



Servizi
Italia

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2019

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



Lettera agli stakeholder



L'integrazione dei servizi è la garanzia per prestazioni di alto livello, ad esclusivo beneficio di pazienti e cittadini, fruitori di assistenza e prestazioni sanitarie.

Crescere e creare valore in azienda significa contribuire a un futuro di benessere e progresso diffuso e duraturo, per noi e la società nella quale viviamo. Crescere in modo sostenibile significa rispettare le generazioni future e muoversi coniugando con equilibrio le risorse utilizzate oggi con le possibilità da preservare per domani. Operare in modo sostenibile non significa limitarsi semplicemente alla scelta fra diverse fonti energetiche, ma impegnarsi in vari ambiti, nel rispetto e nella collaborazione di tutte le parti coinvolte.

Da diversi anni Servizi Italia pubblica il proprio report di sostenibilità, immutato in questi anni è rimasto l'impegno profuso quotidianamente: **la sostenibilità è per il Gruppo da sempre un valore chiave e ne determina la crescita e le scelte strategiche.** La sostenibilità si integra nelle strategie industriali e finanziarie, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainability Development Goals - SDGs*) delle Nazioni Unite. L'azione strategica del Gruppo si fonda quindi sul principio che sia possibile creare valore sostenibile nel tempo solo se la conduzione dell'impresa segue tre direttrici: economico-finanziaria, sociale e ambientale, sostenute da una sana e trasparente *Corporate Governance*.

Reputazione e responsabilità sociale sono da sempre alla base dell'azione strategica del Gruppo. Redigere un Report di Sostenibilità, anche quest'anno, non significa semplicemente rispondere ad una richiesta normativa, ma avere la possibilità di raccontarvi quale cammino abbiamo percorso e che mete future ci poniamo per consolidare il sistema di relazioni fra azienda e sistemi territoriali di riferimento, in termini di: creazione di valore economico, promozione dell'integrità e dell'etica aziendale, alta qualità del servizio, catena di fornitura virtuosa, coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, attenzione verso i nostri dipendenti e collaboratori e attenzione agli impatti diretti nei territori in cui il Gruppo opera al fine di promuovere il benessere collettivo.

Il Gruppo Servizi Italia crediamo abbia dimostrato in questi anni la propria volontà e il proprio impegno nell'affrontare e nel superare le sfide che via via gli sono state presentate;

questo risultato è stato possibile grazie alle competenze, alla disponibilità e al valore umano delle nostre persone. Insieme condividiamo una cultura aziendale che pone alla propria 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.

C'è ancora molto cammino da fare, ma integrando lo sviluppo sociale, ambientale e economico nella quotidianità del business sarà possibile donare alle generazioni future un mondo in cui etica e profitto non saranno in contrasto, in cui industria e territorio parleranno la stessa lingua: **un sistema equilibrato e replicabile, che permetta una crescita sostenibile e rispettosa dell'ambiente, affinché i successi della nostra azienda siano i successi anche del mondo in cui viviamo.**

Il Presidente - Roberto Olivi

Lettera agli stakeholder



02

1. Premessa metodologica

04

1.1 Nota Metodologica	05
1.2 Analisi di materialità e piano di sostenibilità del Gruppo	07
1.3 Il piano di sostenibilità del Gruppo	11

2. Profilo del Gruppo

25

2.1 Il Gruppo	26
2.2 La Governance	32



3. I principali rischi e gli impatti connessi

35

3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia	36
3.2 Etica, integrità nel business e Compliance	42

4. Le principali performance del Gruppo

44

4.1 Il Valore economico generato e distribuito	46
4.2 Il Valore per gli azionisti e le <i>investor relations</i>	48



5. Il valore delle persone

49

5.1 Assunzioni e occupazione	50
5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	51
5.3 Politiche di remunerazione	51
5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti	53
5.5 Pari opportunità	53
5.6 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	54
5.7 Welfare, benessere e serenità sociale	57
5.8 Relazioni industriali	58

6. La sostenibilità ambientale

59

6.1 Consumi di energia	61
6.2 Emissioni in atmosfera e GHG	62
6.3 Gestione delle risorse idriche	63
6.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi	66
6.5 Gestione dei rifiuti speciali	66

7. La sostenibilità sociale

67

7.1 La catena di fornitura	68
7.2 I Clienti	70
7.3 Le Comunità locali	74
7.4 Rapporti con le associazioni di categoria	76

Allegati



77

Indice dei
Conenuti
GRI



108

Relazione
della Società
di Revisione



117



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 2019 (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*”. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) e GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) è stata adottata la più recente versione del 2018. 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 “Analisi di Materialità e piano di sostenibilità del Gruppo” del presente documento.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2019 di Servizi Italia S.p.A.

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 2019, con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala:

- In data 28 gennaio 2019, la Capogruppo ha comunicato l’avvenuto *signing* per l’acquisizione della maggioranza del capitale sociale della società Wash Service S.r.l., attiva principalmente nel nord Italia nell’offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale operativo di strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo. In data 27 febbraio 2019 la Capogruppo ha perfezionato l’acquisizione del 90% del capitale sociale della società Wash Service S.r.l. e contestualmente comunicato in tale data l’avvenuto *closing* dell’operazione;
- In data 19 luglio 2019, la Capogruppo ha comunicato l’acquisizione del rimanente 50% del capitale sociale di Ekolav S.r.l., società avente sede nella regione Toscana ed attiva nell’offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale in particolare per case di riposo, residenze assistenziali, strutture ospedaliere e clienti industriali.
- Nel corso del 2019, è stata avviata l’attività produttiva nel sito italiano di Barbariga (Brescia, Italia) appositamente allestito per gestire le attività di lavaggio e sanificazione dei tessili per la collettività e l’industria a *brand Workwear*, inoltre è stata portata a regime la produzione del sito

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 2019 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 né avere attività produttive o personale proprio.





produttivo di lavanderia di Bilkent ubicato nella città di Ankara in Turchia ed è stata avviata l'installazione di una nuova centrale di sterilizzazione in San Paolo, Brasile.

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. In caso di riesposizioni di dati relativi al periodo precedente, queste sono espressamente indicate.

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, pubblicato annualmente, è stato predisposto con l'intento di fornire informazioni che siano affidabili, complete, bilanciate, accurate, tempestive, 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 2019 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 13 marzo 2020.

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; in particolare nel *Business Plan* separato di Servizi Italia S.p.A. e consolidato del Gruppo Servizi Italia per il quinquennio 2020-2024 sono stati considerati anche gli impegni del Piano di Sostenibilità 2020-2022 (il "**Piano di Sostenibilità**"), che considera le attività e gli investimenti del Gruppo per uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) della capogruppo Servizi Italia S.p.A. e delle società controllate consolidate integralmente all'interno del Bilancio consolidato.

I capitoli seguenti della presente DNF approfondiscono le tematiche non finanziarie, per le quali il Gruppo ha inoltre condiviso pubblicamente l'impegno nel raggiungimento di obiettivi non finanziari, i cui contenuti sono approfonditi nell'apposito paragrafo relativo al Piano di Sostenibilità del Gruppo.

1.2 Analisi di materialità e piano di sostenibilità del Gruppo

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 delle priorità (cosiddetta “analisi di materialità”), come previsto dai *GRI Standards*, volta alla definizione dei temi materiali e alla predisposizione della matrice di materialità. L'obiettivo dell'analisi è identificare e valutare le tematiche maggiormente prioritarie per gli *stakeholder*, interni ed esterni al Gruppo, rapportarle con le priorità di azione del Gruppo e con la strategia industriale, al fine di verificarne “l'allineamento” (o il “disallineamento”) e individuare eventuali *gap* da colmare.

Coinvolgimento degli Stakeholder

Comprendere le aspettative degli *stakeholder* è una delle fasi cruciali dell'analisi delle priorità, è un momento di confronto e condivisione di tutti quegli aspetti legati alla crescita che, in questo momento storico più che mai, si deve declinare lungo due direttrici di sviluppo complementari: sviluppo strategico e sviluppo sostenibile.

Per il 2019, il Gruppo ha ampliato l'area di coinvolgimento degli *stakeholder*, estendendo le attività di *stakeholder engagement* anche al perimetro estero (Brasile e Turchia), in una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità.

Il processo seguito per la realizzazione dell'analisi di materialità 2019 ha previsto un aggiornamento dei risultati dell'analisi ottenuti l'anno precedente.



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

1. Conferma di un *benchmark* al fine di definire i temi potenzialmente materiali su 7 aziende comparabili italiane ed estere operanti nel settore industriale e multiservizi, tenendo inoltre in considerazione 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* interni (Dipendenti) ed esterni (Fornitori, Clienti e Azionisti), attraverso un questionario *online* inviato ad un campione composto da 165 rilevazioni (ossia il 50% in più rispetto al *panel* 2018) rappresentanti le diverse categorie coinvolte e volto a indagare l'importanza relativa di ciascuna tematica nelle loro percezioni e la tendenza delle loro aspettative.
3. Coinvolgimento dei membri del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. e del *management* del Gruppo per valutare il livello di impatto delle tematiche sulle strategie di gestione, determinato in base all'impegno, attuale e prospettico, assunto su ciascuna tematica.

2. Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria ex D. Lgs. 254/2016, Deloitte e SDA Bocconi - School of Management, ottobre 2019

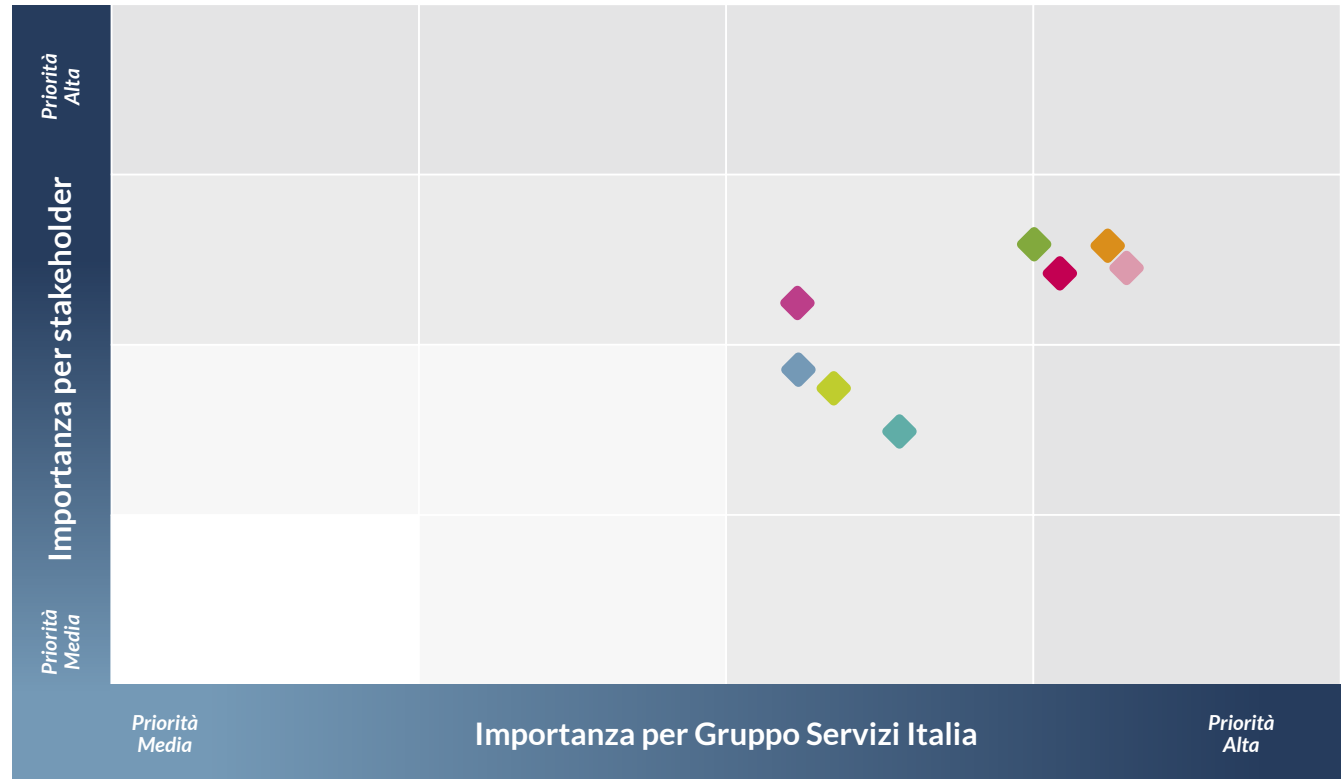
I temi maggiormente rilevanti sono indicati nella matrice di materialità qui rappresentata.

Sulle varie tematiche, anche in funzione delle priorità attribuite dagli *stakeholder* nella matrice, il Gruppo si impegna a lavorare proattivamente per rispondere alle diverse esigenze, attraverso l'individuazione, il monitoraggio e il raggiungimento di obiettivi e target formalizzati all'interno del *Business Plan* per il quinquennio 2020-2024 e del Piano di Sostenibilità 2020-2022.

La matrice di materialità aggiornata è stata oggetto di analisi e discussione da parte del Collegio Sindacale e del Comitato Controllo e Rischi. Le tematiche emerse come prioritarie risultano in linea con quanto emerso nel 2018. Con cadenza annuale, il Gruppo riesamina le tematiche identificate come rilevanti, ampliando le attività di coinvolgimento degli *stakeholders* e aggiornando la propria matrice di materialità.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2019 DEL GRUPPO SERVIZI ITALIA

- ◆ Coinvolgimento e sviluppo comunità
- ◆ Impatti ambientali diretti e indiretti
- ◆ Servizio di qualità e miglioramento operativo
- ◆ Pratiche di approvvigionamento
- ◆ Diversità e pari opportunità
- ◆ Integrità ed etica aziendale
- ◆ Creazione del valore
- ◆ Attenzione verso i dipendenti



I temi prioritari, una volta identificati, sono stati posti in relazione con i 17 SDGs al fine di individuare una strategia di sviluppo che fosse in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e che potesse essere recepita e identificata 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
AMBIENTE	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Impegno nella gestione efficiente e corretta delle risorse energetiche ed emissioni GHG e altre emissioni inquinanti, del prelievo idrico, degli scarichi idrici e dei rifiuti e utilizzo dei materiali di consumo e imballaggio in particolare all'implementazione di azioni che limitino l'impatto ambientale in tutti i suoi aspetti.
SOCIALE	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Massimo rispetto per la diversità, a qualunque livello, non discriminazione e tutela delle pari opportunità.
	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</i> , <i>policy di retention</i>), e l'impegno a garantire la tutela della persona attraverso politiche di <i>welfare</i> e prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Impegno a garantire alle persone del Gruppo una serie di condizioni migliorative rispetto a quanto previsto dalla legislazione locale, ad esempio, in materia di disciplina del lavoro, tutela della sicurezza e bilanciamento lavoro-vita privata.
	SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Rispettare la normativa e assicurare la conformità alle richieste contrattuali dei Clienti con l'erogazione puntuale dei servizi richiesti, ricercando nel contempo il miglioramento operativo e la sostenibilità lungo il circuito di movimentazione degli stessi anche con l'innovazione tecnologica.
	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO COMUNITÀ	Coinvolgimento delle comunità locali e valorizzazione del territorio in cui opera il Gruppo per il sostegno allo sviluppo socio-economico.
	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, sociale e ambientale.
GOVERNANCE	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Impegno nella prevenzione della corruzione, nella promozione dell'etica e integrità nel business e nell'allineamento con le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i> . Impegno costante nella protezione della reputazione, della credibilità aziendale nel rispetto della leale concorrenza. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al mercato.
ECONOMICO	CREAZIONE DEL VALORE	Crescita del fatturato attraverso il consolidamento del modello di <i>business</i> e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale. Impegno nella creazione di valore per gli azionisti e gli altri <i>stakeholder</i> del Gruppo.

PERIMETRO D' IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

TEMATICHE MATERIALI	ASPETTI GRI	PERIMETRO D'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO
INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Anti-corrruzione	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Comportamento anti-concorrenziale	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Compliance socio-economica	Gruppo	Causato dal Gruppo
CREAZIONE DEL VALORE	Performance economica	Gruppo	Causato dal Gruppo
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	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 correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Compliance ambientale	Gruppo	Causato dal Gruppo
ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Occupazione	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Presenza di mercato	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Formazione e istruzione	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Dipendenti e collaboratori esterni del Gruppo ³	Causato dal Gruppo
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Diversità e pari opportunità	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Non discriminazione	Gruppo	Causato dal Gruppo
SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Privacy dei clienti	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Marketing ed etichettatura	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 COMUNITÀ	Comunità locali	Gruppo	Causato dal Gruppo

3. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei Somministrati e non altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.

1.3 Il piano di sostenibilità del Gruppo

Il Piano di Sostenibilità 2020-2022 è stato sviluppato tenendo in considerazione un percorso strutturato per l'analisi di materialità che ha individuato, sulla base delle aspettative degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, i temi rilevanti da comunicare, nonché gli obiettivi, i risultati del 2019 e il piano 2020-2022 classificati in categorie (Environment, Social, Governance e Economic).

Il Piano di Sostenibilità traccia un percorso di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo e avvia un percorso di medio lungo termine verso una più ampia *disclosure* rispetto ai temi in ambito *Climate Change*. Il Piano di Sostenibilità integra nelle sue direttrici di sviluppo gli ambiti di azione che animano il dibattito internazionale, in particolare:

- L'Agenda Globale 2030, con relativi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (*Sustainable Development Goals, SDGs*);
- L'accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici;
- Le linee guida per il *reporting* delle *climate-related* information pubblicate dalla Commissione Europea;
- Le raccomandazioni pubblicate dalla *task force on climate-related financial disclosure* (TCFD);
- Le disposizioni della normativa vigente e le raccomandazioni contenute nella lettera del Comitato per la *Corporate Governance* del 19 dicembre 2019.

Di seguito suddivisi per i diversi ambiti (Ambiente, Sociale, *Governance* ed Economico) i piani previsti dal Piano di Sostenibilità con l'associazione degli impegni del Gruppo verso alcuni target degli SGD, gli obiettivi, i risultati del 2019 e il piano 2020-2022.



