



Servizi
Italia

SI, Servizi Italia.
La risposta semplice
alle domande complesse.



Report di Sostenibilità 2022

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

Lettera agli stakeholder

2-22



“
Le scelte coraggiose si possono fare solo quando alla base c'è unità di intenti. E sono queste scelte che, anche durante i momenti storici difficili, ci permettono di evolvere e continuare a percorrere la strada di trasformazione tecnologica e sociale che abbiamo tracciato.



Questo che avete fra le mani è il decimo report di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia. Si tratta per noi di un traguardo importante, che rappresenta l'impegno di questi anni nel rendicontare gli aspetti ambientali, sociali e di governance del nostro Gruppo. Siamo convinti che il report di sostenibilità rappresenti uno strumento fondamentale per trasferire la nostra responsabilità sociale e influenzare positivamente tutta la catena del valore, per questo ancora oggi viene redatto al di là degli obblighi normativi.

Quello che abbiamo alle spalle è stato un anno particolarmente complesso, che ci ha posto di fronte a sfide difficili da affrontare. Abbiamo vissuto con speranza i due anni di emergenza sanitaria ed ora ci troviamo faccia a faccia con il conflitto in Ucraina, che ha innescato una crisi politica, economica, sociale ed umanitaria senza precedenti. Crisi climatica, pandemia ed ora un conflitto nel cuore dell'Europa sono emergenze che ci hanno messo tutti indistintamente alla prova, costringendoci a cambiare il nostro modo di vivere e lavorare. Servono unità di intenti e scelte coraggiose per vivere questo momento storico come un'occasione per cambiare il nostro approccio e procedere su quella strada di trasformazione tecnologica e sociale che abbiamo tracciato.

Gli indicatori finanziari non sono più la sola metrica con la quale sono valutate le aziende, che necessariamente oggi devono rapportarsi col territorio, col mercato e con la società con molte più chiavi di lettura e con la capacità di coniugare la creazione di valore con la sostenibilità nel tempo, il rispetto dei lavoratori e l'armonia con la comunità.

Oggi più che mai quindi, è necessario utilizzare la sostenibilità come uno dei valori chiave che influenzano la strategia di crescita e la creazione di valore condiviso. A livello di Gruppo, vogliamo pertanto contenere l'impatto derivante dall'uso delle risorse energetiche e delle materie prime: per questa ragione lavoriamo costantemente per migliorare i nostri processi ed i nostri servizi, muovendoci verso nuovi modelli basati su economia circolare e simbiosi industriale.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile individuati dalle Nazioni Unite per l'anno 2030 mettono l'individuo al centro di

ogni sviluppo futuro. A livello di Gruppo abbiamo scelto di farci guidare da etica e trasparenza, garantendo a tutti i nostri lavoratori, indistintamente, il rispetto dei diritti umani, l'eliminazione del lavoro forzato e minorile, l'eliminazione di ogni forma di discriminazione e la lotta alla corruzione.

Le nostre persone continuano ad essere un elemento fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle nostre attività e perciò abbiamo iniziato una vera e propria evoluzione culturale, introducendo nuove modalità lavorative, migliorando il work-life balance, promuovendo un programma formativo sull'inclusività e la comunicazione non ostile e dando vita a un ampio progetto di comunicazione interna, volto al coinvolgimento attivo e consapevole delle persone.

Le persone del Gruppo Servizi Italia, nonostante il contesto globale complesso, hanno vissuto questo anno con grande responsabilità e questo ci ha permesso di proseguire senza deviazioni lungo il percorso che abbiamo tracciato. A tutti va pertanto il mio grazie, per l'entusiasmo e l'impegno con cui è stata affrontata affrontato ogni nuova sfida.

I numeri che troverete in questo report raccontano azioni concrete e sforzi congiunti che assumono senso perché guidati da un'unica comune consapevolezza: la bontà dell'indirizzo che ci siamo dati. Questo è il momento in cui dobbiamo avere ben chiari gli obiettivi e proseguire sul cammino che abbiamo tracciato per garantire un sistema equilibrato e replicabile, che permetta una crescita sostenibile e rispettosa dell'ambiente, a favore dei nostri stakeholder e 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	07
1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo	12

2. Il Gruppo

24

2.1 Il profilo del Gruppo	28
2.2 La Governance	34
2.3 Etica, integrità, inclusione	36
2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo	40

3. Le principali performance economiche del Gruppo

45

3.1. Il valore economico generato e distribuito	47
3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations	49
3.3 Trasparenza fiscale	50

4. La sostenibilità ambientale

54

4.1 Consumi di energia	56
4.2. Emissioni inquinanti in atmosfera	59
4.3. Gestione delle risorse idriche	61
4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi	63
4.5 Gestione responsabile dei rifiuti	64

5. Il valore delle persone

65

5.1 Work-life balance	66
5.2 Assunzioni e occupazione	67
5.3 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	68
5.4 Politiche di remunerazione	69
5.5 Formazione e sviluppo dei dipendenti	70
5.6 Diversità e pari opportunità	71
5.7 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	72
5.8 Welfare, benessere e serenità sociale	75
5.9 Relazioni industriali	75

6. La sostenibilità sociale

76

6.1 Strategie di approvvigionamento	77
6.2 I clienti	79
6.3 Le comunità locali	82

7. Tassonomia UE

86

7.1 Introduzione alla Tassonomia Europea	87
7.2 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE	88

Allegati	93
Indice dei Contenuti GRI	134
Relazione della Società di Revisione	144



1

PREMESSA METODOLOGICA

1.1 Nota metodologica

1.2 Analisi di materialità

1.3 Piano di sostenibilità
del Gruppo

1.1 Nota metodologica

2-2 | 2-3 | 2-4

Il Report di Sostenibilità è un documento annuale che Servizi Italia S.p.A. pubblica a partire dal 2010. Lo scopo di questo documento è informare un'ampia e diversificata platea di stakeholder (clienti, comunità locali, azionisti, dipendenti, fornitori ecc.) delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impegno in ambito ESG (Environment, Social e Governance). Il presente report costituisce la **dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Servizi Italia** ed è predisposto in conformità al D.Lgs. 254/16, relazionando in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all'esercizio 2022 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). Il periodo di rendicontazione è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia.

Il Report di Sostenibilità 2022 è 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, segue l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., avvenuta in data 14 marzo 2023.

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 dal Global Reporting Initiative (GRI), con lo scopo di fornire uno strumento di comunicazione efficace in grado di fornire una misurazione concreta e quantitativa delle performance ottenute. In fondo al documento, è possibile consultare l'"**Indice dei contenuti GRI**" dove sono riportati gli indicatori GRI associati ad ogni tematica materiale.

Nel corso dell'esercizio 2022, con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala che la quota partecipativa nella società Steritek S.p.A. è passata dal 75 al 90%. Inoltre, in data 9 settembre 2022, è stata costituita una nuova società in Turchia, (Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi) controllata al 51% da Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2022. Si segnala che nel corso del 2022 sono entrate nel perimetro Servizi Italia S.p.A. tre centrali di sterilizzazione (Cona-FE, Treviglio-BG e Romano di Lombardia-BG) e due nuovi magazzini/transit-point (Fiume Veneto -PN e Padova). I nuovi siti, in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia S.p.A., rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione "Allegati". Non si segnalano cambiamenti significativi della struttura e della catena di fornitura del Gruppo.

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

Il presente documento è stato redatto dal Comitato Sostenibilità che ha raccolto i dati riportati coinvolgendo tutte le funzioni direttive interessate. Per ulteriori informazioni sui dati, è possibile contattare l'indirizzo email: csr@serviziitaliagroup.com.



Biancheria confezionata presso lo stabilimento di Bolzaneto (GE)

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

FOCUS ON

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022 di **Servizi Italia S.p.A.**; il perimetro di rendicontazione delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi sociali e ambientali corrisponde a quello delle società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato. Si segnala che le Centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). La stessa casistica è presente anche per due magazzini per i quali le utenze non sono attualmente a carico del Gruppo. Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione: nel 2022 si segnala a tal proposito l'entrata nel perimetro dei consumi energetici e delle emissioni delle centrali di sterilizzazione di Cona (FE), Palermo e Genova. Per queste ultime due sono stati inseriti anche i dati 2021, non disponibili precedentemente.

In questo senso, prosegue l'impegno alla quantificazione completa degli impatti ambientali derivanti dall'erogazione dei propri servizi, ove oggi non ricompresi nella rendicon-

tazione in quanto la gestione delle utenze è a carico della Stazione Appaltante. Nel rapporto dunque, ove non diversamente specificato, si prende in considerazione Servizi Italia S.p.A. e le seguenti società da essa controllate¹:



ITALIA: Steritek S.p.A., Wash Service S.r.l., Ekolav S.r.l., Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.²

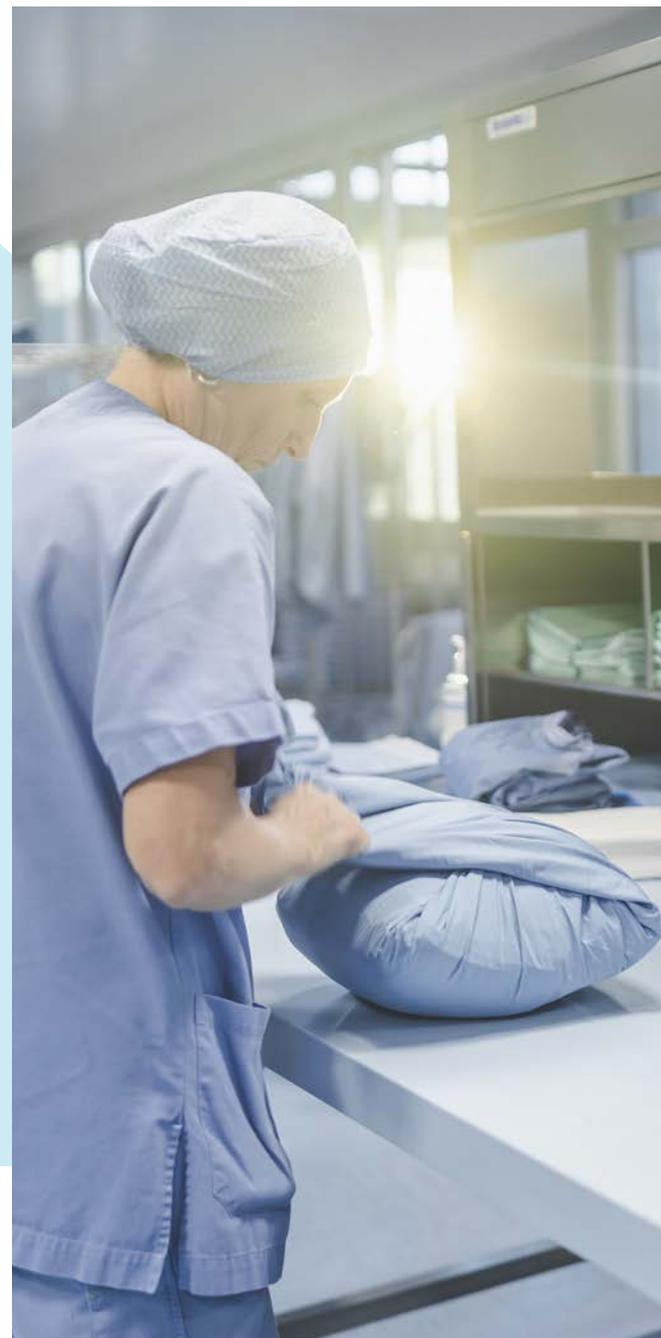


BRASILE: SRI Empreendimentos e Participações Ltda (capogruppo delle società: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização Ltda).



TURCHIA: Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi (capogruppo delle società Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. e Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi)

Eventuali limitazioni di perimetro per specifici indicatori saranno appositamente indicate nel testo.



Il momento del confezionamento di un telo in TTR.

1. Per maggiori informazioni circa le società del Gruppo consolidate integralmente, si rimanda al paragrafo "3.2 Area di consolidamento" delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022 di Servizi Italia S.p.A.

2. 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.

1.2 Analisi di materialità

3-1

L'analisi di materialità rappresenta il faro che ci illumina la strada nel percorso di rendicontazione, è il cuore pulsante di tutto il nostro report di sostenibilità. È sulla base di quanto emerge da quest'analisi che orientiamo gli obiettivi in linea con quelle che sono le nostre priorità, senza tralasciare le aspettative dei nostri stakeholder, andando così a identificare le strategie future in termini di sostenibilità.

In quest'ottica, è per noi di fondamentale importanza procedere lungo un percorso di miglioramento continuo che riguardi tutti gli aspetti di sostenibilità (che sia ambientale, sociale o di governance), in modo da creare valore a medio-lungo termine lungo tutto la catena del valore.

A valle dell'analisi di materialità, il cui processo di individuazione verrà approfondito nei paragrafi seguenti, c'è il **Piano di sostenibilità 2023-2025**; all'interno del piano, le diverse attività e iniziative di investimento sono divise secondo i diversi ambiti (ambiente, sociale, persone, diritti umani, lotta alla corruzione) associando a ognuno di essi l'impegno nel medio termine del Gruppo per uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) della capogruppo Servizi Italia S.p.A. e delle società incluse nel perimetro.

Le relazioni con gli stakeholder

2-29

Gli stakeholder ricoprono un ruolo fondamentale in quanto rappresentano l'anello di congiunzione fra il Gruppo e i contesti in cui opera ed è quindi per noi molto importante impegnarsi nel tenere in considerazione le loro aspettative, percezioni e priorità all'interno dei processi decisionali e nella definizione di obiettivi economici, ambientali e sociali. Un buon rapporto con gli stakeholder contribuisce significativamente a incrementare la fiducia percepita dei nostri interlocutori.

All'interno del proprio Codice Etico, Servizi Italia S.p.A. esprime il proprio impegno nei confronti di ciascuna categoria di stakeholder, indicando i criteri di condotta da seguire nel rapportarsi con loro. Una buona interazione con i propri stakeholder migliora la comunicazione e la comprensione reciproche, oltre a contribuire alla definizione delle prospettive future in termini di responsabilità sociale.

In tal senso, abbiamo aggiornato la lista degli stakeholder identificati includendo per la prima volta la **comunità scientifica**, essendo questa una categoria con la quale ci confrontiamo e relazioniamo costantemente (ad esempio attraverso collaborazioni con Università, per progetti di ricerca e di Open Innovation e partecipazione a congressi medico-scientifici) e che quindi riteniamo importante coinvolgere, cercando di comprenderne gli interessi e i temi a loro cari sul medio - lungo periodo.

Di seguito, riportiamo i nostri principali gruppi di stakeholder assieme agli strumenti individuati per ognuno di loro e adottati dal Gruppo per rendere più proficui e costruttivi dialogo e confronto con essi.



Dettaglio di un momento di lavorazione di tessuti ospedalieri



Persone



Fornitori



Clienti diretti



Comunità locali



Clienti indiretti



Comunità scientifica



Azionisti

In una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità, l'analisi delle attività e il coinvolgimento degli stakeholder ha coinvolto anche il perimetro estero (Brasile e Turchia).

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
 <p>Persone</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Intranet aziendale che contiene collegamento a comunicati stampa, news aziendali e al blog aziendale. ● Coinvolgimento in gruppi di lavoro interfunzionali su specifici progetti aziendali. ● Survey specifici indirizzati a cogliere usi e abitudini aziendali, in modo da adottare soluzioni rispondenti alle necessità. ● Applicazione di policy finalizzate a un miglior bilanciamento fra sfera privata e sfera lavorativa. ● Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello. ● Organizzazione di eventi aziendali finalizzati alla conoscenza e alla condivisione di informazioni sull'azienda e le persone che ne fanno parte. ● Progetto di "Digital Signage" che prevede la diffusione di informazioni relative agli ambiti: salute e sicurezza, ambiente, economics, brand ecc. In particolare, è stato previsto un piano editoriale specifico sulla medicina preventiva.
 <p>Clienti diretti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi scientifici finalizzati alla divulgazione delle informazioni e competenze in ambito sanitario. ● Divulgazione di articoli di interesse comune a tema sanitario su riviste di settore, blog aziendale e canali social. ● Aggiornamento del sito internet aziendale. ● Ricerche di mercato.
 <p>Clienti indiretti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Redazione e aggiornamento del Codice Etico. ● Certificazioni per la qualità. ● Partecipazione e sponsorizzazione a convegni in tema di ricerca e innovazione con scopo di carattere scientifico rivolti a coloro che potrebbero usufruire della fornitura dei servizi erogati da Servizi Italia: medici, infermieri e gestori dell'organizzazione sanitaria.
 <p>Azionisti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Attività di Investor Relations (calendario eventi societari, comunicazioni e informazioni price-sensitive) ● Mailing dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande. ● Aggiornamento costante sulle politiche industriali e gestionali della Società, sia attraverso gli organi ufficiali (CdA) che attraverso rendicontazioni dirette e indirette. ● Incontri one-to-one e partecipazione a conferenze, roadshow e incontri. ● Sito web istituzionale. ● Assemblea degli Azionisti. ● Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità.
 <p>Fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Apertura di un portale dedicato ai fornitori attraverso il quale è possibile effettuare il procedimento di qualificazione. ● Contatto diretto con i diversi gruppi di fornitori in modo da gestire i rapporti contrattuali e per migliorare la conoscenza di eventuali problematiche specifiche.
 <p>Comunità locali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sponsorizzazione eventi e iniziative a livello locale, in linea con le policy aziendali. ● Promozione e partecipazione a progetti di interesse comune. ● Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità. ● Comunicazione tramite il sito web aziendale degli obiettivi relativi agli aspetti ambientali, sociali e di governance.
 <p>Comunità scientifica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Collaborazioni con Università e centri di ricerca. ● Partecipazione a progetti di Open Innovation. ● Partecipazione a congressi medico-scientifici. ● Organizzazione di momenti di formazione a carattere medico scientifico finalizzati all'aggiornamento del personale sanitario.

I temi materiali per Servizi Italia

2-12 | 2-13 | 2-14 | 3-2

Le attività di coinvolgimento del Top Management di Servizi Italia e di stakeholder engagement svolte durante l'anno hanno consentito l'aggiornamento dell'analisi di materialità e l'individuazione dei temi maggiormente rilevanti, ossia quei temi in grado di riflettere in maniera significativa gli impatti economici, ambientali e sociali dell'Organizzazione. Il processo di identificazione dei temi materiali è svolto annualmente, in accordo con le indicazioni del GRI e tenendo in considerazione anche gli ambiti previsti dal D. Lgs. 254/2016. Per avere la possibilità di identificare obiettivi più specifici, in modo poi da misurarli e rendicontarli, abbiamo scelto di declinare ciascuno dei temi macro già identificati nelle scorse edizioni, in diversi temi più specifici, in modo da avere una visione più precisa su ciascuno di essi.

Il processo per l'aggiornamento dei temi materiali ha previsto le seguenti attività:

1. Analisi del contesto, attraverso:

- Analisi e benchmark delle informative di carattere non finanziario dei peers di Servizi Italia rappresentativi per territorio e mercato di riferimento

- Analisi del mercato e delle evoluzioni del contesto normativo
- Analisi della documentazione interna
- Analisi delle linee guida SASB sul settore "Healthcare Delivery"
- Analisi dei rischi.

2. Identificazione degli impatti, positivi e negativi, potenziali e reali, sui temi rilevanti identificati, causati dagli investimenti e dai servizi dell'organizzazione.

3. Valutazione della rilevanza degli impatti attraverso l'analisi di:

- Interviste one-to-one con il Top Management
- Questionari sottoposti a circa 120 stakeholder di diverse categorie.

4. Prioritizzazione degli impatti identificati in funzione della loro significatività rilevata e successiva identificazione dei temi materiali.

5. Valutazione, analisi e discussione dei temi risultanti da parte del Collegio Sindacale e del Comitato Governance.

In linea con lo Standard GRI 3 – Material Topics, abbiamo

analizzato quali impatti, reali o potenziali, negativi o positivi, l'attività dell'Organizzazione possa avere sulle persone e sull'ambiente, oltre che sulla catena del valore. Per il dettaglio dell'analisi degli impatti effettuata, si veda la sezione "Allegati" di questo documento.

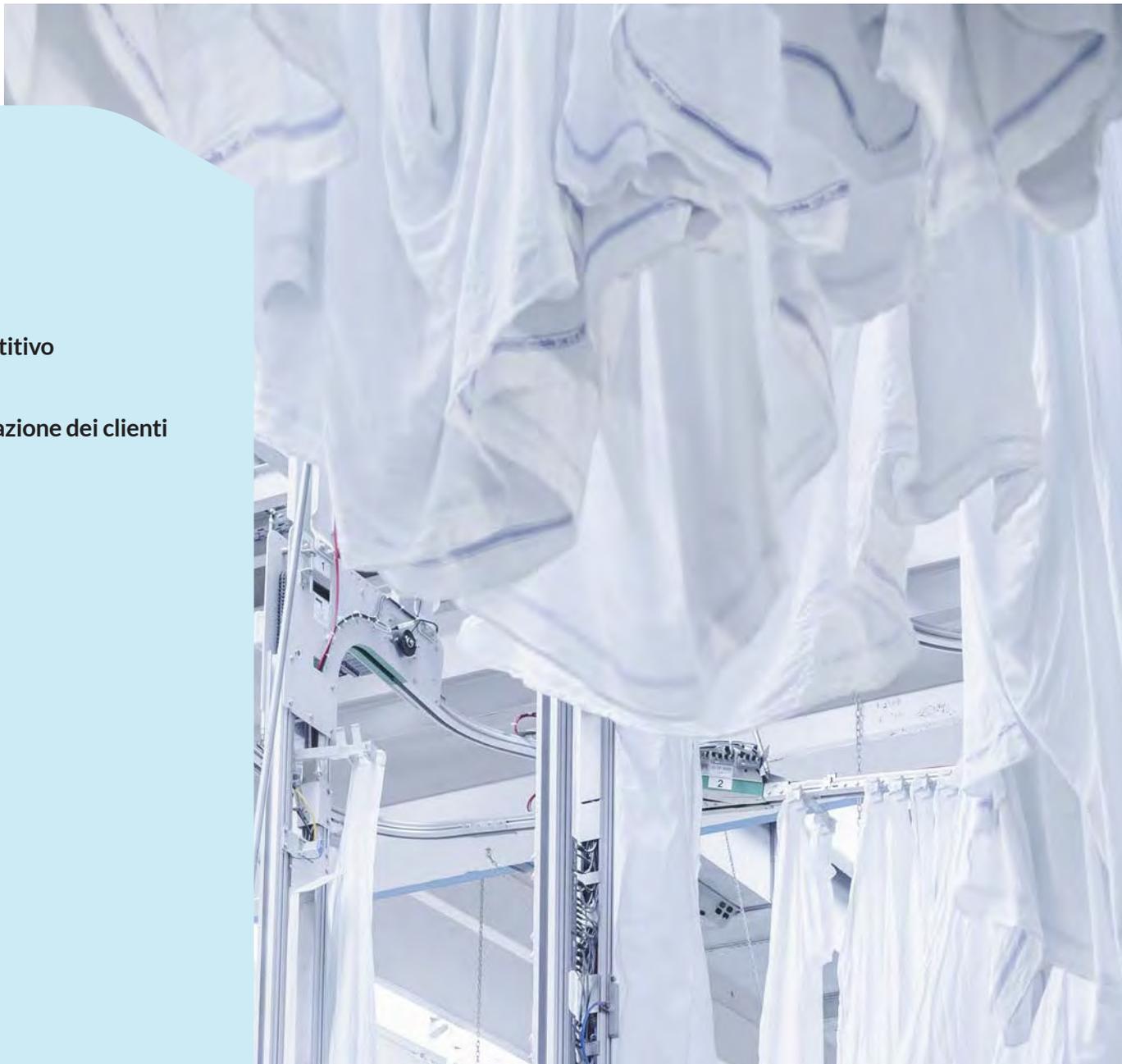
Per arrivare alla definizione della lista dei temi materiali, abbiamo posto in relazione i risultati ottenuti dalla valutazione della rilevanza degli impatti sia interna che esterna, associandoli poi a dei temi materiali. In linea con le edizioni precedenti di questo report, nel processo di valutazione sono stati coinvolti i membri del Consiglio di Amministrazione e il Comitato di Direzione di Servizi Italia S.p.A, mentre gli stakeholder coinvolti per quest'anno sono stati dipendenti, clienti, fornitori, associazioni, comunità scientifiche, investitori. Tutte le categorie sono state coinvolte attraverso la distribuzione di un questionario on-line, a cui sono seguite interviste One-to-One con il Top Management.

A valle di questa analisi, abbiamo ottenuto la seguente **lista di temi**, che trovate di seguito elencata in ordine di rilevanza. Per facilità di lettura, da ora in poi, i temi materiali verranno raggruppati per ambito e macroarea, in linea con quanto fatto in passato e quanto indicato dal D.Lgs 254/2016 (Ambiente, Sociale, Persone, Diritti Umani, Lotta alla corruzione attiva e passiva).



Dettaglio di un guardaroba automatico all'interno dell'ospedale

- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Salute e sicurezza del paziente
- Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori
- Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti
- Lotta alla corruzione e al comportamento anti-competitivo
- Diversità, inclusione e pari opportunità
- Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti
- Integrità ed etica aziendale
- Filiera corta
- Nuovi modi di lavorare e work-life balance
- Business continuity
- Iniziative di economia circolare
- Gestione responsabile dei rifiuti
- Utilizzo e gestione dell'acqua
- Procurement etico e sostenibile
- Valore economico generato e distribuito
- Materiali e imballi
- Innovazione dei servizi e digitalizzazione dei processi
- Consumi energetici, emissioni e climate change
- Privacy e protezione dei dati
- Coinvolgimento e supporto alle comunità locali



Chi si occupa della sostenibilità?

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 Governance e Parti Correlate** (CG): comitato endoconsiliare costituito da soli Amministratori indipendenti. Valuta la correttezza del processo di formazione dell'informativa periodica non finanziaria, affinché essa sia funzionale a rappresentare correttamente il modello di business, le strategie della Società, l'impatto della sua attività e le performance conseguite ed esamina il contenuto dell'informazione periodica a carattere non finanziario rilevante ai fini del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, esprimendo il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. In tale contesto, svolge funzione propositiva, consultiva e di supervisione nei confronti del Consiglio di Amministrazione. Il CG 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. Inoltre, il Comitato Governance, nella sua funzione di **Comitato Controllo e Rischi**, si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne relative alla redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

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

Il **CSR Manager** riporta all'organo delegato (Direttore Generale) ed è responsabile della supervisione del sistema organizzativo ed elaborazione dei testi del documento DNF, analisi dei rischi e dei dati da inserire nella DNF secondo la normativa vigente. A lui 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 secondo la normativa vigente.

Il **Comitato Sostenibilità** è composto da CSR Manager, Responsabile Sistemi Normati, Responsabile Comunicazione, unitamente a responsabili di funzione coinvolti e rappresentanti 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. 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.

1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo

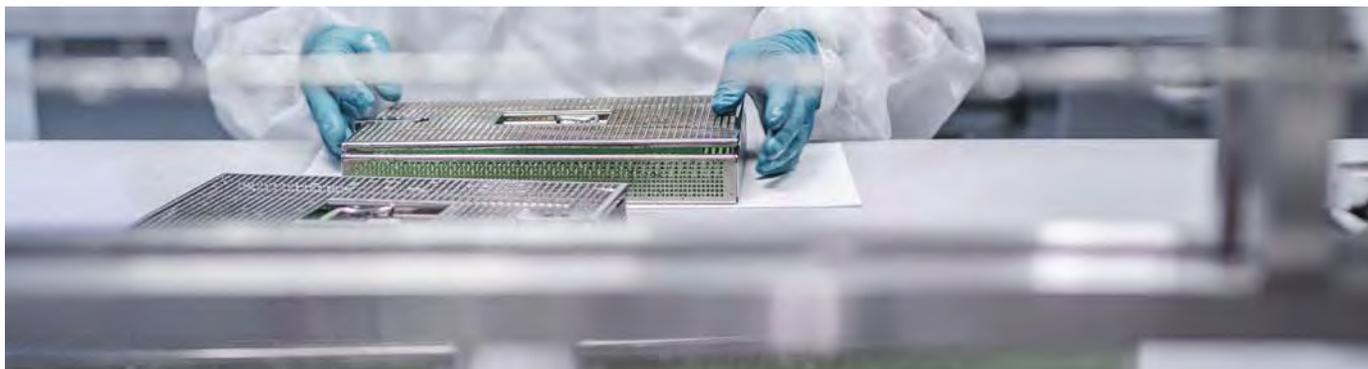
3-3

In un'ottica di coinvolgimento e responsabilità, nel corso del 2022, i referenti di tutte le controllate italiane, brasiliane e turche facenti parte del perimetro di consolidamento, sono stati invitati a partecipare ai "Tavoli della Sostenibilità" che, anche grazie al contributo di docenti esterni, erano finalizzati a formare e sensibilizzare gli attori coinvolti rispetto ai temi legati alla rendicontazione non finanziaria, come: procedure di reporting, tassonomia UE, raccolta dati ambientali, sociali e di governance, cercando così di favorire il corretto flusso informativo verso la Capogruppo prima e la società di revisione e gli organi di controllo poi.

Il piano di sostenibilità 2023-2025 del Gruppo raccoglie gli obiettivi fissati, i risultati ottenuti e gli impegni che ci assumiamo per il futuro della nostra Organizzazione, in termini di sviluppo sostenibile. Questo percorso si attua attraverso la messa in pratica di politiche, strategie, azioni e iniziative di investimento di medio-lungo termine inclusi nel Business Plan 2023-2027.

Fra i temi rappresentati, segnaliamo cinque punti di particolare attenzione: salute e sicurezza di lavoratori e pazienti, diritti umani/valorizzazione delle persone, innovazione e digitalizzazione, lotta alla corruzione attiva e passiva, economia circolare; inoltre, da questa edizione, sono stati aggiunti alcuni nuovi indicatori rispondenti alla necessità di meglio rappresentare i risultati del Gruppo relativamente ai propri consumi energetici ed emissioni in rapporto al peso del tessile lavorato in stabilimento (302-3 e 305-4) e l'incidenza di materiali da riciclo negli imballi utilizzati per il confezionamento dei tessili lavorati (301-2).

