



REPORT DI SOSTENIBILITA' 2017

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

AI SENSI DEL D.LGS. 30 DICEMBRE 2016 N. 254

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	4
CAPITOLO 1 – GUIDA ALLA LETTURA DEL REPORT DI SOSTENIBILITÀ.....	6
1. Nota metodologica.....	6
2. Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	10
3. L’analisi di materialità.....	14
CAPITOLO 2 – IL VALORE STRATEGICO DELLA SOSTENIBILITÀ.....	18
1. Modello di responsabilità sociale.....	18
2. Strategia di sostenibilità.....	20
CAPITOLO 3 – PROFILO DEL GRUPPO.....	22
1. Chi siamo, dove siamo e cosa facciamo.....	22
2. Principali tappe evolutive.....	27
3. Sistemi di gestione.....	29
CAPITOLO 4 – CORPORATE GOVERNANCE & RISK MANAGEMENT.....	32
1. Il sistema di governance.....	32
2. Il ruolo del consiglio di amministrazione.....	32
3. Codice Etico e Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001.....	35
4. Rispetto di leggi e regolamenti.....	36
5. <i>Risk Management</i>	37
CAPITOLO 5 – IL VALORE ECONOMICO.....	42
1. Andamento generale del mercato di Servizi Italia.....	42
2. Distribuzione del valore economico generato.....	46
3. Valore per gli azionisti.....	48
4. Comunicazione con gli azionisti.....	50
CAPITOLO 6 – IL SERVIZIO COME PRODOTTO.....	51
1. Il processo EPD Servizi Italia.....	51
2. Dichiarazione ambientale di prodotto.....	52
3. Rintracciabilità dei tessili e dispositivi medici tessili.....	53
CAPITOLO 7 - L’AMBIENTE.....	57
1. Il valore della sostenibilità ambientale.....	57
2. Normativa ambientale cogente e norma volontaria UNI EN ISO 14001.....	57
3. Utilizzo imballaggi.....	58
4. Utilizzo sostanze chimiche.....	60
5. Energia.....	61

6. Emissioni in atmosfera.....	69
7. Consumi di acqua	73
8. Scarichi di acque reflue.....	75
9. Rifiuti speciali	78
CAPITOLO 8 – IL VALORE DELLE PERSONE.....	82
1. La composizione occupazionale del Gruppo	82
2. Lo sviluppo e la formazione del capitale umano	86
3. Relazioni Industriali, remunerazione e welfare aziendale	87
4. Diversità e pari opportunità.....	91
5. Salute e sicurezza sul lavoro	93
CAPITOLO 9 - I CLIENTI	101
1. Soddisfazione del cliente	103
2. Responsabilità aziendale.....	104
CAPITOLO 10 - I FORNITORI	106
1. La catena di fornitura	106
2. Garanzie di qualità.....	110
CAPITOLO 11 – COMUNITA LOCALI.....	111
3. Sponsorizzazioni e liberalità.....	111
4. Divulgazione scientifica.....	112
5. Relazione con i media.....	112
6. Rapporti con le associazioni di categoria	113
CAPITOLO 12 – TABELLA DEGLI INDICATORI GRI-G4	114
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE.....	119

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Report di sostenibilità: fra impegno passato e impegno futuro, un'importante occasione per conoscersi e dare valore a noi e ai nostri *stakeholder*.

La redazione del Report di Sostenibilità 2017 del Gruppo Servizi Italia, si inserisce in un percorso di crescita che ha come obiettivo quello di consolidare il sistema di relazioni fra Servizi Italia e i sistemi territoriali di riferimento nei Paesi in cui opera, in termini di:

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

Servizi Italia ha, come utente finale, la collettività nel suo insieme: da questa consapevolezza emerge l'importanza di evidenziare, in termini più ampi dei rapporti esclusivamente economici, come si sviluppa il sistema di relazioni che il Gruppo mantiene con i vari attori con cui interagisce.

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

- **Consolidamento dei mercati esistenti (Italia e Estero)**, razionalizzando le proprie posizioni, e lavorando ai fini dell'ottimizzazione gestionale;
- **Consolidamento della *leadership* nei paesi in cui opera il Gruppo**, dedicandosi alla *customer retention* e sfruttando le possibilità di *cross-selling* sui servizi erogati;
- **Sviluppo di un percorso condiviso di crescita sostenibile sui servizi ad alto valore aggiunto, che** riguardano la sterilizzazione dei Dispositivi Medici e servizi affini;
- **Ottimizzazione gestionale**, efficienza organizzativa e gestionale al fine di mantenere i livelli di marginalità e redditività del *business*;
- **Solidità e affidabilità organizzativa al passo con la strategia di sviluppo del Gruppo**, con l'implementazione di un nuovo modello organizzativo orientato, da un lato al raggiungimento delle priorità strategiche, visto lo sviluppo internazionale del Gruppo e dall'altro a valorizzare i servizi delle linee di *business* e le competenze delle persone.

Nostro principale obiettivo per i prossimi anni è quindi rendere il Gruppo ancora più forte di quanto non sia oggi, non discostando le strategie future da quelle passate, auspicandosi che ciò possa avere positive ripercussioni sul valore il Gruppo, sull'erogazione dei servizi, sull'ambiente, sullo sviluppo locale dei territori in cui è radicata e sugli altri principali *stakeholder*.

Infine, e di questo siamo orgogliosi, le nostre azioni vogliono mettere in pratica il concreto "stile manageriale Servizi Italia", a beneficio dei nostri dipendenti e delle loro famiglie per la creazione di un ambiente di lavoro positivo che offra a tutti la tutela della salute e della sicurezza, pari opportunità sulla base del merito, sviluppo delle competenze professionali e manageriali.

Il futuro per noi si annuncia quindi ricco di impegni e opportunità da cogliere avendo il "dovere" e il "potere" di salvaguardare la crescita negli anni a venire.

Il Presidente - Roberto Olivi



L'Amministratore Delegato - Enea Righi



CAPITOLO 1 – GUIDA ALLA LETTURA DEL REPORT DI SOSTENIBILITÀ

1. Nota metodologica

Il Report di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia (di seguito anche “il Gruppo”) costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) predisposta in conformità al D.Lgs. 254/16 e relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall’Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all’esercizio 2017 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurlo alla DNF prevista dalla normativa.

La definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder* è avvenuta in base a un processo strutturato di analisi di materialità, che ha previsto anche un raffronto dei temi materiali con le *best practice* di settore, descritto nel paragrafo “L’analisi di materialità”.

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto in conformità alle linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” pubblicate nel 2013 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l’opzione “in accordance - core”. Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto anche degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economico-finanziari risulta essere il medesimo del Bilancio consolidato del Gruppo. Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi sociali e ambientali sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la capogruppo Servizi Italia S.p.A. e le società controllate consolidate integralmente¹ all’interno del Bilancio consolidato.

Rispetto alle società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017² è in corso l’implementazione di un sistema di reporting per la rendicontazione dei dati e delle informazioni ambientali e sociali, che sarà completato nel corso del 2018. All’interno del documento è opportunamente segnalato laddove i dati e le informazioni relativi al 2017 (da luglio a dicembre) non sono attualmente disponibili.

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, laddove possibile, e tenuto conto delle modifiche al perimetro di rendicontazione sopra indicate. Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle

¹ Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda al paragrafo “3.2 Area di consolidamento” delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2017 di Servizi Italia S.p.A.

² *Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi* e *Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.*

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.

Con riferimento alle operazioni straordinarie avvenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala che:

- nel corso del 2017 le società Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l. e Servizi Italia Medical S.p.A sono state fuse per incorporazione in Servizi Italia S.p.A.;
- nel corso del mese di luglio 2017, Servizi Italia ha incrementato al 55% la partecipazione nel Gruppo turco Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi;
- nel corso del mese di settembre 2017, Servizi Italia ha acquisito il 70% del capitale sociale di Steritek S.p.A.;
- relativamente al Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l., si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova, nata nel 2003, costituita per la gestione della commessa relativa all'ospedale San Martino di Genova, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa opera esclusivamente come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri nè avere attività produttive o personale proprio;
- relativamente al Consorzio SE.SA.TRE. S.c.r.l., si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova nata nel 2008 ed in liquidazione dal 1 gennaio 2018, è stata costituita per la gestione della commessa relativa all'USL 9 di Treviso, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa ha operato come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri nè avere attività produttive o personale proprio.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione del report è coordinato e gestito dall'unità organizzativa CSR della capogruppo Servizi Italia S.p.A. in collaborazione con le diverse funzioni aziendali e con le società controllate rientranti nel perimetro di rendicontazione.

Il Consiglio di Amministrazione, che approva la DNF e assicura la gestione di un sistema per il tramite del Responsabile di Gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility*.

Il Comitato Controllo e Rischi, che esercita una funzione di supervisione, vigila sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico e le questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività del Gruppo e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli *stakeholder*.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite principi dalla Direttiva Barnier e il D.Lgs. 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea degli azionisti. Vigila altresì sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo e di rendicontazione e controllo predisposto dalla Società al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione nella dichiarazione consolidata non finanziaria

dell'attività di impresa, dei suoi risultati e dei suoi impatti con riguardo ai temi di natura non finanziaria richiamati dall'Art. 3, comma 1, del D.Lgs. 254/2016.

Il Report di Sostenibilità 2017, è inoltre oggetto di un esame limitato ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 *Revised*) da parte di *Deloitte & Touche* S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

La pubblicazione della presente DNF, contestuale a quella della Relazione Finanziaria, è seguita all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. in data 13 marzo 2018.

Il Gruppo Servizi Italia ha avviato un percorso di miglioramento continuo relativo agli aspetti di sostenibilità in un'ottica di creazione di valore per tutti gli *stakeholder* nel medio-lungo termine. Si riporta, a tal proposito, una sintesi delle azioni già implementate e pianificate nei vari ambiti di sostenibilità:

TEMI	PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
AMBIENTALI	Servizi Italia considera la sostenibilità ambientale uno dei valori fondanti la propria organizzazione e pone forte attenzione alla mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività. In particolare, la Capogruppo mantiene e rinnova da circa 20 anni la certificazione ISO 14001 a garanzia del proprio sistema di gestione ambientale. Relativamente alle controllate estere, l'impegno è quello di proseguire con l'impostazione di sistemi di gestione basati su <i>standard</i> internazionali che prevedano politiche di gestione di sistemi operativi e di <i>governance</i> , funzionali anche al controllo dei temi ambientali.
SOCIALI	Rispetto ai temi sociali, il Gruppo ha come primario obiettivo il mantenimento di elevati livelli di <i>customer retention</i> , garantendo affidabilità, flessibilità e competenza. L'adozione di sistemi certificati da parte delle società del Gruppo è alla base della qualità dei servizi erogati ai propri clienti e trova conferma nel fatto che la maggior parte delle società del Gruppo sono certificate o si adeguano in via volontaria alla norma UNI EN ISO 9001.
PERSONALE E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	Come richiamato nel proprio Codice Etico, Servizi Italia riconosce il personale quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo aziendale e la tutela dei diritti umani uno dei principi alla base della propria organizzazione. In particolare, la Capogruppo si è posta l'obiettivo di ottenere entro il 2018 la certificazione SA 8000, basata sui principi dettati dalle convenzioni dell' <i>International Labour Organization</i>

	(ILO), dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo e dalla Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini. Rispetto alle pratiche di approvvigionamento, il Gruppo svolge attività di valutazione e qualifica dei fornitori anche in ambito di diritti umani e adotterà un Codice di condotta fornitori di Gruppo al fine di rafforzare il proprio presidio nell’ambito dei diritti umani nella catena di fornitura entro il 2019.
LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	L’impegno di Servizi Italia per la lotta alla corruzione attiva e passiva trova la sua principale realizzazione nel Codice Etico di Gruppo, nell’adozione in Italia del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01 e nel recepimento in Brasile della legge anticorruzione brasiliana, che prevede l’adozione di meccanismi e procedure analoghe a quelle richieste dall’ ex D.Lgs. 231/01. Il Gruppo ha inoltre previsto, a conferma del proprio impegno, il rafforzamento del presidio sul tema presso le società estere di adottare una <i>group policy</i> , entro il 2019, che ha alla base l’attuazione un’analisi di rischi dei processi delle società estere, la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili, attività di auditing da parte della Capogruppo e enti terzi.
PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE	Relativamente all’area Turchia, le società controllate entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo proseguirà lo sviluppo del processo reporting, in particolare rispetto ai dati ambientali, con l’obiettivo includere le società turche nel perimetro di rendicontazione di tutti i dati e le informazioni sociali e ambientali, entro il prossimo Report di Sostenibilità.

Il Report di Sostenibilità 2017 è disponibile sul sito internet della Società all’indirizzo www.si-servizitalia.com nella sezione “Sostenibilità”.

Per contatti e informazioni sul presente report, rivolgersi a:

Corporate Social Responsibility

Via S. Pietro, 59/b - 43019 Castellina di Soragna (PR)

e-mail: csr@si-servizitalia.com

2. Coinvolgimento degli *stakeholder*

Definendo una strategia di responsabilità sociale, è fondamentale comprendere il contesto di riferimento del Gruppo per tenere in considerazione i soggetti, interni ed esterni all'organizzazione, la cui attività influenza l'operato aziendale.

L'analisi degli *stakeholder* di Servizi Italia individua tre segmenti/tipologie:

- i destinatari diretti dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda;
- i soggetti che concorrono alla produzione di tali beni e servizi;
- i destinatari indiretti dei beni/servizi, ossia coloro che, pur non fruendo direttamente dei servizi erogati da Servizi Italia, sono interessati in termini economici, sociali e/o ambientali dall'azione societaria.

Il servizio erogato ha come destinatari diretti Stazioni Appaltanti (es. Aziende Ospedaliere/ASL e case di cura), mentre come destinatari indiretti i cittadini, in quanto fruitori del Servizio Sanitario Nazionale. In relazione alla produzione del valore aggiunto, sono stati invece individuati i fornitori e dipendenti.

La *leadership* di Servizi Italia nell'ambito dei servizi alla sanità la qualifica come interlocutore del sistema sanitario per le tematiche che attengono ai servizi *no core* e, più in generale, agli aspetti della sussidiarietà tra pubblico e privato. Nel mercato italiano a livello nazionale italiano, regionale e locale, le relazioni sono più evidenti, grazie al radicamento e la distribuzione capillare dei siti produttivi e si manifestano in termini di ricadute occupazionali, economiche, culturali, ambientali. Nei Paesi esteri in cui il Gruppo si sta sviluppando, l'impostazione dell'organizzazione della localizzazione estera le *policy* dettate dalla Capogruppo, le relazioni con i clienti ed il posizionamento dei siti produttivi si manifestano in termini di ricadute occupazionali, economiche, culturali, ambientali.



Stakeholder	Modalità di dialogo con gli stakeholder	Tematiche emerse
RISORSE UMANE		
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> > Incontri con la direzione aziendale per l'illustrazione dei risultati periodici e annuali e presentazione della pianificazione strategica. > Incontro con la direzione aziendale per definizione di <i>mission</i>, <i>vision</i> e valori del Gruppo. > Comunicazione interna di informazione aziendale sui principali risultati economici ed eventi societari. > Attivazione di gruppi di lavoro interfunzionali. > Partecipazione come beneficiari di retribuzione variabile annua e triennale. > Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello. > Percorsi di aggiornamento delle modifiche normative del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001. 	<p>Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, <i>security</i> per trasfertisti ed espatriati, comunicazione interna, partecipazione, benessere del lavoratore.</p> <p>Continuità operativa delle funzioni strategiche</p>

	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di sviluppo delle competenze individuali (sviluppo di competenze, <i>sistema di Performance management, policy di retention</i>) per <i>senior manager, middle manager</i>, figure chiave a garanzia dei processi di <i>succession planning</i> per funzioni strategiche dell'organizzazione e della <i>business continuity</i>. > Attività formativa e informativa riguardante l'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, sull'ambiente e sulla sicurezza nei diversi paesi in cui il Gruppo opera. 	
CLIENTI DIRETTI		
Aziende Ospedaliere, Unità Sanitarie Locali, Case di Cura	<ul style="list-style-type: none"> > Sponsorizzazione e supporto all'organizzazione di eventi tematici in ambito sanitario, convegni e congressi specialistici, volti a favorire la divulgazione delle acquisizioni scientifiche in tema di sanità, <i>management</i> e sicurezza; > Richieste di adeguamento a percorsi di aggiornamento alle modifiche normative del Modello Organizzativo ex. D.Lgs. 231/2001; > Coinvolgimento della struttura organizzativa con formazione e informazione su modello organizzativo/procedure interne predisposte in risposta alle normative relative a leggi sull'anticorruzione, <i>rating di legalità</i>, rispetto dei diritti umani, buone pratiche del lavoro, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui il Gruppo opera. 	<p>Continuità del servizio di pubblica utilità Puntualità di risposta Risoluzione dei problemi</p> <p>Richieste da parte delle pubbliche amministrazioni in merito all'applicazione in materia delle leggi sull'anticorruzione, <i>rating di legalità</i>, rispetto dei diritti umani, buone pratiche del lavoro, Sviluppo di tecnologie verdi di produzione, uso e smaltimento, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui il Gruppo opera.</p>
AZIONISTI		
Azionisti di Servizi Italia S.p.A.	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di <i>investor relations</i>; > Pubblicazione in tempo reale sul sito <i>web</i> di comunicazioni previste dalla normativa; > <i>mailing</i> dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande; > Incontri <i>one-to-one</i> con azionisti e investitori e partecipazione agli eventi organizzati da Borsa Italiana e <i>road show</i> in Italia e all'estero; > Comunicazione attraverso pubblicazioni su testate finanziarie o <i>case history</i> sul modello di business della società con identificazione del valore aggiunto creato nel tempo. 	<p>Trasparenza Chiarezza nelle informazioni Remunerazione dell'investimento</p>

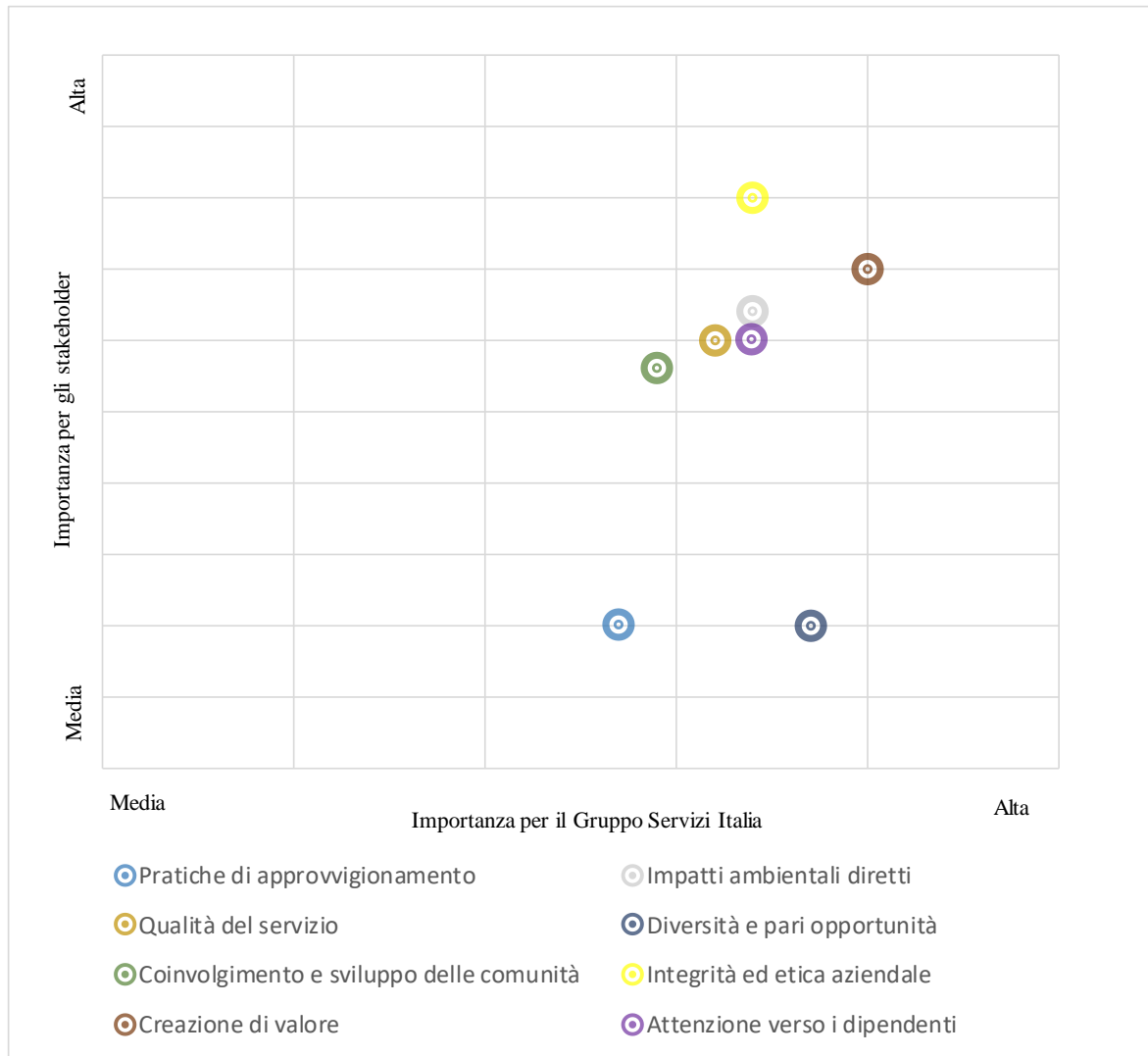
FORNITORI DI BENI E SERVIZI		
Rete di fornitori di beni, materiali di consumo e servizi	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di qualifica dei fornitori e valutazione delle <i>performance</i>; > Coinvolgimento dei fornitori con informazione su modello organizzativo/procedure interne predisposte in risposta alle normative relative a leggi sull'anticorruzione, <i>rating di legalità</i>, rispetto dei diritti umani, buone pratiche del lavoro, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui il Gruppo opera. 	<p>Continuità di rapporto</p> <p>Condivisione Codice Etico</p> <p>Qualifica dei fornitori</p>
COMUNITÀ LOCALE		
Enti locali (comuni, province, regioni), Organismi di Controllo, Associazioni territoriali, comitati cittadini, Organizzazioni e istituzioni che operano nei territori sede dei siti produttivi della Società	<ul style="list-style-type: none"> > Partecipazione, sostegno e sponsorizzazione di eventi delle comunità locali/associazioni sportive. 	<p>Comunicazione continua e trasparente</p> <p>Partecipazione alle iniziative delle comunità</p> <p>Rispetto e valorizzazione del territorio</p>
COMUNITÀ SCIENTIFICA		
Università e Istituti di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> > Partecipazione, sostegno 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>Innovazione e ricerca in ambito di qualità e sviluppo dei servizi <i>no core</i> in sanità, con particolare interesse alla ricaduta applicativa delle acquisizioni scientifiche</p>
FUTURE GENERAZIONI		
Associazioni ambientaliste e di volontariato e i tecnici e professionisti del settore.	<ul style="list-style-type: none"> > Comunicazione degli impatti del Gruppo in materia sociale ed ambientale attraverso la pubblicazione del Dichiarazione Non Finanziaria 	<p>Attenzione all'ambiente e utilizzo di energia da fonti rinnovabili</p> <p>Rispetto della normativa ed eticità nella conduzione del <i>business</i></p>

3. L'analisi di materialità

Il Report di Sostenibilità rendiconta informazioni e dati relativi le tematiche considerate rilevanti secondo l'analisi di materialità condotta in base alle linee guida GRI-G4. Le tematiche materiali sono intese come quegli aspetti che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulle attività del Gruppo e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli *stakeholder*, sono da questi percepiti come rilevanti. Attraverso l'analisi di materialità, abbiamo rilevato questi temi, su cui ci impegniamo a sviluppare azioni concrete e iniziative coerenti. I temi individuati sono frutto dell'analisi del contesto e del confronto con il *top management*, con il Collegio Sindacale, il Comitato Controllo e Rischi e approvato dal Consiglio di Amministrazione. L'analisi di materialità incrocia l'importanza dei temi identificati da un punto di vista interno all'organizzazione, con l'importanza che questi rivestono per gli *stakeholder*. Il risultato che ne deriva è una matrice di materialità sulla base dei parametri "Rilevanza per Servizi Italia" (tematiche che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi dell'organizzazione) e "Rilevanza per gli *stakeholder*" (tematiche che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le scelte degli *stakeholder*).

Pur non essendo intervenute modifiche significative alle richieste da parte degli *stakeholder*, la matrice di materialità pubblicata nel bilancio di sostenibilità 2016 è stata rivista tenendo in considerazione le *best practice* di settore e i temi previsti dall'Art. 3 del D.Lgs. 254/2016.

Matrice di materialità del Gruppo Servizi Italia



Integrità ed etica aziendale. Promozione dell’etica negli affari, prevenzione alla corruzione e protezione della reputazione, credibilità aziendale e leale concorrenza. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al mercato.

Creazione di valore nel rispetto dell’etica di impresa, degli approvvigionamenti e dei *partner* commerciali. Espansione del fatturato attraverso il consolidamento del modello di business e l’aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale.

Impatti ambientali diretti. Implementazione di azioni che limitino non solo l’impatto ambientale, ma che contribuiscano in modo efficace alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni nei diversi siti produttivi.

Attenzione verso i dipendenti e alle loro necessità attraverso la definizione di politiche di sviluppo, piani di formazione e l’impegno a garantire pari opportunità e la tutela della persona attraverso politiche di welfare e prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Qualità del servizio. Costante attenzione al mantenimento e all'evoluzione delle esigenze dei clienti, alla salute e sicurezza degli utenti finali, alla sostenibilità sociale, ambientale e alla qualità di prodotti e dei servizi.

Coinvolgimento e sviluppo delle comunità, non solo legato al *business*, ma anche alle attività e agli scambi che avvengono con imprese, associazioni e altre organizzazioni del territorio in cui opera il Gruppo.

Diversità e pari opportunità. Massimo rispetto per la diversità, a qualunque livello, la non discriminazione e tutela delle pari opportunità.

Pratiche di approvvigionamento. I fornitori sono *partner* che ci permettono di garantire un servizio efficace e di qualità. Nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, cerchiamo di instaurare legami duraturi, basati sulla reciproca fiducia.

PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

TEMATICHE MATERIALI	ASPETTI GRI - G4	PERIMETRO INTERNO	PERIMETRO ESTERNO
Creazione del valore	Performance economica	Gruppo Servizi Italia	
Pratiche di approvvigionamento	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo Servizi Italia	
Impatti ambientali diretti	Materiali	Gruppo Servizi Italia	
	Energia	Gruppo Servizi Italia	Fornitori di energia elettrica
	Acqua	Gruppo Servizi Italia	
	Emissioni	Gruppo Servizi Italia	
	Scarichi e rifiuti	Gruppo Servizi Italia	
	Conformità	Gruppo Servizi Italia	
	Generale	Gruppo Servizi Italia	
Attenzione verso i dipendenti	Occupazione	Gruppo Servizi Italia	
	Salute e sicurezza sul lavoro	Dipendenti del Gruppo ³	
Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità	Gruppo Servizi Italia	
Coinvolgimento delle comunità locali	Presenza sul mercato	Gruppo Servizi Italia	
Integrità ed etica aziendale	Anti-corrruzione	Gruppo Servizi Italia	Fornitori
	Conformità	Gruppo Servizi Italia	
Qualità del servizio	Salute a sicurezza dei clienti	Gruppo Servizi Italia	

³ L'organizzazione valuta la possibilità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e fornitori che operano presso i siti del Gruppo al fine di rendicontare eventuali infortuni e malattie professionali.

CAPITOLO 2 – IL VALORE STRATEGICO DELLA SOSTENIBILITÀ

Il valore della sostenibilità è alla base del Gruppo Servizi Italia. La forte volontà di comunicare il profilo di responsabilità sociale contraddistingue l'azienda e per questa ragione, accanto ai tradizionali risultati economici, viene rendicontata in termini sia quantitativi che qualitativi la dimensione sociale ed ambientale della gestione dell'impresa.

La filosofia che governa tale scelta nasce dalla convinzione radicata nella *vision* del Gruppo per la quale le scelte attente alle problematiche sociali e ambientali sono anche quelle economicamente vincenti. Un'idea fondata sul principio che sia possibile creare valore sostenibile nel tempo solo se la conduzione dell'impresa segue tre solide direttrici: economica/finanziaria, sociale e ambientale, sostenute da una sana e trasparente corporate governance.

Nel corso degli ultimi anni, il Gruppo Servizi Italia si è dedicato con impegno e costanza allo sviluppo delle proprie attività all'estero; ha saputo esportare un modello imprenditoriale incentrato sull'innovazione dei processi e sul forte legame con i territori nei quali è presente, senza mai dimenticare l'importanza della responsabilità sociale: la sicurezza, il rispetto delle persone e la tutela dell'ambiente sono valori fondamentali per il Gruppo e ne influenzano le scelte strategiche di sviluppo.

Obiettivo del Gruppo è la creazione di valore per tutti gli azionisti, nel rispetto dell'etica e dei valori sociali.

I valori su cui Servizi Italia si fonda derivano dal senso di responsabilità, dall'impegno morale e professionale, oltre che dall'onestà e dallo spirito di squadra. Attraverso una serie di azioni volte a garantire un alto livello di servizio a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie, Servizi Italia diventa il primo *partner* nella ricerca e realizzazione di soluzioni per la qualità, la sicurezza e l'efficienza nel campo della salute.

Servizi Italia è guidata dalla prospettiva di costruire e rafforzare il proprio ruolo di *partner* al fianco degli attori protagonisti in ambito sanitario; un *partner* in grado di coniugare, in tutti i processi produttivi, l'efficienza di un servizio altamente industrializzato con la flessibilità di un approccio personalizzato e in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di ciascun cliente.

1. Modello di responsabilità sociale

Il modello di responsabilità Sociale del Gruppo Servizi Italia ha alla base la *mission* e la *vision* che lo contraddistinguono per il percorso di crescita sostenibile.

Il Gruppo, sulla base dei propri obiettivi strategici, ha predisposto un piano pluriennale di sostenibilità, con obiettivi a breve e lungo termine, che trova nel presente Report di Sostenibilità la sua rendicontazione periodica. È di fatto la migliore **opportunità** che un'azienda ha per conoscersi meglio, una **mappa per**

comprendere la realtà aziendale in termini economici, occupazionali, di mercato, di sostenibilità ambientale e sociale.

Il Report di Sostenibilità, quindi, rappresenta, nelle sue evoluzioni, l'avvio di un **percorso condiviso di crescita sostenibile**.



Valori

L'approccio di Servizi Italia è posto a garanzia di un alto livello di servizio a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie.

Orientamento al cliente.

Investire nella ricerca di soluzioni su misura da proporre e realizzare insieme al cliente.

Ricerca di efficienza.

I servizi si fondano su un processo di produzione industriale sottoposto a periodiche e frequenti analisi, in ordine ad obiettivi di efficienza qualitativa e produttiva.

Solidità e affidabilità organizzativa.

Il modello organizzativo è sempre al passo con la strategia di sviluppo del Gruppo ed impostato con una logica di *business continuity*.

Innovazione di prodotto e di processo.

Sostenuta da figure professionali appartenenti all'organizzazione e da collaborazione con poli universitari.

Sicurezza e trasparenza.

Garantite dal processo di tracciabilità dei prodotti e dal sistema di certificazione di qualità.

Professionalità.

Valorizzare le capacità, sviluppare le competenze e il talento di ciascuno, attrarre e mantenere in azienda le risorse migliori garantendo continuità con processi di *succession planning*.

Internazionalizzazione.

Essere un'impresa multinazionale per organizzazione, cultura, modalità di presenza sui mercati globali e per il rispetto delle culture dei diversi Paesi in cui opera.

2. Strategia di sostenibilità

Gli obiettivi strategici della *Corporate Social Responsibility* sono fondamentali per la strategia di crescita del Gruppo Servizi Italia e questo significa non solo una forte correlazione, ma ne prevede altresì l'integrazione nei sistemi di pianificazione e controllo.

Ambito	Valori	Strategia
ECONOMICO	Trasparenza Coerenza	<ul style="list-style-type: none"> > Creazione di valore nel rispetto dell'etica dell'impresa > Espansione del fatturato attraverso il consolidamento del modello di <i>business</i> e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale > Informazioni puntuali, precise e costanti verso gli <i>stakeholder</i>
PRODOTTO/SERVIZIO	Consapevolezza	<ul style="list-style-type: none"> > Attenzione alla affidabilità e qualità del servizio, attraverso il confronto con le Stazioni Appaltanti/Clienti in genere e la correttezza nello svolgimento delle procedure nel rispetto dei requisiti contrattuali/capitolato > Attenzione alla sostenibilità sociale e ambientale delle produzioni e dei servizi > Analisi LCA

AMBIENTALE	Responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> > Riduzione dei consumi energetici > Riduzione delle emissioni di anidride carbonica ed altri agenti inquinanti > Gestione e recupero dei rifiuti
SOCIALE	Condivisione	<ul style="list-style-type: none"> > Crescita, sviluppo delle competenze e valorizzazione delle risorse umane > Miglioramento della qualità dei servizi offerti e implementazione di un sistema di <i>customer satisfaction</i> > Rispetto dei diritti umani ed etici, tutela delle fasce deboli > <i>Governance</i> che tiene conto della diversità di genere, età, percorso formativo e professionale > Dialogo e sostegno alle comunità locali attraverso iniziative sociali, culturali, educative

CAPITOLO 3 – PROFILO DEL GRUPPO

Il Gruppo Servizi Italia in cifre

RICAVI CONSOLIDATI	Euro 252,1 milioni
EBITDA	Euro 69,8 milioni
EBIT	Euro 16,4 milioni
UTILE NETTO	Euro 14,4 milioni
INDEBITAMENTO NETTO	Euro 75,6 milioni
NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO	3.470

1. Chi siamo, dove siamo e cosa facciamo

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A., con sede a Castellina di Soragna (PR), quotata al segmento STAR del MTA di Borsa Italiana S.p.A., è il principale operatore in Italia nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e strumentario chirurgico per le strutture ospedaliere. Con una piattaforma produttiva, tecnologicamente all'avanguardia, articolata in stabilimenti di lavanderia, centrali di sterilizzazione biancheria, centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico e numerosi guardaroba, la Società, che insieme alle società controllate italiane ed estere formano il Gruppo Servizi Italia, si rivolge principalmente alle aziende sanitarie pubbliche e private del centro/nord Italia, dello Stato di S. Paolo in Brasile, della Turchia con un'offerta ampia e diversificata. La società detiene partecipazioni in società operanti nello stesso settore in Albania, India e Marocco.

Il Gruppo Servizi Italia (società madre e le figlie consolidate integralmente), a fine esercizio 2017, conta 3.470 dipendenti, dislocati tra la sede direzionale, siti produttivi di lavanderia industriale, centrali di sterilizzazione di tessuti e centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico e guardaroba ubicati in Italia, Brasile e Turchia.

Le attività del Gruppo Servizi Italia sono:

- **Lavano** - comprende: (i) progettazione ed erogazione di servizi integrati di noleggio, ricondizionamento (disinfezione, lavaggio, finissaggio e confezionamento) e logistica (ritiro e distribuzione presso i centri di utilizzo) di articoli tessili (lenzuola, federe, coperte, divise da lavoro per il personale sanitario), materasserie e cuscini (ii) noleggio e lavaggio di articoli ad alta visibilità del soccorso "118" e (iii) logistica, trasporto e gestione dei guardaroba ospedalieri;
- **Sterilizzazione biancheria** - comprende la progettazione e il noleggio di dispositivi medici sterili per comparti operatori (teleria per sale operatorie e camici) confezionati in *kit* per comparti operatori, in cotone o in materiale tecnico riutilizzabile nonché dispositivi di protezione individuali (guanti, mascherine);

- **Sterilizzazione strumenti chirurgici e servizi affini** - comprende: (i) progettazione ed erogazione di servizi di lavaggio, confezionamento e sterilizzazione di strumentario chirurgico (di proprietà della Stazione Appaltante o a noleggio) ed accessori per sale operatorie, (ii) progettazione, installazione e ristrutturazione di centrali di sterilizzazione ubicate presso le stazioni appaltanti e, (iii) servizi per l'ingegneri clinica di convalida e di controllo sistematico dei processi di sterilizzazione e dei sistemi di lavaggio di strumenti chirurgici.



Grazie ad un'ampia piattaforma produttiva, il Gruppo si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubbliche e private con un'offerta ampia e diversificata. Di seguito, l'elenco dei siti produttivi del Gruppo attivi al 31 dicembre 2017 inclusi nel perimetro di rendicontazione del Report di Sostenibilità, indicando titolo di detenzione e destinazione d'uso.

Legenda destinazione d'uso:

A = lavanderia industriale

B = centrale di sterilizzazione tessuti

C = centrale di sterilizzazione strumentario chirurgico

Titolo di detenzione	Località	Destinazione d'uso A	Destinazione d'uso B	Destinazione d'uso C
Locazione	Arco (TN)	X		
Locazione	Ariccia (Roma)	X	X	
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Baggiovara (MO)			X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Bergamo			X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Brescia			X
Locazione	Castellina di Soragna (PR) Sede direzionale-sito produttivo	X	X	X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Crema (CR)			X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Ferrara loc. Cona			X
Locazione	Firenze	X	X	X
Locazione	Genova Bolzaneto	X	X	
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione	Genova San Martino			X

Titolo di detenzione	Località	Destinazione d'uso A	Destinazione d'uso B	Destinazione d'uso C
appaltante (proprietaria dell'immobile)				
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Messina			X
Locazione	Montecchio Precalcino (VI)	X		
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Palermo		X	X
Proprietà	Pavia di Udine (UD)	X		
Locazione	Podenzano (PC)	X		
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Prato			X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Sarzana (SP)			X
Locazione	Travagliato (BS)	X		
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Treviso	X	X	X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Trieste		X	X
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte delle Stazione	Udine c/o Ospedale S.Maria della Misericordia			X

Titolo di detenzione	Località	Destinazione d'uso A	Destinazione d'uso B	Destinazione d'uso C
appaltante (proprietaria dell'immobile)				
Gestione annessa alla gara di appalto aggiudicata a Servizi Italia da parte della Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Varese			X
Locazione	LAVSIM HIGIENIZAÇÃO TÊXTIL S.A.Sao Roque (SP), Brasile	X		
Locazione	MAXLAV LAVANDERIA ESPECIALIZADA S.A. Jaguariúna (SP), Brasile	X		
Locazione	VIDA LAVANDERIAS ESPECIALIZADA S.A. Santana de Parnaíba (SP), Brasile	X		
Locazione	AQUALAV SERVIÇOS DE HIGIENIZAÇÃO LTDA Vila Idalina, Poá (SP), Brasile	X		
Proprietà	Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi- Ankara-Turchia	X		
Gestione annessa alla concessione di appalto aggiudicata ad Ankates da parte della Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi- Mersin-Turchia	X		
Locazione	Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Smirne- Turchia	X		
Locazione	Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Smirne- Turchia	X		
Gestione annessa alla concessione di appalto aggiudicata ad Ergülteks da parte della Stazione appaltante (proprietaria dell'immobile)	Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Smirne- Turchia	X		

Si segnala che per le strutture immobiliari il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto, tutti gli adempimenti normativi associati a vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante).

La Società ha ottenuto per gli immobili in locazione e di proprietà, dagli organi competenti, regolare autorizzazione e gestisce tutti gli adempimenti normativi associati.

2. Principali tappe evolutive

Anno	Avvenimento
1986	Servizi Italia nasce nel 1986 dalla fusione di S.I.R.A.M. S.p.A. ed Energon S.c.r.l., società già operanti nel settore della progettazione, costruzione ed installazione di lavanderie e lavanolo. L'attività di Servizi Italia consiste principalmente nell'erogazione di servizi di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di articoli tessili e strumentario chirurgico a favore di enti ospedalieri e strutture socio-assistenziali.
1990-1999	La Società persegue una strategia di espansione, attraverso acquisizioni e partecipazioni in aziende operanti nell'ambito delle lavanderie industriali.
2002	In data 20 giugno 2002, il 100% del capitale sociale di Servizi Italia viene acquistato da Coopservice S. c. p. a. La Società è così entrata a far parte del Gruppo Coopservice, attivo nei settori dell'igiene, della sanificazione, della vigilanza privata, dell'ecologia (raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali) e della logistica in generale (gestione magazzini e movimentazione delle merci). A decorrere dall'ingresso della Società nel Gruppo Coopservice, ha avuto inizio un processo di razionalizzazione di Servizi Italia avente come obiettivo quello di consentire alla Società di rafforzare la sua posizione all'interno del mercato delle lavanderie industriali, ramo sanitario e di diversificare le aree di operatività.
2003	Acquisizione del 20% di S.E.L.O.M. S.p.A., del 51% di S.O.F. Servizi Ospedalieri Fiorentini S.p.A. e del 100% di Lavanderia Meccanica Friulana S.p.A.. Si realizza così un ampliamento della piattaforma produttiva.
2004	Acquisizione del ramo di lavanderie di ILAT S.p.A.
2005	Acquisizione del ramo d'azienda di Lavanderie Vicentini di Vidali Maria & Co. S.n.c.
2007	Le azioni della Società vengono ammesse alle negoziazioni nel segmento <i>Expandi</i> di Borsa Italiana S.p.A. Acquisizione del 50% di AMG Srl, attiva nel settore delle lavanderie industriali e operante nelle province di Cuneo.
2008	Servizi Italia S.p.A. sigla il <i>closing</i> per l'acquisizione del 75% di Padana Everest S.r.l., operante nel settore delle lavanderie industriali.
2009	La Società riceve l'attribuzione della qualifica STAR da parte di Borsa Italiana S.p.A. con il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli Alti Requisiti del Mercato Telematico Azionario.

Anno	Avvenimento
2010	Acquisizione del 70% di Servizi Italia Medical S.p.A., già AMEDES S.p.A., società commerciale operante nel settore dei Dispositivi Medicali per procedure chirurgiche.
2012	<p>Acquisizione del 100% di Lavanderia Industriale ZBM S.p.A., lavanderia industriale operante in Trentino Alto Adige, Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna.</p> <p>Siglato il <i>closing</i> relativo all'operazione di acquisto del ramo d'azienda sterilizzazione della società RASECO.</p> <p>Acquisizione della quota non detenuta del 25% di Padana Everest S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa. Segue atto di fusione per incorporazione.</p> <p>Acquisizione del 50% del capitale sociale di Lavsım Hıgıenızaçđo Têxtil S.A. e inizio del processo di internazionalizzazione.</p>
2013	<p>Acquisizione del 50,1% delle Società brasiliane Vida Lavanderias Especializada S.A. e Maxlav Lavanderia Especializada S.A.</p> <p>Viene costituita la società Sas Sterilizasyon Servisleri A.Ş. con sede ad Istanbul, per lo sviluppo del <i>business</i> della sterilizzazione in Turchia.</p>
2014	<p>Viene costituita la Società Shubhram Hospital Service Pvt. Ltd. con sede a New Delhi, per lo sviluppo dei servizi di lavanderia e lavanolo sul territorio indiano.</p> <p>Acquisizione della quota non detenuta del 30% di Servizi Italia Medical S.p.A., per assumere il controllo del 100% della stessa.</p> <p>Ingresso di STERIS Corporation (tramite la controllata Steris UK Holding Limited) nel capitale sociale di Servizi Italia e contestuale avvio di una collaborazione industriale e commerciale per lo sviluppo di progetti nel settore della sterilizzazione in Italia e all'estero.</p> <p>Acquisizione della quota non detenuta del 50% di SI.GI. Servizi ospedalieri S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa.</p> <p>Deliberata la fusione per incorporazione delle controllate totalitarie Lavanderia Industriale ZBM S.p.A. e SI.GI. Servizi Ospedalieri S.r.l.</p>
2015	<p>Acquisizione del restante 50% di Lavsım Hıgıenızaçđo Têxtil S.A., per assumere il controllo del 100% della stessa.</p> <p>Acquisizione del 40% di Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, primario operatore turco attivo mediante il <i>brand</i> Ankara Laundry nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara e di Izmir.</p> <p>Sottoscrizione di un contratto decennale da parte del Ministero della Salute della Repubblica di Albania dei servizi di sterilizzazione, manutenzione e noleggio di strumentario chirurgico, gestione della sterilizzazione di materiali riutilizzabili, forniture dei dispositivi medici monouso e altri servizi accessori presso tutti gli ospedali statali e regionali della Repubblica di Albania. A tale scopo, è stata costituita, insieme ad altri partner, la società Saniservice Sh.p.k., di cui Servizi Italia è maggiore azionista con il 30% del capitale.</p> <p>Acquisizione del 100% di Aqualav Serviços De Hıgıenızaçđo Ltda, tra i principali operatori del mercato operante nello Stato di San Paolo (Brasile) nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie.</p> <p>Acquisizione del 50% del capitale sociale della società Finanza e Progetti S.p.A..</p>

Anno	Avvenimento
	Finanza e Progetti, in associazione temporanea di imprese con altri partner industriali, è affidataria del contratto per la costruzione e gestione della Cittadella Sanitaria di Treviso e a tal fine ha costituito la Società di progetto Ospedal Grando S.r.l., di cui detiene l'80%.
2016	<p>Acquisizione del 100% di Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l., tra i principali operatori italiani operante nel settore del lavanolo biancheria per strutture sanitarie.</p> <p>Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di esercitare la delega per consentire a STERIS Corporation di sottoscrivere l'Aumento di Capitale Delegato; si consolida così la <i>partnership</i> tra Servizi Italia e STERIS.</p>
2017	<p>Fusione per incorporazione di Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l. e cessazione delle attività produttive presso il sito di Barbariga (BS).</p> <p>Fusione per incorporazione di Servizi Italia Medical S.p.A. in Servizi Italia.</p> <p>In febbraio, la Società ha avviato in Marocco una società, con l'obiettivo primario di sviluppare e consolidare il <i>business</i> della sterilizzazione chirurgica tramite la società di diritto marocchino Servizi Italia Marocco S.a.r.l. A tal fine Servizi Italia ha acquistato il 51,0% di Servizi Sanitari Integrati Marocco S.a.r.l., società che ha sottoscritto un accordo preliminare per la costituzione di Servizi Italia Marocco S.a.r.l, che sarà detenuta al 50% da Servizi Sanitari Integrati Marocco S.a.r.l. stessa e al 50% dal partner locale Blue Field Healthcare S.a.r.l.</p> <p>Acquisizione di un ulteriore 15% del capitale della società turca Ankateks, arrivando a detenere, da luglio 2017, il controllo del Gruppo Ankateks e consolidando la propria posizione sul mercato.</p> <p>Acquisizione della maggioranza del capitale sociale di Steritek S.p.A., primario operatore italiano nell'offerta di servizi di convalida per cicli di sterilizzazione, per sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie. Con tale operazione, Servizi Italia diversifica le proprie linee di <i>business</i> esistenti, ampliando la gamma di offerta in servizi ad elevato valore aggiunto ed affini alle proprie attività di sterilizzazione.</p>

3. Sistemi di gestione

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

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

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

Società	Grado di copertura certificazione	Tipo certificazione e accreditamento	Anno di prima certificazione	Iter di certificazione entro
Servizi Italia S.p.A.	Società	UNI EN ISO 9001	10/06/1996	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN ISO 13485	09/11/1998	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN ISO 14001	21/12/2006	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN 14065	08/10/2008	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		UNI EN 20471	24/07/2006	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		OHSAS 18001	23/04/2010	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
		Certificazione CE*	19/02/2004	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF
Steritek S.p.A.	Società	UNI EN ISO 9001	07/07/2000	Mantenuta e rinnovata negli anni. In vigore alla data del presente DNF

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

Nel corso del 2017 sono stati effettuati, secondo i piani di campionamento previsti, attività di *audit* dal *team* dell'assicurazione qualità, sicurezza e ambiente per la verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società. Sono stati inoltre svolte 32 g/u (giornate /uomo) di verifiche da parte di Enti terzi certificatori accreditati.

La Capogruppo si è posta l'obiettivo di ottenere entro il 2018 la certificazione SA 8000, lo standard internazionale che certifica le azioni responsabili di un'organizzazione in tema di etica del lavoro e di rispetto dei diritti umani, basato sui principi delle convenzioni dell'*International Labour Organization* (ILO), la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini.

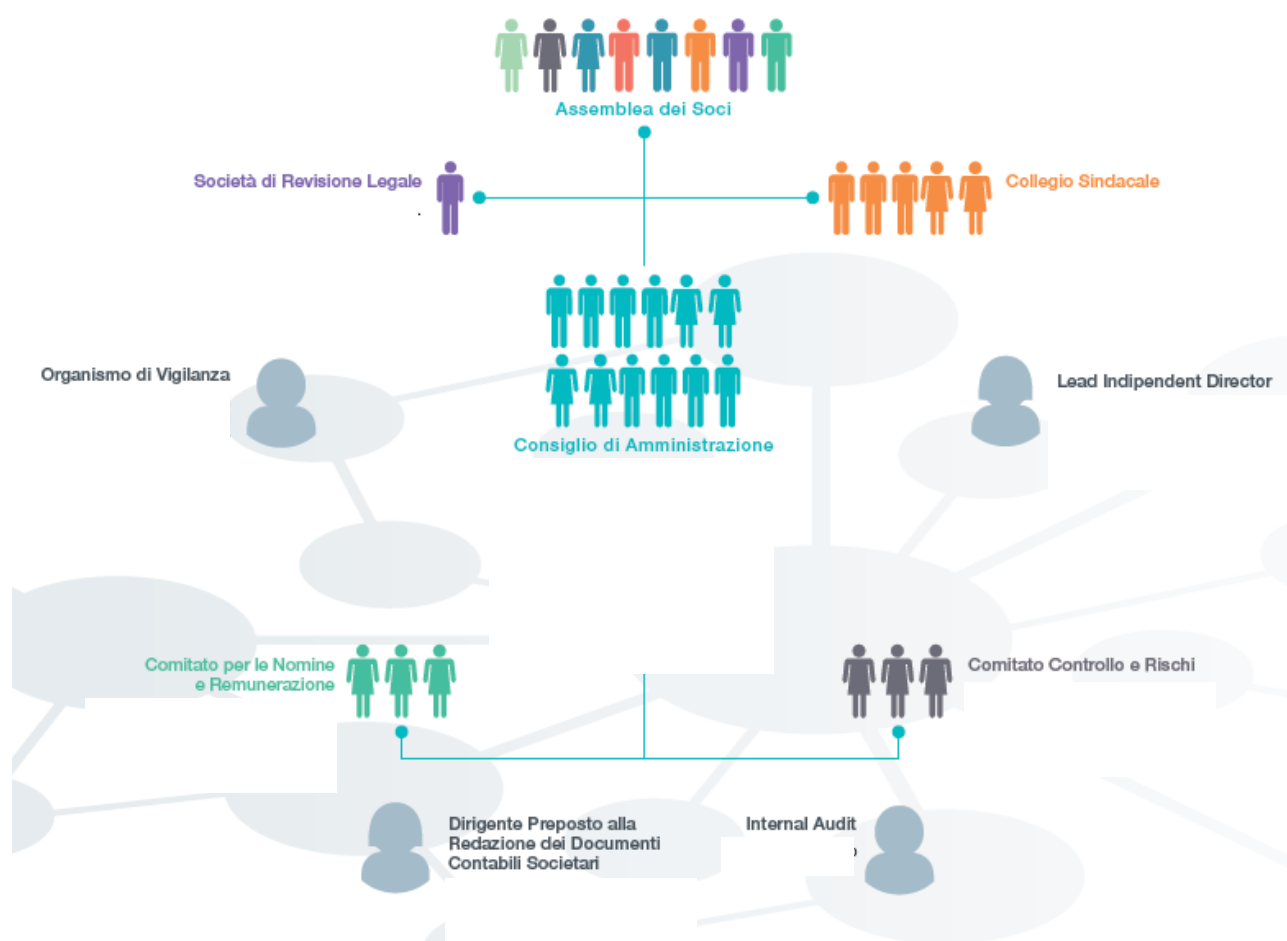
Relativamente ai sistemi di gestione dell'area Brasile e Turchia, le politiche di gestione dei sistemi operativi e di *governance* sono funzionali al controllo della qualità, ambiente e sicurezza sul posto di lavoro, nel rispetto delle normative locali e dei requisiti contrattuali dai clienti. Nell'area Turchia le società adottano già sistemi volontari UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001. Servizi Italia si pone come obiettivo nelle controllate estere strategiche di promuovere l'adozione dei sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa; tuttavia l'adozione presso le società estere di un sistema di regolamenti interni, *policy* dettate dalla Capogruppo e attività di *auditing* rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi.

CAPITOLO 4 – CORPORATE GOVERNANCE & RISK MANAGEMENT

1. Il sistema di governance

Il sistema di *corporate governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia è conforme alle *best practice* internazionali e ai principi previsti dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana.

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



Per maggiori informazioni sugli organi sociali si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari relativa all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017, disponibile sul sito www.si-servizitalia.com.