DIMENSIONE AMBIENTALE⁴

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	<p>Ottenimento delle Certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Water footprint (ISO 14067) • Carbon footprint (ISO 14046) • ISO 50001 energetica <p>Armonizzazione e allineamento alle migliori pratiche di Gruppo delle modalità di esecuzione dei controlli dei temi ambientali.</p>	<p>Realizzazione dello studio WTF ai sensi della norma ISO 14067.</p> <p>Realizzazione dello studio CFP ai sensi della norma ISO 14046.</p> <p>Realizzazione degli audit di Fase 1 per la certificazione ISO 50001.</p>	<p>Ottenimento delle certificazioni da parte di ente terzo.</p> <p>Realizzazione studio <i>Nitrogen footprint</i> e sua Certificazione.</p> <p>Predisposizione di <i>group policy</i> ambientale.</p>	<p>ECONOMIC</p> <p>Efficienza operativa</p> <p>ENVIRONMENT</p> <p>Footprint ambientale</p> <p>Cambiamento climatico</p>
		<p>Registrazione EMAS per i siti produttivi italiani.</p>	<p>Ottenimento della registrazione EMAS per i siti italiani di Arco, Pavia di Udine, di Soragna (Parma, IT), Montecchio Precalcino (VI, Italia), Genova (IT), Ariccia (Roma, IT) e Travagliato (Brescia, IT).</p>	<p>Mantenimento delle registrazioni EMAS.</p>	
		<p>Valutazione dell'impatto ambientale dei servizi mediante la metodologia LCA (<i>Life Cycle Assessment</i>) in accordo con le norme ISO 14040-44.</p>	<p>Conduzione dello studio LCA per il servizio di lavanolo del TTR e relativo EPD (<i>Environmental Product Declaration</i>).</p> <p>Conduzione dello studio LCA per il servizio di lavanolo del cotone.</p>	<p>Ottenimento della certificazione dell'EDP per il servizio di lavanolo TTR.</p> <p>Ottenimento della certificazione dell'EDP per il servizio di lavanolo cotone.</p>	

4. Nei risultati 2019, relativi alla dimensione ambientali, per rendere i dati comparabili le variazioni rispetto al 2018 sono calcolate considerando lo stesso perimetro di analisi, ovvero non sono state considerate le nuove società Wash Service S.r.l. e Ekolav S.r.l. incluse nel perimetro dei dati ambientali nel corso del 2019. Per le variazioni complessive degli impatti ambientali si rimanda al Capitolo "La sostenibilità ambientale" e relativi allegati.

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Avviamento «Progetto <i>Plastic free</i>» 	Acquisto e distribuzione di borracce per l'acqua ai dipendenti della sede della Capogruppo: "Progetto <i>Plastic free</i> ".	Estensione del progetto ai siti/ sedi del Gruppo.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in armadi distributori di tessili tecnologicamente avanzati e interconnessi per risparmio viaggi di trasporto 	Investimenti per Euro 367 mila per armadi distributori di tessili tecnologicamente avanzati e interconnessi.	Investimenti in apparati tecnologici (armadi distributori, carrelli automatici, MES).	
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Ricerca operativa per ottimizzazione modelli logistico-distributivi su gomma per riduzione carburante 		Continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi di trasporto su gomma per la riduzione dei consumi di carburante.	

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento <i>car policy</i> aziendale 	Aggiornamento della <i>car policy</i> aziendale che prevede l'assegnazione al beneficiario considerando, tra altro, il quantitativo di emissioni di CO ₂ dell'automezzo; mentre la valutazione della sostituzione delle auto assegnate dall'azienda verrà eseguita seguendo i seguenti criteri: a) km raggiunti dall'automezzo; b) appartenenza dell'automezzo a fasce di emissioni di CO ₂ antieconomiche per l'azienda e per l'assegnatario; c) consumi di carburante dell'automezzo ad alto tasso di emissioni inquinanti in atmosfera che comportano penalità per l'Azienda.	Implementazione e miglioramento <i>Car Policy</i> .	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione procedura gestione postazioni informatiche • Diffusione di sistemi di videocomunicazione per risparmio viaggi/mobilità 	Investimenti in licenze e applicazione <i>Microsoft Teams</i> per videocomunicazione per risparmio viaggi/mobilità. Diffusione della procedura di gestione postazioni informatiche agli utenti.	Potenziamento delle attività di formazione e meeting tramite video conferenza. Sensibilizzazione per la riduzione delle ore di inutilizzo di pc, monitor, <i>laptop</i> .	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dei consumi energetici 	Investimenti nei siti italiani per misuratori di energia elettrica tecnologicamente avanzati e interconnessi.	Monitoraggio continuo sui consumi energetici Installazione dei misuratori su tutti i siti.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Gestione Materiali: Utilizzo di Imballaggi <ul style="list-style-type: none"> Sperimentazione su film per l'imballaggio merce a ridotto spessore e costituito da plastiche riciclate 	Riduzione del 3,2% di plastica negli imballaggi rispetto al 2018, calcolata considerando il solo perimetro di Servizi Italia S.p.A.	Estensione del film da plastiche riciclate a tutti i siti. Studio per materiali di imballo alternativi alla plastica.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico
		Gestione Materiali: Sostanze chimiche <ul style="list-style-type: none"> Dosatori di prodotti chimici tecnologicamente avanzati e interconnessi per il corretto dosaggio dei prodotti nei cicli di lavaggio Sperimentazione su cicli di lavaggio Ecolabel 	Investimenti in dosatori di prodotti chimici tecnologicamente avanzati e interconnessi.	Favorire uso prodotti Ecolabel, a basso impatto ambientale. Investimenti in apparati tecnologici (dosatori automatici) su tutti i siti del Gruppo.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico
		Razionalizzazione consumi energetici <ul style="list-style-type: none"> Studio e controllo di impostazioni macchinari, aree di lavoro, illuminazione per riduzione dispendi energetici; Illuminazione a LED di nuova generazione Progetti di recupero calore 	Riduzione del 2% dei consumi energetici rispetto al 2018, calcolata considerando il solo perimetro di Servizi Italia S.p.A. Investimenti per estensione dell'illuminazione a LED. Interventi, accorgimenti tecnici e sensibilizzazione per il contenimento dei dispendi energetici. Studi ed interventi per il controllo delle dispersioni energetiche.	Investimenti in impianti di cogenerazione per la produzione di energia elettrica. Ottimizzazione dell'utilizzo generatori di vapore a carbone nei siti produttivi turchi.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzioni delle emissioni specifiche di NOx <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente degli impianti di combustione Avvio presso il sito italiano di Arco di Trento (IT) di un nuovo generatore di vapore a maggior efficienza e minor produzione di NOx 	<p>Ottimizzazione delle ore di funzionamento dei generatori di vapore.</p> <p>Riduzione di emissioni di NOx associati all'installazione di un nuovo impianto per la generazione del vapore ad Arco di Trento (IT) pari a circa l' 87% rispetto ai vecchi impianti.</p>	<p>Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici finalizzati alla gestione più efficiente degli impianti di combustione.</p> <p>Progressiva sostituzione dei bruciatori degli impianti di combustione per il contenimento delle emissioni di NOx.</p>	<p>ENVIRONMENT</p> <p>Footprint ambientale</p>
		Uso razionale della risorsa idrica <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente delle risorse idriche Maggior controllo sui prelievi di acqua potabile Mantenimento dei volumi emunti da pozzo come autorizzato 	<p>Riduzione del consumo di nuove risorse idriche a seguito dell'installazione di nuovo impianto di recupero acque reflue presso il sito italiano di Genova pari al 26% rispetto al 2014.</p> <p>Avvio emungimento da un nuovo pozzo cavato a Montecchio Precalcino (Vicenza, Italia) per il prelievo controllato di acqua industriale, preservando il 24% di acqua potabile civile nel secondo semestre 2019.</p>	<p>Mappatura dei siti del Gruppo ricadenti all'interno di zone definite "Water Scarcity Areas" e gestione di eventuali siti "critici".</p> <p>Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici finalizzati alla gestione più efficiente delle risorse idriche.</p>	<p>ENVIRONMENT</p> <p>Acqua</p>
		Gestione dei rifiuti prodotti <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente delle attività di avvio al recupero dei rifiuti speciali prodotti 	<p>Avvio al recupero del 5% in più di rifiuti speciali rispetto all'anno 2018, calcolato considerando il solo perimetro di Servizi Italia S.p.A..</p>	<p>Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici finalizzati ad un maggior avvio al recupero dei rifiuti speciali prodotti.</p>	<p>ENVIRONMENT</p> <p>Rifiuti</p>

DIMENSIONE SOCIALE

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
5.1	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Ottenimento della certificazione SA8000 per Servizi Italia S.p.A.	Certificazione SA8000 ottenuta a Maggio 2019.	Ottenimento della stessa certificazione anche per le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo.	<p>SOCIAL</p> <p>Diritti umani</p> <p>Diversità</p> <p>GOVERNANCE</p> <p>Integrità ed etica aziendale</p>

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
3.9	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Programmi di sensibilizzazione su prevenzione e promozione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione tecnica e crescita professionale.	Realizzazione di programmi di formazione e informazione con 11.709 ore erogate.	Target al 2020: oltre 10.000 ore di formazione. Target al 2021: oltre 10.000 ore di formazione.	SOCIAL Formazione
		Riduzione degli indici infortunistici rispetto agli anni precedenti.	In termini di frequenza di accadimento, il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro registrabili pari a 21, basato su 1.000.000 di ore lavorate, con un aumento del 16% rispetto al 2018 per il personale dipendente e pari a 27 per il personale esterno, in diminuzione del 44% rispetto al 2018.	Riduzione degli indici infortunistici rispetto agli anni precedenti.	SOCIAL Gestione della sicurezza
		Armonizzazione e allineamento alle migliori pratiche di Gruppo delle modalità di esecuzione dei controlli <i>on site</i> e indagine su tutti gli incidenti, individuazione di misure preventive e correttive per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.	Esecuzione del 100% degli audit pianificati. Verifica e conferma di non conformità da parte degli audit di terza sui sistemi di gestione. Emissione di più di 30 disposizioni di carattere preventivo e correttivo e seguito di rilevazioni di non conformità con relativa condivisione tra i Responsabili di Funzione delle Linee di Business.	Esecuzione dei controlli <i>on site</i> e indagine su tutti gli incidenti con individuazione di misure preventive e correttive. Promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società. Predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format, basate su un'analisi dei rischi dei processi. Attività di formazione e di verifica da parte della Capogruppo e/o enti terzi.	SOCIAL Politiche di <i>safety</i> Gestione della sicurezza

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
8.2	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Monitoraggio del modello di <i>travel security</i> .	Assegnazione di deleghe ai responsabili <i>operations</i> estere. Supporto consulenziale per il monitoraggio dei trasferiti all'estero e informazione continua tramite procedure e informative per i trasferiti. Definizione di polizze assicurative per i trasferiti.	Monitoraggio dei trasferiti all'estero e informazione continua.	SOCIAL Politiche di <i>safety</i> Gestione della Sicurezza <i>Security</i>
		Impegno ad un'attenta gestione del welfare, impegnandosi a garantire ai dipendenti del Gruppo una equa retribuzione che consenta al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso.	Mantenimento in Servizi Italia S.p.A. e controllate italiane il pacchetto di benefit. Utilizzo in Servizi Italia S.p.A. della piattaforma di <i>welfare</i> aziendale " <i>FlexBenefit</i> ". Mantenimento del piano di benefit previsto per le società brasiliane.	Mantenimento del pacchetto di benefit nelle diverse società del Gruppo.	SOCIAL Politiche di <i>welfare</i> <i>Work-life balance</i>
		Valutazione delle performance in Servizi Italia S.p.A., secondo i piani ABS e LTI Cash e in Lavsim (Brasile) secondo il piano ABS, basata su obiettivi economici e qualitativi, tra i quali l'obiettivo della sostenibilità dell'attività dell'impresa nel medio lungo termine. Valutazione delle performance degli operai In Servizi Italia S.p.A. secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello.	100% dei beneficiari del piano ABS di Servizi Italia S.p.A. 100% dei beneficiari del piano ABS della Società Lavsim (Brasile). 100% degli operai di Servizi Italia S.p.A. coinvolti in accordi di secondo livello.	Estensione del piano ABS a controllate italiane e turche. 100% dei beneficiari del piano ABS e LTI Cash di Servizi Italia S.p.A. 100% dei beneficiari del piano ABS delle controllate brasiliane. 100% degli operai di Servizi Italia S.p.A. coinvolti in accordi di secondo livello. Aggiornamento piani di remunerazione variabile basati su obiettivi economici e qualitativi, tra i quali l'obiettivo della sostenibilità dell'attività dell'impresa nel medio lungo termine.	SOCIAL Crescita delle persone ECONOMIC Efficienza operativa GOVERNANCE Efficacia CDA

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
8.2	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Diffusione della cultura della sicurezza informatica e cambiamento dei comportamenti delle persone al fine di ridurre i rischi di <i>cyber security</i> .	Predisposizione raccomandazione da diffondere agli utenti. Investimenti con soluzioni applicative avanzate di <i>cyber security</i> .	Realizzazione di sessioni di sensibilizzazione ai dipendenti. Azioni di verifica periodica di sicurezza informatica (<i>Vulnerability Assessment</i>).	SOCIAL Formazione <i>Cyber security</i>
8.2	SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Mantenimento ed evoluzione delle esigenze dei clienti e degli utenti finali alla innovazione tecnologica, sostenibilità sociale, ambientale e alla qualità di prodotti e servizi.	Mantenimento delle certificazioni richieste nei requisiti espressi nei capitolati dei clienti e dalla normativa vigente in materia di appaltazione dei servizi.	Mantenimento delle certificazioni.	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale
		Ricerca operativa e ottimizzazione della produzione.		Riorganizzazione delle attività logistico - produttive degli stabilimenti per area geografica.	ECONOMIC Efficienza operativa ENVIRONMENT Cambiamento climatico

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
4.2 4.4	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO COMUNITÀ	Coinvolgimento delle Comunità locali e valorizzazione del territorio tramite sponsorizzazioni e sostegni economici.	Sostenute attività di supporto medico/psicologico per malati di Alzheimer e pazienti oncologiche (Progetto “AAA Arts and Access for All “ e “Ritrovarsi – Effetti di un percorso di yoga integrale sul benessere psicofisico di pazienti oncologiche”). Sponsorizzazioni di attività culturali e sportive a livello locale.	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni in attività culturali.	SOCIAL Relazioni con le comunità Sviluppo Sociale
	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Valutazione e qualifica dei fornitori ritenuti critici per i processi aziendali sulla base di criteri etici, sociali e ambientali.	Qualificazione del 100% dei fornitori che sono critici per le attività e i processi aziendali. Valutazione e qualificazione del 90% dei nuovi fornitori.	Target 2020: 100%. Target 2021: 100%. Costituzione di un albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma <i>software</i> .	SOCIAL Gestione catena di fornitura Politiche di Safety Diritti umani
		Adozione di un Codice di Condotta fornitori di Gruppo al fine di rafforzare nella catena di fornitura il presidio sui temi etici, sociali ed ambientali per tutti i gruppi merceologici.	Adozione e diffusione Codice di Condotta fornitori presso Servizi Italia S.p.A. e controllate italiane. Adozione e diffusione Codice di Condotta fornitori presso le società brasiliane.	Adozione e diffusione codice di condotta fornitori presso le società turche.	SOCIAL Gestione catena di fornitura Politiche di <i>Safety</i> Diritti umani

DIMENSIONE GOVERNANCE

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
16	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Monitoraggio dell'attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nei CDA del 2019.	Garantito il pieno rispetto della <i>policy</i> nelle diverse società del Gruppo.	Monitoraggio dell'attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nel CDA e nel Collegio Sindacale nelle diverse società del Gruppo.	GOVERNANCE Efficacia del CDA
		Allineamento con le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i> .	Adozione <i>diversity policy</i> nel CdA e nel Collegio Sindacale. Modifica statutaria permanente relativa al requisito di equilibrio di genere negli organi di amministrazione e controllo. Controllo delle procedure relative al <i>market abuse</i> . Predisposizione di <i>Group Policy</i> anti-corruzione.	Allineamento costante con la normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i> . Approvazione e diffusione di <i>Group Policy</i> anti-corruzione presso le società controllate del Gruppo. Predisposizione Linee Guida <i>Antitrust</i> Servizi Italia s.p.A. Predisposizione e adozione Regolamento lavori consiliari.	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale Efficacia del CDA
		Induction periodica dei Consiglieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato. Svolgimento della <i>board review</i> .	Svolte attività di <i>induction</i> per Amministratori e Sindaci nelle sedute di CDA. Vertice strategico periodico a giugno 2019. <i>Board review</i> : Processo avviato in novembre 2019 e completato in gennaio 2020.	Predisposizione di un piano strutturato di <i>induction</i> dei Consiglieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato. Svolgimento della <i>board review</i> . Predisposizione di orientamenti agli azionisti sulla futura dimensione e composizione del Consiglio di Amministrazione.	GOVERNANCE Efficacia CDA

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
16	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001 per Servizi Italia S.p.A.	Predisposizione di <i>Group Policy</i> anti-corruzione e procedure richieste dal processo di certificazione ISO 37001. <i>Audit</i> da parte di enti di certificazione a partire da ottobre 2019.	Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001.	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale
		Promozione dell'adozione di <i>Group Policy</i> anti-corruzione e Codice Etico presso le società controllate del Gruppo. Promozione nell'adozione da parte delle società italiane del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01.	Approvazione dei Codici Etici per le società controllate brasiliane e turche. Svolgimento in Brasile del vertice strategico periodico a novembre 2019. Nomina dell'Organismo di Vigilanza e approvazione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01 presso le società Ekolav Srl e Wash Service Srl. Conduzione del monitoraggio sul rispetto del codice etico e procedure 231. Corsi di formazione per amministratori, <i>top management</i> e dipendenti.	Approvazione e diffusione della <i>Group Policy</i> anti-corruzione e procedure richieste dal processo di certificazione UNI EN 37001. Promozione continua per l'adozione di <i>Group Policy</i> e Codice Etico presso le società controllate del Gruppo. Formazione ed informazione per amministratori, <i>top management</i> e dipendenti.	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale SOCIAL Formazione

DIMENSIONE ECONOMICA

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2019	PIANO 2020-2022	DIMENSIONE
8.2	CREAZIONE DEL VALORE	<p>Espansione del fatturato attraverso il consolidamento del modello di business e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale.</p> <p>Creazione di valore per gli azionisti.</p>	<p>Valore economico generato dal Gruppo pari ad Euro 262 milioni rispetto ad Euro 251 milioni generato nel 2018.</p> <p>Dividendo pari a Euro 0,14 per azione rispetto a Euro 0,16 per azione del 2018, con un payout ratio sensibilmente superiore rispetto al passato</p>	<p>Creazione nel tempo del valore economico generato dal Gruppo.</p> <p>Garanzia di remunerazione degli azionisti, in linea con gli anni precedenti.</p>	ECONOMIC

