



# L'OPEROSA: PENSARE RESPONSABILMENTE, AGIRE CONCRETAMENTE

FORMAZIONE  
ANTI-CORRUZIONE  
EROGATA A TUTTI GLI  
ORGANI DI GOVERNO

LA NASCITA DE  
L'OPEROSA S.P.A.

CERTIFICAZIONE ECOLABEL  
PER L'OPEROSA BEE GREEN

CERTIFICAZIONE  
EMAS

VALORE ECONOMICO GENERATO NEL 2019:  
108.742.688 EURO

1.  
1

## L'ORGANIZZAZIONE

### PENSARE REONSABILMENTE AGIRE CONCRETAMENTE

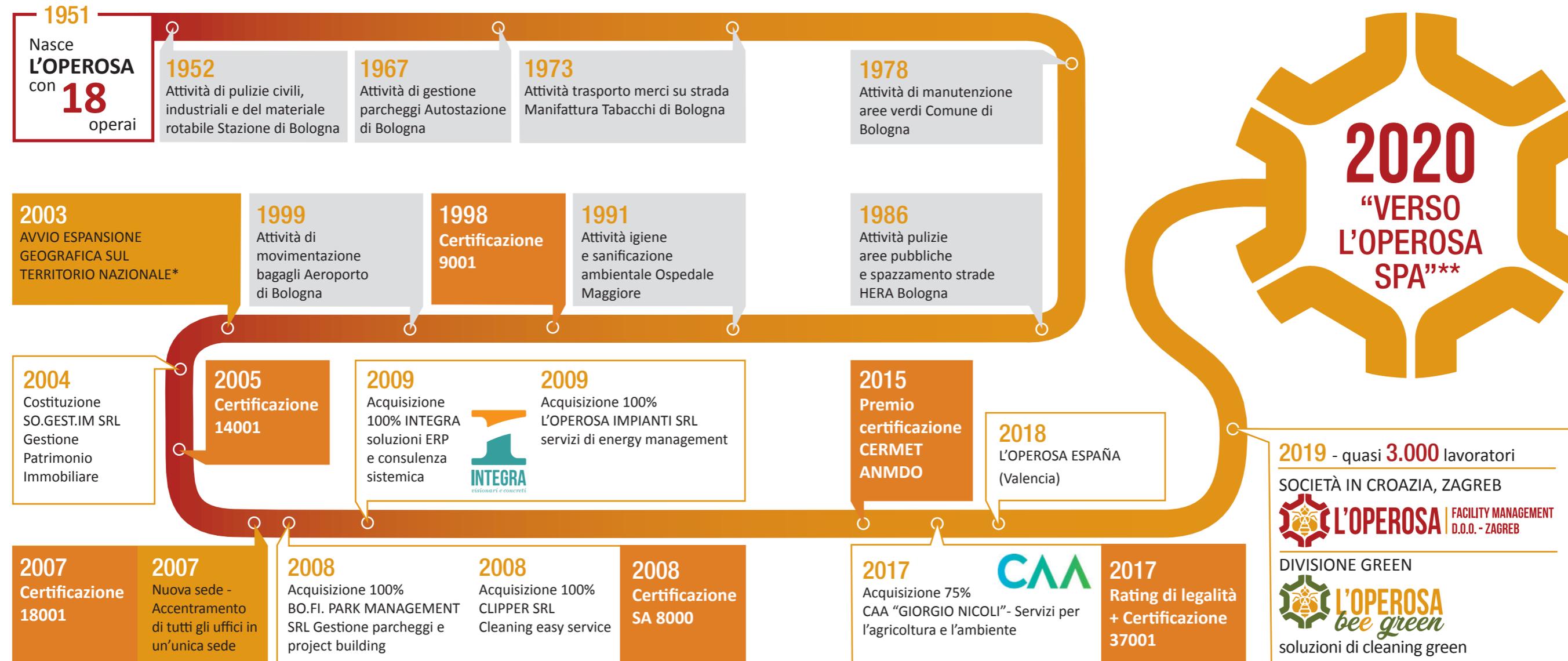
Il Gruppo L'Operosa include **diverse società** controllate da L'Operosa S.c.a.r.l., che ne è la Capogruppo. Ogni società svolge in autonomia la propria attività. Insieme, sviluppano un'offerta diversificata nell'ambito del mercato multiservizi.

