minori sono stati invece devoluti per attività culturali e sportive sul territorio, sponsorizzando associazioni sportive giovanili e deliberando erogazioni liberali a favore di organizzazioni ONLUS a sostegno di giovani (sostegno scolastico, aiuto alla mobilità, ascolto psicologico, attività sportive e culturali), prevenzione e recupero della persona. Le iniziative di solidarietà a cui Servizi Italia contribuisce sono generalmente rivolte ad associazioni o attori che operano

nel settore della sanità e della prevenzione della salute; in questo senso la selezione delle attività pro bono è *cause related*.

7.3.2 Divulgazione scientifica

L'attività di promozione e sostegno alla ricerca e alla divulgazione scientifica, che Servizi Italia individua come fattore distintivo di qualità, è la conseguenza dell'approccio che il Gruppo ha verso la propria particolare tipologia di cliente. In particolare, le attività di Servizi Italia consistono principalmente nella sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici, attinenti alla area di operatività del Gruppo, a fronte della promozione del proprio marchio commerciale. Le attività promozionali, solitamente sono svolte in collaborazione con associazioni di categoria, associazioni di scopo tematico riguardante il campo sanitario e la gestione del rischio clinico, fornitori qualificati per l'organizzazione di eventi. Servizi Italia è favorevole agli investimenti che favoriscono la divulgazione scientifica relativa, tra altri, ai processi di trattamento dei servizi erogati dal Gruppo in ambito sanitario.

In particolare, nel 2018, Servizi Italia ha sponsorizzato, promuovendo il marchio aziendale, tra altri il *Forum Risk Management* in Sanità tenutosi a Firenze e giornate informative scientifiche promosse dai clienti per la sensibilizzazione e la formazione sul rischio clinico.

7.3.3 Relazione con i media

Il Gruppo Servizi Italia riconosce l'importanza sociale della comunicazione e ne coordina le diverse attività. Servizi Italia ha dedicato grande attenzione alla comunicazione su internet, innovandola ed ampliandola ulteriormente. Il portale aziendale, da semplice strumento per l'adempimento degli obblighi informativi di Borsa Italiana, è diventato un potente strumento di comunicazione e divulgazione, corredato da foto e video illustrativi. Di grande importanza rimangono comunque la trasparenza e la tempestività nella trasmissione e diffusione delle informazioni economico-finanziarie, che avviene attraverso gli spazi web istituzionali. Il Gruppo, inoltre, è attivo nella comunicazione tramite interviste ai principali quotidiani locali ed economici finalizzate a commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti e ad illustrare tramite *case history* la storia di successo del modello societario di business sostenibile.

7.4 Rapporti con le associazioni di categoria

I rapporti con l'associazione di categoria, ASSOSISTEMA, riveste particolare importanza per il Gruppo. ASSOSISTEMA rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura e cliniche private. Suoi obiettivi statutari sono la protezione, la diffusione e il miglioramento dell'attività del settore, nonché la tutela e il coordinamento delle istanze e degli interessi degli Associati. Servizi Italia aderisce all'Ente Bilaterale Nazionale al fine di incentivare e promuovere studi e ricerche sul settore, raccogliere gli accordi realizzati a livello territoriale ed aziendale, promuovere studi e ricerche relative alla responsabilità sociale di impresa, alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme di legge e della contrattazione collettiva.

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.

ALLEGATI

Dati relativi alle risorse umane

DISCLOSURE 102-8 Caratteristiche della forza lavoro per paese, genere e tipologia contrattuale al 31 dicembre

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, per genere e paese						
Tipologia contrattuale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	790	1221	2011	721	1177	1898
A tempo indeterminato	700	1135	1835	678	1112	1790
A tempo determinato	90	86	176	43	65	108
BRASILE	483	787	1270	480	766	1246
A tempo indeterminato	483	787	1270	479	765	1244
A tempo determinato	0	0	0	1	1	2
TURCHIA	183	159	342	168	158	326
A tempo indeterminato	183	159	342	168	158	326
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1456	2167	3623	1369	2101	3470
A tempo indeterminato	1366	2081	3447	1325	2035	3360
A tempo determinato	90	86	176	44	66	110

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, per genere e paese						
Tipologia contrattuale	2018			2017 ¹¹		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	790	1221	2011	721	1177	1898
Full-time	686	854	1540	633	817	1450
Part-time	104	367	471	88	360	448
BRASILE	483	787	1270	480	766	1246