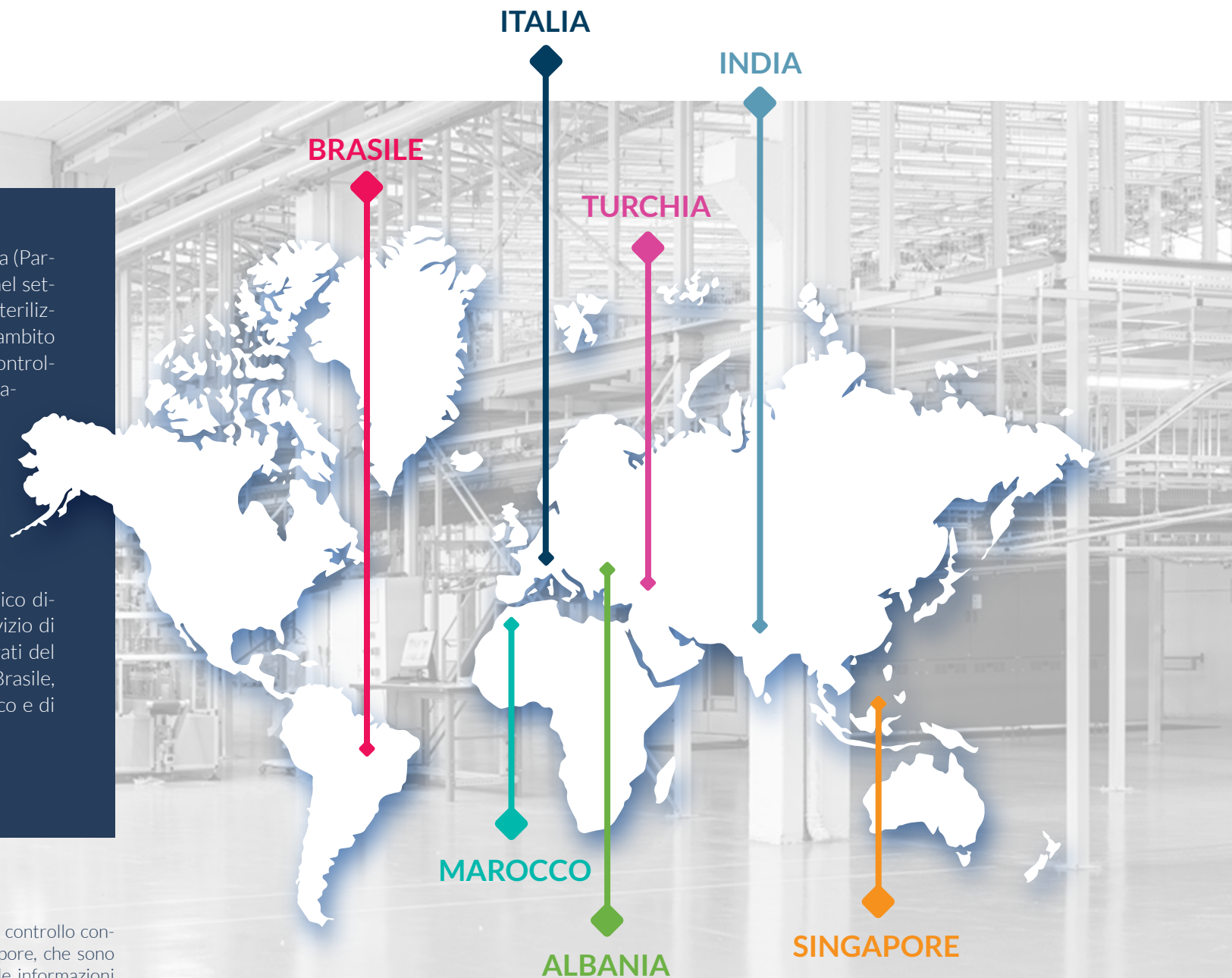


PROFILO DEL GRUPPO



2.1 Il Gruppo

Servizi Italia S.p.A., società con sede a Soragna (Parma, Italia), da oltre trent'anni è leader in Italia nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici in ambito sanitario. La società, che insieme alle proprie controllate italiane ed estere forma il Gruppo Servizi Italia, ha ampliato i propri servizi anche nel settore industria e collettività e settore alberghiero. Il Gruppo dispone di una piattaforma produttiva altamente tecnologica, articolata in 26 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 14 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, guardaroba ubicati presso aziende sanitarie e di un modello logistico distributivo dei beni efficace ed efficiente al servizio di aziende sanitarie pubblico/private e clienti privati del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India, dell'Albania, del Marocco e di Singapore con un'offerta ampia e diversificata.⁵



5. 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 delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità.

2.1.1 Società del perimetro Italia

La Capogruppo

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A., società con sede a Castellina di Soragna (Parma, Italia), 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 i 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;
- 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 certifi-

catori esterni accreditati.

Servizi Italia ha adottato diversi sistemi di gestione certificati in Italia elencati nell'apposita sezione del sito web della Società e si pone come obiettivo quello di promuoverne l'adozione degli stessi, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa, in tutte le società controllate.

Nel corso del 2019 sono stati effettuati, secondo i piani 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.

SOCIETÀ	AMBITO	TIPO CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO
Servizi Italia S.p.A.	QUALITÀ	UNI EN ISO 9001:2015
	QUALITÀ – DISPOSITIVI MEDICI	UNI EN ISO 13485:2016
	GESTIONE AMBIENTALE	UNI EN ISO 14001:2015
	CONTROLLO DELLA BIOCONTAMINAZIONE	UNI EN 14065:2016
	INDUMENTI AD ALTA VISIBILITÀ: METODI DI PROVA E REQUISITI	UNI EN 20471:2017
	SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	UNI ISO 45001:2018
	CONFORMITÀ AL REGOLAMENTO EUROPEO N.1221/2009	Certificazione CE
	VALUTAZIONE BIOLOGICA E TEST DI BIOCOMPATIBILITÀ - DISPOSITIVI MEDICI	ISO 10993
	DETERMINAZIONE DELLE ATTIVITÀ ANTIBATTERICHE	UNI EN ISO 20645:2004, SN 195921 ⁶
	CONFORMITÀ ALLA DIRETTIVA 93/42/CEE E S.M.I. RECEPITA CON D.LGS N. 46 DEL 24.02.1997 E S.M.I. - I DISPOSITIVI MEDICI	Certificazione di registrazione EMAS (<i>Eco-Management and Audit Scheme</i>) per i siti produttivi dislocati sul territorio italiano.

6. Certificazioni 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.



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 dei clienti.

Wash Service S.r.l.

Wash Service S.r.l., attiva principalmente nel nord Italia nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale operativo di strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo. Wash Service S.r.l. 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 e 14001 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 dei clienti.

Ekolav S.r.l.

Ekolav S.r.l., è una società avente sede nella regione Toscana ed è attiva nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale in particolare per case di riposo, residenze assistenziali, strutture ospedaliere e clienti industriali. Ekolav S.r.l. 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 e 14001 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 dei 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., 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 lavo 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.

Le società brasiliane, nel corso del 2019 e rispetto al 2018, hanno implementato e pianificato azioni nei vari ambiti illustrati nel Piano di Sostenibilità.

Il mercato brasiliano ha subito grandi cambiamenti negli ultimi 4-5 anni, dove l'arrivo di Servizi Italia 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 lavo, 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 Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi, (partecipata al 55%) e della sua controllata Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Le società turche sono 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 tessili.

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.

Nel 2019, per le società estere facenti parte del perimetro di consolidamento, sono state effettuate verifiche ed è stata garantita l'assistenza on site sulle attività operazionali, amministrative e di controllo, con presenza di dipendenti esperti di Servizi Italia, al fine di agevolare, tra altro, le operazioni di definizione del Report di Sostenibilità richiesta dal processo di *reporting* rispetto ai dati ambientali, sociali e di *governance* favorendo il corretto flusso informativo verso la società di revisione e gli organi di controllo della Capogruppo.



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:

1.

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.

2.

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).

3.

Competitività ridotta, in quanto mediamente gli operatori sono di piccole dimensioni con bassa capacità di autofinanziamento e modelli di gestione poco efficienti.

4.

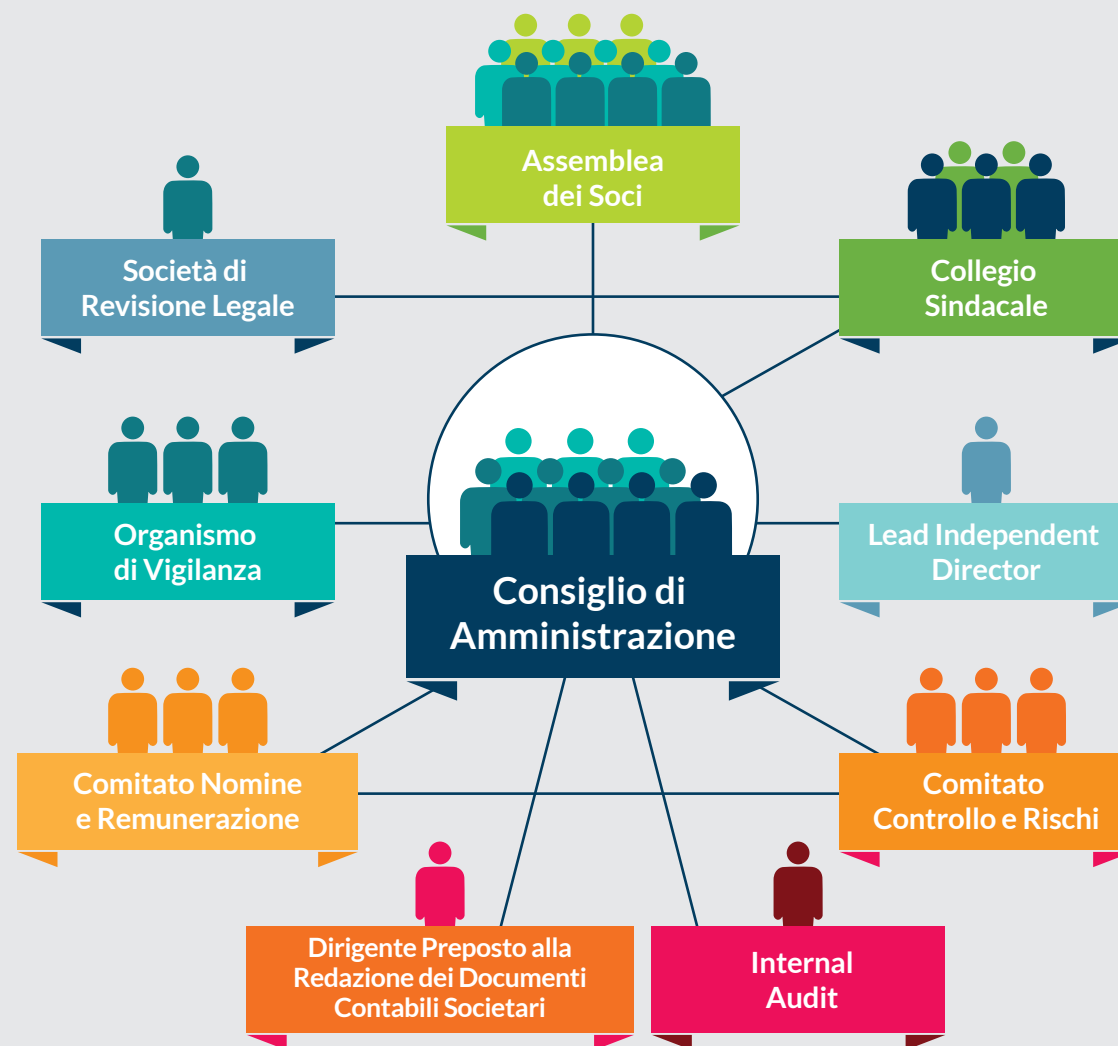
Siti produttivi obsoleti e senza un modello di gestione industriale con concreta possibilità di apportare efficienza mediante l'esportazione tecnico gestionale dei modelli industriali adottati nel Gruppo.

Pur avendo partecipazioni di minoranza nelle società di questi Paesi, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali 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 nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2018, 2019 e 2020 che è formato da 11 componenti, di cui 4 donne e 7 uomini.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER GENERE AL 31 DICEMBRE

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	64%	36%	100%	64%	36%	100%

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER FASCIA D'ETÀ AL 31 DICEMBRE

	2019				2018			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	0	45%	55%	100%	0	45%	55%	100%

Si segnala che in data 7 gennaio 2020, la Società ha comunicato le dimissioni dell'Amministratore Delegato, Dott. Enea Righi, da ogni carica, funzione e ruolo ricoperti nella Società ed in ogni altra società del Gruppo Servizi Italia. Il Consiglio di Amministrazione, sentito il Comitato Nomine e Remunerazione, ha attivato la *policy di succession planning* e ha attribuito, i poteri di gestione a un Comitato Esecutivo composto da Roberto Olivi (Presidente del Consiglio di Amministrazione), Ilaria Eugeniani (Consigliere di Amministrazione, nominata Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione) e Michele Magagna (Consigliere di Amministrazione), coadiuvati dal Direttore Operativo Andrea Gozzi.

Per ulteriori 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 2019, disponibile sul sito www.servizitaliagroup.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 il *CSR Manager*, 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.

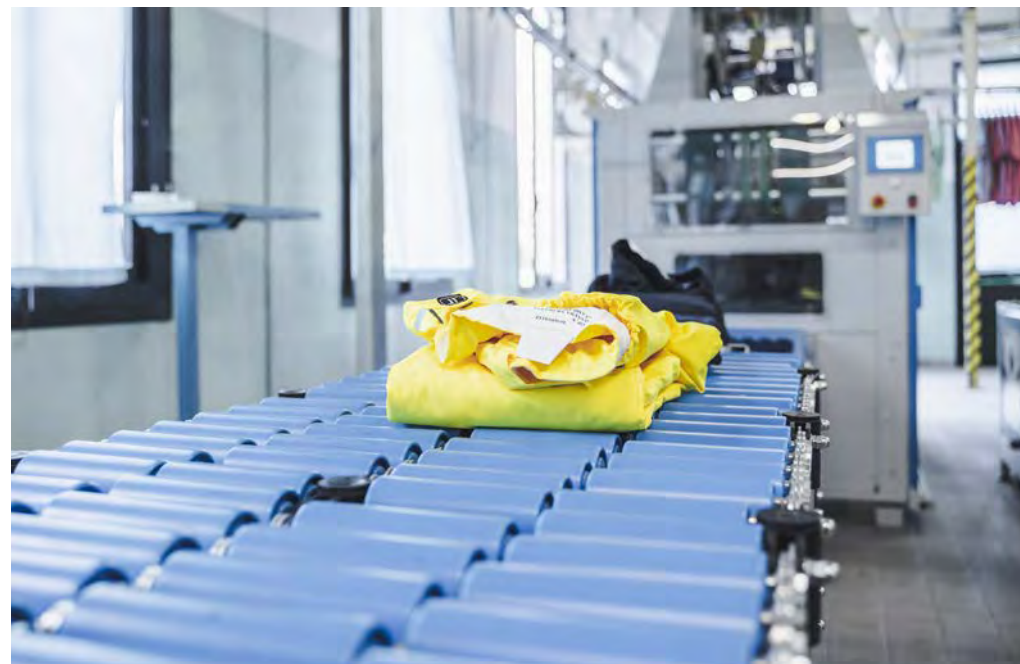
zione consolidata di carattere non finanziario (DNF) ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

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.

Dall'organo delegato (Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo) dipende la figura del CSR Manager, il quale è responsabile della redazione della DNF e a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo con 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 della DNF: Report di Sostenibilità secondo la normativa vigente.

Il **Comitato CSR**⁷, 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 *CSR Manager*, unitamente all'Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo, 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 perimetro di rendicontazione coinvolti a seconda di diverse tematiche da trattate per gli adempimenti previsti dalla gestione del processo di rendicontazione e dalla normativa.





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

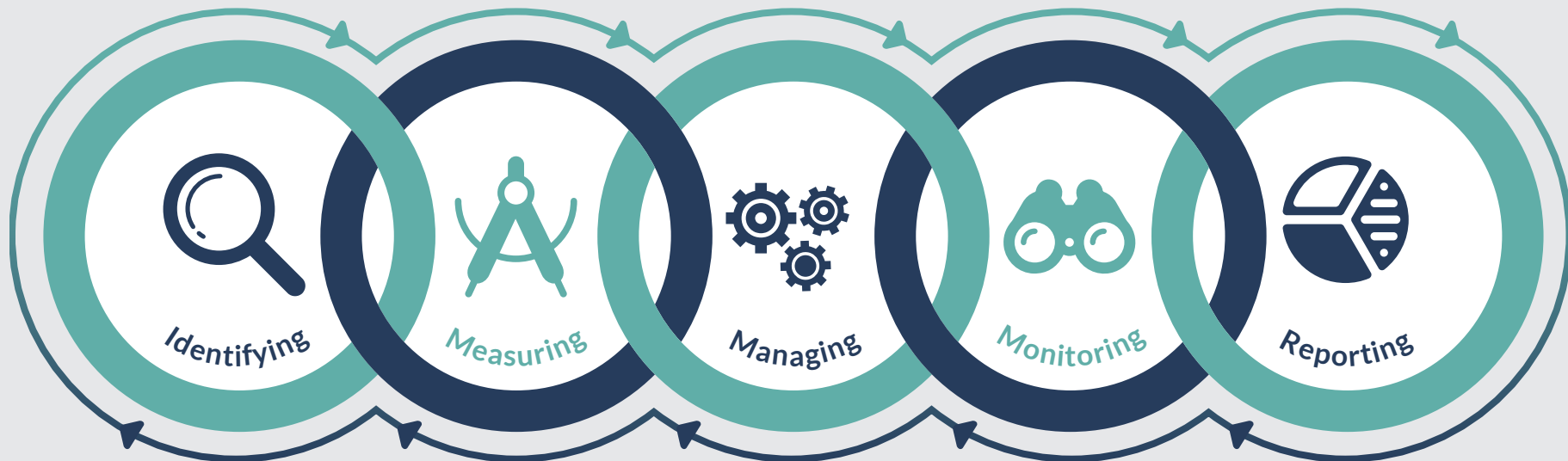
Collegio Sindacale, previo esame del Comitato Controllo e Rischi; gli elementi di criticità rilevati in sede di verifica sono, invece, tempestivamente segnalati alle strutture aziendali competenti per l'attuazione di azioni di miglioramento.

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 pri-

maria 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





RISCHI: ambientali sociali di governance

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.

Per la natura del proprio *business* e la relativa distribuzione geografica, il Gruppo è esposto a diverse tipologie di rischio ESG (ambientale, sociale e di *governance*), di cui le principali sono indicate nella tabella di seguito riportata, unitamente alle attività intese a mitigarne gli effetti e ad assicurarne una corretta gestione.

