



BILANCIO DI SOSTENIBILITA'

2021



CoopService F.M. Società Cooperativa

Sede Legale: Via G.B. Tiepolo, 10 – 90145 Palermo

Tel. 091 6850547 – Fax 091 6850035

PEC: coopservicefm@pec360.it

coopservicefm@coopservicefm.it – www.coopservicefm.it

Part. IVA 05086550828 – Albo Coop. N°A113663 – C.C.I.A.A. PA 234301





Sede legale:

Via G.B. Tiepolo 10

90145 Palermo

C.F. - P.IVA 05086550820

PEC: coopservicefm@pec360.it

REA: PA-234301

BILANCIO DI SOSTENIBILITA'

2021

Documento redatto con la collaborazione tecnica di:



Via Cardinal Mistrangelo, 9
00167 Roma



Documento approvato dalla Direzione il 07 luglio 2022

Indice

Lettera agli Stakeholder	pag.	4
Note metodologiche	pag.	5
CoopService F.M. 2021 in Cifre	pag.	6
CoopService F.M. per l'agenda 2030: La Strategia di Sostenibilità	pag.	7
CAPITOLO 1 - CoopService F.M.	pag.	12
Qualità, Sicurezza, Sostenibilità	pag.	13
anni di storia	pag.	14
I settori dell'attività	pag.	16
La presenza territoriale	pag.	24
I dialoghi con gli stakeholder	pag.	25
CAPITOLO 2 La Sostenibilità economica	pag.	28
La governance	pag.	29
Le certificazioni	pag.	31
I risultati economico-finanziari	pag.	32
I mercati	pag.	33
Le ricadute territoriali e il sostegno alla comunità locale	pag.	34
CAPITOLO 3 La sostenibilità ambientale	pag.	35
Ridurre l'impatto ambientale dei servizi di pulizia	pag.	36
I prodotti utilizzati	pag.	37
Consumi energetici	pag.	38
Emissioni e trasporti	pag.	39
Consumi idrici e scarichi	pag.	40
Gestione rifiuti	pag.	41
CAPITOLO 4 la sostenibilità sociale	pag.	42
Il cuore del business: i collaboratori	pag.	43
La parità di genere	pag.	44
La formazione	pag.	48
Salute e sicurezza negli ambienti di lavoro	pag.	50
Il Welfare aziendale	pag.	53
Indice dei contenuti GRI	pag.	54

Lettera agli stakeholder

La Coopservice F.M. costituita nel 2002 è oggi uno dei principali operatori di Facility Management in Sicilia.

La società si è progressivamente specializzata nell'offrire servizi sempre più differenziati per la gestione integrata del patrimonio immobiliare dei diversi committenti.

Grazie all'esperienza maturata sia nel settore pubblico sia privato, siamo oggi in grado di coordinare risorse, spazi e capitale umano adottando le Best practises del settore e utilizzando le migliori tecnologie presenti sul mercato.

Le nostre soluzioni sono sempre impennate sul valore dell'uomo, sulla sua sicurezza nel prestare l'attività lavorativa, sulla preservazione del territorio dove vive e sul rispetto dell'ambiente, al fine di contribuire al miglioramento della vita nel rispetto dei valori di diversità e del business etico.

Il claim del nostro primo Bilancio di Sostenibilità è “sostieni anche tu il nostro futuro” perché è nostra convinzione che i valori sopra descritti potranno, se condivisi, generare un mondo migliore.

Il Presidente
Leonardo Cottone


CoopService F.M.
Società Cooperativa
Il Presidente



NOTE METODOLOGICHE

Il Bilancio di Sostenibilità è predisposto in conformità alle linee guida GRI STANDARD pubblicate dall'ente internazionale Global Reporting Initiative secondo l'opzione CORE ed è stato approvato nella Riunione della Direzione in data 07.07.2022 dopo discussione di verifica con gli stakeholder interessati.

Il perimetro di rendicontazione contiene le attività d'impresa come sotto specificate:

- ➔ SERVIZI DI PULIZIA
- ➔ DISINFEZIONE, SANIFICAZIONE
- ➔ DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE
- ➔ LOGISTICA
- ➔ CURA DEL VERDE
- ➔ PORTIERATO, SERVIZI FIDUCIARI
- ➔ MANUTENZIONE DI EDIFICI CIVILI, DI IMPIANTI TECNOLOGICI

I dati elaborati sono riferiti all'anno 2021 e, laddove disponibili, raffrontati con il biennio precedente 2019 e 2020 al fine di evidenziare l'evoluzione degli indicatori.

In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI con il riepilogo degli indicatori considerati ed i riferimenti alla pagina dove poterli consultare.



ANNO 2021



FATTURATO € **6.713.897**

DIPENDENTI **335** 218 maschi (pari al 65,07%) e 117 femmine (pari al 34,93%)

FORNITORI € **1.155.118** il valore economico distribuito

CLIENTI **20** privati e **10** pubblici

Il contributo ad Agenda 2030



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU che ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in un grande programma d'azione per un totale di 169 traguardi.

ha deciso di confermare il proprio impegno per i seguenti:

OBIETTIVI  **PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**



COME: garantendo ambienti di lavoro caratterizzati da condizioni di salute e sicurezza conformi ai dettati legislativi.



COME: garantendo formazione specialistica per accrescere la professionalità dei dipendenti, fornendo stage specialistici in collaborazione con aziende interessate.



COME: garantendo uguaglianza di genere femminile e pari opportunità di crescita professionale.



COME: garantendo l'ottimizzazione del consumo di acqua attraverso l'uso di macchinari che ne riducono i consumi.



COME: preferendo l'approvvigionamento di energia da fonte rinnovabile e l'uso di attrezzature con alta classe di efficientamento.



COME: garantendo turni di lavoro e stipendi in grado di assicurare una vita dignitosa al nucleo familiare; generando crescita professionale ed economica ai dipendenti.



COME: dotando l'impresa delle risorse economiche necessarie per realizzare investimenti nelle infrastrutture gestionali per il miglioramento dei processi.



COME: garantendo i più alti standard dei servizi erogati, mantenendo attive le certificazioni ed acquisendone ulteriori; utilizzando prodotti a basso impatto sull'ambiente, rispondenti ai Criteri Minimi Ambientali, e con progressiva sostituzione verso quelli a marcatura ECOLABEL.



COME: garantendo la sostituzione progressiva di prodotti sempre meno impattanti sugli ecosistemi acquatici.



La strategia di sostenibilità.

La strategia di sostenibilità è fondata su un obiettivo temporale coerente con Agenda 2030 ed è basata su tematiche verso le quali l'azienda ha prefissato opportuni obiettivi di miglioramento: per ognuno degli obiettivi è stato definito almeno un indicatore di performance che viene aggiornato annualmente fino al raggiungimento dell'obiettivo temporale 2030.

Ogni obiettivo risponde alla logica SMART:



Il periodo di 10 anni di osservazione e rendicontazione, con inizio dal presente primo bilancio dell'anno 2021, fornirà l'evidenza del successo della strategia adottata.

AMBIENTALE

Servizi a ridotto impatto
ambientale

*

Uso di macchinari ad elevata
efficienza energetica

*

Uso di prodotti a basso
impatto ambientale

*

Uso consapevole dei prodotti

ECONOMICA

Stabilità occupazionale

*

Nuove opportunità
lavorative sul territorio



SOCIALE

Parità di genere e di opportunità

*

Welfare aziendale

*

Aggiornamento professionale

*

Salute e sicurezza lavoro

CAPITOLO 1



DESCRIZIONE AZIENDA

Coopservice FM è uno dei principali operatori di Facility Management in Sicilia. La società si pone sul mercato come partner nella gestione e valorizzazione dei patrimoni immobiliari. Le diverse problematiche riportate dai committenti ci hanno permesso di sviluppare competenze specifiche nella progettazione dei servizi e di proporre soluzioni innovative, sia contrattuali che tecniche, individuate di concerto con i nostri interlocutori.

La società esprime il suo massimo potenziale nella gestione dei patrimoni in rete grazie all'esperienza, all'organizzazione e alla presenza capillare sul territorio siciliano e nazionale.

L'azienda ha incrementato progressivamente il proprio fatturato nelle diverse tipologie di attività:

- Igiene e Sanificazione (servizi di pulizia, disinfestazione e derattizzazione e sanificazione ospedaliera)
- Energy & Facility Management (servizi di manutenzione impianti tecnologici, progettazione ed esecuzione impianti)
- Servizi di Logistica (Movimentazione colli e servizi di picking e packing)
- Altri Servizi (Portierato e controllo accessi, vigilanza antincendio e primo soccorso, manutenzione edile e intermediazione rifiuti)

Coopservice F.M. pone costante attenzione sulla formazione e ha partecipato al Master in Gestione Integrata e Valorizzazione dei patrimoni immobiliari urbani (MGS), tenuto dall'università di Roma "La Sapienza" nel 2016. Inoltre la società aderisce alle più importanti associazioni di settore ed è costantemente aggiornata sulle migliori pratiche di gestione presenti nel mercato.

La Coopservice F.M pone al centro della visione aziendale l'impostazione di un business sostenibile che garantisca un equilibrio duraturo, oltre che delle performance economiche, nel rispetto delle persone, dell'ambiente e in generale di tutti gli stakeholder (fornitori, clienti, banche e tutti i portatori di interesse) con cui la cooperativa viene in contatto.

La Coopservice F.M. propone soluzioni contrattuali basate sui risultati. In questo tipo di contratto il corrispettivo economico del servizio manutentivo viene commisurato, non sui volumi manutentivi erogati, ma al risultato globale della gestione ottenuto. Livelli di performance, qualitativi e quantitativi, vengono fissati preventivamente.

L'approccio utilizzato da Coopservice F.M è orientato all'individuazione dei possibili problemi riscontrabili in ogni servizio e alla risoluzione degli stessi. Il servizio viene scomposto in processi e viene utilizzata una logica all'avanguardia (DMAIC) per il miglioramento delle performance.

La nostra cooperativa svolge le proprie e differenziate attività a favore di Enti pubblici e privati (Uffici comunali, Assessorati regionali, Tribunali e Uffici giudiziari, Aree Verdi cittadine), Centri Commerciali, Istituti di Credito, Ospedali e Cliniche private, Grandi Mercati e Ipermercati, Centri di Distribuzione e Magazzini di Logistica, Associazioni culturali, etc.

La Coopservice F.M. ha implementato il proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, predisposto ai sensi del D. Lgs. 231/2001, contenente codici di comportamento idonei a prevenire reati commessi da dipendenti e Dirigenti, nell'interesse e vantaggio proprio o delle stesse Società.

Certificazioni aziendali

L'azienda è certificata, dall'Ente RINA S.p.A., per la conformità agli standard internazionali:

ISO 9001:2015 (Qualità),

ISO 14001:2015 (Rispetto Ambientale),

ISO 45001:2015 (Sicurezza e Salute negli ambienti di lavoro),

UNIEN 16636_2015 (Pest Management),

SA 8000:2014 (Responsabilità Sociale),

L'Ente RINA, a conferma della validità del Sistema Integrato aziendale, ha rilasciato il proprio certificato di eccellenza "Best Four Certified Integrateci Systems".

Coopservice F.M. ha ottenuto il certificato di Asseverazione da parte dell'Ente Bilaterale EBAFoS, per la conformità del proprio modello organizzativo e gestionale della Sicurezza.

La Coopservice F.M. è certificata con l'Ente Cepas Bureau Veritas, per la conformità al D.P.R. 146/2018 e Regolamento UE 2067/2015 (impianti di raffrescamento e riscaldamento FGAS) Trasporti ed ha ottenuto, dallo stesso Ente n°5 patentini FGAS per i propri manutentori.

La Coopservice F.M. è iscritta all'Albo Nazionale Autotrasporto di cose di terzi Certificato n° PA/8257355/V, iscrizione illimitata.