2. Il ruolo del consiglio di amministrazione

Servizi Italia è costantemente impegnata a mantenere e rafforzare un sistema di governo societario allineato con gli standard delle *best practice* nazionali e internazionali. Il Consiglio di Amministrazione, a cui fanno capo

le funzioni e la responsabilità strategica ed organizzativa, riveste un ruolo fondamentale nell'ambito dell'organizzazione aziendale, avendo i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società.

Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia, in data 6 dicembre 2012, ha approvato le modifiche e le integrazioni allo statuto sociale, per adeguarlo a quanto previsto dalla Legge 12 luglio 2011 n. 120 (parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle Società quotate).

Ai sensi delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, in vista del rinnovo degli organi sociali previsto in occasione dell'Assemblea degli Azionisti convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. sentito il Comitato per le Nomine che si è fatto promotore dell'iniziativa, ha effettuato alcune considerazioni sulla futura dimensione e composizione del Consiglio di Amministrazione da sottoporre agli Azionisti. In particolare, l'organo amministrativo ha tenuto conto:

- degli esiti dell'autovalutazione sulla composizione, qualità e funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati;
- degli esiti del processo di cui alla *policy di succession planning*, che, con apposita metodologia, proposta dal Comitato Nomine, ha individuato una matrice di eleggibilità, contenente i criteri di individuazione di possibili candidati alla carica di amministratore esecutivo appartenenti all'organizzazione di Servizi Italia;
- dell'art. 147-ter del TUF in materia di diversità nella composizione degli organi amministrativi.

Nella composizione del Consiglio di Amministrazione dovrebbe essere conseguita una adeguata diversità di genere, in considerazione della normativa vigente in materia, e complementarietà di esperienze e competenze.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato nominato dall'Assemblea in data 22 aprile 2015 e con durata dell'incarico fino ad approvazione bilancio al 31/12/2017.

L'organo amministrativo è composto da 11 amministratori, di cui n. 4 appartenenti al genere meno rappresentato e include 4 amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza. Il Consiglio di Amministrazione, il 22 aprile 2015, ha costituito al suo interno il Comitato per il Controllo e Rischi e il Comitato per le Nomine e la Remunerazione, i cui componenti sono gli Amministratori Indipendenti e non esecutivi; nonché nominato un *Lead Independent Director*.

Composizione del consiglio di amministrazione di servizi Italia S.p.A.

Nominativo	Carica
Roberto Olivi	Presidente
Enea Righi	Vice Presidente e Amministratore Delegato
Ilaria Eugeniani	Amministratore
Emil Anceschi (cessato il 17 gennaio 2018)	Amministratore (d)
Antonio Paglialonga	Amministratore
Lino Zanichelli	Amministratore
Vasco Salsi	Amministratore
Antonio Aristide Mastrangelo	Amministratore
Paola Schwizer	Amministratore (a) (b) (c)
Romina Guglielmetti	Amministratore (a) (b)
Paola Galbiati	Amministratore (a) (b)

(a) Amministratore non esecutivo in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina.

(b) Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione.

(c) Lead Independent Director.

(d) amministratore cessato dalla carica in data 17 gennaio 2018. Il Consiglio di Amministrazione ha rilevato che, nonostante le dimissioni del consigliere Emil Anceschi, la composizione del Consiglio di Amministrazione risulta comunque in linea con le disposizioni vigenti in materia di equilibrio di genere e di numerosità degli amministratori muniti dei requisiti di indipendenza. Considerato ciò e l'imminente scadenza del mandato dell'attuale organo amministrativo con l'approvazione del bilancio al 31/12/2017, il Consiglio, con il parere favorevole del Collegio Sindacale, ha ritenuto quindi opportuno di non procedere alla cooptazione ai sensi dello statuto societario e dell'art. 2386 del codice civile, ma di sottoporre direttamente alla prossima Assemblea la deliberazione in merito alla nomina dell'intero organo amministrativo.

I componenti del Consiglio di Amministrazione, i cui *curricula* professionali sono disponibili sul sito della Società www.si-servizitalia.com, possiedono i requisiti di onorabilità e professionalità di cui alla normativa applicabile e sono domiciliati per la carica presso la sede della Società, in Castellina di Soragna (PR), Via San Pietro n. 59/B. Le informazioni di dettaglio relative al sistema di *corporate governance* sono riportate nella "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2017", pubblicata sul sito internet della Società.

Composizione Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2017 per genere e fasce d'età

	30-50	%	>50	%	Totale	%
Donne	2	67%	2	25%	4	36,4%
Uomini	1	33%	6	75%	7	63,6%
Totale	3	-	8		11	-

COMPOSIZIONE DEL CDA DI SERVIZI ITALIA S.P.A.	
Numero Consiglieri	11
Consiglieri eletti dalla minoranza	1 (9%)
Consiglieri indipendenti	36%
Status del Presidente	Non esecutivo
Esistenza del <i>Lead Independent Director</i>	Si

3. Codice Etico e Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001

I principi etici e valori dell'impresa sono volti a:

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

A tal fine, già a partire dal 2006, ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali adottare un **Modello di Organizzazione e di Gestione** ex D.Lgs. 231/2001. Tale iniziativa, che ha fatto nascere l'adozione di un **Codice Etico**, è stata assunta nella convinzione che ciò possa costituire un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società affinché,

nell'espletamento delle proprie attività, tengano comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente.

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

Il codice etico individua le regole generali di comportamento che devono essere osservate da amministratori e dipendenti, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni ed in generale tutti i comportamenti tenuti dai destinatari nell'esercizio delle loro funzioni devono essere improntati alla massima integrità, onestà correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona.

Il Modello di Organizzazione e Gestione si conforma alle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che ne costituisce parte integrante, ed è finalizzato al governo di tutte le fasi decisionali e operative dell'attività d'impresa, improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole.

Il modello viene aggiornato periodicamente in relazione all'evoluzione della disciplina in materia di Responsabilità Amministrativa degli Enti Giuridici ex D.Lgs. 231/01.

Nel corso dell'esercizio 2017, in particolare:

- il modello è stato aggiornato a seguito dell'entrata in vigore in data 14 aprile 2017, del D.Lgs. n. 38/2017, che ha modificato l'art. 2635 del c.c. "corruzione tra privati", introducendo nel codice civile l'art. 2635-bis "istigazione alla corruzione tra privati" e l'art. 2635-ter "pene accessorie";
- è stato aggiornato il regolamento interno relativo a spese e trasferte con il trattamento delle specifiche legate al *travel risk* dei trasfertisti e adempimenti richiesti attuazione Modello organizzativo ex D.lgs 231/2001;
- la Società ha proseguito, con l'adozione di codice etico, le attività per il recepimento in ambito di controllate estere brasiliane, della legge anticorruzione brasiliana, che prevede l'adozione di meccanismi e procedure analoghe a quelle richieste dall'ex D.lgs. 231/01;
- ha mantenuto le certificazioni dei sistemi di gestione in essere.

Il Modello di Organizzazione e Gestione della Società e il Codice Etico sono disponibili sul sito della Società www.si-servizitalia.com.

4. Rispetto di leggi e regolamenti

Nel corso del biennio 2016-2017, nessuna delle Società del Gruppo Servizi Italia ha registrato episodi legati a pratiche discriminatorie e violazioni dei diritti nei confronti del proprio personale. Inoltre, nei confronti del

Gruppo Servizi Italia, non sono state aperte procedure di infrazione per violazione di norme anti-concorrenziali, anti-*trust*, anti-corruzione o per pratiche monopolistiche.

Al 31 dicembre 2017:

- non risultano sanzioni riferite a non conformità a leggi e regolamenti, inclusi leggi e regolamenti di natura ambientale, attività di marketing, pubblicità, promozione, sponsorizzazione, fornitura ed utilizzo dei propri prodotti/servizi;
- non ci sono state segnalazioni e/o occasioni per l'attivazione dei flussi informativi previsti dalla procedura di *whistleblowing*, adottata su base volontaria dalla Società a seguito dell'aggiornamento del Codice di Autodisciplina. La procedura è volta a garantire un adeguato sistema interno di segnalazione da parte dei dipendenti di eventuali irregolarità o violazioni della normativa e delle procedure interne;
- non si sono registrati casi di reclami relativi a violazioni della *privacy* e perdita di dati. Si segnala che la Società sta eseguendo un progetto al fine di assicurare, entro i termini dettati dalla normativa, la *compliance* aziendale in riferimento alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (*GDPR, General Data Protection Regulation*);

5. Risk Management

La Società ha sviluppato un modello che si basa sull'integrazione dei sistemi di gestione dei rischi, di controllo interno e sulla loro adeguatezza.

Il modello adottato dalla Società 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 Responsabile *Internal Audit*, pianifica, organizza e dirige l'esecuzione di iniziative in grado di assicurare il raggiungimento dei traguardi aziendali attraverso la revisione periodica dei propri obiettivi, la

modifica dei processi in funzione dei cambiamenti dell'ambiente interno ed esterno alla Società, la promozione ed il mantenimento, all'interno della stessa, di una cultura e di un clima favorevolmente orientati al *risk management*.

Nell'ottica della *control governance* la Società ha predisposto ed attua una serie di procedure interne e relativi controlli, al fine di rendere operante il governo societario a tutti i livelli, in termini di efficienza gestionale e di integrità aziendale.

Il processo di *Enterprise Risk Management (ERM)* è uno strumento finalizzato alla gestione dei rischi con modalità integrata.

In particolare, i principali obiettivi che l'ERM si propone sono:

- identificare i rischi aziendali e i processi che li gestiscono;
- creare una correlazione tra i processi di gestione dei rischi, i processi decisionali e la strategia dell'azienda;
- assicurare che i processi di gestione dei rischi siano calati adeguatamente nei processi aziendali.

Attraverso la *policy ERM*, la Società ha definito il Modello di Rischio Societario, approvato annualmente nelle sue versioni aggiornate dal Consiglio di Amministrazione, rappresentativo delle tipologie di rischio attese con riferimento all'attività d'impresa. Il Modello di Rischio costituisce la base di riferimento ed il linguaggio comune nel processo di individuazione, valutazione, controllo e reporting dei rischi societari prioritari.

L'identificazione dei principali rischi aziendali (strategici, operativi, finanziari e di *compliance*), tenendo conto delle caratteristiche delle attività svolte dalla Società e dalle sue controllate, vengono esaminati dall'intero Consiglio di Amministrazione, nonché dai membri del Collegio Sindacale e del Comitato per il Controllo e Rischi, mentre la progettazione, realizzazione e gestione del sistema di controllo interno, è stata delegata all'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, al Responsabile *Internal Audit* e Direttore Organizzazione, all'Organismo di Vigilanza ed al Comitato per il Controllo e Rischi. Inoltre, applicando la *policy ERM*, è stata adottata una metodologia di *risk mapping* e *risk scoring* che assegna un indice di rilevanza al rischio in funzione della valutazione di impatto globale, probabilità di accadimento e livello di controllo.

Presso la Società è attivo il processo dell'ERM e del *Risk Self Assessment*, i cui risultati sono oggetto di comunicazione in sede di Comitato Controllo e Rischi e Consiglio di Amministrazione e sono utilizzati come elementi informativi finalizzati alla predisposizione di specifici piani di *audit risk-based*.

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 il Consiglio di Amministrazione, affinché possa esprimere la propria approvazione in merito a tutte le operazioni che impegnano la Società nei confronti di terzi.

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, la Società ha ottenuto 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.

Rischi connessi alla dipendenza da figure chiave

La Società si avvale della collaborazione di dirigenti e *Senior manager* che, grazie all'esperienza maturata nel settore ed alla profonda conoscenza dell'attività del Gruppo Servizi Italia conseguita in forza di un rapporto di lavoro pluriennale, forniscono un apporto rilevante. In particolare, le attuali figure che compongono il *management* devono ritenersi figure chiave nell'ambito dei rapporti di natura commerciale, gestionale e delle attività industriali del Gruppo. Qualora un numero significativo di tali dirigenti dovesse interrompere il rapporto con il Gruppo Servizi Italia, non ci sono garanzie che la Società riesca a sostituirli tempestivamente con soggetti egualmente qualificati e con un'esperienza analoga nel mercato delle lavanderie industriali idonei ad assicurare, nel breve periodo, il medesimo apporto. Quanto precede potrebbe determinare un impatto negativo sulla gestione del *business* e sui risultati economici e sulla situazione finanziaria del Gruppo Servizi Italia. Il Gruppo a garanzia della *business continuity* e agevolare il ricambio generazionale nella Società ha definito tramite una *policy* di *succession planning* fasi strutturate per la definizione di tavole di successione per i Dirigenti con responsabilità strategica, *Senior Manager*, ruoli chiave e ruoli speciali dell'organizzazione.

Rischio salute, sicurezza sul posto di lavoro e security

La Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni in materia di ambiente e di igiene sul posto di lavoro. Le relazioni con i dipendenti sono gestite nel rispetto dei diritti umani, dei diritti fondamentali nel lavoro, del criterio delle pari opportunità e della normativa lavoristica e di sicurezza sul lavoro, con costante attenzione alla formazione. Il Gruppo attribuisce alla sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro e dei trasfertisti nei Paesi esteri importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali.

Rischi connessi all'evoluzione della normativa di settore

Il Gruppo Servizi Italia opera in un settore caratterizzato da una disciplina normativa molto specifica, dettagliata ed in continua evoluzione. La Società non può escludere che modifiche future delle normative esistenti, ovvero l'emanazione di nuove leggi per la regolamentazione di particolare aspetti del settore in cui opera possano influenzare la propria attività produttiva (attraverso restrizioni e/o limitazioni ai servizi che vengono erogati nonché ai processi di erogazione stessi). A riguardo la disponibilità di figure interne con alte competenze tecniche nei rispettivi ambiti di responsabilità e costantemente aggiornati in merito, consentono

il controllo costante dell'evoluzione normativa. Il sistema di aggiornamento in materia di normazione di settore è attivato attraverso i principali canali telematici e abbonamenti di settore.

Rischi connessi all'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico ed all'adeguatezza delle coperture assicurative

Il Gruppo è esposto a rischi collegati alla tipologia delle attività svolte, nonché alle modalità di erogazione dei servizi. In particolare, l'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico consiste nella predisposizione di dispositivi medici sterili da utilizzare presso i comparti operatori nei presidi ospedalieri.

Eventuali difetti nel processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità della Società nei confronti di clienti ovvero di terzi e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei danni. Per tale ragione a copertura di tali rischi, la Società ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità: (i) da prodotto, e (ii) civile verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.

Tuttavia, non vi può essere certezza in merito all'adeguatezza delle coperture assicurative in relazione ad eventuali danni cagionati dagli eventi sopraelencati. Non può essere escluso, pertanto, il rischio che Servizi Italia debba accollarsi eventuali oneri e costi ulteriori, con conseguente impatto negativo sui risultati economico-finanziari del Gruppo. Si segnala che nell'ultimo triennio non sono avvenuti accadimenti che abbiano richiesto risarcimento danni non coperti da polizze assicurative. Alla data di approvazione della presente DNF non vi sono inoltre pendenze relative a richieste di risarcimento danni legati all'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico.

Rischi connessi alle responsabilità ambientali

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

Rischi connessi a comportamenti illeciti previsti dalla normativa Paese

Il Gruppo pone particolare attenzione al tema di illeciti e della corruzione, promuovendone il contrasto in ogni sua forma. Il *management* si impegna a fornire delle direttive chiare, così da bloccare preventivamente ogni

forma di fenomeno corruttivo inoltre, anche con il contributo dell'organismo di vigilanza, partecipa attivamente alla prevenzione di fenomeni corruttivi tramite specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti, finalizzati alla conoscenza e applicazione del sistema.

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

CAPITOLO 5 – IL VALORE ECONOMICO

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

1. Andamento generale del mercato di Servizi Italia

La solidità finanziaria e la capacità dell'azienda di produrre valore aggiunto sono pre-requisiti indispensabili per la sua funzione di attore sociale incisivo ed efficace sul territorio. Alla *performance* economica e finanziaria della Società è opportuno premettere alcuni dati relativi all'andamento del settore nel suo complesso, per poter inquadrare correttamente le *performance* aziendali all'interno del contesto di mercato⁴.

Il settore delle **lavanderie industriali** ha chiuso il 2106 con un fatturato totale pari ad Euro 1.581 milioni, evidenziando una crescita (+1,8% rispetto al 2015) in un contesto di miglioramento del quadro economico.

Gli andamenti per area/segmenti sono positivi in particolare: l'area sanità in cui opera il Gruppo ha raggiunto nel 2016 un fatturato di Euro 760 milioni (+0,5 rispetto al 2015), che rappresenta un'inversione di tendenza rispetto al *trend* riflessivo del 2015 grazie ad una minore pressione delle misure di *spending review* da parte degli enti sanitari.

Settore (Euro milioni)	2017(*)	2016	2015	Var % 16/15
Sanità	765	760	756	0,5
Alberghiero e Ristorazione	608	590	575	2,6
Collettività e Industria	242	231	222	4,1
Fatturato	1.615	1.581	1.553	1,8

(*) dati stimati da Databank – Cerved Group.

⁴ I dati di mercato delle lavanderie industriali vengono rilevati annualmente, con riferimento all'esercizio precedente, da Databank – Cerved Group. I dati qui indicati, ove non diversamente specificato, fanno riferimento alla fonte Databank Smart Lavanderie Industriali ed. 2017, riferita ai dati per l'esercizio 2016.

Entrando nel dettaglio dell'area di affari Sanità, il segmento **lavanolo biancheria**, il più importante dimensionalmente, ha registrato un volume di affari sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente. Inoltre, il peso significativo di questo settore ha influito sulla tendenza generale dell'area.

Il segmento della **sterilizzazione dello strumentario chirurgico** si dimostra il segmento di affari con più alto tasso di penetrazione ed ha registrato un miglioramento (+0,7% rispetto al 2015). Il mercato della sterilizzazione dello strumentario chirurgico sta vivendo una piena e significativa fase di sviluppo principalmente dovuta alla crescita generalizzata dell'*outsourcing*, ad un allargamento dell'offerta per le imprese in grado di offrire servizi diversificati, ad un ridotto numero di operatori attualmente in grado di fornire questo tipo di servizio.

Il segmento della **sterilizzazione biancheria** ha registrato un volume di affari sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente, da segnalare la forte competitività nel segmento dettata dalla presenza nel mercato di forniture alternative in monouso, con prezzi tendenzialmente in riduzione.

All'interno dell'Area Sanità italiana, di seguito la composizione del fatturato:

Segmento (Euro milioni)	2017(*)	2016	2015	Var % 16/15
Lavanolo Biancheria	591,5	588	585	0,5
Sterilizzazione strumentario	90,5	89,6	89	0,7
Sterilizzazione Biancheria	83	82,4	82	0,5
Fatturato	765	760	756	0,5

(*) dati stimati da Databank – Cerved Group.

L'innalzamento degli *standard* qualitativi e igienici delle strutture, lo sviluppo dei sistemi di qualità e la richiesta di tracciabilità porteranno ragionevolmente gli ospedali a cercare sempre di più la collaborazione di operatori qualificati; Servizi Italia è fra le poche società in Italia in grado di offrire un servizio affidabile e di qualità, ponendosi come *partner* delle aziende in cui opera e non solo come fornitore. Grazie a queste capacità, Servizi Italia è oggi *leader* di mercato sul territorio italiano, con un *market share* di circa il 28%.

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di lavanolo

Nel mercato italiano delle lavanderie industriali, per il segmento lavanolo riferito al settore sanitario, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche. Il servizio di lavanolo è affidato tutto in *outsourcing* dagli enti sanitari dunque il tasso di penetrazione è nullo.

Segmento Lavanolo (Euro milioni)	2017	2016	2015
Mercato Lavanolo Biancheria Italia	591,5(*)	588	585,0
Ricavi Gruppo Servizi Italia	190,2	180,1	152,5
Market Share Gruppo Servizi Italia	32,2%	30,6%	26,0%

(*) dati stimati da Databank – Cerved Group.

Il servizio del lavanolo rappresenta ancora oggi il *core business* di Servizi Italia. In questo settore, la strategia del Gruppo si sviluppa essenzialmente su tre linee principali: azione commerciale che favorisca il passaggio da contratti di solo lavaggio a servizio di lava-noleggjo; operazioni di acquisizione di società target operanti nel settore; ricerca e realizzazione di opportunità di *cross-selling* a favore dei servizi ad alto valore aggiunto, come la sterilizzazione.

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di sterilizzazione strumentario chirurgico

In questo settore la domanda è costituita esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche, che esternalizzano i servizi al fine di risolvere problematiche connesse alla non disponibilità di risorse impiegate a svolgere le attività di sterilizzazione, alle dotazioni e obsolescenza di macchinari, agli spazi e, non ultimo, al rispetto rigoroso della normativa vigente in materia. Il servizio di Sterilizzazione Strumentario Chirurgico è in un fase di sviluppo dell' *outsourcing* da parte degli enti sanitari e dunque caratterizzato da un mercato potenziale che ha un alto tasso di penetrazione.

Segmento Sterilizzazione Strumentario (Euro milioni)	2017	2016	2015
Mercato Sterilizzazione Strumentario Italia	90,5(*)	89,6	89
Ricavi Gruppo Servizi Italia	41,5	38,5	37,5
Market Share Gruppo Servizi Italia	45,9%	43%	42,1%

(*) dati stimati da Databank – Cerved Group.

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di sterilizzazione biancheria

Per il segmento della sterilizzazione biancheria, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche, che esternalizzano i servizi di sterilizzazione biancheria e tessili insieme al servizio di lavanolo della biancheria. Al momento, a soddisfare la domanda domestica ci sono pochi operatori qualificati operanti nel mercato delle lavanderie industriali, oltre a fornitori internazionali che forniscono prodotti

monouso. Servizi Italia, in questo ambito, ha realizzato una strategia caratterizzata da una forte azione commerciale a favore dell'utilizzo nei comparti operatori dei presidi ospedalieri di coperture sostitutive del cotone con Tessuti Tecnici Riutilizzabili (TTR) e mix equilibrati di TTR e Tessuto Non Tessuto (TNT). Il servizio di Sterilizzazione Biancheria è in un fase di sviluppo dell' *outsourcing* da parte degli enti sanitari che ancora sterilizzano parte dei tessili trattati dagli operatori di lavanolo all'interno di centrali ubicate presso gli enti sanitari stessi, il cui servizio non è stato affidato in *outsourcing*. Tale mercato ha un potenziale che ha un alto tasso di penetrazione.

Segmento Sterilizzazione Biancheria (Euro milioni)	2017	2016	2015
Mercato Sterilizzazione Biancheria Italia	83(*)	82,4	82
Ricavi Gruppo Servizi Italia	20,5	19,2	19,0
Market Share Gruppo Servizi Italia	24,7%	23,3	23,2%

(*) dati stimati da Databank – Cerved Group.

Il mercato brasiliano

Il Gruppo Servizi Italia opera sul mercato brasiliano dal 2012, quando acquistò la prima lavanderia nell'area di San Paolo. Da allora la sua presenza sul territorio è cresciuta in modo costante, fino a diventare uno dei principali player di mercato. Servizi Italia ha scelto il Brasile perché è un mercato relativamente recente, in fase di forte sviluppo ed alla costante ricerca di operatori qualificati in grado di soddisfare l'elevata domanda connessa all'attività di lavanolo. Il mercato brasiliano ha subito grandi cambiamenti negli ultimi 4-5 anni, l'arrivo di Servizi Itali sul territorio ha dato l'avvio ad un processo di consolidamento del mercato. Laddove in passato esistevano tante piccole lavanderie a conduzione familiare, oggi esistono due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato della lavanderia industriale. Per ciò che riguarda invece il mercato della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), Servizi Italia si pone come obiettivo di ricercare opportunità di *cross selling* su clienti *target* o avviare *partnership* e dunque avviare l'offerta dei propri servizi anche nell'area di San Paolo.

Il mercato turco

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

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

Oltre al Brasile e Turchia, Servizi Italia nei paesi esteri in cui si sta sviluppando (Albania, India, Marocco) ha trovato delle caratteristiche interessanti al fine di esportare il proprio modello di *business*:

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

2. Distribuzione del valore economico generato

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

Il Valore economico generato da Servizi Italia nel 2017 ammonta a euro 260,586 milioni.

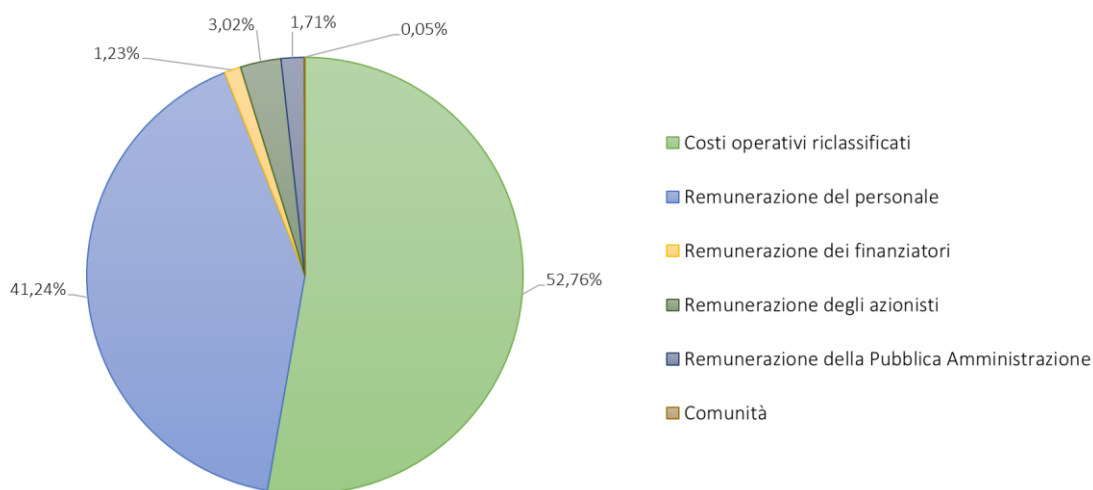
Prospetto di distribuzione del valore economico generato ⁵		
<i>(Euro migliaia)</i>	2017	2016
Ricavi	252.102	237.716
Altri proventi	4.657	4.377
Proventi Finanziari	2.059	1.760
Proventi da partecipazioni	750	105
Rivalutazioni/svalutazioni di partecipazioni valutate a patrimonio netto	1.018	-65
Valore economico generato dal Gruppo	260.586	243.893
Costi operativi riclassificati	104.867	101.128
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	25.946	25.123
Costi per servizi	76.866	74.591
Altri costi	2.055	1.414
Remunerazione del personale	81.964	76.819
Costi del personale	81.964	76.819
Remunerazione dei finanziatori	2.442	2.473
Oneri finanziari	2.442	2.473
Remunerazione degli azionisti	6.002	4.835
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	5.408 ⁶	4.771
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	594	64
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	3.397	2.557
Imposte correnti e differite	3.397	2.557
Comunità	99	123

⁵ Il calcolo del valore economico generato e distribuito è stato effettuato con una nuova metodologia rispetto al passato, di conseguenza i dati 2016 sono stati riesposti.