Lo scopo di questo piano di sostenibilità è di tracciare il cammino di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo, avviando un percorso di più ampia e trasparente rendicontazione rispetto ai temi connessi non solo agli ambiti ambientali, ma



Ricomposizione di un kit chirurgico in centrale di sterilizzazione



anche sociali e di governance.

Nella definizione della strategia e dei relativi impegni presentati nel piano, sono stati tenuti in considerazione gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDG), contribuendo così – per la nostra parte – al loro raggiungimento. Dei 17 obiettivi descritti dall'ONU, il Gruppo contribuisce a 13 di loro.

Oltre a questo, nello sviluppo del piano di sostenibilità si è tenuto conto anche dei seguenti documenti:

- 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 25 gennaio 2023.

Alcune delle attività che nel corso degli scorsi anni erano identificate come "obiettivi" sono presenti e integrate nella normale attività del Gruppo e quindi si è ritenuto opportuno rappresentarle in una tabella a parte, disponibile a pag. 24 in coda al Piano di Sostenibilità.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRECTI

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Materiali e imballi	Proseguimento con l'impegno finalizzato all'estensione dell'utilizzo dei film da plastiche riciclate .	Implementato utilizzo di film termoretraibile composto da plastica riciclata in percentuale variabile tra il 30 e il 70%. Con questa soluzione Servizi Italia S.p.A. si è aggiudicata il Premio del Bando Conai 2022 . Avviata riduzione spessore del film termoretraibile in plastica vergine da 16 a 12 micron.	Riduzione dell'uso di plastica vergine per imballi.
	Proseguimento degli approfondimenti relativi a materiali alternativi alla plastica per imballaggi.	Effettuata analisi sull'uso di plastiche biodegradabili. La soluzione sottoposta a valutazione al momento è stata scartata per l'impossibilità di essere termoretratta.	
Consumi energetici, emissioni e climate change	Prosecuzione valutazione impronta ambientale su altri siti/servizi del Gruppo.	Ottenuta certificazione Carbon Footprint e Water Footprint Stabilimento Bolzaneto - Servizi Italia S.p.A.	Conduzione di studi di impronta ambientale e ottenimento certificazioni ambientali per i servizi di lavanolo tessili e TTR.
	Conduzione studi per la certificazione Made Green in Italy (RCP di settore pubblicata 17 Giugno 2021).	Completamento analisi di fattibilità per la certificazione Made Green in Italy.	
	Acquisto di energia verde interamente prodotta da energie rinnovabili.	Servizi Italia S.p.A. ha acquistato energia verde prodotta da fonti rinnovabili per circa il 67% del suo fabbisogno per gli stabilimenti in Italia. A livello di Gruppo l'acquisto è stato pari al 38%.	Produzione e acquisto di energia da fonte rinnovabile nelle attività aziendali.
	Incentivazione di produzione di energia da fonti rinnovabili.	Realizzati studi di fattibilità e completate attività di progettazione per installazione fotovoltaico e solare termico in stabilimenti di Servizi Italia S.p.A. e Wash Service S.r.l.	

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Consumi energetici, emissioni e climate change	Compensazione di emissioni di carbonio equivalente.	Nessuna attività di neutralizzazione/compensazione delle maggiori emissioni CO ₂ con crediti da progetti forestazione. Il Gruppo è orientato verso una strategia di riduzione dei consumi e delle emissioni. La compensazione resta una possibilità da valutarsi anche in base all'evoluzione delle condizioni del mercato e della possibilità che possa rientrare tra i criteri premianti dei CAM Lavanolo e Tessili.	Produzione e acquisto di energia da fonte rinnovabile nelle attività aziendali.
	Ridurre i consumi energetici e di materia prima attraverso l'efficiamento delle risorse aziendali.	La realizzazione di diverse iniziative per l'efficiamento dei consumi energetici e dell'uso delle risorse nelle lavanderie nel 2022 ha generato una riduzione dei consumi. Molte delle attività si sono concentrate sulla riduzione degli sprechi energetici. Per meglio rappresentare sulla DNF i risultati conseguiti sono state prese in considerazione due nuove informative (GRI 302-3 e GRI 305-4) per il monitoraggio dell'intensità dei consumi energetici e delle emissioni.	Riduzione delle emissioni CO₂: riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia.
	Miglioramento continuo del rilevamento dati volto al controllo e all'ottenimento di certificati bianchi e oggettivazione dei risparmi conseguiti.	Presentate richieste per sostituzione caldaia a Montecchio, sostituzione compressore a Travagliato e recupero calore compressori a Bolzaneto e Travagliato per ottenimento certificati bianchi. Attività in fase di esame da parte di ENEA.	
	Prosecuzione installazione di sorgenti luminose efficienti dal punto di vista energetico.	Acquistate e installate nuove sorgenti luminose efficienti dal punto di vista energetico presso la centrale di sterilizzazione di Firenze (c/o Ospedale Careggi).	
	Interventi di adeguamento alla normativa per medi impianti di combustione con ammodernamento o sostituzione generatori di vapore.	Completate attività di progettazione e acquisto nuove caldaie per gli stabilimenti di Servizi Italia S.p.A. a Pavia di Udine e Montecchio. Acquistata nuova caldaia a legna per lo stabilimento Lavsims in Brasile.	Riduzione delle emissioni specifiche di NOx.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Consumi energetici, emissioni e climate change	Rinnovamento flotta aziendale con veicoli low carbon.	Emessa policy Servizi Italia S.p.A. in cui sono incluse auto mild-hybrid nelle fasce alte Realizzate quattro postazioni di ricarica per auto elettriche nella sede di Castellina. Nominato Mobility manager e adottato piano spostamento casa lavoro per le sedi di Servizi Italia S.p.A. di Treviso, Firenze, Genova e Castellina (su base volontaria).	Soluzioni per una mobilità sostenibile: <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento policy auto con previsione di almeno una auto elettrica per ogni categoria. • Installazione colonnine in tutti gli stabilimenti Servizi Italia S.p.A. • Car pooling negli stabilimenti con Piano Spostamento Casa - Lavoro.
	-	-	Ottimizzazione processi di logistica: riduzione emissioni Scope 3 relative alla categoria trasporti e distribuzione a valle affidati a terzisti Servizi Italia S.p.A.
Utilizzo e gestione dell'acqua	Dotare tutti gli impianti di lavanderia industriale di impianti di depurazione interamente gestiti per migliorare la qualità delle acque reflue e a ridurre il consumo delle stesse.	Progettazione e affidamento lavori per nuovo depuratore Travagliato; revamping impianto depurazione Udine. Affidamento lavori per impianto recupero dell'acqua di scarico mediante ultrafiltrazione dello stabilimento di Montecchio. In Brasile - presso lo stabilimento di Maxlav - realizzato sistema di recupero acqua di scarico	Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.
	Valutazione e realizzazione nuovi pozzi in stabilimenti oggi privi.	Nessun nuovo pozzo. La perforazione del pozzo per la ricerca di una falda acquifera da cui emungere acqua per uso industriale a Bolzaneto non è andata a buon fine. Pratica per un pozzo a Firenze (c/o Ospedale Careggi) ancora in sospeso.	
Gestione responsabile dei rifiuti	-	-	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Iniziative di economia circolare	Formazione e informazione interna in materia di economia circolare.	Avviato percorso formativo in materia di economia circolare (7 incontri per 28 ore complessive).	Transizione verso un'economia circolare: <ul style="list-style-type: none"> Definire e promuovere adeguate azioni di miglioramento in un'ottica di allineamento con le più recenti policy di economia circolare. Formazione e informazione interna in materia di economia circolare. Creazione progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione. Promozione di progetti di simbiosi industriale.
	Definire e promuovere adeguate azioni di miglioramento in un'ottica di allineamento con le più recenti policy di economia circolare.	Aggiornamento procedure interne per la cessione gratuita di beni tessili e aggiornamento contratti con fornitori qualificati per il recupero degli scarti tessili.	
	Creazione progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione. Promozione di progetti di simbiosi industriale.	Realizzata da Centrocot, nell'ambito del progetto CIRCULAR TEXTILES - Filiera tessile per il riciclo di scarti industriali e tessili usati finanziato dalla Regione Lombardia, un'analisi dei fabbisogni di circolarità di Servizi Italia S.p.A. e la realizzazione di prototipi connessi all'economia circolare. Avviati studi e accordi con partner industriali per valutare attività di simbiosi industriale. L'obiettivo prosegue nel triennio.	

ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI

DIMENSIONE: PERSONE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Salute e sicurezza dei lavoratori	Ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.	Avviato progetto Digital Signage di comunicazione ai lavoratori delle lavanderie di Servizi Italia con piano editoriale contenente tra le tante pillole sulla salute.	Healthy business - Healthy people: Ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.
	Progetto " Healthy business - Healthy people " che comprende attività finalizzate al benessere psico-fisico dei lavoratori (ad es. pacchetti di prevenzione, convenzioni etc.).	Firmato accordo di secondo livello con possibilità di avere accesso a due ore di permesso retribuito per screening preventivo (solo Servizi Italia).	
Nuovi modi di lavorare e work life balance	Certificazione EXECUTIVE Family Audit	Mantenimento certificazione Family Audit	Ottenimento certificazione EXECUTIVE Family Audit
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Target annuo formazione: 12.000 ore Tra i corsi programmati: <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento formativo in materia di sicurezza in centrale di sterilizzazione • Prosecuzione corso Guida Sicura ed ecosostenibile. Avvio progetto di comunicazione motivazionale e sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza (attenzione alla propria sicurezza e a quella dei colleghi). Focus formativo per Preposti.	Realizzati programmi di formazione per un totale di 21.237 ore . L'incremento è in parte dovuto a un miglioramento del processo di raccolta dati su corsi tecnico professionali e sviluppo competenze. Avviata formazione su diversità e comunicazione inclusiva in Italia. Avviato e ancora in corso il progetto formativo in materia di salute e sicurezza per i lavoratori, per gli addetti delle centrali di sterilizzazione e per i preposti. Partecipazione al WOBI di Milano. Formazione sulla guida ecosostenibile per 50 dipendenti di Servizi Italia.	Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti: target annuo minimo di formazione: 18.000 ore
	-	-	Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: <ul style="list-style-type: none"> • mappatura e piano di sviluppo delle competenze; • piano di successione.

ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI

DIMENSIONE: PERSONE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Valutazione delle performance degli operai in Servizi Italia S.p.A. secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello.	Valutazione delle performance degli operai in Servizi Italia S.p.A. secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello. Accordo di secondo livello legato a temi di produttività.	Rinnovo accordo di secondo livello legato a temi di produttività.
	Mantenimento del piano ABS e LTI Cash di Servizi Italia S.p.A. e delle controllate brasiliane.	Formalizzato il piano ABS a tutti i dipendenti del perimetro.	Aggiornamento del piano di retribuzione variabile integrato al piano di valutazione delle competenze (solo per Servizi Italia S.p.A. e controllate brasiliane).
Privacy e protezione dei dati	-	-	Zero violazioni privacy: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento e aggiornamento Modello Organizzativo Privacy; • Formazione al personale impiegatizio; • Audit interni alle funzioni presso la sede centrale e alle società controllate.
Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	Mantenimento/rinnovo della certificazione SA8000 (Servizi Italia S.p.A.)	Rinnovato lo schema SA8000 per Servizi Italia S.p.A. a maggio 2022. Linee Guida Responsabilità Sociale approvate in CDA Servizi Italia S.p.A.	Diritto internazionale in materia di diritti umani: <ul style="list-style-type: none"> • 100% lavoratori del Gruppo coperti da Linee guida Responsabilità Sociale adottate da tutte le società del Gruppo. • Mantenimento/rinnovo della certificazione SA8000 (Servizi Italia S.p.A.).

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

DIMENSIONE: DIRITTI UMANI

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Diversità, inclusione e pari opportunità	Programma di formazione dedicato ai temi diversità e comunicazione inclusiva.	Organizzati due incontri di formazione sui temi diversità e comunicazione inclusiva in collaborazione con Parole Ostili. Firmato il Manifesto della Comunicazione non ostile e distribuito nei siti operativi.	Uguaglianza di genere e integrazione: <ul style="list-style-type: none"> • Certificazione parità di genere PdR 125 (solo Servizi Italia S.p.A.). • Formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità. • Progetto di sensibilizzazione contro la violenza nei luoghi di lavoro.
	Monitoraggio dell'attuazione della policy sulla diversity nel CDA e nel Collegio Sindacale della Capogruppo e attività di influenza positiva sulle società controllate.	Presente Politica sulla diversità per CDA e Collegio Sindacale Servizi Italia S.p.A. L'ultima edizione della politica risale al 2021.	Mantenimento ed eventuale aggiornamento della politica sulla diversità per CDA e Collegio Sindacale di Servizi Italia S.p.A. ed estensione agli organi di governo e controllo delle società controllate italiane.

PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Procurement etico e sostenibile	Qualifica del 100% dei fornitori critici.	L'attività è iniziata a settembre. Alla fine dell'anno qualificati il 34% dei fornitori critici di Servizi Italia.	Qualifica del 100% dei fornitori strategici Valutazione sulla base di criteri ambientali e sociali.
	Costituzione di un albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma software.	Albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma software fatto, operativo e funzionante. (Servizi Italia)	Mappatura attività collegate agli obiettivi della Tassonomia Europea.
	-	-	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: formazione/informazione ai fornitori strategici.
Filiera corta	-	-	Supporto all'economia locale.

SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	-	-	Creazione di programmi di Customer Satisfaction e Claim Management.
	-	-	Monitoraggio qualità dei servizi in outsourcing.
Business continuity	Attuazione di un piano di potenziamento e miglioramento delle capacità tecnologiche, operative e di analisi all'interno del Gruppo, continuando a promuovere e diffondere la cultura della cybersecurity.	Avviato un programma per aumentare le misure di sicurezza e controllo. Tra le misure attivate, lo svolgimento di Vulnerability Assessment periodica per testare i livelli di protezione e scovare eventuali vulnerabilità sui sistemi sia infrastruttura che applicativi, oltre a periodiche campagne di phishing per testare il livello degli utenti.	Cybersecurity e business continuity: <ul style="list-style-type: none"> • Campagna informativa. • Campagna phishing. • Monitoraggio attacchi sventati. • Ottenimento certificazione ISO 27001 sistemi informatici.
Salute e sicurezza del paziente	-	-	Aggiornamento del parco Dispositivi Medici utilizzati nel perimetro Servizi Italia S.p.A. (strumentario chirurgico e TTR).
Innovazione dei servizi e digitalizzazione dei processi	Realizzazione nuova centrale di sterilizzazione in Brasile.	Centrale pronta per entrare in funzione. Inaugurazione prevista per il 28/03/23.	-
	Tracciabilità - garanzia d'informazione - recupero dispersi.	Al fine di contrastare il fenomeno della dispersione dei tessili presso i clienti, Servizi Italia S.p.A. ha provveduto a certificare il processo digitalizzato di tracciabilità tessili e rendicontazione dei dispersi.	Riduzione dispersione tessili presso i clienti attraverso consolidamento sistema di tracciabilità.
			Dematerializzazione documentale e progetti di sviluppo tecnologico, innovazione e digitalizzazione nelle attività.

COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Coinvolgimento e supporto alle comunità locali	Collaborazione con Università per prosecuzione attività di promozione di progetti di innovazione su temi ambientali.	Secondo anno di collaborazione con Almacube dell'Università di Bologna per sviluppare progetti innovativi. Dopo il primo programma Oper.CBI (Challenge Based Innovation), in cui si è indagato su come aumentare le prestazioni ambientali del servizio di lavanolo, nel rispetto dei criteri ambientali minimi e delle persone coinvolte nel servizio, il secondo programma avviato si rivolge a valutare soluzioni innovative per la sanità del futuro. Avviata convenzione con UNIPARMA e Ricircola start up innovativa per progetto di valorizzazione dei rifiuti di scarto della lavanderia per un'economia sostenibile.	Collaborazione con Università: prosecuzione attività di promozione di progetti di innovazione e su temi ambientali.
	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni di attività culturali.	Sponsorizzazioni di iniziative culturali e benefiche sul territorio, sponsorizzazione di convegni scientifici. Progetti alternanza scuola lavoro.	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni di attività culturali. Progetti alternanza scuola lavoro.

CREAZIONE DEL VALORE

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Valore economico generato e distribuito	Mantenimento dei livelli di crescita e consolidamento della propria posizione di leader di mercato a livello nazionale e internazionale.	Il valore economico generato dal Gruppo nel 2022 è stato pari a Euro 270,3 milioni rispetto a Euro 256,7 milioni nel 2021.	Mantenimento dei livelli di crescita e consolidamento della propria posizione di mercato a livello nazionale e internazionale e distribuzione del valore.
	Garanzia di remunerazione per gli azionisti.	Il CDA propone all'Assemblea degli Azionisti di riportare a nuovo gli utili d'esercizio (dopo aver accantonato a riserva gli utili derivanti da valutazione delle partecipazioni con il metodo del patrimonio netto).	

INTEGRITÀ E ETICA AZIENDALE

DIMENSIONE: LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022	PIANO 2023-2025
Integrità ed etica aziendale	Percorso formativo strutturato, rivolto a responsabili e dirigenti, focalizzato sull'applicazione del Modello 231.	Realizzato percorso formativo strutturato, rivolto a responsabili e dirigenti, focalizzato sull'applicazione del Modello 231.	Aggiornamento MOG 231 a seguito degli aggiornamenti legislativi inerenti i reati presupposto e per modifiche organizzative. Attività formativa agli amministratori e dipendenti (a cura dell'OdV).
Lotta alla corruzione e al comportamento anticompetitivo	Mantenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001 e vigilanza sull'applicazione delle linee guida.	Mantenimento certificazione anti-corruzione ISO 37001 e vigilanza sull'applicazione delle linee guida in Servizi Italia S.p.A.	Rinnovo e mantenimento Certificazione ISO 37001 Servizi Italia S.p.A.; per le Società controllate mantenimento e aggiornamento delle politiche di anticorruzione.
		Monitorate le condotte soprattutto nel comparto commerciale. Nessuna segnalazione di violazione della normativa antitrust.	Revisione del Codice di Condotta e del Manuale Antitrust. Estensione del modello di compliance alle società controllate.

Obiettivi continuativi

Macroarea	Obiettivo 2022	Note
Impatti ambientali diretti e indiretti	Mantenimento e aggiornamento di policy ambientali per le società del Gruppo non certificate secondo standard riconosciuti.	Prosegue mantenimento e aggiornamento delle policy ambientali come normale attività aziendale.
	Rinnovo/mantenimento Registrazione EMAS per i siti produttivi italiani.	Rinnovo Registrazione EMAS per i siti produttivi italiani Servizi Italia. Prosegue mantenimento e rinnovo triennale come normale attività aziendale.
Attenzione ai dipendenti	Definizione di regole interne per l'adozione dello smart working.	Servizi Italia ha regolamentato il ricorso al lavoro agile attraverso apposita policy sperimentale con validità annuale e decorrenza dal 1° settembre 2022 al 31 agosto 2023. Realizzato incontro formativo/informativo sulla policy Servizi Italia lavoro agile. Prosegue mantenimento e aggiornamento della policy per il lavoro agile come normale attività aziendale.
	Mantenimento attività di formazione in FAD.	Questo obiettivo rientra nell'obiettivo di formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti.
	Mantenimento del pacchetto benefit nelle diverse società del Gruppo.	Prosegue mantenimento del pacchetto benefit come normale attività aziendale.
Integrità e etica aziendale	Emissione di : <ul style="list-style-type: none"> • Linea guida per la governance fiscale controllo e gestione del rischio • Procedura whistleblowing • Aggiornamento codice etico 	Tutte le controllate con rilevanza strategica italiane ed estere si sono dotate di linee guida per la governance fiscale, procedura whistleblowing e hanno provveduto ad aggiornare il proprio Codice Etico.
	Monitoraggio delle segnalazioni per come richiamato nella procedura Whistleblowing.	Nessuna segnalazione nel 2022 tramite canale whistleblowing. Mantenimento e piena esecuzione del MOG231. Aggiornamento previsto nel 2023.
	Predisposizione di un piano strutturato di induction dedicato a Consiglieri di Amministrazione e Sindaci dedicato in particolare alle attività del Gruppo.	Effettuata presentazione al Collegio Sindacale delle novità normative sulla rendicontazione ESG. Resta un obiettivo interno da svolgere nel 2023 e anni seguenti in linea con gli aggiornamenti normativi sulla rendicontazione.
	Continuo mantenimento delle certificazioni	Mantenimento e rinnovo certificazioni come normale attività aziendale



2

IL GRUPPO

2.1 Il profilo del Gruppo

2.2 La Governance

2.3 Etica, integrità nel business e compliance

2.4 Principali rischi, presidio e impatti connessi

La storia di Servizi Italia

1986 Nasce Servizi Italia

È il 1986 quando Servizi Italia inizia ad operare nel mercato delle lavanderie industriali in ambito sanitario e ospedaliero iniziando a svolgere un servizio fondamentale per la salute della comunità: vestire gli operatori sanitari, allestire posti letto per le degenze.

1986

2002 Servizi Italia acquisita da Coopservice

Il 2002 è l'anno in cui Servizi Italia viene acquisita da Coopservice, gruppo con sede a Reggio Emilia che fornisce servizi di facility: in quel momento inizia una vera e propria trasformazione che porta l'azienda a diventare un punto di riferimento nel settore dei servizi integrati alla sanità.

2002

2006 Sviluppo del servizio di sterilizzazione

Nel 2006 Servizi Italia inizia a dedicarsi allo sviluppo di un nuovo servizio: il noleggio e la sterilizzazione dei ferri chirurgici e dei dispositivi medici. Una scelta frutto della capacità di osservare con grande attenzione le evoluzioni del mercato e di cogliere le opportunità che emergono nell'ambito dei servizi alla sanità.

2006

2007 Quotazione su Borsa Italiana

Il 2007 segna una nuova importante tappa nella storia di Servizi Italia: la quotazione sul mercato Expandi (ora AIM) di Borsa Italiana che consolida ulteriormente la sua posizione sul mercato. Nel 2009 l'azienda entra a far parte del segmento Euronext STAR collocandosi definitivamente tra i Titoli ad Alti Requisiti e salendo all'attenzione della comunità finanziaria internazionale.

2007

2008-2011 Ampliamento dei servizi in Italia

Dal 2008 al 2011 l'azienda amplia ulteriormente i suoi servizi di lavanolo e sterilizzazione diventando ancora più capillare sul territorio italiano e muovendo i primi passi verso i mercati internazionali.

2008
2011

2014 Ingresso nel mercato turco e indiano

Nel 2014 Servizi Italia radica ulteriormente la sua presenza nei mercati esteri. Crea due nuove società: SAS Sterlizasyon Servisleri in Turchia, struttura che fornisce servizi di sterilizzazione, e Shubhram Hospital Solutions, lavanderia industriale in India.

2016-2018 Consolidamento del mercato italiano e acquisizione di Steritek

Mentre consolida la sua presenza all'estero attraverso l'avvio di una società in Marocco che si occupa di sterilizzazione dello strumentario chirurgico (2017), Servizi Italia nel 2016 acquisisce il 100% di Tintoria Lombarda (servizio di lavanolo) e nel 2017 la maggioranza del capitale sociale di Steritek SpA, azienda che specializzata in ingegneria clinica.

2012

Ingresso nel mercato brasiliano

Servizi Italia porta la sua expertise al di fuori dei confini nazionali e inizia il suo percorso di internazionalizzazione: nel 2012 acquisisce il 50% di Lavsım Higienizaçao Têtil SA, Maxlav Lavanderia Especializada SA e Vida Lavanderias Especializada SA, lavanderie brasiliane che operano nello Stato di San Paolo.

2014

2015

Consolidamento della presenza di Servizi Italia all'estero

Nel 2015 acquisisce il restante 50% di Lavsım, il 100% di Aqualav (un'altra lavanderia brasiliana) e il 40% di Ankateks che si occupa del lavaggio di biancheria per le strutture sanitarie dell'area di Ankara e Izmir (Turchia).

Gli investimenti costanti nell'innovazione tecnologica danno i propri frutti: Servizi Italia diventa, infatti, un importante operatore di riferimento per le strutture sanitarie dello stato di San Paolo e si aggiudica un appalto decennale per i servizi di sterilizzazione e noleggio di strumentario chirurgico e dispositivi medici per tutti gli ospedali (statali e regionali) dell'Albania.

2016
2018

2021

2021 35 anni di attività

Il 2021 è stato l'anno in cui Servizi Italia ha celebrato i suoi 35 anni di attività e ha voluto farlo raccontando le storie delle persone che ogni giorno lavorano nelle lavanderie, nelle centrali di sterilizzazione, nei guardaroba, negli uffici e nei magazzini. Quelle 3.600 persone che con passione, orgoglio, forza e resistenza permettono all'azienda di essere presente in Italia, Brasile, Turchia, India, Albania e Marocco con oltre 50 impianti produttivi.

2.1 Il profilo del Gruppo

2-1 | 2-6

Tema materiale	Impegno	SDG
Integrità ed etica aziendale	La definizione di principi, procedure e politiche di condotta responsabili (come ad es. il Codice Etico e il Modello 231) può impattare gli stakeholder (clienti, fornitori, comunità locali, azionisti, associazioni di categoria, ecc.). Il tema è gestito attraverso l'adozione di questi documenti, oltre ovviamente attenendosi al rispetto di leggi e regolamenti in essere, onde evitare il verificarsi di eventi illeciti.	

Servizi Italia S.p.A. è il principale operatore in Italia nel settore delle lavanderie industriali di ambito sanitario, offrendo servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici. Servizi Italia venne fondata nel 1986 nella provincia di Parma, a Castellina di Soragna, dove ancora si trova la sede legale e direzionale. Da semplice lavanderia industriale, nel corso degli anni ha ampliato l'ambito delle proprie attività e si occupa ora di:

	Noleggio e trattamento di biancheria ospedaliera (lenzuola, materassi divise) per strutture sanitarie e RSA;		Noleggio, trattamento e sterilizzazione di strumentario chirurgico e gestione del servizio di sterilizzazione;		Noleggio e trattamento tessili per il settore alberghiero ³ .
	Noleggio e trattamento di dispositivi di protezione individuali ad alta visibilità e anti-rx;		Servizi tecnici per l'ingegneria clinica;		
	Noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici tessili per sala operatoria;		Servizi di commercializzazione forniture in materiale monouso;		

3. Servizio offerto solo in Trentino Alto-Adige.

Il Gruppo Servizi Italia si rivolge principalmente ad 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 Marocco⁴. Il Gruppo è formato da diverse controllate italiane ed estere⁵ e conta in totale 21 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 20 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, 5 fra transit point e magazzini, oltre a svariati guardaroba ubicati presso aziende sanitarie, che compongono un modello logistico-distributivo efficace ed efficiente. Relativamente alle strutture immobiliari in cui la Società opera, si segnala che per le strutture 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.

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

5. Per maggiori dettagli, fare riferimento al paragrafo "Struttura del Gruppo" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022.



Le aziende del Gruppo

Steritek S.p.A.

Attività

Servizi tecnici per l'ingegneria clinica, in particolare: convalida cicli di sterilizzazione, sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie.

Wash Service S.r.l.

Attività

Attiva principalmente nel nord Italia nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria in strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo.

Ekolav S.r.l.

Attività

Attiva principalmente in Toscana 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.

Le controllate italiane sono in possesso di un proprio Codice Etico, in linea con modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001 e Codice Etico della Capogruppo. Certificazioni, 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.

La presenza in Brasile

Dieci anni fa, Servizi Italia S.p.A. ha iniziato il proprio sviluppo internazionale costituendo la società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. che poi, nel corso degli anni, ha acquisito diverse società attive nel settore della lavanderia industriale 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 innovazione tecnologica, il Gruppo – tramite i marchi locali – è diventato un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavanolo di tessili e ha contribuito in modo rilevante al consolidamento del mercato, che in passato era caratterizzato da tante piccole lavanderie a conduzione familiare e che invece oggi vede due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato del lavanolo.

Nel corso del 2022 sono stati ultimati i lavori per la costruzione della prima centrale di sterilizzazione, il cui inizio attività è previsto per il primo semestre 2023. La realizzazione della centrale è in linea con lo sviluppo delle opportunità di cross-selling relative al settore della sterilizzazione tessili e strumentario che il Gruppo si era posta, arrivando così a proporre una gamma completa di servizi per la sanità.

La presenza in Turchia

Il perimetro turco si compone della società Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi, (partecipata al 55%) e delle sue controllate Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti e Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi. Le società turche sono attive mediante il marchio Ankara Laundry nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara.

La Turchia è un territorio caratterizzato da importanti potenzialità di crescita, nel quale Servizi Italia ha visto la possibilità di esportare il proprio modello industriale. Nel corso degli ultimi anni, il Governo turco ha varato un pacchetto di investimenti per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti. Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato locale che fornisca i servizi di lavanderia e sterilizzazione: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente e 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.

L'impegno di Servizi Italia nei confronti delle società del perimetro turco è finalizzato a promuovere l'adozione di best practice in termini di sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa.

Altre aree geografiche

Oltre a Brasile e Turchia, il Gruppo Servizi Italia è attivo anche in Albania, India e Marocco, tutte aree caratterizzate 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 lavanolo/sterilizzazione, incrementata in alcuni paesi anche dal cosiddetto "turismo medico".

2.

Alto tasso di penetrazione del mercato caratterizzato da pochi servizi di lavanolo/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.



Stabilimento di Maxlav, Sao Roque, Brasile

La catena del valore di Servizi Italia

Servizi Italia si impegna quotidianamente per migliorare la qualità dei propri servizi e soddisfare le aspettative dei propri clienti, ampliando e mantenendo sistemi di gestione che presidino tematiche specifiche come salute e sicurezza sul lavoro, ambiente, qualità, efficientamento energetico, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione. L'obiettivo è quello di definire e attuare politiche di prevenzione e miglioramento in materia di:

- qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti;
- contenimento degli impatti ambientali associati ai processi operativi;
- efficienza energetica dei propri stabilimenti;
- contrasto a ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale nello svolgimento delle proprie attività;
- rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro;
- salvaguardia della salute e della sicurezza delle persone.