Per ulteriori informazioni sulle altre tipologie di rischio si rimanda al Bilancio Separato e Consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2019.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p>RISCHI DI COMPLIANCE AMBIENTALE</p>	<p>La normativa in materia di protezione dell’ambiente sta diventando sempre più restrittiva, anche a seguito della maggiore consapevolezza e sensibilità della comunità su tali aspetti. Il risultato è un aumento delle richieste per le aziende in materia di minimizzazione del proprio impatto ambientale. Inoltre, l’aumento della popolazione e la crescita economica generano impatti correlati alla scarsità delle risorse, alla gestione di acqua, rifiuti e biodiversità. 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.</p>	<p>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 negli stabilimenti italiani (per il dettaglio delle certificazioni, si veda il capitolo 2 “Profilo del Gruppo”).</p> <p>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 e la promozione all’adozione di sistemi di gestione certificati.</p>
<p>RISCHI FISICI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>I rischi fisici derivanti dal cambiamento climatico possono essere legati a singoli eventi o a variazioni di lungo termine prevedibili nei modelli climatici. Eventi meteorologici estremi e disastri naturali espongono il Gruppo al rischio di danni sulle strutture produttive, con la conseguente possibilità di indisponibilità delle strutture coinvolte. Inoltre, il Gruppo è esposto al rischio di impatti sul funzionamento delle strutture produttive correlati a cambiamenti climatici graduali (per esempio la piovosità, ventosità).</p>	<p>Il Gruppo è presente sul territorio Italiano con diverse sedi produttive aventi capacità disponibile a sopperire i carichi produttivi delle strutture coinvolte dal danno e mitigando i rischi connessi ai cambiamenti prevedibili nei modelli climatici e le relative implicazioni finanziarie complessive.</p> <p>Inoltre, il Gruppo fa ricorso alle migliori strategie di prevenzione e protezione, anche con l’obiettivo di ridurre i possibili impatti sulle strutture produttive. Vengono inoltre condotti interventi di manutenzione edile, aree cortilizie, tombini di scolo acque meteoriche.</p> <p>Tutte le aree italiane del Gruppo sono sottoposte a certificazione per la gestione ambientale (per il dettaglio delle certificazioni, si veda capitolo 2, “Profilo del Gruppo”) e attraverso l’applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA), riconosciuti a livello internazionale; le potenziali fonti di rischio sono monitorate affinché ogni criticità possa essere rilevata tempestivamente.</p> <p>L’impegno del Gruppo per le società estere è quello di promuovere le migliori strategie di prevenzione e protezione, anche con l’obiettivo di ridurre i possibili impatti sulle strutture produttive garantendo attività manutentive degli stabili/sedi.</p>
<p>RISCHI DI TRANSIZIONE LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>La transizione verso un modello energetico <i>low carbon</i> può implicare rischi legati a modifiche normative/regolatorie, politiche, legali, tecnologiche e di mercato associate alla lotta al cambiamento climatico, con un effetto sul breve, medio e lungo termine. In questo senso, questioni come i crescenti obblighi di <i>reporting</i> sulle emissioni e altri requisiti legali, l’uso di fonti energetiche a basse emissioni e la ridotta esposizione ai combustibili fossili, l’incertezza nei segnali di mercato con potenziali variazioni impreviste dei prezzi dell’energia, l’aumento dei costi delle materie prime sono i fattori di rischio legati al cambiamento climatico a cui il Gruppo può essere esposto e che possono potenzialmente influenzare la performance finanziaria dell’Azienda.</p>	<p>Il Gruppo si impegna per un miglioramento continuo delle attività esistenti in termini di impatto ambientale, attraverso i propri obiettivi di riduzione delle emissioni e adotta una strategia mirata alla crescita attraverso l’utilizzo di tecnologie e la continua ricerca operativa per l’ottimizzazione dei modelli logistico distributivi dei beni e servizi e progetti mirati, in linea con alcuni degli obiettivi SDGs, per i quali il Gruppo ha deciso di promuovere iniziative.</p>

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p>RISCHI LEGATI ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO</p>	<p>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.</p>	<p>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 ISO 45001 per i siti produttivi e ottenuto la certificazione SA8000, nonché adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori, al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, e una <i>Travel Policy</i>.</p> <p>Il Gruppo nelle società estere presidia il rischio: (i) con la promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società; (ii) con la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format, basati su un'analisi dei rischi dei processi; (iii) attività di formazione e di auditing da parte della Capogruppo e/o enti terzi.</p>
<p>RISCHI CORRELATI AL REATO CORRUZIONE</p>	<p>La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, estorsione, collusione, conflitto di interessi e riciclaggio di denaro. 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.</p>	<p>Il <i>management</i> 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 fin dal 2006 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 <i>Group Policy</i> anti-corruzione, 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; (iii) procedura di <i>whistleblowing</i>; (iv) attività di <i>auditing</i> da parte della Capogruppo e enti terzi.</p> <p>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 2020. Inoltre è prevista l'adozione presso le società controllate di una <i>Group Policy</i> sul tema anti-corruzione entro il 2020.</p>

Infine si segnala che l'epidemia virale da SARS-Cov-2 (noto come Coronavirus), che ha registrato le prime manifestazioni in Italia a fine gennaio 2020, ha imposto l'esigenza di contenere il più possibile lo sviluppo epidemico, comportando la modifica delle procedure e attività ospedaliere in ordine alle garanzie igieniche per il personale medico ed infermieristico, per i reparti e degenti destinati al trattamento delle infezioni derivanti dal Coronavirus.

L'attività della Società, che opera nel rigoroso rispetto della normativa di riferimento, è influenzata dall'evolversi della contingente situazione epidemiologica.

Allo stato attuale, per la Società, gli effetti degli eventi in corso stanno comportando:

- un aumento delle attività di ricondizionamento di tessuti ospedalieri, in particolare delle divise degli operatori sanitari, oltre ad un incremento delle dotazioni rispetto a quanto pattuito nei diversi centri di utilizzo;
- una riduzione di attività produttive nelle centrali di sterilizzazione dovuta al fatto che molte Aziende Ospedaliere, nella strategia di contenimento del virus, hanno ridotto gli interventi chirurgici programmati nelle sale operatorie;
- possibili spostamenti di attività produttive tra le diverse sedi operative della Società aventi capacità produttiva disponibile.

La combinazione di questi fattori sta producendo effetti economici e impatti sociali e ambientali in corso di evoluzione, il cui monitoraggio da parte del *management* comporterà prevedibilmente la definizione di ulteriori corrispettivi per fare fronte ad una diversa dinamica dei costi rispetto alla ordinarietà dei contratti in corso.



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 della propria reputazione aziendale;
- 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*, dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni, operino direttamente o indirettamente per la stessa.

Il Modello di Organizzazione e Gestione e il Codice Etico della Capogruppo e delle società controllate italiane 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 rispetto della procedura aziendale di gestione del processo M&A.



RELATIVAMENTE ALL'ESERCIZIO 2019:

- Non ci sono stati episodi di corruzione accertati nel Gruppo Servizi Italia nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti e per cui i contratti con partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione. Inoltre, non ci sono stati episodi di cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro il Gruppo o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione. In riferimento agli aggiornamenti degli episodi in corso e rilevati in esercizi precedenti, questi sono ancora oggetto di investigazione e per ulteriori approfondimenti si rimanda al Bilancio separato di Servizi Italia S.p.A. e al bilancio consolidato al 31 dicembre 2019 nelle sezioni "informazione sui procedimenti in corso";
- Si è registrata numero 1 segnalazione su presunte violazioni al MOG.231 e al Codice Etico su cui è stata aperta un'istruttoria da parte dell'Organismo di Vigilanza in conformità al modello organizzativo e alle procedure adottati dalla società. In tale contesto l'Organismo di Vigilanza si è avvalso peraltro della consulenza di professionisti indipendenti. All'esito dell'istruttoria non sono emersi fatti integranti reati di cui al Decreto 231/01 o violazioni del Modello.
- Si è registrato un episodio di discriminazione categorizzato come reclamo di discriminazione secondo le procedure legate alla certificazione SA8000. In merito all'unico episodio registrato, il reclamo è stato esaminato dal *Social Performance Team* generando, con la tutela del segnalante, un'azione correttiva che ha previsto sessioni formative e modifiche organizzative nel contesto in cui si verificato l'episodio. Il monitoraggio periodico dell'efficacia delle azioni messe in campo ha evidenziato la positiva risoluzione

dell'episodio che non ha generato provvedimenti di sorta e/o riverse;

- Non si sono presentate azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazione delle normative *antitrust* e relative pratiche monopolistiche nelle quali il Gruppo è stato identificato come partecipante;
- Non risultano pene pecuniarie e sanzioni non monetarie significative riferite a non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica;
- Non risultano sanzioni monetarie e non monetarie significative per il mancato rispetto a leggi e/o alle normative ambientali;
- Non risultano non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura dei servizi che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo;
- Non risultano casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e la sicurezza di prodotti che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo;
- Non si sono registrati casi di denunce comprovate riguardanti le violazioni della *privacy* dei clienti e fughe, furti o perdita dei dati dei clienti e 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.



LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL GRUPPO





€
262,4
milioni

RICAVI CONSOLIDATI

€
68,4
milioni

EBITDA

€
13,8
milioni

EBIT

€
9,5
milioni

UTILE NETTO

3.625

NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO



4.1 Il Valore economico generato e distribuito

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.

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 2019 ammonta a Euro 270,9 milioni.

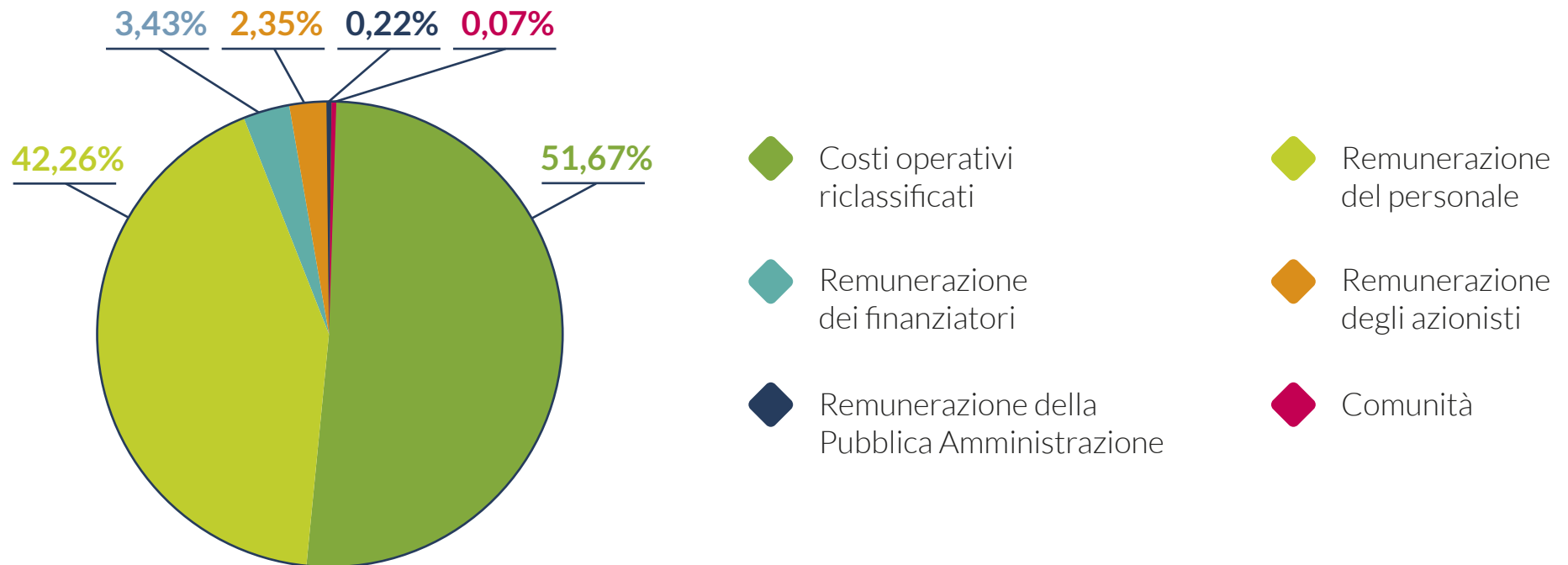
Nel corso degli ultimi anni, il *management* del Gruppo ha ritenuto opportuno impegnare le proprie risorse in investimenti strutturali, per il **consolidamento della posizione di leadership** e per un costante **efficientamento del Gruppo**.

8. La distribuzione del risultato economico d'esercizio relativa all'esercizio 2019 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.

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

(Euro migliaia)	2018	2019
Ricavi delle vendite	250.908	262.403
Altri proventi	5.607	5.140
Proventi Finanziari	2.081	2.213
Proventi da partecipazioni	144	698
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all' <i>equity</i>	-704	480
Valore economico generato dal Gruppo	258.036	270.934
Costi operativi riclassificati	106.673	109.473
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	26.633	27.137
Costi per servizi	78.131	80.495
Altri costi	1.909	1.841
Remunerazione del personale	85.358	89.539
Costi del personale	85.358	89.539
Remunerazione dei finanziatori	3.197	7.264
Oneri finanziari	3.197	7.264
Remunerazione degli azionisti	5.610	4.977
Distribuzione del risultato economico d'esercizio ⁸	5.090	4.453
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	520	524
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	558	462
Imposte correnti e differite	558	462
Comunità	61	144
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	61	144
Valore economico distribuito dal Gruppo	201.457	211.859
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	6.510	4.537
Ammortamenti e svalutazioni	50.069	54.538
Valore economico trattenuto dal Gruppo	56.579	59.075

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO 2019



4.2 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.

Per quanto concerne la distribuzione dell'utile netto, dal 2007 al 2018, 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 2019, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a Euro 0,14 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 comuni-

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 AL 31/12/2019		
DICHIARANTE	AZIONISTA DIRETTO	QUOTA % SU CAPITALE ORDINARIO
Coopservice S.Coop.p.a.	Aurum S.p.A.	55,334%
Steris Corporation	Steris UK Holding Limited	5,903%

cazione 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 2019, 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 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* Intermonete SIM.

Il sito internet della Società www.servizitaliagroup.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.



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.

L'attenzione alle persone del Gruppo passa anche per la gestione attenta del *welfare*, impegnandosi a garantire al dipendente una equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso.

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.

Nel corso del 2019 la Società ha avviato e concluso positivamente 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; in linea con lo Standard internazionale 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.

5.1 Assunzioni e occupazione

Al 31 dicembre 2019 l'organico del Gruppo conta **3.625 dipendenti** (3.623 nel 2018) di cui il 90,3% sono operai, il 7,9% impiegati, l'1,3% quadri e lo 0,5% 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, nel corso del 2019 sono state assunte 1030 risorse in tutto il Gruppo, con

un tasso di *turnover* in entrata del 28,41% e un tasso di turnover in uscita del 31,34%. Per quanto riguarda il Gruppo in Italia, il 2019 si è caratterizzato per la presenza di maggiori cessazioni rispetto al 2018 per una concomitanza di cause:

- Il Decreto Dignità (Decreto Legge 87/2018 convertito dalla L. 96/2018) ha ristretto l'utilizzo dei contratti a tempo determinato sia limitandone la durata che reintroducendo l'obbligo di causale dopo i primi 12 mesi. A seguito di una riduzione dei volumi produttivi è venuta meno la possibilità di stabilizzare tutti i contratti in scadenza;
- Il sito produttivo di Arco di Trento (Italia) ha evidenziato la maggiore variazione di cessazioni (77 nel 2019 e 11 nel 2018 per un delta totale di 66 cessazioni), dovuta al fatto che presso il sito produttivo, trattando tessuti di natura alberghiera, si fa ricorso a forza lavoro stagionale;
- Il sito produttivo di Ariccia (Roma, Italia) ha evidenziato un'importante variazione di cessazioni pari a 35 (37 nel 2019 rispetto alle 2 del 2018) a fronte della non aggiudicazione della gara d'appalto indetta dalla Regione Lazio;
- In Turchia, la società Ergulteks ha cessato le attività produttive presso lo stabilimento di lavanderia di Kemalpacha spostando le attività in altro sito a Sarnic, modificando l'organizzazione e incrementando la forza lavoro con ulteriore turno. Inoltre sono state assunte nuove risorse presso il sito produttivo di lavanderia di Bilkent ubicato nella città di Ankara.

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 2019 sono per il 59 % donne e per il 41% 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 96% 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.

Il modello organizzativo adottato dalla Società tiene conto delle funzioni e i ruoli che permettono di percorrere la strategia di sviluppo internazionale e la 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*). Attraverso l'implementazione dei piani di incentivazione, Servizi Italia intende promuovere e perseguire i seguenti obiettivi:

- legare la remunerazione delle risorse chiave aziendali all'effettivo rendimento della Società, alla gestione dei temi di sostenibilità ed alla creazione di nuovo valore per il Gruppo Servizi Italia, come anche auspicato nell'ambito del Codice di Autodisciplina della società quotate;
- orientare le risorse chiave aziendali verso strategie per il perseguimento di risultati economico finanziari e ad una maggiore pervasività del tema della sostenibilità dell'attività di impresa, integrata nelle sue prospettive strategiche;
- allineare gli interessi del *Top Management* a quelli degli azionisti ed investitori;
- introdurre politiche di *retention* volte a fidelizzare le risorse chiave aziendali ed incentivare la loro permanenza nella Società ovvero nel Gruppo.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2019".

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 obiettivi potranno, quindi, essere sia di tipo quantitativo, ovvero obiettivi di carattere numerico (valori assoluti, percentuali e/o indici), che di tipo qualitativo (comunque misurabili attraverso comportamenti osservabili), per esempio:
 1. lo sviluppo del fatturato su commessa;
 2. il miglioramento della marginalità di commessa;
 3. il miglioramento del costo medio del kg prodotto;
 4. il rispetto dei tempi di progetto e la qualità dell'output;
 5. la *customer satisfaction* con riduzione delle eventuali penalità da contratto e reclami;
 6. progetti/attività/iniziativa relative ad alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile SDGs individuati dal Gruppo e per i quali si attuano politiche, strategie e azioni/impegni nel Piano di Sostenibilità.

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 o Comitato Esecutivo e Comitato per le Nomine e la Remunerazione, relativamente alla retribuzione dei Dirigenti strategici;
- Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo e Direttore Operativo relativamente alla retribuzione di *Senior Manager*, *Middle Manager*, figure speciali/chiaive;
- 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 2019, il Gruppo ha erogato un totale di 11.709 ore di formazione, pari 3,23 ore per dipendente. L'84% delle ore di formazione ha coinvolto operai, mentre il 16% 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 2019, 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.