¹¹ Si segnala che a seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2017 relativi alla suddivisione dei dipendenti per tipologia contrattuale, rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF, includendo le società brasiliane e turche.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, per genere e paese						
Tipologia contrattuale	2018			2017 ¹¹		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	483	787	1270	480	766	1246
Part-time	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	183	159	342	168	158	326
Full-time	183	159	342	168	158	326
Part-time	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1456	2167	3623	1369	2101	3470
Full-time	1352	1800	3152	1281	1741	3022
Part-time	104	367	471	88	360	448

Numero totale di lavoratori esterni suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
Lavoratori esterni	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Somministrati	58	33	91	33	42	75
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	1	-	1	1	-	1
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	-	-	-
Totale	59	33	92	34	42	76

DISCLOSURE 102-41 Dipendenti coperti da contrattazione collettiva al 31 dicembre¹²

	UdM	2018			2017		
		Italia	Brasile	Turchia	Italia	Brasile	Turchia
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	2011	1270	342	1898	1246	326
Percentuale	%	100	100	100	100	100	100

DISCLOSURE 202-1 Rapporto tra entry level e minimo salariale previsto dalla legge per genere

Salario standard di entrata in relazione al salario minimo, per genere				
GRUPPO	2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Rapporto tra il livello standard di entrata e il salario minimo locale, per genere	1	1	1	1

DISCLOSURE 401-1 Personale in entrata e in uscita per genere, paese e fascia d'età

¹² In Italia viene adottato il Contratto Collettivo Nazionale del settore industriale integrato di servizi tessili e medici affini per Servizi Italia S.p.A., il Contratto Collettivo Nazionale Commercio Confesercenti, in Brasile viene adottata la Convenção Coletiva de Trabalho e in Turchia la Law No. 4857/2003.

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	49	85	19	153	8%	38	69	15	122	6%
Donne	33	72	10	115	6%	25	83	23	131	7%
Totale	82	157	29	268	13%	63	152	38	253	13%
Percentuale	4%	8%	1%	13%		3%	8%	2%	13%	
Uscite										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	20	45	19	84	4%	13	27	19	59	3%
Donne	14	45	12	71	4%	9	43	26	78	4%
Totale	34	90	31	155	8%	22	70	45	137	7%
Percentuale	2%	4%	2%	8%		1%	4%	2%	7%	

BRASILE										
Entrate										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	103	99	3	205	16%	48	77	56	181	15%
Donne	118	135	6	259	20%	20	31	16	67	5%
Totale	221	234	9	464	37%	68	108	72	248	20%
Percentuale	17%	18%	1%	37%		5%	9%	6%	20%	
Uscite										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	95	107	15	217	17%	80	82	56	218	17%
Donne	91	138	24	253	20%	38	55	23	116	9%
Totale	186	245	39	470	37%	118	137	79	334	27%
Percentuale	15%	19%	3%	37%		9%	11%	6%	27%	

TURCHIA										
Entrate										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	32	36	12	80	23%	40	35	18	93	29%
Donne	23	36	3	62	18%	22	32	5	59	18%
Totale	55	72	15	142	42%	62	67	23	152	47%
Percentuale	16%	21%	4%	42%		19%	21%	7%	47%	
Uscite										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	28	24	13	65	19%	0	2	0	2	1%
Donne	22	31	8	61	18%	1	7	1	9	3%
Totale	50	55	21	126	37%	1	9	1	11	3%
Percentuale	15%	16%	6%	37%		0%	3%	0%	3%	

GRUPPO										
Entrate										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	184	220	34	438	12%	126	181	89	396	11%
Donne	174	243	19	436	12%	67	146	44	257	7%
Totale	358	463	53	874	24%	193	327	133	653	19%
Percentuale	10%	13%	1%	24%		6%	9%	4%	19%	
Uscite										
Numero di persone	2018					2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	143	176	47	366	10%	93	111	75	279	8%
Donne	127	214	44	385	11%	48	105	50	203	6%
Totale	270	390	91	751	21%	141	216	125	482	14%
Percentuale	7%	11%	3%	21%		4%	6%	4%	14%	