La Coopservice F.M è abilitata al Trasporto Rifiuti e iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, per le categorie 1F, 2-bis, 4F e 8F, n° iscrizione PA 10590,

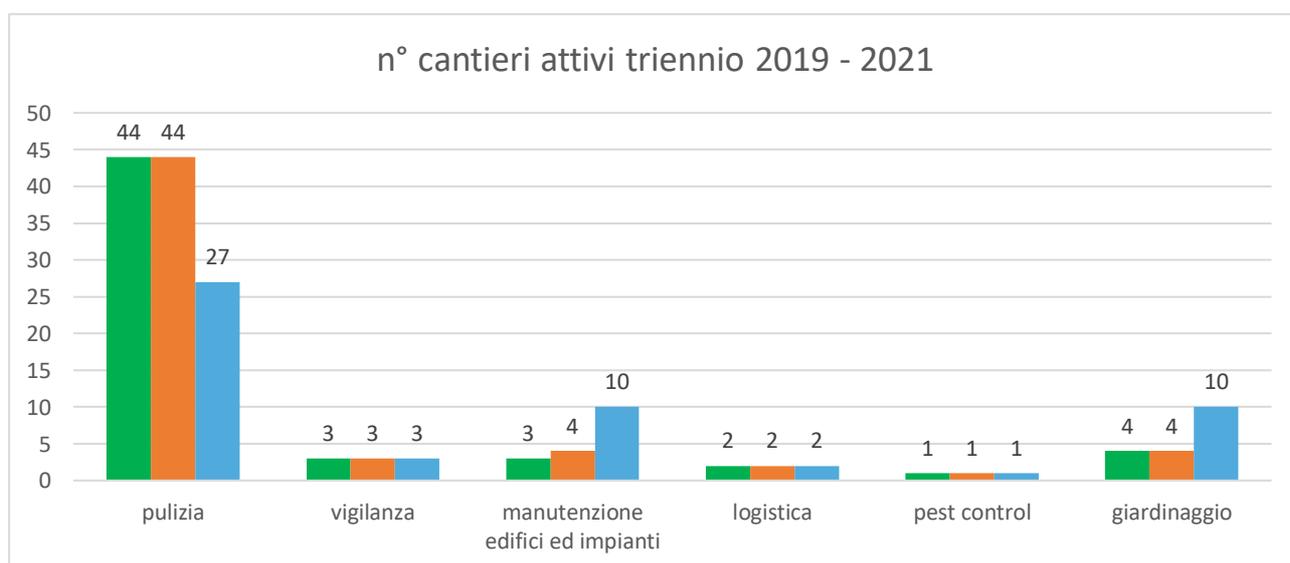
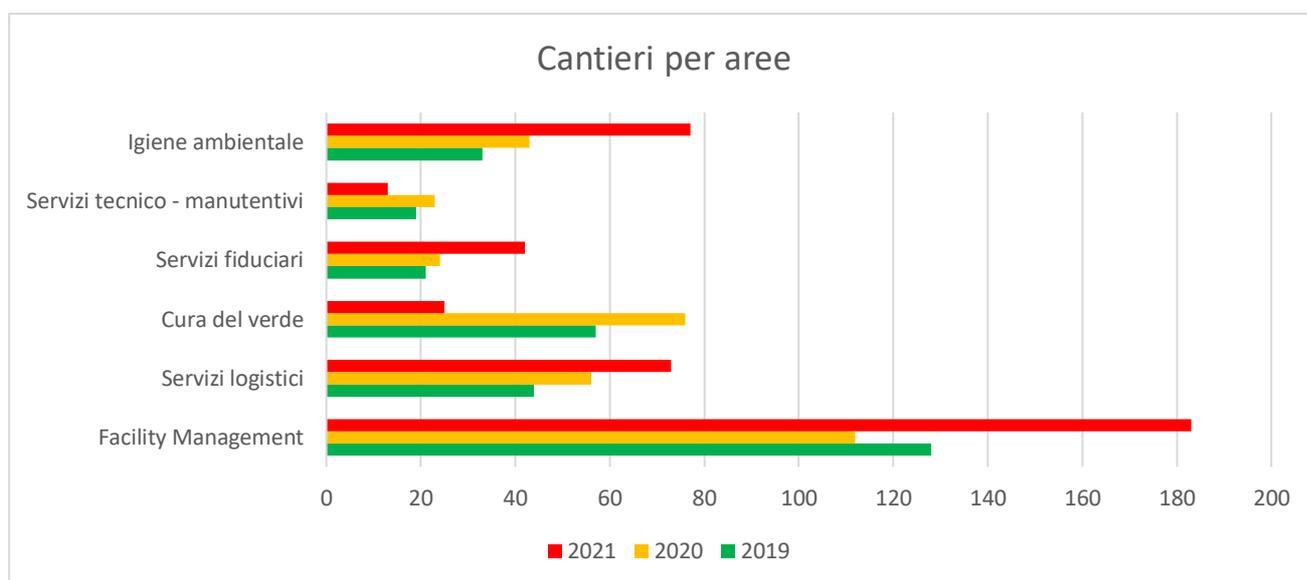
La Coopservice F.M ha ottenuto il Rating di Legalità, rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercati (AGCM) , con il punteggio **+, come si evince dalla Visura Camerale dell'azienda

La Coopservice F.M è stata iscritta, dalla Prefettura di Palermo, nella White List delle aziende non soggette a tentativo di infiltrazione mafiosa e inquinamento mafioso, per le attività di: Autotrasporti per conto di terzi, servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti.

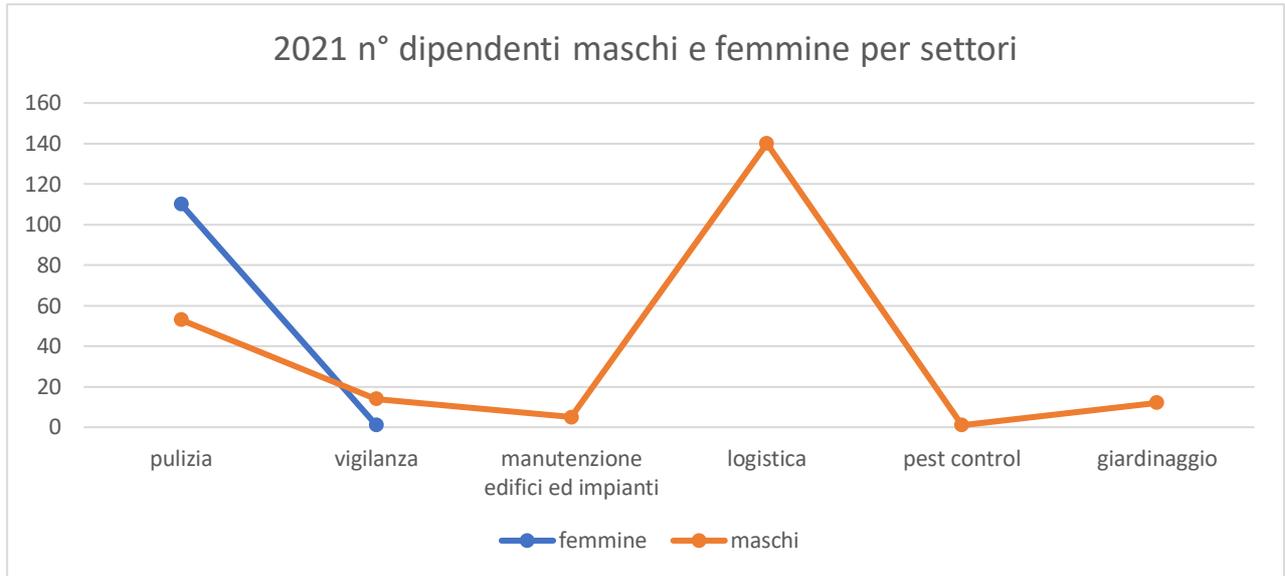
Contratto collettivo nazionale di lavoro

Il Contratto collettivo applicato in azienda è il CCNL “Imprese di Pulizia e Servizi Integrati-Multiservizi”, con la sola eccezione di 10 addetti ai servizi fiduciari, che svolgono attività di controllo accessi, servizio di primo soccorso e gestione emergenze e antincendio presso due centri commerciali di Catania, ai quali viene applicato il CCNL “Servizi Fiduciari”.

Tipologie di Cantieri in cui opera l'azienda.



DIPENDENTI IMPIEGATI SUI CANTIERI ANNO 2021

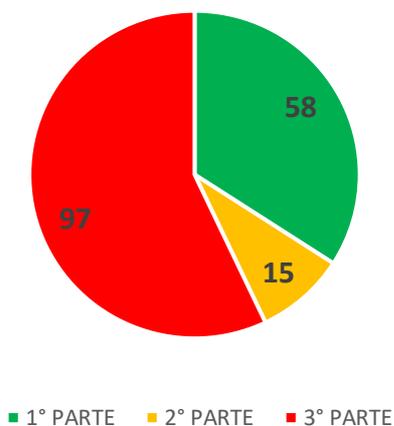


AUDIT ESEGUITI

Per garantire le migliori performances l'azienda si è dotata di varie certificazioni che implicano l'esecuzione annuale di vari audit da parte degli enti di certificazione: unitamente a questi l'azienda esegue in maniera autonoma delle proprie verifiche (cd. audit) e ne riceve inoltre anche dalle autorità preposte alla sorveglianza sul territorio (es. ASL, ARPA ed altri).



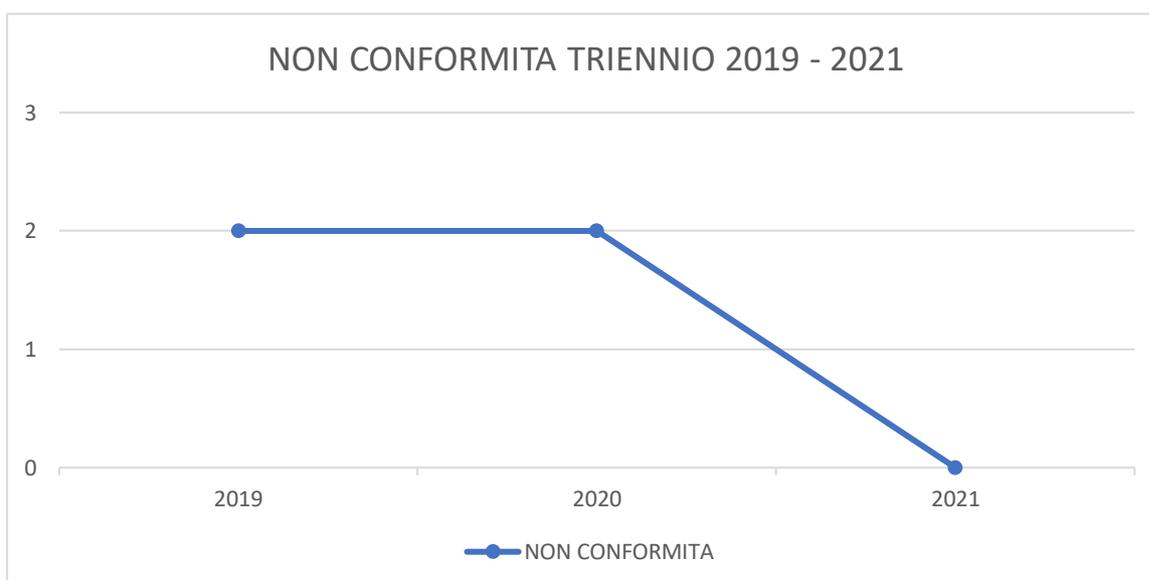
ANNO 2021 Ore per tipologia di audit

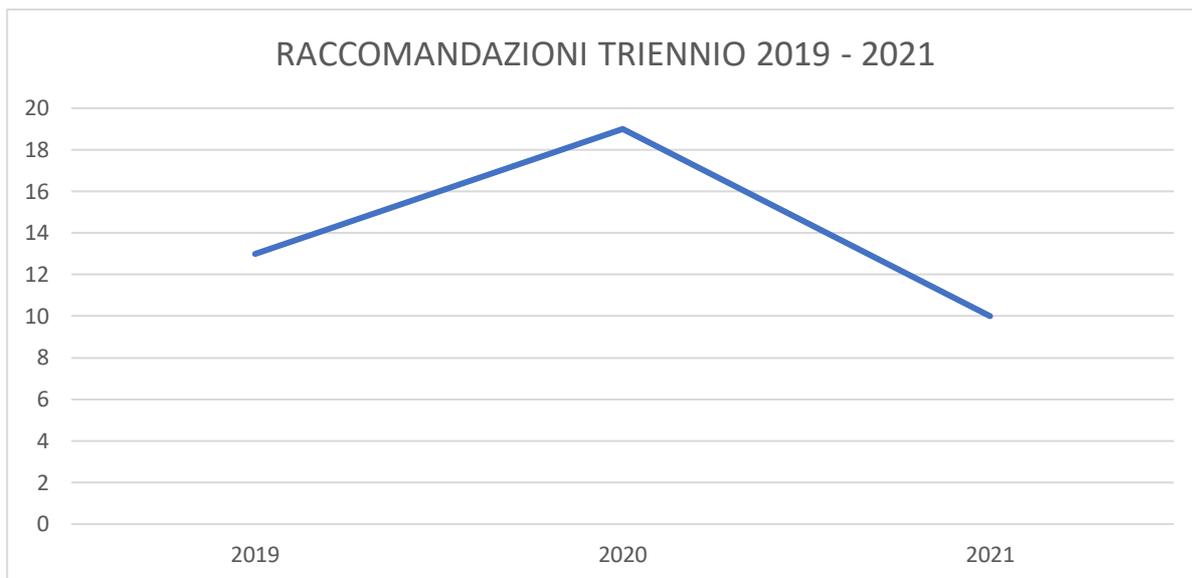


Non conformità e raccomandazioni

Durante gli audit possono emergere dei rilievi (cd. Non Conformità o Raccomandazioni): i grafici che seguono ne rappresentano l'andamento nel triennio preso in considerazione per l'estensione del Bilancio di Sostenibilità.