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, brasiliane e turche e il pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

Dal 2013, Servizi Italia e le sigle sindacali Filctem 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 Soragna (Parma, Italia) e Firenze (IT), 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 respin-

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

AREA GEOGRAFICA	AMBITI FORMATIVI
ITALIA	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	Tecnica professionale e sistemi tecnici. Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità.
TURCHIA	Tecnica professionale. Salute e Sicurezza sul posto di lavoro.

gono 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 2019 hanno usufruito del congedo parentale 22 uomini e 90 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2019 rispettivamente del 95,24% e del 91,53%.

5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo Servizi Italia è fortemente impegnato nel prendersi cura della sicurezza e salute dei suoi dipendenti, clienti e della comunità. Considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone un bene prezioso da tutelare in ogni momento e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza negli stabilimenti in cui il Gruppo opera al fine di garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro. L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, il presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura (in conformità al Codice di Condotta Fornitori interno), i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze nel Gruppo sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza del Gruppo Servizi Italia.

Il Gruppo Servizi Italia è dotato di una dichiarazione di impegno per la Salute e Sicurezza, sottoscritta dal *top management* del Gruppo, e che si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- il rispetto della normativa, l'adozione dei migliori standard e la condivisione delle esperienze;
- la realizzazione, l'attuazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori conforme allo standard internazionale ISO 45001;
- la riduzione degli infortuni, delle malattie professionali e di altri eventi incidentali attraverso l'attuazione di idonee misure di prevenzione e a verifica della loro adeguatezza ed efficacia;
- l'identificazione e la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza e l'adozione di un approccio sistematico per eliminarli alla fonte o, quando non è possibile, minimizzarli;

- la promozione di iniziative di informazione per diffondere e consolidare la cultura della salute, della sicurezza e del benessere organizzativo;
- l'adozione di metodi di lavoro ispirati alla qualità e la loro diffusione attraverso una formazione incisiva ed efficace che mira a unire saldamente gli aspetti tecnici e quelli della sicurezza;
- l'impegno diretto dei responsabili volto al rafforzamento di una solida cultura di *leadership* sulla sicurezza;
- l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili a tutti i livelli dell'organizzazione;
- la progettazione dei luoghi di lavoro e la fornitura di attrezzature e strumenti idonei allo svolgimento delle attività lavorative garantendo le migliori condizioni di salute, sicurezza, comfort e benessere;
- il rigore nella selezione e nella gestione degli appaltatori e dei fornitori e la promozione del loro coinvolgimento nei programmi di miglioramento continuo delle performance di sicurezza;
- l'attenzione costante verso le comunità e verso tutti coloro che operano o entrano in contatto con le attività del Gruppo attraverso la condivisione di una cultura di tutela della salute e della sicurezza;
- la definizione annuale di obiettivi specifici e misurabili e il loro monitoraggio continuo per verificarne l'effettivo conseguimento attraverso il coinvolgimento del *top management*.

In attuazione della *mission* e politica societaria, la Capogruppo è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza conforme alla UNI 45001 che si basa sull'identificazione dei pericoli, sulla valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, sulla pianificazione e attuazione delle misure di prevenzione e protezione, sulla verifica dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione, sulle eventuali azioni correttive.

Il sistema di gestione coinvolge sia il personale Servizi Italia sia quello delle ditte appaltatrici che lavorano nelle società controllate e prevede:

- la valutazione preventiva dei rischi e la loro eliminazione e/o riduzione, attraverso l'applicazione delle più aggiornate conoscenze tecniche;
- l'individuazione delle misure di prevenzione necessarie e del relativo programma di attuazione;
- l'adozione di misure di mitigazione dei rischi residui, dando priorità alle misure collettive rispetto a quelle individuali;
- l'intervento attivo, responsabile e integrato, di tutti i soggetti interessati alla sicurezza, coinvolgendo i lavoratori e/o i loro rappresentanti, a partire dall'individuazione delle situazioni di rischio fino alla scelta delle soluzioni per prevenirle e/o ridurle;
- la nomina, ove previsto, del medico competente e la predisposizione della sorveglianza sanitaria per i lavoratori adibiti a specifiche lavorazioni a rischio;
- la predisposizione di un programma di informazione e formazione dei lavoratori, al fine di realizzare una maggiore consapevolezza nell'affrontare le situazioni di rischio;
- la regolare manutenzione e pulizia degli ambienti di lavoro.



ITALIA

In Italia, nel 2019 sono proseguite le attività di *Internal Auditing* svolte dai responsabili preposti nel rispetto del piano di audit annuale e finalizzate principalmente alla valutazione e al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro; allo stesso modo sono stati condotti, con riscontro positivo, audit di terza parte eseguiti dagli organismi di certificazione al fine del rilascio del certificato di conformità in materia di salute e sicurezza.

BRASILE

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'AN-VISA - 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.

TURCHIA

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.

La gestione dei rischi nelle singole società del Gruppo è garantita attraverso un'analisi e valutazione dei rischi tipici dei luoghi di lavoro e delle sostanze e attrezzature in essi presenti, per i quali sono individuate specifiche misure di prevenzione e protezione, individuali e collettive. In particolare, il Datore di Lavoro valuta tutti i rischi associati alle attività lavorative, routinarie e straordinarie, ovvero i pericoli che possono causare eventi infortunistici a danno del lavoratore, con effetti di tipo "acuto", e i pericoli che hanno come conseguenza malattie professionali, rischi di igiene industriale, con effetti di tipo "cronico".

L'obiettivo principale della valutazione dei rischi è quello di istituire un sistema di gestione permanente ed organico finalizzato alla presentazione, riduzione e controllo dei possibili fattori di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori. Presupposto fondamentale per raggiungere questo obiettivo è l'individuazione di tutti i fattori di rischio potenzialmente esistenti in azienda, delle loro reciproche interazioni, nonché la valutazione della loro entità effettuata, ove necessario, mediante metodi analitici e strumentali.

È evidente, quindi, che la valutazione del rischio è lo strumento di base ed essenziale che consente di:

1. riesaminare le specifiche realtà ed attività operative, con riferimento alle mansioni, ai posti di lavoro ed ai soggetti esposti a potenziali fattori di rischio;
2. individuare i pericoli, le possibili cause, le potenziali conseguenze, la criticità di ogni possibile intervento;
3. individuare le misure di prevenzione e/o protezione programmandone conseguentemente l'attuazione, il miglioramento ed il controllo per verificarne l'efficacia.

In tale contesto si possono confermare le misure già in atto o decidere di migliorarle, in relazione alle innovazioni di carattere organizzativo o tecnico sopravvenute in materia di salute e sicurezza.

I principali rischi per la salute e sicurezza cui risultano esposti il personale dipendente e i collaboratori esterni, il

cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione, sono da ricondursi allo svolgimento delle attività operative di erogazione dei servizi e presso i siti produttivi del Gruppo. L'identificazione di tali rischi è stata effettuata attraverso un'analisi dei principali eventi occorsi negli ultimi 3 anni, considerando tutti i tipi di infortunio occorsi sul lavoro (morte, amputazione, frattura, ernia o lesione da sforzo, ustioni, ecc.). In particolare, ai pericoli di tipo meccanico e agli incidenti stradali sono associati i principali rischi in grado di provocare infortuni sul lavoro con conseguenze gravi, ovvero incidenti dai quali il lavoratore non può ristabilirsi, non si ristabilisce o non è realistico prevedere che si ristabilisca completamente ritornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro sei mesi.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2019 il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro registrabili pari a 21, basato su 1.000.000 ore lavorate, con un aumento del 16% rispetto al 2018 per il personale dipendente e pari a 27 per i collaboratori esterni⁹, in diminuzione del 45% rispetto al 2018.

Nel corso del 2019, il Gruppo Servizi Italia ha registrato un infortunio mortale che ha coinvolto un dipendente di una società controllata del Gruppo, provocato da un incidente stradale con mezzo di trasporto aziendale. Oltre alle autorità, la Società ha condotto un'analisi delle probabili cause che possono aver contribuito al verificarsi dell'evento, senza rilevare fattori e/o cause e/o omissioni direttamente imputabili alla stessa. Per il 2020 la società ha programmato un piano di formazione sul tema della *Guida Sicura*, allo scopo di accrescere il livello di sicurezza dei lavoratori viaggianti, tramite l'aumento della sensibilità ed il rispetto alla guida stradale.

Sempre nel 2019 in Brasile si è registrato un infortunio con conseguenza grave, ovvero con lesione di tipo irreversibile (amputazione), come conseguente di un rischio di tipo meccanico. Dall'analisi condotta per la ricerca della causa dell'evento, è emersa la mancata applicazione di una procedura di lavoro da parte del soggetto infortunato. Le azioni

intraprese intese a eliminare o a ridurre al minimo tale pericolo hanno riguardato la sensibilizzazione e il processo educativo del personale direttamente interessato nelle attività oggetto dell'infortunio, passando attraverso la condivisione delle cause e degli errori umani scatenanti l'evento lesivo, alla formazione e addestramento sulle corrette procedure e modalità di lavoro.

Nel corso del 2019 sono state inoltre effettuate diverse iniziative volte a rafforzare il sistema di controlli, anche sulle imprese appaltatrici, e l'integrazione tra le aree di business e le funzioni di salute e sicurezza, al fine di individuare le potenziali aree a rischio e prevenire l'insorgere degli infortuni.

Per dettagli relativi ad ulteriori dati sulla Salute e Sicurezza del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

9. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei Somministrati e non altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.

5.7 Welfare, benessere e serenità sociale

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*, impegnandosi a garantire al dipendente una equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso. 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.

In **Italia**, il *welfare* aziendale prevede:

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

Nel 2019 è stata attivata una piattaforma di *welfare* aziendale "*FlexBenefit*", che consente ai dipendenti di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in *flexible benefits*. I dipendenti che hanno scelto di convertire il premio dell'anno 2019 in *welfare* sono in totale 115 e quasi tutti appartenenti alla qualifica di impiegato. I benefit messi a disposizione all'interno della piattaforma sono:

- a. Previdenza: i dipendenti possono destinare il proprio conto *welfare*, tutto o in parte, al Fondo di previdenza cui sono iscritti, richiedendo il versamento di somme inte-

grative 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. Formazione personale e professionale: possibilità di utilizzare il proprio conto *welfare* per generare voucher utili all'acquisto di corsi di formazione su tematiche come lingue (compresi soggiorni all'esterno per famiglie e professionisti), sviluppo personale e *coaching*, corsi di *management* e corsi per il tempo libero;
- e. 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. Sport & Wellness: acquisto di voucher spendibili in palestre, centri sportivi, piscine.

In **Brasile**, le azioni di *welfare* messe in campo dal Gruppo mirano a creare clima organizzativo, motivazione della squadra e miglioramento dei livelli di produttività. Oltre a quanto previsto dalla *Convenção Coletiva de Trabalho*, gli ulteriori benefici volontari messi a disposizione dei lavoratori garantiscono le condizioni necessarie affinché gli stessi possano soddisfare i propri bisogni basilari consentendo al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, in particolare:

- Carte prepagate per acquistare prodotti alimentari;
- Carte prepagate per i pasti, utilizzate per acquistare piatti pronti durante l'orario di lavoro;

- Carte prepagate per le spese di viaggio tra residenza e lavoro e viceversa;
- Auto aziendale nel rispetto della *car policy* e prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- Assistenza sanitaria integrativa;
- Convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e/o strutture di interesse.

In **Turchia**, non sono previsti benefit aggiuntivi.



5.8 Relazioni industriali

Nel corso dell'esercizio 2019, è proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, con l'obiettivo di addivenire a soluzioni condivise per rispondere alle mutevoli esigenze di mercato, attraverso l'individuazione di misure finalizzate ad incrementare la flessibilità nell'organizzazione del lavoro ed a razionalizzare gli organici in un'ottica di maggiore efficienza ed integrazione.

In tale prospettiva, a fronte della non aggiudicazione della gara d'appalto indetta dalla Regione Lazio, richiamata negli Eventi e operazioni di rilievo, la Direzione Risorse Umane nel corso del periodo sopra indicato, ha predisposto un piano per la salvaguardia dei livelli occupazionali e finalizzato ad evitare la chiusura dello Stabilimento di Ariccia (Roma, Italia).

All'esito dell'esame congiunto ex art. 4, comma 7, della L. 223/91 presso la Regione Lazio, sono state individuate le misure che hanno permesso la diminuzione del numero complessivo degli esuberanti attraverso una riduzione dell'orario contrattuale di lavoro ed incentivazione all'esodo.

Durante l'esercizio 2019, inoltre, la Direzione Risorse Umane, in ottemperanza della nuova norma SA8000, ha avviato un confronto con le OO.SS per promuovere e rendere operativo il comitato *Social Performance Team* (SPT), il quale ha il compito di:

- condurre una valutazione formalizzata dei rischi legati allo standard SA8000;
- effettuare un monitoraggio delle attività;
- collaborare nell'applicazione delle azioni correttive e preventive e nella verifica di efficacia.

Il Direttore Risorse Umane nel 2019 ha partecipato ai tavoli di trattativa con le OO.SS, collaborando attivamente alla promozione di una politica industriale innovativa, ponendo particolare attenzione ai temi del costo del lavoro e del *du-*

mping contrattuale, al fine di salvaguardare gli alti standard qualitativi della produzione che rappresentano da sempre un carattere distintivo della Società.

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. Si segnala che in data 17 luglio 2019, sono state avviate le trattative per il rinnovo del CCNL di Categoria. Per il personale dirigente invece, viene applicato il CCNL Dirigenti Industria.

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, oltre alla detassazione, anche 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 attuale, 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 Conferenti, mentre le società Ekolav S.r.l. e Wash Service S.r.l. applicano il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini.

In **Brasile** le società del Gruppo applicano la normativa in materia giuslavoristica vigente in loco, nello specifico la *Convenção Coletiva de Trabalho*, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. È

prevista 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 definito come "temporaneo" ha una durata massima di 30 giorni, 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, da lavoratori e da 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.





LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



La sostenibilità ambientale, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente, è uno dei valori fondanti su cui poggia la *policy* del Gruppo presso le varie realtà geografiche in cui opera.

L'acqua, bene pubblico per eccellenza, costituisce per le attività e per i processi del *business* del Gruppo un aspetto ambientale significativo ed è dunque doveroso gestirlo nel segno della sostenibilità. Perciò l'attenzione verso l'ambiente del Gruppo si concretizza nella costante promozione dell'efficienza e della sostenibilità dei processi produttivi, nel costante monitoraggio delle risorse energetiche utilizzate nei siti produttivi, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi. A tal scopo la Società Servizi Italia S.p.a. ha implementato da anni un solido sistema di gestione ambientale, costantemente aggiornato e certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001.

L'impegno del Gruppo verso la riduzione della propria impronta ambientale e la trasparenza di comunicazione si rinnova inoltre con gli impegni di medio lungo termine in merito ai cambiamenti climatici, le iniziative ed i risultati elencati nel Piano di Sostenibilità 2020-2022 che prevedono, tra altro:

- Progetti *plastic free* per la promozione e acquisto di borracce per l'acqua ai dipendenti delle diverse sedi;
- Investimenti in *locker*/armadi distributori tecnologicamente avanzati ed interconnessi che consentono la distribuzione automatica e stoccaggio di beni tessili dotati di *tag* RFID passivi nei luoghi di utilizzo e dunque di ottimizzare le tratte e i viaggi quotidiani di consegna/ritiro da parte degli automezzi;



- Valutazione dell'impatto ambientale dei servizi offerti, mediante metodologia LCA (*Life Cycle Assessment*) in accordo alle norme ISO 14040- 44 e l'ottenimento della certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*) per i servizi riguardanti le categorie di prodotti in cotone e in tessuto tecnico riutilizzabile. L'attività consente di identificare gli impatti ambientali generati nell'arco dell'intero ciclo di vita dei servizi offerti;
- Iter per il conseguimento/rinnovo della 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.
- Valutazione della propria impronta ambientale, espressa in termini di *Water Footprint* e *Carbon Footprint*.
- Implementazione di un sistema di gestione dell'energia conforme agli standard UNI EN ISO 50001 ed avvio dell'iter di certificazione del suddetto sistema da parte di ente terzo per il 60% dei siti produttivi italiani.

Nel corso del 2019:

- il 62% dei volumi lavorati in Italia per il settore lavalano hanno avuto sede all'interno di siti registrati EMAS;
- il 100% dei siti italiani ospitanti i servizi di lavalano e sterilizzazione ha certificato il proprio sistema di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 da parte di ente terzo indipendente.

6.1 Consumi di energia

Presso il Gruppo Servizi Italia, il *management* tecnico aziendale ha da tempo avviato un percorso specifico orientato verso l'efficienza energetica, avente come obiettivo la riduzione dei consumi energetici per unità di prodotto lavorato. Le linee strategiche di efficienza seguite hanno interessato l'autoproduzione di energia elettrica, tramite l'installazione di un cogeneratore presso il sito di e l'avvio di uno studio di fattibilità per un impianto analogo presso il sito di Genova Bolzaneto; lo studio e l'attuazione di attività specifiche per il controllo dell'efficienza delle sale compressori e delle perdite dell'aria compressa; lo studio e l'attuazione di attività specifiche per il controllo dell'efficienza delle centrali termiche; l'installazione di sistemi di illuminazione a LED di nuova generazione. Presso i siti del Gruppo inoltre vengono periodicamente effettuate analisi e confronti dei consumi specifici delle risorse energetiche utilizzate, 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). Sulla base di tali valutazioni, il Gruppo pianifica investimenti finalizzati al risparmio energetico presso i propri siti. Tali interventi, presso i siti produttivi italiani, hanno consentito e consentono tuttora 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, la gestione delle utenze è a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Ciò nonostante 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 clien-

te stesso.

Nel corso del 2019 presso i siti italiani del Gruppo è stato implementato un sistema di gestione dell'energia ai sensi della norma UNI CEI EN ISO 50001 ed ha avuto inizio l'iter per la certificazione dello stesso, che si concluderà nei termini previsti nel Piano di Sostenibilità 2020-2022. Tale attività attesta l'impegno del Gruppo verso il risparmio energetico, definendo un Piano di efficienza, volto alla riduzione dei consumi e al miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti.