Un servizio di qualità è il frutto di standard condivisi, collaborazione, sforzi congiunti, relazioni stabili e basate sulla fiducia con tutti i partner della catena di fornitura. Il Gruppo crede fortemente nell'importanza dello sviluppo di sinergie e collaborazioni sempre più strette e proficue con coloro che, non solo garantiscono affidabilità nella performance produttiva, ma condivideranno i valori e le aspettative del Gruppo anche in termini di standard etici, ambientali e sociali, nel tentativo di creare un'unica catena virtuosa.

In quest'ottica, il Gruppo Servizi Italia adotta specifici Sistemi di Gestione certificati con l'obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali nel rispetto della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della salvaguardia dell'Ambiente, dell'energia e della Qualità dei servizi erogati e prodotti forniti. I certificati riportati nella tabella che segue sono scari-

cabili dalla sezione "Download" del nostro sito web.

Il Gruppo si pone come obiettivo costante la promozione dell'adozione di queste certificazioni, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa in tutte le società controllate. Nel corso del 2022 sono stati effettuati, secondo i piani previsti, attività di audit interni ed esterni (enti terzi certificatori accreditati) per verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società.



Un operatore di lavanderia al lavoro durante la prima ondata della pandemia da Covid-19

Società	Ambito di applicazione	Tipo di certificazione e accreditamento	Anno prima certificazione
Servizi Italia S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI ISO 37001:2016	2021
	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	1996
	Qualità – Dispositivi Medici	UNI EN ISO 13485:2016	1998
	Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2006
	Controllo della biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2008
	Sistema di gestione per l'energia	UNI EN ISO 50001:2018	2020
	Indumenti ad alta visibilità: metodi di prova e requisiti	UNI EN 20471:2017	2006
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2010
	Valutazione biologica e test di biocompatibilità - Dispositivi Medici	ISO 10993	2018
	Determinazione delle attività antibatteriche	UNI EN ISO 20645:2004, SN 195921 ⁶	2018
	Conformità al regolamento europeo n.1221/2009	Certificazione di registrazione EMAS per siti produttivi Italia	2019
	Sistema di gestione della responsabilità sociale	SA8000:2014	2019
	Certificazione che qualifica un'organizzazione come attenta alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei propri dipendenti	FAMILY AUDIT	2021
Steritek S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2019
Wash Service S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2015
	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2021
	Sistema di Controllo della Biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2017
Ekolav S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2011
	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2015
	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2021
	Sistema di Controllo della Biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2011
	Sistema di Verifica e Controllo di Indumenti ad Alta Visibilità	UNI EN 20471:2017	2022
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	Sistema di Qualità certificato per il trattamento di biancheria ospedaliera	ONA	2021

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 l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane.

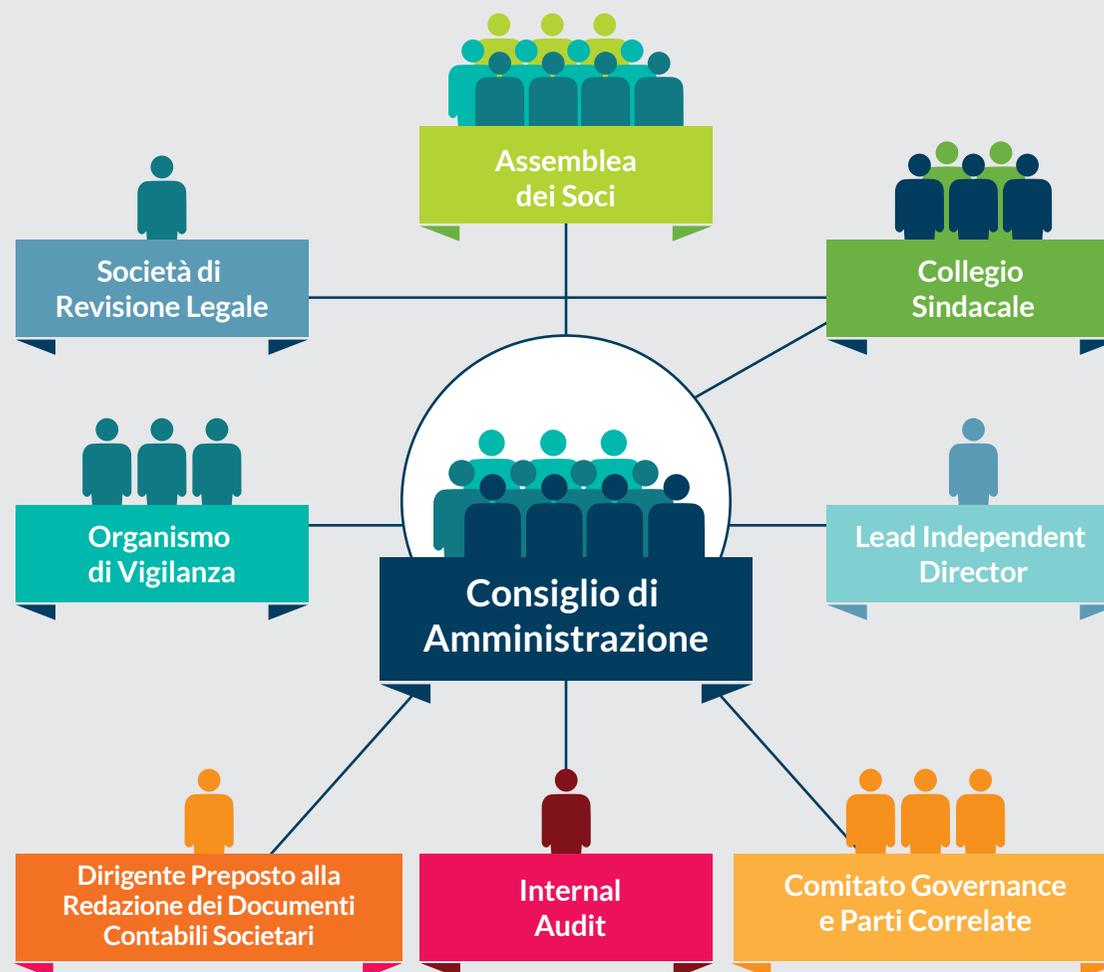
2.2 La Governance

2-9 | 2-10 | 2-11 | 405-1

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 Auto-disciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana.

La governance societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dagli organi riportati nella rappresentazione che segue →

L'Assemblea degli Azionisti del 20 aprile 2021 ha nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2021, 2022 e 2023 che è formato da 7 componenti, di cui 3 donne e 4 uomini, 3 dei quali Amministratori Indipendenti. Alla data di riferimento, i Consiglieri Esecutivi sono: Roberto Olivi (Presidente del Comitato Esecutivo e Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi), Ilaria Eugeniani (Vicepresidente del Comitato Esecutivo, Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo) e Michele Magagna (membro del Comitato Esecutivo).



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

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	57%	43%	100%	57%	43%	100%

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

	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	0	29%	71%	100%	0	29%	71%	100%

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 2022, disponibile sul sito www.servizitaliagroup.com.

Si precisa che, sebbene non ricorrano i presupposti previsti dalla raccomandazione 13 del Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione - avuto riguardo del fatto che la carica di Presidente è ricoperta dallo stesso soggetto che riveste anche il ruolo di Presidente dell'azionista che controlla l'Emittente - ha ritenuto opportuno dotarsi di un ulteriore presidio di corporate governance derivante dalla best practice internazionale, confermando l'opportunità di procedere alla nomina di un Lead Independent Director.

Il Gruppo si è dotato nel corso del 2022 di una **Procedura di Reporting** che definisce le responsabilità e le modalità del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo predisposto al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario annuale e dell'attività di impresa del Gruppo Servizi Italia, dei suoi risultati e dei suoi impatti con riguardo ai temi di natura non finanziaria (ambientali, sociali, rispetto dei diritti umani, ecc.). I ruoli e le funzioni degli organi di governo coinvolti sono riportati in Premessa Metodologica.



Operatrici di lavanderia al lavoro presso lo stabilimento di Castellina (PR)

2.3 Etica, integrità, inclusione

2-27 | 205-3 | 206-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.	
Privacy e protezione dati	Capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo.	
Lotta alla corruzione e al comportamento anticompetitivo	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.	

I valori del Gruppo

Le persone al centro.

C'è un comun denominatore che lega tutto ciò che si muove all'interno di Servizi Italia e sono proprio le persone. I dipendenti, i clienti, la comunità. Parlare di valori significa mettere nero su bianco quei principi guida pragmatici, e per nulla eterei, che influenzano e modificano il modo in cui agiamo in ogni ambito della nostra vita, anche nella quotidianità lavorativa. Significa parlare delle persone e metterle al centro del nostro agire.

Definire un insieme di valori e di motivazioni per adottarli è fondamentale affinché diventino un driver, un ideale che ci ispiri, e una cornice che definisca chiaramente l'impegno reciproco tra Servizi Italia e il suo team. L'impegno a muoversi

verso questi valori, sempre, con l'obiettivo di evolvere insieme. Perché possiamo fare la differenza solo se ci sentiamo parte di un gruppo, solo se alla base del nostro agire c'è un senso di appartenenza forte, consolidato e condiviso.

Guardare al futuro con coraggio e responsabilità.

Operare nei servizi integrati per la sanità comporta una grande responsabilità. Abbiamo un ruolo fondamentale nel tutelare la salute, la sicurezza e il benessere delle persone che ogni giorno vivono le strutture sanitarie, come pazienti o come lavoratori. I valori che sorreggono i nostri servizi e le nostre attività vanno molto oltre rispetto alle normative del settore.

Abbiamo, infatti, la responsabilità di guardare al futuro con coraggio; il coraggio di crescere e innovare per continuare a creare valore.

Abbiamo la responsabilità di essere attori lungimiranti nei processi di regolamentazione e di spingere il mercato a percorrere la strada che ci dà l'opportunità di essere affidabili anche nei momenti storici più critici, come le pandemie, le guerre e le crisi economiche.

L'inclusione come pilastro della fiducia e della collaborazione.

La solidità di un gruppo di lavoro si fonda sul senso reciproco di fiducia e sullo spirito di collaborazione spontaneo; sulla libertà di comunicare in modo trasparente e di esprimere la propria opinione; sulla certezza di essere ascoltato e di poter accogliere il confronto (e anche lo scontro) in modo costruttivo così che diventi un'opportunità di crescita reciproca. Siamo un'azienda che si è affermata e confermata un punto di riferimento per i propri clienti e stakeholder anche

nei momenti storici più critici. Desideriamo esserlo anche per le persone che lavorano in Servizi Italia. Desideriamo creare un ambiente equo che sia in grado di generare rispetto e tolleranza verso gli altri perché partendo dal rispetto e dalla tolleranza siamo certi che si può operare in modo corretto ed etico.

Per queste ragioni, stiamo lavorando per scrivere una Carta dei Valori di Servizi Italia; non si tratterà di un documento calato dall'alto, ma del risultato di un percorso di confronto che sta coinvolgendo in prima persona i nostri dipendenti che – con l'aiuto di formatori specializzati – sta completando un percorso specifico per mettere a terra in modo chiaro i valori che ci guidano nelle nostre azioni quotidiane.

Impegno nel rispetto delle regole

[2-16](#) | [2-25](#) | [2-26](#) | [2-27](#) | [205-3](#) | [206-1](#) | [406-1](#) | [418-1](#)

Il Gruppo Servizi Italia ritiene il rispetto delle leggi e dei regolamenti un elemento fondamentale per lo svolgimento e lo sviluppo delle proprie attività. Trasparenza, onestà, correttezza, buona fede e rispetto delle regole sono aspetti di primaria importanza non solo per tutelare la propria reputazione e la propria posizione di azienda leader del settore, ma soprattutto per presentarsi agli stakeholder come esempio in grado di influenzare positivamente tutta la catena del valore; ciò richiede non solo un senso condiviso di conformità e valore etico tra tutti i suoi dipendenti e collaboratori, ma anche un insieme di regole, principi e controlli volti a garantire l'integrità, la trasparenza e la rigorosa aderenza alle leggi e ai principi etici riconosciuti a livello internazionale. Per questa ragione, il Gruppo sta muovendo i primi passi per arrivare a un maggiore coinvolgimento degli stakeholder, estendendo il dialogo sui temi della sostenibilità e della responsabilità d'impresa e creando valore condiviso per l'azienda, gli stakeholder e il territorio in cui opera.

Coerentemente con il proprio sistema di valori, a partire dal 2021, Servizi Italia S.p.A. ha implementato un sistema di

gestione per la prevenzione della corruzione e attuato un programma di compliance mirati alla prevenzione di illeciti antitrust, al fine di prevenire e ridurre i rischi a cui potrebbe essere esposta. In linea con il Codice Etico, la Società ha adottato le proprie **Linee Guida Anticorruzione**, declinando il proprio impegno preventivo e repressivo contro la corruzione (attiva, passiva, pubblica e privata) e un **Codice di Condotta Antitrust**, al fine di prevenire e minimizzare il rischio di eventuali violazioni della normativa italiana ed europea in tema di tutela della concorrenza.

Il **Codice Etico** rappresenta un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della società, affinché in ogni occasione vengano tenuti comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente. Ciascuna società del Gruppo ha un proprio documento, nel quale sono identificate le regole generali di comportamento a cui tutti devono attenersi, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica e ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni e 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 soci, 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. Modello di Organizzazione e Gestione e Codice Etico della Capogruppo e delle società controllate italiane sono disponibili sul sito internet delle Società, nell'apposita sezione Società Trasparente, e sui siti internet delle singole controllate.



Campo operatorio e vestizione del chirurgo realizzati in TTR

Il Gruppo è in possesso di una specifica **Procedura Whistleblowing**, il cui obiettivo è definire un sistema volto a permettere la segnalazione, da parte del personale dipendente, di componenti degli organi societari e di soggetti terzi, di fenomeni illeciti e comportamenti sospetti, di irregolarità nella conduzione aziendale, di atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, nonché di qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività di Servizi Italia S.p.A., dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico, nonché delle previsioni contenute nel Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, nel Codice di condotta anti-trust, nel Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute. anche in merito all'identità del segnalante. Nel caso in cui l'Organismo di Vigilanza ricevesse una segnalazione, verrà effettuata una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta rilevante e/o fondata, si darà avvio a un'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti, valutando se procedere insieme alle funzioni interessate, recarsi presso il luogo interessato per ricostruire i fatti o se contattare, in maniera riservata, il soggetto segnalante, per avere maggiori informazioni. A seconda della gravità, o nel caso in cui la segnalazione riguardasse Amministratori o Sindaci, è previsto un coinvolgimento anche del Comitato Controllo e Rischi e del Collegio Sindacale. In ogni momento, l'OdV può scegliere di avvalersi della collaborazione di altri dipendenti del Gruppo o di consulenti esterni. Una volta ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, l'OdV formalizza un breve report ispettivo e lo trasmette al Comitato Esecutivo, al Comitato Controllo e Rischi, al Collegio Sindacale e alla funzione interessata dalla violazione e, ove ritenga, al Consiglio di Amministrazione. Al fine della valutazione saranno intrapresi gli opportuni provvedimenti, anche mediante comunicazione alle autorità competenti, proposte eventuali azioni di prevenzione e di mitigazione dei rischi ed eventualmente l'iter disciplinare finalizzato all'irrogazione delle opportune sanzioni ai soggetti responsabili delle violazioni, nel pieno rispetto delle norme, anche aziendali, di volta in volta applicabili. Nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni, deve essere garantito un trattamento privilegiato nella disposizione dei provvedimenti disciplinari, rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile. L'OdV verifica inoltre che il segnalante non subisca condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione, anche nel caso in cui non sia accertata una effettiva responsabilità del soggetto segnalato, fermo restando la possibilità di applicare provvedimenti disciplinari nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate.

Relativamente all'esercizio 2022, si informa che:

- 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 episodi 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 2022 nella sezione "informazioni sui procedimenti in corso";

- Non si sono registrate segnalazioni afferenti a violazioni del Codice Etico e al modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01;
- Non si sono registrati episodi di discriminazione nei confronti dei dipendenti durante il periodo di rendicontazione;
- 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 (cd. GDPR) e della vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;
- 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. Per una descrizione dettagliata dei contenziosi in essere connessi a non conformità a leggi o regolamenti, si rimanda allo specifico paragrafo "Informazioni sui procedimenti in corso" del Bilancio Separato e Consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2022 disponibile sito www.servizitaliagroup.com, area Investors, sezione Bilanci e Relazioni;
- 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.

I diritti umani

Secondo i principi ispiratori della Responsabilità Sociale d'Impresa, le organizzazioni devono osservare le leggi nazionali e internazionali in materia di lavoro, diritti civili e tutela dei minori. Servizi Italia riconosce l'importanza e il valore delle proprie persone e presta molta attenzione all'ambiente di lavoro in cui i propri dipendenti e collaboratori operano, promuovendo una cultura aziendale in cui nessuno si senta minacciato, discriminato e sfruttato. Per tale ragione, Servizi Italia agisce contro qualsiasi forma di abuso dei diritti umani, in linea con gli standard stabiliti dall'ILO e lo Standard Internazionale SA8000 e, nel corso del 2022, ha emanato e approvato specifiche Linee guida per la Responsabilità Sociale che hanno come scopo quello di prevenire qualsiasi violazione dei diritti umani, incluso:

- **LAVORO MINORILE:** è proibita ogni forma di lavoro minorile, non tollerando alcun lavoro che, per sua natura o per le circostanze in cui viene condotto, possa nuocere alla salute, alla sicurezza o alla morale dei minori, come delineato dalla ILO n. 182 - Convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile.
- **LAVORO FORZATO E TRATTA DI ESSERI UMANI:** Servizi Italia crede fermamente che ogni forma di impiego debba essere frutto di una libera scelta; pertanto non tollera qualsiasi forma di lavoro forzato e non ritiene documenti o soldi dai propri lavoratori per trattenerli contro la loro volontà. È proibito qualsiasi tipo di lavoro forzato, lavoro carcerario, o qualsiasi altra forma moderna di schiavitù o tratta di esseri umani e Servizi Italia estende tali

disposizioni ai propri partner commerciali, in conformità alle disposizioni stabilite dalla ILO n. 29 - Convenzione sul lavoro forzato e dalla ILO n. 105 - Abolizione della Convenzione sul lavoro forzato.

- **SALUTE E SICUREZZA:** Servizi Italia attua e promuove una politica di prevenzione attraverso sistematiche iniziative di formazione e informazione al rispetto delle normative vigenti in materia. Al fine di preservare la salute delle persone, l'Organizzazione fornisce loro tutte le strutture necessarie per garantire che le attività siano svolte in un ambiente di lavoro sano, sicuro e sostenibile, in conformità alle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro).
- **LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA:** Servizi Italia supporta il diritto di libertà di associazione e rispetta la scelta dei propri dipendenti di partecipare e/o formare organizzazioni o sindacati dei lavoratori, senza incorrere in episodi di intimidazione, rappresaglia o molestia, nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO n. 87 - Libertà di associazione e tutela del diritto di organizzazione. Inoltre, si impegna a stabilire un dialogo costruttivo con i rappresentanti dei dipendenti, in modo da creare le basi per il rispetto reciproco e la fiducia, garantendo loro protezione e strutture, in conformità con le disposizioni stabilite dalla ILO n. 135 - Convenzione dei rappresentanti dei lavoratori.

Il valore dell'inclusione

A livello di Gruppo, Servizi Italia opera in un contesto internazionale e considera la diversità un capitale da valorizzare.

Il Gruppo è fatto di pluralità, diverse generazioni e diverse culture, che rappresentano una risorsa, un'occasione di arricchimento e un patrimonio inestimabile nel confronto con le sfide che il futuro ci riserverà.

In linea con quanto riportato nel Codice Etico e nelle Linee guida per la Responsabilità Sociale, non è tollerata nessuna forma di discriminazione sulla base di origine etnica, colore della pelle, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, età, opinione politica, affiliazione sindacale, stato civile, disabilità fisica o mentale e qualsiasi altro stato o caratteristica personale.

Per rafforzare maggiormente l'impegno rispetto ai temi dell'inclusione, Servizi Italia – nel corso del 2022 – ha iniziato un percorso di formazione sul tema della comunicazione inclusiva insieme a **Parole O_Stili**, un'associazione che si occupa di sensibilizzazione online e offline contro la violenza delle parole. L'associazione ha l'ambizione di ridefinire lo stile con cui le persone stanno in rete e vuole diffondere l'attitudine positiva a scegliere le parole con cura nei diversi contesti. Nell'ambito di questo progetto, Servizi Italia ha sottoscritto il **Manifesto della comunicazione non ostile** per aziende affinché tutti vengano aggiornati su quelle che sono le poche e semplici regole per un dialogo trasparente, sincero e soprattutto rispettoso fra aziende, clienti e stakeholder.

Accoglienza, valorizzazione delle diversità, libertà di espressione sono la base del vivere bene in azienda e rappresentano fattori determinanti per crescere in modo sostenibile anche dal punto di vista sociale.

2.4 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.

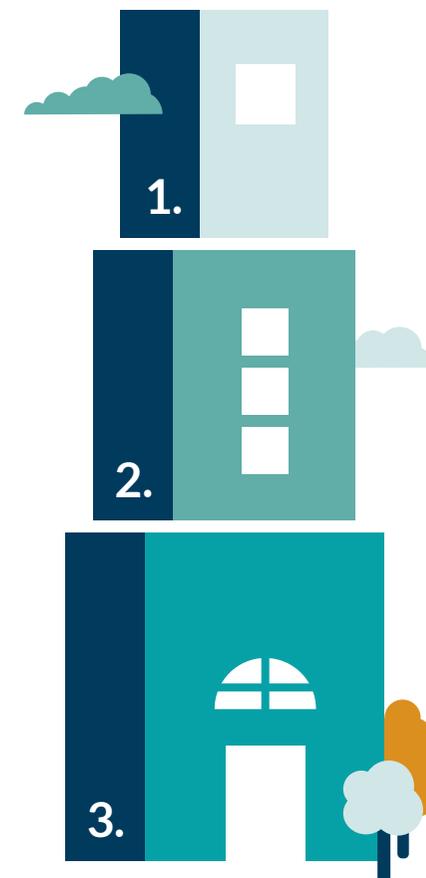
In particolare, tale sistema di controllo è riflesso nella normativa interna di Gruppo e delle diverse società soggette al coordinamento e controllo (come, ad esempio il Modello 231/01, Codice Etico e il Servizi Italia Compliance Program costituito da group policy ispirate alla normativa, le raccomandazioni e best practice internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti).

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: le funzioni aziendali coinvolte nei controlli (quali le funzioni di risk management, legali e di compliance), articolate in relazione a dimensione, settore, complessità e profilo di rischio dell'impresa, volti a monitorare e gestire i rischi tipici aziendali (strategici, operativi, di compliance, finanziari e di reporting);

3. Terzo livello: l'Internal Auditing a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, anche con il contributo dei Referenti delle Unità Locali, per le società controllate di rilevanza strategica, 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.



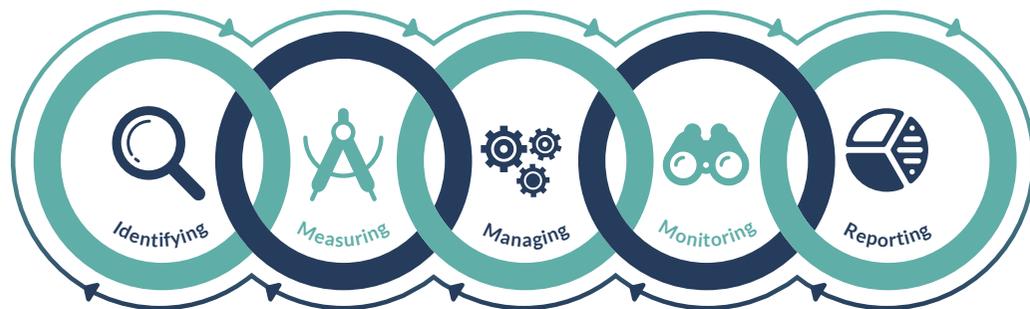
Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Internal Auditing presenta al Consiglio di Amministrazione un piano delle attività in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati, in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

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 puntualmente i rischi individuati in tutte le attività, condizione primaria per conservare il rapporto di fiducia con gli stakeholder e per garantire la sostenibilità d'impresa nel tempo, contribuendo al successo sostenibile della Società e del Gruppo Servizi Italia.

Il processo di controllo dei rischi è comune a tutte le funzioni di controllo, in coerenza

LE FASI DEL PROCESSO DI CONTROLLO



con le best practice di riferimento; le differenti tipologie di rischio sono definite all'interno delle "Linee di indirizzo del SCIGR" e la relativa Mappa dei Rischi Corporate, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico con cadenza almeno annuale.

Le Linee di indirizzo e la Mappa dei Rischi rappresentano 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 sostenibile, le politiche di governo dei rischi e il quadro dei relativi processi organizzativi. Nell'ambito del RAF, della Mappa dei Rischi e, quindi, del corpo normativo interno sul presidio dei rischi, sono contemplati anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura sociale, ambientale ed economica (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, 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 2022.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI CONNESSI ALL'IMPATTO AMBIENTALE (COMPLIANCE)	<p>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>La normativa in materia di protezione dell'ambiente, in aggiunta, sta diventando sempre più restrittiva soprattutto anche a seguito della maggiore consapevolezza e sensibilità della comunità su tali aspetti. Il risultato è un aumento di richieste verso le aziende di minimizzare il 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.</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.</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 e dell'adozione del Servizi Italia Compliance Program costituito da group policy ispirate alla normativa, le raccomandazioni e best practice internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti di natura ambientale.</p>
RISCHI FISICI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<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, potendo contare su diverse sedi produttive dislocate su tutto il territorio italiano, e grazie alla possibilità di approvvigionarsi alternativamente dalla rete idrica e/o dai pozzi presenti presso ogni stabilimento produttivo, ha la capacità di sopperire ad eventuali carichi di lavoro aggiuntivi in caso ci siano strutture coinvolte da un eventuale danno originatosi da cambiamenti nei modelli climatici. 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 in questo senso condotti periodici interventi di manutenzione edile, sulle aree cortilizie con attenzione ai tombini di scolo delle acque meteoriche.</p> <p>Attualmente l'applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale-EMAS, riconosciuti a livello internazionale, prevede una analisi iniziale di rischio. L'intenzione del Gruppo è quella di approfondire l'analisi legata ai rischi fisici del cambiamento climatico sulle attività di business, attraverso la valutazione dell'effetto di potenziali eventi avversi mediante un'analisi di scenario in linea con i principali riferimenti internazionali (TCFD).</p>
RISCHI DI TRANSIZIONE LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<p>La transizione verso un modello energetico low carbon 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 reporting 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 della Società.</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, servizi low carbon e la continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi dei beni e servizi e progetti mirati, in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030.</p>

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p style="text-align: center;">RISCHI CONNESSI ALLA COMPLIANCE H&S</p>	<p>Rischi diretti e indiretti (conseguenza degli eventi) legati alle attività del Gruppo che a seguito della mancata osservanza delle normative e disposizioni interne, portano al verificarsi di incidenti che coinvolgano il personale e i collaboratori esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incendi ● Infortuni ● Spese mediche ● Spese assicurative e legali ● Perdita di ore lavorate ● Costi di riparazione o sostituzione materiali/macchine ● Multe ● Condanne ● Interdizione ● Danni di immagine pubblica e professionale ● Stress e calo nel morale dei lavoratori <p>Tra questi, occorre considerare i rischi reputazionali, di interruzione delle attività e di interdizione dalle gare pubbliche, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 146/2021.</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 Responsabilità Sociale d'Impresa nonché adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, oltre a una travel policy.</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 controllo da parte della Capogruppo e/o enti terzi.</p> <p>La Società, infine, ha previsto e implementato un sistema di deleghe e sub-deleghe in materia.</p>

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p style="text-align: center;">RISCHI DI 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 ed eventi/casi di corruzione lungo tutta la catena del valore, promuovendone il contrasto in ogni sua forma.</p>	<p>In materia anti-corruttiva Servizi Italia ha deciso di adottare, oltre al Codice Etico, alle Linee guida antitrust, alla Politica anticorruzione e al Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lsg. 231/01 ("MOG 231"), il documento denominato Linee Guida Anticorruzione.</p> <p>I principi generali che devono essere osservati per garantire un adeguato sistema di controllo interno e di gestione dei rischi connessi anche ai reati di corruzione possono essere sintetizzati come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto del Codice Etico: tutte le attività devono essere svolte conformemente ai principi comportamentali esposti nel Codice Etico adottato da Servizi Italia. ● Segregazione dei compiti: lo svolgimento delle attività aziendali deve essere basato sul principio della separazione di funzioni, per cui l'autorizzazione di un'operazione deve essere sotto la responsabilità di una persona diversa da chi esegue operativamente o controlla tale operazione. La segregazione dei compiti deve essere garantita dall'intervento, all'interno di uno stesso processo, di più soggetti. Tale segregazione può essere attuata attraverso l'utilizzo di sistemi informatici che consentano l'esecuzione di certe operazioni solo a persone identificate ed autorizzate. ● Attribuzione di poteri: i poteri autorizzativi e di firma devono essere: i) coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate; ii) chiaramente definiti e conosciuti all'interno della Società. Devono essere definiti i ruoli aziendali ai quali è assegnato il potere di impegnare la Società in determinate operazioni specificando i limiti e la natura delle stesse. L'attribuzione di poteri per una determinata tipologia di atto deve rispettare gli specifici requisiti eventualmente richiesti dalla legge per il compimento di quell'atto. ● Trasparenza e tracciabilità dei processi: ogni attività deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua. La corretta conservazione dei dati e delle informazioni rilevanti, tramite supporti informatici e/o cartacei, deve essere garantita. ● Adeguatezza delle norme interne: l'insieme delle norme aziendali deve essere coerente con l'operatività svolta ed il livello di complessità organizzativa e tale da garantire i controlli necessari a prevenire la commissione dei reati di corruzione. ● Formazione del personale: devono essere previsti specifici piani di formazione del personale con particolare riferimento a coloro che operano nelle aree nelle quali si presenta più elevato il rischio di corruzione.