⁶ La distribuzione del risultato economico d'esercizio relativa all'esercizio 2017 corrisponde alla destinazione del risultato economico d'esercizio di Servizi Italia S.p.A. a dividendo che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti.

Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	99	123
Valore economico distribuito dal Gruppo	198.771	187.935
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	8.362	5.680
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	53.453	50.278
Valore economico trattenuto dal Gruppo	61.815	55.958

Distribuzione del Valore economico generato 2017



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

3. Valore per gli azionisti

Servizi Italia è stata quotata in borsa nell'aprile 2007, nel segmento Expandi di Borsa Italiana S.p.A., collocando circa il 40% del suo capitale azionario sul mercato. Il 18 giugno 2009 la società ha ricevuto l'attribuzione della qualifica STAR da parte di Borsa Italiana S.p.A., con il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli ad Alti Requisiti del mercato Telematico Azionario (MTA).

L'obiettivo di Servizi Italia è sempre stato, fin dal suo ingresso sui mercati finanziari, quello di assicurare ai propri investitori una creazione di capitale continua, anche per dare forza alla relazione fiduciaria che lega la

Società ai suoi azionisti. La strategia economica della Società ha garantito un'elevata espansione negli anni, grazie ad una politica di riduzione costi e acquisizione di altre società attive nello stesso settore e grazie all'impegno per una riorganizzazione volta ad una maggiore efficienza.

Si riportano di seguito i principali dati azionari e borsistici relativi al 31 dicembre 2017 e l'andamento dei volumi e del prezzo in Euro delle azioni:

Dati azionari e borsistici	31 dicembre 2017
N. azioni che compongono il capitale sociale	31.809.451
Prezzo di collocamento: 4 aprile 2007	8,50
Prezzo al 31 dicembre 2017	6,70
Prezzo massimo di periodo	6,76
Prezzo minimo di periodo	3,61
Prezzo medio di periodo	4,686
Volumi scambiati nel periodo	8.007.036
Volumi medi nel periodo	31.526,76

Azionisti rilevanti Fonte: Consob al 31/12/2017	% sul capitale sociale	Informazioni su azionisti rilevanti
Aurum S.p.A.	59,383%	www.coopservice.it
Kabouter Management	10,156%	www.kaboutermgmt.com
Steris UK	5,903%	www.steris.com
Altri	24,558%	

Per quanto concerne la distribuzione dell'utile netto, dal 2007 al 2016, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha proposto all'Assemblea degli Azionisti di distribuire ai soci un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, alle azioni in circolazione e con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

Nel corso degli anni la Servizi Italia S.p.A. ha sempre proposto agli azionisti, che anno approvato, la distribuzione di utile sulle base di un *pay-out* di circa il 40%.

Per l'anno 2017, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a Euro 0,17 alle azioni in circolazione alla data di stacco della cedola, con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

4. Comunicazione con gli azionisti

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

Nel corso del 2017, il team di *investor relation* ha svolto diversi incontri individuali e di Gruppo con analisti e investitori ed, inoltre, ha organizzato visite guidate presso siti produttivi di centrali di sterilizzazione e lavanderie industriali per gli azionisti e potenziali investitori che ne hanno fatto richiesta. Nel periodo di riferimento la Società ha incontrato investitori partecipando all'evento "*STAR Conference*" di Milano e Londra organizzato da Borsa Italiana ed inoltre affidato incarico a *Midcap Partners (Appointed rep by Louis Capital Markets UK, LLP)* per uno studio di ricerca pubblicato sul sito *internet* della società unitamente a quello dello *specialist* Intermonte SIM.

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

CAPITOLO 6 – IL SERVIZIO COME PRODOTTO

L'impegno del Gruppo verso l'ambiente e la trasparenza di comunicazione si rinnova col progetto di studio che ha preso il via sul finire del 2016 e che si protrarrà fino al 2018: **la valutazione dell'impatto ambientale mediante metodologia *Life Cycle Assessment* e l'implementazione di procedure per l'ottenimento della certificazione EPD.** La finalità principale è quella di evidenziare le *performance* ambientali dei servizi erogati dal Gruppo, aumentandone la visibilità e l'accettabilità sociale e promuovendo un confronto tra prodotti funzionalmente equivalenti.

L'impegno della Gruppo verso l'ambiente e la trasparenza di comunicazione si rinnova col progetto che nel corso dell'esercizio 2017, ha dato seguito alle attività In collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia – Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria, per lo sviluppo della valutazione dell'impatto ambientale mediante metodologia LCA (*Life Cycle Assessment*) e la certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*), relativamente alla categoria di prodotti: tessuto tecnico riutilizzabile.

Nel 2017 è stata infatti sviluppata e pubblicata la relativa PCR (*Product Category Rules*), così come previsto dalle disposizioni internazionali in merito. La PCR è stata modificata tenendo conto dei commenti ricevuti dagli stakeholder e del fatto che il sistema indagato non è un prodotto, ma un servizio; il titolo della PCR è "*Washing and sterilization of reusable surgical drapes and gowns used for patients and clinical staff*". Appena ci sarà l'approvazione finale della stessa la Società darà il via alla certificazione EPD da parte di ente terzo accreditato. Nel biennio 2018-2019 la Società proseguirà il suo impegno progettuale per lo sviluppo della valutazione dell'impatto ambientale mediante metodologia LCA (*Life Cycle Assessment*) e la certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*), relativamente alla categoria di prodotti: tessuti e strumentario.

Si tratta di un progetto ambizioso: trattare il servizio come un prodotto e identificare gli impatti più rilevanti sul quale concentrare gli sforzi di riduzione. Il termine "ciclo di vita" prende in considerazione dalla produzione di materie prime, alla fabbricazione, distribuzione, uso e smaltimento, compreso il trasporto e il consumo di energia. La quantificazione dei carichi ambientali del ciclo di vita di un prodotto o servizio avviene attraverso la contabilizzazione di tutti i consumi di materie prime, acqua e fonti energetiche, detti "input" e di tutte le emissioni gassose, liquide e solide, di rifiuti e di altri rilasci, detti "output". In particolare l'LCA valuta anche i "risparmi ambientali" dovuti alla produzione evitata di materiali ed energia grazie al riuso, al riciclo o alla termovalorizzazione del prodotto considerato. Infatti, è proprio grazie all'identificazione di criticità ambientali che si può mirare all'ottimizzazione dei processi e dell'uso delle risorse.

1. Il processo EPD Servizi Italia

Servizi Italia sta implementando il processo EPD, con l'obiettivo di pubblicare informazioni verificate relative alle principali categorie di prodotti:

1. Tessili da copertura e vestiario;
2. Tessuto tecnico riutilizzabile;
3. Strumentario chirurgico,

concepito come uno strumento di informazione ambientale volontario, la Dichiarazione Ambientale di Prodotto contiene i dati relativi ai potenziali impatti ambientali generati da prodotti e servizi nell'arco dell'intero ciclo di vita. La finalità principale di questo strumento è quella di evidenziare le *performance* ambientali di un prodotto o servizio, aumentandone la visibilità e l'accettabilità sociale e promuovendo un confronto tra prodotti funzionalmente equivalenti.

CREDIBILITÀ

COMPARABILITÀ

OGGETTIVITÀ

La norma di riferimento è la MSR 1999:2 Swedish *Environmental Management Council* 2000-03-27 "Requirements for Environmental Product declarations, EPD an application of ISO/TR 14025 Type III Environmental Declarations" (seguita per lo studio) e aggiornata con la versione "The international EPD® system Corporation (IEC) version 1, 2008-02-29", dove sono contenuti requisiti, modalità e contenuti da seguire per

l'implementazione di un sistema EPD. Le informazioni pubblicate devono essere appropriate per gruppo di prodotto ed è per questo che il sistema prevede delle "Product Category Rules" (PCR), che costituiscono il documento identificativo di ogni singolo gruppo di prodotti, a cui il produttore deve far riferimento per essere conforme al sistema della Dichiarazione Ambientale di Prodotto.



2. Dichiarazione ambientale di prodotto

Servizi Italia si prefigge di rendicontare le prestazioni ambientali relative al trattamento di tessuti in cotone, teli e camici in tessuto tecnico riutilizzabile e strumentario chirurgico. Le prestazioni ambientali saranno analizzate utilizzando la metodologia LCA e applicandola all'intera catena produttiva.

Al momento, abbiamo iniziato l'analisi LCA dei dispositivi tecnici riutilizzabili seguendo le regole specifiche di prodotto (PCR) pubblicate dall'International EPD® System:

Group	Class	Subclass	Description
853			<i>Cleaning services</i>
	8.534	85.340	<i>Specialized cleaning services</i>

3. Rintracciabilità dei tessuti e dispositivi medici tessuti

Servizi Italia, al fine di garantire il corretto utilizzo dei tessuti oggetto del contratto con i clienti e monitorare i consumi di ciascuna Stazione appaltante utilizza sistemi di tracciabilità del prodotto.

I sistemi di tracciabilità consistono in software gestionali che permettono di stampare etichette con codice a barre applicate sui capi di tessuti o di gestire i capi tessuti con applicati dei *microchip "RFID passivi"*.

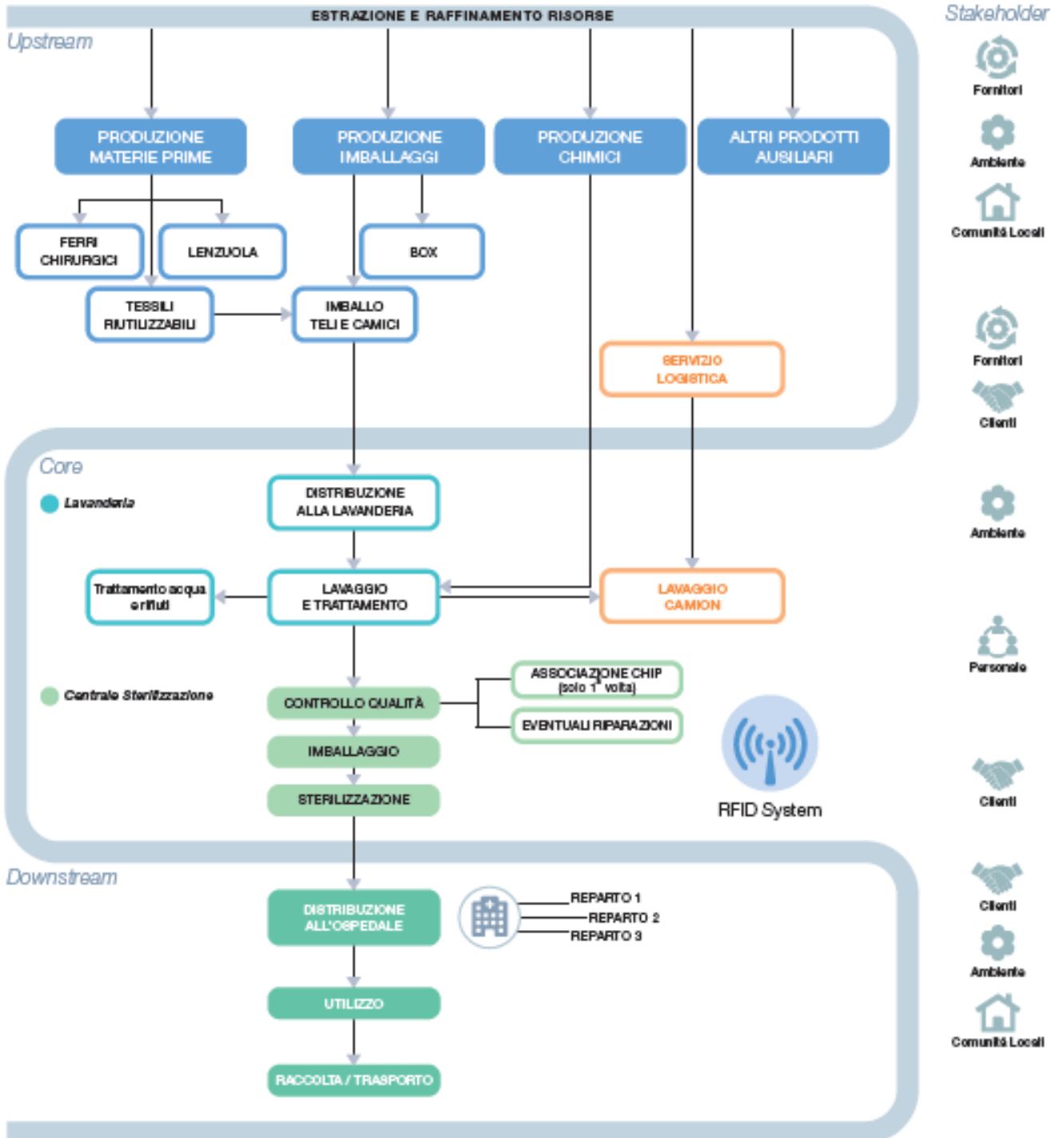
I *microchip* applicati, sono privi di alimentazione propria e non inviano segnali come previsto nei sistemi di geo-localizzazione satellitare (GPS), ma vengono rilevati da antenne, poste ad una distanza di lettura limitata. In particolare, le antenne di lettura sono installate a norma di legge presso la lavanderia adibita al ricondizionamento del tessile e in appositi box schermati (magazzini/armadi distributori e/o raccoglitori), posizionati nei locali individuati e messi a disposizione dall'azienda sanitaria. Nessun capo può essere tracciato se non all'interno dei *box* schermati in argomento.

Si segnala che il concetto di tracciabilità dei tessuti è uno strumento efficace per il monitoraggio del corretto utilizzo dei beni oggetto del servizio e:

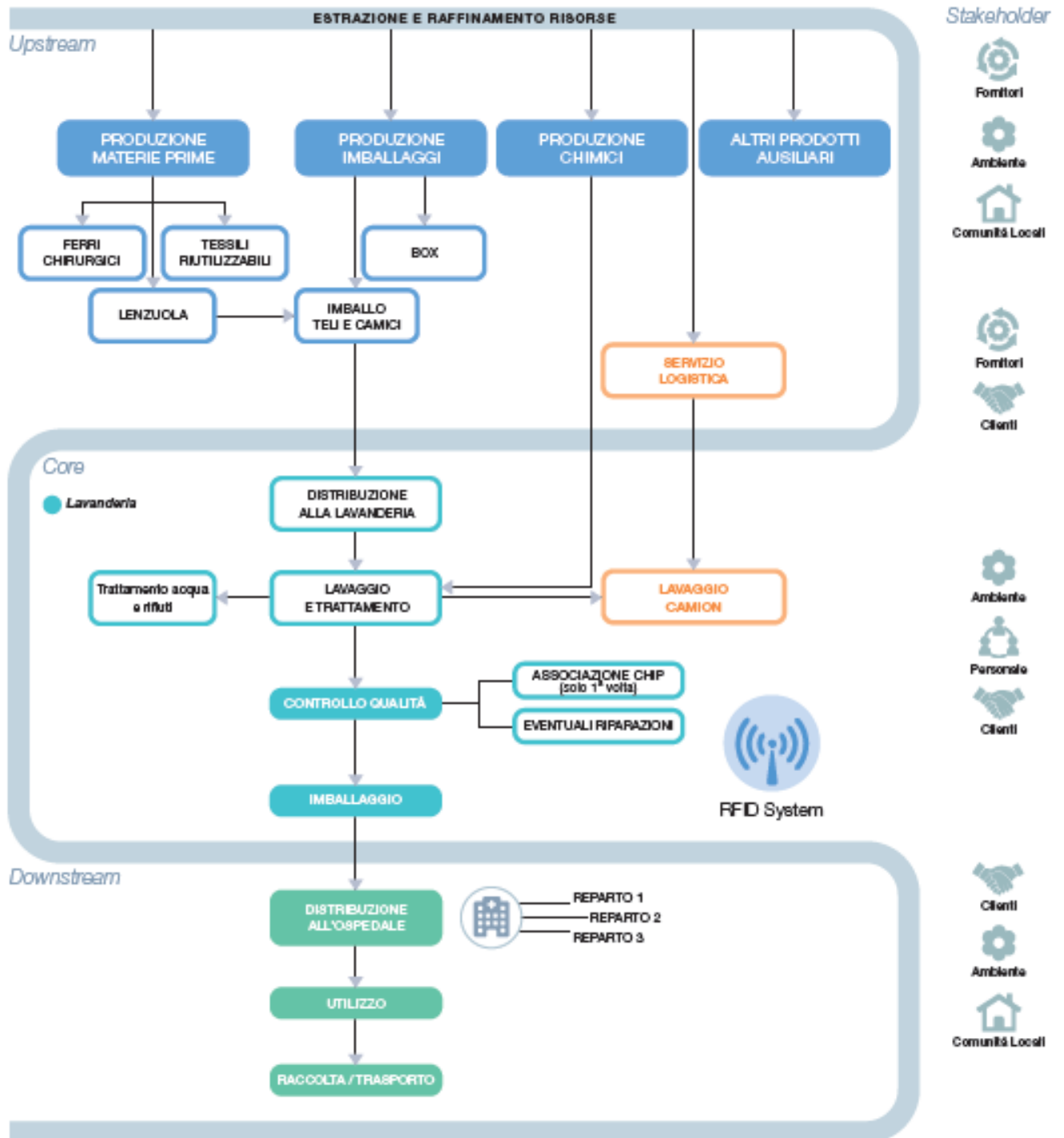
- non permette il monitoraggio in tempo reale degli spostamenti dei *microchip* dei capi nei quali sono inseriti e dunque delle persone che li indossano garantendo la *privacy* degli utilizzatori;
- Non crea problemi alla salute della persona in quanto i *microchip* passivi inseriti sui capi di biancheria, non emettendo energia e/o radiazioni di alcun tipo dunque sono da considerarsi innocui.

3. IL MODELLO DI BUSINESS DI SERVIZI ITALIA

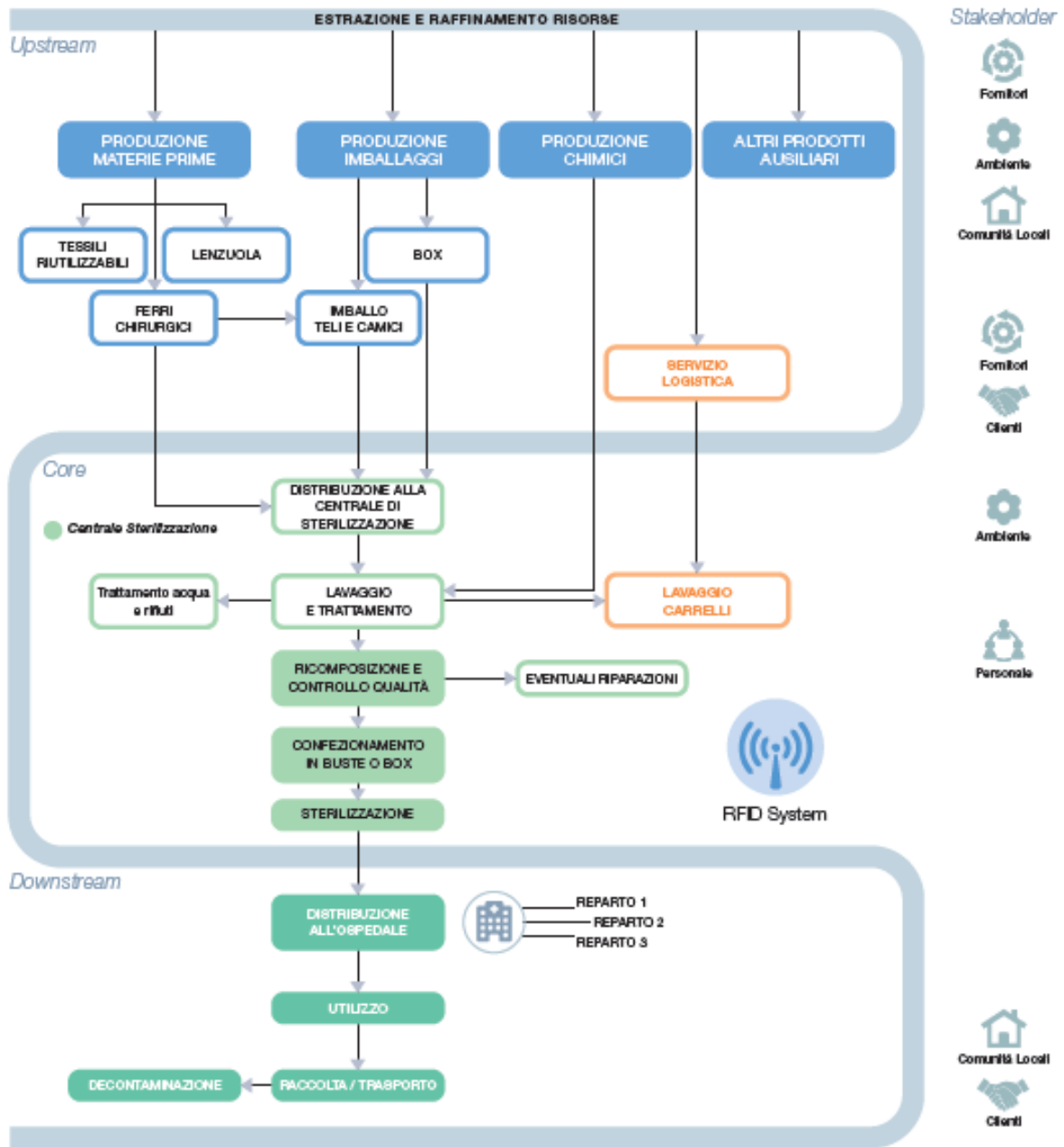
Modello TTR



LavanoLo



Sterilizzazione Strumentario



CAPITOLO 7 - L'AMBIENTE

1. Il valore della sostenibilità ambientale

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

Nei paragrafi seguenti è dato riscontro quantitativo dell'impegno del Gruppo nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività.

Preme segnalare che in tutti i siti produttivi del Gruppo, apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire i giusti dosaggi di prodotti chimici, i giusti quantitativi e la corretta temperatura dell'acqua ed il corretto tempo di contatto, consentendo il rispetto della qualità richiesta dal processo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti. Dunque l'obiettivo di mantenimento delle validazioni dei cicli di lavaggio rimane un punto fermo nella gestione dei processi; mentre le azioni volte al miglioramento sostenibile riguardano la ricerca di strumenti e impianti/tecnologie che permettano di effettuare un utilizzo razionale delle risorse.

L'impegno nei confronti della sostenibilità sociale ed ambientale non è un impegno solo italiano: Servizi Italia si sta adoperando perché gli stessi valori che negli anni hanno caratterizzato la crescita della Società in Italia, vengano esportati all'estero, garantendo una crescita non solo economica, ma finalizzata alla valorizzazione specifica dei prodotti e servizi territoriali, nel rispetto della normativa locale.

2. Normativa ambientale cogente e norma volontaria UNI EN ISO 14001

Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, è tenuta ad osservare le disposizioni della normativa ambientale cogente (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, entrato in vigore il 29 aprile 2006) per quello che riguarda tutti gli aspetti ambientali applicabili e significativi.

Le procedure operative interne e le relative istruzioni operative ambientali definiscono le modalità di gestione e controllo della conformità legislativa. L'attività di *auditing* interno, condotta con frequenza da personale qualificato, verifica inoltre il puntuale rispetto delle prescrizioni legali vigenti.

Nel corso del 2017 Servizi Italia non è incorsa in alcuna situazione di non conformità in materia ambientale.

Servizi Italia ha mantenuto, esteso e certificato durante l'anno 2017 il sistema di gestione integrato salute e sicurezza, ambiente e qualità del servizio. In particolare, in tema ambientale, estendere il sistema di gestione ai sensi della normativa UNI EN ISO 14001 ed ottenerne la certificazione ha consentito a Servizi Italia di gestire

in modo coordinato i processi, assicurando un ulteriore controllo sul rispetto di tutti i requisiti normativi cogenti per l'ambiente e permettendo la definizione degli obiettivi ambientali e l'individuazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento, riducendo i costi legati ai consumi energetici, alla gestione dei rifiuti e delle materie prime, nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

3. Utilizzo imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzati all'interno delle lavanderie industriali e delle centrali di sterilizzazione. Gli obiettivi che il Gruppo si pone nei diversi Paesi in cui opera, riguardano le attività di recupero presso siti di trattamento rifiuti regolarmente autorizzati nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Utilizzo di Imballaggi di Gruppo

Imballaggi 2017 ⁷	Italia	Brasile	Totale
Film per confezionamento (non recuperabile) [t]	227	195,4	227
Sacchi di plastica per lavanderia (non recuperabili) [t]	-	19,7	19,7
Sacchi di plastica per ospedali (recuperabili) [t]	400	20,5	622
Sacchi in plastica per ospedali recuperati [t]	317	12,5	457
% Plastica recuperata	80%	61%	73%
Cartone [t]	85	-	85
Cartone recuperato [t]	85	-	85
% Cartone recuperato	100%	-	100%

Area Italia

Per quanto riguarda il settore lavanolo, gli imballaggi utilizzati consistono in film in plastica microforata per il confezionamento dei tessuti e in sacchi in polietilene forniti ai clienti per il confezionamento della biancheria da inviare al trattamento di lavaggio e sanificazione.

⁷ I dati relativi al consumo di imballaggi non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017, è in corso l'implementazione di un sistema di reporting al fine di rendicontare tali informazioni nella DNF 2018.

Nel corso del 2017 sono state utilizzate 227 tonnellate di film in plastica per il confezionamento della biancheria pulita spedita ai clienti e 400 tonnellate di sacchi in plastica per il confezionamento della biancheria proveniente dai clienti.

Per quanto riguarda il film utilizzato per il confezionamento, Servizi Italia ha proseguito nel 2017 il proprio impegno all'utilizzo di un prodotto caratterizzato da spessore pari a 16 micron, rispetto ai prodotti precedentemente utilizzati pari a 22 micron, garantendo un utilizzo più razionale della plastica.

In merito ai sacchi utilizzati da parte dei clienti per il confezionamento dei prodotti tessili da inviare a trattamento presso le lavanderie, questi, una volta ricevuti, vengono gestiti da Servizi Italia come rifiuti speciali da imballaggi in plastica ed avviati ad attività di recupero presso siti di trattamento rifiuti sul territorio nazionale, regolarmente autorizzati. Per il 2017 è stato recuperato l'80% degli imballaggi in plastica con obiettivo di miglioramento per il 2018 di raggiungere il 100%. Complessivamente sono state dunque avviate al recupero 317 tonnellate di imballaggi in plastica.