Il consumo energetico del Gruppo ha registrato nel 2019 un aumento pari a circa il 12,91% rispetto al 2018. Tale aumento è legato alle operazioni di acquisizione nel Gruppo delle società Wash Service S.r.l. ed Ekolav S.r.l., che operano tramite 4 siti produttivi di lavanderia, all'avvio di un nuovo sito in Turchia e del nuovo impianto di centrale di sterilizzazione in San Paolo, Brasile. Confrontando a parità di perimetro il consumo energetico dei siti produttivi di Servizi Italia, si rileva, rispetto al 2018, una riduzione dei consumi energetici totali pari al 2%, coerentemente con il percorso specifico intrapreso orientato verso l'efficienza energetica.

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

Carburanti per autotrazione

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 (*Green House Gases*) sotto forma di CO₂. I servizi erogati dal Gruppo prevedono un'attività di trasporto su gomma effettuata con automezzi di proprietà o appartenenti a fornitori terzi qualificati a cui 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 in grado di raggiungere 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. Il Gruppo ha investito e continuerà ad investire in tecnologia al fine di avere presso le strutture dei clienti dei *locker/armadi* distributori tecnologicamente avanzati ed interconnessi che consentono la distribuzione automatica e lo stoccaggio di beni tessili dotati di *tag RFID* passivi nei luoghi di utilizzo e dunque di ottimizzare le tratte e i viaggi quotidiani di consegna/ritiro da parte degli automezzi.

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 più recenti categorie EURO.

Una minima percentuale di consumi di carburante è inoltre associata all'utilizzo di automobili assegnate in benefit al personale dipendente per esigenze lavorative. Tali automobili, approvvigionate tramite fornitori qualificati di servizi di noleggio a lungo termine di autoveicoli, sono concesse in benefit ad uso promiscuo, ma nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta *policy*.

In merito al consumo di carburanti, per l'anno 2019 si rileva un aumento pari al 5,05% rispetto al 2018, associato all'ampliamento della catena partecipativa del Gruppo, all'aggiudicazione di nuovi contratti e alle tratte percorse per la logistica distributiva dei tessili e dispositivi medici.

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

6.2 Emissioni in atmosfera e GHG

Emissioni inquinanti in atmosfera

Il Gruppo mantiene alto il proprio impegno verso il controllo della quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni, in coerenza con il proprio sistema di gestione ambientale.

Presso i siti del Gruppo le emissioni più significative sono costituite dagli ossidi di azoto, NOx, presenti negli effluenti gassosi provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani 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.

Presso i siti brasiliani, essendo i generatori di vapore alimentati a legna, le emissioni in atmosfera riguardano anche il parametro polveri, per il cui contenimento i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato.

Per il controllo delle suddette emissioni, presso tutti i siti vengono svolte periodicamente attività di regolazione e taratura della combustione dei bruciatori, analisi specifiche degli effluenti gassosi condotte da laboratori esterni e monitoraggio in continuo della qualità dei fumi per mezzo di sonde.

In merito alle emissioni complessive di NOx, il dato consolidato 2019 registra un aumento di emissioni NOx pari al 38,8% rispetto al 2018. Tali valori sono giustificati dall'ampliamento della catena partecipativa del Gruppo e quindi dalla rendicontazione aggiuntiva di 4 siti di lavanderia, dello *start up* del sito produttivo italiano di lavanderia per il *brand Workwear* di Barbariga (Brescia, Italia) e del sito di lavanderia di Bilkent in Turchia.

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 Gases* - GHG), l'impegno del Gruppo è volto alla costante riduzione e controllo, in stretta correlazione con il controllo dei consumi delle risorse energetiche utilizzate 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 (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, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente del Gruppo per il 2019 conta 45.105 tonnellate di CO₂ equivalente per lo *Scope 1*, 10.997 tonnellate per lo *Scope 2* (location based) e 3.911 tonnellate per lo *Scope 3*.

Le tonnellate totali (*Scope 1 + Scope 2 Location based*) di anidride carbonica equivalente del 2019 mostrano un aumento del 1,15% rispetto al 2018, parallelamente all'aumento dei consumi energetici sopra introdotto, a seguito dell'aumento del perimetro. Considerando le sole emissioni di *Scope 2 (Location based)* si rileva invece una riduzione delle tonnellate emesse nel 2019 rispetto al 2018, pari a circa

lo -0,46%. Confrontando a parità di perimetro le emissioni totali di anidride carbonica (*Scope 1 + Scope 2*) equivalente dei siti produttivi del Gruppo, si rileva, rispetto al 2018, una riduzione pari al -1,67% coerentemente con gli 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).

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



6.3 Gestione delle risorse idriche

Approvvigionamento idrico e l'uso dell'acqua nel processo produttivo

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo Servizi Italia costituisce un aspetto ambientale significativo. Presso i siti produttivi del Gruppo, l'azienda utilizza risorse idriche sotterranee emunte tramite pozzi o acqua da rete idrica pubblica. Per sopperire alle punte relative alla richiesta idrica specifica per i processi di lavaggio, l'acqua emunta dai pozzi o attinta da acquedotto viene opportunamente stoccata all'interno di vasche di accumulo e, prima di essere impiegata nel ciclo produttivo, viene addolcita mediante addolcitori a resine a scambio ionico. A seguito del processo di addolcimento, l'acqua addolcita viene inviata alla vasca di accumulo per l'utilizzo in linea di distribuzione ai macchinari di lavaggio e all'impianto di osmosi per la linea di produzione del vapore. La portata di alimentazione delle macchine impiegate per il lavaggio viene regolata e frazionata opportunamente per ciascuna fase di lavoro e tipologia di prodotto in lavaggio. Le possibili attività svolte all'interno degli stabilimenti del gruppo consistono in:

- Lavaggio, disinfezione e stiratura biancheria "piana" (lenzuola, traverse, coperte e copriletto);
- Lavaggio, disinfezione e stiratura di biancheria "confezionata" (divise, camici, ecc...);
- Sanificazione dei materassi e cuscini;
- Lavaggio e sterilizzazione di ferri chirurgici;
- Lavaggio e sterilizzazione di teleria per sale operatorie.

L'acqua viene utilizzata come fluido primario per la detergenza e per il lavaggio dei capi di biancheria, di materasse e ferri chirurgici e per l'alimentazione dei generatori di vapore. Per la produzione di vapore viene utilizzata l'acqua prelevata dal pozzo o dall'acquedotto, dopo processo di

osmosi.

La gestione della risorsa idrica rientra per Servizi Italia tra gli aspetti ambientali considerati significativi. Il sistema di gestione integrato aziendale ha identificato una specifica procedura che definisce i criteri che da seguire al fine di individuare gli aspetti ambientali applicabili presso i siti produttivi, quali tra questi sono significativi e quali sono i rischi e gli impatti ambientali correlati.

Per ogni fase operativa caratteristica del ciclo produttivo del sito, l'aspetto ambientale "risorse idriche" viene valutato mediante l'attribuzione di un livello di significatività in base ai criteri legislativo (L), ambientale (A), sociale (S). L' "indice di significatività" (IS) è calcolato secondo specifico algoritmo che combina i fattori sopra introdotti ed il valore finale di tale indice determina quali aspetti sono considerati significativi.

La valutazione della significatività dell'aspetto ambientale e dei relativi impatti è effettuata considerando condizioni operative normali, anomale e di emergenza.

Trattandosi di un aspetto ambientale significativo, l'uso razionale dell'acqua, l'ottimizzazione del consumo della stessa ed il recupero della risorsa costituiscono per il Gruppo uno degli obiettivi costanti e prioritari. Circa il 54% dell'acqua emunta presso i siti del Gruppo interessa aree caratterizzate da livello di stress idrico tra alto ed estremamente alto, di cui il 68% da pozzo ed il 32% da acquedotto. In fase di rilascio delle autorizzazioni agli emungimenti di acque sotterranee sono state presentate relazioni tecniche effettuate da geologi esperti del settore, mirate a valutare i quantitativi di acqua prelevabili ad uso industriale, tali da evitare il favorire di condizioni di stress idrico per le falde su cui gli attingimenti andavano ad insistere. Gli enti preposti, dopo opportuna valutazione delle condizioni idriche delle falde in funzione dei volumi di attingimento richiesti, hanno rilasciato le concessioni, prevedendo limiti orari e annuali sulla portata prelevabile, al fine di garantire il minimo impatto sulla risorsa idrica sotterranea naturale.

Presso i siti del Gruppo sono state dunque attuate svariate attività ed iniziative finalizzate all'uso razionale dell'acqua, all'ottimizzazione dei prelievi idrici, tra cui l'installazione di



sistemi di recupero delle acque di processo, la modifica e l'ammodernamento dei macchinari di lavaggio, la convalida annuale dei processi produttivi al fine di garantire il giusto equilibrio tra i livelli di qualità del prodotto/servizio finale richiesti nel contratto dal cliente e dalle norme tecniche di settore. Presso diversi stabilimenti del Gruppo sono stati inoltre installati misuratori specifici di portata idrica nelle diverse fasi di processo, al fine di individuare eventuali anomalie o perdite presso gli impianti ed avviare interventi specifici.

La razionalizzazione dei prelievi idrici rappresenta un punto di attenzione aziendale ricompreso nel controllo di gestione e di processo, anche in ordine di una maggiore efficienza. Annualmente la direzione approva dei piani di miglioramento ambientale all'interno dei quali rientrano obiettivi specifici associati ai prelievi idrici. Tali obiettivi riguardano principalmente il recupero della risorsa ove possibile ed un uso razionale della stessa. Un esempio è costituito dall'installazione presso il sito italiano di Genova di un impianto pilota di trattamento terziario delle acque di scarico, a valle

del trattamento biologico, che consente il ricircolo di quota parte delle stesse per l'utilizzo nel processo di lavaggio della biancheria, anziché avviarle allo scarico finale. Con la nuova sezione di trattamento è stato possibile raggiungere in condizioni ottimali un recupero di acqua di scarico pari a circa il 60%, con conseguente riduzione sostanziale dei volumi di risorse idropotabili prelevate da acquedotto. Un altro esempio è rappresentato dalla realizzazione di un pozzo presso il sito italiano di Montecchio Precalcino (Vicenza, Italia) per l'emungimento di acque sotterranee ad uso industriale. Tale intervento consente di avere un maggior controllo sull'approvvigionamento idrico, evitando le dispersioni associate alle reti idriche pubbliche (tasso di perdita valutato da ISPRA tra il 15 ed il 30% nella regione Veneto) e non ricorrendo a risorse idro-potabili urbane per un uso industriale.

Gli obiettivi di investimenti del Gruppo prevedono nel medio lungo termine la sostituzione dei macchinari di lavaggio obsoleti, con macchinari di recente costruzione che consentono un maggior recupero della risorsa idrica durante le fasi

stesse di lavaggio. Un primo intervento in tal senso è stato effettuato nel 2019 presso il sito italiano di Travagliato (BS), dove si è giunti alla riduzione del prelievo idrico per kg di biancheria pari al 20%. Ciò significa che il suddetto 20% di acqua necessaria per il trattamento degli articoli, piuttosto che essere prelevato dal pozzo, viene recuperato in continuo dall'acqua pulita di alcune fasi di lavaggio che andrebbe altrimenti in scarico. Un secondo intervento analogo sarà effettuato anche presso il sito italiano di Pavia di Udine (UD) entro il 2021, prevedendo un recupero della risorsa idrica rispetto all'attuale macchinario fino a circa il 65%.

Nel 2019 si registra un prelievo idrico pari a 2.109 megalitri, in aumento del 11% rispetto al 2018, associato all'ampliamento del perimetro del Gruppo ed al contributo dei nuovi siti produttivi in Italia e all'estero.

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

In tema di prelievi idrici anche l'interazione con gli *Stakeholders* interessati riveste un ruolo importante. Per l'attività di Servizi Italia gli *Stakeholders* coinvolti per l'aspetto prelievi idrici possono essere:

- i fornitori di energia elettrica;
- i fornitori di prodotti chimici;
- i fornitori di tessuti;
- i clienti

Presso i siti italiani del Gruppo, dallo studio *Water foot print*, emerge che dal il calcolo del *Water Usage* risulta che circa l'80% dell'uso dell'acqua è imputabile all'acqua usata in maniera diretta ai fini produttivi, mentre contribuiscono al restante 20% principalmente i consumi di acqua per la produzione di energia elettrica e dei vari *chemicals* utilizzati per il trattamento della biancheria o dei ferri chirurgici. Risulta pertanto rilevante al fine di ottimizzare l'uso principale dell'acqua nel rispetto della qualità finale, l'interazione con i



clienti e la loro sensibilizzazione al corretto utilizzo del bene tessile durante l'attività sanitaria. Servizi Italia tramite differenti strumenti, (non conformità a cliente, incontri specifici...) sensibilizza costantemente il cliente affinché agevoli l'azienda ad evitare sprechi di acqua associati essenzialmente ai rilavi della biancheria, causati da un errato utilizzo del bene tessile durante l'attività sanitaria che rendono il tessile non conforme. A titolo esemplificativo il processo di lavaggio in una lavanderia industriale comporta che per il trattamento di ogni kg di biancheria, siano necessari mediamente tra i 10 ed i 40 litri di acqua a seconda della tipologia di articolo e di macchinario. Nel caso di specie del processo di rilavaggio, tali quantità ovviamente raddoppiano, comportando per unità di articolo lavorato un prelievo idrico rilevante ne consegue che l'azione commerciale preventiva sugli *stakeholder* "clienti" in questo caso risulta la più significativa.

Scarichi idrici di effluenti liquidi e acque reflue

Le acque di scarico derivanti dai processi produttivi vengono convogliate alla rete di raccolta reflui interna e scaricate in corpo idrico superficiale o in fognatura, previo opportuno trattamento.

Presso la maggior parte dei siti del Gruppo sono presenti specifiche autorizzazioni allo scarico che prevedono dei limiti quantitativi e qualitativi sulle acque reflue.

Tutti i siti sono dotati di procedure per il controllo degli impianti di depurazione delle acque reflue, libretti di conduzione impianto e analisi interne ed esterne periodiche per verificare l'affidabilità del processo depurativo rispetto agli standard previsti.

Le acque decadenti dalle attività appartenenti al settore in cui opera Servizi Italia sono caratterizzate principalmente da tensioattivi, composti dell'azoto, solidi sospesi, cloruri. Gli impianti di depurazione interni sono dimensionati e studiati in maniera specifica per l'abbattimento di tali contaminanti. Le analisi interne svolte giornalmente e perio-

dicamente dai laboratori esterni valutano nello specifico i suddetti parametri, al fine di un costante monitoraggio dell'efficienza del sistema depurativo in funzione delle caratteristiche del settore.

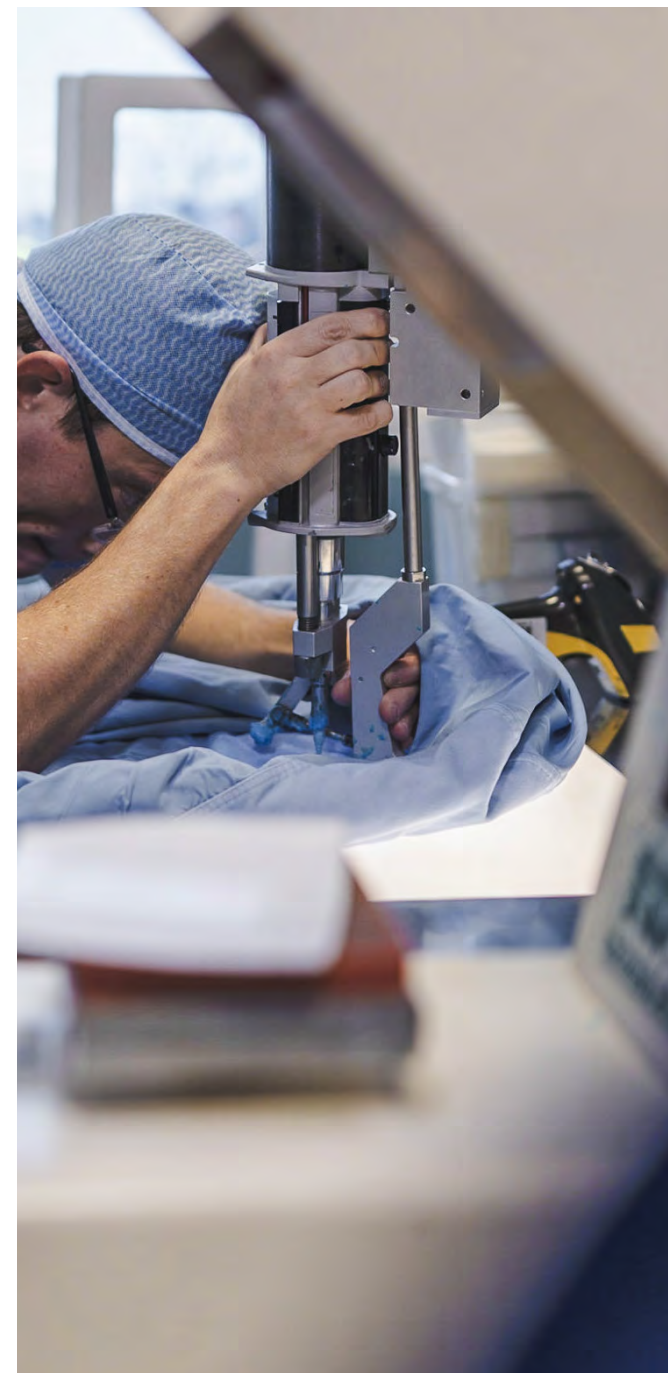
Al fini dello scarico sono state prese in considerazione le caratteristiche del corpo idrico recettore e commisurati sulla base di ciò i parametri qualitativi e quantitativi delle acque reflue scaricabili.

L'impegno del Gruppo si conferma 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. 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 dai provvedimenti autorizzativi di sito e della normativa cogente in materia, sia nel caso di scarico in acque superficiali (pari al 36%), sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 64%).

Al fine di garantire il livello stabilito di qualità delle acque di scarico, presso tutti gli impianti vengono effettuate analisi chimiche sulle acque reflue, sia internamente, sia a cura di laboratori esterni, 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.

In relazione all'aumento dell'acqua prelevata a livello di Gruppo si rileva un aumento degli scarichi idrici pari al 14%, passando da 1.612 megalitri nel 2018 a 1.839 megalitri nel 2019.

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



6.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi

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, per promuovere la sostenibilità ambientale dei propri imballi riguardano l'utilizzo di imballaggi caratterizzati da minimo spessore in plastica e costituiti da 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'otti-

ca di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Nel 2019, il consumo di imballaggi è stato pari a 1.158 tonnellate, di cui 1.019 costituite da imballaggi in plastica e 140 in carta e cartone, con un aumento complessivo rispetto al 2018 del 6% imputabile all'ampliamento del perimetro del Gruppo e quindi dalla rendicontazione aggiuntiva di 4 siti di lavanderia, dello *start up* del sito produttivo di lavanderia per il *brand Workwear* di Barbariga (Brescia, Italia) e del sito di lavanderia di Bilkent in Turchia.