3

LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO

3.1 Il valore economico generato e distribuito

3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations

3.3 Trasparenza fiscale





€
270,3
milioni

RICAVI

€
59,7
milioni

EBITDA

€
2,9
milioni

EBIT

€
3,4
milioni

UTILE NETTO

3.553

NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO



3.1 Il valore economico generato e distribuito

201-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Valore economico generato e distribuito	La capacità di generare valore impatta sul personale, gli azionisti, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera.	

Le scelte di natura sociale e ambientale si integrano con le scelte economiche come una base fondamentale per il successo sostenibile e 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 ri-classifica 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 fatturato consolidato del Gruppo Servizi Italia si è attestato a Euro 270,3 milioni evidenziando un incremento del 5,3% ovvero del 6,0% a parità di cambio rispetto all'esercizio 2021. I ricavi derivanti dai servizi di lavanolo (che in termini assoluti rappresentano il 76,3% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 195,1 milioni del 2021 ad Euro 206,2 milioni

del 2022 registrando un incremento pari al 5,7% ovvero del 6,6% a parità di cambi, sostenuti da un'importante crescita del lavanolo Italia (+4,3%), incremento connesso sia alle gare del nord-est italiano e al pieno recupero del business alberghiero nonché dall'incremento del fatturato registrato nell'area nord-ovest da parte della società Wash Service S.r.l. I ricavi dell'area Brasile presentano una variazione positiva di periodo del 16,7% trainati dall'apprezzamento del Real brasiliano rispetto all'Euro (effetto var. cambiaria +17,2%) seppur caratterizzati da una leggera decrescita in valuta locale (-0,5%). L'area Turchia registra una crescita in valuta locale dell'86,1% compensata tuttavia da un effetto cambi negativo dell'88,1% (deprezzamento della Lira Turca rispetto all'Euro) che porta a una variazione negativa del fatturato in Euro del 2,0%.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione biancheria (che in termini assoluti rappresentano il 6,0% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 18,2 milioni del 2021 ad Euro 16,1 milioni del 2022, con un decremento dell'11,3%, imputabile allo stanziamento connesso alle richieste di ripianamento del payback sui dispositivi medici per Euro 2,3 milioni, solo parzialmente compensato dall'incremento legato alle maggiori forniture di monouso nell'area del centro Italia. La variazione organica del segmento operativo escludendo l'impatto del payback di cui sopra presenta una crescita dell'1,5% nell'esercizio 2022.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico (che in termini assoluti rappresentano il 17,7% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 43,3 milioni del 2021 ad Euro 47,9 milioni del 2022, con un incremento del 10,6%, dovuto principalmente a nuove commesse nell'area del nord-est Italia e alla crescita registrata nel periodo da Steritek S.p.A. In linea generale, si segnala che la crescita è trainata dal recupero delle attività operatorie avvenuta nel 2022 rispetto all'esercizio precedente⁷.

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**.

7. Per maggiori informazioni sull'andamento del fatturato 2022, fare riferimento al Bilancio consolidato del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2022.

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

<i>(Euro migliaia)</i>	2022	2021
Ricavi delle vendite	270.313	256.694
Altri proventi	9.600	8.430
Proventi Finanziari	2.229	804
Proventi da partecipazioni	366	342
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all' <i>equity</i>	2.181	2.247
Variazioni delle rimanenze	-276	199
Valore economico generato dal Gruppo	284.413	268.716
Costi operativi riclassificati	130.040	113.764
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	28.958	27.629
Costi per servizi	99.165	84.731
Altri costi	1.965	1.403
Remunerazione del personale	89.861	86.658
Costi del personale	89.861	86.658
Remunerazione dei finanziatori	5.800	4.989
Oneri finanziari	5.800	4.989
Remunerazione degli azionisti	-405	-263
Distribuzione del risultato economico d'esercizio ⁸	0	0
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	-405	-263
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.299	1.586
Imposte correnti	1.299	1.586
Comunità	48	17
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	48	17
Valore economico distribuito dal Gruppo	226.644	206.750
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	3.833	7.500
Ammortamenti e svalutazioni	56.759	55.114
Imposte differite	-2.823	-649
Valore economico trattenuto dal Gruppo	57.769	61.966

8. Il CDA ha proposto all'Assemblea degli Azionisti di destinare Euro 0,4 milioni a riserva da valutazione delle partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto e di riportare a nuovo il residuo utile d'esercizio.

3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations

La Società, fin dal momento della quotazione delle proprie azioni, ha ritenuto conforme a un proprio specifico interesse, oltre a un dovere nei confronti del mercato, l'instaurazione di un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa.

Nell'ambito del percorso di adeguamento al Codice di Corporate Governance e nel rispetto del principio IV e della Raccomandazione n. 3 del medesimo, il Consiglio di Amministrazione, il 19 gennaio 2021 ha adottato una politica di gestione del dialogo con gli azionisti, formulata dall'Investor Relations Manager, sentito il Presidente. La politica disciplina le modalità di coinvolgimento e comunicazione con la generalità degli azionisti, attuali e potenziali, della Società al fine, *inter alia*, di potenziare lo scambio di informazioni e migliorare il livello di comprensione reciproca tra investitori e Società, nel rispetto in ogni caso delle disposizioni contenute nel Regolamento UE n. 596/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 e nelle relative disposizioni di attuazione in materia di gestione e comunicazione al pubblico di "informazioni privilegiate" e delle previsioni della "Procedura per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti ed informazioni riguardanti Servizi Italia S.p.A." adottata dalla Società.

La Politica è pubblicata sul sito internet della Società all'indirizzo www.servizitaliagroup.com ed è diretta a favorire la stabilità degli investimenti degli azionisti e il successo sostenibile della Società, attraverso una maggior comprensione degli obiettivi aziendali da parte della compagine sociale e delle istanze dei Soci da parte della Società, promuovendo una comunicazione che aiuti ad allineare i loro interessi a quelli della Società e del Gruppo.

Al fine di meglio attuare i rapporti con il mercato, la Società, con riferimento al proprio sito internet, ha istituito apposite sezioni facilmente individuabili, accessibili e continuamente aggiornate, nelle quali vengono date le notizie di rilievo per gli azionisti, in modo da consentire a questi ultimi un esercizio consapevole dei propri diritti.

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 31/12/2022

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%
Servizi Italia S.p.A.	Servizi Italia S.p.A.	7,47%*

*di cui senza diritto di voto 7,47%

Servizi Italia S.p.A. ritiene la **comunicazione finanziaria** un elemento di importanza fondamentale nella costruzione di un rapporto di fiducia con il mercato finanziario; una comunicazione chiara e trasparente, oltre ad essere un dovere nei confronti del mercato, rappresenta la possibilità di instaurare un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa. In particolare, la funzione Investor Relations promuove un dialogo continuo con investitori istituzionali e 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.

Il team Investor Relations, nel corso dell'esercizio, ha svolto diversi incontri individuali e di gruppo con analisti e investitori, mediante conference call.

Inoltre, nel corso del 2022, il management di Servizi Italia S.p.A. ha incontrato potenziali investitori e azionisti partecipando all'evento TP ICAP Midcap dell'11 maggio 2022 organizzato da Midcap Partners.

Gli incontri con analisti e investitori hanno riguardato primariamente temi connessi ai risultati della Società e del Gruppo, l'interpretazione degli stessi e chiarimenti sugli elementi che guidano i risultati consuntivati di periodo e i fondamentali che possono influenzare i risultati attesi. Negli incontri con potenziali nuovi investitori sono stati inoltre approfonditi argomenti quali: le differenti tipologie di servizi effettuate dal Gruppo e i diversi segmenti operativi che lo compongono, le strategie portanti del management nel breve e medio termine e rischi e opportunità del settore intesi sia come crescita attese piuttosto che scenario competitivo.

Il titolo della Società, a partire dal 22 giugno 2009, è negoziato sul segmento Euronext STAR di Borsa Italiana S.p.A. Al 31 dicembre 2022, il market cap di Servizi Italia S.p.A. era pari a Euro 37,5 milioni.

Maggiori informazioni sull'andamento del titolo, sono presenti nella Relazione Finanziaria Annuale 2022.

3.3 Trasparenza fiscale

207-1 | 207-2 | 207-3 | 207-4

Tema materiale	Impegno	SDG
Integrità ed etica aziendale	La definizione di principi, procedure e politiche di condotta responsabili (come ad es. il Codice Etico e il Modello 231) può impattare gli stakeholder (clienti, fornitori, comunità locali, azionisti, associazioni di categoria, ecc.). Il tema è gestito attraverso l'adozione di questi documenti, oltre ovviamente attenendosi al rispetto di leggi e regolamenti in essere, onde evitare il verificarsi di eventi illeciti.	

Le scelte alla base dell'internazionalizzazione del Gruppo sono guidate esclusivamente da valutazioni di business e non da motivi fiscali. Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha predisposto e approvato la strategia e le linee guida in ambito fiscale per l'intero Gruppo, in modo che la gestione sia uniforme presso tutte le entità interessate, si ispiri alle logiche di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute e attui una corretta gestione del rischio fiscale.

Le disposizioni contenute nella strategia fiscale richiedono comportamenti aderenti ai valori del Gruppo.

Gli organi di governo delle entità del Gruppo, tramite apposita delibera, sono tenuti a recepire la strategia fiscale adottata dalla Capogruppo, assumendo in tal modo la responsabilità di garantirne la conoscenza e assicurarne l'applicazione nell'ambito delle entità di rispettiva pertinenza, unitamente allo specifico compito, affidato agli organi di governo, di diffusione della cultura e dei valori sottesi alla stessa.

La strategia fiscale approvata dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. è pubblicata nella sezione "Società Trasparente" sul sito internet del Gruppo (www.servizitaliagroup.com). La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, attraverso l'Unità Fiscale⁹, che cura altresì il relativo aggiornamento ogni qualvolta viene richiesto un adeguamento normativo e/o mappatura di apposito processo al fine di monitorare i relativi rischi.

Obiettivi della strategia fiscale

Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. ha definito la strategia fiscale dell'intero Gruppo, con l'obiettivo di assicurare un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le entità interessate, e che si ispira alle seguenti logiche:

- corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;
- contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

Principi della strategia fiscale

I principi della strategia fiscale sono parte integrante della strategia fiscale che il Gruppo intende perseguire, ne ispirano l'operatività aziendale nella gestione della variabile fiscale e richiedono l'adozione di idonei processi che possano garantirne l'effettività e l'applicazione.

Valori. Il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei

Paesi in cui opera.

Legalità e trasparenza. Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretarle in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da mettersi in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder. Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia fiscale del Gruppo e ne garantisce l'applicazione all'interno dello stesso, assumendosi in tal modo il ruolo e la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori della onestà e integrità e al principio di legalità.

Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con le autorità fiscali, assicurando che queste ultime, tra l'altro, possano acquisire la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali.

Shareholder value. Il Gruppo considera le imposte come un costo dell'attività d'impresa, che, come tale, deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

⁹ L'Unità Fiscale è intesa come gli uffici fiscali preposti nelle diverse giurisdizioni.

Linee guida di attuazione della strategia fiscale

Per assicurare la concreta attuazione dei principi generali sopra delineati, la strategia fiscale del Gruppo viene declinata nelle seguenti linee guida:

- corretta applicazione della normativa fiscale;
- le entità del Gruppo devono rispettare il principio di legalità, applicando in modo puntuale la legislazione fiscale dei Paesi in cui il Gruppo è presente, per garantire che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui la normativa fiscale non risulti sufficientemente chiara o univoca nel significato ad essa attribuibile, l'Unità Fiscale competente persegue un'interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai principi di legalità, avvalendosi delle consulenze interne nell'ambito dell'unità fiscale del Gruppo e, se del caso, di professionisti esterni qualificati.

Governance

Nel modello organizzativo di Servizi Italia S.p.A., l'Unità Fiscale della Capogruppo ha il compito, tra gli altri, di sviluppare la strategia fiscale del Gruppo, identificando, analizzando e gestendo le diverse iniziative di ottimizzazione, monitorando le tematiche fiscali più rilevanti, e fornendo il proprio supporto alle diverse linee di business.

Accanto all'Unità Fiscale della Capogruppo, le Unità Fiscali dei diversi Paesi, agendo in conformità con i valori e i principi insiti nella strategia fiscale definita dalla Capogruppo, sono incaricate della gestione della compliance e delle attività di tax planning e di tax monitoring a livello locale, attuate con la collaborazione dei propri consulenti locali.

Compliance

Il Gruppo si è dotato di un insieme di regole, di procedure

e di principi che fanno parte del più ampio sistema di organizzazione e controllo del Gruppo che sono da considerarsi punti di riferimento fondamentali che tutti i soggetti, in relazione al tipo di rapporto in essere con il Gruppo, sono tenuti a rispettare¹⁰.

Le diverse policy e procedure aziendali applicabili sia a livello di Gruppo che a livello di Paese regolano le attività, le modalità operative di gestione delle stesse e le responsabilità dell'Unità Fiscali anche in relazione alle altre funzioni aziendali. Tali documenti sono pubblicati sulla intranet aziendale e accessibili a tutte le persone e costituiscono le norme generali di comportamento applicabili, all'interno del Gruppo, per lo svolgimento delle attività. In particolare, con specifico riferimento all'area fiscale, in aggiunta alla definizione della strategia fiscale, è stata prevista la linea guida che costituisce un riferimento ai processi di Tax Compliance, Tax Planning, Tax Monitoring, Transfer Pricing e Tax Risk Management.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo sono marginali per il Gruppo e sono regolati, ai fini fiscali, in base all'arm's length principle, come enucleato in ambito OCSE (Model Tax Convention e Transfer Pricing Guidelines), perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore nell'ambito del Gruppo.

Piena collaborazione con le autorità fiscali

Il Gruppo garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche in caso di audit relativi sia alle società del Gruppo che a terzi. Il Gruppo aderisce alle previsioni in materia di rendicontazione Paese per Paese (Country by Country Report).

Organizzazione

L'Unità Fiscale della Capogruppo, coordinata dal Tax Manager, garantisce:

- in accordo con i CFO locali, un adeguato dimensionamento delle necessarie competenze (interne all'organizzazione e avvalendosi di professionisti qualificati esterni), in grado di svolgere oltre al ruolo di presidio dell'adempimento, quello di centro di analisi decisionale inserito nei processi di governance e di business;
- il contatto periodico con le Unità Fiscali periferiche o CFO locali al fine dell'aggiornamento fiscale, analisi di benefici fiscali e di tax compliance;
- attività di formazione e orientamento, su tematiche fiscali sia a livello Paese che globale per ogni utile forma di allineamento, nei confronti dei dipendenti coinvolti sul legame tra strategia fiscale, strategia aziendale e sviluppo sostenibile

Analisi dei rischi

Il rischio fiscale viene controllato in funzione di due provvedimenti legislativi: la legge **L. 262/2005** e il **D.lgs. 231/2001**. Nell'ambito dell'approccio alla compliance fiscale sono stati individuate le principali tipologie di rischio (compliance, financial reporting, operativo, esterno) a cui si attribuisce una valutazione per ciascuna delle funzioni e dei processi sensibili. A fronte di rischi di "alti" il Tax Manager collabora con le funzioni coinvolte nei processi sensibili per mitigare ogni tipo di esposizione per la Società. La matrice dei rischi è costantemente aggiornata

10. Per esempio: Codice Etico, Linee Guida Anticorruzione, Codice di Condotta Antitrust, le policy, i modelli e le procedure aziendali, la strategia fiscale, il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il sistema di deleghe e procure, il sistema sanzionatorio di cui ai CCNL applicabili, ogni altra documentazione relativa ai sistemi di controllo in essere, i principi contabili di riferimento, le procedure e gli applicativi informatici.

attraverso il monitoraggio periodico con gli ordinari processi di audit interni oltre che tramite sistemi delle autorità fiscali previsti dai regimi di cooperative compliance, ove attivati.

Segnalazioni

Per il Gruppo Servizi Italia l'adempimento fiscale è considerato come uno degli aspetti fondamentali di una gestione etica e responsabile dell'Azienda. In questo senso, tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni all'Azienda sono considerate anche quelle di rilevanza in materia fiscale. Il Codice Etico adottato dal Gruppo rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui il Gruppo opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale.

Reporting

Al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con cadenza annuale, viene indirizzata, per il tramite del Comitato Controllo e Rischi, una rendicontazione nella quale, con riguardo alle entità del Gruppo, viene dato conto degli esiti dell'attività di monitoraggio del sistema di controllo interno del rischio fiscale e dello stato della gestione del rischio fiscale, per il periodo di imposta di riferimento, con indicazioni sulla contribuzione fiscale complessiva (**Total Tax Contribution** o anche **TTC**) del Gruppo rispetto all'esercizio precedente e con indicazioni riguardanti la % della TTC relativa a versamenti che rappresentano un costo per il Gruppo (Taxes Borne) e la percentuale residua di versamenti effettuati per effetto di meccanismi di rivalsa, sostituzione, etc. (Taxes Collected).

L'obiettivo della predisposizione annuale della rendicontazione TTC con il dettaglio di tutta la contribuzione fiscale in Italia e nei principali Paesi in cui il Gruppo opera sottolinea

l'importanza che il Gruppo attribuisce alle tematiche fiscali, al loro ruolo sociale e in generale alla trasparenza come fattore che favorisce lo sviluppo sostenibile. Il concetto di valore distribuito si riferisce al contributo che l'azienda dà alla società in generale.

In base alla metodologia della rendicontazione TTC, il valore distribuito da un'azienda è composto dalla somma dei seguenti elementi:

- Taxes borne e collected (come valore distribuito alle pubbliche amministrazioni);
- Interessi netti (come valore distribuito ai creditori);
- Salari e stipendi al netto delle imposte (come valore distribuito ai dipendenti);
- Utili trattenuti per il reinvestimento o pagati come dividendi (come valore distribuito agli azionisti).

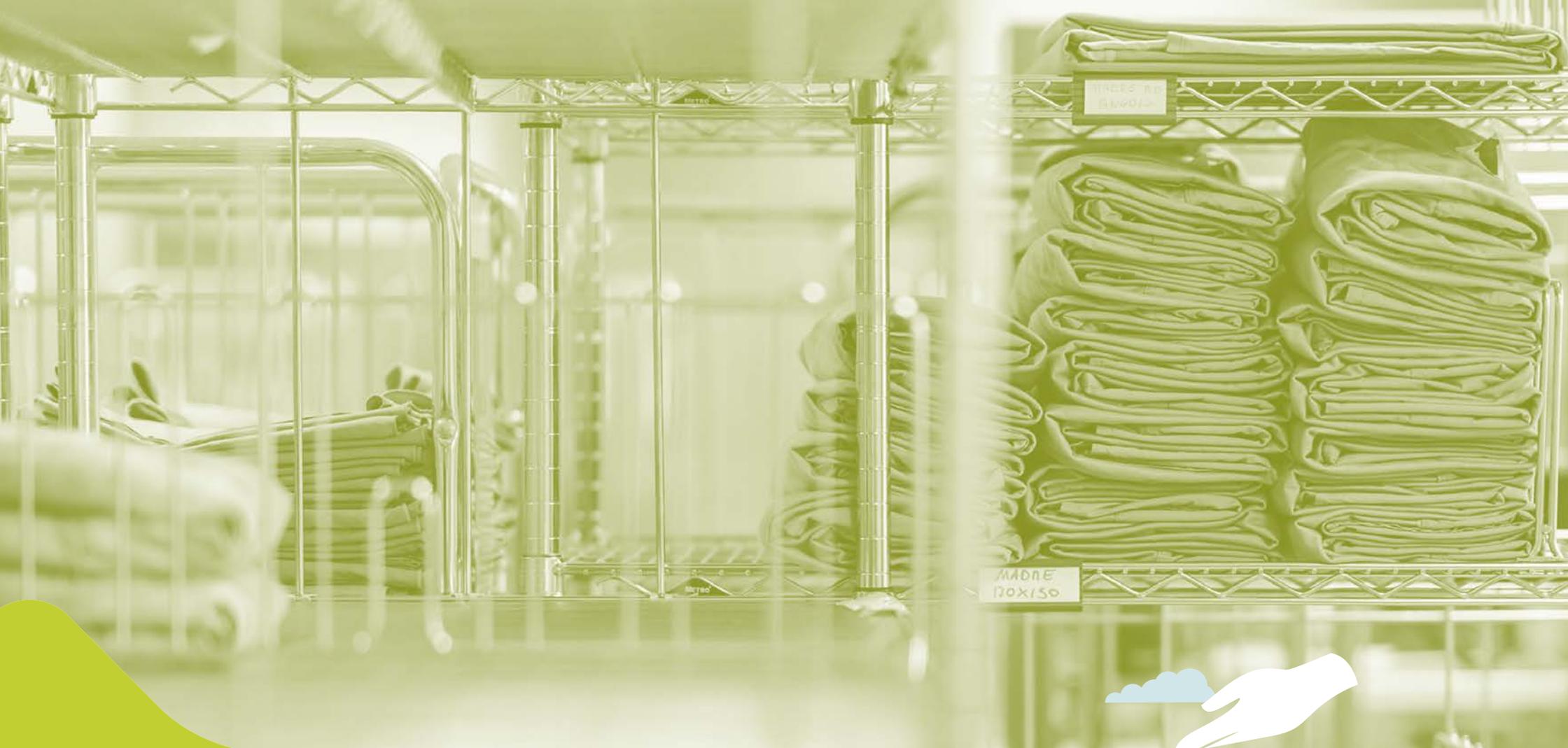


Manutenzione di strumentario chirurgico presso una centrale

	RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE ¹¹					
	2022			2021		
In /000 euro	Italia ¹²	Turchia	Brasile	Italia	Turchia	Brasile
Nomi delle entità residenti	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm In- saat Tekstil Temizle- me Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortaklig	SRI Empreendimen- tos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm In- saat Tekstil Temizle- me Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	SRI Empreendimen- tos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.
Ricavi da vendite a terze parti	244.955	7.262	30.441	234.236	7.289	26.469
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	4.170	147	3.157	4.135	112	2.175
Utile/perdita ante imposte	-1.591	-1.981	-831	753	-756	1.539
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	97.752	2.867	23.732	100.722	3.335	21.471
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	836	0	128	263	0	261
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	382	13	153	658	0	178

11. I dati riportati nella seguente tabella sono coerenti con quanto riportato secondo la reportistica "Country by Country" (rendicontazione dei dati nazionali paese per paese). I dati differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio consolidato al 31.12.2021, in quanto sono stati adottati i Local GAAP.

12. I dati relativi alla rendicontazione paese per paese non comprendono San Martino 2000 S.c.r.l., in quanto società consortile del Gruppo e considerata come soggetto terzo ai fini del CbCR.



4

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- 4.1 Consumi di energia
- 4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera
- 4.3 Gestione delle risorse idriche
- 4.4 Utilizzo di materiali di consumo per imballaggi
- 4.5 Gestione responsabile dei rifiuti



Tema materiale	Impegno	SDG
Iniziative di economia circolare	L'economia circolare prevede la progettazione di un sistema più virtuoso rispetto a quello che regola l'economia lineare. Prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza servirebbe a rafforzare la competitività, a ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e a creare nuovi posti di lavoro.	

Il Gruppo Servizi Italia considera la sostenibilità ambientale come uno dei valori fondanti per lo sviluppo della propria attività, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente. Sostenibilità ambientale, corretto sfruttamento delle risorse e diminuzione del livello di emissioni inquinanti sono solo alcuni degli aspetti che ci pongono di fronte a una necessità ormai imprescindibile: è fondamentale un'interazione responsabile col pianeta, per continuare a produrre beni e servizi, ma anche per preservarlo per le generazioni future.

Da punto di vista ambientale, è importante mettere in campo strategia e tecnologia che consentano un utilizzo equo delle risorse a disposizione, minimizzino gli sprechi e prevedano ove non possibile il riuso, il corretto riciclo o smaltimento dei prodotti usati.

Il fine ultimo di questo impegno, e ciò che guida gli sforzi fatti nel campo della sostenibilità, è il raggiungimento di un "equilibrio fra il soddisfacimento delle esigenze presenti senza compromettere la possibilità delle future generazioni di sopperire alle proprie"¹³.

L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. In quest'ottica, il gruppo Servizi Italia si sta impegnando nella ricerca di soluzioni di **economia circolare** e **simbiosi industriale** che permettano di prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza in modo da rafforzare la competitività, ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di

gas e creare nuovi posti di lavoro.

Processi e attività sono organizzati attraverso un sistema integrato di gestione per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia. L'attenzione verso l'ambiente del Gruppo si concretizza nella promozione costante di efficienza nei processi produttivi, nel costante monitoraggio delle risorse energetiche utilizzate, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi.

A valle di questa attività ci sono i percorsi di certificazione ambientale (ISO 14001, EMAS e ISO 50001) già intrapresi e mantenuti nei vari siti italiani e che rappresentano obiettivi continuativi indispensabili.

Per il Gruppo, sostenibilità ambientale non significa solo essere in grado di preservare le risorse naturali, ma di impegnarsi attivamente al fine di mitigare il più possibile gli impatti diretti e indiretti generati dall'attività produttiva.

In quest'ottica, si inserisce l'impegno messo dalla Commissione Europea per uno specifico sistema di classificazione volto a identificare le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale, quale importante fattore abilitante per supportare gli investimenti sostenibili e per adottare le indicazioni del *Green Deal* europeo.

Nei paragrafi seguenti si riportano attività e impegno da parte del Gruppo¹⁴ nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività; prosegue, in continuità con gli anni precedenti, l'impegno alla

QUALCOSA IN PIÙ

Il Gruppo applica un sistema di gestione integrato il cui scopo è identificare specifiche procedure atte ad accertare la significatività (e i relativi rischi correlati) per i diversi aspetti ambientali. Per ogni fase operativa caratteristica del ciclo produttivo del sito, gli aspetti ambientali (acqua, emissioni, consumi energetici) vengono valutati 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.

quantificazione completa degli stessi, ove oggi non ricomprendi nella rendicontazione.

13. Rapporto Brundtland, 1987

14. I dati ambientali riportati in questo capitolo e nelle tabelle della sezione "Allegati" non includono i dati di Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.

A fronte di tali intenti, le iniziative realizzate e gli obiettivi per il futuro si concentrano sui seguenti ambiti:



mantenimento delle certificazioni ambientali per tutti gli stabilimenti



riduzione dei consumi energetici



riduzione delle emissioni inquinanti



riduzione del consumo delle risorse idriche



riduzione uso di plastica vergine per imballi



gestione, recupero e riciclo dei rifiuti



investimenti in tecnologie per migliorare l'impatto ambientale



iniziative di economia circolare e simbiosi industriale

4.1 Consumi di energia

302-1 | 302-2 | 302-3

Tema materiale	Impegno	SDG
Consumi energetici, emissioni e climate change	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.	

Mai come nel corso di quest'anno, l'attenzione sui temi ambientali è stata catalizzata dagli aspetti legati all'energia. Le attività di lavanderia, per loro natura, sono altamente energivore e la ricerca dell'efficienza operativa rappresenta una leva fondamentale per contrastare non solo i rincari economici, ma anche l'impatto ambientale, in coerenza con quanto fissato dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

In quest'ottica, il Gruppo lavora costantemente alla ricerca di soluzioni per migliorare l'efficientamento energetico e migliorare la performance degli impianti presenti presso i diversi siti produttivi; tra le attività condotte in questo ambito, la maggior parte si è concentrata sulla riduzione degli sprechi energetici. Da segnalare, inoltre, la sostituzione della caldaia in Turchia (ultimo trimestre 2021), in quanto ha permesso di raggiungere l'obiettivo "Coal Zero", eliminando così definitivamente il carbone dalle fonti energetiche del Gruppo.

L'andamento dei consumi energetici è costantemente monitorato con 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), gasolio (Italia, Brasile).

Nel corso del 2022, Servizi Italia ha mantenuto la certificazione ISO 50001 presso tutti i siti italiani e ha rinnovato, ove già presente, le registrazioni EMAS. Tale attività conferma l'impegno del Gruppo a monitorare i propri consumi e i relativi impatti e a valutare le opportunità di miglioramento, per la riduzione dei consumi e il miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti.

Per quanto riguarda l'area Italia, si segnala che le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). La stessa casistica è presente anche per due magazzini per i quali le utenze non sono attualmente a carico del Gruppo. Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione "Allegati". Nel 2022 si segnala a tal proposito l'entrata nel perimetro dei consumi energetici e delle emissioni delle centrali di sterilizzazione di Cona (FE), Palermo e Genova. Per queste ultime due sono stati inseriti anche i dati

2021 non disponibili precedentemente. Servizi Italia, in ogni caso, si assume quotidianamente l'impegno verso un corretto e razionale utilizzo delle risorse energetiche necessarie per l'espletamento dei servizi, nel rispetto delle indicazioni impartite dal capitolato e dal cliente stesso.

Il totale dei consumi di energia del Gruppo nel corso del 2022 ammonta a 1.177.050 GJ, in flessione del 4,95% rispetto al 2021. Tra le variazioni più significative che hanno contribuito alla riduzione dei consumi di energia, segnaliamo sul perimetro Italia una diminuzione dell'10% del gas metano consumato e una riduzione del 5% di energia elettrica; questo risultato è stato ottenuto in larga parte grazie a nuove modalità di accensione/spegnimento delle caldaie e a specifiche azioni di efficientamento energetico, oltre che alla chiusura dello stabilimento di Ariccia¹⁵. Inoltre, ha contribuito la rimozione del carbone come combustibile di alimentazione del generatore di vapore in Turchia. Al fine di misurare in modo puntuale l'efficienza energetica del sistema produttivo e di quello dei consumi, abbiamo inserito l'indicatore GRI 302-3 sull'**intensità energetica**. Essendo questo il primo anno in cui viene rendicontato, tale indicatore si riferisce unicamente alle lavanderie di Servizi Italia S.p.A. in cui le utenze sono direttamente intestate¹⁶.