Servizi Italia riceve infine svariate tipologie di articoli confezionati in imballaggi in carta e cartone. Tali imballi vengono gestiti a loro volta come rifiuti speciali da imballaggi in carta e cartone ed avviati ad attività di recupero presso siti di trattamento rifiuti sul territorio nazionale, regolarmente autorizzati. Per il 2017 sono state recuperate 85 tonnellate di imballaggi in carta e cartone, pari al 100% degli imballaggi utilizzati.

Relativamente al *business* dei:

- servizi di sterilizzazione dei tessuti, la tipologia di imballi (es. sistemi di barriera sterile consistenti in carta medica e/o buste e rotoli in accoppiato carta/film polimerico) utilizzati per approntare il prodotto finito kit sterile, è conforme alla normativa vigente e alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia. In particolare tali imballaggi sono definiti "vuoti a perdere", in quanto sono fatti da materiali usa e getta e non vi è alcun meccanismo di recupero da parte della Servizi Italia; mentre c'è un onere di trattamento come rifiuto operato da parte della Stazione appaltante che usa il prodotto finito kit sterile;
- servizi di fornitura di articoli monouso, essendo il servizio di mera commercializzazione di prodotti la tipologia di imballi (es. sistemi di barriera sterile consistenti in carta medica e/o buste e rotoli in accoppiato carta/film polimerico, cartone), è conforme alla normativa vigente e alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia. In particolare sia i prodotti monouso che gli imballaggi sono definiti "vuoti a perdere", in quanto sono fatti da materiali usa e getta e non vi è alcun meccanismo di recupero da parte della Servizi Italia; mentre c'è un onere di trattamento come rifiuto operato da parte della Stazione appaltante che usa il prodotto finito kit sterile.

Area Brasile

Presso i quattro siti del gruppo presenti in Brasile, nel corso dell'anno di esercizio sono stati utilizzati 222 tonnellate di imballaggi in plastica, con una percentuale di riciclo pari al 63%, corrispondenti a 140 tonnellate.

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce imballaggi con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

4. Utilizzo sostanze chimiche

All'interno delle centrali di sterilizzazione e delle lavanderie del gruppo Servizi Italia vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici per il lavaggio, la sanificazione ed il ricondizionamento dei prodotti tessili, dei ferri chirurgici e degli armadi, *roller* e contenitori/armadi con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale. Apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire i giusti dosaggi di prodotti chimici, i giusti quantitativi e la corretta temperatura dell'acqua ed il corretto tempo di contatto, consentendo il rispetto della qualità richiesta dal processo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone nei diversi Paesi in cui opera, riguardo le sostanze chimiche sotto forma di preparati, verte sull'utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale, che rispettino la maggior parte dei criteri tratti dal Regolamento Eco-label e che siano conformi alla normativa vigente ed alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia.

Utilizzo di sostanze chimiche di Gruppo

Sostanze chimiche 2017 ⁸	Italia	Brasile	Turchia	Totale
Prodotti chimici [t]	1.811	605	447	2.863
<i>di cui</i>				
Sostanze chimiche [t]	1.133	0	n.d.	-
Preparati chimici [t]	678	605	n.d.	-

⁸ I dati relativi al consumo di imballaggi non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017, e in corso l'implementazione di un sistema di reporting al fine di rendicontare tali informazioni nella DNF 2018.

Area Italia

Le attività di lavaggio presso le centrali di sterilizzazione e le lavanderie del gruppo Servizi Italia prevedono l'impiego nei cicli di lavaggio sia di sostanze chimiche pure sia di preparati (definiti dall'art. 3 del regolamento REACH come miscele o soluzioni composte da due o più sostanze chimiche). In ogni caso, i prodotti utilizzati non contengono:

- le sostanze SVHC di cui all'art. 57 del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH), iscritte nell'Allegato XIV;
- le sostanze incluse nell'elenco delle sostanze candidate ai sensi dell'art. 59 del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH) del Parlamento europeo;
- le sostanze soggette a restrizione per gli usi specifici indicate nell'Allegato XVII.

I preparati inoltre, come anticipato, vengono scelti a ridotto impatto ambientale, nel rispetto della maggior parte dei criteri tratti dal regolamento Eco-label.

Nel corso dell'anno di esercizio 2017 sono state utilizzate durante i processi di lavaggio industriale di articoli tessili 1750 tonnellate di prodotti chimici, di cui 1130 tonnellate di sostanze chimiche pure e 620 tonnellate di preparati.

All'interno delle centrali di sterilizzazione del Gruppo sono stati utilizzati per il ricondizionamento dei ferri chirurgici 61 tonnellate di prodotti chimici, di cui 3 tonnellate di sostanze chimiche pure e 58 tonnellate di preparati.

Area Brasile

Presso i quattro siti del Gruppo presenti in Brasile, nel corso dell'esercizio, sono stati utilizzati 605 mc di prodotti chimici, costituiti solo da preparati.

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce prodotti chimici con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

5. Energia

Servizi Italia rientra tra le aziende operanti nel settore industriale che all'anno registrano consumi di energia superiori a 10.000 tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) e, in quanto tale, ai sensi dell'art.19 della Legge

10/91, è obbligata alla nomina del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia, anche detto *Energy Manager*.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone nei diversi Paesi in cui opera, riguardo le energie sono quelli di garantire, tramite, i servizi tecnici aziendali e l'*Energy Manager* (l'art.19 della Legge 10/91 prevede che quest'ultimo individui le azioni), gli interventi, le procedure e quanto altro necessario per promuovere l'uso razionale dell'energia.

L'*Energy Manager* inoltre deve assicurare la predisposizione di bilanci energetici in funzione anche dei parametri economici e degli usi energetici finali e predisporre i dati energetici necessari per la comunicazione obbligatoria annuale al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) in occasione della presentazione della nomina stessa.

Presso i siti produttivi di Servizi Italia, dove i principali consumi energetici riguardano energia termoelettrica e gas naturale, l'azione del *management* tecnico aziendale è volta alla razionalizzazione dei consumi energetici di energia elettrica e gas, tramite acquisti di attrezzature e impianti o anche valutando modifiche agli impianti in essere o ai macchinari, nell'ottica del risparmio energetico e nel rispetto della normativa. Per i risultati di queste azioni di miglioramento si rimanda al punto "spese e investimenti per l'ambiente" del presente capitolo.

Come per l'utilizzo dei detersivi, anche in questo caso, le apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire la corretta temperatura dell'acqua e corretto tempo di contatto e tempo ciclo, nel rispetto della qualità richiesta dai processi di sito produttivo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti.

Un differente contributo energetico viene fornito dall'acquisto di fluido termovettore presso il sito produttivo di Firenze, dove l'ospedale Careggi che ospita la lavanderia è dotato di un impianto di trigenerazione in grado di fornire parte del vapore utilizzato per la produzione, consentendo una riduzione dell'utilizzo del gas naturale destinato all'alimentazione dei generatori di vapore interni.

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella sostenibilità ambientale, Servizi Italia effettua annualmente investimenti finalizzati al risparmio energetico presso i propri siti. Tali investimenti hanno avuto inizio a partire dall'anno 2013, in cui sono iniziate le attività volte all'ottenimento dei titoli di efficienza energetica. Tali investimenti hanno riguardato principalmente progetti volti a controllare gli impatti ambientali associati all'attività ed a prevenire eventuali rischi ambientali.

I titoli di efficienza energetica (TEE), anche noti come certificati bianchi, sono titoli che certificano i risparmi energetici conseguiti da vari soggetti realizzando specifici interventi (ad es. efficientamento energetico). Implicando il riconoscimento di un contributo economico, rappresentano un incentivo a ridurre il consumo energetico in relazione al bene distribuito.

Servizi Italia, a partire dal 2013, ha implementato interventi di efficienza energetica che hanno permesso di ottenere i risultati di seguito rappresentati.

Titoli di efficienza energetica

	2017	2016	2015	2014	2013
N. Titoli 2017	904	1.066	6.218	2.971	1.666

All'interno degli investimenti per l'ambiente, rientra anche l'installazione, presso la sede di Castellina, di una centrale di cogenerazione in grado di soddisfare le richieste energetiche dell'impianto di lavanderia e gli ufficio della nuova sede direzionale, nonché l'integrazione della richiesta di vapore dello stabile industriale e l'energia termica necessaria al riscaldamento del blocco e della centrale di sterilizzazione.

Questo impianto, attivato nel mese di novembre 2017, consentirà il risparmio fino al 75% dell'energia elettrica di rete. A partire dal 2018 sarà possibile iniziare a valutare l'effettiva razionalizzazione dei consumi energetici. Per quanto riguarda i consumi energetici convertiti in GJ, sono imputabili a gas metano (Italia, Turchia), energia elettrica (Italia, Turchia, Brasile), vapore acquistato (Italia Firenze), legna (Brasile), carbone (Turchia), gasolio (Brasile).

I dati energetici relativi ai siti in territorio Turco sono stati considerati sono per l'anno 2017, essendo la Turchia entrata a far parte del perimetro consolidato del Gruppo nel corso del 2017.

Consumi energetici totali del Gruppo⁹

Fonte energetica	2017	GJ 2017	2016	GJ 2016
Gas Metano [Nmc]	15.709.589	580.122	11.840.656	437.308
Energia Elettrica [KWh]	32.997.567	258.326	28.150.950	220.390
Energia termica [MWh]	8.393	36.174	10.683	46.069
Legna [mc]	57.031	398.793	57.396	401.305
Carbone [t]	4.038	105.654	[-]	[-]
Gasolio [l]	600	22	700	26
Totale	-	1.399.091	-	1.105.098

⁹ Esclusi i consumi di carburante per autotrazione riportati a pag. 67 del presente documento

Area ItaliaConsumi energetici presso i siti di Lavanderia e centrali di sterilizzazione annesse alla lavanderia.

Si riportano di seguito i consumi energetici rilevati nel corso dell'anno di esercizio 2016 e 2017 presso i siti produttivi di lavanderia di Servizi Italia con titolo di detenzione di proprietà o locazione, associati ad energia elettrica, gas e vapore acquistato ed espressi in GJ:

Consumi energetici totali - Italia

Fonte energetica	2017	GJ 2017	2016	GJ 2016
Gas Metano [Nmc]	12.492.040	461.301	11.840.656	437.308
Energia Elettrica [KWh]	21.893.095	171.408	21.261.665	166.464
Vapore Acquistato [MWh] (*)	8.393	36.174	10.683 ¹⁰	46.070
Totale	-	668.883	-	649.842

(*) La voce vapore acquistato è riferita al solo sito produttivo di Firenze Careggi.

In merito ai consumi energetici totali, il valore mostra un aumento pari al 3% rispetto al 2016, associato all'aumento dei volumi produttivi e delle ore lavorate presso alcuni siti produttivi del gruppo, in particolare a seguito dell'acquisizione dei volumi appartenenti alla società Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria srl, fusa per incorporazione nel 2017.

Consumi energetici presso le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto.

Le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico sono generalmente collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti, al fine di minimizzare gli sforzi logistici legati alla distribuzione del materiale trattato. Gli ospedali nell'affidare a Servizi Italia in appalto la gestione della centrale di sterilizzazione, mettono a disposizione locali e utenze, che rimangono a carico della stazione appaltante, come espresso nei capitolati tecnici di definizione dei servizi. Ciò significa che per le strutture immobiliari il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto, tutti gli adempimenti normativi in materia ambientale associati ai vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Ciò nonostante, all'interno dei siti produttivi in questione Servizi Italia assume quotidianamente l'impegno verso

¹⁰ Dato riesposto rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2016

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.

Area Brasile

Consumi energetici presso i siti di Lavanderia

Nel corso del 2017 Servizi Italia ha potenziato le attività di monitoraggio e analisi dei consumi energetici presso i quattro stabilimenti di lavanderia in Brasile.

Presso i suddetti siti vengono utilizzate energia elettrica e, come unica fonte energetica rinnovabile, la legna per la produzione di vapore ad uso industriale. Il legno che viene utilizzato è legno di eucalipto proveniente da fornitori certificati, particolarmente utilizzato in Sud America come fonte energetica, in quanto caratterizzato da una grande velocità di accrescimento.

Nel corso dell'anno di esercizio 2017 il consumo di energia elettrica è risultato pari a 7.590.890 KWh, mentre quello di legna si attesta sui 57.031 mc.

Presso uno dei quattro siti è presente un generatore alimentato a gasolio, a garanzia di continuità energetica, per il quale nel 2017 è stato rilevato un consumo pari a 600 litri di gasolio.

Consumi energetici totali - Brasile

Fonte energetica	2017	GJ 2017
Gasolio [l]	600	21,604
Energia Elettrica [KWh]	7.590.890	59.411
Legna [mc]	57.031	398.793
Totale	-	458.226

Area Turchia

Relativamente all'area Turchia poiché le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce energia.

Presso i tre stabilimenti di lavanderia dell'area turca vengono utilizzati come fonti energetiche l'energia elettrica ed il gas per la produzione di vapore ad uso industriale; uno dei tre siti è inoltre dotato di un generatore di vapore alimentato a carbone. Nel corso del 2017, i consumi energetici totali (gas, energia elettrica, carbone) per i 3 stabilimenti del gruppo sono quantificabili in 6.018 TEP, pari a 251.982 GJ.

Si riporta di seguito il dettaglio.

Consumi energetici totali - Turchia

Fonte energetica	2017	GJ 2017
Carbone [t]	4.038	105.657
Gas Metano [Mc]	3.217.549	118.816
Energia elettrica [KWh]	3.513.582	27.509
Totale	-	251.982

Carburanti per autotrazione

I servizi erogati dal Gruppo prevedono servizi di trasporto su gomma dai centri di raccolta presso le strutture ospedaliere (guardaroba/punti di ritiro) ai siti produttivi di lavanderia di riferimento e viceversa per la riconsegna di materiale ricondizionato ai punti di utilizzo.

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

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

Si riportano di seguito i consumi di carburanti rilevati nel corso degli anni di esercizio 2016 e 2017 presso i siti produttivi di lavanderia del Gruppo Servizi Italia. Nei totali non è ricompreso il contributo relativo all'area turca, in quanto la Capogruppo ha avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce consumi di carburanti per autotrazione con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF.

Consumi carburante di Gruppo

Carburante ¹¹	2017	GJ 2017	2016	GJ 2016
Gasolio [l]	1.158.022	41.659	1.117.635	40.193
Benzina Verde [l]	2.255	71	2.511	84
Metano [mc]	1.158	21	1.655	33
Totale	-	41.751	-	40.310

Area Italia

Presso tutte le commesse clienti, il servizio di ritiro e consegna della merce da e per i siti produttivi è esternalizzato a fornitore qualificato. Il Gruppo, in piena *partnership* con il fornitore, negli anni, ha comunque consolidato un proprio modello logistico distributivo, finalizzato ad identificare opportunità di ottimizzazione delle tratte percorse che solitamente non superano mai distanze massime pari a 200 km, nel rispetto della puntualità e disponibilità dei servizi offerti al cliente. Oltre a ciò viene posta particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali con l'utilizzo di automezzi mantenuti e certificati appartenenti alle categorie da EURO 4 ad EURO 6.

Relativamente agli automezzi concessi in *benefit* al personale dipendente, si riportano di seguito i consumi di carburante per autotrazione registrati nel corso del 2016 e 2017.

Consumi carburante - Italia

Carburante	2017	GJ 2017	2016	GJ 2016
Gasolio [l]	322.140	11.556	300.233	10.760
Benzina Verde [l]	2.255	71	2.511	84
Metano [mc]	1.158	21	1.655	33
Totale	-	11.648	-	10.877

Rispetto all'anno 2016 si può notare un aumento nei consumi di gasolio pari al 7,3%, imputabile all'incremento del numero di mezzi appartenenti alla flotta aziendale (si contano 174 mezzi nel 2017 rispetto ai 157 veicoli del 2016) ed alla dismissione di alcuni mezzi a benzina, a favore di mezzi a gasolio (ne consegue una riduzione

¹¹ I dati relativi al consumo di imballaggi non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017, è in corso l'implementazione di un sistema di reporting al fine di rendicontare tali informazioni nella DNF 2018.

nei consumi di benzina rispetto al 2016 pari al 10%). Nel dettaglio considerando i soli mezzi a gasolio e benzina si rileva per il 2017 un consumo medio mensile per mezzo pari a 155 litri contro un consumo medio mensile pari a 160 litri nel 2016.

Presso le sedi dei siti produttivi e sede direzionale vengono utilizzate poche auto di proprietà per i servizi e collegamenti interni. I quantitativi di carburante totali seppur di poca entità, vengono considerati tra i dati energetici contabilizzati annualmente dall'*Energy Manager*.

Area Brasile

Presso tutte le commesse clienti, il servizio di ritiro e consegna della merce da e per i siti produttivi è così organizzato:

- Per due controllate (Lavsims e Aqualav), il servizio è esternalizzato a fornitori qualificati, con i quali le società in piena partnership hanno comunque consolidato un proprio modello logistico distributivo, finalizzato ad identificare opportunità di ottimizzazione delle tratte percorse, ponendo particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali con l'utilizzo di automezzi mantenuti e in regola con la normativa di settore. Il servizio erogato da uno dei due fornitori prevede la presa in carico dei consumi di gasolio;
- Per le altre due (Maxlav, Vida) il servizio viene erogato con mezzi propri regolarmente mantenuti e in regola con la normativa di settore. Le società, tramite le strutture organizzative dedicate ai servizi, hanno consolidato un proprio modello logistico distributivo, finalizzato ad identificare opportunità di ottimizzazione delle tratte percorse, ponendo particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali.

In totale, nel corso dell'anno di esercizio 2017, sono stati utilizzati presso i 3 siti di lavanderia 835.882 litri di gasolio per autotrazione.

Consumi carburante – Brasile

Carburante	2017	GJ 2017	2016	GJ 2016
Gasolio [l]	835.882	30.103	817.402	29.433

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce consumi di carburanti per autotrazione con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

6. Emissioni in atmosfera

Un altro aspetto ambientale applicabile e significativo presso i siti del gruppo Servizi Italia consiste nelle emissioni in atmosfera. L'impegno del Gruppo è rivolto da anni verso il controllo della quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

Emissioni NOx di Gruppo¹²

Tipologia	2017	2016
NO _x ¹³ [t]	59,5	n.d.
Totale altre emissioni	59,5	-

Area Italia

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

Come prescritto dall'art. 294 c. 1 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i., al fine di ottimizzare il rendimento di combustione, gli impianti con potenza termica nominale pari o superiore a 6 MW presenti presso i siti produttivi sono dotati di rilevatori della temperatura nell'effluente gassoso, nonché di un analizzatore per la misurazione e la registrazione in continuo dell'ossigeno libero, del monossido di carbonio e degli ossidi di azoto. I suddetti parametri vengono rilevati nell'effluente gassoso all'uscita dell'impianto, in modo che sia verificata la regolarità del processo di combustione. Le sonde degli analizzatori in continuo vengono sottoposte a taratura annuale. Oltre a ciò, tutti i bruciatori dei generatori di vapore, anche caratterizzati da potenza termica nominale inferiore, sono soggetti da parte di ditte specializzate a controlli semestrali, finalizzati alla taratura e regolazione della combustione, in modo da tenere sotto controllo i valori di emissione dei prodotti della combustione (NO_x, CO).

Trattandosi inoltre di impianti soggetti ad autorizzazione alle emissioni in atmosfera ai sensi dell'art. 269 del D.Lgs. 152/06, vengono effettuati autocontrolli annuali da parte di laboratori esterni accreditati presso i punti

¹² I dati relativi al consumo di imballaggi non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017, è in corso l'implementazione di un sistema di reporting al fine di rendicontare tali informazioni nella DNF 2018.

¹³ Il quantitativo di emissioni di NO_x è stato stimato sulla base del flusso di massa evinto nelle analisi puntuali di stabilimento proporzionato all'utilizzo orario delle caldaie. Per l'area Brasile, il dato è riferito a tre dei quattro siti produttivi, con l'obiettivo di rendicontare il valore complessivo nella prossima DNF 2018.

di emissione originati dai generatori di vapore. I valori di concentrazione che vengono rilevati risultano sempre nettamente inferiori rispetto ai limiti di legge ($\text{NO}_x < 350 \text{ mg/Nmc}$, D.lgs 152/06, parte V).

In base ai valori analitici rilevati durante i monitoraggi effettuati dai laboratori accreditati ed alle ore di funzionamento degli impianti a regime presso i siti produttivi del gruppo, è possibile quantificare per il 2017 un'emissione totale di NO_x ¹⁴ pari a 48,5 tonnellate.

Area Brasile

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

Presso tutti i siti è presente regolare autorizzazione ai sensi della normativa locale in tema di emissioni in atmosfera e vengono svolti annualmente monitoraggi da laboratori esterni sugli effluenti ai camini di emissione, dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato. I valori rilevati di NO_x e particolato nel corso dell'anno 2017 si sono dimostrati ampiamente sotto i limiti imposti dalla normativa di settore locale.

In base ai valori analitici rilevati durante i monitoraggi effettuati dai laboratori accreditati ed alle ore di funzionamento degli impianti a regime presso i siti produttivi del gruppo, è possibile quantificare per il 2017 un'emissione totale di NO_x ¹⁵ pari a 11 tonnellate.

Si specifica il dato è riferito a tre dei quattro siti produttivi, con l'obiettivo di rendicontare il valore complessivo nella prossima DNF 2018.

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce emissioni in atmosfera con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

Emissioni di gas ad effetto serra

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

¹⁴ Il quantitativo di emissioni di NO_x è stato stimato sulla base del flusso di massa evinto nelle analisi puntuali di stabilimento proporzionato all'utilizzo orario delle caldaie.

¹⁵ Il quantitativo di emissioni di NO_x è stato stimato sulla base del flusso di massa evinto nelle analisi puntuali di stabilimento proporzionato all'utilizzo orario delle caldaie.

Il principale gas ad effetto serra emesso in atmosfera dalle attività di Servizi Italia spa consiste nell'anidride carbonica (CO₂). La CO₂ prodotta è correlata al consumo di combustibili in maniera diretta ed indiretta.

Le emissioni di CO₂ equivalente quantificate si suddividono in:

- emissioni dirette- *scope 1*, imputabili alla combustione di metano ai fini produttivi, all'utilizzo di combustibili fossili per il rifornimento di veicoli di trasporto ed alle perdite di gas serra dagli impianti, ad esempio di condizionamento;
- emissioni indirette- *scope 2* derivanti dalla generazione di elettricità, calore 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 viaggi di lavoro e trasferta dei dipendenti.

Emissioni di CO₂ equivalente di Gruppo calcolate per *scope*¹⁶

Tipologia	t CO _{2eq} emessa 2017	t CO _{2eq} emessa 2016
Metano	30.164	28.915
Gasolio	4.001	2992
Carbone	9.456	0
Benzina	5,0	6,0
Totale scope 1	42.726	31.913
Energia Elettrica	18.967	15.571
Vapore acquistato	1,66	2,11
Totale scope 2	18.969	15.573
Totale emissioni CO₂	61.695	47.486

¹⁶ Per la valorizzazione delle tonnellate di CO₂ per metano e gasolio, sono stati utilizzati coefficienti pubblicati da EPA (Environmental Protection Agency), per l'energia elettrica ed il carbone i coefficienti pubblicati da ISPRA 2017, mentre per la benzina i coefficienti ICCP "fifth assessment report" e per il vapore acquistato i coefficienti DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2017).

Anche in questo caso il contributo legato ai siti produttivi Turchi è stato considerato solo per il 2017, anno di consolidamento nel perimetro del Gruppo.

Emissioni di CO2 equivalente calcolate per scope - Italia

Tipologia	t CO2eq emessa 2017	t CO2eq emessa 2016
Metano	23.082	22.737
Gasolio	862	803
Benzina	5,0	6,0
Energia Elettrica	10.704	10.445
Vapore acquistato	1,66	2,11
Totale	35.559	33.993

Rispetto al 2016 è possibile rilevare un aumento invece nelle tonnellate di CO₂ equivalente di Scope 1, 2e 3 pari ad un totale del 4.6%, imputabile ai sopra menzionati aumenti nei consumi di energia elettrica, gas metano e gasolio per autotrazione, associati all'aumento dei volumi produttivi (fusione per incorporazione della società Tintoria Lombarda Divisione sanitaria srl).

Emissioni di CO2 equivalente calcolate per scope - Brasile

Tipologia	t CO _{2eq} emessa 2017	t CO _{2eq} emessa 2016
Gasolio	2.239	2189
Energia Elettrica	5.649	5.126
Totale	7.888	7.315

Emissioni di CO2 equivalente calcolate per scope – Turchia

Tipologia	t CO _{2eq} emessa 2017
Metano	6.178
Carbone	9.456
Energia Elettrica	2.614
Totale	18.248

7. Consumi di acqua

All'interno delle centrali di sterilizzazione e delle lavanderie del gruppo Servizi Italia, l'approvvigionamento idrico per le attività e per i processi del *business* costituisce un aspetto ambientale significativo. Per questo motivo l'impegno del Gruppo è costantemente mirato alla razionalizzazione dei consumi delle risorse idriche e, soprattutto, al recupero della risorsa. I macchinari di lavaggio ed i processi produttivi sono progettati ed annualmente ritirati a tal scopo, garantendo i livelli di qualità del prodotto finale richiesti a capitolato dal cliente e dalle norme tecniche di settore. Apposite validazioni dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore permettono di garantire i giusti quantitativi e la corretta dell'acqua da utilizzare per i differenti cicli di lavaggio, consentendo contemporaneamente il rispetto della qualità richiesta dal processo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti e l'utilizzo misurato e razionale della risorsa idrica.

Si riportano di seguito i consumi di gruppo di acqua distinti tra acqua emunta da pozzo ed acqua prelevata da acquedotto. I dati relativi ai siti in territorio Turco sono stati considerati sono per l'anno 2017, essendo la Turchia entrata a far parte del perimetro consolidato del Gruppo nel corso del 2017.

Comuni di acqua per fonte di Gruppo

	2017	2016
ACQUA da pozzo per uso industriale [mc]	1.545.681	1.251.354
ACQUA da acquedotto per uso industriale [mc]	252.055	276.691
ACQUA da acquedotto per uso civile [mc]	25.038	20.578
ACQUA da pozzo per uso civile [mc]	2.052	2.066
ACQUA totale [mc]	1.824.826	1.550.689

Osservando i valori di gruppo relativi al consumo di acqua per uso industriale si può rilevare rispetto al 2016 un consumo pressoché costante (lieve incremento pari al 2%), nonostante l'inserimento nel gruppo nel 2017 dei 3 stabilimenti in Turchia e dell'acquisizione dei volumi produttivi della società Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria srl fusa per incorporazione. Tali risultati testimoniano l'impegno costante del gruppo verso l'utilizzo razionale della risorsa acqua ed il recupero del bene laddove possibile, nel rispetto della qualità del prodotto finale.