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 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 Ecolabel 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 particolare, nel corso del 2019 presso due siti produttivi italiani ha avuto inizio una sperimentazione su due intere linee di lavaggio certificate Ecolabel.

In merito ai dosaggi dei prodotti chimici, il giusto equilibrio tra raggiungimento della qualità richiesta dal Cliente ed utilizzo razionale di materie prime è garantito da apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore.

Nel 2019 si rileva un aumento del 27,3% rispetto al 2018, legato all'ampliamento della catena partecipativa del Gruppo e quindi dalla rendicontazione aggiuntiva di 4 siti di lavanderia, dello *start up* del sito produttivo di lavanderia per il *brand Workwear* di Barbariga (Brescia, Italia) e del sito di lavanderia di Bilkent in Turchia.

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

6.5 Gestione dei rifiuti speciali

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. Per tale ragione la politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio di operazioni di recupero piuttosto che ad attività di smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli pro-

duktiv, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale. 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 prevalentemente destinati al recupero, tramite interventi mirati di riparazione, recupero di pezzature differenti o recupero di pezzame da destinare a stracci.

In merito alla produzione rifiuti si rileva una riduzione rispetto al 2018 pari al 3,3%.

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



LA
SOSTENIBILITÀ
SOCIALE



7.1 La catena di fornitura

I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati su lealtà, imparzialità, etica, trasparenza verso tutti i soggetti coinvolti. Il Gruppo crede nella collaborazione tra azienda e fornitori come fattore di sviluppo e ha adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura.

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 qualifica, 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:



1. BENI DUREVOLI

Tessili, strumentario chirurgico, macchinari/ impianti, ecc.



2. MATERIALI DI CONSUMO

Chimici, ricambi, imballi ecc.



3. SERVIZI

trasporto e logistica distributiva, gestione guardaroba, prestazioni tecniche, somministrazione di lavoro ecc.

Il Gruppo Servizi Italia registra 4.882 fornitori, prevalentemente italiani, per una spesa complessiva di circa 196,5 milioni di Euro nel 2019.

SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2019 (IN MIGLIAIA DI €)¹⁰

	2019				2018			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali ¹¹	164.455	24.540	5.040	194.035	134.331	21.318	3.753	159.402
Totale acquisti	166.033	25.408	5.045	196.486	134.828	23.377	3.759	161.963
Percentuale su totale	99,05%	96,58%	99,91%	98,75%	99,63%	91,19%	99,84%	98,42%

NUMERO FORNITORI LOCALI NEL 2019

	2019				2018			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali	3.148	1.114	555	4.817	1.932	1.010	456	3.398
N. totale fornitori	3.201	1.125	556	4.882	1.950	1.020	457	3.427
Percentuale su totale	98,34%	99,02%	99,82%	98,67%	99,08%	99,02%	99,78%	99,15%

10. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle *inter-company* e comprende l'IVA per tutti i paesi di riferimento. I dati relativi al numero di fornitori sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2018.

11. Nella definizione di spesa su fornitori locali, come locale sono state considerate le diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia).

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 ristorazione. 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	Tipologia di Cliente	Tipologia di Servizio
Sanità	Aziende ospedaliere, ospedali, cliniche, policlinici universitari, istituti di carattere scientifico, case di cura, case di riposo, ambulatori, centri specialistici etc.	<p>Noleggio e trattamento in lavanderia di tessili per vestizione unità paziente (lenzuola, federe, materassi), vestizione operatori di corsia (camici e divisa da lavoro) e DPI Alta visibilità («118»), vestizione operatori con camici DPI anti RX, trattamento in lavanderia di tessili di abiti ospiti e personale di residenze assistenziali, forniture monouso in genere, prodotti economici e fornitura di “superfici antidecubito dinamiche” per la prevenzione e/o cura delle lesioni da decubito.</p> <p>Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici tessili assemblati in kit (per vestizione unità operatoria paziente, vestizione personale medico e sanitario di sala operatoria, forniture in TNT) e di strumentario chirurgico assemblati in kit (intervento chirurgico, forniture monouso a completamento dell'intervento chirurgico).</p> <p>Servizi per l'ingegneria clinica oggetto del capitolato di affidamento di gare ad evidenza pubblica per gestione e convalida di strumentazione biomedicale, autoclavi.</p> <p>Commercializzazione forniture di prodotto in TNT ed economici di varia natura oggetto del capitolato di affidamento di gare ad evidenza pubblica.</p> <p>Coordinamento, progettazione e forniture “chiavi in mano”, <i>global service</i>, <i>project financing</i> di edilizia sanitaria (PPP).</p>
Collettività e Industria	Strutture sia pubbliche che private (scuole, 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.	<p>Noleggio e trattamento in lavanderia di abiti da lavoro, divise/uniformi e dispositivi di protezione individuale ad alta visibilità, forniture in genere e prodotti monouso.</p> <p>BRAND WORKWEAR.</p>
Alberghiero e ristorazione	Alberghi e strutture ricettive in genere, ristorazione collettiva e commerciale e altri esercizi ricettivi.	Noleggio e trattamento in lavanderia di tessili per 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:

1. un portafoglio d’offerta che soddisfi esigenze espresse e implicite dei clienti;
2. l’erogazione di servizi di qualità con il monitoraggio degli stessi grazie alla tecnologia RFID messa in campo in materia di distribuzione e tracciabilità;
3. la continua relazione con il cliente orientata al miglioramento dei servizi;
4. la ricerca e sviluppo di tecnologia innovativa;
5. il rigoroso rispetto delle normative.

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

I contratti stipulati dal Gruppo, generalmente hanno durata media pari a 4 anni per il lavanolo e la sterilizzazione della biancheria e 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.

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:

- la durata contrattuale e eventuali proroghe definite nel capitolato/richiesta del servizio;
- i *driver* di fatturazione al cliente previsti nel capitolato (ad es. Euro/posto letto, Euro/giornata di degenza, quantità/prezzo, Euro/unità di sterilizzazione, Euro/intervento chirurgico);
- i ricavi della commessa per le diverse tipologie di prodotti e servizi richiesti dal Committente;
- i ribaltamenti dei costi delle sedi produttive (lavanderia, centrale di sterilizzazione, magazzino) in cui la commessa verrà trattata;



- le quantità/volumi e la qualità di prodotti, attrezzature, macchinari/impianti e tecnologie da acquistare;
- i costi dei servizi dati in subappalto autorizzato (ad es. trasporti, manodopera per servizi di logistica distributiva/guardaroba) e gli ammortamenti per le diverse tipologie di prodotti/benu richiesti dalla commessa;
- i costi del personale diretto e indiretto impiegato per i servizi di logisitca distributiva/guardaroba;
- gli investimenti in tecnologia e *software* (ad es. distributori automatici, varchi di lettura *tag* RFID passivi);
- ulteriori o eventuali investimenti per le proposte migliorative del servizio.

L'attività del Gruppo è influenzata dalle condizioni generali dell'economia Italiana. Il perdurare della 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 in sanità pubblica (domanda organizzata per soggetti aggregatori: centrali di committenza regionale, CONSIP, etc.) e/o condizioni contrattuali (qualità/prezzo), in particolare la criticità specifica del comparto dei servizi alla sanità, è il fenomeno dell'aggiudicazione di appalti con offerte economiche sempre più al ribasso che potrebbe portare il Gruppo a valutare di non presentare offerte a prezzi di vendita economicamente non sostenibili.

Un rallentamento dei consumi e/o la non presentazione di offerta in condizioni economiche non sostenibili, può avere un effetto negativo sull'andamento delle vendite del Gruppo, con conseguente riduzione dei volumi produttivi e determinando una significativa incertezza sulle previsioni future con il conseguente rischio che minori *performance* potrebbero influenzare nel breve periodo i margini. 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 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 lavano e ricondizionamento di tessili, materasseria e abiti da lavoro ad alta visibilità, viene qualificato, in sanità, come di "pubblica utilità ed interesse". In caso di scioperi l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., potrà in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili. Si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavaggio e/o lavano 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 lavano 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. La messa a disposizione di armadi distributori di tessili dotati di tecnologia RFID e 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 reparti 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 2019, non si sono verificati degli eventi che abbiano determinato delle ipotesi di responsabilità del Gruppo per quanto sopra evidenziato.

7.3 Le Comunità locali

Il valore creato da una società si ripercuote quotidianamente sull'ambiente e la comunità di cui fa parte. Il Gruppo è storicamente molto radicato nel territorio e si relaziona in maniera costante con la collettività che vi appartiene.

I lavoratori, che per la maggior parte abitano e vivono nelle vicinanze dei siti produttivi, sono il primo tramite attraverso il quale il gruppo opera all'interno della comunità, mentre le amministrazioni locali esprimono istanze ed esigenze legate al territorio e su queste vengono instaurate relazioni con la Società.

In tale ambito segnaliamo che, nel corso del 2019, il Comune di Soragna ha richiesto il contributo di Servizi Italia per la realizzazione di un percorso ciclabile che dall'abitato principale arriva fino alla sede di (Parma, Italia); l'iniziativa, oltre a rendere più agevole il transito ciclopedonale sulla strada provinciale, contribuisce alla mobilità sostenibile sul territorio anche del personale che opera presso la sede di di Soragna (Parma, Italia).

7.3.1 Sponsorizzazioni e liberalità

Il Gruppo esprime il proprio sostegno alle comunità attraverso liberalità e iniziative di vario genere, elargendo contributi economici a iniziative particolari o associazioni, donando tessili non più strumentali o attrezzature di vario genere per attività pro-bono.

Nel corso del 2019, il principale importo devoluto in liberalità è stato a favore della Fondazione ICA di Milano, che ha inaugurato il progetto **"AAA Arts and Access for All"**, un programma triennale dedicato alle proposte culturali e museali per persone con Alzheimer e chi se ne prende cura; un vero e proprio progetto di formazione che punta a creare sul territorio le competenze necessarie per diffondere attività educative accessibili facendo di ICA il capofila di un

approccio differente alla didattica museale.

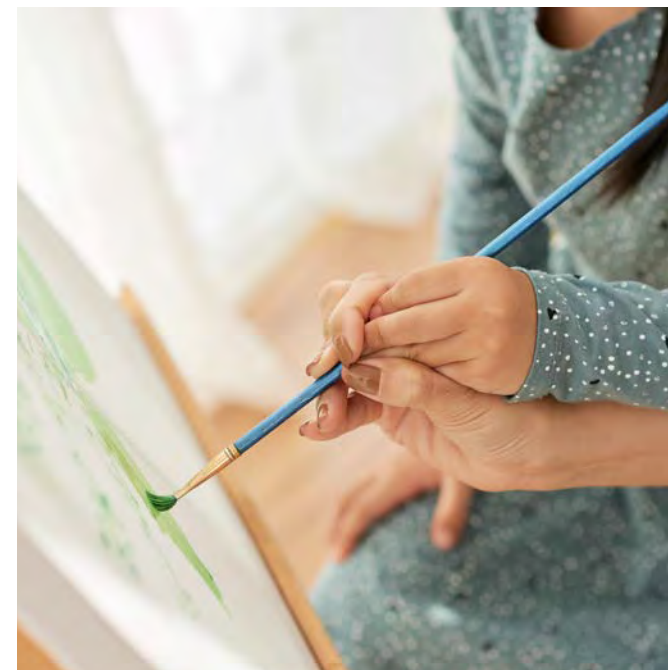
Oltre a questo, il Gruppo Servizi Italia ha contribuito alla realizzazione del progetto **"Ritrovarsi – Effetti di un percorso di yoga integrale sul benessere psicofisico di pazienti oncologiche"** in collaborazione con I.E.O. Istituto Europeo di Oncologia; il progetto prevede il coinvolgimento di 40 pazienti oncologiche ed è finalizzato al miglioramento del benessere psicofisico delle pazienti in seguito agli effetti di un percorso di Yoga Integrale e di consapevolezza emotiva e psicologica, che saranno valutati in conformità con i criteri della ricerca scientifica dal personale di ricerca del Dipartimento di Psiconcologia.

Altri importi minori sono stati invece devoluti per attività culturali e sportive sul territorio, sponsorizzando associazioni sportive giovanili e effettuando erogazioni 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.

7.3.2 Divulgazione scientifica

Per il tipo di attività che il Gruppo svolge, rivestono un ruolo di primaria importanza le attività di promozione e sostegno alla ricerca e divulgazione scientifica. 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 sono spesso 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.

Nel corso del 2019, Servizi Italia ha preso parte – fra gli altri – al Congresso AIIC di Catanzaro, al Congresso ANIPIO di Roma, al Congresso AIFM di Matera.



7.3.3 Relazione con i media

Nel corso del 2019, il Gruppo Servizi Italia ha rinnovato la propria immagine aziendale, ha ampliato gli ambiti della propria comunicazione e di conseguenza ha innovato il proprio modo di fare comunicazione.

Il principale progetto in questo ambito è legato al **rebranding aziendale**, che si è concluso con il rilascio di un nuovo logo e un nuovo sito internet che rispecchiano i valori distintivi di Servizi Italia. Nel corso della sua storia, il logo di Servizi Italia non ha mai subito sostanziali cambiamenti, accompagnando la società in un percorso caratterizzato dai valori distintivi che rappresentano i punti di forza del brand: competenza tecnica, ampia presenza territoriale, affidabilità, trasparenza e innovazione tecnologica. Recentemente la società ha sentito la necessità di comunicare e rinnovare l'immagine aziendale, mantenendo allo stesso tempo saldo il legame con tali caratteristiche che la rendono un partner solido, affidabile e soprattutto riconoscibile. Il logo è rimasto blu, tradizionalmente il colore di Servizi Italia, mentre il font acquisisce un tratto più moderno: insieme rappresentano la stabilità, la coerenza, l'affidabilità, così come anche l'attenzione, l'innovazione e la tecnologia, tutti valori che contradd-

distinguono la società e ne esprimono l'identità e la cultura aziendale.

In questo ambito è stato radicalmente rinnovato anche il portale aziendale (ora all'indirizzo www.servizitaliagroup.com), virando verso uno stile grafico che rispecchia l'immagine di una società moderna, in continua evoluzione ma che ha mantenuto la continuità con la propria storia. Il nuovo layout, *user-friendly*, rende la navigazione ancora più lineare, permettendo agli utenti di conoscere ogni aspetto dell'azienda navigando tra le sezioni dedicate ai temi corporate, di *investor relations* e quelle dedicate a ciascuna delle linee di business e all'ampia offerta di servizi per la sanità e per l'industria.

Il Gruppo, tramite il proprio *Media Partner*, organizza interviste e approfondimenti a tema finanziario sui principali quotidiani locali ed economici, oltre che su diverse riviste di settore, al fine di commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti, oltre a condividere storie di successo del modello societario di *business* sostenibile.



7.4 Rapporti con le associazioni di categoria

Servizi Italia aderisce all'associazione di categoria Assosistema, che 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. Gli obiettivi statutari dell'associazione 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

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Tipologia contrattuale	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	790	1221	2011	836	1245	2081
A tempo indeterminato	700	1135	1835	765	1174	1939
A tempo determinato	90	86	176	71	71	142
BRASILE	483	787	1270	467	719	1186
A tempo indeterminato	483	787	1270	467	719	1186
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	183	159	342	197	161	358
A tempo indeterminato	183	159	342	197	161	358
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1456	2167	3623	1500	2125	3625
A tempo indeterminato	1366	2081	3447	1429	2054	3483
A tempo determinato	90	86	176	71	71	142

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Tipologia contrattuale	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	790	1221	2011	836	1245	2081
Full-time	686	854	1540	701	797	1498
Part-time	104	367	471	135	448	583
BRASILE	483	787	1270	467	719	1186
Full-time	483	787	1270	467	719	1186
Part-time	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	183	159	342	197	161	358
Full-time	183	159	342	197	161	358
Part-time	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1456	2167	3623	1500	2125	3625
Full-time	1352	1800	3152	1365	1677	3042
Part-time	104	367	471	135	448	583

NUMERO TOTALE DI COLLABORATORI ESTERNI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

Lavoratori esterni	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	59	33	92	33	20	53
Somministrati	58	33	91	31	19	50
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	1	-	1	2	0	2
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	0	1	1
BRASILE	-	-	-	16	19	35
Collaboratori esterni	-	-	-	6	4	10
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	10	15	25
TURCHIA	-	-	-	-	-	-
Collaboratori esterni	-	-	-	-	-	-
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	-	-	-
TOTALE GRUPPO	59	33	92	49	39	88

DISCLOSURE 102-41¹²

	UDM	2018			2019		
		Italia	Brasile	Turchia	Italia	Brasile	Turchia
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva al 31 dicembre	N	2011	1270	342	2081	1186	358
Percentuale	%	100	100	100	100	100	100

DISCLOSURE 202-1

SALARIO STANDARD DI ENTRATA IN RELAZIONE AL SALARIO MINIMO, PER GENERE

GRUPPO	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere ¹³	1	1	1	1

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 e il Contratto Dirigenti Industria. In Brasile viene adottata la Convenção Coletiva de Trabalho e in Turchia la Law No. 4857/2003.

13. Il rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale previsto dalla legge è 1 per tutte le sedi operative significative (Italia, Brasile, Turchia).