I dati indicano i rapporti fra l'energia consumata da metano, energia elettrica, vapore e le tonnellate di tessuti lavorati dagli stabilimenti nel perimetro. Il quantitativo di **energia elettrica** acquistata dalla Capogruppo e proveniente da **fonti rinnovabili certificate** è rimasto costante e rappresenta circa il 67% del totale dell'energia elettrica acquistata (38% a livello di Gruppo). Su questo fronte, il Gruppo conferma il proprio impegno nell'aumentare la quota di energia da fonti rinnovabile e, nel corso del 2022, ha condotto studi di fattibilità e completato attività di progettazione per l'installazione di impianto fotovoltaici e solare-termico presso

15. Per maggiori informazioni, si confronti sul tema il report 2021.

16. L'indicatore riporta i dati relativi agli stabilimenti di lavanderia di Servizi Italia S.p.A, con l'esclusione dei siti produttivi di Treviso e Trieste.

INTENSITÀ ENERGETICA - Lavanderie Servizi Italia S.p.A.¹⁶

Tipologia di consumo	Unità di misura	2022	2021
Combustibili non rinnovabili	GJ	356.757	384.802
Combustibili rinnovabili	GJ	0	0
Energia elettrica acquistata	GJ	50.423	52.767
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	GJ	-379	-151
Vapore acquistato	GJ	27.679	26.693
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	434.480	464.111
Tonnellate tessili lavorati	t	67.884	67.953
INTENSITÀ ENERGETICA	GJ/t	6,40	6,83

gli stabilimenti produttivi italiani.

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



Lenzuola "che volano" durante il processo produttivo

Carburanti per autotrazione

Nell'ambito degli impegni presi dal Gruppo per ridurre il consumo di risorse energetiche e, di conseguenza l'immissione in atmosfera di gas effetto serra (GHG - Greenhouse Gas), rientra anche l'attenzione verso i carburanti per autotrazione.

Le lavanderie industriali si trovano all'esterno delle strutture sanitarie e, di conseguenza, sono necessari trasporti logistici da e per gli stabilimenti per il ritiro e la consegna dei materiali tessili; questa attività viene effettuata con automezzi di proprietà oppure tramite fornitori terzi qualificati, a cui viene esternalizzato il servizio. Nel corso degli anni, il Gruppo ha consolidato un proprio modello logistico-distributivo in grado di raggiungere un buon compromesso tra la puntualità e la qualità del servizio, ottimizzando le tratte e i viaggi quotidiani; tuttavia, le sfide che l'attuale contesto ci pone sono tante e impegnative e, per questa ragione, sono in previsione ulteriori sforzi per ottimizzare i processi logistici e una migliore gestione dei trasporti.

Anche se i consumi di carburante associati all'utilizzo di automobili in benefit rappresentano una minima parte del totale, Servizi Italia ha comunque ritenuto importante agire laddove potesse agire concretamente e in modo rapido e, per questa ragione, ha emesso una nuova car policy in cui sono state inserite auto mild-hybrid per le fasce alte, con la previsione di includere almeno un'auto elettrica per ogni categoria. Nel frattempo, presso la sede di Castellina (PR) sono state installate le prime quattro colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici.

Le automobili in uso al personale dipendente per esigenze lavorative sono fornite da servizi di noleggio a lungo termine, nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta policy.

FOCUS ON

Mobilità sostenibile aziendale

Servizi Italia ha nominato un **Mobility Manager** e ha adottato un piano di spostamento casa-lavoro per le sedi di Treviso, Firenze, Genova Bolzaneto e Castellina (quest'ultima su base volontaria). L'analisi condotta ha visto il coinvolgimento di un ampio panel della popolazione aziendale, in modo da identificare strategie, soluzioni e interventi progettuali migliorativi degli spostamenti dei propri collaboratori. L'obiettivo è la riduzione dell'inquinamento e la decongestione del traffico a beneficio della collettività, in coerenza con i valori fondamentali di sostenibilità ambientale adottati da Servizi Italia.

In merito al consumo di carburanti per la logistica interna, nel 2022 si è registrato un aumento del 31%, in larga parte dovuto alla totale ripresa delle normali attività lavorative post-pandemia e, sull'area turca, al processo di internalizzazione dei trasporti sui siti produttivi turchi, dove non si ricorre più all'esternalizzazione.

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



Dettaglio di teli in Tessuto Tecnico Riutilizzabile

4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera

305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-7 |

Tema materiale	Impegno	SDG
Consumi energetici, emissioni e climate change	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.	

Il controllo delle emissioni inquinanti in atmosfera, e di conseguenza l'impegno del Gruppo contro il cambiamento climatico, passa attraverso approfondite e costanti analisi sulla quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalle attività quotidiane, nel rispetto della normativa e degli obiettivi che ci siamo posti a medio-lungo termine.

Nei siti produttivi del Gruppo, le emissioni più significative sono costituite dagli ossidi di azoto (NOx), provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani tutti i generatori di vapore sono alimentati 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 contenimento di quest'ultime, i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato. Come detto, alla fine del 2021 in Turchia è stata sostituita l'ultima caldaia alimentata a carbone, contribuendo così alla riduzione di particolato e nerofumo.

Per attuare un controllo preciso delle 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 2022 registra un aumento del 16% rispetto al 2021. L'incremento viene principalmente dall'area brasiliana, che utilizza la legna come principale fonte di combustione. Al di fuori del Brasile, il trend è in diminuzione grazie all'utilizzo di generatori di vapore di ultima generazione con gestione automatica della combustione.

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

FOCUS ON

Come si suddividono le emissioni di CO₂ equivalente?

- **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 (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

Emissioni di gas a effetto serra

Per quanto concerne le emissioni di gas a effetto serra, 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 e indiretta.

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente (Scope 1 + Scope 2 Location based + Scope 3) del Gruppo per il 2022 conta 53.719 tonnellate di CO₂ equivalente, in diminuzione del 12,3% rispetto al 2021.

Le tonnellate totali (Scope 1) di anidride carbonica equivalente del 2022 mostrano una diminuzione del 15,1% rispetto al 2021, determinata sia dall'abbandono del carbone come fonte energetica, sia dalla riduzione dei consumi di gas metano grazie alle numerose azioni di efficientamento implementate per ottimizzare l'utilizzo degli impianti in lavanderia. Per questa stessa ragione, si segnala una diminuzione (-1,2%) anche nelle tonnellate di emissioni di Scope 2 - Location based emesse rispetto al 2021, il cui trend è confermato (-1,1%) anche per quanto riguarda le emissioni di Scope 2 - Market based.

Anche le emissioni indirette di Scope 3 sono in diminuzione (-12,5%) rispetto al dato del 2021.

Al fine di misurare in modo puntuale l'impatto sull'ambiente, abbiamo inserito per la prima volta quest'anno l'indicatore GRI 305-4 sull'**intensità delle emissioni di GHG**. Essendo questo il primo anno in cui viene rendicontato, tale indicatore si riferisce unicamente alle lavanderie di Servizi Italia S.p.A. in cui le utenze sono direttamente intestate¹⁷.

I dati indicano i rapporti fra le emissioni Scope 1 e Scope 2 - Location Based e le tonnellate di tessuti lavorati dagli stabilimenti nel perimetro.

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

17. L'indicatore riporta i dati relativi agli stabilimenti di lavanderia di Servizi Italia S.p.A., con l'esclusione dei siti produttivi di Treviso e Trieste.

INTENSITÀ EMISSIONI GHG - Lavanderie Servizi Italia S.p.A.¹⁷

Tipologia di consumo	Unità di misura	2022	2021
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	20.965	22.679
Totale Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	5.692	5.870
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	2.493	2.536
Totale emissioni Scope 1 - Scope 2 - Location based	tCO ₂ eq	26.656	28.549
Tonnellate tessili lavorati	t	67.884	67.953
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	tCO₂eq/t	0,39	0,42



Controllo di un dispositivo ad alta visibilità

4.3 Gestione delle risorse idriche

303-1 | 303-2 | 303-3 | 303-4 |

Tema materiale	Impegno	SDG
Utilizzo e gestione dell'acqua	Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti.	 

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

Nelle attività di lavanderia industriale, appare subito evidente quanto l'acqua costituisca necessariamente 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 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.

L'acqua viene utilizzata nei processi di lavaggio (sia della biancheria che dello strumentario chirurgico) e per alimentare i generatori di vapore; per questa ragione la ge-

stione della risorsa idrica (intesa come razionalizzazione dei prelievi e ottimizzazione del consumo e recupero) è un aspetto ambientale significativo e un obiettivo costante per il Gruppo, ancor più in questo momento storico, in cui stiamo vivendo una dei peggiori momenti di scarsità idrica della storia; a tal fine la direzione approva annualmente dei piani di miglioramento ambientale all'interno dei quali rientrano obiettivi specifici associati ai prelievi idrici.

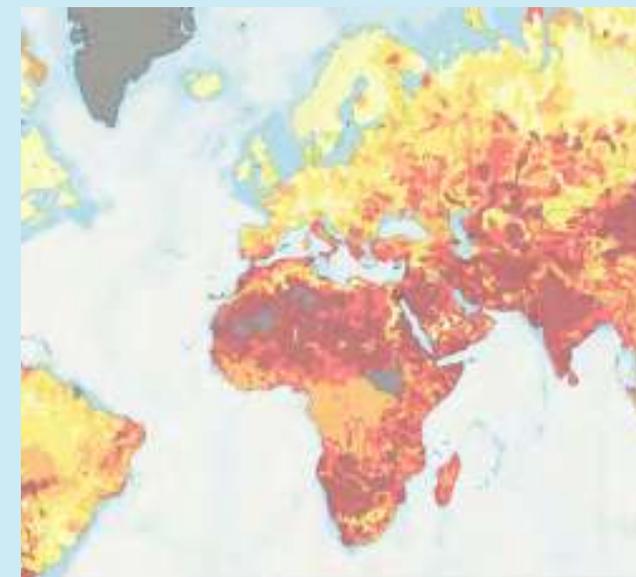
Complessivamente, il 67% dell'acqua utilizzata dai siti del Gruppo proviene da aree caratterizzate da stress idrico, di cui circa il 60% da pozzo e il 40% da acquedotto. Nel corso del 2022, i prelievi di acque da aree ad alto stress idrico sono diminuiti del 23% (in parte per la chiusura dello stabilimento di Ariccia), mentre la redistribuzione del mix in approvvigionamento è stata resa necessaria dalla scarsità di acqua rilevata in alcune falde acquifere.

18. Per l'identificazione del livello di stress idrico è stato utilizzato l'Aqueduct Tool e sono state considerate aree a stress idrico tutte quelle con classificazione medium-high o superiore. Per maggiori informazioni, cfr. <https://www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas/>

FOCUS ON

Water scarcity areas¹⁸

La scarsità idrica è un tema di crescente interesse e strategica importanza, dato che la disponibilità di acqua sta rapidamente calando sotto la spinta di numerosi fattori, tra cui la pressione demografica, lo sviluppo agricolo e industriale, la crescita della domanda di cibo e il cambiamento climatico. Il tema della scarsità idrica sta assumendo sempre più importanza e le aziende del nostro settore non possono più ignorare il fatto che l'acqua sia effettivamente l'"oro blu" e devono attuare rapidamente politiche di recupero e risparmio della risorsa.



Overall Water Risk



In questo contesto, Servizi Italia ha previsto di adottare il modello di recupero dell'acqua primaria già in uso presso lo stabilimento di Bolzaneto in altri siti di lavanderia.

Presso i siti del Gruppo sono state attuate numerose iniziative volte a promuovere l'uso razionale dell'acqua, e l'ottimizzazione dei prelievi idrici. Tra queste si possono citare 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 per garantire il giusto equilibrio tra i livelli di qualità del prodotto/servizio richiesti dal cliente e le norme tecniche di settore. Inoltre, in diversi stabilimenti del Gruppo, sono stati 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.

Nel 2022 si registra un prelievo idrico pari a 1.842 megalitri (ML), in diminuzione del 16,6% rispetto al 2021, associato principalmente a tre motivi: efficientamento processi di lavaggio, riduzione dei volumi produttivi per chiusura stabilimento Ariccia e una migliore modalità di raccolta dati e monitoraggio degli scarichi degli stabilimenti brasiliani e turchi.

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

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 de-

gli 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 periodicamente 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 32,7%), sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 67,3%).

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.

L'impegno di Servizi Italia è rivolto al miglioramento continuo della qualità del refluo scaricato attraverso il continuo ammodernamento e efficientamento degli impianti di depurazione.

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



4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi

301-1 | 301-2

Tema materiale	Impegno	SDG
Materiali e imballi	La scelta di utilizzare imballi con percentuali di plastica riciclata o bioplastica contribuisce a un minor utilizzo di plastica vergine e a una minore dispersione di plastiche e microplastiche nell'ambiente. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena.	 

Imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzate all'interno dei propri siti produttivi per lo svolgimento dei servizi. 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 dello strumentario chirurgico 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'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Per sottolineare ulteriormente l'impegno del Gruppo nella riduzione della plastica vergine e nella riduzione della dispersione di plastiche e microplastiche nell'ambiente, la dichiarazione è stata integrata con un nuovo

indicatore che evidenzia l'incidenza dei materiali da riciclo negli imballaggi utilizzati per confezionare i tessili lavorati (GRI 301-2).

Inoltre, il Gruppo ha ottenuto importanti riconoscimenti per il suo impegno a favore dell'ecodesign, come il **premio CONAI** per la sostituzione del film in polietilene standard con un film in plastica riciclata, assegnato a Servizi Italia nel corso del 2022.

Nel corso del periodo di rendicontazione, il consumo totale di imballaggi in plastica ha registrato una significativa diminuzione (-13,7%) rispetto all'anno precedente, attestandosi a 947 tonnellate. Tale risultato è stato raggiunto attraverso un'efficace ottimizzazione dei consumi e una progressiva riduzione dello spessore del film in polietilene utilizzato per confezionare la biancheria lavata e pronta per la spedizione. La riduzione dello spessore del film in polietilene, passando da 16 a 12 micron, comporta un'ulteriore conseguenza: la riduzione della percentuale di plastica riciclata utilizzabile.

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 e il ricondizionamento di prodotti tessili, strumentario chirurgico, armadi, roller e contenitori con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale. Il Gruppo ha posto l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficienza dei processi di lavaggio, al fine di ottimizzare l'uso di sostanze chimiche impiegate nella produzione. In particolare, ha dedicato grande attenzione all'uso di sostanze chimiche a basso impatto ambientale e per questo motivo, nel corso del 2022, la maggior parte dei processi di lavaggio sono stati eseguiti con prodotti a marchio Ecolabel.

Nel 2022 si è registrato un aumento del 26,6% rispetto al 2021, poiché sono state prese in considerazione anche tutte le sostanze chimiche utilizzate per il trattamento delle acque (che pesano per 896 t nel 2022).

Si riduce del 3% il consumo rispetto al 2021 delle sole sostanze chimiche destinate al processo produttivo.

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

4.5 Gestione responsabile dei rifiuti

306-1 | 306-2 | 306-3

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione responsabile dei rifiuti	La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, nel caso di Servizi Italia, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione.	

Il Gruppo ritiene la produzione di rifiuti speciali, sia pericolosi che non pericolosi, uno degli aspetti ambientali di maggior rilievo, a causa dei volumi generati. Per questo motivo la politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio di operazioni di recupero piuttosto che di smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli produttivi, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale.

Nel corso del 2022 il Gruppo ha avviato un processo di digitalizzazione della gestione dei rifiuti al fine di garantire una maggiore tracciabilità dei dati e del processo stesso. Inoltre, sono state avviate le prime fasi di diversi progetti di simbiosi industriale, nel territorio italiano, finalizzati a valorizzare i rifiuti prodotti e donare loro nuova vita.

Per quanto riguarda la produzione di rifiuti, si registra una riduzione del 3,7% rispetto al 2021 principalmente legata alla riduzione dei rifiuti non pericolosi avviatisia a recupero che a smaltimento. Si rileva un aumento del quantitativo di rifiuti pericolosi, in particolare di quelli avviati a recupero.

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



Allestimento completo della sala operatoria



5

IL VALORE DELLE PERSONE

5.1 Work-life balance

5.2 Assunzioni e occupazione

5.3 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

5.4 Politiche di remunerazione

5.5 Formazione e sviluppo dipendenti

5.6 Diversità e pari opportunità

5.7 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

5.8 Welfare, benessere e serenità sociale

5.9 Relazioni industriali



Le persone sono un elemento fondamentale nella crescita di un'azienda. Persone affiatate, valorizzate, che credono nei valori aziendali permettono di affrontare sfide sempre maggiori, in uno scenario sempre più dinamico e competitivo. Creare un'occupazione stabile e continuativa, così come garantire un ambiente di lavoro sano, in cui sentirsi protetti, sono aspetti centrali nel rapporto fra e con le persone del Gruppo.

In un'epoca di grandi trasformazioni nell'organizzazione del lavoro, la stabilizzazione dello smart-working e l'adozione di una maggiore flessibilità hanno assunto un ruolo fondamentale per soddisfare le esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro. Queste misure non solo favoriscono la sostenibilità ambientale e il benessere collettivo, ma consentono anche una riduzione degli spostamenti casa-lavoro e un miglioramento della vivibilità dei centri urbani. Inoltre, promuovono una prospettiva innovativa del lavoro, basata sulla fiducia, l'autonomia e la responsabilità condivise. Questi bisogni, acuiti dall'emergenza sanitaria da Covid-19, hanno portato a una maggiore diffusione del lavoro agile, che sta comportando un cambiamento organizzativo e di processo, supportato dall'utilizzo di strumenti tecnologici adeguati e specifici percorsi formativi per consentire a tutti i lavoratori di svolgere il loro lavoro in modo efficiente e soddisfacente.

La ricchezza del Gruppo sono le sue persone che, nel corso degli anni, sono state capaci di creare un ambiente di lavoro positivo che offre non solo pari opportunità, ma incentiva a sviluppare attitudini e competenze professionali.

Infine, auspichiamo che questo approccio possa uscire dai confini di casa nostra per abbracciare e influenzare positivamente l'intera catena del valore.

5.1 Work-life balance

Tema materiale	Impegno	SDG
Nuovi modi di lavorare e work life balance	La capacità di valorizzare il benessere dei dipendenti passa attraverso una serie di azioni finalizzate alla promozione di iniziative che contemplano l'equilibrio tra la vita lavorativa e gli impegni personali e/o familiari. Per il personale impiegatizio, il passaggio a un mix di lavoro alternato fra presenza in ufficio e lavoro da casa - insieme alla flessibilità oraria - permette inoltre un alleggerimento del traffico veicolare (e di conseguenza delle emissioni).	

Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il potenziale conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute e al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione. Per un'impresa, dunque, non si tratta soltanto di una questione etica di responsabilità sociale, ma anche di un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico. In quest'ottica, sono diverse le iniziative che sono state introdotte per facilitare la conciliazione fra lavoro e vita privata:



Smart-working.

Firmato accordo individuale per rendere strutturale la pratica dello smart-working fino a due giorni a settimana (per le funzioni eleggibili). In totale, i beneficiari di tale iniziativa sono 157;



Flessibilità oraria.

Orari flessibili in entrata e in uscita, con entrata fino alle 9 e uscita a partire delle 17;



Venerdì corto.

Nei mesi estivi, riduzione di due ore dell'orario di lavoro per uscita anticipata;



Congedo parentale a ore.

Possibilità di frazionare il congedo parentale a gruppi di 2 ore per personale a tempo indeterminato, con riproporzionamento in caso di part-time.



Cessione solidale di ferie o permessi.

Possibilità di supportare dipendenti in situazioni di difficoltà attraverso la cessione solidale di ferie e ROL e con un contributo ore da parte dell'azienda.



Congedo per malattia figli.

Riconosciuta ulteriore giornata di congedo retribuito in caso di malattia di figli in età compresa fra i 3 e gli 8 anni (totale due giornate).



Permessi per screening medici preventivi.

Possibilità di usufruire di 2 ore di permesso retribuito per partecipare ai programmi di screening oncologico promossi dal SSN.

5.2 Assunzioni e occupazione

2-7 | 2-8 | 401-1 | 401-3 | 405-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti.	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.	

Il Gruppo Servizi Italia occupa la maggior parte delle proprie risorse nelle aree produttive (lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione, magazzini e guardaroba dedicati alla distribuzione dei materiali). La distribuzione delle risorse è proporzionata in funzione del servizio, che deve essere sempre garantito indipendentemente dalle condizioni di contesto.

I livelli occupazionali del Gruppo restano sostanzialmente stabili; al 31 dicembre 2022 l'organico conta **3.553 dipendenti** (3.676 nel 2021) di cui l'88,5% sono operai, il 10% impiegati, l'1% quadri e lo 0,5% dirigenti

L'attività svolta dal Gruppo è ad alta intensità di manodopera, perché nonostante gli sforzi per automatizzare alcune fasi del processo, una buona parte delle attività resta comunque manuale. È importante sottolineare la presenza di un numero rilevante (**95% di contratti a tempo indeterminato**), questo a significare che il Gruppo offre possibilità di occupazione stabile e utilizza il contratto a termine in maniera residuale per affrontare stagionalità o eventuali picchi di lavoro. La maggior parte dei dipendenti è assunto con contratto full-time, mentre il contratto part-time è utilizzato come strumento di flessibilità per coloro che ne hanno fatto richiesta. I lavoratori non dipendenti rappresentano una parte residuale della manodopera impiegata (< 5%) presenti principalmente in Italia, laddove il contratto di somministrazione rappresenta un'alternativa al contratto a

tempo determinato stanti le rigidità normative che limitano fortemente l'utilizzo di quest'ultimo.

Nel corso del 2022 sono state assunte 1.642 risorse in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 46% e rispetto ai dati 2021, ma con sostanziali differenze a livello geografico legate alle particolari caratteristiche del mercato di lavoro di ciascun paese.

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 2022 hanno usufruito del congedo parentale 61 uomini e 135 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2022 rispettivamente del 79% e dell'84%. Da questi numeri emerge un dato interessante, ossia l'incremento dei congedi parentali usufruiti da parte di uomini (le donne restano sostanzialmente in linea con il passato), a riprova di un miglior bilanciamento degli impegni familiari. I tassi di retention rimangono in entrambi i casi alti (circa 70%), confermando l'impegno dell'azienda nel supportare i lavoratori nel conciliare vita privata e lavorativa e di fatto confermando l'efficacia delle relative politiche aziendali.

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

FOCUS ON

Family Audit

Nel 2021, Servizi Italia ha conseguito la certificazione base **Family Audit**, entrando così a far parte di un network virtuoso di organizzazioni orientate a qualificarsi sempre di più come ambienti di lavoro eccellenti, sensibili ai temi della conciliazione vita - lavoro e dunque al benessere dei propri dipendenti. Alla base del percorso c'è la volontà di **promuovere e avviare all'interno della propria azienda un percorso di cambiamento culturale e di miglioramento continuo**.

Alla base della certificazione Family Audit c'è una logica *bottom-up*: non è l'organizzazione a scegliere e calare dall'alto le iniziative, ma gli stessi dipendenti esprimono le diverse necessità in tema di conciliazione. L'organizzazione ha **tre anni di tempo per realizzare le misure previste** e, trascorso questo tempo, l'organizzazione ottiene il rilascio del certificato Family Audit Executive.



5.3 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

403-6

Affinché si crei un ambiente di lavoro compatto, ma allo stesso tempo aperto e stimolante, è fondamentale aprire canali di dialogo e comunicazione interna che avvicinino tutto il personale dipendente e che lo rendano partecipe alle attività aziendali.

Il Gruppo comunica attraverso sito web, social media, mailing-list, bacheche aziendali e intranet aziendale. Sul finire del 2022, è partito un nuovo progetto di comunicazione interna che prevede l'utilizzo di un sistema di **digital signage** attraverso il quale vengono condivise informazioni relative a sicurezza, prevenzione, brand, ambiente, qualità. Le informazioni vengono aggiornate ogni due settimane sulla base di un piano editoriale condiviso con tutti i responsabili di produzione.

Servizi Italia opera nel settore delle lavanderie industriali da oltre 35 anni, adattandosi e modificando la propria strategia in funzione dei cambiamenti di mercato, spesso anticipando le tendenze future e influenzando positivamente le pratiche di settore.

Normalizzare il confronto, anche quando è necessario parlare delle "cose che non vanno bene" e fare dell'ascolto una pratica condivisa sono due obiettivi che Servizi Italia sta perseguendo con costanza per creare una squadra sempre più integrata e compatta. La formazione professionale, infatti, non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo; definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie; consolidare la consapevolezza che la formazione è una leva strategica anche per la

crescita aziendale.

Servizi Italia si è dotata e applica una policy di "Succession Planning" (ultimo aggiornamento marzo 2021) che garantisce la business continuity e agevola il ricambio generazionale all'interno della società, attraverso la definizione di fasi strutturate e tavole di successione per dirigenti con responsabilità strategica, senior manager, ruoli chiave e ruoli speciali dell'organizzazione, al fine di ridurre l'incertezza nella gestione aziendale e di poter selezionare i migliori possibili sostituti. Inoltre, la politica di successione ha lo scopo di favorire la crescita professionale di figure interne alla Società dotate di capacità di leadership e assicurare la sostenibilità aziendale di cambiamenti di ruoli tramite l'individuazione di successori a breve e a medio termine per tutte le posizioni manageriali strategiche.

FOCUS ON

Il nostro progetto di Digital Signage

Il progetto di Digital Signage è nato raccogliendo le istanze provenienti dai siti produttivi, dove la comunicazione cartacea è ridondante e spesso non suscita sufficiente attenzione. Siamo quindi passati dall'intenzione di inserire solo messaggi riguardanti la sicurezza, a quella di promuovere diversi temi, ciascuno con un referente interno, promotore dei contenuti. Per Servizi Italia è un'occasione per creare un vero e proprio canale di comunicazione, dalla fruizione semplice e inclusiva, che spazia su temi particolarmente sensibili, come ambiente, salute e sicurezza, passando anche per i dati economici, fino a informazioni più specifiche sul brand, senza tralasciare aspetti legati al benessere delle persone nella loro vita privata. Per trasferire i messaggi in modo facile e divertente abbiamo scelto un personaggio, Scotty, un batuffolo di cotone nato in una lavanderia industriale, che accompagna gli spettatori lungo la narrazione.



5.4 Politiche di remunerazione

2-19 | 2-20 | 2-21

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 diversi Paesi in cui il Gruppo 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 riflettere le esperienze e le competenze, 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. Nell'accordo integrativo aziendale, stipulato tra la società e le organizzazioni sindacali, è stato inserito un premio di risultato basato su indicatori di performance economica e di produttività.

Per i ruoli apicali e di responsabilità è previsto un bonus legato alla valutazione delle performance e dei risultati (piano annual bonus system e piano long term incentive cash), mentre per tutta la restante popolazione aziendale è previsto un premio di risultato.

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, al successo sostenibile e alla creazione di nuovo valore per il Gruppo Servizi Italia, come anche auspicato nell'ambito del Codice di Corporate Governance della società quotate;
- orientare le risorse chiave aziendali verso strategie per il perseguimento di risultati economico-finanziari e a 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 e investitori;
- introdurre politiche di **retention** volte a fidelizzare le risorse chiave aziendali e incentivare la loro permanenza nella Società ovvero nel Gruppo.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2022".

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, Responsabili di funzione di staff e linee organizzative 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 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).

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo di Servizi Italia risulta in linea con il mercato di riferimento, sia in termini di retribuzione annua lorda, variabile e quindi retribuzione complessiva.

Si segnala che, relativamente al personale operativo, gli eventuali incrementi della componente retributiva possono verificarsi, oltre che per l'applicazione del CCNL, per l'apprezzamento delle professionalità, competenze e capacità.

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti del Gruppo esclusa la suddetta persona risulta pari a 21,08 nel 2022, 20,29 nel 2021.

Il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e l'incremento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti è pari a 2,54.¹⁹

19. La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base in forma di RAL annualizzata al 31 dicembre, i benefici non monetari, i bonus (ABS) e l'LTI (valori target). Sono esclusi gli straordinari e altre componenti legate a fattori non strutturali della retribuzione. L'individuo più pagato nel corso degli esercizi analizzati è il Direttore Generale. Per la parte variabile della retribuzione sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% del premio ottenibile, in quanto gli effettivi importi erogati non sono disponibili alla data di pubblicazione della DNF. Per i dipendenti a tempo parziale sono stati utilizzati tassi di retribuzione equivalenti a tempo pieno (ETP).

5.5 Formazione e sviluppo dei dipendenti

2-17 | 403-5 | 404-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.	

Le persone sono il fattore più importante per la crescita dell'Azienda. Servizi Italia ne è consapevole e 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. Questo approccio permette di creare un ambiente di lavoro positivo, in cui ogni dipendente si sente valorizzato e stimolato a dare il meglio di sé. 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. Questi programmi prevedono modalità e attività innovative in grado di garantire un'adeguata formazione rispetto alle competenze richieste dal ruolo.

Nel corso del 2022, **il Gruppo ha erogato un totale di 21.237 ore di formazione, pari a 5,98 ore per dipendente**, coinvolgendo per il 74,7% operai, il 22,8% impiegati, l'1,8% quadri e lo 0,7% dirigenti. Il significativo aumento delle ore di formazione erogate (+42%) è solo in parte dovuto a un miglioramento del processo di raccolta dati su corsi tecnico-professionali e per lo sviluppo delle competenze. Il risultato è stato determinato anche dall'avvio di una riorganizzazione interna finalizzata a una migliore pianificazione e gestione dei processi formativi, nonché dalla mappatura e sviluppo delle competenze dei lavoratori.