DISCLOSURE 401-3 – Congedo parentale per genere e paese¹³

	Italia		Brasile		Turchia		Gruppo	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2018	13	86	6	29	0	1	19	116
di cui status al 31.12.2018								
<i>ancora in congedo</i>	1	14	1	12	0	1	2	27
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	12	71	5	11	0	0	17	82
<i>di cui dimessi</i>	0	1	0	6	0	0	0	7
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2018	100,00%	98,61%	100,0%	64,7%	-	-	100,00%	92,13%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2017	11	92	10	31	0	0	21	123
di cui status al 31.12.2017								
<i>ancora in congedo</i>	1	28	0	3	0	0	1	31
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	10	59	9	18	0	0	19	77
<i>di cui dimessi</i>	0	5	1	10	0	0	1	15
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2017	100,00%	92,19%	90,0%	64,3%	-	-	95,00%	83,70%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2017	11	92	10	31	0	0	21	123
di cui status al 31.12.2018								
<i>ancora in congedo</i>	0	6	0	0	0	0	0	6
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	9	80	6	12	0	0	15	92

¹³ Si segnala che a seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2017 relativi al congedo parentale sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Bilanci e Relazioni del sito www.si-servizitalia.it.

<i>di cui dimessi</i>	1	6	4	19	0	0	5	25
Tasso di retention al 31.12.2017	81,82%	93,02%	60,0%	38,7%	-	-	71,43%	78,63%

DISCLOSURE 405-1 – Diversità degli organo di governo e dei dipendenti

Composizione del CdA per genere e fascia d'età al 31 dicembre

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere						
	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Servizi Italia S.p.A.	7	4	11	7	4	11
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	2	0	2	2	0	2
Steritek S.p.A.	4	1	5	4	1	5
San Martino 2000 S.c.r.l.	3	0	3	3	0	3
Se.sa.tre. S.c.r.l.in liquidazione	1	0	1	1	0	1
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	3	0	3	4	0	4
Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	2	3	5	2	3	5
Vida Lavanderias Especializada S.A.	2	3	5	2	3	5
Aqualav Serviços De Higienização Ltda	1	0	1	1	0	1
Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi	6	1	7	6	1	7
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	-	-	-	-	-	-

Composizione del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età								
	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0	5	6	11	0	4	7	11
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	0	1	1	2	0	1	1	2
Steritek S.p.A.	0	5	0	5	0	5	0	5
San Martino 2000 S.c.r.l.	0	1	2	3	0	2	1	3
Se.sa.tre. S.c.r.l. in liquidazione	0	0	1	1	0	0	1	1
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	0	1	2	3	0	2	2	4
Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	0	3	2	5	0	3	2	5
Vida Lavanderias Especializada S.A.	0	3	2	5	0	3	2	5
Aqualav Serviços De Higienização Ltda	0	1	0	1	0	1	0	1

Composizione del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età								
	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi	0	5	2	7	0	4	3	7
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	-	-	-	-	-	-	-	-

Consistenza del personale per inquadramento professionale, genere e fascia d'età al 31 dicembre

Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale, per genere e paese						
Categoria professionale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	5	2	7	5	2	7
Quadri	27	3	30	22	0	22
Impiegati	106	95	201	95	85	180
Operai	652	1.121	1.773	599	1.090	1.689
Totale	790	1.221	2.011	721	1.177	1.898
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	38%	62%	100%
BRASILE						
Dirigenti	3	2	5	5	2	7
Quadri	9	4	13	7	4	11
Impiegati	18	40	58	7	31	38
Operai	453	741	1.194	461	729	1.190
Totale	483	787	1.270	480	766	1.246
Percentuale sul totale	38%	62%	100%	39%	61%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	2	0	2	2	0	2
Quadri	1	0	1	1	0	1
Impiegati	1	7	8	0	8	9
Operai	179	152	331	165	150	315
Totale	183	159	342	168	158	326
Percentuale sul totale	54%	46%	100%	52%	48%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	10	4	14	12	4	16
Quadri	37	7	44	30	4	34
Impiegati	125	142	267	102	124	227
Operai	1.284	2.014	3.298	1.225	1.969	3.194
Totale	1456	2167	3623	1369	2101	3470

Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale, per genere e paese						
Categoria professionale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	39%	61%	100%

Consistenza del personale per inquadramento professionale e fascia d'età al 31 dicembre

Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale, per fasce d'età e paese								
Categoria professionale	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	3	4	7	0	3	4	7
Quadri	0	17	13	30	0	13	9	22
Impiegati	8	132	61	201	8	120	52	180
Operai	126	929	718	1.773	122	988	579	1.689
Totale	134	1.157	720	2.011	130	1.124	644	1.898
Percentuale sul totale	7%	58%	36%	100%	7%	59%	34%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	2	3	5	0	4	3	7
Quadri	0	10	3	13	0	8	2	10
Impiegati	18	36	4	58	20	2	16	38
Operai	340	630	224	1.194	378	519	294	1.191
Totale	358	678	234	1.270	398	533	315	1.246
Percentuale sul totale	28%	53%	18%	100%	32%	43%	25%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	1	2	0	2	0	2
Quadri	0	1	0	1	0	1	0	1
Impiegati	5	2	1	8	5	2	1	8
Operai	68	186	77	331	78	174	63	315
Totale	73	190	79	342	83	179	64	326
Percentuale sul totale	21%	56%	23%	100%	25%	55%	20%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	6	8	14	0	9	7	16
Quadri	0	28	16	44	0	22	11	33

Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale, per fasce d'età e paese								
Categoria professionale	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Impiegati	31	170	66	267	33	124	69	226
Operai	534	1.745	1.019	3.298	578	1.681	936	3.195
Totale	565	2.025	1.033	3.623	611	1.836	1.023	3.470
Percentuale sul totale	16%	56%	29%	100%	18%	53%	29%	100%

DISCLOSURE 404-1 Numero di ore di formazione per genere e inquadramento professionale

Ore medie di formazione annuale per dipendente				
Ore di formazione	2018			
	Uomini		Donne	
	N. Ore	Media ore	N. Ore	Media ore
Dirigenti	36	3,6	9	2,2
Quadri	315	8,5	8	1,2
Impiegati	771	6,2	598	4,2
Operai	5.808	4,5	7.104	3,5
Totale per genere	6.930	4,8	7.719	3,6
Totale ore di formazione	14.649			
Totale ore di formazione medie pro-capite	4,04			

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

DISCLOSURE 403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia professionale, di assenteismo, e numero di incidenti mortali sul lavoro per dipendenti e lavoratori esterni, per paese e genere¹⁴

Indici di salute e sicurezza per dipendenti per genere del Gruppo Servizi Italia			
Dipendenti	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	62	59	121
Malattie professionali	0	5	5

¹⁴ Si segnala che i dati 2018 sono stati calcolati secondo una metodologia di stima aggiornata rispetto al 2017. Per tale motivo i dati non sono comparabili. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Bilanci e Relazioni del sito www.si-servizitalia.it.

Indici di salute e sicurezza per dipendenti per genere del Gruppo Servizi Italia			
Dipendenti	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Decessi	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro ¹⁵	23,63	16,25	19,34
Indice di gravità ¹⁶	0,34	0,19	0,25
Tasso di malattie professionali ¹⁷	0	1,38	0,80
Tasso di assenteismo ¹⁸	3,90	5,92	5,10

Indici di salute e sicurezza per lavoratori esterni per genere del Gruppo Servizi Italia			
Lavoratori esterni	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	3	4	7
Malattie professionali	0	0	0
Decessi	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro	51	59	56

Indici di salute e sicurezza per dipendenti per Paese e per genere per Italia			
Dipendenti Italia	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	31	42	73
Malattie professionali	0	1	1
Decessi	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro	25,58	24,57	24,99
Indice di gravità	0,29	0,37	0,34
Tasso di malattie professionali	-	0,59	0,34
Tasso di assenteismo	4,54	8,17	6,73

¹⁵ Il tasso di infortunio sul lavoro è stato calcolato come numero di infortuni sul lavoro / ore lavorate *1.000.000

¹⁶ L'indice di gravità è stato calcolato come giorni di assenza per infortunio / ore lavorate *1.000

¹⁷ Il tasso di malattie professionali è stato calcolato come numero di malattie professionali / ore lavorate *1.000.000

¹⁸ Il tasso di assenteismo è stato calcolato come giorni di assenza generica / giorni lavorabili (stimati sulla base del totale delle ore lavorabili) * 100

Indici di salute e sicurezza per dipendenti per Paese e per genere per Brasile			
Dipendenti Brasile	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	23	16	39
Malattie professionali	-	4	4
Decessi	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro	22,57	10,26	15,12
Indice di gravità	0,35	0,04	0,16
Tasso di malattie professionali	-	2,56	1,55
Tasso di assenteismo	2,62	3,11	2,92