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	49	85	19	153	8%	60	95	15	170	14%
Donne	33	72	10	115	6%	30	73	12	115	10%
Totale	82	157	29	268	13%	90	168	27	285	24%
Percentuale	4%	8%	1%	13%		8%	14%	2%	24%	
Uscite										
Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	20	45	19	84	4%	46	91	41	178	15%
Donne	14	45	12	71	4%	21	78	49	148	12%
Totale	34	90	31	155	8%	67	169	90	326	27%
Percentuale	2%	4%	2%	8%		6%	14%	8%	27%	

BRASILE

Entrate

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	103	99	3	205	16%	90	124	12	226	19%
Donne	118	135	6	259	20%	85	89	8	182	15%
Totale	221	234	9	464	37%	175	213	20	408	34%
Percentuale	17%	18%	1%	37%		15%	18%	2%	34%	

Uscite

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	95	107	15	217	17%	102	127	15	244	21%
Donne	91	138	24	253	20%	104	117	28	249	21%
Totale	186	245	39	470	37%	206	244	43	493	42%
Percentuale	15%	19%	3%	37%		17%	21%	4%	42%	

TURCHIA

Entrate

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	32	36	12	80	23%	64	128	26	218	61%
Donne	23	36	3	62	18%	36	80	3	119	33%
Totale	55	72	15	142	42%	100	208	29	337	94%
Percentuale	16%	21%	4%	42%		28%	58%	8%	94%	

Uscite

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	28	24	13	65	19%	67	104	30	201	56%
Donne	22	31	8	61	18%	32	75	9	116	32%
Totale	50	55	21	126	37%	99	179	39	317	89%
Percentuale	15%	16%	6%	37%		28%	50%	11%	89%	

GRUPPO

Entrate

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	184	220	34	438	12%	214	347	53	614	17%
Donne	174	243	19	436	12%	151	242	23	416	11%
Totale	358	463	53	874	24%	365	589	76	1030	28%
Percentuale	10%	13%	1%	24%		10%	16%	2%	28%	

Uscite

Numero di persone	2018					2019				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	143	176	47	366	10%	215	322	86	623	17%
Donne	127	214	44	385	11%	157	270	86	513	14%
Totale	270	390	91	751	21%	372	592	172	1136	31%
Percentuale	7%	11%	3%	21%		10%	16%	5%	31%	

DISCLOSURE 401-3

	ITALIA		BRASILE		TURCHIA		GRUPPO	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	13	63	9	25	0	2	22	90
di cui status al 31.12.2019								
<i>ancora in congedo</i>	1	23	0	7	0	1	1	31
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	11	37	9	16	0	1	20	54
<i>di cui dimessi</i>	1	3	0	2	0	0	1	5
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2019	91,67%	92,50%	100,00%	88,89%	-	100,00%	95,24%	91,53%
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%	100,00%	64,70%	-	-	100,00%	92,13%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2018	13	86	6	29	0	1	19	116
di cui status al 31.12.2019								
<i>ancora in congedo</i>	0	9		1			0	10
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	12	73	2	13		1	14	87
<i>di cui dimessi</i>	1	4	4	15			5	19
Tasso di retention al 31.12.2019	92,31%	94,81%	33,33%	46,43%	-	100,00%	73,68%	82,08%

DISCLOSURE 405-1

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

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE

	2018			2019		
	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	1	0	1
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	-	-	0
Wash Service S.r.l.	-	-	-	2	1	3
Ekolav S.r.l.	-	-	-	1	0	1
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	3	0	3	3	0	3
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 Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Siirketi	6	1	7	6	1	7
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	-	-	0	-	-	0

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER FASCIA D'ETÀ

	2018				2019			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0	5	6	11	0	5	6	11
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	0	1	1	2	0	1	0	1
Steritek S.p.A.	0	5	0	5	0	4	1	5
San Martino 2000 S.c.r.l.	0	1	2	3	0	1	2	3
Se.sa.tre. S.c.r.l. in liquidazione	0	0	1	1	-	-	-	0
Wash Service S.r.l.	-	-	-	0	0	2	1	3
Ekolav S.r.l.	-	-	-	0	0	0	1	1
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	0	1	2	3	0	2	1	3
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
Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Siirketi	0	5	2	7	0	5	2	7
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	-	-	-	-	-	-	-	0

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Categoria professionale	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	5	2	7	10	2	12
Quadri	27	3	30	27	5	32
Impiegati	106	95	201	113	104	217
Operai	652	1.121	1.773	686	1.134	1.820
Totale	790	1.221	2.011	836	1.245	2.081
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	40%	60%	100%
BRASILE						
Dirigenti	3	2	5	3	2	5
Quadri	9	4	13	8	5	13
Impiegati	18	40	58	22	41	63
Operai	453	741	1.194	434	671	1.105
Totale	483	787	1.270	467	719	1.186
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	1	7	8
Operai	179	152	331	193	154	347
Totale	183	159	342	197	161	358
Percentuale sul totale	54%	46%	100%	55%	45%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	10	4	14	15	4	19
Quadri	37	7	44	36	10	46
Impiegati	125	142	267	136	152	288
Operai	1.284	2.014	3.298	1.313	1.959	3.272
Totale	1.456	2.167	3.623	1.500	2.125	3.625
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	41%	59%	100%

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Categoria professionale	2018				2019			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	3	4	7	0	7	5	12
Quadri	0	17	13	30	0	20	12	32
Impiegati	8	132	61	201	11	147	59	217
Operai	126	929	718	1.773	126	1.001	693	1.820
Totale	134	1157	720	2.011	137	1.175	769	2.081
Percentuale sul totale	7%	58%	36%	100%	7%	56%	37%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	2	3	5	0	3	2	5
Quadri	0	10	3	13	0	9	4	13
Impiegati	18	36	4	58	21	39	3	63
Operai	340	630	224	1.194	272	610	223	1.105
Totale	358	678	234	1.270	293	661	232	1.186
Percentuale sul totale	28%	53%	18%	100%	25%	56%	20%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	1	2	0	1	1	2
Quadri	0	1	0	1	0	1	0	1
Impiegati	5	2	1	8	5	3	0	8
Operai	68	186	77	331	63	221	63	347
Totale	73	190	79	342	68	226	64	358
Percentuale sul totale	21%	56%	23%	100%	19%	63%	18%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	6	8	14	0	11	8	19
Quadri	0	28	16	44	0	30	16	46
Impiegati	31	170	66	267	37	189	62	288
Operai	534	1.745	1.019	3.298	461	1.832	979	3.272
Totale	565	2.025	1.033	3.623	498	2.062	1.065	3.625
Percentuale sul totale	16%	56%	29%	100%	14%	57%	29%	100%

DISCLOSURE 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE				
Ore di formazione	2019			
	Uomini		Donne	
	N. ore	Media ore	N. ore	Media ore
Dirigenti	0,33	0,02	0	0,00
Quadri	105,65	2,93	15,33	1,53
Impiegati	1.344,04	9,88	413,79	2,72
Operai	5.455,9	4,16	4.373,52	2,23
Totale per genere	6.905,92	4,60	4.802,64	2,26
Totale ore di formazione	11.709			
Totale ore di formazione medie pro-capite	3,23			

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			

14. Per il 2019 è stato deciso di procedere con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni utilizzando il nuovo Standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018 in sostituzione della versione finora utilizzata, pubblicata nel 2016. A fini comparativi, i dati relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione non finanziaria a seguito dell'aggiornamento dello Standard GRI 403. Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2018, pubblicata sul sito <https://servizitaliagroup.com/>

GRUPPO		
Infortunati sul lavoro		
Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	114	136
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	41	53
Contusione/Schiacciamento	36	43
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	12	8
Altri infortuni	25	32
Dati temporali		
Ore	2018	2019
Ore lavorate	6.287.590	6.496.768
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi di infortunio		
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	0,15
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	0,15
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18	21

ITALIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	73	89

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	25	30
Contusione/Schiacciamento	23	31
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	11	8
Altri infortuni	14	20

Dati temporali

Ore	2018	2019
Ore lavorate	2.953.863	3.157.284
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	0,32
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	25	28

TURCHIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	9	4

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	2	1
Contusione/Schiacciamento	2	3
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	4	0

Dati temporali

Ore	2018	2019
Ore lavorate	755.202	931.209
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	12	4

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	32	43

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	14	22
Contusione/Schiacciamento	11	9
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	3	4
Altri infortuni	4	8

Dati temporali

Ore	2018	2019
Ore lavorate	2.578.524	2.408.276
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	0,42
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	12	18

GRUPPO¹⁶		
Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	7	4
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	5	3
Contusione/Schiacciamento	1	1
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	0	0
Dati temporali		
Ore	2018	2019
Ore lavorate	143.771	149.755
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi di infortunio		
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	49	27

15. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei Somministrati e non altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.

16. Il perimetro dei dati relativi agli infortuni dei collaboratori esterni si riferisce alle sole società italiane e brasiliane in quanto non sono presenti collaboratori esterni nelle società turche.

ITALIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	7	4

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	5	3
Contusione/Schiacciamento	1	1
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2018	2019
Ore lavorate	110.610	117.193
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	63	34

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	0	0

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2018	2019
Ferita / Taglio	0	0
Contusione/Schiacciamento	0	0
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2018	2019
Ore lavorate	33.161	32.562
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	-

Dati ambientali

Per il 2019, il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi di Servizi Italia S.p.A. 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 nel corso del 2019 sono entrati a far parte del Gruppo 4 nuovi siti di lavanderia sul territorio italiano relativi alle società Ekolav S.r.l e Wash Service S.r.l., lo *start up* del sito produttivo di lavanderia per il brand Workwear di Barbariga (Brescia, Italia) e il sito di lavanderia di Bilkent in Turchia.

DISCLOSURE 301-1

MATERIE DA IMBALLAGGIO			
	Unità di misura	2018	2019
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	3.946	4.790
MATERIALI NON RINNOVABILI	t	3.850	4.650
Imballaggi in plastica	t	997	1.019
Sostanze chimiche	t	1.181	1.262
Sostanze preparati chimici	t	1.672	2.369
MATERIALI RINNOVABILI	t	96	140
Cartone	t	96	140

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2018		2019	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			683.472		764.496
Gas Metano	Smc	15.133.726	549.127	15.798.361	629.154
GPL	kg	263	12	0	0
Gasolio per generatore	l	340	12	152	6
Carbone	t	2.622	79.281	2.435	77.515
Gasolio - Flotta aziendale	L	1.527.873	54.837	1.504.530	57.394
Benzina - Flotta aziendale	L	4.578	150	11.560	394
Metano - Flotta aziendale	kg	1.086	53	665	33
Combustibili rinnovabili	m³	52.811	330.158	57.469	397.042
Legna	m ³	52.811	330.158	57.469	397.042
Energia elettrica acquistata	kWh	30.768.511	110.767	31.276.871	112.597
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	30.768.511	110.767	31.276.871	112.597
Energia elettrica autoprodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	(33.600)	(121)	(35.400)	(127)
di cui da fonti rinnovabili	kWh	(0)	(0)	(0)	(0)
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	(33.600)	(121)	(35.400)	(127)
Vapore acquistato	MWh	7.788	28.037	7.519	27.068
Totale consumi energia	GJ		1.152.313		1.301.076
Energia rinnovabile	GJ		330.158		397.042
Energia non rinnovabile	GJ		822.276		904.035
% Energia rinnovabile sul totale	%		28,65%		30,52%

DISCLOSURE 302-2

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE					
	Unità di misura	2018		2019	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto ¹⁷	l	1.280.556	45.961	1.507.456	57.506
Totale carburante autotrasporto	GJ		45.961		57.506

17. I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

DISCLOSURE 305-1

EMISSIONI DIRETTE			
	Unità di misura	2018	2019
Gas metano	tCO ₂ eq	30.971	32.079
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	4.014	3.903
GPL	tCO ₂ eq	0,77	0
Carbone	tCO ₂ eq	8.034	7.536
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	0,89	0,4
Legna ¹⁸	tCO ₂ eq	1.381	1.559
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	10,09	25,54
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	2,98	1,69
Totale emissioni Scope 1	tCO₂eq	44.415	45.105

18. 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 35.078 tCO₂ nel 2019 e a 32.235 tCO₂ nel 2018 (Fattore di emissione: 1,436 tCO₂/ton, Fonte DEFRA 2019 e 2018).

DISCLOSURE 305-2¹⁹

EMISSIONI INDIRETTE			
	Unità di misura	2018	2019
Vapore acquistato – Location e Market Based	tCO ₂ eq	1.460	1.324
Energia elettrica acquistata – Location Based	tCO ₂ eq	9.589	9.674
Energia elettrica acquistata – Market Based	tCO ₂ eq	11.891	12.068
Totale emissioni Scope 2 - Location Based	tCO₂eq	11.049	10.997
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO₂eq	13.351	13.392

19. Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 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.

DISCLOSURE 305-3

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE ²⁰			
	Unità di misura	2018	2019
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	3.364	3.911
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	3.364	3.911

20. Le emissioni di Scope 3 includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

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	0,03982	49,296	46,09	45,41	49,78
DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019

Legna (GJ/Ton)	Carbone (GJ/Ton)
16,26	31,83
DEFRA 2019	DEFRA 2019

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 (kgCO 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 2019

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)
2,03053	2,936	0,064	0,0026	0,0022	2,54	3,09
DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019

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
359	483	0,17606
Terna 2017	European Residual Mix 2018	DEFRA 2019

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Brasile	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Brasile
157	157
Terna 2017	Terna 2017

Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh) - Turchia	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh) - Turchia
441	441
Terna 2017	Terna 2017

DISCLOSURE 305-7

ALTRE EMISSIONI INQUINANTI			
	Unità di misura	2018	2019
Emissioni NOx ²¹	t	46,37	64,37

DISCLOSURE 303-3²²

PRELIEVO D'ACQUA					
Fonte del prelievo	Unità di misura	2018		2019	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico ²³	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.372	845	1.444	872
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.372	845	1.444	872
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	526	501	665	590
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	526	501	665	590
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.898	1.346	2.109	1.462

21. 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.

22. Per il 2019 è stato deciso di procedere con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni utilizzando il nuovo Standard GRI 303, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018 in sostituzione della versione finora utilizzata, pubblicata nel 2016. A fini comparativi, i dati relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione non finanziaria a seguito dell'aggiornamento dello Standard GRI 303. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2018, pubblicata sul sito <https://servizitaliagroup.com/>.

23. Per l'identificazione dei siti a stress idrico è stato utilizzato lo strumento Acqueduct da cui sono emersi i seguenti stabilimenti in aree a stress idrico: Barbariga, Travagliato, Ariccia, Firenze, Pavia di Udine, Treviso, Genova (Servizi Italia), Lastra a Signa (Ekolav), Lavsım, Aqualav, Vida e tutti gli stabilimenti di Ergulteks e Ankateks.

ACQUA SCARICATA					
Luogo di scarico	Unità di misura	2018		2019	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	646	472	668	479
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	646	472	668	479
Fognatura (totale)	MI	966	702	1.171	804
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	966	702	1.171	804
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.612	1.174	1.839	1.283

24. 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.

DISCLOSURE 306-2

RIFIUTI						
	2018			2019		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Rifiuti in tonnellate						
di cui recuperati	10	961	971	47	1.066	1.113
di cui smaltiti	404	1.429	1.833	420	1.200	1.620
TOTALE	414	2.390	2.804	467	2.266	2.733
Percentuale	15%	85%	100%	17%	83%	100%



INDICE DEI CONTENUTI GRI



Indice dei contenuti GRI

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	27	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	27, 70	
102-3	Luogo della sede principale	27	
102-4	Luogo delle attività	26	
102-5	Proprietà e forma giuridica	32	
102-6	Mercati serviti	26	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	26, 70 Il market cap di Servizi Italia S.p.A. al 31/12/19 è pari a Euro 95,1 milioni.	
102-8	Informazioni sui dipendenti e sugli altri lavoratori	78-80	
102-9	Catena di fornitura	68	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	5-6	
102-11	Principio di precauzione	36	
102-12	Iniziative esterne	11	
102-13	Adesione ad associazioni	76	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	2	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	42-43	
Governance			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	32	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	7	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	58	
102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	7	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	7	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	8-9	
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Perimetro di rendicontazione	5-6	
102-46	Definizione dei contenuti del report e perimetri dei temi	5-6, 10	
102-47	Elenco dei temi materiali	8-10	
102-48	Revisione delle informazioni	5-6	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	5-6	
102-50	Periodo di rendicontazione	5-6	
102-51	Data del report più recente	2018	
102-52	Periodicità della rendicontazione	annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	Corporate Social Responsibility - via San Pietro, 59/B - 43019 Castellina di Soragna (PR) email: csr@si-servizitalia.com	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	5-6	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
102-55	Indice dei contenuti GRI	109-116	
102-56	Assurance esterna	118	
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)			
Performance economica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	24, 46-47	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	46-47	
201-1	Valore economico direttamente generato e redistribuito	46-47	
Presenza sul mercato (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	58	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	58	
202-1	Rapporto tra salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	81	
Pratiche di approvvigionamento (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	21, 68-69	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	68-69	
204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	69	
Anti-corrruzione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	22-23, 42-43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	22-23, 42-43	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	43	
Comportamento anticoncorrenziale (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	22, 42, 43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-43	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	43	
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES			
Materiali (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	12,16, 60, 66	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60,66	
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	99	
Energia (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	12-16, 60, 61	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	12-16, 60, 61	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	100	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	101	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Acqua (2018)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	12,16, 60, 63-65	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	12,16, 60, 63-65	
303-1	Interazione con l'acqua come risorse condivisa	63-65	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico dell'acqua	65	
303-3	Prelievo idrico	105	
303-4	Scarico idrico	106	
Emissioni (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	12-16, 60, 62	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	12-16, 60, 62	
305-1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	101, 103, 104	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	102, 103, 104	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	102, 103, 104 Le emissioni di Scope 3 includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.	
305-7	Ossido di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	105	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Compliance ambientale (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	39	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	39	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	43	
GRI 400: SOCIAL SERIES			
Occupazione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	50	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	50	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	82-85	
401-3	Congedo parentale	86	
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (2018)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	18, 54-56	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	18, 54-56	
403 - 1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	54-56	
403 - 2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	54-56	
403 - 3	Servizi di medicina del lavoro	54-56	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
403 - 4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	54-56	
403 - 5	Formazione di lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	53-54	
403 - 6	Promozione della salute dei lavoratori	54-56	
403 - 7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	54-56	
403 - 9	Infortuni sul lavoro	92-98	
Formazione e istruzione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	53	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	53	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	91	
Diversità e pari opportunità (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	17, 22, 33, 53	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	17, 22, 33, 53	
405 - 1	Diversità nell'Organo di governo e nei dipendenti	33, 87-90	
Non discriminazione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	42-43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-43	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	43	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Marketing ed etichettatura (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	42-43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-43	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi	43	
Compliance socio-economica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	42-43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-43	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	43	
Privacy dei clienti (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9-10	
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	42-43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-43	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	43	
Comunità locali (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	9-10	
103-2	Management approach e relative caratteristiche	21, 74-76	
103-3	Valutazione del management approach	74-76	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Il 64% degli stabilimenti produttivi del Gruppo (lavanderie o centrali di sterilizzazione) ha sviluppato delle attività di supporto alle comunità locali.	



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE





**Servizi
Italia**

SERVIZI ITALIA spa

Via S. Pietro 59/B

43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY

Tel. +39 0524 598511

Fax +39 0524 598232

sede@si-servizitalia.com

www.servizitaliagroup.com

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 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2020 (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 Ekolav S.r.l., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A., Aqualav Serviços De Higienização Ltda e Lavsim 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 (PR) e siti produttivi di Arco di Trento e Trieste per Servizi Italia S.p.A., sito produttivo di Lastra a Signa (FI) per Ekolav S.r.l., sito produttivo di São Roque (BR) per Lavsim Higienização Têxtil S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda e sito produttivo di Jaguariúna (BR) per Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Vida Lavanderias Especializada S.A., 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 2019 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, 30 marzo 2020