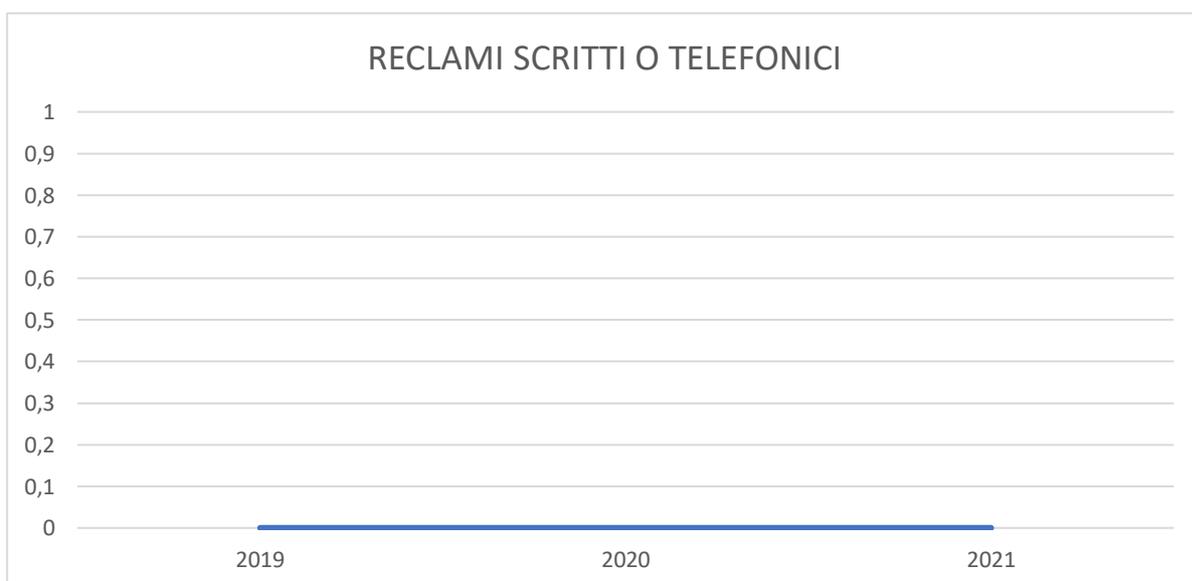
NON CONFORMITA TRIENNIO 2019 - 2021





Reclami e Note di merito

Nei 2 grafici che seguono vengono mostrati gli andamenti dei reclami pervenuti dai clienti (del tutto assenti nel triennio di riferimento) nonché il n° delle note di apprezzamento ricevute dai clienti a fronte dell'esecuzione dei servizi.

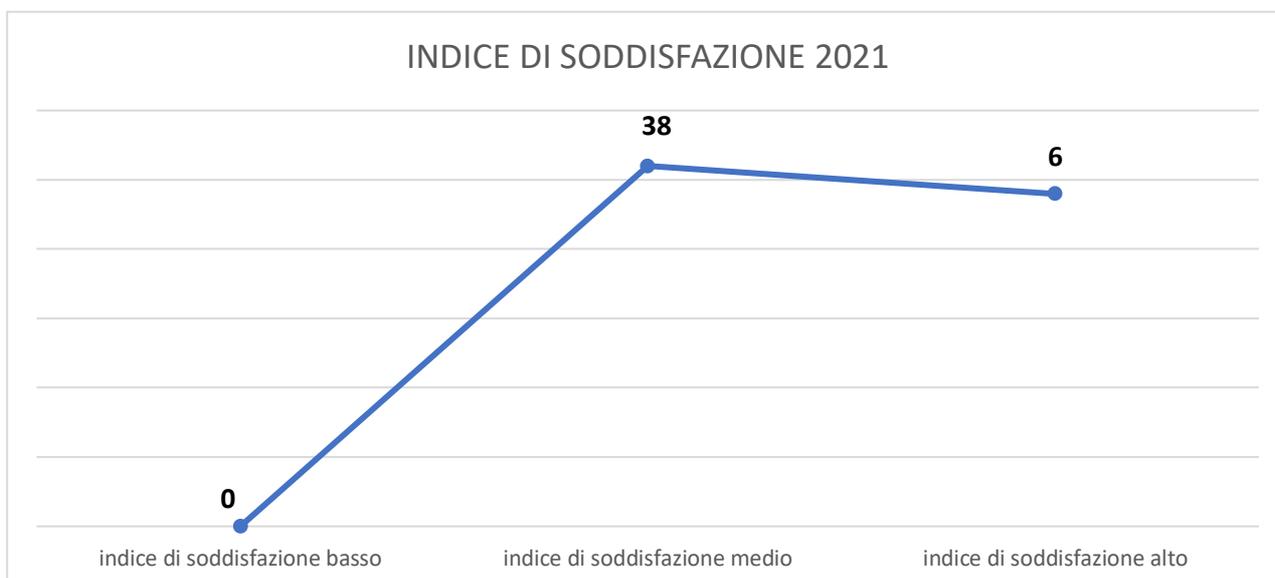




Customer satisfaction

I responsabili dei servizi sui cantieri effettuano periodicamente richiedono ai clienti la compilazione di questionari in cui si chiede al cliente di esprimere il grado di soddisfazione sui servizi ricevuti: il responsabile dei sistemi di gestione in azienda elabora periodicamente i questionari e li riepiloga graficamente.

QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION INVIATI AI CLIENTI : 44



MISSION AZIENDALE

La mission della CoopService F.M. è sintetizzabile nei seguenti impegni:

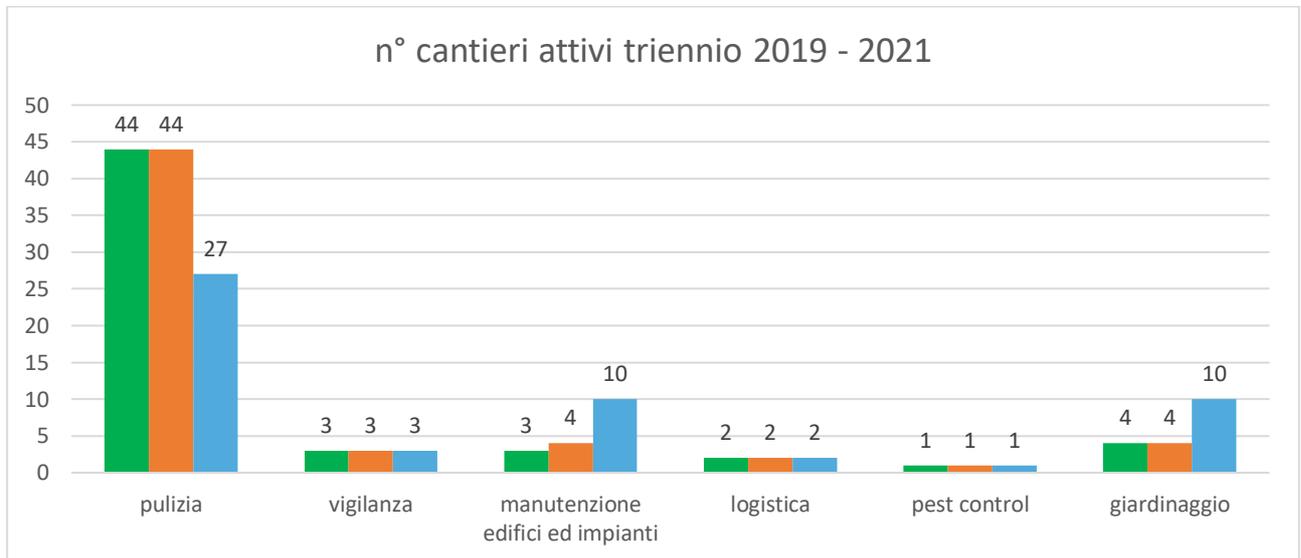
- fornire la miglior qualità dei servizi in cui opera
- rispettare l'ambiente in cui i servizi vengono realizzati
- rispettare le condizioni di sicurezza lavoro dei dipendenti
- accrescere il business in maniera etica mediante il coinvolgimento degli stakeholder
- incrementare la presenza sul mercato di riferimento della Regione Sicilia
- fornire nuove opportunità di ai fornitori presenti sul territorio

SETTORI DI ATTIVITA'

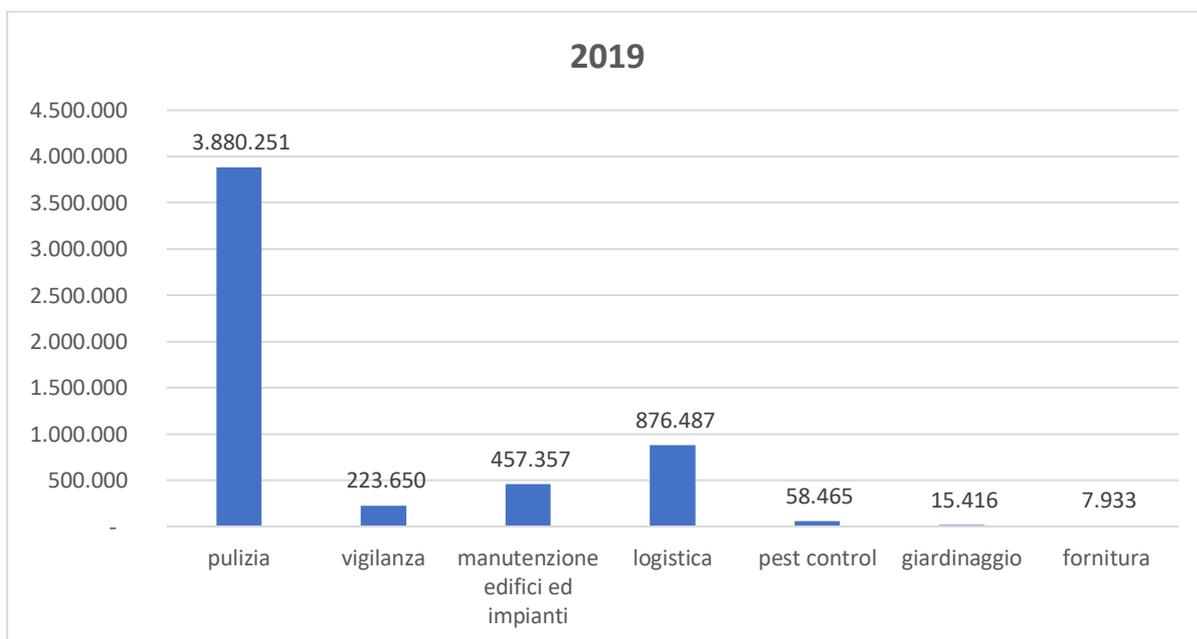
CoopService F.M. opera nelle seguenti macroaree:

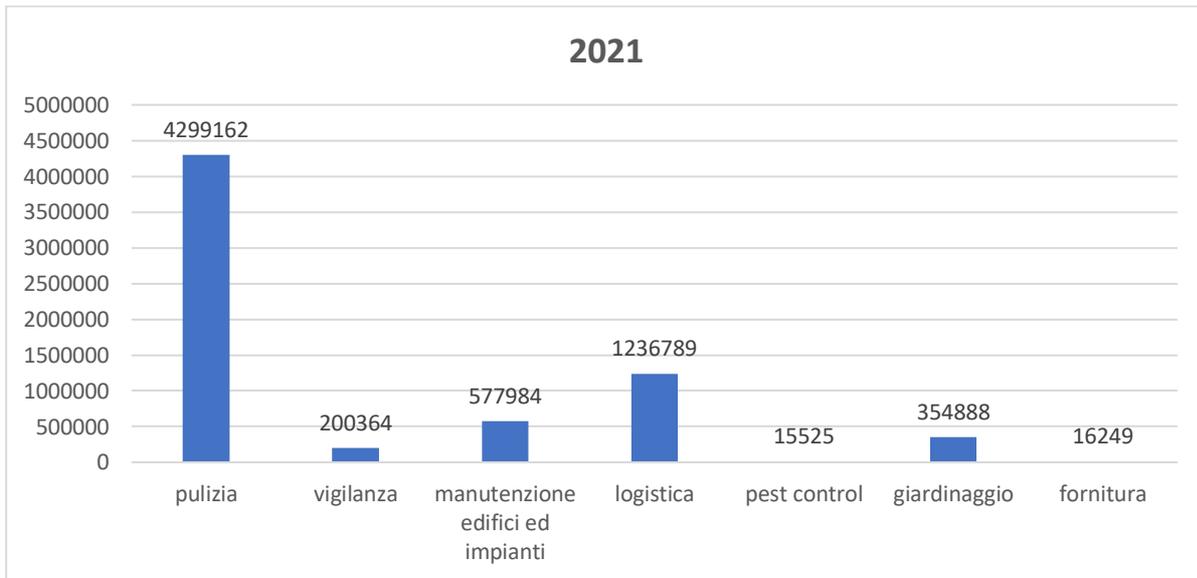
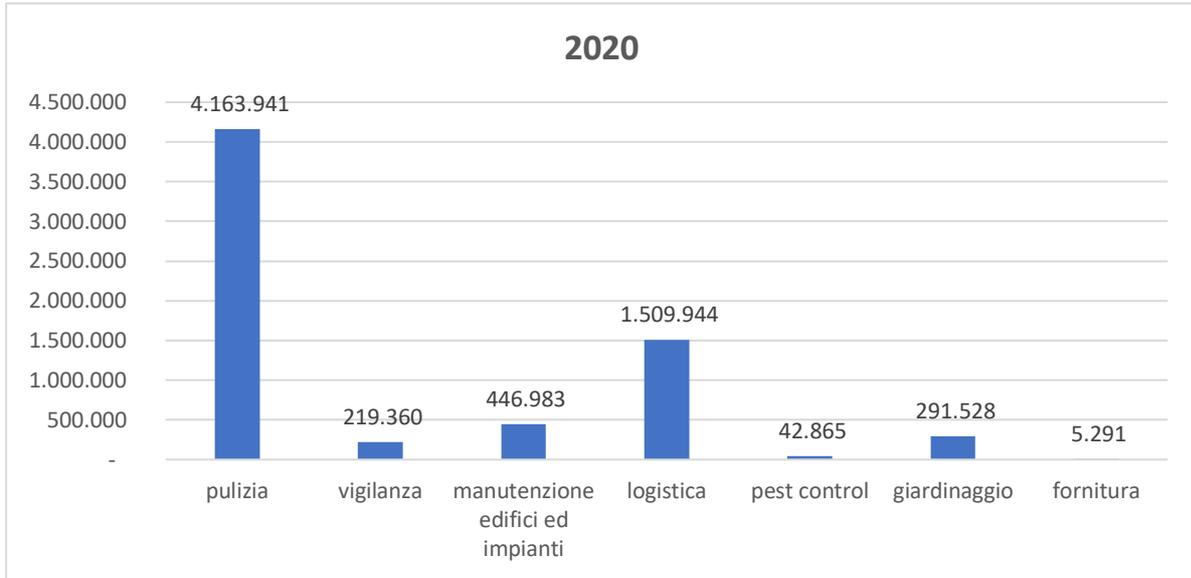
- pulizia
- vigilanza
- manutenzione edifici ed impianti
- logistica
- Pest control
- giardinaggio