Area Italia

L'acqua che Servizi Italia utilizza per la propria attività di lavanderia industriale proviene sia da rete idrica sia da pozzi artesiani autorizzati. Nei siti di lavanderia in cui è presente un pozzo artesiano, una quota di acqua viene prelevata dall'acquedotto comunale, ad uso civile.

Si riportano di seguito i consumi globali di acqua distinti tra acqua emunta da pozzo ed acqua prelevata da acquedotto.

Comuni di acqua per fonte – Italia

	2017	2016
ACQUA da pozzo per uso industriale [mc]	695.371	679.700
ACQUA da acquedotto per uso industriale [mc]	252.055	276.691
ACQUA da acquedotto per uso civile [mc]	21.888	17.168
ACQUA totale [mc]	969.314	973.559

Come già rilevato nel 2016, anche nel corso del 2017, i consumi idrici continuano a mantenersi in calo, dimostrando una riduzione pari al 1% rispetto al dato del 2016, nonostante l'aumento dei volumi trattati nel corso dell'anno 2017.

In particolare, rispetto al 2016, si rileva una riduzione del 9% sui consumi di acqua da acquedotto, imputabile all'impianto di recupero dell'acqua depurata, installato nel 2015 presso il sito di Genova Bolzaneto. Rispetto al 2015, anno di avviamento dell'impianto, il risparmio idrico presso il sito in oggetto si attesta sul 28%.

Area Brasile

Presso i quattro stabilimenti presenti in territorio brasiliano viene utilizzata acqua emunta da pozzo a scopo produttivo; per l'uso civile viene utilizzata acqua di rete, eccetto in un sito dove viene potabilizzata l'acqua di pozzo.

Nel corso del 2017, i quattro stabilimenti di Servizi Italia hanno consumato un totale di 615.061 mc di acqua ad uso industriale e 3.150 mc ad uso civile.

Si riportano di seguito i consumi di acqua distinti tra acqua emunta da pozzo ed acqua prelevata da acquedotto per destinazione d'uso.

Comuni di acqua per fonte – Brasile

	2017	2016
ACQUA totale per uso industriale [mc]	613.009	571.654
ACQUA da acquedotto per uso civile [mc]	3.150	3.410
ACQUA da pozzo per uso civile [mc]	2.052	2.066
ACQUA totale [mc]	618.211	577.130

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce consumi di acqua con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

Anche presso i tre stabilimenti presenti in Turchia l'acqua utilizzata viene emunta da pozzo. Nel corso dell'anno di esercizio 2017 è stato prelevato un volume di acqua pari a 237.301 mc

Consumi di acqua per fonte

	2017
ACQUA da pozzo per uso industriale [mc]	237.301
ACQUA totale [mc]	237.301

8. Scarichi di acque reflue

Un altro aspetto ambientale applicabile e significativo presso i siti del gruppo Servizi Italia, consiste negli scarichi di acque reflue.

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

Volumi totali di acque scaricate per il Gruppo

	2017	2016
ACQUA scaricata corpo superficiale [mc]	612.019	607.603

ACQUA scaricata fognatura [mc]	970.782	709.320
ACQUA scaricata totale [mc]	1.582.801	1.316.923

Si rileva un aumento nei volumi di acque scaricate nel corso dell'anno di esercizio 2017, associato all'ingresso nel Gruppo dei 3 stabilimenti in Turchia (con recapito delle acque di scarico in pubblica fognatura) e all'acquisizione dei volumi produttivi provenienti dalla società tintoria Lombarda Divisione sanitaria srl fusa per incorporazione nel 2017.

Area Italia

Le lavanderie del gruppo Servizi Italia, caratterizzate da scarichi di acque reflue sia in acque superficiali, sia in pubblica fognatura regolarmente autorizzati, sono dotate di impianti interni di trattamento reflui, che rendono conformi le acque in uscita ai valori previsti alla tabella 3 dell'allegato 5 alla parte III del D.lgs 152/06 sia che si tratti di scarico in pubblica fognatura, sia che si tratti di scarico in corpo idrico superficiale.

Presso tutti gli impianti vengono effettuati campionamenti ed analisi sulle acque reflue sui parametri previsti dalla tabella 3 dell'allegato 5 alla parte III del D.lgs 152/06, con la periodicità prescritta dai provvedimenti autorizzativi di sito o dalle procedure interne, dimostrando sempre valori ampiamente entro i limiti di legge per i parametri ricercati.

Tutti gli impianti di depurazione in situ sono condotti da personale qualificato e formato che esegue controlli giornalieri sulle acque trattate, come previsto dalle procedure operative interne.

In merito alla quantità delle acque scaricate, si riportano i dati relativi ai volumi delle acque reflue scaricate dagli impianti di trattamento interni:

Volumi totali di acque scaricate - Italia

	2017	2016
ACQUA scaricata corpo superficiale [mc]	299.408	302.785
ACQUA scaricata fognatura [mc]	516.267	505.433
ACQUA scaricata totale [mc]	815.675	808.218

La quantità delle acque scaricate si è mantenuta pressoché costante tra il 2016 ed il 2017, nonostante l'aumento dei volumi produttivi, provenienti in particolare dalla società tintoria Lombarda Divisione sanitaria srl fusa per incorporazione nel 2017. Tale aumento di denota infatti sui volumi scaricati in pubblica fognatura, dove scaricano i siti che hanno ricevuto i nuovi volumi produttivi. In merito alla quota di acque scaricate in acque superficiali è invece possibile notare un calo nel 2017, associato prevalentemente all'attività di recupero delle acque scaricate presso il sito produttivo di Genova Bolzaneto.

In merito alla qualità delle acque scaricate, Si rende noto inoltre che gli stabilimenti Servizi Italia non rientrano in aree protette o caratterizzate da elevata biodiversità

Area Brasile

La normativa Brasiliana in materia di acque reflue prevede autorizzazioni allo scarico in corpo idrico superficiale o in pubblica fognatura, nel rispetto di determinati valori limite. Presso i siti di lavanderia industriale sono presenti due tipologie di scarico in corpo idrico superficiale e due in pubblica fognatura, dotati di regolare autorizzazione. Anche in questo caso l'impegno del gruppo è volto a controllare ed ottimizzare la quantità e la qualità delle acque destinate allo scarico tramite programmi di recupero acqua durante i processi produttivi, nei limiti del rispetto della qualità del prodotto finale e tramite monitoraggi analitici periodici effettuati da laboratori esterni.

Presso i punti di scarico non sono presenti contatori volumetrici per quantificare i volumi di acque scaricate, ma questi vengono stimati in base ai quantitativi di acque prelevate, sottraendo un 10% di perdite fisiologiche legate ai processi. In base a ciò si può stimare per il 2017 un volume complessivo di acque scaricate pari a 553.555 mc, così ripartite:

Volumi totali di acque scaricate - Brasile

Volumi di acque reflue scaricate e tipologia di scarico	2017	2016
ACQUA scaricata corpo superficiale [mc]	312.611	304.818
ACQUA scaricata fognatura [mc]	240.944	203.887
ACQUA scaricata totale [mc]	553.555	508.705

Area Turchia

Relativamente all'area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce scarico acque reflue con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

Non essendo presenti contatori volumetrici per quantificare i volumi di acque scaricate, questi vengono stimati in base ai quantitativi di acque prelevate, sottraendo un 10% di perdite fisiologiche legate ai processi. In base a ciò si può stimare per il 2017 un volume complessivo di acque scaricate pari a 213.571 mc.

9. Rifiuti speciali

La produzione di rifiuti speciali rappresenta per il gruppo Servizi Italia uno degli aspetti ambientali più significativi, dal punto di vista dei volumi prodotti. La politica del Gruppo privilegia, ove possibile, il recupero piuttosto che lo smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli produttivi, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale.

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

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

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

Si riportano di seguito i volumi di rifiuti prodotto dal Gruppo Servizi Italia nell'anno 2017, distinti tra rifiuti pericolosi e non pericolosi.

Il dato complessivo di gruppo riporta le informazioni provenienti dai siti produttivi dell'area italiana e brasiliana, mentre per l'area turca, essendo le società entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce produzione di rifiuti speciali con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF.

Rifiuti speciali di Gruppo 2017

Rifiuti Speciali di Gruppo ¹⁷	2017
Rifiuti pericolosi [t]	409
Rifiuti non pericolosi [t]	1.902
Totale rifiuti [t]	2.311

Stabilimenti di lavanderia – Italia

Nel corso del 2017 presso i siti di lavanderia industriale sono state prodotte 1.409 tonnellate di rifiuti speciali, di cui 1.391 tonnellate appartenenti alla categoria dei rifiuti non pericolosi (98,7% sul totale) e 18 tonnellate (1,3% sul totale) appartenenti alla categoria dei rifiuti pericolosi. Analizzando i valori riportati in tabella è possibile rilevare una produzione pressoché costante di rifiuti tra il 2016 ed il 2017.

Rispetto ai quantitativi prodotti nel 2017, il 46% dei rifiuti sono stati avviati ad attività di recupero. Servizi Italia prosegue l'impegno ad aumentare la quantità di rifiuti da avviare al recupero, compatibilmente con le caratteristiche del rifiuto stesso. La percentuale dei rifiuti avviati a smaltimento piuttosto che a recupero è fortemente condizionata dalla natura del rifiuto stesso.

Si specifica che la biancheria di scarto in cotone viene interamente destinata al recupero, tramite interventi mirati di riparazione, recupero di pezzature differenti o recupero di pezzame da destinare a stracci.

Metodi di smaltimento Rifiuti Speciali da attività di lavanderia industriale	2017
Recupero [t]	651
<i>rifiuti pericolosi</i>	4

¹⁷ I dati relativi al consumo di imballaggi non includono le società turche entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2017, è in corso l'implementazione di un sistema di reporting al fine di rendicontare tali informazioni nella DNF 2018.

<i>rifiuti non pericolosi</i>	647
Smaltimento [t]	758
<i>rifiuti pericolosi [t]</i>	14
<i>rifiuti non pericolosi [t]</i>	744

(*) Generalmente: (definizioni da Allegato C, parte IV, D.lgs 152/06)

R1: utilizzazione come combustibile o come altro mezzo per produrre energia

R4: riciclaggio/recupero dei metalli o dei composti metallici

R9: rigenerazione o altri impieghi degli oli usati

R12: scambio di rifiuti per sottoporli da una delle operazioni da R1 a R11

R13: messa in riserva di materiali per sottoporli ad una delle operazioni da R1 ad R12

(**) Tipicamente: (definizioni da Allegato B, parte IV, D.lgs 152/06)

D1: deposito sul suolo o nel suolo (es. discarica etc..)

D9: trattamento fisico-chimico

D10: incenerimento a terra

D14: ricondizionamento preliminare prima di una delle operazioni da D1 a D13

D15: deposito preliminare prima di una delle operazioni da D1 a D14

Centrali di sterilizzazione - Italia

Nel corso del 2017 presso le centrali di sterilizzazione sono state prodotte 303 tonnellate di rifiuti speciali, di cui 286 tonnellate appartenenti alla categoria dei rifiuti non pericolosi (94,3% sul totale) e 17 tonnellate (5,7% sul totale) appartenenti alla categoria dei rifiuti pericolosi. Analizzando i valori riportati in tabella è possibile rilevare una produzione pressoché costante di rifiuti tra il 2016 ed il 2017.

Rispetto ai quantitativi prodotti, solo il 6% dei rifiuti sono stati avviati ad attività di recupero. Tale percentuale è da imputare alla natura dei rifiuti provenienti dal settore sanitario, per i quali è necessario lo smaltimento ai sensi di legge.

Rispetto ai volumi totali di rifiuti prodotti, 41 tonnellate sono costituite da tessuti in TTR (tessuto tecnico riutilizzabile), che nel rispetto della qualità richiesta dai processi di sito produttivo e dal capitolato delle Stazioni appaltanti devono essere scartati secondo criteri molto restrittivi in termini di qualità del capo e di numero di lavaggi consentiti. La tipologia del tessuto e dei capi in questione non consente ad oggi di avviare il rifiuto ad attività di recupero specifiche. Servizi Italia mantiene comunque tra i propri obiettivi l'impegno all'avvio al recupero di tali prodotti.

Metodi di smaltimento Rifiuti Speciali da attività di Sterilizzazione	2017
Recupero [t]	19
<i>rifiuti pericolosi [t]</i>	3
<i>rifiuti non pericolosi [t]</i>	16

Smaltimento [t]	284
<i>rifiuti pericolosi [t]</i>	14
<i>rifiuti non pericolosi [t]</i>	270

Area Brasile

Secondo la legislazione brasiliana in materia di rifiuti, ogni azienda deve possedere un particolare permesso per la produzione rifiuti che prende il nome di “cadre”. Ogni tipologia di rifiuto prodotto deve possedere il proprio “cadre” specifico. Nel corso del 2017 presso i quattro stabilimenti presenti in territorio brasiliano sono state prodotte 599 tonnellate di rifiuti speciali, autorizzati da regolare “cadre”, di cui 374 tonnellate appartenenti alla categoria dei rifiuti pericolosi (63% sul totale) e 225 tonnellate (37% sul totale) appartenenti alla categoria dei rifiuti non pericolosi.

Rifiuti Speciali da attività di lavanderia industriale	2017
Rifiuti non pericolosi [t]	225
Rifiuti pericolosi [t]	374
Rifiuti totali [t]	559

I valori quantificati risultano in base alle pesate ufficiali che lo smaltitore trasmette al produttore ad ogni ritiro. Tali valori sono inoltre confermati da un certificato ufficiale che ogni smaltitore è tenuto a trasmettere ogni fine mese al produttore.

Le informazioni relative alla tipologia di smaltimento del rifiuto verranno rendicontate nella prossima DNF.

Area Turchia

Relativamente all’area Turca, le cui società sono entrate a far parte del perimetro di rendicontazione nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce produzione di rifiuti speciali con l’obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF. Tali informazioni saranno disponibili a partire dalla DNF 2018.

CAPITOLO 8 – IL VALORE DELLE PERSONE

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

1. La composizione occupazionale del Gruppo

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

Per la tipologia di servizi erogati dal Gruppo, le risorse dedicate ad attività corporate e dunque indirette risultano in linea con le effettive esigenze richieste dai processi che devono essere garantiti per il buon funzionamento del business. La maggior parte delle risorse dedicate alla produzione è occupata nell'attività delle lavanderie industriali, ma negli ultimi anni si registra un costante trend di crescita per il numero di risorse impegnate nell'attività di sterilizzazione dello strumentario chirurgico.

I dati e le informazioni del presente capitolo e di seguito rappresentate, riguardano tutte le società italiane ed estere controllate (Brasile e Turchia). Relativamente all'area Turchia poiché le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi. Alcune voci relative al personale non sono state rendicontate (note nel testo segnaleranno l'evento), tuttavia la Società si pone l'obiettivo di rendicontare le informazioni nelle loro completezza nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Alla data del 31 dicembre 2017, il Gruppo Servizi Italia occupa 3.470 dipendenti diretti, con un incremento complessivo di 254 unità (+12,33%) rispetto al 31 dicembre 2016, in netta prevalenza con qualifica di operai. Servizi Italia genera "buona occupazione" perché offre un rapporto lavorativo stabile e continuativo senza fare ricorso a lavoratori somministrati o forza lavoro esterna, perché è un'impresa di servizi capital intensive ripartita su gran parte del territorio nei Paesi in cui opera e perché svolge attività riguardante servizi essenziali per la collettività.

I dipendenti di Servizi Italia sono per il 61% donne e per il 39% uomini. La netta prevalenza di lavoro femminile (connessa con la tipologia di servizio offerto) costituisce una peculiarità di Servizi Italia, che può essere letta anche in termini di impatto sulle comunità locali. La situazione italiana (particolarmente nel Centro-Sud) vede ancora tassi di occupazione femminile al di sotto degli standard europei. Inoltre la condizione delle donne è caratterizzata da maggiori difficoltà nel reperimento di un lavoro, nella stabilizzazione dei rapporti e nella conciliazione tra tempi di vita e di lavoro. Servizi Italia evidenzia un ruolo specifico sul territorio – oltre a quello,

connaturato a qualunque impresa, di incremento dell'occupazione – perché interviene sulle opportunità lavorative di un segmento ancora relativamente fragile. In Servizi Italia la componente femminile prevale sia nel segmento operaio sia in quello impiegatizio. La componente di inquadramento più elevato (quadri e dirigenti) vede una presenza femminile più ridotta.

Nell'area Turchia, fattori di carattere culturale e religioso rendono ancora difficoltoso l'accesso delle donne al mondo del lavoro; anche in questo caso, però, Servizi Italia si sta adoperando per superare gli ostacoli presenti e promuovere, per quanto possibile, la parità di genere.

Il Gruppo dimostra una grande attenzione alla stabilità del lavoro: in media nel 2017 il 96,8% dei lavoratori ha un contratto a tempo indeterminato.

L'occupazione part time nel Gruppo Servizi Italia riguarda esclusivamente il personale italiano, poiché negli altri paesi (Brasile, Turchia) non esiste questa tipologia di assunzione. L'occupazione part time incide per il 24% dei rapporti di lavoro in essere al 31/12/2017 e riguarda quasi esclusivamente ruoli impiegatizi e operai.

Il 69% dei rapporti di lavoro part-time interessa personale femminile (69% contro il 12% degli uomini) ad ulteriore conferma di come questa tipologia contrattuale sia vista dalle donne come un'opportunità per conciliare tempi di vita e di lavoro.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE										
31.12.2017	Italia			Brasile			Turchia			Totale
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	
Dipendenti a tempo determinato	65	43	108	1	1	2	-	-	-	110
Dipendenti a tempo indeterminato	1112	678	1790	765	479	1244	158	168	326	3360
Totale	1177	721	1898	766	480	1246	158	168	326	3470

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (FULL-TIME E PART-TIME) E GENERE										
31.12.2017	Italia			Brasile			Turchia			Totale
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	
Dipendenti full-time	817	633	1450	-	-	-	-	-	-	1450
Dipendenti part-time	360	88	448	-	-	-	-	-	-	448
Totale	1177	721	1898	-	-	-	-	-	-	1898

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE										
31.12.2016	Italia			Brasile			Turchia			Totale
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	
Dipendenti a tempo determinato	32	22	54	797	489	1286	-	-	-	1340
Dipendenti a tempo indeterminato	1089	628	1717	19	13	32	-	-	-	1749
Totale	1121	650	1771	816	502	1318	-	-	-	3089

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (FULL-TIME E PART-TIME) E GENERE										
31.12.2016	Italia			Brasile			Turchia			Totale
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	
Dipendenti full-time	801	591	1392	-	-	-	-	-	-	1392
Dipendenti part-time	320	59	379	-	-	-	-	-	-	379
Totale	1121	650	1771	-	-	-	-	-	-	1771

Ripartizione delle categorie protette per genere al 31 dicembre

Genere	31.12.2017		31.12.2016	
	Donne	84	54,9%	69
Uomini	69	45,1%	43	38,4%
Totale	153	-	112	-

In rispetto alla legge 68/99, recante "norme per il diritto al lavoro dei disabili" il Gruppo Servizi Italia occupa sul territorio italiano un totale di 107 persone al 31 dicembre 2017, di cui 95 persone con disabilità e 12 appartenenti alle categorie protette. Si tratta di personale che svolge lavoro operaio, ad eccezione di due persone, occupate in mansioni impiegatizie. L'impegno per la rimozione delle discriminazioni nei confronti dei lavoratori con disabilità è fattivamente perseguito anche negli altri paesi in cui il gruppo opera.

Nell'area Brasile e Turchia, anche se le norme sull'inclusione lavorativa dei disabili non sono perfettamente sovrapponibili a quelle italiane, il gruppo è arrivato al 31/12/2017 ad occupare all'estero ben 46 persone con

disabilità andando a consolidare a livello mondo 153 unità con un'incidenza del 4,40% sull'organico complessivo.

Per quanto riguarda poi la componente straniera, alla fine del 2017 in Servizi Italia si contavano 194 assunti di nazionalità extra UE, pari al 10,2% degli organici; la ripartizione per genere è di 91 uomini (12,6% sul totale dipendenti maschi) e 103 donne (8,8% sul totale dipendenti femmine). Tutti i lavoratori stranieri sono assunti con inquadramento da operaio.

La Società ha ritenuto di rappresentare in modo esaustivo le categorie professionali di tutto il gruppo per fascia d'età al 31 dicembre 2017, riportate nella tabella seguente.

Nell'ambito del Gruppo, la maggior parte della popolazione aziendale si attesta all'interno della fascia d'età tra 31-50, mentre la seconda più numerosa è quella oltre i 50 anni.

DIPENDENTI DEL GRUPPO PER CATEGORIA PROFESSIONALE, GENERE E FASCIA DI ETÀ													
31.12.2017	< 30				31-50				>50				Totale
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	
Dirigenti	-	-	-	-	7	2	9	56,3%	5	2	7	43,8%	16
Quadri	-	-	-	-	19	3	22	66,7%	10	1	11	33,3%	33
Impiegati	12	21	33	14,6%	50	74	124	54,9%	41	28	69	30,5%	226
Operai	305	273	578	18,1%	613	1068	1681	52,6%	308	628	936	29,3%	3.195
Totali	317	294	611	17,6%	689	1147	1836	52,9%	364	659	1023	29,5%	3.470

Rispetto all'esercizio precedente la Società grazie all'attuazione e avvio di policy di coordinamento e controllo ha elaborato per il personale dipendente (Italia, Brasile e Turchia) i dati relativi a fascia di età e turnover in entrata ed uscita del personale del Gruppo.

TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ, GENERE E PAESE											
31.12.2017	Italia			Brasile			Turchia			Totale	%
	Fascia d'età	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini		
< 30	25	38	63	20	48	68	22	40	62	193	31,6%
31-50	83	69	152	31	77	108	32	35	67	327	17,8%
>50	23	15	38	16	56	72	5	18	23	133	13%
Totale	131	122	253	67	181	248	59	93	152	653	18,8%
TURNOVER IN ENTRATA	11,1%	16,9%	13,3%	8,7%	37,7%	19,9%	37,3%	55,4%	46,6%	18,8	

TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ, GENERE E PAESE											
31.12.2017	Italia			Brasile			Turchia			Totale	%
Fascia d'età	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
< 30	9	13	22	38	80	118	1	-	1	141	23,1%
31-50	43	27	70	55	82	137	7	2	9	216	11,8%
>50	26	19	45	23	56	79	1	-	1	125	12,2%
Totale	78	59	137	116	218	334	9	2	11	482	13,9%
TURNOVER IN USCITA	6,6%	8,2%	7,2%	15,1%	45,4%	26,8%	5,7%	1,2%	3,4%	13,9%	

In tutti i Paesi in cui opera il Gruppo i processi di selezione del personale hanno il compito di allineare strumenti e metodologie alle scelte strategiche dell'azienda, interpretando i cambiamenti riguardanti l'organizzazione interna, il mercato del lavoro, il *business* aziendale, le normative e la società.

Servizi Italia adotta sistemi di selezione, sviluppo e retribuzione del personale che riconoscono e premiano il merito e la performance. Ogni tipo di discriminazione è espressamente vietata dal Codice Etico, a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

2. Lo sviluppo e la formazione del capitale umano

Le risorse umane e il valore delle loro competenze sono di centrale importanza per il Gruppo e sono organizzate secondo le linee qui descritte.

Formazione e aggiornamento

Le persone sono il fattore più importante per la crescita dell'Azienda, che si impegna a promuovere il loro sviluppo professionale, ponendo attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, incentivando lo spirito di squadra e favorendo lo sviluppo di un gruppo integrato e compatto, orgoglioso della propria identità aziendale. Per questo, Servizi Italia investe nella crescita professionale di tutte le persone, attraverso programmi di aggiornamento e formazione atti ad analizzare i fabbisogni e definire le modalità e azioni formative necessarie a garantire un adeguato allineamento di ogni risorsa al modello di competenze.

Nel 2017, il Gruppo ha erogato un totale di circa **14.100 ore di formazione**. L'88% delle ore di formazione ha coinvolto operai, mentre il 12% ha coinvolto le restanti qualifiche.

Gli interventi formativi sono stati mirati a garantire il costante aggiornamento di tutto il personale, a supportare la crescita professionale delle figure *junior* e a potenziare le competenze dei ruoli di responsabilità, nella consapevolezza che la formazione rappresenta una leva strategica per la crescita aziendale e lo sviluppo di nuove iniziative.

Tra i **principali ambiti** di formazione:

- Manageriale
- Tecnica professionale e sistemi tecnici
- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
- Normative

3. Relazioni Industriali, remunerazione e welfare aziendale

Relazioni Industriali

Le relazioni sindacali aziendali, nel corso del 2017, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative delle parti, nei paesi in cui opera il Gruppo hanno consentito di arrivare sempre ad intese condivise. Ciò ha permesso, col passare degli anni, di mantenere un sistema di relazioni sindacali basato sul rispetto reciproco e sulla condivisione delle aspettative comuni.

Nel territorio italiano, Servizi Italia S.p.A. applica per il personale operaio ed impiegatizio il Contratto collettivo nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini sottoscritto tra Assosistema e le OO.SS. Femca-Cisl, Filctem-Cgil e Uiltec-Uil (ed in sede separata con UGL). Per il personale dirigente la Società applica il CCNL Dirigenti Industria.

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

I nuovi inserimenti di personale avvengono per lo più attraverso la formula del contratto a tempo determinato. La durata iniziale è solitamente di sei mesi, rinnovabili fino ad una durata massima complessiva di 36 mesi. Normalmente l'azienda procede in un secondo momento alla stabilizzazione del lavoratore con contratto a tempo indeterminato. Per fare fronte ad esigenze produttive particolari, come fasi di avviamento produttivo o eventuale vacanza di personale per ferie o malattia, l'azienda ricorre a contratti con agenzie del lavoro, per l'utilizzo di personale in somministrazione.

La società Steritek applica il CCNL Commercio Confesercenti.

In **Brasile** le società del Gruppo applicano la normativa in materia giurislavoristica vigente in loco dunque la *Convenção Coletiva de Trabalho*, rinnovata per il periodo 2017/2018, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. A seconda della zona geografica in cui la società è insediata è presente un secondo livello di contrattazione collettiva che prevede condizioni migliorative rispetto alla *Convenção Coletiva de Trabalho* (es. mensa, trasporto, etc.). È previsto inoltre una quota variabile di retribuzione legata a risultati aziendali (es. PLR). Diversamente dalla situazione italiana, in Brasile sono molto più diffusi i contratti a indeterminato.

In Turchia le società del Gruppo non hanno apposito contratto di categoria e applicano la normativa in materia giurislavoristica vigente in loco.