Indici di salute e sicurezza per dipendenti per Paese e per genere per Turchia			
Dipendenti Turchia	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	8	1	9
Malattie professionali	0	0	0
Decessi	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro	20,38	2,76	11,92
Indice di gravità	0,45	0,01	0,24
Tasso di malattie professionali	0	0	0
Tasso di assenteismo	5,30	6,68	5,96

Dati ambientali

Per il 2018, il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi di Servizi Italia S.p.A. (lo stabilimento di Barbariga è stato sede di cantiere e quindi ha contribuito solo in termini di consumi di energia elettrica, gas, prelievi idrici e produzione rifiuti), e a tutti i siti produttivi brasiliani e turchi. In relazione ai soli dati relativi alla gestione e smaltimento dei rifiuti e ai dati relativi al consumo di materiali vengono incluse le centrali di sterilizzazione italiane.

Si segnala che a seguito di un processo di aggiornamento della fonte dei fattori di conversione in GJ utilizzati per il calcolo dei dati 2018, i dati relativi al 2017 dei consumi energetici sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF, utilizzando i nuovi fattori di conversione per l'anno di riferimento. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Bilanci e Relazioni del sito www.si-servizitalia.com.

Si segnala che per un migliore allineamento con quanto richiesto dello Standard GRI 305 per il calcolo delle emissioni di Scope 1 e Scope 2 è stata utilizzata una fonte aggiornata dei fattori di emissione. Si segnala che a fini comparativi i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF, utilizzando i nuovi fattori di emissione come di seguito riportati.

Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Bilanci e Relazioni del sito www.si-servizitalia.com.

DISCLOSURE 301-1 - Materiali utilizzati, per peso o volume

MATERIE DA IMBALLAGGIO			
	Unità di misura	2018	2017 ¹⁹
Totale materiale da imballaggio	t	1.093	927
Imballaggi in plastica	t	997	842
Cartone ²⁰	t	96	85

PRODOTTI CHIMICI			
	Unità di misura	2018	2017
Totale prodotti chimici	t	2.853	2.863
di cui sostanze chimiche	t	1.181	1.133
di cui preparati chimici	t	1.672	1.730

DISCLOSURE 302-1 – Consumi energetici

CONSUMI ENERGETICI					
Tipologia di consumo	Unità di misura	2018		2017	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			628.433		705.430
Gas Metano	Smc	15.133.726	549.127	15.709.589	583.300
GPL	kg	263	12	-	-
Gasolio per generatore	l	340	12	600	22
Carbone	kg	2.621.726	79.281	4.038.000	122.109

¹⁹ I dati relativi ai consumi di imballaggi in plastica non includono le società turche (entrate nel perimetro di rendicontazione nel luglio del 2017).

²⁰ I dati relativi ai consumi di imballaggi in cartone non includono le società turche e brasiliane.

CONSUMI ENERGETICI					
Tipologia di consumo	Unità di misura	2018		2017	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio - Flotta aziendale	l	1.527.873	54.837	1.158.022	41.550
Benzina - Flotta aziendale	l	4.578	150	2.255	74
Metano - Flotta aziendale	kg	1.086	53	1.158	57
Combustibili rinnovabili	m³	52.811	330.158	57.031	356.544
Legna	m ³	52.811	330.158	57.031	356.544
Energia elettrica acquistata	kWh	30.768.511	110.767	32.997.567	118.791
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	30.768.511	110.767	32.997.567	118.791
Energia elettrica autoprodotta	kWh	3.035.824	10.929	-	-
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	-	-
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	3.035.824	10.929	-	-
Energia elettrica autoprodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	(33.600)	(121)	-	-
di cui da fonti rinnovabili	kWh	(0)	(0)	-	-
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	(33.600)	(121)	-	-
Vapore acquistato	MWh	7.788	28.037	8.393	30.215

CONSUMI TOTALI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
Energia	Unità di misura	2018	2017
Totale consumi energia	GJ	1.152.313	1.252.662
Energia rinnovabile	GJ	330.158	356.544
Energia non rinnovabile	GJ	822.276	896.118
% Energia rinnovabile sul totale	%	28,65%	28,46%

DISCLOSURE 302-2 – Consumi energetici all'esterno del Gruppo²¹

CONSUMO CARBURANTE PER AUTOTRASPORTO					
	Unità di misura	2018		2017	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto	l	1.280.556	45.961	n.a	n.a
Totale carburante autotrasporto	GJ		45.961		

DISCLOSURE 305-1 – Emissioni dirette GHG (Scope 1)

EMISSIONI DIRETTE			
	Unità di misura	2018	2017
Gas metano	tCO ₂ eq	30.971	32.939

²¹ I dati relativi al consumo di energia all'esterno dell'organizzazione includono solamente i siti produttivi italiani e fanno riferimento ai consumi di gasolio per la logistica esternalizzata alla società Coopservice.