Cantieri gestiti nell'ultimo triennio suddivisi per settore di attività



Confronto di valore generato per aree nel triennio 2019-2021





PRESENZA TERRITORIALE



ANALISI STAKEHOLDER E MATRICE DI MATERIALITA'

Per poter migliorare costantemente l'immagine dell'azienda ed i risultati operativi gestionali le aziende devono imparare a dialogare con altre figure (i cosiddetti stakeholder): per redigere il primo Bilancio di Sostenibilità l'azienda ha quindi coinvolto le principali categorie di stakeholder al fine di mapparne le esigenze di cui sono portatori: a valle dell'attività è stato avviato un processo sistemico di dialogo, che agevola il coinvolgimento delle principali figure dell'azienda, nelle decisioni politiche o nelle strategie aziendali cd. "stakeholder engagement".

Gli stakeholder possono essere di 2 tipologie:

Primari, sono quelle figure o quei gruppi senza i quali l'azienda non potrebbe sopravvivere, come gli azionisti, gli investitori, i dipendenti, i clienti e i fornitori.

È compito dei manager mantenere un rapporto di benessere con loro, per raggiungere la mission aziendale.

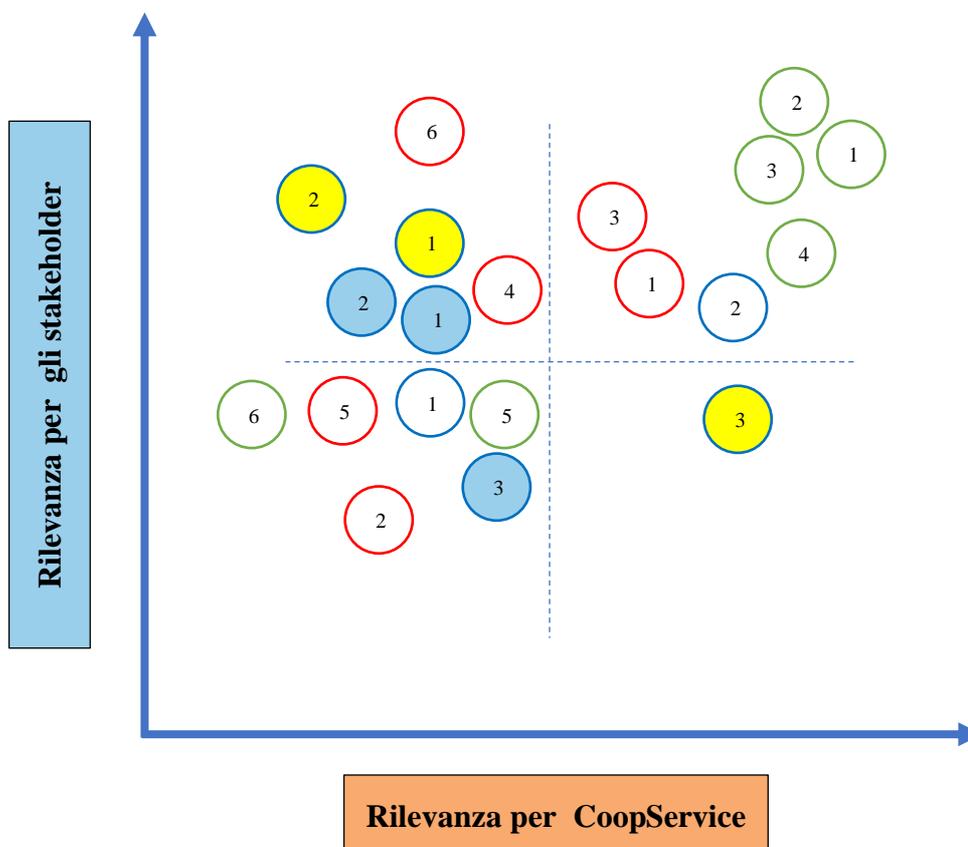
Secondari, sono quelle figure che influenzano o vengono influenzate dall'azienda ma sono escluse dalle transazioni con essa e non sono essenziali alla loro sopravvivenza. Nonostante ciò, hanno il potere di smuovere l'opinione pubblica a favore o contro le azioni dell'azienda, perciò sono in grado di provocare un successo o un grave danno ad essa.



Alla luce di questa mappatura la società ha realizzato un processo di stakeholder Engagement con l'obiettivo di identificare i temi materiali prioritari sui quali deve concentrare il proprio impegno per mantenere e migliorare le proprie performance di sostenibilità nei tre ambiti economico, sociale e ambientale.

I temi materiali emergono nel quadrante in alto a destra della rappresentazione grafica denominata matrice di materialità che costituisce il cuore pulsante del bilancio di sostenibilità redatto secondo lo standard internazionale GRI.

MATRICE DI MATERIALITA'



LEGENDA

-  Governance
-  Transizione ecologica
-  Territorialità
-  Risorse abilitanti
-  Qualità del servizio

Tabella di corrispondenza con Agenda 2030

	1	2	3	4	5	6
	 		 			
	   	 		 	  	 
	 		 			
	   		 	 	 	
	  	   				

CAPITOLO 2

La sostenibilità economica

La Governance

Grazie a una consolidata esperienza nel settore della polizia e all'adozione di 7 schemi di certificazioni di processo, la CoopService F.M. è oggi una realtà in forte ascesa nel territorio di riferimento ed ha incrementato il numero di cantieri gestiti e il valore economico distribuito a collaboratori ed a fornitori presenti in Sicilia.

L'azienda è stata costituita nel 2002 ed è amministrata da un consiglio di amministrazione (C.d.A.) composto da Leonardo Cottone, Andrea Pensabene e Gaetano Gravagna.

Il C.d.A. è investito dei più ampi poteri dell'amministrazione ordinaria e straordinaria della società e quindi può compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto quelli che la legge e lo Statuto riservano all'assemblea dei soci. Gli altri organi di governo sono l'assemblea dei soci, il collegio sindacale, l'organismo di vigilanza, il Presidente del C.d.A. (membro del C.d.A.).

Assemblea dei soci

Competono all'assemblea dei soci le decisioni sulle materie che la legge lo statuto le riserva. In particolare, sono riservate alla competenza dell'assemblea le materie elencate nell'articolo 2364 del codice civile. L'assemblea a luogo almeno una volta all'anno entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio, o entro termini più lunghi, comunque non superiore a 180 giorni dalla chiusura dell'esercizio: inoltre, è chiamata a riunirsi ogni qualvolta sia ritenuto necessario dal collegio dal consiglio di amministrazione o ne sia fatta richiesta per iscritto dal collegio sindacale. L'assemblea dei soci in particolare provvede alla nomina dei sindaci, alla designazione del presidente, alla determinazione della retribuzione.

Collegio Sindacale

Il collegio sindacale è composto Alessandro Sciortino, Sabrina Vinciguerra e Tiziana Pavone, è nominato dall'assemblea dei soci ed è composto da cinque membri di cui 2 supplenti e vigila sull'osservanza della Legge e dello statuto, nel rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. I sindaci sono investiti anche del controllo contabile.

Organismo di vigilanza

L'O.d.V. è pluricentrico ed è formato da Arcangelo Li Calzi (Presidente), Paola Gallo e Alessandro Sciortino e dispone di autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo che si estendono a tutti i settori e funzioni della società; poteri che devono essere esercitati per svolgere efficacemente e tempestivamente le funzioni previste dal modello organizzativo e di gestione e dalle norme di attuazione del medesimo, al fine di assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso. Tra i compiti dell'O.d.V. vi è quello di sviluppare e promuovere il costante aggiornamento del modello, di raccogliere e valutare le segnalazioni ricevute da tutti gli stakeholder su eventuali violazioni, di assicurarsi che la sua conoscenza sia diffusa all'interno dell'organizzazione mediante specifiche attività informative e formative. A riguardo i componenti del C.d.A. e tutto il personale impiegatizio sono formati sulle tematiche del modello 231, a cui fa seguito un aggiornamento semestrale. Durante l'anno 2021 l'organismo di vigilanza della società si è riunito 2 volte.

Whistleblowing

Per comunicare in modo diretto e riservato con l'organismo di vigilanza è stata istituita la casella di posta elettronica odv@coopservicefm.it che raccoglie segnalazioni circostanziate di condotte illecite o irregolarità, basate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del modello del codice etico e di quello disciplinare. Ai sensi e per gli effetti della legge 179 del 2017 la società è dotata di una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni. In particolare sono adottate misure idonee ed efficaci, affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità di chi trasmette all'organismo di vigilanza e o al datore di lavoro informazioni utili alla salvaguardia dell'integrità della società.

Segnalazioni giunte nel triennio 2019 - 2021 nessuna.

Presidente Consiglio di Amministrazione pro-tempore

Attualmente la carica è ricoperta da Leonardo Cottone, designato dall'assemblea dei soci: egli è anche il datore di lavoro nonché legale rappresentante della società: il Presidente C.d.A. è uno dei tre membri del consiglio di amministrazione ed esercita le funzioni di governo con particolare riguardo alle decisioni di natura societaria gestionale.

La società fa parte di: LegaCoop e CNS.

Le Certificazioni

Le certificazioni garantiscono ai clienti della società un'offerta basata sui più elevati standard qualitativi ed etici. La CoopService F.M. dispone di: **ISO 9001:2015** che garantisce la standardizzazione dei processi realizzativi al fine di renderli efficaci ed efficienti ed in continuo miglioramento.

ISO 14001:2015 l'azienda la massima considerazione di tutti gli aspetti relativi all'impatto ambientale di ogni servizio offerto e pianifica e progetta tutti gli aspetti logistici, organizzativi ed operativi in maniera tale da ridurre l'impatto su scarichi idrici, emissioni atmosferiche e produzione di rifiuti.

ISO 45001:2018 l'azienda promuove la diffusione della salute e sicurezza e pone in campo misure atte alla prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro, nella consapevolezza dell'importanza che rivestono sensibilizzazione e responsabilizzazione nell'ambito specifico.

SA8000:2014, la certificazione per l'integrazione delle proprie attività di business con il rispetto e la tutela degli interessi di tutti gli individui con cui si trova ad operare e lo sviluppo consapevole del territorio e delle imprese locali.

UNI 16636:2015 per garantire l'efficacia dei servizi "pest control" e la loro sicurezza per l'ambiente.

F-GAS certificazione per eseguire la manutenzione di impianti contenenti gas fluorurati.

ISO 30415:2021 già implementata ed in attesa di prossima certificazione che garantirà il riconoscimento dell'azienda sul tema diversità ed inclusione.

AGCM e Rating di legalità: è stato ottenuto dall'autorità garante della concorrenza del mercato il massimo riconoscimento con l'attribuzione **2 STELLE+** e iscrizione in "white list".

Risultati economico-finanziari

Per dare evidenza delle performance economiche di azienda, in coerenza con GRI standard, viene utilizzato il prospetto del valore economico generato, distribuito e trattenuto. Il valore economico generato permette di identificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività, il valore economico distribuito consente invece di valutare l'impatto socio-economico attraverso la distribuzione della ricchezza ad alcune categorie di stakeholder. Il valore economico trattenuto corrisponde infine alla differenza degli altri due, ovvero alla ricchezza che la società mantiene nell'azienda.