Instaurando **forti legami con la committenza**, il Gruppo non è solo fornitore, ma anche partner dei propri clienti. Un approccio che vuole evidenziare una sempre maggiore attenzione e vicinanza alle esigenze della Pubblica Amministrazione e delle imprese private.

Sviluppare un'offerta all'avanguardia, fornire servizi efficienti e di qualità, soddisfare le aspettative della clientela: è questo l'orientamento del Gruppo. Per supportarlo, sono considerati di importanza strategica gli **investimenti costanti nell'innovazione** del servizio e nella formazione del personale.

Dare valore al lavoro dei suoi **dipendenti, quasi 3.000 su tutto il territorio nazionale**, con una politica di condivisione di valori, vision e mission, è lo scopo principale per facilitare i processi, ottimizzare i costi e semplificare le procedure. Attraverso questa unità d'intenti, il Gruppo è in grado di gestire commesse articolate, raggiungere gli obiettivi di business e operare nel rispetto dell'ambiente e delle comunità.

# LA NOSTRA STORIA



■ relativo a L’OPEROSA ■ nuova ATTIVITÀ ■ nuova CERTIFICAZIONE □ espansione del GRUPPO L’OPEROSA

Figura 1: Principali attività del Gruppo L’Operosa

\* banche, ospedali, case di cura, centri industriali, scuole, aeroporti, stazioni

\*\*Per maggiori approfondimenti, vedere paragrafo “UNA S.P.A. NEL NOSTRO FUTURO, PER ESSERE ANCORA PIÙ FORTI”.

## IL NOSTRO ORIZZONTE

*Promuovere il rispetto del pianeta grazie a un'offerta di servizi ecosostenibili all'avanguardia in grado di creare occupazione e benessere diffuso.*

La visione di un futuro a basso impatto ambientale è l'ispirazione che accompagna il Gruppo L'Operosa a ricercare soluzioni ecosostenibili in linea con le richieste di una collettività sempre più attenta al rispetto del pianeta, all'igiene ambientale e delle infrastrutture. Lo sviluppo di servizi all'avanguardia è la chiave competitiva per emergere sul mercato e generare opportunità lavorative nella comunità.

Il Gruppo L'Operosa è e sarà parte attiva nel rendere le città in cui viviamo più accoglienti e sicure, con soluzioni indirizzate al risparmio energetico, alla riduzione dell'inquinamento e a una maggiore salubrità degli ambienti. Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU ne guidano l'operato, così come le richieste dei clienti, sempre più orientate verso una gestione responsabile delle risorse.

La vision è condivisa da tutte le aziende del Gruppo, impegnate costantemente nell'ascolto e nel coinvolgimento degli stakeholder, dai committenti dei singoli progetti alla collettività nella sua interezza, fino ad arrivare al personale interno dell'organizzazione.

*Diversificare i servizi offerti e aumentarne il valore, erogandoli attraverso tecnologie e metodi che garantiscano la massima efficienza al minore impatto possibile.*

Il Gruppo sviluppa e consolida il proprio ruolo di partner attraverso un'offerta sempre più diversificata e all'avanguardia per la committenza pubblica e privata. Per soddisfare la domanda di servizi ecosostenibili e progettare anticipatamente le soluzioni del futuro, L'Operosa ha creato la divisione "Bee Green", dedicata al cleaning sostenibile. La certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia – L'Operosa è stata tra le prime in Europa a ottenerla – è uno dei traguardi raggiunti nel perseguimento della mission aziendale.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, le aziende del Gruppo L'Operosa si impegnano a:

- erogare i servizi con trasparenza ed efficienza, aderendo ai requisiti definiti dalla normativa di riferimento e dalle specifiche identificate dal cliente;
- stabilire e rafforzare i rapporti di partnership con i clienti più significativi e, quando possibile/opportuno, con i fornitori;
- garantire il rispetto del Codice etico del Gruppo, fondato sui requisiti dello standard internazionale SA8000;
- richiedere ai propri fornitori e subfornitori di ottemperare ai requisiti previsti dal medesimo standard;
- investire nel continuo adeguamento delle risorse aziendali, anche mantenendo un ambiente di lavoro sicuro, salubre, sereno e stimolante;
- investire nelle nuove tecnologie che garantiscono, da un lato, la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti causati dalle proprie attività e, dall'altro lato, la sicurezza dei lavoratori;
- sfruttare specifici sistemi di controllo gestionale per monitorare il livello di sostenibilità economica delle proprie attività, sia nel breve sia nel lungo termine;
- mettere al centro della propria azione le persone: valorizzare le qualità individuali, la cultura del lavoro e l'ascolto.

## IN COSA CREDIAMO

I valori e i principi del Gruppo, che guidano le aziende che ne fanno parte verso il raggiungimento della missione aziendale, sono contenuti nel **Codice etico**.

Il Codice etico è un documento che impone, nello svolgimento delle attività aziendali, una serie di **responsabilità, impegni e comportamenti** validi tanto per gli amministratori, quanto per i lavoratori e i collaboratori. Il Codice etico rappresenta per L'Operosa una **carta dei diritti e dei doveri morali**, che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni membro dell'organizzazione e rappresenta una **garanzia nei confronti degli stakeholder** e della collettività. Il Codice indirizza inoltre la gestione aziendale del Gruppo e influisce anche nella sua stessa organizzazione interna.

Il Codice etico, predisposto dalla Capogruppo, è improntato su un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte; è **condiviso dalle aziende del Gruppo** e implementato da ognuna di esse.

Nell'ambito del sistema di controllo interno della Capogruppo, inoltre, il Codice etico costituisce **presupposto e riferimento del Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale** e del sistema sanzionatorio previsto da tale documento.

I principi fondamentali su cui è basato il Codice etico sono i seguenti:

### **RISPETTO DELLA LEGGE**

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con i portatori d'interesse sono i principi etici che orientano L'Operosa. Da questi principi derivano i modelli di condotta, ispirati alla leale competizione sul mercato, alla completa soddisfazione dei clienti, al miglioramento delle condizioni economiche e professionali dei soci, allo sviluppo di competenze per la crescita professionale delle risorse umane.

### **ONESTÀ**

L'onestà è il principio fondamentale di ogni attività, rendiconto e comunicazione del Gruppo, costituendo elemento essenziale nella gestione delle risorse umane. I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto. Per questo motivo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto oppure offerto, che possa essere inteso come strumento volto a influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

### **TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**

L'Operosa riconosce il valore fondamentale della corretta informazione ai soci, agli organi e alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi relativi la gestione societaria e contabile. In alcun modo giustifica azioni dei propri collaboratori che impediscano il controllo da parte degli enti o delle organizzazioni preposte. L'Operosa favorisce un flusso di informazioni continuo, puntuale e completo fra gli organi sociali, le diverse aree aziendali, la Direzione, le varie figure apicali, l'Organo di Vigilanza e, quando necessario, verso le Pubbliche Autorità.

### **CORRETTEZZA NELLA GESTIONE SOCIETARIA E NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE**

Il Gruppo persegue il proprio oggetto sociale nel rispetto della legge, dello Statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio.

### **RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

L'Operosa assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali. Tutte le informazioni a disposizione della Società vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali dei soggetti interessati.

**RISPETTO DELLA PERSONA**

L'Operosa promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e tutela la dimensione di relazione con gli altri. Garantisce inoltre condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, predispone ambienti di lavoro sicuri e applica ai propri dipendenti la legislazione e i contratti di lavoro vigenti. La Società ha fatto propri i principi del Codice di Condotta Europeo emanato in data 27/11/91.

**PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE**

Al momento di assegnare incarichi o avviare rapporti di lavoro, L'Operosa richiede ai propri amministratori, soci, dipendenti e collaboratori di sottoscrivere un'apposita dichiarazione che escluda la presenza di condizioni di conflitto di interesse tra singolo e Società o, in caso di esistenza di tali condizioni, di chiarirne la natura. Allo stesso fine, L'Operosa previene eventuali conflitti di interesse fra soci, dipendenti, amministratori, collaboratori e la Pubblica Amministrazione.

**TUTELA DELL'AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E SVILUPPO SOSTENIBILE**

L'ambiente è un bene primario che L'Operosa e le sue controllate salvaguardano, nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile. Il Gruppo programma quindi le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze sociali e ambientali, diffondendo la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi presso tutti i portatori d'interesse.

Sebbene l'approvazione del Codice etico spetti al Consiglio di Amministrazione (CdA), la verifica del suo stato di adeguatezza rispetto alla sensibilità del Gruppo, della sua attuazione e della sua applicazione sono di competenza dell'Organismo Di Vigilanza (ODV), il quale ha anche il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231/01, e di curarne il relativo aggiornamento. Tale ODV è a sua volta nominato dal CdA e resta in carica fino all'insediamento del Consiglio successivo a quello che lo ha nominato.

**IL NOSTRO GRUPPO**

Il Gruppo L'Operosa è uno dei principali operatori economici di **Facility ed Energy Management** e gestisce soluzioni di servizi integrati in diverse aree del territorio italiano: Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Toscana, Trentino, Sicilia, Veneto e Umbria.

I buoni risultati economici ottenuti nel 2019 rappresentano un importante segnale per il futuro, per il quale le diverse aziende del Gruppo hanno gettato nel corso dell'anno ottime basi. Oltre al consolidamento dei business della Capogruppo e di realtà quali L'Operosa Impianti, BO.FI Park Management e Clipper (queste ultime tre confluite dal 1° luglio 2020 in L'Operosa S.p.A.), si segnala la rapida crescita delle controllate **Integra** e **Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli"**.

In particolare, **Integra**, società che governa tutte le attività legate alle *business application* e ai sistemi informatici del Gruppo, ha ampliato il proprio raggio d'azione rivolgendosi a diversi clienti esterni e guidandoli verso la *Digital Transformation*. Grazie alla presenza nello staff di Integra di cinque **Innovation Manager iscritti all'albo MISE**, le principali iniziative del 2019 sono state rivolte alle aziende che hanno voluto innovare e proiettarsi verso lo sviluppo digitale dei propri processi. Nell'immediato futuro Integra punta ad arricchire l'offerta ai clienti esterni con tutte le soluzioni IT attualmente riservate alle società del Gruppo e ad ampliare il parco clienti in nuovi segmenti di mercato (offrendo le soluzioni Zucchetti attualmente proposte, la nuova gamma di servizi IT e software prodotti internamente al 100%).