EMISSIONI DIRETTE			
	Unità di misura	2018	2017
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	4.014	3.011
GPL	tCO ₂ eq	0,77	-
Carbone	tCO ₂ eq	8.034	12.626
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	0,89	1,56
Legna ²²	tCO ₂ eq	1.381	1.258
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	10,09	4,96
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	2,98	3,26
Totale emissioni Scope 1	tCO₂eq	44.415	49.844

DISCLOSURE 305-2 – Emissioni indirette GHG (Scope 2)²³

EMISSIONI INDIRETTE			
	Unità di misura	2018	2017
Vapore acquistato – Location e Market Based	tCO ₂ eq	1.460	1.657
Energia elettrica acquistata – Location Based	tCO ₂ eq	9.589	10.565
Energia elettrica acquistata – Market Based	tCO ₂ eq	11.891	13.127
Totale emissioni Scope 2 - Location Based	tCO₂eq	11.049	12.222
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO₂eq	13.351	14.784

DISCLOSURE 305-3 – Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)²⁴

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE			
	Unità di misura	2018	2017
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	3.364	n.a.
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	3.364	n.a.

²² Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA), comprende le emissioni di CH₄ ed N₂O, mentre le emissioni di CO₂ sono state poste pari a "zero" in quanto il combustibile stesso (la legna) assorbe una quantità di CO₂ durante la fase di crescita pari a quella rilasciata durante la combustione. In accordo con il GHG Protocol, è stato calcolato "al di fuori degli Scope" anche il contributo della CO₂ rilasciato durante la combustione del legno per garantire la contabilità completa delle emissioni create. Le emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione del legno risultano pari a 32.235 tCO₂ nel 2018 e a 34.812 tCO₂ nel 2017 (Fattore di emissione: 1,436 tCO₂/ton, Fonte DEFRA 2018 e 2017).

²³ Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, laddove disponibile.

²⁴ I dati relativi al consumo di energia all'esterno dell'organizzazione include solamente i siti produttivi italiani.

FATTORI DI CONVERSIONE IN GJ

Energia Elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Gas Metano (GJ/Smc)	GPL (GJ/Ton)	Benzina (GJ/Ton)	Gasolio (GJ/Ton)	Metano – CNG (GJ/Ton)
0,0036	3,6	0,036285	45,916	43,92	42,79	48,38
DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018

Legna (GJ/Ton)	Carbone (GJ/Ton)
14,71	30,24
DEFRA 2018	DEFRA 2018

Energia Elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Gas Metano (GJ/Smc)	GPL (GJ/Ton)	Benzina (GJ/Ton)	Gasolio (GJ/Ton)	Metano – CNG (GJ/ton)
0,0036	3,6	0,03713	45,958	43,92	42,77	49,51
DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017

Legna (GJ/Ton)	Coking Coal (GJ/Ton)
14,71	30,24
DEFRA 2017	DEFRA 2017

FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq**Anno 2018**

Gas Metano (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/Ton)	Legna (tCO ₂ eq/Ton)	Gasolio (tCO ₂ eq/l)	Benzina (tCO ₂ eq/l)	Metano - CNG (tCO ₂ eq/Ton)	Carbone (tCO ₂ eq/Ton)
0,002	2,94	0,06	0,003	0,002	2,7	3,06
DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018	DEFRA 2018

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Italia	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Italia	Vapore – Location e Market based (gCO ₂ eq/kWh) - Italia
360	477	0,18746
Terna 2016	European Residual Mix 2017	DEFRA 2018

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Brasile	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Brasile
155	155
Terna 2016	Terna 2016

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Turchia	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Turchia
429	429
Terna 2016	Terna 2016

Anno 2017

Gas Metano (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/Ton)	Legna (tCO ₂ eq/Ton)	Gasolio (tCO ₂ eq/l)	Benzina (tCO ₂ eq/l)	CNG (tCO ₂ eq/Ton)	Carbone (tCO ₂ eq/Ton)
0,002	2,94	0,05	0,003	0,002	2,8	3,13
DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017	DEFRA 2017