	2019	2020	2021
VALORE ECONOMICO GENERATO			
Ricavi da vendite e prestazioni	5.559.643 €	6.690.873 €	6.713.897 €
Variazioni delle rimanenze	- €	6.601 €	(5.168) €
Altri ricavi	146.618 €	17.147 €	61.574 €
Proventi finanziari e rivalutazioni	1.102 €	268 €	3.755 €
TOTALE	5.707.363 €	6.714.889 €	6.774.058 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Dipendenti	4.597.034 €	5.217.816 €	5.431.655 €
Acquisto beni	327.769 €	419.315 €	421.916 €
Acquisto servizi	586.658 €	604.699 €	733.202 €
Azienda per ammortamenti	31.902 €	35.675 €	52.411 €
Fornitori di capitale	83.016 €	77.525 €	70.950 €
Pubblica Amministrazione	23.747 €	38.861 €	29.715 €
Altro	51.876 €	278.305 €	38.252 €
TOTALE	5.702.002 €	6.672.196 €	6.778.101 €
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	5.361 €	42.693 €	(4.043) €

I mercati

L'unico mercato di riferimento per la società è la Regione Sicilia.

Le ricadute territoriali

L'azienda opera esclusivamente nella Regione Sicilia e le ricadute sul territorio sono dirette sotto forma di opportunità di lavoro per i dipendenti domiciliati nelle province della Regione Sicilia e sotto forma di forniture indirizzate ad operatori siciliani. L'azienda sostiene inoltre varie attività benefiche sempre in Sicilia.

Sostegno alla comunità locale

Nel triennio 2019 - 2021 la CoopService F.M. ha partecipato fattivamente a varie attività in favore di Associazioni Culturali, Scuole Pubbliche, Associazioni Sportive e ad Associazioni di Sostegno verso persone socialmente svantaggiate.

Durante l'emergenza COVID si è inoltre prodigata in maniera gratuita a servizi di disinfezione ambientale in alcune strutture del territorio di Palermo di un'associazione ONLUS (Vestito Nuovo).

Oggi l'attività di sanificazione gratuita prosegue con frequenza mensile.



COOPSERVICE FM SOSTIENE LA ONLUS "IL VESTITO NUOVO"

CoopService FM ha avviato un'attività di supporto logistico alla Onlus "il Vestito Nuovo", nella sua sede di via Badia 259



CoopService F.M. supporta l'oratorio della Chiesa Ecce Homo

CoopService F.M. ha supportato l'azione dell'oratorio della Chiesa Ecce Homo nel territorio, fornendo i completi calcio necessari a svolgere l'attività sportiva. La struttura, da anni presente nel quartiere Uditori, costituisce un esempio positivo di spazio d'incontro tra giovani. CoopService F.M. da tempo incoraggia progetti in ambito sociale a supporto di quelle realtà che hanno meritato incoraggiamento.



CoopService F.M. supporta la ONLUS ASMS per i medullosemi spinali

CAPITOLO 3

La sostenibilità ambientale

Ridurre progressivamente l'impatto ambientale dei servizi erogati è l'obiettivo strategico che l'azienda si pone di raggiungere. In particolare nell'anno 2022 è programmata l'introduzione di prodotti di pulizia Ecolabel già testati negli anni precedenti. La società adotterà inoltre misure per il contenimento dei consumi energetici, della produzione di rifiuti e delle emissioni di CO2 in atmosfera.

Ridurre l'impatto ambientale dei servizi di pulizia

In coerenza con la propria strategia di sostenibilità e con l'obiettivo di sviluppo numero 12 dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite, obiettivo primario di CoopService F.M. è la riduzione dell'impatto ambientale dei servizi di pulizia durante l'intero ciclo di vita, garantendo i più elevati standard prestazionali. La sostenibilità ambientale del servizio è un elemento qualificante dell'offerta del settore del cleaning, sia per la compliance normativa sia per supportare i clienti nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale che a loro volta si sono posti. Per queste ragioni CoopService F.M. sta valutando per il triennio 2022 - 2024 la possibilità di ottenere la certificazione Ecolabel dei propri servizi.

Gestione sostenibile degli uffici

Coerentemente all'impegno di ridurre l'impatto ambientale dei servizi di pulizia l'azienda è impegnata anche nella gestione sostenibile degli propri uffici. In quest'ottica sono stati collocati appositi contenitori per raccolta differenziata dei rifiuti, sistemi di dispenser automatici per i detergenti nei bagni, distribuzione di tazzine per il caffè riutilizzabili ed uso di borracce per la riduzione dei rifiuti collegati al monouso. In ottica di ridurre i consumi energetici è in corso una valutazione sull'installazione di termostati negli uffici mentre per l'uso razionale dell'acqua sanitaria si sta valutando la sostituzione della rubinetteria automatica al posto di quella manuale. Dal punto di vista dell'uso della stampante la politica azienda è stata sostituire i toner con i rigenerati ed è stato formalizzato l'obbligo ai dipendenti di stampare fronte-retro e di riutilizzare carta già stampata su faccia-volta.

I prodotti utilizzati

La riduzione dell'impatto ambientale del servizio di pulizia perseguita è anche attraverso un altro obiettivo strategico per l'azienda: scegliere le materie prime con il criterio della massima ecologicità, ovvero: prodotti conformi ai criteri ambientali minimi (CAM - DM 24.05.2020 e DM 18.10.2016) ovvero certificati Ecolabel o altra etichetta ambientale equivalente conforme allo standard ISO 14024:2018. In quest'ottica l'azienda si è attivata con fornitori di prodotti per la pulizia, con l'obiettivo di incrementare sempre per utilizzo di prodotti certificati a basso impatto ambientale. Obiettivo per l'anno 2022 è pertanto l'acquisto di una percentuale > del 20% di prodotti Ecolabel o equivalenti, rispetto ai normali prodotti utilizzati.

La CoopService F.M. ha analizzato inoltre i prodotti che utilizza con riferimento ai criteri ambientali minimi (CAM) ed alla ecologicità di quanto non contenuto nei CAM ma utilizzati in azienda. In particolare la valutazione è stata basata per categorie omogenee di prodotti in uso: prodotto chimico detergente ordinario, prodotto chimico detergente straordinario, prodotto chimico disinfettante, economato (sapone mani, carta asciugamani, carta igienica), tessile (panni, frange, mop). La valutazione di ecologicità (possesso di certificazioni) ha riguardato l'uso di divise lavoro.

PRODOTTI CAM (DM 24.05.2012 - DM 16.10.2016)

CAM	SI	NO	%
Tessile		X	
Economale		X	
Disinfettante		X	
Detergente Straordinario	X		4%
Detergente Ordinario	X		7%

Divise con certificazioni ecologiche: in itinere la selezione di divise realizzate con cotone proveniente da coltivazioni etiche ed ecosostenibili, e prodotto con energie da fonti rinnovabili, senza l'impiego di pesticidi e sostanze chimiche dannose per l'ambiente o per la salute di chi lavora il capo e di chi lo indossa.

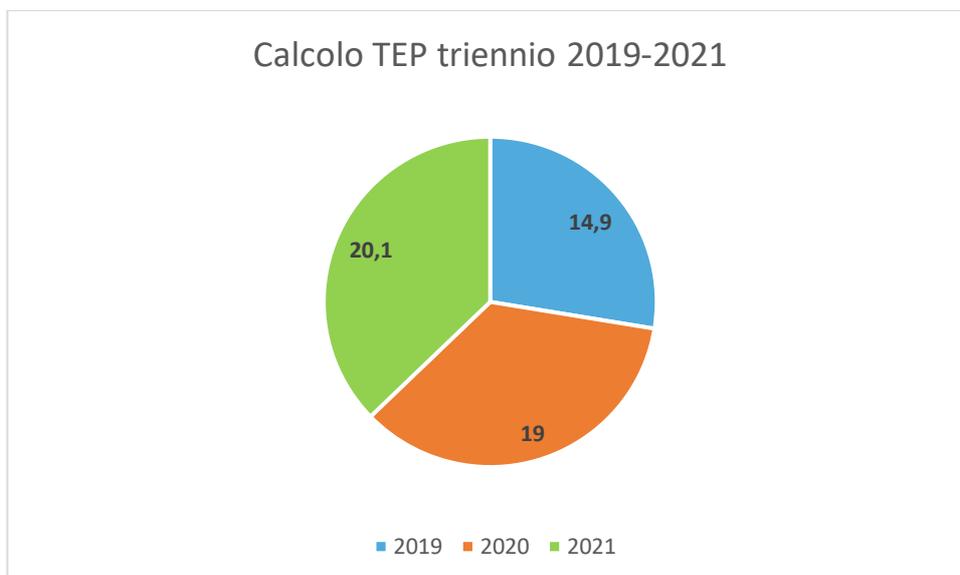
Consumi energetici

Nell'ambito della strategia di sostenibilità delle sedi aziendali di Palermo e Catania CoopService F.M. ha in corso la progressiva sostituzione dei corpi illuminanti con lampade a LED, la scelta di dispositivi elettronici ad alta efficienza energetica certificati TCO, standard e la progressiva variazione della fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili.

I consumi energetici della società: carburante per i mezzi aziendali (gasolio e benzine), gas naturale per il riscaldamento degli uffici e l'elettricità presso le sedi di Palermo e Catania. Non è dato avere contezza dei consumi sui cantieri in quanto a carico dei clienti.

Per minimizzare i consumi sui cantieri CoopService F.M. acquista o sostituisce i macchinari e le attrezzature che garantiscono la massima efficienza nei consumi e nelle emissioni di CO2: l'azienda garantisce inoltre l'adeguata manutenzione periodica al fine di mantenerne l'efficienza nel tempo. La formazione dei dipendenti, attraverso la sensibilizzazione all'uso ed ai comportamenti corretti nelle attività lavorative, è apprezzato esempio di coerenza con la politica aziendale votata all'efficientamento energetico.

Totale di energia consumata per in TEP)



Elenco macchinari ed attrezzature ed efficienza energetica

Lavasciuga	n°	4	classe energetica	A
Spazzatrice	n°		classe energetica	
Lavatrice	n°		classe energetica	
Carrello elevatore	n°		classe energetica	
Trattorino	n°	2	classe energetica	A
Lavapavimenti	n°	4	classe energetica	A
Aspirapolvere	n°	4	classe energetica	A

Elenco automezzi ed emissioni e trasporti

La principale fonte emissiva di CO2 è dovuta al carburante per i mezzi aziendali utilizzati:

Automezzo	Alimentazione	Classe di emissione EURO
FORD TRANSIT	GASOLIO	EURO 4
DUCATO FIAT	GASOLIO	EURO 3
TOYOTA N2 Pick Up	GASOLIO	EURO 4
FIAT DOBLO'	GASOLIO	EURO 4
FIAT DOBLO'	GASOLIO	EURO 4
FIAT DOBLO'	GASOLIO	EURO 6 B
MERCEDES GLA 200D PRE	GASOLIO	EURO 6 B
AUDI A6 2.0 TD	GASOLIO	EURO 6 B
FIAT FIORINO 2^SERIE 1.3 MJT	GASOLIO	EURO 6 B
FIAT DUCATO 35 2,3 MJT 1	GASOLIO	EURO 6 B
CITROEN C3	GASOLIO	EURO 6 B
FIAT TALENTO	GASOLIO	EURO 6 B
AUDI Q3	GASOLIO	EURO 6 B
FIAT DOBLO' MAXI	GASOLIO	EURO 6 B
PEUGEOT 3008	GASOLIO	EURO 6 B
TOYOTA CHR	BENZINA	EURO 6 B

Consumi idrici e scarichi

I consumi idrici e gli scarichi non sono aspetti materiali nelle attività di azienda. Per quanto riguarda i primi, essi si riferiscono esclusivamente agli usi civili presso le sedi della società. I consumi di acqua per i suoi cantieri, principalmente legati all'erogazione dei servizi di pulizia, non sono invece sotto il controllo di azienda, in quanto gestiti direttamente dalle aziende clienti. Pur non essendo significativi, la società interviene indirettamente anche nella gestione degli impatti relativi agli scarichi idrici, attraverso la preferenza di utilizzo di prodotti chimici ecologici certificati, che garantiscono un minor impatto ambientale sugli acquiferi. I consumi sono stimati in base al numero dei cosiddetti abitanti equivalenti e cioè del personale impiegato nelle singole sedi ed ha un valore medio di consumo idrico pro capite giornaliero di 50 litri che comprendono l'igiene personale, l'uso dei servizi igienici e la pulizia degli ambienti.

Sede	Consumo in m3	Consumo in m3	Consumo in m3
anno	2019	2020	2021
Palermo	70	40	32
Catania	2	1	1
Totale	72	41	33

Gestione dei rifiuti

I rifiuti aziendali sono determinati dai servizi erogati per conto dei committenti: vengono avviati a recupero / smaltimento attraverso società specializzate e debitamente autorizzate.