Nel 2022 sono stati previsti diversi ambiti formativi, tra cui formazione tecnica professionale e sistemi tecnici, salute e sicurezza sul posto di lavoro, ambiente e qualità, sistemi di certificazione e normative in genere, guida sicura ed eco-sostenibile, diversità e comunicazione inclusiva. La formazione tecnica professionale ha permesso ai lavoratori di approfondire le loro competenze e di aggiornarsi sulle nuove tecnologie e sui processi lavorativi. La formazione sulla salute e sicurezza sul posto di lavoro ha permesso di garantire un ambiente di lavoro sicuro per tutti i dipendenti; oltre a quella obbligatoria per legge, la formazione ha riguardato l'utilizzo di macchine e attrezzature, impianti complessi, ambienti confinati, uso del DAE e guida sicura. La formazione sui sistemi di certificazione e sulle normative in genere ha permesso all'azienda di migliorare la qualità dei propri servizi e di essere sempre al passo con l'evoluzione delle normative vigenti. Una parte consistente della formazione ha riguardato la salute e sicurezza dei lavoratori. Tra quelle avviate si evidenzia un percorso di aggiornamento degli addetti delle centrali di sterilizzazione e l'aggiornamento dei preposti (con riferimento alle modifiche introdotte dal D.lgs. 106/2009 all'art. 18 del TU Sicurezza). Tra le iniziative di formazione, si segnala la partecipazione al WOBI di Milano, con 20 dipendenti, che ha permesso di confrontarsi con i trend più attuali in termini di management e business e accrescere sensibilità verso i temi strategici.

In sintesi, la crescita delle ore di formazione erogate nel 2022 è stata il risultato di un'attenta pianificazione e gestione dei processi formativi, in linea con l'ottica human centric, finalizzata alla valorizzazione delle competenze dei lavoratori e alla crescita strategica dell'azienda. Per quanto riguarda la formazione al CDA sui temi interenti la sostenibilità si riporta che nessuna attività specifica è stata condotta nel corso del 2022, ma è previsto un piano di induction da svolgersi nel corso del 2023. Di seguito i principali ambiti di formazione per area geografica.

AREA	AMBITI FORMATIVI
ITALIA	Sviluppo delle competenze Tecnica professionale e sistemi tecnici Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità Sistemi di certificazione UNI EN 37001, MOG 231 e normative in genere Diversità e comunicazione inclusiva
BRASILE	Sviluppo delle competenze Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
TURCHIA	Salute e Sicurezza sul posto di lavoro.

5.6 Diversità e pari opportunità

Tema materiale	Impegno	SDG
Diversità, inclusione e pari opportunità	Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.	

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.

Il Gruppo Servizi Italia ha reso concreto il proprio impegno nella tutela delle diversità, pari opportunità e non discriminazione attraverso il mantenimento della certificazione SA8000 e l'adozione di un Codice Etico per tutte le società italiane, brasiliane e turche, oltre al pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

Il Gruppo Servizi Italia opera in diversi ambiti geografici caratterizzati da un'ampia differenziazione anagrafica e di genere. L'eterogeneità delle risorse è portatrice di valori e opportunità derivanti dai diversi modi di perseguire e raggiungere i massimi livelli di performance all'interno di un unico e più ampio disegno organizzativo di Gruppo.

È in quest'ottica che il Gruppo Servizi Italia si muove e opera, nel rispetto della dignità di ciascuno e offrendo 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.

I processi di gestione delle risorse umane sono applicati secondo gli stessi principi di meritocrazia, equità e trasparenza in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

FOCUS ON

Comunicazione non ostile

Per informare sulle poche e semplici regole per un dialogo trasparente, sincero e non discriminatorio, nel corso del 2022, con il supporto dell'associazione **Parole O_Stili**, abbiamo organizzato due diversi momenti formativi finalizzati a sensibilizzare contro la violenza delle parole online e offline. La comunicazione è uno strumento potente. È un mezzo per plasmare i nostri atteggiamenti, le nostre percezioni e i nostri comportamenti e rispecchia il mondo in cui aspiriamo a vivere e a lavorare. La prima parte della formazione verteva sui temi della comunicazione non ostile, mentre il tema della seconda parte era "Le parole hanno conseguenze". Scegliere un linguaggio rispettoso dell'identità di genere e libero da pregiudizi è un modo per distaccarsi da percezioni antiquate riguardo a uomini, donne, persone con disabilità e altri gruppi di persone che compongono la società. Grazie alla parola le persone si uniscono e possono sentirsi meno sole; è per questo che riteniamo che comunicare correttamente sia il primo passo per creare inclusione.

**parole
ostili**

5.7 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-9

Tema materiale	Impegno	SDG
Salute e sicurezza dei lavoratori	Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).	

Il Gruppo Servizi Italia considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone beni preziosi da tutelare in ogni momento e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza nei siti in cui 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, 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 (ad es. progetto "digital signage");
- 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, sia la Capogruppo che Ekolav e Steritek sono dotate 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.

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 e 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:

- riesaminare le specifiche realtà e attività operative, con riferimento alle mansioni, ai posti di lavoro e ai soggetti esposti a potenziali fattori di rischio;
- individuare i pericoli, le possibili cause, le potenziali conseguenze, la criticità di ogni possibile intervento;
- individuare le misure di prevenzione e/o protezione programmandone conseguentemente l'attuazione, il miglioramento e 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 l'osservazione delle attività e un'analisi dei near misses segnalati, oltre che dei principali eventi occorsi negli ultimi tre anni, considerando tutti i tipi di infortunio sul lavoro (morte, amputazione, frattura, ernia o lesione da sforzo, ustioni, ecc.). In particolare, ai pericoli di tipo meccanico, alla caduta da scale 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. Nel corso dell'anno si è posta l'attenzione anche sui rischi derivanti dal comportamento degli operatori e dall'ambiente di lavoro. Per la sensibilizzazione dei lavoratori è stata avviata specifica

campagna di formazione e informazione.

Servizi Italia, eseguendo attività in contesti anche diversi dalle proprie sedi operative, garantisce un'appropriata gestione dei rischi interferenziali attraverso il continuo confronto con il committente, in modo da individuare eventuali criticità, quindi prevenirle, eliminarle o mitigarle.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2022 il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro pari a 20,06 basato su 1.000.000 di ore lavorate, con un aumento del 7% rispetto al 2021 (18,67%) per il personale dipendente; per quanto riguarda invece il personale esterno²⁰, si registra un tasso di infortuni sul lavoro pari a 20,21 in diminuzione del 41%, rispetto al 2021 (34,10). Il leggero aumento registrato è dovuto principalmente agli infortuni nell'area turca, caratterizzati tuttavia da breve durata o lieve entità.

Nel corso del 2022, il Gruppo Servizi Italia non ha registrato infortuni di tipo mortale o infortuni con gravi conseguenze per durata (> 180 giorni).

Le azioni intraprese intese a eliminare o a ridurre al minimo i pericoli riscontrati 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 2022 sono proseguite le 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.

20. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono le 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.



Ambienti di lavoro sani e sicuri. Alleggeriamo il carico!

Con piacere informiamo di aver ricevuto il riconoscimento del **Premio Buone pratiche 2020-2022** ottenuto nell'ambito della campagna comunitaria "Ambienti di lavoro sani e sicuri. Alleggeriamo il carico!", promossa dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU OSHA), quale esempio virtuoso di gestione e prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici nei luoghi di lavoro.

La buona pratica presentata da Servizi Italia, in collaborazione con ErgoCert - Ente di Certificazione per l'Ergonomia, riguarda l'utilizzo di un sistema inerziale per l'analisi computerizzata del movimento e della postura per oggettivare l'uso degli arti superiori e del tronco nelle varie attività lavorative. Il successo deriva dalla combinazione di adeguamenti tecnici, organizzativi e di formazione messi in campo negli ultimi dieci anni. Servizi Italia ha applicato strumentazione tecnica all'avanguardia per contenere i rischi e preservare la salute dei dipendenti. Il premio rappresenta un punto di partenza per le future attività e dimostra l'impegno del Gruppo nella salute e sicurezza dei propri lavoratori.



ITALIA

In Italia, nel 2022 sono proseguite le attività di Internal Auditing svolte dai responsabili preposti, in presenza e da remoto, 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. In conseguenza delle modifiche al TU Sicurezza introdotte dal D.lgs. 106/2009, relativamente ai compiti e alle responsabilità del preposto sono stati organizzati specifici momenti di confronto interno e sessioni di aggiornamento formativo ai fine di allineare nomine e competenze allo svolgimento dei compiti di controllo e di verifica dell'osservanza delle norme sulla sicurezza sul lavoro così come indicate all'art. 18.

Il servizio di medicina del lavoro è svolto da medici competenti individuati all'interno del Registro Nazionale Medici Competenti (Decreto 4 marzo 2009) nominati a livello territoriale. Servizi Italia ha inoltre nominato un medico coordinatore data la distribuzione dei siti produttivi sul territorio nazionale.

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 di macchine e 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'orga-

nizzazione 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.

Il servizio di medicina del lavoro è svolto da cliniche private che forniscono consulenza sulla sicurezza, ove applicabile, e da laboratori collegati a queste cliniche.

TURCHIA

In Turchia, la legge sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in vigore da marzo 2003 poi aggiornata con la legge 3631 del 2012, rappresenta un significativo ampliamento delle tutele e dei diritti dei lavoratori turchi, nonché una maggiore responsabilità dei datori di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Tra questi obblighi vi sono diversi concetti proattivi, tra cui: valutazione dei rischi da parte del datore di lavoro, piani di prevenzione degli infortuni, classi di rischio del settore, esperti di sicurezza sul lavoro in loco, corsi di sicurezza per i dipendenti e visite mediche periodiche per i dipendenti. Per le società turche il sistema di gestione salute e sicurezza è gestito tramite terze parti. Ci sono quattro diversi consulenti HSE per i diversi stabilimenti. L'attività di verifica riguarda i dati che rientrano nel perimetro di rendicontazione della DNF 2022, quindi infortuni, ore lavorate (per il calcolo degli indici infortunistici) e ore formazione. L'articolo 20 della Legge 3631 sulla salute e la sicurezza sul lavoro prevede che i lavoratori possano eleggere fra loro dei rappresentanti, il cui compito è coordinare e contribuire a studi sulla salute e la sicurezza sul lavoro, chiedere al datore di lavoro di prendere precauzioni contro i rischi sul posto di lavoro e presentare proposte in merito. Il servizio di medicina del lavoro è svolto da società esterne che forniscono medici titolari di un Certificato di Medicina del lavoro approvato dal Ministero del Lavoro. La legge sulla salute e la sicurezza sul lavoro prevede che i datori di lavoro forniscano visite mediche ai propri dipendenti su base routinaria, nonché dopo determinati eventi, tra cui il ritorno al lavoro dopo un infortunio sul lavoro o una malattia, o su richiesta del dipendente.

5.8 Welfare, benessere e serenità sociale

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 le risorse destinate a soddisfare bisogni sociali, previdenziali e assistenziali dei dipendenti. Il Gruppo offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit in linea con le attuali pratiche di mercato e differenziato secondo logiche di organizzazione.

In **Italia**, il *welfare* aziendale prevede l'assistenza sanitaria integrativa, buoni pasto, convenzioni, buoni spesa, buoni carburante. Inoltre, è messa a disposizione dei dipendenti la piattaforma "FlexBenefit", che consente di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in flexible benefits, come ad esempio previdenza, istruzione/formazione, assistenza.

In **Brasile**, le azioni di welfare 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.

5.9 Relazioni industriali

2-30

Nei primi mesi dell'anno si sono tenuti diversi incontri tra la Capogruppo e le OO.SS durante i quali le Parti, tenuto conto del contesto di riferimento, che rispetto al 2021 permane critico, nonché del recente conflitto in Ucraina e delle relative ricadute in termini di rincari energetici, hanno convenuto di sottoscrivere un Accordo Integrativo che prevedesse una diversa validità della parte normativa e di quella economica.

In ragione di quanto sopra, è stato siglato in data 9 giugno 2022 il nuovo Accordo Integrativo con durata triennale (2022-2024) per la parte normativa e validità annuale per quanto attiene alla regolamentazione del Premio di Risultato (2022).

Tutti i dipendenti sono coperti da Contratti di lavoro collettivi basati sulla legislazione nazionale di riferimento.

Per quanto riguarda le **aziende italiane controllate dalla Capogruppo**, si segnala che Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti, 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.

Brasile

In Brasile le società del Gruppo applicano la normativa in materia giuslavorista vigente in loco, nello specifico la Con-

venção 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).

Turchia

In Turchia le società del Gruppo non hanno un 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 SOCIALE

6.1 Strategie di approvvigionamento

6.2 I Clienti

6.3 Le comunità locali



6.1 Strategie di approvvigionamento

204-1 | 308-1 | 414-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Procurement etico e sostenibile	Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani.	 
Filiera corta	Scegliere una filiera corta, fatta di manodopera e materie prime quanto più locali può essere una soluzione per garantire la continuità dei servizi e generare impatti positivi sugli aspetti umani e ambientali.	 

L'offerta di un servizio di qualità è il risultato di un approfondito lavoro di condivisione, collaborazione, impegno congiunto e relazioni stabili basate sulla fiducia. A livello di Gruppo crediamo nell'importanza di sviluppare collaborazioni strette e proficue con i fornitori che trovano le loro fondamenta in valori quali etica, rispetto e collaborazione trasparente.

Nel corso degli anni, i temi legati alla sostenibilità hanno iniziato a permeare le strategie di approvvigionamento, portandoci a porre maggiore attenzione sulla selezione di fonti sostenibili; nonostante non si sia ancora iniziata una valutazione dei fornitori sui criteri ambientali e sociali, siamo consapevoli del ruolo che abbiamo nel creare un circolo virtuoso di impegno condiviso, influenzando positivamente tutta la catena sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che in materia di prevenzione della corruzione. In una prospettiva futura, i temi della sostenibilità devono quindi necessariamente integrarsi nelle strategie di approvvigionamento, in modo da permetterci di affrontare con successo le nuove sfide e realizzare, insieme ai nostri stakeholder, un nuovo modello di azienda in grado di mettere al

centro l'innovazione e la circolarità, sviluppando sinergia tra valori, economia e sviluppo produttivo, convinti che questa sia la strada per creare nuove e importanti opportunità di crescita; in quest'ottica la scelta e la verifica della conformità di ciascun fornitore alle politiche di Gruppo costituisce la base della collaborazione e, in un'ottica di sviluppo e miglioramento reciproci, Servizi Italia condivide con i propri fornitori una Politica Societaria integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Prevenzione di illeciti Antitrust e Strategia Fiscale al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura.

Gli obiettivi di crescita sostenibile che ci siamo posti sono un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma deve coinvolgere positivamente tutti i soggetti ad essa collegati. Oggi, fornitori attuali e potenziali vengono qualificati attraverso un portale web grazie al quale è possibile approfondire la conoscenza dei propri partner e scambiare informazioni in modo più completo, con la possibilità anche di condividere informazioni con le altre funzioni aziendali coinvolte. Attraverso questo strumento, è possibile valuta-

re 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'anticorruzione; il fine è di coinvolgere attivamente i fornitori affinché possano raggiungere livelli prestazionali elevati e durevoli nel tempo, in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

I criteri di valutazione dei fornitori sono analoghi per ciascuna categoria di prodotto: 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.

Contestualmente, conformemente alle politiche del Gruppo, la Funzione Acquisti si impegna in modo costante per efficientare il 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.

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 possiede un'**anagrafica composta da oltre 4.551 fornitori**, per una spesa suddivisa per paese come riportato nelle seguenti tabelle:

SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2022 (IN MIGLIAIA DI €)²¹

	2022				2021			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali	157.051	22.062	6.243	185.356	146.627	20.693	4.396	171.715
Totale acquisti	158.433	22.189	6.243	186.865	147.694	21.020	4.401	173.115
% su totale	99,13%	99,43%	100,00%	99,19%	99,28%	98,44%	99,88%	99,19%

NUMERO FORNITORI LOCALI NEL 2022

	2022				2021			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali²²	2.958	1.064	457	4.479	2.896	1.049	546	4.491
N. totale fornitori	3.021	1.073	457	4.551	2.981	1.056	547	4.584
% su totale	97,91%	99,16%	100,00%	98,42%	97,15%	99,34%	99,82%	97,97%

21. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle *inter-company* ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile.

22. Nella definizione di spesa su fornitori locali, come "fornitori locali" sono stati considerati quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola *business unit* (Italia, Brasile, Turchia). Per "sedi operative significative" sono state considerati i dati sugli acquisti delle diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia), analogamente al criterio utilizzato per "locale".



6.2 I Clienti

417-2

Tema materiale	Impegno	SDG
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	Un dialogo aperto potrebbe permettere di sbloccare eventuali potenzialità, influenzando così non solo i clienti, ma anche gli utilizzatori finali. La relazione con i clienti e il relativo grado di soddisfazione si può gestire attraverso appositi canali di comunicazione e dialogo e interazioni periodiche, in modo da ottenere riscontri mirati sui servizi offerti e eventuali scostamenti dalle aspettative.	
Business continuity	Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder. 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).	
Salute e sicurezza del paziente	Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.	
Innovazione dei servizi	Innovazione e trasformazione digitale potranno impattare positivamente anche sui lavoratori, che assisteranno a un miglioramento della gestione interna e nuovi servizi per i clienti utilizzando piattaforme evolute. In questo scenario, il Gruppo deve evolversi e migliorarsi all'interno del contesto in cui opera per raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione.	

L'attività del Gruppo si rivolge pressoché totalmente all'ambiente sanitario, dove le società operano con specifiche linee di business a seconda dei diversi ambiti. I principali clienti sono strutture pubbliche e private, come ad esempio aziende ospedaliere, ospedali, cliniche, policlinici universitari, istituti di carattere scientifico, case di cura, case di riposo, residenze sanitarie, ambulatori, centri specialistici etc.

Come avviene l'aggiudicazione dei servizi

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini di qualità e quantità da parte delle stazioni appaltanti e clienti in genere, 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 le forniture e i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente. 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 70% qualità e 30% prezzo, e, in pochi casi, 80% e 20%. La formulazione del prezzo di vendita per i servizi del business avviene generalmente considerando diverse variabili, come ad esempio: durata contrattuale, driver di fatturazione (ad es. Euro/posto letto, Euro/giornata di degenza, quantità/prezzo, Euro/unità di sterilizzazione, Euro/intervento chirurgico), servizi richiesti, investimenti in tecnologia, software, macchinari, impianti, costi del personale diretto e indiretto, ecc.

I contratti stipulati dal Gruppo hanno durata media pari a 4 anni per lavanolo e sterilizzazione della biancheria e 6 anni per la sterilizzazione di strumentario chirurgico. Tali contratti prevedono, al termine della prima naturale scadenza, la possibilità di rinnovo per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente, al termine del periodo di rinnovo, i clienti devono procedere a bandire un'ulteriore gara, in attesa dell'aggiudicazione della quale possono avvalersi della proroga tecnica; nelle more della nuova aggiudicazione la Società continua nella fornitura del servizio.

È proprio grazie alla durata pluriennale dei contratti d'appalto che il Gruppo ha potuto consolidare il rapporto strategico con i propri clienti, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei servizi e ricercando soluzioni concrete per migliorare l'esperienza di pazienti e operatori. Alla base della strategia del Gruppo c'è la volontà non solo di soddisfare le esigenze espresse dei clienti, ma di anticiparle, rispondendo in modo semplice a domande complesse. Inoltre, grazie a una presenza capillare sul territorio, la relazione con il cliente è costante e fatta di scambi vicendevoli, sempre orientata al miglioramento dei servizi offerti e allo sviluppo di tecnologia innovativa.

Il rapporto con i clienti

Il rapporto con i clienti è di fondamentale importanza per l'Organizzazione, che si impegna costantemente ad aumentare il livello qualitativo del servizio offerto, al fine di soddisfare sempre meglio le loro esigenze. Per questo motivo, si è deciso di rafforzare la sinergia tra la struttura commerciale e i gestori del servizio, al fine di rispondere alle richieste dei clienti, che sempre più spesso riguardano sia aspetti tecnici che economici.

In particolare, per quanto riguarda il servizio di guardaroba ospedalieri, è emerso che la tracciabilità e la logistica sono requisiti fondamentali per una gestione efficiente e sostenibile. Per questo motivo, è stata creata la figura del **gestore di commessa**, che segue la commessa dall'offerta tecnica ed economica di gara fino alla sua realizzazione. Questo ruolo è importante per creare una comunicazione più efficace tra la struttura commerciale e la supply chain, uniformando le conoscenze e le competenze.

La struttura commerciale del Gruppo è organizzata in tre Direzioni di Area (Nord-Est, Centro-Sud e Nord-Ovest), ciascuna delle quali comprende responsabili di area, tecnici commerciali e di prodotto e gestori di commessa. Questi ultimi rappresentano il canale di collegamento diretto tra la società e i clienti.

Il contesto in cui il Gruppo opera

Il Gruppo Servizi Italia opera in un contesto in continua evoluzione, influenzato dalle condizioni socio-economiche dei Paesi in cui è presente. Negli ultimi due anni l'epidemia virale da Covid-19 ha imposto importanti modifiche a procedure e attività ospedaliere, al fine di tutelare personale medico ed infermieristico e prevenire il rischio infezioni. Nonostante questo, l'attività del Gruppo è stata solo in parte influenzata dall'evolversi della situazione contingente, senza registrare impatti rilevanti.

Tuttavia, nel corso dell'anno, il settore in cui il Gruppo opera è stato significativamente impattato sia dai rincari registrati in relazione alle energie che dall'incremento generalizzato dei costi sospinto dall'inflazione in tutte le aree in cui il Gruppo opera, oltre che da elementi straordinari e inattesi quali le richieste di ripianamento da parte delle regioni nell'area Italia tramite lo strumento del Payback dei dispositivi medici.

Le previsioni a breve e medio termine risultano complesse a causa del destabilizzante contesto geopolitico e della volatilità dei prezzi dei beni primari di consumo del nostro business, ma il Gruppo può contare su diversi elementi di solidità per contrastare il presente momento di incertezza: il portafoglio clienti e la posizione di leadership, la strategia di diversificazione del business sterilizzazione nell'area Brasile e il progressivo recupero dei margini nell'area Turchia. Fondamentale nel prossimo futuro sarà anche la capacità del Gruppo di indirizzare le forze negli investimenti nazionali ed esteri a maggiore redditività, razionalizzando gli impegni via via più marginali. Il Gruppo prevede un consolidamento organico della posizione di leadership nel mercato italiano ed estero ed una continua ricerca di ottimizzazione ed efficienze, continuando a lavorare per traguardare obiettivi e rispettare gli impegni presi²³.

23. Per maggiori approfondimenti, confrontare il capitolo "Evoluzione prevedibile delle gestione" all'interno della Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2022.

Inoltre, sul territorio dell'Alto Adige, Servizi Italia offre anche il servizio di lavaggio e noleggio della biancheria per il settore alberghiero e della ristorazione. Questa attività rappresenta un'importante opportunità di diversificazione del business, che consente al Gruppo di ampliare il proprio portafoglio di clienti e di sfruttare sinergie tra le diverse attività svolte. In questo contesto, il Gruppo si impegna costantemente a migliorare la qualità del servizio offerto e a soddisfare le esigenze dei propri clienti.

La soddisfazione del cliente

2-25

La soddisfazione del cliente è una priorità assoluta per il Gruppo Servizi Italia ed è il risultato della cura che quotidianamente mette il nostro personale nel garantire la continuità del servizio, il rispetto delle condizioni contrattuali e la qualità delle forniture e dei servizi erogati; dialogo, coinvolgimento, confronto e interazione sono i passi fondamentali di un percorso volto a creare valore, garantendo una sempre più efficace gestione del servizio, a beneficio di tutto il sistema. A corollario di ciò, c'è l'adozione di processi collaudati e certificati, come base della qualità organizzativa.

Il Gruppo presta particolare attenzione alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni con i referenti aziendali degli enti, in modo da valutare costantemente la loro soddisfazione. Inoltre, sono definiti sistemi di controllo basati sul risultato, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi. Questo sistema prevede controlli a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio fornito nel rispetto del contratto tra le parti.

Il Gruppo adotta inoltre un approccio proattivo alla gestione dei reclami e delle segnalazioni di non conformità, che vengono gestiti direttamente in modo condiviso dall'unità operative specifiche (commerciale, servizi, produzione) coadiuvate dall'Ufficio Qualità. Si effettuano analisi delle cause che hanno generato il reclamo o la non conformità al fine di individuare le immediate azioni correttive da mettere in atto, individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto le necessarie azioni di miglioramento.

Si segnala che non risultano nell'anno 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.

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 agli obiettivi di sostenibilità, dimostra l'impegno costante della Società verso la qualità dei propri servizi e la 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 relazione 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. Tuttavia, il Gruppo è sempre pronto ad adottare eventuali misure aggiuntive per migliorare la qualità dei propri servizi e la soddisfazione dei propri clienti

Le responsabilità di un servizio "di pubblica utilità"

Le attività di lavanderia industriale di ambito sanitario, così come il servizio di sterilizzazione di tessili e strumentario chirurgico, sono considerati "di pubblica utilità e interesse" e pertanto non possono interrompersi. In particolare:

- Il **servizio di lavano** comprende il ricondizionamento di tessili (biancheria piana e confezionata), materasseria, abiti da lavoro ad alta visibilità, dispositivi di protezione anti-rx. In caso di scioperi, l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., attuerà ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili. Si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavano di biancheria per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura di kit sterili per sale operatorie. Il servizio è assicurato tenendo conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire sempre almeno una percentuale (stock) della fornitura prevista. Il servizio di guardaroba ospedaliero, così come la disponibilità di materiale negli armadi di distribuzione automatica delle divise, è assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio, con particolare attenzione al ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti.
- **Servizio di noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici** per l'uso presso i comparti operatori delle strutture sanitarie in cui si renda necessario garantire la tracciabilità di prodotto e di processo. Eventuali difetti nel processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità del Gruppo e dare luogo a successive richieste di risarcimento 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.

6.3 Le comunità locali

413-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Coinvolgimento e supporto alle comunità locali	Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del territorio in cui opera, assicurando buona occupazione e sostenendo iniziative, attività e progetti che stimolino il progresso sociale coinvolgendo comunità locali, clienti, associazioni di categoria, università e scuole.	

Essere un Gruppo capace di generare valore, non solo a livello economico, ma anche ambientale e sociale genera echi positivi anche sulla comunità di cui fa parte. Il Gruppo Servizi Italia si impegna a contribuire al benessere della collettività in cui opera, supportando a vario titolo organizzazioni che operano in campo sociale, instaurando un dialogo aperto finalizzato alla conoscenza reciproca e alla creazione di rapporti proficui e duraturi.

Le persone del Gruppo abitano e vivono le aree in cui si trovano i siti produttivi e rappresentano il primo tramite attraverso il quale il gruppo opera all'interno della comunità. Le attività sul territorio sono funzionali a far conoscere la filosofia che sta alla base dell'attività di Servizi Italia e a sensibilizzare la popolazione locale sulle attività del Gruppo e su come questo opera.

Servizi Italia si impegna a sostenere attivamente iniziative e progetti che stimolino lo sviluppo sociale ed economico del territorio in cui opera, promuovendo attività volte a creare un ambiente di lavoro positivo e favorevole alla crescita delle persone e delle imprese locali. Inoltre, il Gruppo è sempre disponibile a collaborare con le comunità locali per affrontare le sfide e le opportunità che si presentano, contribuendo attivamente al progresso sociale ed economico della zona in cui opera.

Sponsorizzazioni e liberalità

L'idea che guida la scelta delle iniziative di sostegno nei confronti delle comunità locali è la volontà di contribuire alla crescita delle comunità di cui facciamo parte, in un'ottica di consolidamento del rapporto di fiducia che abbiamo con i nostri stakeholder e nel rispetto di missioni, valori e Codice Etico aziendali.

Le attività di sponsorizzazione e supporto a iniziative locali sono totalmente gestite a livello corporate; il 70% degli stabilimenti produttivi del Gruppo (lavanderie o centrali di sterilizzazione) ha sviluppato attività in questo senso.

Di seguito riportiamo i principali progetti che abbiamo supportato.

Confederazione ASSO – partecipazione a missione umanitaria a Kiev

Servizi Italia S.p.A, a seguito dell'inizio del conflitto russo-ucraino, ha contribuito a una missione umanitaria a Kiev che ha avuto come scopo quello di supportare e poi riorganizzare il servizio nazionale di raccolta del sangue, a beneficio dei feriti di guerra. L'iniziativa, promossa da Confederazione ASSO, ha visto il coinvolgimento di diversi professori e medici ucraini, con il coordinamento del Campus Universitario Biomedico di Roma.



Regali solidali – Palline di Natale di AIRC

In occasione delle festività natalizie, Servizi Italia ha donato ai propri dipendenti una pallina da appendere all'albero di Natale. Grazie a questa donazione, il Gruppo ha supportato AIRC nella ricerca per la cura del cancro e nella diffusione di una corretta informazione sui risultati ottenuti, la prevenzione e le prospettive terapeutiche.



Mostra fotografica “I reduci del Coronavirus”

La mostra fotografica “Reduci del Corona” e la pubblicazione dell’omonimo libro sono la conclusione di un percorso di oltre due anni nel quale il fotografo Matteo Placucci ha documentato la sfera emotiva degli operatori sanitari che hanno lavorato a contatto con il Covid-19. Grazie alla stretta collaborazione con una professionista nel campo della psicologia, il fotografo ha costruito un’intervista che, domanda dopo domanda, ha dato modo agli operatori del settore sanitario, allora impegnati in prima linea nella lotta alla pandemia, di aprirsi e raccontare le proprie emozioni e i sentimenti dai quali erano pervasi in quei difficili giorni. Il susseguirsi delle varie ondate, il passaggio “da eroi a complottisti”, la comparsa del vaccino, l’illusione del ritorno alla normalità, fino all’attuale battaglia dei NoVax, sono tutti eventi che hanno influito sulla loro sfera emotiva e che sono espressi nel progetto. Portare sul territorio italiano in maniera così chiara e onesta queste storie personali ha lo scopo di sensibilizzare l’utente e di renderlo più partecipe dell’accaduto, umanizzando il rapporto fra il personale sanitario e pazienti.

Iniziativa “Aiutaci a crescere. Regalaci un libro!” con Giunti Editore

L’iniziativa ci vede coinvolti per il secondo anno e consiste nell’acquisto di 400 libri che sono stati regalati a bambini di età compresa fra i 5 e gli 11 anni, che si sono sottoposti a vaccinazione contro il Covid-19.