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Italia	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Italia	Vapore – Location e Market based (gCO ₂ eq/kWh) - Italia
360	477	0,197411006
Terna 2016	European Residual Mix 2017	DEFRA 2017

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Brasile	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Brasile
155	155
Terna 2016	Terna 2016

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Turchia	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Turchia
429	429
Terna 2016	Terna 2016

DISCLOSURE 305-7 – Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria

ALTRE EMISSIONI INQUINANTI			
	Unità di misura	2018	2017 ²⁵
Emissioni NOx ²⁶	t	46,37	59,50

DISCLOSURE 303-1 – Prelievo d'acqua per fonte

PRELIEVO D'ACQUA PER FONTE			
	Unità di misura	2018	2017
Acqua sotterranea	mc	1.372.303	1.547.733
Forniture idriche comunali o altri servizi idrici pubblici o privati	mc	526.785	277.093
Totale acqua prelevata	mc	1.899.089	1.824.826

²⁵ I dati relativi alle emissioni di NOx 2017 non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel luglio del 2017 e uno dei quattro siti produttivi brasiliani.

²⁶ Il quantitativo di emissioni NOx è stato stimato sulla base del flusso di massa evinto nelle analisi puntuali di stabilimento proporzionato all'utilizzo orario delle caldaie.

DISCLOSURE 306-1 – Scarichi idrici per destinazione²⁷

SCARICHI IDRICI PER DESTINAZIONE			
	Unità di misura	2018	2017
Fognatura	mc	966.361	970.782
Acque superficiali	mc	645.651	612.018
Totale acqua scaricata	mc	1.612.012	1.582.800

DISCLOSURE 306-2 – Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento

RIFIUTI						
	2018			2017²⁸		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Rifiuti in tonnellate						
di cui recuperati	10	961	971	7	663	670
di cui smaltiti	404	1.429	1.833	402	1.239	1.641
TOTALE	414	2.390	2.804	409	1.902	2.311
Percentuale	15%	85%	100%	18%	82%	100%

²⁷ Nei siti produttivi brasiliani e turchi non sono presenti contatori volumetrici per la quantificazione dei volumi di acque scaricate. Quest'ultimi vengono quindi stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, sottraendo un 10% di perdite fisiologiche legate ai processi.

²⁸ I dati relativi ai rifiuti per tipologia di smaltimento non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel luglio 2017.

GRI CONTENT INDEX

Tabella di correlazione tra ambiti del D. Lgs.254 e GRI Standards

Ambiti del D. Lgs 254/2016	Tematica Materiale	Aspetti del GRI
	Creazione del valore	201 - Economic Performance
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità ed etica aziendale	205 - Anti-corruption 206 - Anti- competitive behaviour 419 - Socio-economic compliance
Attinenti al personale	Attenzione verso i dipendenti	202 - Market presence 401 – Employment 403 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro 404 - Training and education
Rispetto dei diritti umani	Diversità e pari opportunità	406 - Non-discrimination 405 - Diversity and equal opportunities
Sociali	Pratiche di approvvigionamento	204 – Procurement practices
Ambientali	Impatti ambientali diretti	301 – Materials 302 – Energy 303 – Water 305 – Emissions 306 - Effluent and waste 307 - Environmental compliance
	Qualità del servizio	417 - Marketing and labeling 418 - Customer privacy
Sociali	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità	103 - Management Approach

Tabella di correlazione del GRI

GRI Standards	Disclosure	Pagina	Omissione
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	15	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	15-22,52	

102-3	Sede principale	15	
102-4	Aree geografiche di operatività	15	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	15,22	
102-6	Mercati serviti	15,52	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	58 31 Il market cap di Servizi Italia S.p.A. al 28/12/2018 è pari a 99,24 mln di €	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	58,59	
102-9	Catena di fornitura dell'Organizzazione	50,51	
102-10	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	5,6	
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	25-27	
102-12	Iniziative esterne	12-14	
102-13	Principali partnership e affiliazioni	57	
Strategia			
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	28-30	
Governance			
102-18	Struttura di Governo dell'Organizzazione	22	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco degli stakeholder	9	
102-41	Dipendenti coperti da Contratto Collettivo Nazionale	59	