Le tipologie dei rifiuti prodotti, ricevuti da terzi e gestiti sono riepilogati nella tabella che segue:

CER	Descrizione rifiuto	2019	2020	2021
080318	Toner	16	26,5	10
150101	Carta da macero	20.940	2.142	0
150103	Legno da imballaggio	1.690	0	0
150106	Imballaggi in materiali misti	0	0	1.300
150107	Imballaggi in vetro	0	220	0
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	18	42,5	25
150202	Assorbenti, materiali filtranti	19	41,5	25
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	50	0	0
160214	Macchine Elettriche Obsolete	120	30	0
160506	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	0	2,6	0
170202	Vetro	1.060	300	0
170203	Plastica e Plexiglas	1.080	140	80
170302	Miscela bituminose	0	1.300	2.780
170405	Ferro e acciaio	15.460	2.590	0
170604	Materiale Isolante	1.300	0	0
170904	Rifiuti misti di costruzione	22.000	3.960	15.520
180202	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	0	1.325	0
200101	Carta e cartone	5.120	2.890	2.690
200138	Legno	3.540	2.420	200
200201	Rifiuti compostabili	0	62.220	242.180

Quantità totale di rifiuti in Kg gestiti mediante avvio a recupero o smaltimento

2019	2020	2021
72.413	79.650	264.810

La Società inoltre svolgere il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti sia urbani e speciali per conto dei propri clienti. Per lo svolgimento di tale attività la società è iscritta all'albo nazionale gestori ambientali.

Numero iscrizione: **PA/010590**

Categorie: **1 F, 2-bis, 4 F, 5 F, 8 F**

CAPITOLO 4

La sostenibilità sociale

I Dipendenti

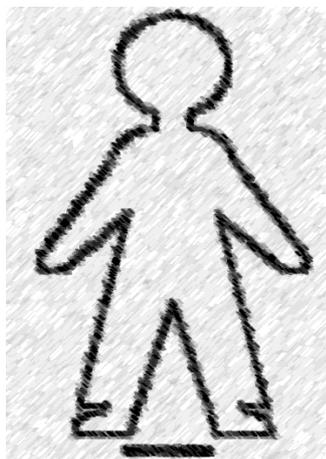
Nell'ottica di dimostrare la propria eticità, l'azienda ha adottato lo standard internazionale SA8000:2014 ed è certificata dal RINA. In tal modo l'azienda garantisce la tutela contro il lavoro minorile, lavoro forzato o obbligato, la salute e sicurezza sul lavoro (quest'ultima confermata anche dal certificato rilasciato dal RINA per la ISO 45001:2018), la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, l'assenza di discriminazioni, le corrette pratiche disciplinari, la giusta retribuzione ai dipendenti.

Nel triennio 2019-2021 non sono stati registrati episodi di discriminazione. prova questa dell'attenzione dedicata alle risorse umane e la continua attività formativa ai neoassunti al fine di per condividere i valori aziendali e le politiche.

Tabella riassuntiva del triennio 2019 - 2021 personale dipendente

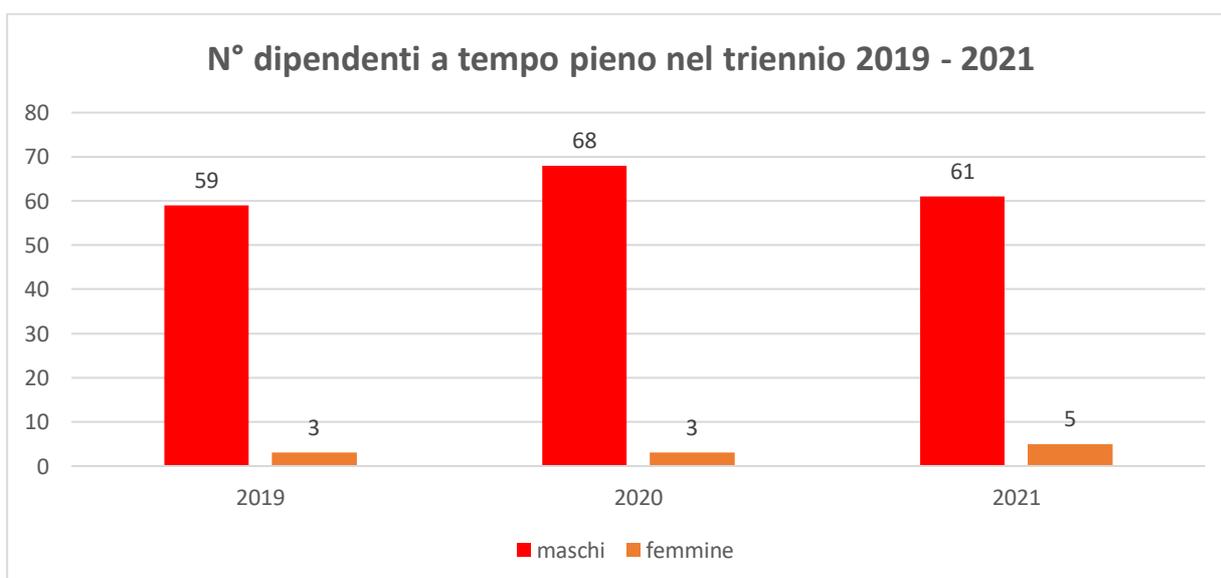
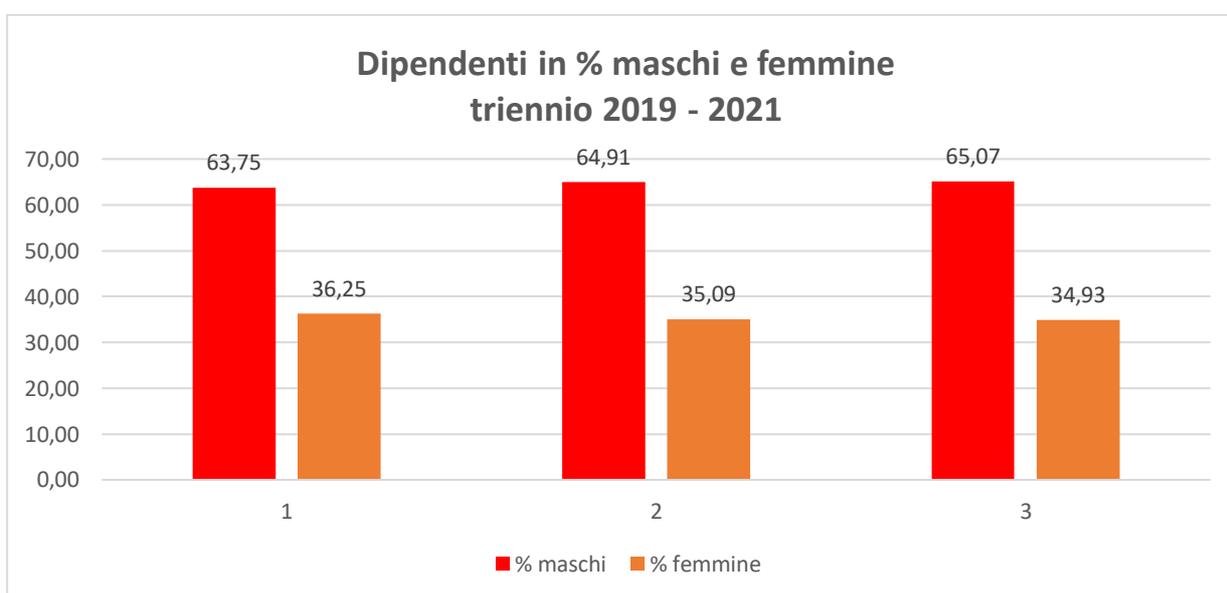
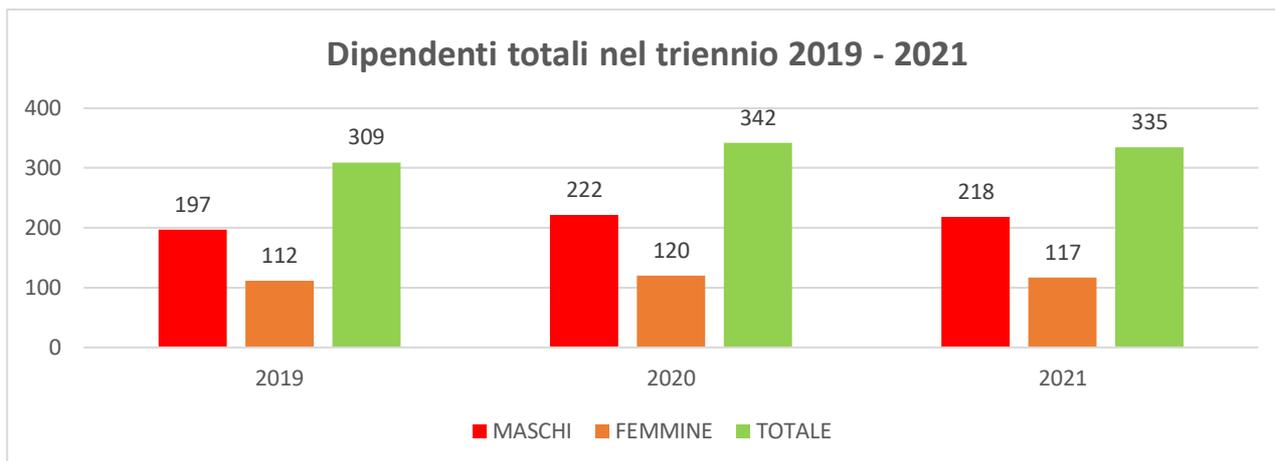
	2019	2020	2021
<i>Dirigenti</i>	0	0	0
<i>Quadri</i>	3	3	1
<i>Impiegati</i>	16	17	17
<i>Operai</i>	290	322	317
TOTALE	309	342	335

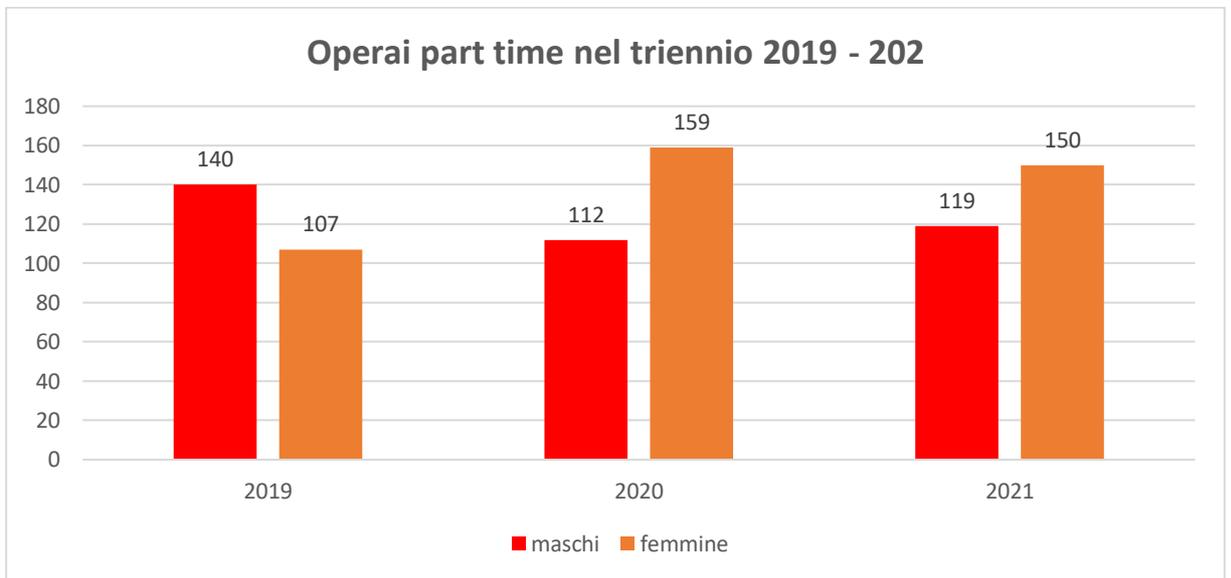
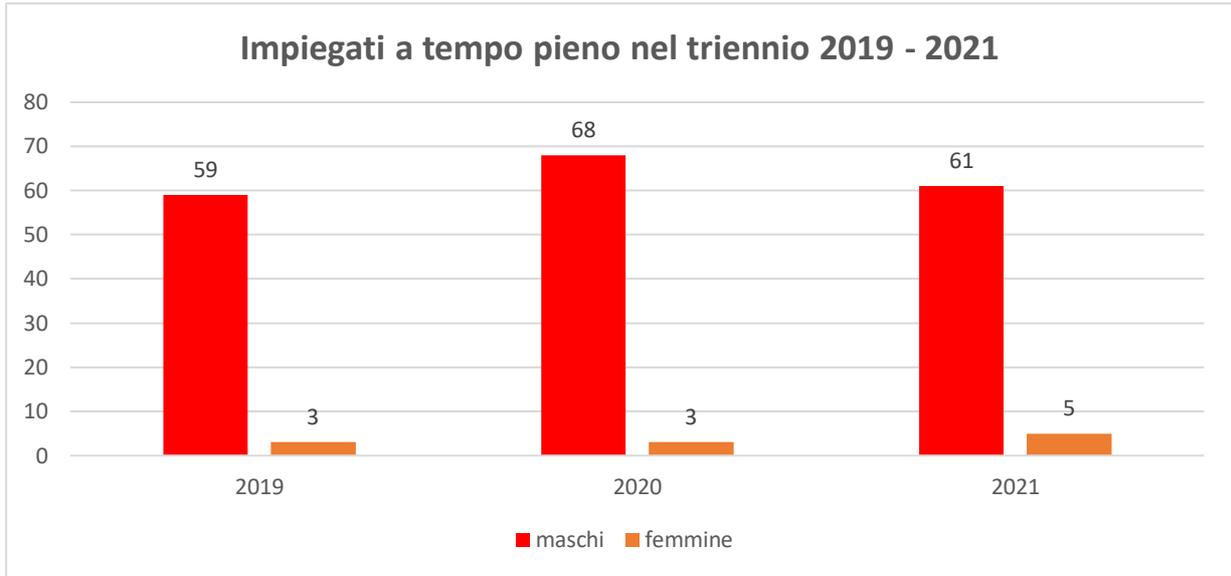
ETA' MEDIA DIPENDENTI ANNO 2021



<i>FASCIA ETA' in anni</i>	<i>N° DIPENDENTI</i>
< 30	30
30 - 40	83
40 - 50	190
> 60	32

Media totale 44,5





Dipendenti per area geografica di provenienza nell'anno 2021



Nuove assunzioni e turn-over 2021

118 nuovi dipendenti

50 femmine - 68 maschi

Numero totale dei dipendenti dimessi 200

104 donne - 96 uomini

Il tasso di turn-over, dato dal rapporto tra il numero di dipendenti che hanno lasciato l'azienda volontariamente o a seguito di licenziamento o pensionamento e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione 2021 è stato del **56%**.