Politiche di remunerazione

Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una componente retributiva e sistemi di incentivazione variabile per obiettivi e benefit.

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

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2017"

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, responsabili di funzione di staff e line, rispetto al mercato delle retribuzioni, con l'ausilio di un fornitore specializzato e/o indagini di mercato pubblicate da fonti riconosciute, 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 *benchmark* esterno rispetto al mercato di riferimento.

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

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

- Retribuzione Annua 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, di *retention* e di chiarezza, che traducono le sfide aziendali in un'ottica di creazione del valore nel breve e/o medio periodo.

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo in Servizi Italia rispetto al *benchmark* esterno risulta essere competitivo, sia in termini di Retribuzione Annua Lorda che di Retribuzione Complessiva.

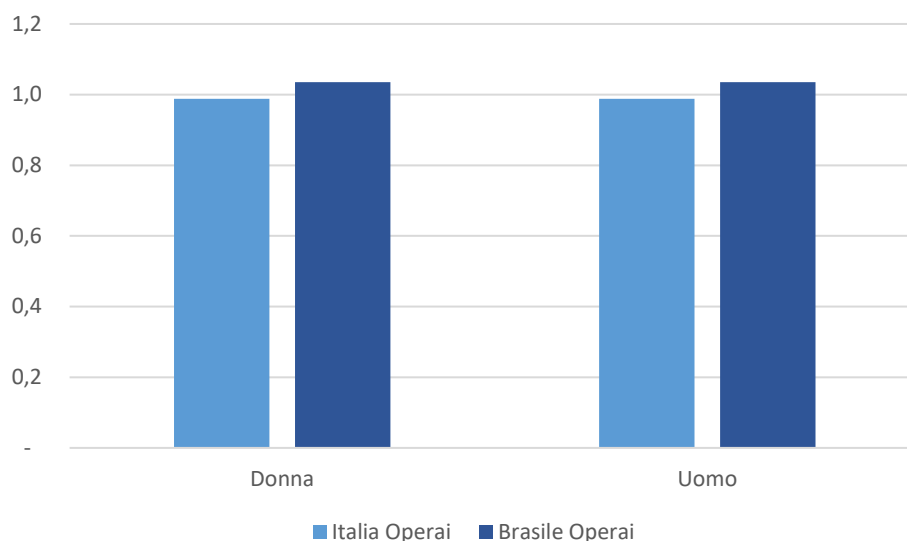
Per quanto riguarda la politica di retribuzione variabile, sia intesa come valore del variabile a target che come tipologie di *KPI* utilizzati, Servizi Italia si dimostra competitiva e in linea con le migliori prassi di mercato.

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

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

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

Italia – Rapporto tra *entry level* e minimo salariale previsto da contrattazione collettiva per categorie professionali in Italia (suddiviso per uomini e donne) e Brasile¹⁸ - 2017



Servizi Italia offre ai nuovi assunti e ai propri dipendenti un pacchetto retributivo in linea con le migliori pratiche di mercato e nel rispetto dei minimi previsti dai riferimenti normativi in vigore nei Paesi in cui opera il Gruppo.

Relativamente all'area Turchia poiché le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito alla voce retribuzioni con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Welfare e Benessere 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 che, fra le altre cose, prevede:

- Assistenza sanitaria integrativa;
- Auto aziendale;
- Convenzioni con enti locali e strutture di interesse per i dipendenti;
- Buoni spesa.

I benefit sono disponibili indifferentemente per i lavoratori a tempo pieno, part-time e a tempo determinato.

¹⁸ Il dato relativo al rapporto tra *entry level* e minimo salariale previsto dalla contrattazione collettiva non include per le società brasiliane la scomposizione per genere

L'attenzione alle persone all'interno del Gruppo passa anche per la gestione attenta del *welfare*, ovvero dell'insieme delle prestazioni non monetarie finalizzate a incrementare il benessere individuale e familiare dei lavoratori sotto il profilo economico e sociale. Rientrano in questo ambito l'insieme delle dotazioni per l'attività lavorativa quali auto aziendali, *laptop* e cellulari ma anche le risorse destinate a soddisfare bisogni sociali, previdenziali e assistenziali dei dipendenti.

In particolare, nell'area di Castellina di Soragna, Servizi Italia ha supportato il progetto "Salute del perineo, Benessere della donna" organizzato da AVI Emilia Romagna *Onlus*. La società ha ritenuto che questa rappresentasse prima di tutto una buona occasione per essere informati e sensibilizzati relativamente ad un problema che coinvolge oggi milioni di giovani donne. Lo scopo del progetto è stato quello di informare e sensibilizzare relativamente all'incontinenza urinaria femminile e le disabilità perineali, orientare le persone che soffrono di questo disturbo verso percorsi di diagnosi e di cura informandole tecnicamente e scientificamente sulle possibilità di riabilitazione o di appropriati centri di cura.

La promozione della salute e del benessere in azienda è caratterizzata anche dallo sviluppo di specifiche iniziative come la campagna di vaccinazione antinfluenzale, il divieto di fumo nei luoghi di lavoro aziendali.

Dialogo e motivazione del personale

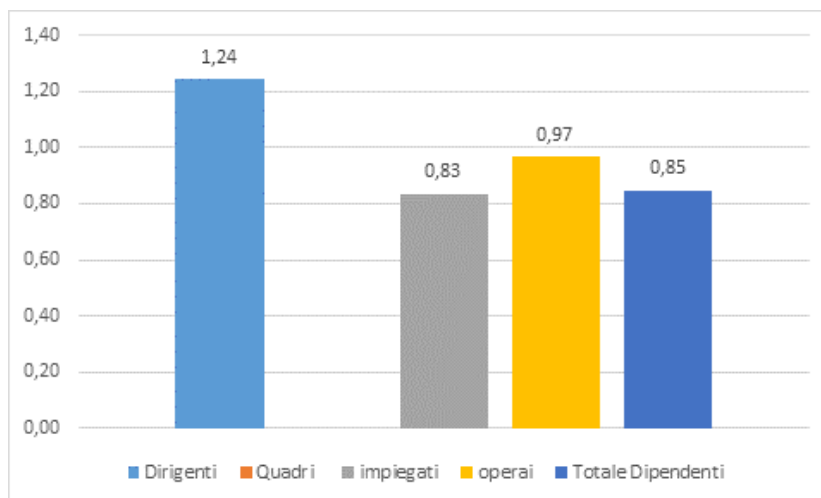
Le iniziative di dialogo e consultazione interne al Gruppo Servizi Italia mirano ad avvicinare i dipendenti ai vertici aziendali, informando sui risultati economici e presentando la pianificazione strategica; per questa ragione, con cadenza periodica, vengono organizzati incontri che hanno come argomento l'andamento economico-finanziario, i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri. Il sito internet e le bacheche aziendali, inoltre, rendono partecipe il personale circa chi eventi societari riguardanti le tematiche di qualità, sicurezza ed ambiente e andamento della produzione.

4. Diversità e pari opportunità

Il Gruppo Servizi Italia ha reso concreto il proprio impegno per le **pari opportunità** e la **tutela della persona**, indicando nel Codice Etico il proprio impegno per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro. Escludere qualsiasi tipo di discriminazione, in particolare di sesso, età, nazionalità, etnia, ideologia e fede religiosa, operando in accordo con le leggi, i contratti, gli usi e costumi, nel pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

Un indicatore di riferimento è il rapporto tra lo stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini: in Servizi Italia e in tutte le società facenti parte del Gruppo, il livello di stipendio a parità di categoria non individuano differenza di genere.

Italia: Rapporto fra lo stipendio base donne/uomo - 2017



*Il rapporto sui quadri non è possibile in quanto i quadri sono tutti di sesso maschile.

Sostegno alla genitorialità e conciliazione vita lavoro

Dal 2013, Servizi Italia e le sigle sindacali Filtcem Cgil, Femca Cisl e Uiltec Uil territoriali hanno firmato l'intesa che prevede l'allargamento dell'istituto del congedo matrimoniale alle coppie omosessuali nel territorio di Castellina di Soragna e Firenze, con l'obiettivo di allargare la possibilità a tutti i dipendenti al lavoro negli altri siti produttivi nazionali dell'azienda. Si tratta di uno dei primi accordi di questo tipo approvato in Italia dove le parti respingono ogni logica di discriminazione in termini di orientamento sessuale.

Nel 2017 hanno usufruito di periodi di congedo per maternità 176 persone (+15,9% rispetto al 2016 in cui gli eventi a livello di gruppo erano stati 148) di cui 162 donne. 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.

Eventi maternità 2017	Donne	Uomini
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	7	0
Operai	155	14
Totale	162	14

5. Salute e sicurezza sul lavoro

Le tematiche relative a Qualità, Sicurezza e Ambiente sono elementi fondamentali per la prevenzione e il continuo miglioramento della gestione, nel rispetto e nel confronto sistematico con il contesto sociale in cui l'azienda opera e con le *best practice* internazionali. Con l'obiettivo di qualificarsi ai massimi livelli di mercato in termini di sicurezza ed affidabilità dei servizi erogati, Il Gruppo Servizi Italia ha implementato una struttura organizzativa atta a comprovare che le attività svolte:

- diano garanzia ed evidenza che il processo sia in grado di produrre in modo sistematico servizi conformi alle specifiche predeterminate, definite in base ai requisiti del cliente e ai regolamenti vigenti;
- mirino ad accrescere il grado di soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace gestione del sistema qualità ambiente e sicurezza, con una tendenza continua al miglioramento;
- siano orientate alla tutela del territorio e dell'ambiente, alla salute e sicurezza della collettività e alla prevenzione dell'inquinamento nel rispetto della vigente legislazione.

Infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo, decessi

Per il Gruppo Servizi Italia, la tutela ed il miglioramento della salute a sicurezza dei lavoratori è parte integrante della propria attività e rappresenta un impegno fondamentale rispetto agli obiettivi aziendali.

Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia professionale, giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo per regione

31.12.2017	Italia		Brasile		Turchia ¹⁹		Gruppo
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
*Indice di frequenza degli infortuni	45,21	44,32	23,83	8,36	---	---	29,01
*Indice di gravità	0,57	0,41	0,41	0,07	---	---	0,33
Tasso di malattia professionale	17%	83%	---**	---**	---	---	0,17%***
Indice di assenteismo	1,26	3,7	2,3	3,24	---	---	2,8

*Il dato relativo agli indici di frequenza e gravità è stato calcolato prendendo in considerazione i valori delle ore totali lavorate riproporzionate in base alla percentuale di occupazione femminile e maschile.

**Le malattie professionali in area brasiliana rientrano nello stesso conteggio di infortuni e malattie normali con più di 15 gg di prescrizione. Il dato potrà essere scorporato, come obiettivo, a partire dal prossimo esercizio.

¹⁹ In riferimento all'area turca il periodo di analisi riguarda quello che va dal 19 luglio al 31/12/2017, cioè il periodo in cui le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento del gruppo Servizi Italia. Ai fini di una sensibilità maggiore del dato e per le relative considerazioni in merito, rimandiamo al 2018 l'analisi approfondita avvalendoci di un periodo di confronto idoneo per le valutazioni del caso.

*** Il tasso di assenteismo del gruppo, nell'anno di riferimento, è stato calcolato considerando al numeratore il numero di malattie professionali denunciate e al denominatore il numero totale della forza lavoro gruppo.

Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia professionale, giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo per regione

31.12.2016	Italia		Brasile		Turchia ²⁰		Gruppo
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
*Indice di frequenza degli infortuni	32,39	29,8	19,46	8,69	---	---	21,29
*Indice di gravità	0,41	0,39	0,12	0,07	---	---	0,24
Tasso di malattia professionale	33%	67%	---**	---**	---	---	0,22%***
Indice di assenteismo	1,35	3,85	2,35	2,8	---	---	2,79

*Il dato relativo agli indici di frequenza e gravità è stato calcolato prendendo in considerazione i valori delle ore totali lavorate riproporzionate in base alla percentuale di occupazione femminile e maschile. Per quanto riguarda il Brasile, per il solo 2016, per uno dei quattro siti produttivi, i dati sono disponibili solo per il secondo semestre.

**Le malattie professionali in area brasiliana rientrano nello stesso conteggio di infortuni e malattie normali con più di 15 gg di prescrizione. Il dato potrà essere scorporato, come obiettivo, a partire dal prossimo esercizio.

*** Il tasso di assenteismo del gruppo, nell'anno di riferimento, è stato calcolato considerando al numeratore il numero di malattie professionali denunciate e al denominatore il numero totale della forza lavoro gruppo.

Nella tabella di seguito riportata viene riportata l'informazione relativa al numero di infortuni suddiviso per genere e area geografica:

Numero infortuni sul lavoro per area geografica

ITALIA	2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Centrale di sterilizzazione	19	33	8	22
Lavanderia	20	27	12	21
Guardaroba	6	9	10	4
TOTALE PER GENERE	45	69	30	47
TOTALE ITALIA	114		77	

BRASILE	2017	2016

²⁰ In riferimento all'area turca il periodo di analisi riguarda quello che va dal 19 luglio al 31/12/2017, cioè il periodo in cui le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento del gruppo Servizi Italia. Ai fini di una sensibilità maggiore del dato e per le relative considerazioni in merito, rimandiamo al 2018 l'analisi approfondita avvalendoci di un periodo di confronto idoneo per le valutazioni del caso.

	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Lavanderia	25	14	21	15
TOTALE BRASILE	39		36	

TURCHIA	2017		2016 ²¹	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Lavanderia	3	1	N/A	N/A
TOTALE BRASILE	4		N/A	

Il dato mostra un numero superiore di infortuni per genere femminile legato essenzialmente al fatto che il personale operativo è in prevalenza (60%) costituito da donne.

Area Italia

Nel territorio italiano, la normativa di riferimento in materia di sicurezza sul posto di lavoro è il testo unico del D.lgs 81/2008 e ss.mm., nel 2017 sono stati effettuati, dai responsabili preposti, gli audit pianificati presso funzioni dell'organizzazione e siti produttivi e sono state effettuate, con esito positivo, da parte degli Enti di certificazione terzi accreditati, le verifiche di rinnovo per il mantenimento delle certificazioni in materia di salute e sicurezza e per l'estensione delle stesse ai nuovi siti produttivi.

Sono proseguite importanti attività volte alla riduzione e gestione del rischio "ergonomia" svolgendo analisi e rilievi con il supporto di tecnici ergonomi certificati e l'utilizzo di tecnologie estremamente all'avanguardia, quali sistema di analisi inerziale del movimento.

Inoltre nel corso dell'anno 2017:

- sono stati introdotti importanti adeguamenti tecnici al fine di ridurre il sovraccarico biomeccanico dell'arto superiore;
- è proseguita l'attività di valutazione del rischio (Documento di Valutazione dei Rischi) macchine ed attrezzature, e la realizzazione di interventi tecnici atti alla riduzione del rischio residuo associato al loro utilizzo;
- sono state apportate importanti migliorie anche agli impianti, al fine di renderli più sicuri ed aumentare la

²¹ In riferimento all'area turca il periodo di analisi riguarda quello che va dal 19 luglio al 31/12/2017, cioè il periodo in cui le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento del gruppo Servizi Italia. Ai fini di una sensibilità maggiore del dato e per le relative considerazioni in merito, rimandiamo al 2018 l'analisi approfondita avvalendoci di un periodo di confronto idoneo per le valutazioni del caso.

tutela del personale occupato nelle attività produttive;

- sono state migliorate le modalità di esecuzione dei lavori in altezza, sia tramite interventi tecnici che formativi e organizzativi.
- per la partenza di alcuni cantieri è stato necessario curare la parte di gestione della normativa (Titolo IV D.lgs. 81/08) e delle interferenze con le attività produttive in corso (ai sensi dell'art. 26 D.lgs. 81/08).
- Sono continuate le implementazioni delle attività di predisposizione e stesura del D.U.V.R.I. ai sensi del art.26 del D.lgs. 81/08 relativamente ai contratti d'appalto, subappalto o prestazione di servizi con società terze;
- sono continuate le attività di coordinamento con le società controllate estere al fine di esportare la policy in essere presso la capogruppo, in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro, sorveglianza sanitaria e security;
- si è dato corso alla formazione ed informazione, programmata annualmente, dedicata alla salute e sicurezza sul posto di lavoro. L'iniziativa annuale è promossa dal Datore di Lavoro e coinvolge Delegati, Medici Competenti, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza di ogni sito produttivo, Responsabili di sito produttivo e di commessa.

Relativamente al personale sociale, l'analisi dei trend infortuni dell'ultimo triennio 2015-2017, escludendo gli accadimenti in itinere (infortuni a tutti gli effetti ma da non considerarsi come correlati all'attività lavorativa), ha evidenziato un incremento del 13% rispetto al triennio precedente. Sul dato hanno inciso in maniera determinante: i) l'aumentata complessità organizzativa derivante dalla gestione di nuovi appalti e alla presenza di cantieri temporanei per la costruzione di nuovi siti produttivi in ambito sterilizzazione e ii) al potenziamento della capacità produttiva del sito di lavanderia di Travagliato che ha aumentato i volumi produttivi ed immesso nuovo personale con l'implementazione di un ulteriore turno lavorativo.

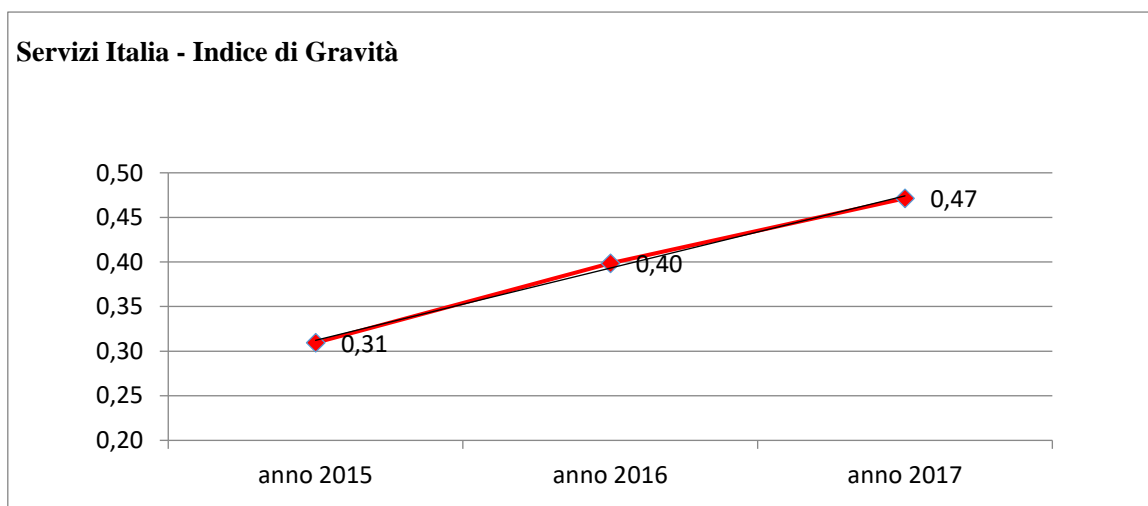
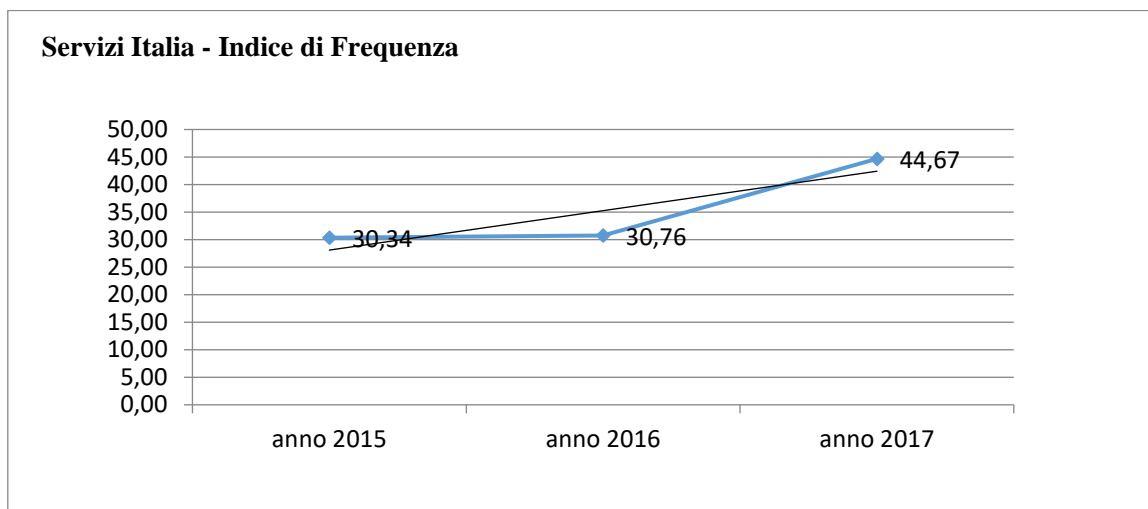
Per quanto riguarda i valori degli indici di frequenza (If) e di gravità (Ig), sempre nel triennio 2015-2017, gli stessi hanno segnato, rispetto al triennio precedente, un incremento percentuale medio di 8,30% per quanto riguarda If e di 4,33% per quanto riguarda Ig.

Il dato di If è dovuto per lo più al maggior numero di infortuni occorsi, anche se con pochi giorni di assenza o addirittura nulli, e per Ig ad eventi che hanno comportato più giorni di assenza, ma per traumi non violenti e associati a pratiche di movimentazione scorrette dettate da iniziative personali.

A tal fine la Società ha attivato un percorso formativo specifico di *Safety Coach* per preposti, con l'obiettivo di intervenire sui comportamenti da adottare sul posto di lavoro.

Dall'analisi degli infortuni occorsi presso i siti produttivi emerge una prevalenza di lesioni nella sede della mano, per lo più consistenti in punture da materiale estraneo (pungenti e taglienti) rinvenuto nella biancheria.

Per questa regione nel corso del 2017 è iniziata un'attività di sensibilizzazione di alcuni clienti, con l'obiettivo di ridurre il numero di episodi, che proseguirà anche nel 2018.



Di seguito viene riportato uno schema riassuntivo degli investimenti effettuati per le attività di gestione del sistema salute e sicurezza sul posto di lavoro (valutazione rischi, verifiche ispettive, gestione pratiche sicurezza, ecc.).

Investimenti sul sistema salute e sicurezza sul posto di lavoro

	2017	2016
Attività relative a sicurezza e ambiente	369.906	245.000
Investimenti in macchinari, impianti, attrezzature	2.751.216	1.648.014
totale	3.121.122	1.893.014

Nel corso del 2017 sono state intraprese attività, adeguamenti tecnici e migliorie ad impianti ai fini di aumentare la tutela del personale occupato e migliorare le condizioni di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

Nel periodo di riferimento sono state inoltre svolte attività riguardanti (i) il riesame e l'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi; (ii) l'implementazione delle attività di predisposizione e stesura del DUVRI ai sensi del art.26 del D.lgs. 81/08 relativamente ai contratti d'appalto, subappalto o prestazione di servizi con società terze; (iii) il continuo monitoraggio degli indicatori di sicurezza.

Area 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'ANVISA - Agenzia Nazionale per la Vigilanza Sanitaria. Similmente all'area italiana, la salute e sicurezza nell'area brasiliana tiene conto delle aree di lavoro e delle sue specificità riguardo alla manutenzione delle macchine ed attrezzature, al controllo dei rischi fisici (temperatura ambientale, rumore, vibrazioni, livelli di illuminazione, umidità e ventilazione), al controllo dell'esposizione verso i prodotti chimici utilizzati e all'ergonomia.

La salute del lavoratore è determinata da aspetti correlati ai fattori ambientali, produttivi e all'organizzazione del lavoro. Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività di monitoraggio interne ai siti produttivi e sono state ottemperate tutte le disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale.

L'analisi del trend infortuni dell'ultimo biennio 2016-2017, escludendo gli accadimenti in itinere (infortuni a tutti gli effetti ma da non considerarsi come correlati all'attività lavorativa), ha evidenziato un leggerissimo incremento annuo pari all'8%.

Per quanto riguarda i valori degli indici di frequenza (If) e di gravità (Ig), gli stessi hanno segnato un incremento annuo percentuale pari a 120% per quanto riguarda Ig e di 12% per quanto riguarda If.

Il dato sensibilmente incrementato relativo all'Ig è determinato sostanzialmente da due infortuni caratterizzati da numerosi giorni di assenza.

L'elemento principale di infortunio risulta comunque essere la puntura da ago e siringa durante le attività produttive, derivante da pratiche scorrette del cliente in merito alla raccolta della biancheria da inviare al sito produttivo per il ricondizionamento.