102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	9,10	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	9	
102-44	Tematiche materiali e rilevanti emerse dal coinvolgimento	10,11	
Pratiche di reporting			
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	5	
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali	10	
102-47	Elenco delle tematiche materiali	10,11	
102-48	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report	6,68	
102-49	Cambiamenti significativi nel report	5,6,10,11	
102-50	Periodo di rendicontazione	5	
102-51	Data del report più recente	29 marzo 2018	
102-52	Periodicità di rendicontazione	5	
102-53	Contatti per chiedere informazioni sul report	Corporate Social Responsibility Via S. Pietro, 59/b - 43019 Castellina di Soragna (PR) e-mail: csr@si-servizitalia.com	
102-54	Conformità del report secondo i GRI Standards	5	
102-55	GRI content index	74-82	
102-56	Attestazione esterna	83	
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
GRI 200: ECONOMIC SERIES			
Performance economica (2016)			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	31-34	
103-3	Valutazione del management approach	31-34	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	31-33	
Presenza sul mercato (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	35,36,41,42	
103-3	Valutazione del management approach	35,36,41,42	
202-1	Rapporto fra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e il salario minimo locale	59	
Pratiche di approvvigionamento (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	50,51	
103-3	Valutazione del management approach	50,51	
204-1	Spesa concentrata sui fornitori locali	51	
Anti-corrruzione (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	29	
Comportamenti anti-competitivi (2016)			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche monopolistiche	29	
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES			
Materiali (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	43-45	
103-3	Valutazione del management approach	43-45	
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	68	
Energia (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	45,46	
103-3	Valutazione del management approach	45,46	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	68,69	
302-2	Energia consumata all'esterno dell'organizzazione	69	
Acqua (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	48	
103-3	Valutazione del management approach	48	

303-1	Prelievo di acqua per fonte	72	
Emissioni (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	46-48	
103-3	Valutazione del management approach	46-48	
305-1	Emissioni GHG dirette (scope 1)	69,70	
305-2	Emissioni GHG indirette (scope 2)	70	
305-3	Emissioni GHG indirette (scope 3)	70	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni rilevanti	72	
Scarichi idrici e rifiuti (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	48,49	
103-3	Valutazione del management approach	48,49	
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	73	
306-2	Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	73	
Compliance ambientale (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
307-1	Multe e sanzioni per violazioni di leggi e regolamenti in materia ambientale	29	
GRI 400: SOCIAL SERIES			
Occupazione (2016)			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	35,36	
103-3	Valutazione del management approach	35,36	
401-1	Nuovi assunti e turnover	59-61	
401-3	Congedo parentale	61,62	
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	38,39	
103-3	Valutazione del management approach	38,39	
403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giornate di lavoro perse, assenteismo e decessi sul lavoro	65,66,67	
Formazione (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	11	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	37,38	
103-3	Valutazione del management approach	37,38	
404-1	Formazione annua per dipendente e per genere e categoria di lavoratori	65	
Diversità e pari opportunità (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	38	
103-3	Valutazione del management approach	38	

405 – 1	Diversità nell'organo di governance e nella composizione dei dipendenti	62-65	
Non discriminazione (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30,38	
103-3	Valutazione del management approach	28-30,38	
406-1	Incidenti di non discriminazione e azioni intraprese	29	
Etichettatura e Marketing (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
417-2	Incidenti di non-conformità relativi l'etichettatura e informativa di prodotti e servizi	29	
Compliance socio-economica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
419-1	Multe e sanzioni per violazioni di legge e regolamenti in ambito economico e sociale	29	
Customer privacy			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	

103-2	Management approach e relative caratteristiche	28-30	
103-3	Valutazione del management approach	28-30	
418-1	Reclami fondati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati del cliente	29	
Coinvolgimento delle comunità locali			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	12	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	56-58	
103-3	Valutazione del management approach	56-58	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Servizi Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Servizi Italia" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 aprile 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di 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)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 172039 | Partita IVA IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "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 la DNF 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.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Servizi Italia S.p.A. e con il personale di Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A., Aqualav Serviços De Higienização Ltda e Lavsım Higienização Têxtil S.A. e abbiamo svolto 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 e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società e siti, sede di Castellina di Soragna, siti produttivi di Firenze, Montecchio Precalcino e Pavia di Udine per Servizi Italia S.p.A. e sito produttivo di Ankateks per Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Servizi Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Domenico Farioli

Socio

Parma, 29 aprile 2019



Via S. Pietro 59/B
43019 Castellina di Soragna - Parma
Italia



Tel: (+39) 0524 598511



Fax: (+39) 0524 598232



E-mail: csr@si-servizitalia.com



PEC: si-servizitalia@postacert.cedacri.it



Web: www.si-servizitalia.com