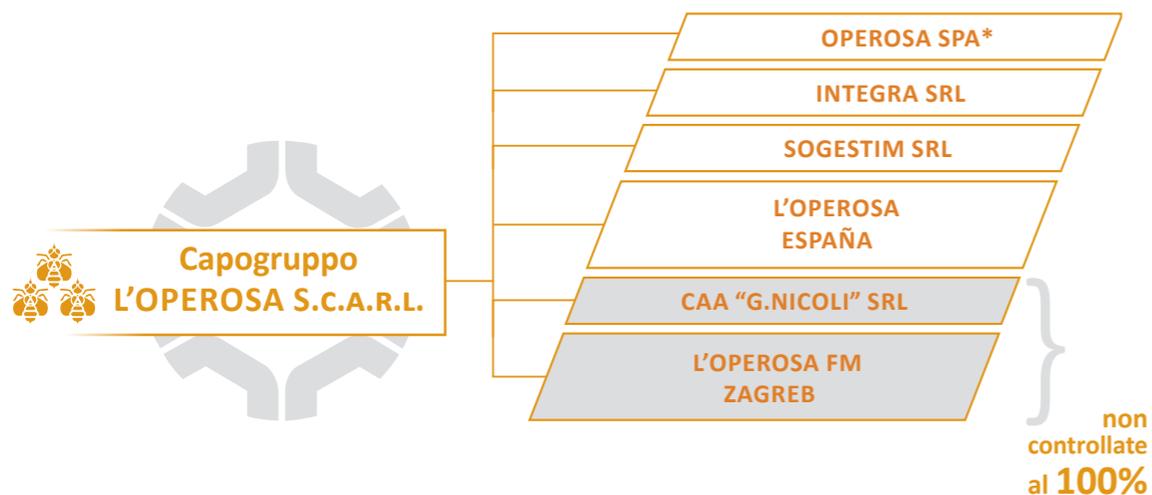
Il Gruppo sta inoltre allargando il suo bacino d'interesse aprendo alcune sedi all'estero. La prima, **L'Operosa España** (stabile organizzazione de L'Operosa in Spagna), è stata inaugurata nel 2018 e sta già ottenendo i risultati attesi. Nel corso del 2019 ha offerto i suoi servizi nei territori di Madrid e Valencia, iniziando a posizionarsi con decisione sul mercato spagnolo.

Una seconda sede estera, **L'Operosa Facility Management D.o.o.**, è stata aperta nel 2019 a Zagabria, in Croazia. Questo nuovo insediamento oltreconfine rappresenta un'ulteriore tappa verso l'internazionalizzazione del Gruppo e conferma come il "modello L'Operosa" possa essere esportato anche in altri contesti.

In tema di certificazioni, grazie alla divisione dedicata di cleaning sostenibile **L'Operosa Bee Green**, L'Operosa Capogruppo ha concluso nel 2019 il percorso di certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia, risultando tra le prime aziende certificate in materia nell'UE. L'Operosa ha iniziato, inoltre, il percorso per la registrazione EMAS, concluso ad aprire 2020 con la pubblicazione della Dichiarazione Ambientale.

Il 2019 è stato dunque segnato da un'evidente crescita generale, manifestata dalle crescite particolari delle singole aziende del Gruppo e da una proiezione del business verso l'estero.

### GRUPPO OPEROSA AL 01/07/2020



\*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

### L'OPEROSA CAPOGRUPPO <sup>1</sup>

#### SERVIZI PRINCIPALI

- Portierato con servizio di guardaroba e controllo degli accessi
- Progettazione, gestione e manutenzione delle aree verdi
- Sanificazione e igiene in ambito sanitario
- Raccolta e trasporto autorizzato di rifiuti
- Gestione parcheggi e sosta su strada
- Disinfezione e derattizzazione
- Pulizie civili e industriali



L'Operosa S.c.a.r.l. è una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1951, il cui sviluppo negli ultimi decenni è stato caratterizzato da un'evoluzione continua della struttura aziendale, da una progressiva diversificazione dei servizi offerti e da una ricerca costante della piena soddisfazione del cliente. Come fornitore di servizi integrati di Facility Management, L'Operosa S.c.a.r.l. si rivolge a clienti che appartengono sia al settore pubblico, sia a quello privato.

L'Operosa S.c.a.r.l. controlla tutte le società italiane del Gruppo al 100%, tranne il CAA Giorgio Nicoli controllato al 75%. Dal 1° luglio 2020 controlla interamente anche L'Operosa S.p.A., la nuova realtà societaria nata da L'Operosa Impianti, in seguito alla fusione per incorporazione di BO.FI. Park Management e Clipper.

#### SO.GEST.IM

SO.GEST.IM gestisce il patrimonio immobiliare del Gruppo L'Operosa, per il quale si occupa in particolare di valutare gli investimenti immobiliari e verificare la coerenza rispetto alle normative vigenti dell'acquisto, della vendita o della sublocazione.