Per ciò che riguarda la presenza sul territorio, il Gruppo ha confermato anche per quest’anno il sostegno a diverse manifestazioni di carattere locale, normalmente finalizzate a raccolta fondi per ONLUS e associazioni benefiche, oltre ad associazioni sportive giovanili con le quali già da anni collabora e che si occupano non solo dell’avviamento allo sport dei più piccoli, ma anche di includere persone svantaggiate nelle diverse attività.

La donazione di capi tessili a Enti del Terzo Settore di cui al d.lgs. 117/2017, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale e ONLUS rappresenta un’altra importante forma di sostegno a chi si dedica a promuovere e realizzare attività d’interesse generale, in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi. Si tratta di un gesto solidale che può fare la differenza nella vita di molte persone e che testimonia l’attenzione nei confronti dei bisogni della comunità.

QUALCOSA IN PIÙ

A Castellina arrivano le api!

Servizi Italia partecipa al progetto “Ripartiamo dalle api”, che ha come scopo il ripopolamento del territorio e dell’ambiente con api da miele. La scelta di partecipare a questo progetto nasce dalla volontà di contribuire in modo attivo alla lotta al cambiamento climatico. Svolgendo una funzione insostituibile per l’assorbimento di anidride carbonica e la regolazione del clima, la biodiversità è la nostra migliore alleata contro il surriscaldamento globale. Le api, con la loro attività quotidiana, contribuiscono in modo fondamentale al mantenimento degli equilibri naturali. Il progetto di ripopolamento delle api ha previsto l’installazione di dodici arnie sul territorio adiacente la sede di Castellina (PR).

“Praticare l’apicoltura è entrare in un piccolo grande mondo, un mondo in continuo movimento e mutamento che trae la sua vitalità dal ripetersi di comportamenti e rituali collaudati e perfezionati nel corso di ere”.



Divulgazione scientifica

Le attività di sostegno alla ricerca, formazione e divulgazione scientifica rivestono un ruolo molto importante per il Gruppo, soprattutto alla luce dell'attività svolta. Da questo punto di vista, Servizi Italia sponsorizza eventi, convegni e congressi specialistici attinenti all'area di operatività del Gruppo, a fronte della promozione del proprio marchio commerciale.

L'attività congressuale e di formazione medico-scientifica è tornata a pieno regime nel corso del 2022. Qui di seguito indichiamo i principali eventi a cui abbiamo partecipato o contribuito all'organizzazione:

- **Congresso A.L.E. – Associazione Lombarda Economi e fornitori della Sanità**, Milano, 27 maggio 2022
- **Congresso AIOS, “Il mondo della sterilizzazione: dalle grandi centrali alle piccole sterilizzatrici”**, Bari, 9-11 giugno 2022
- **Congresso ANIPIO, “Gli infermieri dopo il Covid – Cosa deve cambiare nella stewardship antimicrobica e nell'infection control”**, Milano 16-17 settembre 2022
- **XI MePAIE Sanità – Industria e Pubblica Amministrazione: insieme per il paese**, Milano, 3-4 novembre 2022

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.

Servizi Italia ha partecipato alla 25ma edizione di Ecomondo, la fiera della transizione ecologica, con un'area condivisa con Coopservice S.c.p.a. e uno spazio più piccolo presso il “Village della sanificazione”. L'evento è sempre un momento importante per condividere esternamente i progetti di sostenibilità condotti nel corso dell'anno, in un'ottica di confronto e scambio di idee; inoltre, abbiamo avuto la possibilità di presentare il nostro modello di sanità sostenibile, tenendo una relazione pubblica dal titolo: “Il TTR in ambito



sanitario: una scelta sostenibile e consapevole”.

Rapporti con studenti, scuole e università

La collaborazione tra il mondo delle università e quello delle imprese è di vitale importanza per l'innovazione e lo sviluppo del Paese. Il Gruppo ritiene che l'apertura dell'azienda verso l'esterno e l'accoglienza delle menti giovani e fresche siano fondamentali per il successo nell'ambito della ricerca e dell'innovazione. Lo scambio di conoscenze tra atenei e aziende e l'attuazione di progetti comuni sono fondamentali per l'attrattività delle università, la competitività delle aziende, l'occupabilità dei laureati, e la crescita economica e sociale dei territori.

In questo contesto, la collaborazione con Almacube e l'Università di Bologna per il programma CBI - Challenge Based Innovation è stata perfetta. Il progetto è stato un'esperienza emozionante e di crescita professionale, sia per i ragazzi che per il nostro personale. Il team di studenti provenienti da diverse università ha prodotto idee innovative e utili per l'azienda sugli aspetti ambientali del servizio di lavanoio in un periodo di tempo molto breve. La multidisciplinarietà e la diversità dei background degli studenti hanno aggiunto

valore, generando idee che non sarebbero state possibili senza la loro partecipazione. I giovani, pieni di grinta ed entusiasmo, hanno diffuso nell'organizzazione un clima positivo di energia e voglia di ripensare processi e progetti. In definitiva, la collaborazione tra il mondo accademico e quello delle imprese è essenziale per la crescita economica e sociale dei territori, la competitività delle aziende e l'occupabilità dei laureati.

Oltre a questo, nell'ambito delle attività inerenti alla certificazione Family Audit, Servizi Italia ha promosso il bando per l'assegnazione di 25 borse di studio dedicate al personale dipendente e ai loro figli. Il bando ha previsto l'assegnazione di 12 borse di studio del valore di Euro 500 cad., dedicate agli studenti più meritevoli di scuole medie e superiori.



Relazione con i media

Servizi Italia è presente sui principali social media (LinkedIn, Facebook, YouTube) con pagine corporate che vengono aggiornate con cadenza almeno settimanale sulla base di un piano editoriale specifico che tocca diversi filoni di comunicazione, dalle attività commerciali agli aspetti umani, dalla comunicazione finanziaria, ai video di prodotto. Oltre a questo, Servizi Italia aggiorna mensilmente il proprio blog aziendale e si impegna per condividere contenuti originali con riviste di settore su temi di attualità. Nel corso del 2022 abbiamo pubblicato diversi approfondimenti su tematiche rilevanti per il nostro business, come ad esempio i vantaggi

del partenariato pubblico privato, la crisi energetica, il servizio di sterilizzazione dello strumentario chirurgico, l'importanza dell'ergonomia sul posto di lavoro.

Per ciò che riguarda la comunicazione finanziaria, il Gruppo si avvale della collaborazione di un Media Partner attraverso il quale organizza interviste e approfondimenti finalizzate principalmente a commentare i risultati economici e commerciali conseguiti, oltre a condividere storie di successo.

Rapporti con le associazioni di categoria

2-28

Servizi Italia aderisce e partecipa attivamente all'associazione di categoria Assosistema, che rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici riutilizzabili. 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, cliniche private, hotel e ristoranti. Gli obiettivi statuari 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.



La sede direzionale di Castellina (PR) all'alba



TASSONOMIA UE

- 7.1 Introduzione alla Tassonomia europea
- 7.2 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE



7.1 Introduzione alla Tassonomia Europea

Per incentivare il contributo del settore dei servizi finanziari, la Commissione europea ha pubblicato un piano d'azione per il finanziamento della crescita sostenibile che comprende dieci azioni, che aiutano a collegare il mondo dei servizi finanziari con le esigenze di un'economia sostenibile. Una delle azioni chiave di questo piano è la definizione di una tassonomia delle attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale. Si tratta di un quadro di riferimento per riorientare gli investimenti verso attività più sostenibili attraverso sei obiettivi ambientali, i criteri Do No Significant Harm (DNSH), le garanzie sociali minime e i criteri di vaglio tecnico.

Il Gruppo Servizi Italia divulga informazioni secondo la Direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (Non-Financial Reporting Directive, NFRD) sulle attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale, come definito nella Tassonomia dell'UE.

In questa fase, sono state incluse nell'ambito di applicazione dell'Atto Delegato sul Clima solo le attività economiche con la necessità e il potenziale più significativi di dare un contributo sostanziale alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici. In questo quadro, la maggior parte delle attività del Gruppo, che consistono nel lavanolo di biancheria piana, confezionata, materassi e DPI, kit sterili e dispositivi medici per sale operatorie e servizi di ingegneria clinica, non rientrano attualmente nell'ambito della Tassonomia.

Per le ragioni sopra esposte non vi è fatturato da attività economiche incluse nell'ambito di applicazione dell'Atto Delegato sul Clima; ciononostante, Servizi Italia ha identificato alcune attività ammissibili e allineate alla Tassonomia all'interno della propria attività, in particolare legate ai propri Capex e Opex.

Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI della Tassonomia UE

L'articolo 8 del Regolamento (UE) 2020/852 impone alle imprese non finanziarie di divulgare informazioni sulla percentuale del fatturato, delle spese in conto capitale e delle spese operative ("indicatori chiave di prestazione") delle loro attività relative a beni o processi associati ad attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale

Per essere ecosostenibile, un'attività deve:

1. contribuire positivamente ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
2. non arrecare un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali (criterio DNSH)

3. essere svolta nel rispetto di garanzie sociali minime (per esempio, quelle previste dalle linee guida dell'OCSE e dai documenti delle Nazioni Unite).
4. essere conforme ai criteri di vaglio tecnico (Regolamento delegato UE 2021/2139 della Commissione del 4 giugno 2021).

Servizi Italia ha sviluppato un'analisi specifica per rispondere a tali requisiti informativi, in linea con le previsioni dell'art.2 Regolamento Delegato UE 2021/2178. Nello specifico è stato condotto uno studio secondo le seguenti fasi metodologiche, brevemente descritte di seguito a favore della comprensione da parte degli stakeholder:

Contributo sostanziale

Negli Allegati I e II del Regolamento delegato (UE) 2021/2139 della Commissione del 4 giugno 2021 sono stabiliti i Criteri tecnici di screening per determinare le condizioni in base alle quali una specifica attività economica si qualifica rispettivamente come contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici o all'adattamento ai cambiamenti climatici. Di conseguenza, i criteri tecnici di screening specificano i requisiti minimi che l'attività economica deve soddisfare per essere considerata sostenibile dal punto di vista ambientale.

Do No Significant Harm (DNSH)

L'Atto delegato sul clima stabilisce, per ciascun obiettivo ambientale pertinente di cui all'articolo 9 del regolamento sulla Tassonomia, i criteri di vaglio tecnico per determinare se l'attività economica in questione non provoca danni significativi a uno o più di tali obiettivi ambientali. I criteri tecnici per "non arrecare danni significativi" dovrebbero garantire che l'attività economica non abbia un impatto ambientale negativo significativo.

Minimum Social Safeguards

Anche in assenza di fatturato ammissibile alla Tassonomia UE, Servizi Italia ha esaminato le garanzie minime di salvaguardia in materia di diritti umani, corruzione, tassazione e concorrenza leale, previste dal Regolamento UE sulla Tassonomia, nonché la relazione finale sulle Salvaguardie minime pubblicata dalla Piattaforma UE sulla finanza sostenibile.

Per ulteriori informazioni sul rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione e alla concorrenza sleale e sulla trasparenza fiscale consultare rispettivamente le sezioni 2.3 e 3.3 di questo rapporto.

7.2 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE

Fatturato

Per quanto riguarda il denominatore, ci siamo basati sul nostro fatturato netto consolidato in conformità allo IAS 1.82(a). Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative al fatturato netto consolidato si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo. Per quanto riguarda il numeratore, abbiamo analizzato il nostro fatturato derivante da prodotti o servizi ed abbiamo determinato che nessuna attività svolta dal Gruppo risulta ad oggi ammissibile e/o allineata alla Tassonomia UE. Per tale motivo il numeratore risulta pari a zero.

CapEx

Per quanto riguarda il denominatore, è costituito dagli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio, al lordo di ammortamenti e rivalutazioni, comprese quelle derivanti da rivalutazioni e svalutazioni, ed escludendo le variazioni di fair value. Include le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immateriali (IAS 38) e di diritti d'uso (IFRS 16). Sono inclusi anche gli incrementi derivanti da aggregazioni aziendali. L'avviamento e gli oneri finanziari non sono inclusi nel denominatore, in quanto non sono definiti come attività materiali o immateriali ai sensi dello IAS 16 e dello IAS 38. Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative ai Capex, si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo.

Per quanto riguarda il numeratore, le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività 7.3, 7.5 e 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.2.2 del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico del regolamento delegato UE 2021/2139 e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea.

In particolare, abbiamo analizzato le nostre spese in conto capitale in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

- **ammissibili.** Attività riconducibili ai codici:
 - 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri
 - 6.6 - Servizi di trasporto di merci su strada
 - 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti
 - 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella

manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)

- **allineate.** Attività riconducibili ai codici:
 - 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti
 - 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
 - 7.5 - Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti em dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.

Per determinare se le attività ammissibili sopra elencate fossero anche allineate è stata effettuata una attività di engagement dei fornitori mediante l'invio di una autodichiarazione da firmare dalla controparte. In questa si richiedeva il rispetto dei criteri di vaglio tecnico, inclusi DNSH, e delle garanzie minime di salvaguardia.

Questa attività nei prossimi anni includerà la raccolta di evidenze documentali al fine di rafforzare la solidità della dichiarazione.

OpEx

Per quanto riguarda il denominatore, esso è costituito da costi diretti non capitalizzati che si riferiscono a ricerca e sviluppo, interventi di ristrutturazione di edifici, locazioni a breve termine, manutenzioni e riparazioni e qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione quotidiana dei beni di proprietà, impianti e macchinari.

Per quanto riguarda il numeratore, le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività 7.3, 7.5 e 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, seppur rilevante, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.3.1 del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico del regolamento delegato UE 2021/2139 e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea.

In particolare, abbiamo analizzato i nostri costi diretti non capitalizzati in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

- **ammissibili:** i costi diretti non capitalizzati relativi a attività riconducibili ai codici:
 - 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
- **allineate:** costi diretti non capitalizzati relativi a attività riconducibili ai codici

- 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
- 9.3 – Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici

Per determinare se le attività ammissibili sopra elencate fossero anche allineate è stata effettuata una attività di engagement dei fornitori mediante l'invio di una autodichiarazione da firmare dalla controparte. In questa si richiedeva il rispetto dei criteri di vaglio tecnico, inclusi DNSH, e delle garanzie minime di salvaguardia.

Questa attività nei prossimi anni includerà la raccolta di evidenze documentali al fine di rafforzare la solidità della dichiarazione.

Attività economiche (1)	Codice/i (2)	Fatturato assoluto (3)	Quota del fatturato (4)	Criteri per il contributo sostanziale						Criteri (DNSH) per “non arrecare un danno significativo”						Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di fatturato allineato alla tassonomia, anno N (18)	Quota di fatturato allineato alla tassonomia, anno N - 1 (19)	Categoria (attività abilitante) (20)	Categoria (attività di transizione) (21)	
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque e risorse marine (7)	Economia circolare (8)	Inquinamento (9)	Biodiversità ed ecosistemi (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acque e risorse marine (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)						S/N
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																					
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																					
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,00%	0%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A								0,00%	N/A			
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																					
Fatturato delle attività allineate alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		-	0,00%																		
Totale (A.1 + A.2)		-	0,00%														0,0%	N/A	0,0%	0,0%	
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																					
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		270.313	100,00%																		
Totale (A + B)		270.313	100,00%																		

Attività economiche (1)	Codice/i (2)	Spese in conto capitale assoluto (3)	Quota di spese in conto capitale (4)	Criteri per il contribuito sostanziale						Criteri (DNSH) per "non arrecare un danno significativo"							Quota di spese in conto capitale allineate alla tassonomia, anno N (18)	Quota di spese in conto capitale allineate alla tassonomia, anno N - 1 (19)	Categoria (attività abilitante) (20)	Categoria (attività di transazione) (21)
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque e risorse marine (7)	Economia circolare (8)	Inquinamento (9)	Biodiversità ed ecosistemi (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acque e risorse marine (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)				
		MEur	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	Percentuale	Percentuale	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	15	0,03%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	S	S	S	N/A	S	0,03%	N/A	N/A	A
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	7.3	30	0,05%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N/A	S	N/A	S	0,05%	N/A	A	N/A
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	3	0,01%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,01%	N/A	A	N/A
Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		48	0,09%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A								0,09%	N/A	0,06%	0,03%
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	936	1,72%																	
Servizi di trasporto di merci su strada	6.6	52	0,10%																	
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	21	0,04%																	
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	7.3	68	0,13%																	
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	20	0,04%																	
Spese in conto capitale delle attività allineate alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		1.097	2,02%																	
Totale (A.1 + A.2)		1.145	2,10%														0,09%	N/A	0,06%	0,03%
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		53.237	97,90%																	
Totale (A + B)		54,381	100%																	

Attività economiche (1)	Codice/I (2)	Spese operative assoluto (3)	Quota di spese operative (4)	Criteri per il contributo sostanziale						Criteri (DNSH) per “non arrecare un danno significativo”							Quota di spese operative allineate alla tassonomia, anno N (18)	Quota di spese operative allineate alla tassonomia, anno N - 1 (19)	Categoria (attività abilitante) (20)	Categoria (attività di transazione) (21)
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque e risorse marine (7)	Economia circolare (8)	Inquinamento (9)	Biodiversità ed ecosistemi (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acque e risorse marine (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)				
		MEur	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	Percentuale	Percentuale	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	7.3	22	0,19%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N/A	S	S	S	0,19%	N/A	A	N/A
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	9.3	73	0,63%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,63%	N/A	A	N/A
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		95	0,83%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A								0,83%	N/A	0,83%	0,00%
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	7.3	61	0,53%																	
Spese operative delle attività allineate alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		61	0,53%																	
Totale (A.1 + A.2)		157	1,36%														0,83%	N/A	0,83%	0,00%
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		11.340	98,6%																	
Totale (A + B)		11.496	100,00%																	

ALLEGATI



Descrizione impatti, policy e impegni

3-3

Nelle tabelle che seguono, riportiamo gli impatti associati a ciascun tema materiale, indicando il coinvolgimento del Gruppo, il perimetro di impatto, le policy e i presidi in essere per la gestione di ciascuno di essi.

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
AMBIENTE	Impatti ambientali diretti e indiretti	Materiali e imballi	Consumo di materie prime per il packaging. Impatto ambientale indiretto legato alla lavorazione di materiali di consumo e per il packaging nelle attività produttive e lungo la catena di fornitura. L'utilizzo di plastiche vergini per i materiali da imballaggio impatta negativamente sull'ambiente, sia in termini di inquinamento dell'aria che dell'acqua.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La scelta di utilizzare imballi con percentuali di plastica riciclata o bioplastica contribuisce a un minor utilizzo di plastica vergine e a una minore dispersione di plastiche e microplastiche nell'ambiente. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS
		Consumi energetici, emissioni e climate change	Consumi energetici e generazione di emissioni climalteranti. Consumo di energia da fonti non rinnovabili e conseguente contributo al climate change mediante emissioni GHG dirette e indirette ed altre emissioni inquinanti, legate alle attività svolte nelle sedi e siti del Gruppo e lungo la catena del valore. Le attività di lavanderia industriale sono, per loro natura, fortemente energivore e per questo contribuiscono con il loro impatto ad alimentare i rischi legati al cambiamento climatico.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	Gruppo Servizi Italia e fornitori di energia elettrica e termica e di servizi logistici	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficiamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Sistemi di gestione per l'energia (ISO 50001) - Registrazione EMAS - Carbon Footprint (ISO 14067) - Policy ambientali per aziende non certificate

Ambito	Macro-aree	TemI materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
AMBIENTE	Impatti ambientali diretti e indiretti	Utilizzo e gestione dell'acqua	Riduzione della disponibilità e della qualità dell'acqua. Utilizzo di acqua nei propri processi produttivi con ripercussioni sulla disponibilità della risorsa idrica nel territorio e impatti negativi in termini di rilascio di sostanze inquinanti. L'attività di lavanderia industriale comporta il consumo di significative quantità di acqua che vengono normalmente prelevate da pozzo o rete idrica, vulnerabili ai rischi di scarsità e siccità legati all'adattamento ai cambiamenti climatici. Ulteriori danni ambientali possono essere provocati da errata gestione degli scarichi.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La scelta di utilizzare imballi con percentuali di plastica riciclata o bioplastica contribuisce a un minor utilizzo di plastica vergine e a una minore dispersione di plastiche e microplastiche nell'ambiente. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Water Footprint (ISO 14046)
		Gestione responsabile dei rifiuti	Generazione di rifiuti. Impatti ambientali legati alla generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi in fase produttiva. I rifiuti producono inquinamento: liquami, gas, sostanze tossiche e materiali non biodegradabili possono inquinare aria, acqua, terra. I rifiuti costano: rubano spazio e occorrono risorse umane ed economiche per il loro trattamento, ma anche per rimediare ai danni ambientali e sanitari che producono.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, nel caso di Servizi Italia, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS.

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
AMBIENTE	Impatti ambientali diretti e indiretti	Iniziative di economia circolare	<p>Riciclo e riutilizzo degli scarti di produzione e dei rifiuti generati.</p> <p>Creazione di impatti positivi attraverso il riciclo e riutilizzo di materiali di scarto e altri output al fine di ridurre il fabbisogno di materie prime e gli impatti legati ai rifiuti. L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. Il modello di economia lineare viene messo in discussione a favore di un sistema più virtuoso: l'economia circolare.</p>	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	L'economia circolare prevede la progettazione di un sistema più virtuoso rispetto a quello che regola l'economia lineare. Prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza servirebbe a rafforzare la competitività, a ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e a creare nuovi posti di lavoro.
PERSONE	Attenzione verso i dipendenti	Salute e sicurezza dei lavoratori	<p>Infortuni sul luogo di lavoro. Infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro, con conseguenze negative per la salute dei lavoratori diretti o dei collaboratori esterni. L'ambiente lavorativo deve essere un luogo in cui sentirsi sicuri e protetti, sia dal punto di vista fisico che psicologico.</p>	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Dipendenti e collaboratori esterni ²⁴ del Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali). Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Policy ambientali per aziende non certificate. Policy: Modello 231

24. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei somministrati e non le 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.

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
PERSONE	Attenzione verso i dipendenti	Nuovi modi di lavorare e work-life balance	Riduzione della soddisfazione e del benessere dei dipendenti. Rischio legato alla riduzione della soddisfazione e del benessere dei dipendenti a causa della mancata adozione di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well-being. Favorire la conciliazione tra vita privata-lavoro comporta un miglioramento nelle dinamiche aziendali.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La capacità di valorizzare il benessere dei dipendenti passa attraverso una serie di azioni finalizzate alla promozione di iniziative che contemplano l'equilibrio tra la vita lavorativa e gli impegni personali e/o familiari. Per il personale impiegatizio, il passaggio a un mix di lavoro alternato fra presenza in ufficio e lavoro da casa - insieme alla flessibilità oraria - permette inoltre un alleggerimento del traffico veicolare (e di conseguenza delle emissioni). Policy: Family Audit
	Attenzione verso i dipendenti	Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Formazione e crescita dei lavoratori. Miglioramento delle competenze dei lavoratori attraverso attività di formazione e di sviluppo professionale, anche legate ad obiettivi di crescita e valutazione personalizzata. Le persone sono il patrimonio più importante del Gruppo. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive anche con fornitori partner e clienti.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.
	Attenzione verso i dipendenti	Privacy e protezione dei dati	Violazioni della sicurezza dei dati e della tutela della privacy. Violazione della privacy del lavoratore e del cliente, a causa di perdite di dati e informazioni personali. La protezione dell'integrità e della riservatezza di dati e informazioni è un punto fondamentale nella protezione del sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo. Policy: Informativa per il trattamento dei dati

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
PERSONE	Attenzione verso i dipendenti	Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	Discriminazione e pratiche non inclusive sul luogo di lavoro. Rischi legati all'inefficace gestione delle condizioni di lavoro che non garantisce il diritto umano alla libertà dal lavoro forzato e dal lavoro minorile. Un mondo in cui l'obiettivo è far rispettare i diritti umani per tutti è un mondo in cui i diritti umani e la dignità umana, lo stato di diritto, la giustizia, l'uguaglianza e la non discriminazione sono universalmente rispettati.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura. Policy: Codice Etico, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile
DIRITTI UMANI	Diversità e pari opportunità	Diversità, inclusione e pari opportunità	Diversità e pari opportunità. Impatti negativi sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti a causa di discriminazioni (es. legate al genere, età, etnia, ecc.) o altre pratiche non inclusive. Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta. Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Pratiche di approvvigionamento	Procurement etico e sostenibile	Impatti negativi sociali e ambientali legati ai fornitori. Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti generati da essi su aspetti sociali e ambientali. La sostenibilità del Gruppo dipende anche da quella dei suoi fornitori. È fondamentale condividere gli stessi valori e lo stesso impegno anche sul piano etico e sociale, così come è di primaria importanza il rispetto dei diritti umani.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e a cui il Gruppo contribuisce	Gruppo Servizi Italia e Fornitori	Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani.
		Filiera corta	Impatti generati da pratiche di approvvigionamento locale. Tale impatto fa riferimento a pratiche di approvvigionamento che favoriscono fornitori locali di materia prima e altri materiali d'acquisto. Ogni servizio è il risultato di una catena di approvvigionamento composta da aziende che forniscono materiali, producono attrezzature e forniscono energia e servizi di supporto. Gli eventi esterni degli ultimi anni (riscaldamento globale, pandemia, situazione geopolitica) hanno messo in luce i limiti e le implicazioni di catene di fornitura molto ampie, spesso internazionali.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e a cui il Gruppo contribuisce	Gruppo Servizi Italia e Fornitori	Scegliere una filiera corta, fatta di manodopera e materie prime quanto più locali può essere una soluzione per garantire la continuità dei servizi e generare impatti positivi sugli aspetti umani e ambientali.

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Servizio di qualità e miglioramento operativo	Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	Riduzione della soddisfazione dei clienti diretti e indiretti. Non adeguata capacità di soddisfare le esigenze dei clienti in termini di qualità del servizio, gestione delle relazioni e dei reclami. Comprendendo e accogliendo i bisogni e le esigenze dei propri clienti, è possibile personalizzare e migliorare i servizi offerti. Il dialogo costante fra Gruppo e clienti aumenta la qualità del servizio e quindi il grado di soddisfazione di tutta la catena, fino agli utilizzatori finali.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Un dialogo aperto potrebbe permettere di sbloccare eventuali potenzialità, influenzando così non solo i clienti, ma anche gli utilizzatori finali. La relazione con i clienti e il relativo grado di soddisfazione si può gestire attraverso appositi canali di comunicazione e dialogo e interazioni periodiche, in modo da ottenere riscontri mirati sui servizi offerti e eventuali scostamenti dalle aspettative.
		Business continuity	Interruzione della continuità del servizio. I fenomeni catastrofici e pandemici possono impattare sulla produttività del Gruppo, così come anche la situazione geopolitica internazionale. L'interruzione delle attività produttive causato da fenomeni naturali estremi, sabotaggio, attacchi informatici, indisponibilità dei sistemi ICT può condizionare la continuità dei servizi.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder. 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).

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Servizio di qualità e miglioramento operativo	Salute e sicurezza del paziente	Impatti negativi sulla salute e sicurezza del paziente. Impatto negativo sulla salute dei consumatori derivante da pratiche non corrette di gestione della qualità e della sicurezza. Un servizio puntuale e di qualità contribuisce a porre al centro la salute e la sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario, ossia i pazienti.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.
	Servizio di qualità e miglioramento operativo	Innovazione dei servizi	Innovazione tecnologica dei servizi offerti. Impatti positivi sulle persone e sui sistemi economici generati da innovazioni tecnologiche di processo e servizio collegati ad attività di ricerca e sviluppo. Innovazione e digitalizzazione sono la base per progettare nuovi servizi, anticipando le esigenze dei clienti, identificando così nuove prospettive di business e definendo tecnologie specifiche, in un'ottica di miglioramento della qualità del rapporto fra il gruppo e i propri clienti.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Innovazione e trasformazione digitale potranno impattare positivamente anche sui lavoratori, che assisteranno a un miglioramento della gestione interna e nuovi servizi per i clienti utilizzando piattaforme evolute. In questo scenario, il Gruppo deve evolversi e migliorarsi all'interno del contesto in cui opera per raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione.
	Coinvolgimento e sviluppo comunità	Coinvolgimento e supporto alle comunità locali	Sviluppo locale e relazioni con le comunità. Supporto allo sviluppo locale attraverso contribuzioni e donazioni alle associazioni del territorio dove il Gruppo è maggiormente presente (es. sede dell'headquarter). Lo sviluppo locale è direttamente collegato sia alle attività di business sia alla capacità di coinvolgere gli attori locali con una logica di sistema, nella consapevolezza di avere un impatto sulle comunità.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del territorio in cui opera, assicurando buona occupazione e sostenendo iniziative, attività e progetti che stimolino il progresso sociale coinvolgendo comunità locali, clienti, associazioni di categoria, università e scuole.

Ambito	Macro-aree	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
Lotta alla Corruzione Attiva e Passiva	Integrità ed etica aziendale	Integrità ed etica aziendale	Condotta non etica del business. Impatti negativi sulle persone e sui sistemi economici generati da una condotta non etica del business, anche mediante l'utilizzo di politiche fiscali aggressive. L'adozione di comportamenti etici, trasparenti e integri può influenzare il rapporto di fiducia con gli stakeholder e la percezione aziendale presso i clienti.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La definizione di principi, procedure e politiche di condotta reponsabili (come ad es. il Codice Etico e il Modello 231) può impattare gli stakeholder (clienti, fornitori, comunità locali, azionisti, associazioni di categoria, ecc.). Il tema è gestito attraverso l'adozione di questi documenti, oltre ovviamente attenendosi al rispetto di leggi e regolamenti in essere, onde evitare il verificarsi di eventi illeciti. Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Condice di condotta antitrust.
		Lotta alla corruzione e al comportamento anticompetitivo	Corruzione e comportamento anticompetitivo. Impatti negativi sulle persone e sui sistemi economici generati da comportamenti legati alla corruzione. La lotta alla corruzione costituisce una delle principali sfide mondiali. La corruzione rappresenta infatti un grande ostacolo allo sviluppo sostenibile e alla democrazia e ha un effetto devastante soprattutto sulle comunità più povere.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa. Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Condice di condotta antitrust, procedura whistleblowing, Codice di condotta per i rapporti con la Pubblica Amministrazione.
Sociale	Creazione del valore	Valore economico generato e distribuito	Generazione e distribuzione di valore economico. Impatti economici positivi generati dall'organizzazione attraverso le proprie attività di business per lavoratori, comunità locali, e altri stakeholder. La generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: valorizzando i beni e i servizi grazie all'effetto della buona gestione manageriale delle attività organizzative e produttive, con lo scopo di creare ricchezza sotto diverse forme, distribuendola ai diversi stakeholder.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La capacità di generare valore impatta sul personale, gli azionisti, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera. Policy: Politica per la gestione del dialogo con gli azionisti.