Nello stesso periodo sono stati, comunque, assunti n°193 addetti, di cui 91 donne e 102 uomini, pari al 56% del totale 2021

La parità di genere è la norma ISO 30415:2021

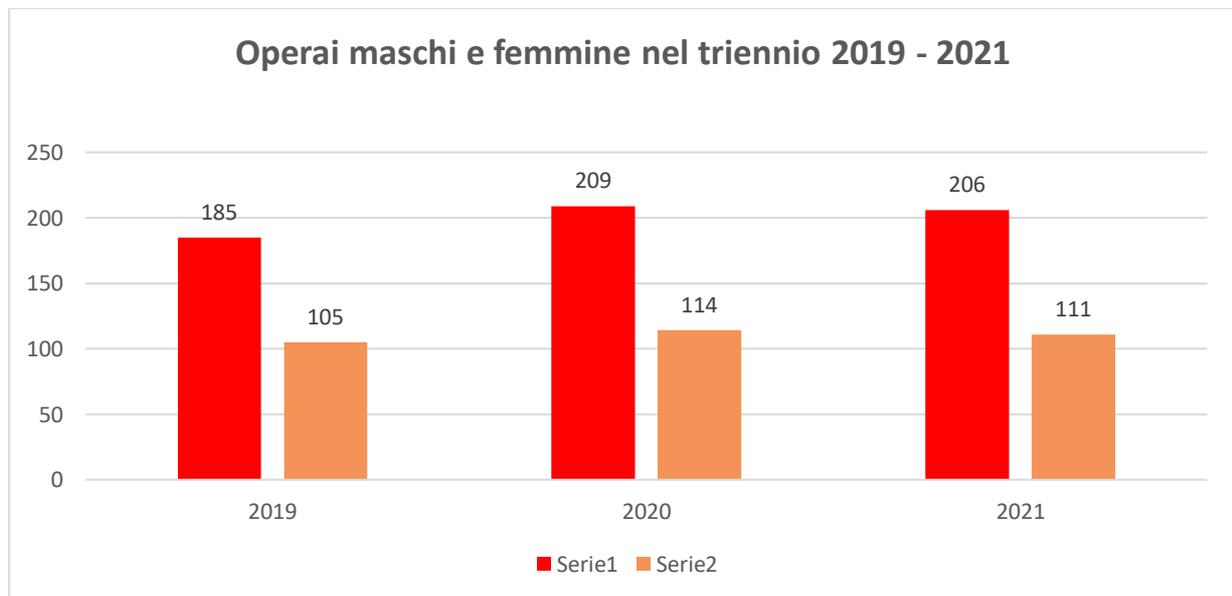
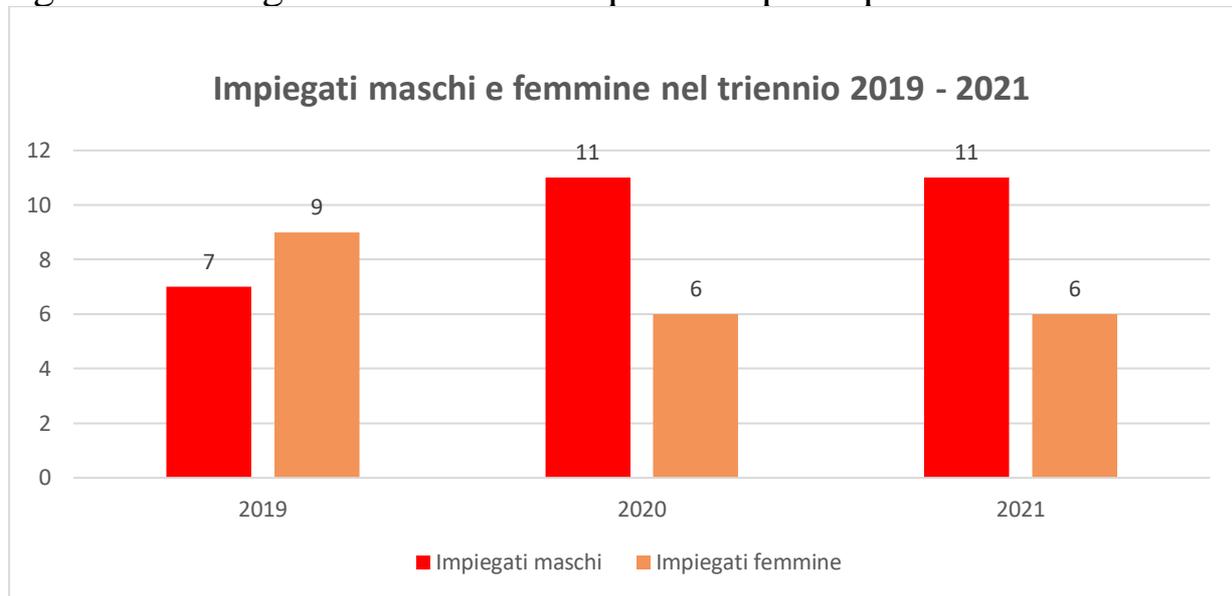
La Direzione aziendale si è impegnata a garantire la parità di genere implementando la norma ISO 30415:2021 ed a certificarla al pari delle altre norme di cui l'azienda dispone.

L'obiettivo di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030 promuovere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne offrendo pari opportunità di crescita professionale e tutelando la diversità di genere attraverso l'applicazione di un sistema basato esclusivamente sulla meritocrazia.

La natura dei cantieri trattati "detta" tuttavia, unitamente alle condizioni di salute e sicurezza lavoro, l'assegnazione di personale maschile nei lavori

in cui lo sforzo fisico risulta preponderante (ad es. facchinaggio) mentre offre migliori opportunità in quelli meno gravosi (ad es. pulizie).

I grafici che seguono confermano quanto sopra esposto.



La percentuale femminile di personale con responsabilità a vario titolo in azienda è del 24%

Per promuovere la parità di genere, presente tra gli obiettivi inseriti nella strategia di sostenibilità dell'azienda, l'azienda effettua una sistematica valutazione delle competenze di ciascun collaboratore al fine di intervenire con opportune attività formative.

La valutazione del personale si basa sul raggiungimento di alcuni KPI prestabiliti dalla direzione e dal responsabile di funzione, che forniscono in maniera imparziale il raggiungimento degli obiettivi perseguiti: il raggiungimento degli obiettivi è collegato ad un sistema premiante che comporta un avanzamento in termini di ruolo e responsabilità. Il risultato di questo sistema non è formalizzato ma operativo e da tempo è divenuta prassi consolidata nell'azienda.

L'operato delle risorse umane è quindi valutato in maniera oggettiva con evidenze documentali e quindi in assenza di discriminazione.

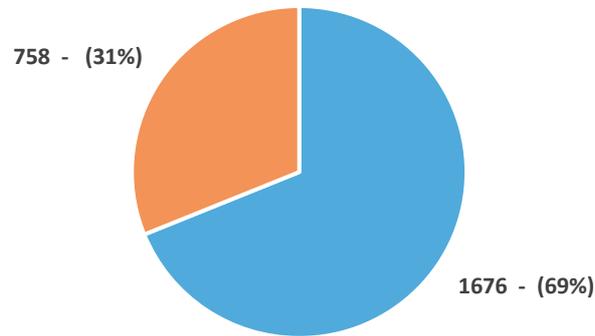
Ruoli chiave esercitati nell'azienda comprendono ad esempio la figura di

Oltre a garantire la piena ed effettiva partecipazione pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita aziendale, non vi sono differenze di genere nel sistema remunerativo, sia con riferimento alla remunerazione base che alla remunerazione totale.

LA FORMAZIONE

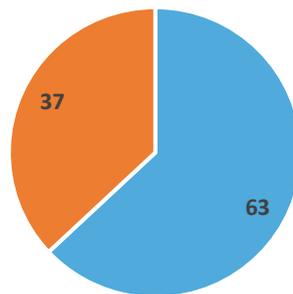
La formazione volontaria (ad es. su sistemi di gestione operativi in azienda, istruzioni di lavoro) ed obbligatoria (sicurezza lavoro) è considerata dalla Direzione elemento fondante del rapporto di lavoro con le maestranze e tale da garantire il lavoratore e l'azienda stessa nei confronti degli stakeholder più importanti: dipendenti, clienti, enti di controllo sul territorio.

Ore di formazione erogata nel 2021



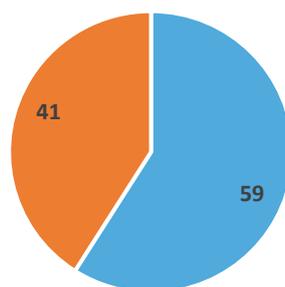
■ Salute e sicurezza lavoro D.Lgs 81/2008 ■ Miglioramento processi gestionali

2021 Salute e sicurezza lavoro D.Lgs 81/2008 percentuale di lavoratori formati



■ maschi ■ femmine

2021 Miglioramento processi gestionali percentuale di lavoratori formati



■ maschi ■ femmine

Nel triennio 2019-2021 la formazione su salute e sicurezza lavoro ha riguardato: formazione base, formazione specifica per settori a basso rischio, formazione preposto, formazione addetti antincendio rischio basso, formazione primo soccorso, formazione dirigenti per la sicurezza, utilizzo delle PLE (piattaforme lavoro elevabili), utilizzo dei DPI (dispositivi di protezione individuale) in terza categoria, utilizzo del carrello elevatore, formazione PES PAV PEI.

La formazione al lavoratore inoltre prevede la cosiddetta formazione per affiancamento dei nuovi assunti che dipende molto dalla tipologia di cantiere e che in media dura 1 settimana.

SALUTE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

CoopService F.M. si è dotata ormai da anni di un sistema di gestione oggi conforme alla ISO 45001:2018 e certificato dal RINA che prevede pertanto una serie di audit da parte dell'ente certificatore ed anche interni.