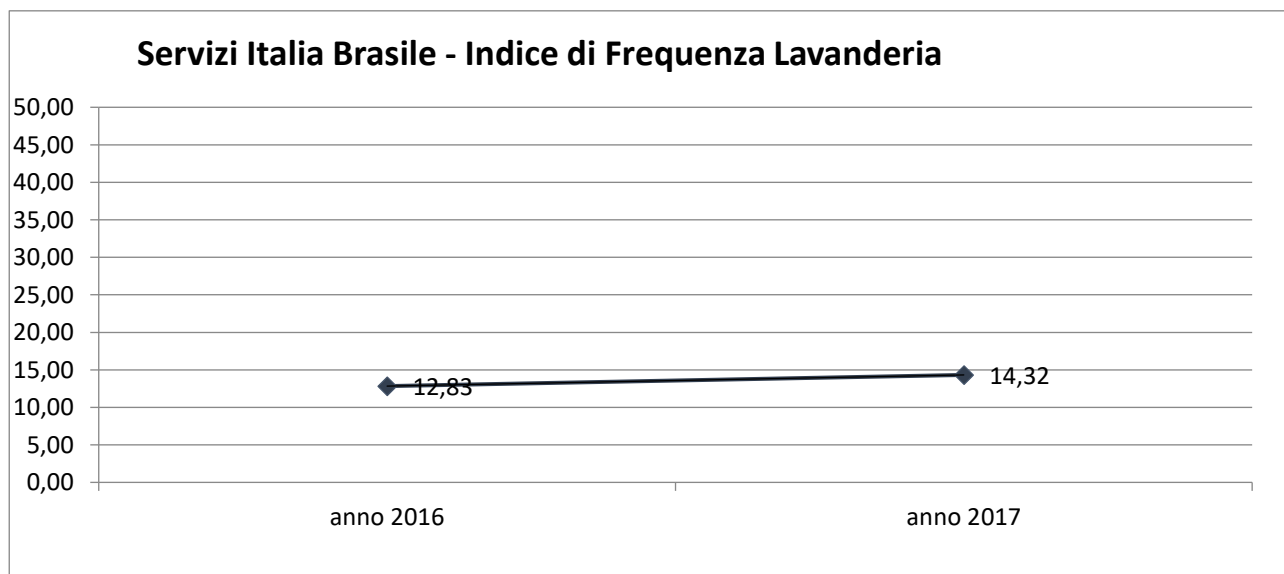
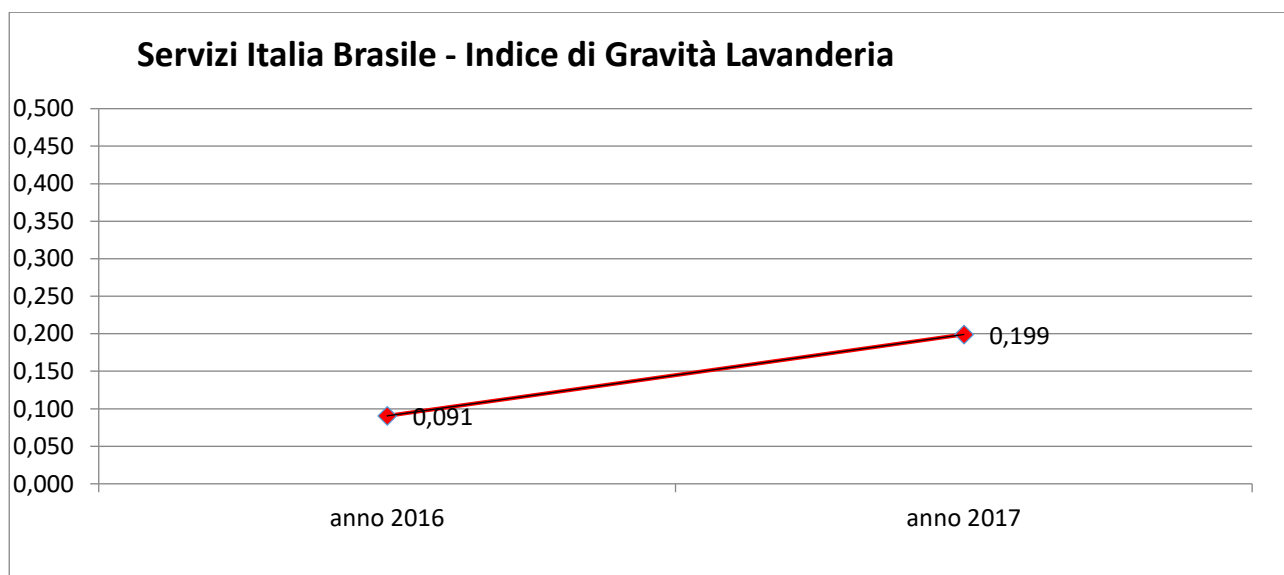
Da sottolineare che questa tipologia di episodi, similmente all'area italiana, avviene nella fase di cernita della biancheria pulita, cioè biancheria che è già stata sottoposta, e di conseguenza anche i materiali estranei

pungenti che la accompagnano, alle attività di lavaggio e sanificazione mediante processi convalidati e di comprovata efficacia nei confronti dell'abbattimento microbiologico di potenziali agenti infettanti.

Questi eventi sono purtroppo indotti da cattive pratiche del cliente e non dipendenti da inefficienze di gestione del sistema, che comunque ha introdotto ulteriori dispositivi di protezione individuale durante le attività lavorative insieme all'applicazione di protocolli di sorveglianza sanitaria, che contemplano una campagna di vaccinazioni obbligatorie a tutela della salute dei lavoratori.

Sono state attivate anche nell'area brasiliana delle pratiche di sensibilizzazione presso il cliente, al fine di divulgare le corrette pratiche da tenere in merito.

Inoltre, a fronte delle analisi sugli infortuni, sono state valutate sessioni formative specifiche per gli operatori, soprattutto in merito alle corrette movimentazioni da attuare durante le attività produttive.



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

CAPITOLO 9 - I CLIENTI

I Clienti del Gruppo Servizi Italia, nel 2017, sono le Aziende Ospedaliere e i relativi presidi distribuiti sul territorio, Aziende Sanitarie Locali, Cliniche private, servizio 118, ecc. che richiedono servizi di lavanolo tessili, sterilizzazione dei tessuti e sterilizzazione dello strumentario chirurgico. Le scelte imprenditoriali compiute dalla Società negli ultimi anni e la conseguente articolazione dei servizi offerti in tre linee di business, hanno anticipato le tendenze che si stavano manifestando nel sistema sanitario pubblico, che si muove verso la progressiva esternalizzazione dei servizi sanitari (tramite appalti integrati di servizi, ristrutturazione e costruzione di centrali di sterilizzazione e gestione dei relativi servizi) e verso il maggiore utilizzo del *project financing* nella costruzione degli ospedali.

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini qualità e quantità da parte delle "Stazioni Appaltanti" clienti. Il Gruppo a fronte di aggiudicazione, è in grado di pianificare la propria attività produttiva, ovvero i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente.

	2017 (Euro migliaia)	2016 (Euro migliaia)
Ricavi Consolidati di Gruppo	252,1	237,7

Ricavi per linea di Business	2017 (Euro migliaia)	2016 (Euro migliaia)
Lavanolo	190,2	180,1
Sterilizzazione Biancheria	20,5	19,2
Sterilizzazione Strumentario Chirurgico	41,5	38,5

Ricavi per area geografica	2017 (Euro migliaia)	2016 (Euro migliaia)
Ricavi Clienti Italia	215,1	210,2
Ricavi Clienti Estero	37	27,5

La strategia percorsa dal Gruppo prevede una *customer retention* con il mantenimento di continue relazioni di scambio con i clienti nel lungo termine e che ha l'obiettivo di mantenere un basso *churn rate*.

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

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

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

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

Inoltre ad influenzare l'offerta incidono:

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

L'attività del Gruppo è influenzata dalle condizioni generali dell'economia del Paese in cui opera. Una fase di crisi economica potrebbe esporre il Gruppo a vari rischi di natura macroeconomica, derivanti, a titolo esemplificativo da mutamenti nei sistemi politici, sociali, economici e normativi del Paese, restrizioni sui servizi erogati dal Gruppo con azioni di *spending review* e riorganizzazione delle strutture dei clienti del Gruppo che richiedono modifiche alla tipologia di appaltazione e/o condizioni contrattuali. Ne potrebbe derivare dunque un rallentamento dei consumi, che può avere un effetto negativo sull'andamento delle vendite del Gruppo con conseguente riduzione dei volumi produttivi. Per mitigare il possibile impatto negativo che una flessione della domanda potrebbe avere sulla redditività aziendale, il Gruppo si è dotato di una struttura manageriale che con attività di *project management* e *project control* persegue obiettivi di efficienza organizzativa e gestionale al fine di mantenere i livelli di marginalità e di redditività del business.

1. Soddisfazione del cliente

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

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

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

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

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

Nel corso del 2017 si sono verificati 68 reclami, nessuno dei quali ha comportato interruzioni di servizio o disdette contrattuali. Tuttavia i reclami ricevuti sono stati gestiti secondo quanto previsto dai capitolati di gara.

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

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

Servizi Italia, negli anni, ha saputo dimostrare di essere il partner di riferimento delle aziende sanitarie e degli ospedali italiani grazie ad un comprovato e riconosciuto livello di servizio.

Un servizio perfetto resta invisibile al malato, ma contribuisce in modo evidente al suo benessere.

2. Responsabilità aziendale

La Società, attraverso l'analisi dei rischi primari e il monitoraggio dell'applicazione del modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, del Codice Etico, dei Regolamenti e Procedure Interne, tiene sotto controllo costante il livello di percezione reputazionale e la correttezza dello svolgimento degli affari, al fine di non compromettere la propria integrità e reputazione nei confronti degli *stakeholder*.

Servizi Italia, nelle relazioni con il cliente, ha la responsabilità inerente alla tipologia delle attività svolte nonché alle modalità di erogazione dei servizi. In particolare, l'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico consiste nella predisposizione di dispositivi medici sterili da utilizzare presso i comparti operatori nei presidi ospedalieri. Eventuali difetti nel loro processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità della Società nei confronti dei clienti e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei danni.

Per tale ragione a copertura di tali rischi, la Società ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione. Si segnala che alla data del presente report:

- non si sono mai verificati degli eventi che abbiano determinato delle ipotesi di responsabilità della Società per tali rischi o a seguito dei quali la Società abbia dovuto sostenere oneri;
- non sono stati documentati reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati degli *stakeholder*;
- non ci sono state segnalazioni o occasioni per l'attivazione dei flussi informativi previsti dalla procedura aziendale di *whistleblowing*.

Per ulteriori informazioni sulla gestione dei rischi aziendali si rimanda alla *“Relazione sulla gestione e Relazione sul governo societario dell’esercizio 2017”*.

CAPITOLO 10 - I FORNITORI

I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti. Il Gruppo crede nella collaborazione tra azienda e fornitori come fattore di sviluppo, alla rilevanza strategica della catena di fornitura sostenibile, al tema della trasparenza e della lotta alla corruzione. Coerentemente con il programma di costante miglioramento del Gruppo, la Funzione Acquisti cerca di implementare continuamente l'efficienza dei processi di approvvigionamento, attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione delle diverse categorie merceologiche.

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

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

1. La catena di fornitura

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

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

- beni durevoli (biancheria, strumentario, macchinari ecc.);
- materiali di consumo (chimici, ricambi, imballi ecc.);
- servizi (trasporti e logistica, guardaroba, prestazioni tecniche, somministrazione di lavoro etc.).

L'approccio di Servizi Italia nella gestione delle principali tipologie di fornitori sono di seguito descritti.

Fornitori di beni durevoli

Fornitori di biancheria

Il Gruppo Servizi Italia ha recentemente assunto un ruolo sempre più attivo nella progettazione e nella scelta della biancheria, che avviene sulla base di specifiche indicate su bandi di gara e capitolati e su modelli standard usati dalla Società, allo scopo di ottimizzare gli acquisti e di massimizzare la capacità di utilizzo degli impianti a disposizione. Tale attività di cooperazione diretta con il produttore ha il vantaggio per Servizi Italia di poter

utilizzare l'esperienza ed il *know how* del fornitore, fidelizzandolo e incentivandolo a mantenere una costante attenzione alla qualità della sua produzione.

Fornitori di strumentario chirurgico

La scelta del fornitore avviene sulla base delle indicazioni contenute nei capitolati e dalle successive ed eventuali osservazioni rese dall'utilizzatore. Si tratta di un settore caratterizzato da un'elevata specializzazione e da un ridotto numero di operatori.

Fornitori di macchinari

Si tratta di soggetti che vengono selezionati dalla Società in base al livello di affidabilità, di assistenza post vendita e manutenzione straordinaria garantite (attività che vengono regolamentate a livello contrattuale) e di prezzo di acquisto del macchinario fornito.

Fornitori di servizi

Fornitori di trasporti

La valutazione che Servizi Italia effettua per la scelta del fornitore è basata principalmente su due criteri: il primo è quello economico, che utilizza i parametri inerenti al costo orario della manodopera e il costo chilometrico; l'altro è il criterio tecnico, relativo alla qualità complessiva del servizio offerto (il rispetto del servizio richiesto per le commesse, i controlli effettuati sulle proprie attrezzature, la rapidità di risposta alle problematiche, il rispetto delle pratiche di lavoro, etc.). La presenza di certificazioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza costituisce un requisito preferenziale.

Le principali fonti approvvigionamento riguardano inoltre i servizi di logistica distributiva, gestione guardaroba, manutenzione impianti e convalide, sanificazione, analisi e prove di laboratorio per i controlli qualità della biancheria, progettazione impianti e somministrazione a tempo determinato di manodopera al fine di integrare il bacino di risorse umane, in situazioni o circostanze per lo più legate alla stagionalità nelle attività di mera produzione.

- La catena del valore -

**FORNITORI PER TIPOLOGIA DI ACQUISTO**

Categoria merceologica	% in valore 2017
Beni	33,5%
Materiali di consumo	17,1%
Servizi	49,4%

Area Italia

I fornitori attivi nel 2017 sono circa 3.500 e oltre il 99% sia in numero sia in valore ha sede nel territorio di riferimento (Italia), a dimostrazione del positivo impatto economico prodotto dal Gruppo a livello locale.

Categoria merceologica	% in valore 2017
Beni	32%
Materiali di consumo	16%
Servizi	52%

La voce acquisti di servizi, è legata principalmente a quei servizi richiesti presso le commesse clienti che vengono, previa autorizzazione delle Stazioni appaltanti, affidati in subappalto a fornitori qualificati (es. trasporti, servizi di logistica distributiva dei tessuti, guardaroba, etc.).

Commesse e siti produttivi

Nel 2017 per esigenze delle commesse e dei siti produttivi di lavanderia e centrali di sterilizzazione sono stati acquistati materie prime, merci e consumabili da circa 700 fornitori. I primi dieci fornitori hanno soddisfatto il 33% degli acquisti totali.

Di seguito la divisione sull'acquistato, diviso fra fornitori locali e non locali.

Area Geografica	2017	2016
Italia – <i>Acquisti locali</i>	99,1%	98,0%
Germania – <i>Acquisti non locali</i>	0,4%	1,2%
Altri – <i>Acquisti non locali</i>	0,5%	0,8%

Servizi Italia, inoltre, per quanto concerne i primi 40 fornitori, si avvale di aziende con cui ha avviato rapporti di lunga durata; la scelta di puntare su questo fattore, anziché sul prezzo, è funzionale a garantire una migliore qualità dei prodotti o dei servizi erogati. Inoltre, la presenza di certificazioni da parte dei fornitori costituisce un requisito preferenziale per l'avvio di un rapporto di collaborazione.

Infine, tutti i rapporti di Servizi Italia S.p.A. con le parti correlate relativi a contratti di prestazioni di servizi di natura commerciale e rapporti di natura finanziaria (finanziamenti) sono posti in essere nell'ambito della normale attività di gestione e sono regolati da appositi contratti le cui condizioni sono in linea con quelle di mercato.

Area Brasile

I fornitori attivi nel 2017 sono circa 1.200 e oltre il 99% in numero e il 93% in valore ha sede nel territorio di riferimento (Brasile), a dimostrazione del positivo impatto economico prodotto dal Gruppo a livello locale.

Categoria merceologica	% in valore 2017
Beni	53%
Materiali di consumo	31%
Servizi	16%

Commesse e siti produttivi

Nel 2017 per le esigenze delle commesse e dei siti produttivi di lavanderia brasiliani sono stati acquistati materie prime, merci e consumabili per un valore globale di circa 11 milioni di euro da circa 800 fornitori. I

primi dieci fornitori hanno soddisfatto il 50 % degli acquisti totali. Di seguito la divisione sull'acquistato, diviso fra fornitori locali e non locali.

Di seguito la divisione sull'acquistato, diviso fra fornitori locali e non locali.

Area Geografica	2017	2016
Brasile – <i>Acquisti locali</i>	99,5%	92,1%
Italia – <i>Acquisti non locali</i>	0,34%	7,6%
Stati uniti – <i>Acquisti non locali</i>	0,08%	0,3%
Gran Bretagna – <i>Acquisti non locali</i>	0,08%	-

Area Turchia

Relativamente all'area Turchia poiché le società sono entrate a far parte del perimetro di consolidamento nel secondo semestre 2017, la Capogruppo ha già avviato le attività per il recupero delle informazioni e lo scambio dei flussi informativi in merito ai processi di approvvigionamento con l'obiettivo di rendicontare le informazioni nella prossima DNF.

2. Garanzie di qualità

Per garantire elevati standard qualitativi dei prodotti e servizi acquistati, la Società si rivolge a fornitori che vengono selezionati e monitorati sulla base di parametri di valutazione comuni per le forniture di tutte le diverse tipologie di prodotti: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva, temi della sostenibilità (pratiche del lavoro, criteri ambientali, diritti umani), sistemi di gestione certificati, adozione di codice etico e modello organizzativo ex D.lgs 231/01.

Le relazioni del Gruppo con i fornitori sono sempre e comunque improntate alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti.

Conformemente alle politiche del Gruppo, la Divisione Acquisti cerca costantemente di migliorare l'efficienza del processo di approvvigionamento, valorizzando le competenze interne e ponendo attenzione alla gestione dei diversi processi di acquisto e dando *policy* alle divisioni acquisti delle società controllate a garanzia della correttezza, tracciabilità e trasparenza nelle relazioni con i fornitori e nell'esecuzione delle proprie attività.

CAPITOLO 11 – COMUNITA LOCALI

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

3. Sponsorizzazioni e liberalità

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

	2017 (euro)	2016 (euro)
Importi investiti in liberalità	31.571	18.638
Importi investiti in sponsorizzazioni	67.050	46.454
Totale	98.621	65.092

Nel 2017, il principale importo devoluto in liberalità è stato per l'impresa missionaria relativa alla realizzazione del quinto container della speranza a favore dei bimbi bisognosi che vivono nelle missioni africane delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore. La provvidenza è a favore delle famiglie e dei bimbi più fragili e bisognosi che vivono nelle missioni di *Nkoabang, Nkilzok, Bamenda, Elat Minkom, Kribi, Gari-Gombo, Sembè, Kinshasa, Maigarò e Niem (Cameroun)* dove le suore operano al servizio dei più poveri.

La nave contenente il carico di provvidenza è salpata il 29 novembre 2017 dal porto di Genova alla volta del porto di *Douala (Cameroun)*. Il carico è stato poi trasferito, via tir, alla Missione di *Nkoabang*, che si trova alla periferia della capitale del *Cameroun, Yaoundé*. Da questa sede il materiale è stato suddiviso e smistato per raggiungere tutte le Missioni di *Cameroun, Congo e Repubblica Centrafricana*. Il "Container della speranza" allestito, lungo 12 metri e pesante 210 quintali, è stato caricato di molte attrezzature, materiale e strumentazioni sanitarie, oltre a letti ed arredi per la nuova maternità da poco costruita, generi alimentari, vestiario, giochi, occhiali, materiale didattico. Il contributo di Servizi Italia ha riguardato il sostegno economico per l'acquisto e spedizione per la Missione di *Sembè* di un gruppo di batterie necessarie a garantire l'operabilità dell'impianto fotovoltaico, unica fonte di energia della missione, ed in particolare del presidio ospedaliero.

Altri importi minori sono stati invece devoluti per attività culturali e sportive sul territorio, sponsorizzando associazioni sportive giovanili e deliberando erogazioni liberali a favore di organizzazioni ONLUS a sostegno di giovani (sostegno scolastico, aiuto alla mobilità, ascolto psicologico, attività sportive e culturali), prevenzione e recupero della persona. Le iniziative di solidarietà a cui Servizi Italia contribuisce sono generalmente rivolte ad associazioni o attori che operano nel settore della sanità e della prevenzione della salute; in questo senso la selezione delle attività pro bono è *cause related*.

4. Divulgazione scientifica

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

In particolare, nel 2017, Servizi Italia ha sponsorizzato, promuovendo il marchio aziendale, tra altri il *Forum Risk Management* in Sanità tenutosi a Firenze e giornate informative scientifiche promosse dai clienti per la sensibilizzazione e la formazione sul rischio clinico.

Nel corso dell'esercizio 2017, la Società ha dato seguito alle attività di collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia – Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria, per lo sviluppo del progetto di valutazione dell'impatto ambientale mediante metodologia LCA (*Life Cycle Assessment*) e per la certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*),

5. Relazione con i media

Il Gruppo Servizi Italia riconosce l'importanza sociale della comunicazione e ne coordina le diverse attività. Servizi Italia ha dedicato grande attenzione alla propria presenza su internet, innovandola ed ampliandola ulteriormente. Il portale aziendale, da semplice strumento per l'adempimento degli obblighi informativi di Borsa Italiana, è diventato un potente strumento di comunicazione e divulgazione, corredato da foto e video illustrativi. Di grande importanza rimangono comunque la trasparenza e la tempestività nella trasmissione e diffusione delle informazioni economico-finanziarie, che avviene attraverso gli spazi web istituzionali. La

Direzione di Servizi Italia, inoltre, si rende sempre disponibile a rilasciare interviste ai principali quotidiani locali ed economici per commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti e illustrare tramite *case history* la storia di successo del modello societario di business sostenibile.

6. Rapporti con le associazioni di categoria

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

CAPITOLO 12 – TABELLA DEGLI INDICATORI GRI-G4

Indicatore	Pagina	Omissioni	Descrizione
GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
Strategia e Analisi			
G4-1	4; 5		Dichiarazione dell'Amministratore Delegato
Profilo dell'organizzazione			
G4-3	6; 22		Nome dell'organizzazione
G4-4	22; 23		Marchi, prodotti e servizi
G4-5	22		Sede principale
G4-6	22; 23		Numero di paesi in cui l'organizzazione opera
G4-7	7; 22		Assetto proprietario e forma legale
G4-8	23; 43-46		Mercati serviti
G4-9	22		Dimensione dell'organizzazione
G4-10	83-84		Caratteristiche della forza lavoro
G4-11	il 100% dei dipendenti è coperto da contrattazione collettiva.		Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro
G4-12	106-110		Descrizione della catena di fornitura
G4-13	6-9		Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.
G4-14	6-9, 37-41		Approccio prudenziale
G4-15	35-37; 57-58		Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale, ambientale
G4-16	88; 112-113		Partecipazione ad associazioni o organizzazioni
Materialità e perimetro del report			
G4-17	6-9		Entità incluse nel bilancio

Indicatore	Pagina	Omissioni	Descrizione
G4-18	6-9; 14-15		Principi per la definizione dei contenuti
G4-19	14-17		Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti
G4-20	17		Aspetti materiali interni all'organizzazione
G4-21	17		Aspetti materiali esterni all'organizzazione
G4-22	6-9		Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni
G4-23	6-9		Cambiamenti significativi di obiettivo o perimetro rispetto al precedente bilancio
Coinvolgimento degli stakeholder			
G4-24	10-13		Gruppi di stakeholder coinvolti nell'organizzazione
G4-25	10-13		Identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere
G4-26	10-13		Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
G4-27	10-13		Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder
Profilo del report			
G4-28	6		Periodo di rendicontazione
G4-29	28 marzo 2017		Data di pubblicazione del precedente report
G4-30	La cadenza di pubblicazione della DNF del Gruppo è annuale		Periodicità di rendicontazione
G4-31	9		Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio
G4-32	6; 114-118		Indice dei contenuti GRI e indicazione dell'opzione "In accordance"
G4-33	119		Attestazione esterna
Governance			
G4-34	32		Struttura di governo
Etica ed integrità			
G4-56	35-37		Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione

Indicatore	Pagina	Omissioni	Descrizione
Categoria: ECONOMICA			
Aspetto materiale: Performance economiche			
G4-DMA	6-9; 13-16; 46		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EC1	46-48		Valore economico direttamente generato e distribuito
Aspetto materiale: Presenza sul mercato			
G4-DMA	6-9; 13-16; 92-93		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EC5	92		Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative
Aspetto materiale: Pratiche di approvvigionamento			
G4-DMA	6-9; 13-16; 106-110		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EC9	109-110		Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative
Categoria: AMBIENTE			
Aspetto materiale: Materiali			
G4-DMA	6-9; 13-16; 58; 60		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN1	58-61		Materiali utilizzati
Aspetto materiale: Energia			
G4-DMA	6-9; 13-16; 61-62		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN3	63; 67 Il totale dei consumi di energia all'interno del Gruppo nel 2017 è pari a 1.440.842 GJ		Consumi di energia all'interno dell'organizzazione
Aspetto materiale: Acqua			
G4-DMA	6-9; 13-16; 73		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN8	73-75		Volume totale di acqua prelevata per fonte di approvvigionamento

Indicatore	Pagina	Omissioni	Descrizione
Aspetto materiale: Emissioni			
G4-DMA	6-9; 13-16; 68-69		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN15	68-72		Emissione diretta di gas serra (GHG)
G4-EN16	68-72		Emissione indiretta di gas serra (GHG)
Aspetto materiale: Scarichi e rifiuti			
G4-DMA	6-9; 13-16; 75-81		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN22	75-77		Acqua totale scaricata per tipo e destinazione
Aspetto materiale: Conformità			
G4-DMA	6-9; 13-16; 36-37		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN29	36-37		Valore monetario delle multe significative e numero totale sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali
Aspetto materiale: Generale			
G4-DMA	6-9; 13-16; 61-63		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-EN31	61-63		Spese e investimenti ambientali totali per tipologia
Categoria: SOCIALE			
Aspetto materiale: Occupazione			
G4-DMA	6-9; 13-16; 82-83; 88-90		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-LA1	86		Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale
G4-LA2	91		Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, e non per i lavoratori part-time, nelle sedi operative più significative
Aspetto materiale: Salute e sicurezza sul lavoro			
G4-DMA	6-9; 13-16; 93		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-LA6	94-100		Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi
Aspetto materiale: Diversità e pari opportunità			
G4-DMA	6-9; 13-16; 33-34; 82-83		Informazioni sull'approccio manageriale

Indicatore	Pagina	Omissioni	Descrizione
G4-LA12	33-34; 85		Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione del personale per indicatori di diversità
Categoria: SOCIETA'			
Aspetto materiale: Anticorruzione			
G4-DMA	6-9; 13-16; 40-41		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-SO5	40-41		Reati di corruzione confermati e azioni intraprese in risposta
Aspetto materiale: Compliance			
G4-DMA	6-9; 13-16; 36-37		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-SO8	36-37		Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti
Categoria: RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
Aspetto materiale: Salute e sicurezza dei clienti			
G4-DMA	6-9; 13-16; 40		Informazioni sull'approccio manageriale
G4-PR4	40		Numero totale di non conformità riferite a prodotti o servizi

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE



Deloitte & Touche S.p.A.
Centro Direzionale Eurotorri
Piazza Italo Pinazzi 67/A
43122 Parma
Italia

Tel: +39 0521 976011
Fax: +39 0521 976012
www.deloitte.it

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

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, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Servizi Italia (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" versione G4, definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4"), da essi individuate come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

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

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220.00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 172039 | Partita IVA/IT 03049560166

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

© Deloitte & Touche S.p.A.



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 alle Linee Guida GRI G4. 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 ed alle caratteristiche dell'impresa 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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Servizi Italia S.p.A. e con il personale di Lavsim Higienização Têxtil S.A. e Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



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

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, divisioni e siti, siti produttivi di Castellina di Soragna, Genova Bolzaneto e Travagliato per Servizi Italia S.p.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 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle Linee Guida GRI G4.

Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, il Gruppo Servizi Italia ha predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Su tale Bilancio di sostenibilità, sottoposto in via volontaria a un esame limitato in conformità all'*ISAE 3000 Revised* da parte nostra, abbiamo espresso delle conclusioni senza rilievi.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Domenico Farioli
Socio

Parma, 29 marzo 2018