DISCLOSURE 2-7a

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER GENERE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TOTALE	1.492	2.061	3.553	1.524	2.152	3.676

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER REGIONE

Numero totale di dipendenti	ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
TOTALE	2.019	2.067	1.197	1.228	337	381

24. Si segnala che, in tutte le tabelle relative alle risorse umane che seguono (ad eccezione di quelle relative a GRI 2-30 e GRI 202-1), i dati del personale in forza al 31/12/2021 per le società brasiliane sono stati riesposti a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

DISCLOSURE 2-7b

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	820	1.199	2.019	820	1.247	2.067
full-time	709	829	1.538	687	835	1.522
part-time	111	370	481	133	412	545
a chiamata	0	0	0	0	0	0
BRASILE	477	720	1.197	490	738	1.228
full-time	473	703	1.176	484	723	1.207
part-time	4	17	21	6	15	21
a chiamata	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	195	142	337	214	167	381
full-time	195	142	337	214	167	381
part-time	0	0	0	0	0	0
a chiamata	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.492	2.061	3.553	1.524	2.152	3.676
full-time	1.377	1.674	3.051	1.385	1.725	3.110
part-time	115	387	502	139	427	566
a chiamata	0	0	0	0	0	0

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	820	1.199	2.019	820	1.247	2.067
A tempo indeterminato	756	1.107	1.863	744	1.090	1.834
A tempo determinato	64	92	156	76	157	233
BRASILE	477	720	1.197	490	738	1.228
A tempo indeterminato	473	703	1.176	484	723	1.207
A tempo determinato	4	17	21	6	15	21
TURCHIA	195	142	337	214	167	381
A tempo indeterminato	195	142	337	214	167	381
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.492	2.061	3.553	1.524	2.152	3.676
A tempo indeterminato	1.424	1.952	3.376	1.442	1.980	3.422
A tempo determinato	68	109	177	82	172	254

DISCLOSURE 2-8

NUMERO TOTALE DI LAVORATORI NON DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	68	89	157	58	49	107
Somministrati	62	83	145	55	49	104
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	2	0	2	3	0	3
Stagisti e tirocinanti	4	6	10	0	0	0
BRASILE	4	3	7	6	13	19
Somministrati	4	3	7	5	6	11
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	1	7	8
TURCHIA	0	0	0	0	0	0
Somministrati	0	0	0	0	0	0
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
TOTALE GRUPPO	72	92	164	64	62	126
Somministrati	66	86	152	60	55	115
Collaboratori a progetto/ Co.Co.Co.	2	0	2	3	0	3
Stagisti e tirocinanti	4	6	10	1	7	8

DISCLOSURE 2-30²⁵: Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi

	UM	2022	2021
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.553	3.676
Percentuale	%	100%	100%

DISCLOSURE 202-1: Rapporto fra salario standard neoassunto e salario minimo locale

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

Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere	2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
ITALIA	1	1	1	1
BRASILE	1	1	1	1
TURCHIA	1	1	1	1
GRUPPO	1	1	1	1

25. 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*.

DISCLOSURE 401-1: Nuove assunzioni e turnover

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	63	76	25	164	20%	66	87	16	169	21%
Donne	62	116	39	217	18%	79	133	27	239	19%
Totale	125	192	64	381	19%	145	220	43	408	20%
Percentuale	80%	18%	8%	19%		94%	25%	4%	20%	
Uscite										
Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	41	75	48	164	20%	42	86	31	159	19%
Donne	59	117	89	265	22%	55	108	75	238	19%
Totale	100	192	137	429	21%	97	194	106	397	19%
Percentuale	64%	18%	17%	21%		63%	22%	10%	19%	

BRASILE

Entrate

Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	189	127	10	326	68%	186	152	17	355	72%
Donne	228	165	10	403	56%	190	187	13	390	53%
Totale	417	292	20	729	61%	376	339	30	745	61%
Percentuale	123%	46%	9%	61%		105%	52%	14%	61%	

Uscite

Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	201	128	10	339	71%	176	187	33	395	81%
Donne	239	167	15	421	58%	193	232	40	396	63%
Totale	440	295	25	760	63%	369	419	73	863	70%
Percentuale	130%	47%	11%	63%		103%	64%	33%	70%	

TURCHIA²⁷

Entrate

Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	173	106	26	305	156%	106	113	26	245	114%
Donne	91	115	21	227	160%	63	109	19	191	114%
Totale	264	221	47	532	158%	169	222	45	436	114%
Percentuale	455%	100%	81%	158%		245%	92%	64%	114%	

Uscite

Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	177	116	31	324	166%	96	109	34	239	112%
Donne	99	126	27	252	177%	58	103	19	180	108%
Totale	276	242	58	576	171%	154	212	53	419	110%
Percentuale	476%	110%	100%	171%		223%	88%	76%	110%	

27. I tassi di turnover in entrata ed uscita risentono della normativa nazionale turca che disciplina i rapporti lavorativi, la quale definisce i contratti a tempo determinato come quelli con una durata massima di 30 giorni e per i quali non è possibile il rinnovo più volte. In caso contrario il contratto di lavoro viene considerato a tempo indeterminato anche se il rapporto non è continuativo. Si precisa che nel calcolo del turnover sono escluse le riassunzioni durante l'anno.

GRUPPO

Entrate

Numero di persone	2022					2021 ²⁸				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	425	309	61	795	53%	358	352	59	769	50%
Donne	381	396	70	847	41%	332	429	59	820	38%
Totale	806	705	131	1.642	46%	690	781	118	1.589	43%
Percentuale	146%	37%	12%	46%		119%	44%	9%	43%	

Uscite

Numero di persone	2022					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	419	319	89	827	55%	314	382	98	794	52%
Donne	397	410	131	938	46%	306	443	134	883	41%
Totale	816	729	220	1.765	50%	620	825	232	1.677	46%
Percentuale	148%	38%	20%	50%		107%	47%	17%	46%	

28. Il dato percentuale delle entrate e i totali delle uscite del Gruppo sono stati riesposti a seguito di revisione delle formule di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021,

DISCLOSURE 401-3: Congedo parentale

	GRUPPO		ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2022	61	135	38	104	23	31	0	0
di cui status al 31.12.2022								
<i>ancora in congedo</i>	4	25	4	19	0	6	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	45	92	29	74	16	18	0	0
<i>dimessi</i>	12	18	5	11	7	7	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2022	78,95%	83,64%	85,29%	87,06%	69,57%	72,00%	-	-
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2021 ²⁹	52	128	40	96	12	30	0	2
di cui status al 31.12.2021								
<i>ancora in congedo</i>	5	39	5	33	0	6	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	36	72	29	56	7	15	0	1
<i>dimessi</i>	11	17	6	7	5	9	0	1
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2021	76,60%	80,90%	82,86%	88,89%	58,33%	62,50%	-	50%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2021	52	128	40	96	12	30	0	2
di cui status al 31.12.2022								
<i>ancora in congedo</i>	2	9	2	9	0	0	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	35	84	30	73	5	10	0	1
<i>dimessi</i>	15	35	8	14	7	20	0	1
Tasso di retention al 31.12.2022	70,00%	70,59%	78,95%	83,91%	41,67%	33,33%	-	50%

29. Il dato del tasso di rientro per le società italiane e turche è stato riesposto a seguito di miglioramento nel processo di raccolta dei dati. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

DISCLOSURE 405-1: Diversità negli organi di governo

PERCENTUALE DI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Servizi Italia S.p.A.	57%	43%	100%	57%	43%	100%

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER FASCIA D'ETÀ

	2022				2021			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0%	29%	71%	100%	0%	29%	71%	100%

DISCLOSURE 405-1: Diversità fra i dipendenti

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE

Categoria professionale	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	11	2	13	10	2	12
Quadri	25	2	27	25	2	27
Impiegati	106	104	210	108	103	211
Operai	678	1.091	1.769	677	1.140	1.817
Totale	820	1.199	2.019	820	1.247	2.067
Percentuale sul totale	41%	59%	100%	40%	60%	100%
BRASILE						
Dirigenti	2	1	3	2	1	3
Quadri	4	5	9	7	4	11
Impiegati	75	65	140	77	58	135
Operai	396	649	1.045	404	675	1.079
Totale	477	720	1.197	490	738	1.228
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	40%	60%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	2	0	2	2	0	2
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	3	3	6	3	5	8
Operai	190	139	329	209	162	371
Totale	195	142	337	214	167	381
Percentuale sul totale	58%	42%	100%	56%	44%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	15	3	18	14	3	17
Quadri	29	7	36	32	6	38
Impiegati	184	172	356	188	166	354
Operai	1.264	1.879	3.143	1.290	1.977	3.267
Totale	1.492	2.061	3.553	1.524	2.152	3.676
Percentuale sul totale	42%	58%	100%	41%	59%	100%

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, FASCIA DI ETÀ E PAESE

Categoria professionale	2022				2021			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	3	10	13	0	5	7	12
Quadri	0	17	10	27	0	16	11	27
Impiegati	9	136	65	210	10	138	63	211
Operai	147	893	729	1.769	144	717	956	1.817
Totale	156	1.049	814	2.019	154	876	1.037	2.067
Percentuale sul totale	8%	52%	40%	100%	7%	42%	50%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	2	1	3	0	2	1	3
Quadri	0	7	2	9	0	8	3	11
Impiegati	44	76	20	140	39	74	22	135
Operai	295	549	201	1.045	318	567	194	1.079
Totale	339	634	224	1.197	357	651	220	1.228
Percentuale sul totale	28%	53%	19%	100%	29%	53%	18%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	1	2	0	1	1	2
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	2	4	0	6	3	5	0	8
Operai	56	216	57	329	66	236	69	371
Totale	58	221	58	337	69	242	70	381
Percentuale sul totale	17%	66%	17%	100%	18%	64%	18%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	6	12	18	0	8	9	17
Quadri	0	24	12	36	0	24	14	38
Impiegati	55	216	85	356	52	217	85	354
Operai	498	1.658	987	3.143	528	1.520	1.219	3.267
Totale	553	1.904	1.096	3.553	580	1.769	1.327	3.676
Percentuale sul totale	16%	54%	31%	100%	16%	48%	36%	100%

DISCLOSURE 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2022									
Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	15	138,50	9,23	3	16,50	5,50	18	155	8,61
Quadri	29	332,66	11,47	7	39,00	5,57	36	371,66	10,32
Impiegati	184	2.801,30	15,22	172	2.048,95	11,91	356	4.850,25	13,62
Operai	1.264	8261,00	6,54	1.879	7.599,40	4,04	3.143	15.860,40	5,05
TOTALE	1.492	11.533,46	7,73	2.061	9.703,85	4,71	3.553	21.237,30	5,98

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2021									
Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	14	89,36	6,38	3	7,8	2,60	17	97,2	5,72
Quadri	32	40,13	1,25	6	5,5	0,92	38	45,6	1,20
Impiegati	188	937,30	4,99	166	898,2	5,41	354	1.835,50	5,19
Operai	1.290	7.279,44	5,64	1.977	5.662,7	2,86	3.267	12.942,10	3,96
TOTALE	1.524	8.346,23	5,48	2.152	6.574,2	3,05	3.676	14.920,40	4,06

30. Il dato delle ore di formazione per le società brasiliane è stato riesposto a seguito di miglioramento nel processo di raccolta dei dati. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

Dati relativi alla salute e sicurezza

DISCLOSURE 403-9³¹: Infortuni sul lavoro - Lavoratori diretti

ITALIA		
Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
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	58	63
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	16	23
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	31	27
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	4	10
Altri infortuni	7	3
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate	2.590.392	2.746.409
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,39	22,94

31. 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.

BRASILE

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
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	35	35
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	19	18
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	13	13
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	4
Altri infortuni	3	0
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate	2.082.338	1.962.953
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	16,81	17,83

TURCHIA

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
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	17	6
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	7	2
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	7	3
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	3	1
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate ³²	809.767	859.918
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,99	6,98

32. Il dato delle ore lavorate 2021 per le società turche è stato riesposto alla luce di un aggiornamento della metodologia di stima. In particolare, è stato utilizzato il prodotto delle ore lavorabili per la percentuale media di assenteismo dell'anno. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

GRUPPO

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
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	110	104
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	42	43
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	51	43
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	4	14
Altri infortuni	13	4
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate	5.482.497	5.569.281
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0,18
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,06	18,67

DISCLOSURE 403-9: Infortuni sul lavoro - Lavoratori esterni

GRUPPO		
Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
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	4	6
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	0	4
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	4	2
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate	197.957	175.943
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,21	34,10

Dati relativi alla catena di fornitura

DISCLOSURE 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali

SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2022 (IN MIGLIAIA DI €)³³

	2022				2021			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali	157.051	22.062	6.243	185.356	146.627	20.693	4.396	171.715
Totale acquisti	158.433	22.189	6.243	186.865	147.694	21.020	4.401	173.115
% su totale	99,13%	99,43%	100,00%	99,19%	99,28%	98,44%	99,88%	99,19%

NUMERO FORNITORI LOCALI NEL 2022

	2022				2021			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali ³⁴	2.958	1.064	457	4.479	2.896	1.049	546	4.491
N. totale fornitori	3.021	1.073	457	4.551	2.981	1.056	547	4.584
% su totale	97,91%	99,16%	100,00%	98,42%	97,15%	99,34%	99,82%	97,97%

33. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle *inter-company* ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile.

34. Nella definizione di spesa su fornitori locali, come "fornitori locali" sono stati considerati quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola *business unit* (Italia, Brasile, Turchia). Per "sedi operative significative" sono state considerati i dati sugli acquisti delle diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia), analogamente al criterio utilizzato per "locale".

Dati relativi all'ambiente

Il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani, brasiliani e turchi. Le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante).

DISCLOSURE 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume³⁵

	Unità di misura	2022	2021
TOTALE MATERIALI NON RINNOVABILI	t	4.838	4.171
Totale sostanze chimiche	t	3.890	3.073
Totale imballaggi in plastica	t	947	1.098

DISCLOSURE 301-2: Materiali che provengono da riciclo

	Unità di misura	2022	2021
Peso materiali provenienti da riciclo	t	68,23	99,45
% su totale materiali utilizzati	%	7%	9,1%

35. Il Gruppo non utilizza carta e cartone per confezionare i propri prodotti/servizi; per questo motivo tale dato è stato escluso dalla rendicontazione. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

DISCLOSURE 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2022		2021 ³⁶	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			626.359		690.458
Gas naturale	Smc	16.118.808	578.421	16.884.868	601.563
Gasolio per generatore	l	30.876	1.179	35.710	1.364
Carbone (consumato)	kg	0	0	1.634.750	52.037
Gasolio - Flotta aziendale + Logistica interna	l	1.145.526	43.741	836.817	31.954
Benzina verde - Flotta aziendale	l	88.026	3.015	102.876	3.535
Metano - Flotta aziendale	l	458	3,6	122	5
Combustibili rinnovabili	mc	56.657	391.429	57.018	393.926
Legna	mc	56.657	391.429	57.018	393.926
Energia elettrica acquistata	kWh	32.221.873	115.999	34.404.099	123.855
di cui da fonti rinnovabili (certificata)	kWh	12.284.010	44.222	12.726.391	45.815
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	19.937.864	71.776	21.677.708	78.040
Energia elettrica autoprodotta	kWh	2.963.205	10.668	3.432.531	12.357
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	2.963.205	10.668	3.432.531	12.357

segue >

36. In particolare, a causa di errori di fatturazione da parte dei fornitori nel 2021 sono stati parzialmente riesposti i consumi di energia e gas metano di Treviso, Magazzino di Piacenza, Cesano Boscone (Wash Service) e Castellina- (quest'ultima circoscritta alle ultime tre mensilità). Sono stati inoltre ricompresi i consumi delle centrali di sterilizzazione di Genova e Palermo, non disponibili precedentemente. Sono stati anche rivisti i consumi di benzina per le controllate brasiliane sulla base delle carte carburante. Infine, si è provveduto ad aggiornare il dato di energia rinnovabile acquistata sulla base del certificato GO rilasciato in seguito alla pubblicazione del precedente documento. Complessivamente, tali correzioni portano ad una riduzione del 1,78% dei totali consumi energetici e del 3,93% dell'energia rinnovabile acquistata nel 2021.

Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	-105.231	-379	-41.996	-151
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-105.231	-379	-41.996	-151
Vapore acquistato	MWh	12.123	43.642	8.390	30.204
Totale consumi energia	GJ		1.177.050		1.238.292
Energia rinnovabile	GJ		435.651		439.741
Energia non rinnovabile	GJ		741.399		798.551
% Energia rinnovabile sul totale	%		37,01%		35,51%

DISCLOSURE 302-2: Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE³⁷

	Unità di misura	2022		2021	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto	l	2.361.994,56	90.191	2.754.433	105.178
Benzina per autotrasporto	l	5.139,00	176	0	0
Totale carburante autotrasporto	GJ	0	90.367	0	105.178

37. I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

DISCLOSURE 302-3: Intensità energetica - Lavanderie Servizi Italia S.p.A.³⁸

Essendo questo il primo anno in cui viene rendicontato, tale indicatore si riferisce unicamente alle lavanderie di Servizi Italia S.p.A. in cui le utenze sono direttamente intestate.

TIPOLOGIA DI CONSUMO	Unità di misura	2022	2021
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	434.480	464.111
Tonnellate tessili lavorati	t	67.884	67.953
Intensità energetica	GJ/t	6,40	6,83

38. L'indicatore riporta i dati relativi agli stabilimenti di lavanderia di Servizi Italia S.p.A, con l'esclusione dei siti produttivi di Treviso e Trieste.

DISCLOSURE 303-3: Prelievo idrico

Fonte del prelievo	Unità di misura	2022		2021 ³⁹	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.252	735	1.447	922
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.252	735	1.447	922
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	590	502	762	679
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	590	502	762	679
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.842	1.237	2.209	1.601

39. Il dato del prelievo idrico per le società turche è stato riesposto a seguito del miglioramento del processo di identificazione delle fonti di prelievo. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021.

DISCLOSURE 303-4: Scarico di acqua⁴⁰

Luogo di scarico	Unità di misura	2022		2021	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	482	303	558	373
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	482	303	558	373
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	993	747	1.269	1.011
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	993	747	1.269	1.011
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.475	1.050	1.827	1.384

40. Gli scarichi dei siti produttivi brasiliano e turchi vengono stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, ipotizzando uno scarico del 90% sulla base dei quantitativi prelevati.

DISCLOSURE 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

TIPOLOGIA	Unità di misura	2022	2021 ⁴¹
Gas naturale	tCO ₂ eq	32.491	34.130
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	2.930	2.102
GPL	tCO ₂ eq	0	0
Carbone	tCO ₂ eq	0	5.174
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	78,98	89,72
Legna	tCO ₂ eq	1.036	1.498
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	190,30	240,70
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	0,20	0,31
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1	tCO₂eq	36.727	43.235

DISCLOSURE 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)⁴²

TIPOLOGIA	Unità di misura	2022	2021 ⁴¹
Vapore acquistato	tCO ₂ eq	2.070	1.432
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	8.869	9.642
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	6.078	6.805
TOTALE SCOPE 2 - LOCATION BASED	tCO₂eq	10.939	11.074
TOTALE SCOPE 2 - MARKET BASED	tCO₂eq	8.148	8.238
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 + SCOPE 2 - LOCATION BASED	tCO₂eq	47.666	54.310
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 + SCOPE 2 - LOCATION BASED + SCOPE 3	tCO₂eq	53.719	61.230

41. Il dato delle emissioni 2021 è stato riesposto, in seguito alle variazioni esplicitate alla nota 36 del presente documento. In particolare, si segnala una riduzione del 3,66% del totale emissioni Scope 1, un incremento del 6,05% del totale emissioni Scope 2 - Location based e un incremento del 63,93% del totale emissioni Scope 2 - Market based rispetto ai dati riportati nel Report di Sostenibilità 2021.

42. 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 (fonte: Terna confronti internazionali 2019). L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica (fonte: AIB - European Residual Mixes 2021 e Terna confronti internazionali 2019). 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 di GHG (Scope 3)

TIPOLOGIA	Unità di misura	2022	2021
SCOPE 3	tCO ₂ eq		
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	6.042	6.920
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	11	0
Totale emissioni Scope 3	tCO ₂ eq	6.053	6.920

DISCLOSURE 305-4: Intensità delle emissioni di GHG - Lavanderie Servizi Italia S.p.A.⁴³

Essendo questo il primo anno in cui viene rendicontato, tale indicatore si riferisce unicamente alle lavanderie di Servizi Italia S.p.A. in cui le utenze sono direttamente intestate.

TIPOLOGIA DI CONSUMO	Unità di misura	2022	2021
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	20.965	22.679
Totale emissioni Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	5.692	5.870
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	2.493	2.536
Totale emissioni Scope 1 + Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	26.656	28.549
Tonnellate tessili lavorati	tCO ₂ eq	67.884	67.953
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	tCO ₂ eq	0,39	0,42

43. L'indicatore riporta i dati relativi agli stabilimenti di lavanderia di Servizi Italia S.p.A, con l'esclusione dei siti produttivi di Treviso e Trieste.

DISCLOSURE 305-7: Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative⁴⁴

Tipologia	Unità di misura	2022	2021
Emissioni NOx	t	80	69

Tabella fattori di conversione in GJ

	Gas naturale (GJ/Smc)	GPL (GJ/ton)	Gasolio autotrazione (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)
2022	0,0359	49,333	45,278	45,998	45,195	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	Costante	Costante	DEFRA 2022	DEFRA 2022
2021	0,0356	49,330	45,127	46,176	45,025	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	Costante	Costante	DEFRA 2021	DEFRA 2021

44. I dati relativi alle emissioni NOx è stato riesposto a seguito di un miglioramento del processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021. Alcuni dei dati relativi alle ore di funzionamento delle caldaie sono stimati.

Tabella fattori di emissione in CO₂eq⁴⁵

	Gas naturale (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio autotrazione (tCO ₂ eq/ton)	Benzina (tCO ₂ eq/ton)	CNG (tCO ₂ eq/ton)	Legna (tCO ₂ eq/ton)	Coking coal (tCO ₂ eq/ton)
2022	0,002	2,939	0,003	0,002	2,539	0,043	3,165
Fonte	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022
2021	0,002	2,939	0,003	0,002	2,538	0,062	3,165
Fonte	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021

2022	Energia Elettrica Location Based (gCo ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCo ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCo ₂ /kWh)
Italia	315	456,57	0,17073
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2021 per Italia; Terna 2020 per Brasile e Turchia	DEFRA 2022 - Heat and steam - Advanced data set

2021	Energia Elettrica Location Based (gCo ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCo ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCo ₂ /kWh)
Italia	315	459	0,17073
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2020 per Italia; Terna 2019 per Brasile e Turchia	DEFRA 2021

45. Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂equivalente (fonte: DEFRA 2022), comprende le emissioni di CH₄ e 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 35.926 tCO₂ nel 2020 e a 34.577 tCO₂ nel 2022 (Fattore di emissione: Fonte: DEFRA 2022; DEFRA 2021).

DISCLOSURE 306-3: Rifiuti prodotti

Rifiuti prodotti (in tonnellate)	2022			2021		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
di cui avviati a recupero	54,9	1.113,2	1.168	25,5	1.194,5	1.220
di cui avviati a smaltimento	433,7	1.323,4	1.757	416,6	1.402,5	1.819
TOTALE	489	2.437	2.925	442	2.597	3.039
Percentuale	17%	83%		15%	85%	

INDICE DEI CONTENUTI GRI



Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione di utilizzo: Servizi Italia S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2022

GRI 1 utilizzati: GRI 1: Principi Fondamentali (2021)

Standard GRI Settoriali applicabili: N/A

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES (2021)					
GRI 2 (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	28-31; 34-35			
GRI 2 (2021)	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'azienda	5-6			
GRI 2 (2021)	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5-6			
GRI 2 (2021)	2-4 Revisione delle informazioni	5			
GRI 2 (2021)	2-5 Assurance esterna	144-145			
GRI 2 (2021)	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	5; 28-32			
GRI 2 (2021)	2-7 Dipendenti	67; 103-105			
GRI 2 (2021)	2-8 Lavoratori non dipendenti	67; 106			
GRI 2 (2021)	2-9 Struttura e composizione della governance	34-35			
GRI 2 (2021)	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	34-35			
GRI 2 (2021)	2-11 Presidente del massimo organo di governo	34-35			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 (2021)	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	11			
GRI 2 (2021)	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	11			
GRI 2 (2021)	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	11			
GRI 2 (2021)	2-15 Conflitti di interesse	Regolamento per Operazioni con parti Correlate			
GRI 2 (2021)	2-16 Comunicazione delle criticità	38			
GRI 2 (2021)	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	70			
GRI 2 (2021)	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Relazione sul Governo Societario e gli Assetti proprietari			
GRI 2 (2021)	2-19 Politiche di remunerazione	69			
GRI 2 (2021)	2-20 Processo per la determinazione della remunerazione	69			
GRI 2 (2021)	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	69			
GRI 2 (2021)	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2			
GRI 2 (2021)	2-23 Impegni in termini di policy	94-102			
GRI 2 (2021)	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	94-102			
GRI 2 (2021)	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	37; 81			
GRI 2 (2021)	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	37-38			
GRI 2 (2021)	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	38			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 (2021)	2-28 Appartenenza ad associazioni	85			
GRI 2 (2021)	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	7-8			
GRI 2 (2021)	2-30 Contratti collettivi	75; 107			
TEMI MATERIALI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	9			
	3-2 Lista dei temi materiali	10; 94-102			
TEMA MATERIALE: Materiali e imballi					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	63; 94-102			
GRI 301-Materiali (2016)	301- 1 Materiali utilizzati per peso e volume	63;123			
GRI 301-Materiali (2016)	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	63; 123			
TEMA MATERIALE: Consumi energetici, emissioni e climate change					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	59-60; 94-102			
GRI 302-Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	56-58; 124-125; 131			
GRI 302-Energia (2016)	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	56-58; 125; 131			
GRI 302-Energia (2016)	302-3 Intensità energetica	56-58; 126; 131			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	59-60; 129; 132			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 305-Emissioni (2016)	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	59-60; 129; 132			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	59-60; 130; 132			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	59-60; 130; 132			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	59-60; 131; 132			
TEMA MATERIALE: Utilizzo e gestione dell'acqua					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	61-62; 94-102			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	61-62			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	61-62			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-3 Prelievo idrico	61-62; 127			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-4 Scarico di acqua	61-62; 128			
TEMA MATERIALE: Gestione responsabile dei rifiuti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	64; 94-102			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	64			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-2 Gestione degli impatti negativi connessi ai rifiuti	64			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-3 Rifiuti prodotti	64; 133			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Iniziative di economia circolare					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	55; 64; 94-102			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	64			
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza dei lavoratori					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	72-74; 94-102			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-3 Servizi di medicina del lavoro	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	70; 72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	72-74			
GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-9 Infortuni sul lavoro	72-74; 117-121			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Nuovi modi di lavorare e work-life balance					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	66; 94-102			
TEMA MATERIALE: Gestione del capitale umano e sviluppo dei dipendenti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	67; 94-102			
GRI 202-Presenza sul mercato (2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	107			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-1 Nuove assunzioni e turnover	67; 108-111			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-3 Congedo parentale	67; 112			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	70; 116			
TEMA MATERIALE: Privacy e protezione dati					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	36-38; 94-102			
GRI 418 - Privacy dei clienti (2016)	418-1 Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	38			
TEMA MATERIALE: Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	37-39; 94-102			
GRI 406 - Non discriminazione (2016)	406-1 Episodi di discriminazione e misure collettive adottate	38			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Diversità, inclusione e pari opportunità					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	71; 94-102			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	34; 113-115			
TEMA MATERIALE: Procurement etico e sostenibile					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	77-78; 94-102			
TEMA MATERIALE: Filiera corta					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	77-78; 94-102			
GRI 204-Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali	77-78; 122			
TEMA MATERIALE: Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	79-81; 94-102			
GRI 417 - Marketing e etichettatura (2016)	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione e etichettatura dei prodotti e servizi	38			
TEMA MATERIALE: Business continuity					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	79-81;94-102			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza del paziente					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	79-81; 94-102			
TEMA MATERIALE: Innovazione dei servizi e digitalizzazione dei processi					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	79-81; 94-102			
TEMA MATERIALE: Coinvolgimento e supporto alle comunità locali					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	82-85; 94-102			
GRI 413 - Comunità locali (2016)	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatti e programmi di sviluppo	82			
TEMA MATERIALE: Integrità e etica aziendale					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	28; 50-53; 94-102			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	50-53			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	50-53			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	50-53			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-4 Rendicontazione paese per paese	53			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Lotta alla corruzione e al comportamento anticompetitivo					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	36-38; 94-102			
GRI 205 - Anticorruzione (2016)	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	38			
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	38			
TEMA MATERIALE: Valore economico generato e distribuito					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	47-49; 94-102			
GRI 201 - Performance economica (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	48			

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



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 2022 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 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.

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 ed 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 Lavsims Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda 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 sito produttivo di Genova Bolzaneto (GE) per Servizi Italia S.p.A., sito produttivo di São Roque (Brasile) per Lavsims Higienização Têxtil S.A. e sito produttivo di Jaguariúna (Brasile) per Maxlav Lavanderia 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 2022 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Servizi Italia non si estendono alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Luca Pasquini
Socio

Parma, 28 marzo 2023



**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