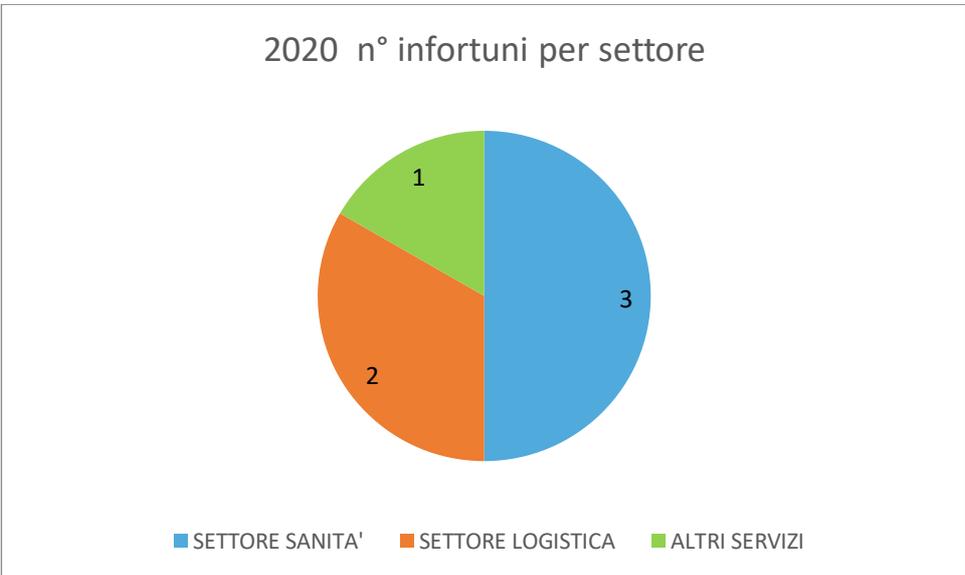
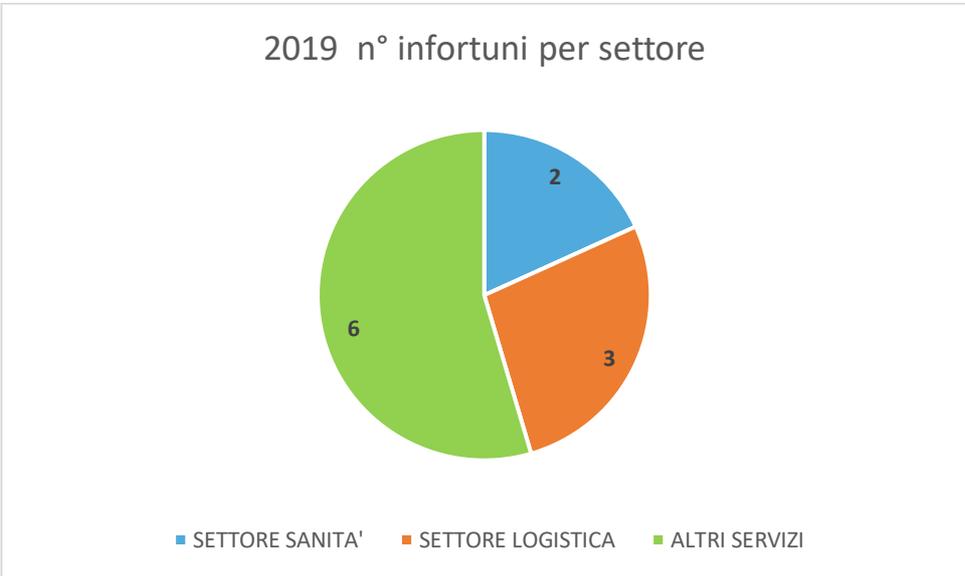
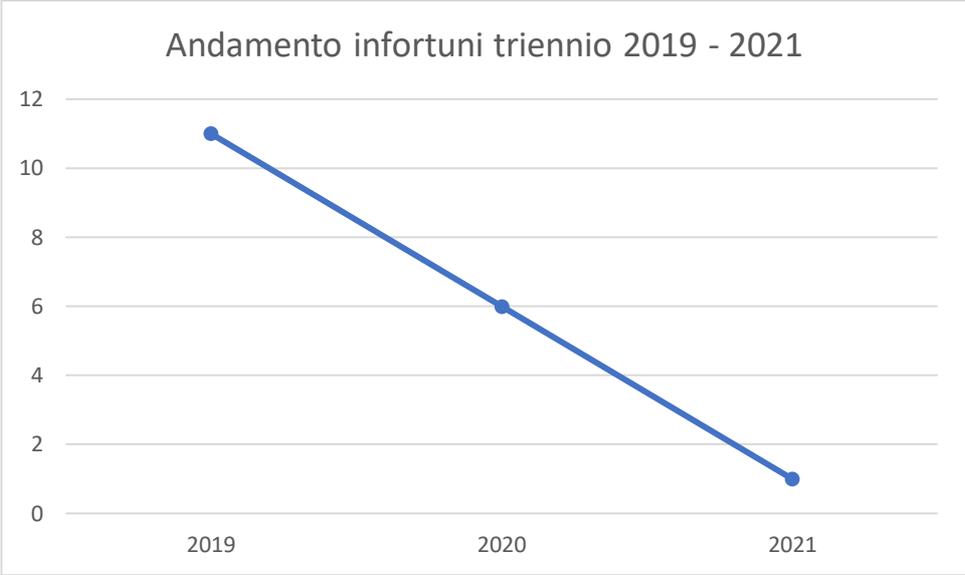
La partecipazione alla consultazione dei lavoratori sui temi della salute e sicurezza avviene tramite i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza ed i responsabili dei cantieri.

Le visite mediche periodiche eseguite dal Medico Competente vengono effettuate secondo scadenze dettate dal protocollo sanitario in relazione alle specifiche mansioni.

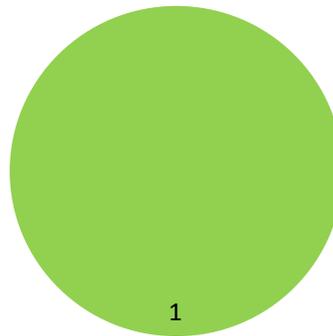
Le attrezzature di lavoro impiegate e i DPI forniti ai lavoratori, sulla base della valutazione rischi elaborata con POS, garantiscono la mitigazione degli impatti sulla salute e sicurezza sul lavoro sui cantieri.

Nell'ultimo triennio 2019 - 2021 non sono state registrate conseguenze gravi o decessi a seguito degli infortuni registrati, né malattie professionali.

Di seguito la rappresentazione grafica dell'andamento infortuni del triennio.

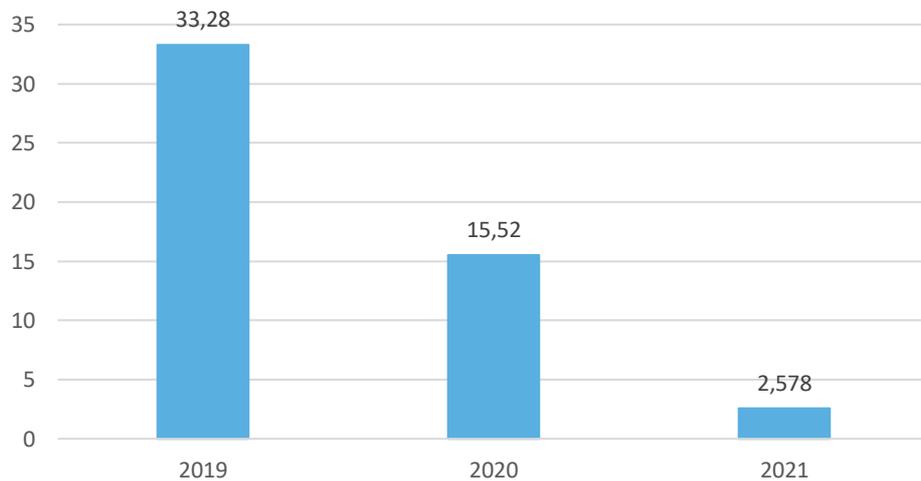


2021 n° infortuni per settore

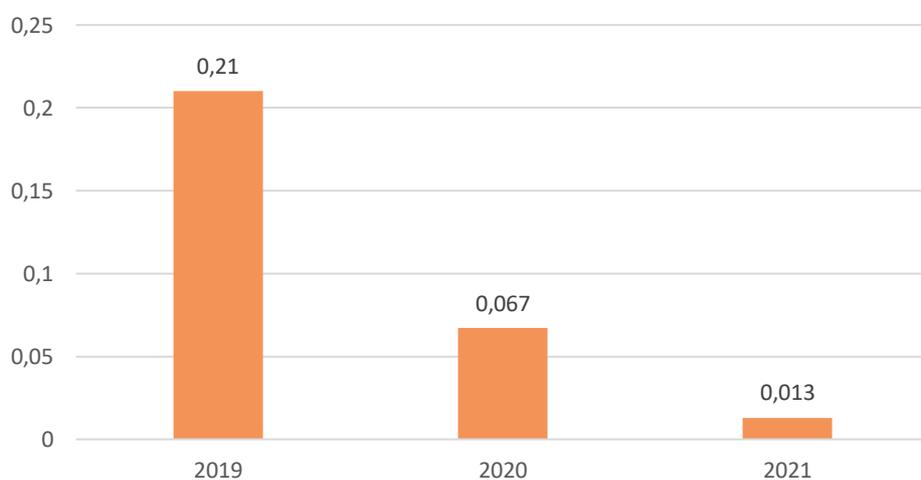


■ SETTORE SANITA' ■ SETTORE LOGISTICA ■ ALTRI SERVIZI

Indice di frequenza nel triennio 2019 - 2021



Indice di gravità infortuni triennio 2019 - 2021



Dagli indicatori emerge una situazione favorevole con un trend prossimo allo zero infortuni, obiettivo questo che l'azienda si pone costantemente di raggiungere.

IL WELFARE AZIENDALE

In base a quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia servizi integrati multiservizi, tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato dispongono di un fondo di assistenza sanitaria integrativa al servizio sanitario nazionale denominato fondo a ASIM.

Il numero di dipendenti che ha diritto a tale benefit nel 2021 è pari a 73 unità che corrisponde al 22% del totale del personale.

Oltre a un elenco di tutte le prestazioni che è possibile richiedere sulla piattaforma del fondo ASIM è presente un database con l'elenco delle principali strutture convenzionate: il piano sanitario è operante in caso di malattia e infortunio per le seguenti prestazioni: indennità giornaliera per ricovero in istituto dovuto al grande intervento chirurgico, ospedalizzazione domiciliare a seguito di malattia infortunio (copertura operante solamente per i ricoveri a seguito di specifici interventi), pacchetto maternità, prestazioni di alta specializzazione, visite specialistiche accertamenti diagnostici, trattamenti fisioterapici riabilitativi solo a seguito di infortunio, prestazioni diagnostiche particolari, prestazioni odontoiatriche particolari, prestazioni odontoiatriche tariffe agevolate, servizi di consulenza.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Matrice di lettura e corrispondenza relativa ad ogni tema rilevante emerso dall'analisi di materialità.

PROFILO E ORGANIZZAZIONE				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
1	Nome dell'organizzazione	Colophon		
2	Attività, marchi, prodotti e servizi	I settori di attività		
3	Sede principale	Colophon		
4	Luogo delle attività	Colophon		
5	Proprietà e forma giuridica	La governance		
6	Mercati serviti	La presenza territoriale i mercati		
7	Dimensione dell'organizzazione	Azienda in cifre		
8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I collaboratori		
9	Catena di fornitura	Le ricadute territoriali		
10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura nel periodo di rendicontazione			
11	Principio di precauzione	La governance		
12	Sostegno di iniziative esterne	Le ricadute territoriali		
13	Adesione alle associazioni	La governance		
STRATEGIA				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
14	Dichiarazione dell'amministratore delegato o del presidente	Lettera agli stakeholder		
ETICA ED INTEGRITA'				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Qualità, sicurezza e sostenibilità		

17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	La governance		
GOVERNANCE				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
18	Struttura della governance	La governance		
32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Note metodologiche		
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
40	Elenco dei gruppi di stakeholder			
41	Accordi di contrattazione collettiva			
42	Individuazione e selezione degli stakeholder			
43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder			
44	Temi e criticità chiave sollevati			
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE				
Indicatori GRI standard 102	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato			
46	Definizione dei contenuti del bilancio di sostenibilità e del perimetro di rendicontazione			
47	Elenco dei temi materiali			
48	Revisione delle informazioni precedentemente comunicate			
49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione			
50	Periodo di rendicontazione			
51	Data di pubblicazione del bilancio di sostenibilità più recente			
52	Periodicità di rendicontazione			
53	Contatti per informazioni riguardanti il bilancio di sostenibilità			
54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità a GRI standard			
55	Indice dei contenuti GRI			
56	Assurance esterna del bilancio di sostenibilità			

PERFORMANCE ECONOMICA				
GRI SERIE 200	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito			
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo			
202-2	Popolazione di senior manager assunti dalla comunità locale			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione			
205-2	Comunicazione formazione in materia di politiche procedure anticorruzione			
206-1	Azioni legali per il comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche			
207-1	Approccio alla tassazione			
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio			
207-3	Coinvolgimento Stakeholder e gestione delle problematiche fiscali			
207-4	Rendicontazione paese per paese			

PERFORMANCE AMBIENTALE				
GRI SERIE 300	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
302-3	Intensità energetica			
303-1	L'interazione con l'acqua come risorsa condivisa			
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua			
303-5	Consumo di acqua			
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree ad elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette			
305-1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)			
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)			
305-4	Intensità delle emissioni di GHG			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento			
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi			
307-1	Non conformità con legge normative in materia ambientale			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali			

PERFORMANCE SOCIALE				
GRI SERIE 400	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
401-1	Nuove assunzioni e turn-over			
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro			
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti			
403-3	Servizi di medicina del lavoro			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazioni in materia di salute sicurezza sul lavoro			
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute sicurezza sul lavoro			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro			
403-9	Infortuni sul lavoro			
403-10	Malattie professionali			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance dello sviluppo professionale			
405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti			
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini			
406-1	Episodi di discriminazione misure correttive adottate			
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione contrattazione collettiva può essere rischio			

PERFORMANCE SOCIALE

GRI SERIE 400	Descrizione	Capitolo e paragrafo	Note	Pagina
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile			
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio			
410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani			
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni			
412-1	Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni di impatto			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali			
415-1	Contributi politici			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e servizi			
417-2	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti			
419-1	Non conformità con legge normativa in materia sociale ed economica			