#### SERVIZI

- Gestione del patrimonio immobiliare del gruppo

1. Per maggiori informazioni sulle società del Gruppo, si rimanda al sito internet [www.operosa.it/il-gruppo](http://www.operosa.it/il-gruppo).

## INTEGRA

Integra è la società del Gruppo L'Operosa specializzata in software gestionali aziendali, piattaforme di office automation e infrastrutture IT. Si occupa di tutte le attività legate alle business application e ai sistemi informatici nella loro globalità, dall'infrastruttura alle piattaforme di collaboration e gestione dei processi. La sua attività è rivolta sia alle aziende del Gruppo, sia a clienti esterni. Attraverso i suoi servizi di consulenza, progettazione, realizzazione e manutenzione di software gestionali aziendali, piattaforme di office automation e infrastrutture IT, Integra accompagna il cliente nella gestione aziendale, nelle scelte strategiche e nei processi di Trasformazione Digitale.

### SERVIZI

- Business Application
- Digital Infrastructures
- Process Innovation

## C.A.A. G. NICOLI

Il Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l. – di cui L'Operosa S.c.a.r.l. detiene il 75% delle quote di partecipazione – è un centro internazionale specializzato nella ricerca e nella fornitura di servizi di tutela dell'ambiente a imprese e pubbliche amministrazioni. Attivo in Europa da oltre trent'anni, il CAA fornisce servizi, conduce studi e sviluppa progetti che valorizzano il territorio e le produzioni agricole.

### RICERCA E SERVIZI

- Ricerca e innovazione in ambito agricolo, ambientale ed entomologico
- Entomologia e zoologia sanitarie
- Agricoltura sostenibile e verde ornamentale
- Palinologia e archeobotanica
- Gestione rifiuti e biomasse

Di seguito, le tre società coinvolte nell'operazione di fusione che, dal 1° luglio 2020, costituiscono L'Operosa S.p.A.:

### L'OPEROSA IMPIANTI\*

Con un profilo di MEP Contractor, L'Operosa Impianti è specializzata nella conduzione degli impianti tecnologici. Dai servizi di ingegneria alla realizzazione e successiva manutenzione, L'Operosa Impianti fornisce a P.A. e imprese private una gestione globale mirata al risparmio energetico e a soluzioni sostenibili.

In seguito alla trasformazione in L'Operosa S.p.A., persone e competenze patrimonio di L'Operosa Impianti sono confluite nella **Divisione Hard Facility Management & Energy Service** e nella **Divisione Building**.

### CLIPPER\*

Efficacia, efficienza, precisione e leggerezza strutturale: Clipper unisce preziosi *know-how* a un approccio al lavoro dinamico. L'ottimizzazione dei costi, la semplificazione delle procedure e l'innovatività di un approccio fluido e funzionale sono il valore aggiunto dei suoi servizi.

All'interno della nuova S.p.A., le attività svolte da Clipper sono ereditate dalla **Divisione Soft Facility Management**.

### BO.FI.PARK MANAGEMENT\*

BO.FI. Park Management svolge la sua attività nel settore dei parcheggi pubblici e privati. La missione aziendale è quella di assicurare con professionalità ed efficienza vantaggiosi risultati nella massima sicurezza, rendendo agevole l'accessibilità alle aree destinate alla sosta.

L'azienda si è trasformata nella **Divisione Parking Service** della nuova realtà L'Operosa S.p.A.

\*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

## L'OPEROSA IN EUROPA

Consapevole della necessità di espandere le proprie attività all'estero, nel contesto di un mercato sempre più globalizzato, il Gruppo L'Operosa ha avviato un processo di internazionalizzazione.

Dopo due anni di verifiche e studi, è stato identificato come mercato prioritario in cui investire quello spagnolo. Nel 2018 nasce così a Valencia **L'Operosa España**, che sta oggi partecipando alle gare del mercato spagnolo per offrire **servizi nel territorio di Madrid e Valencia**.

I criteri che hanno portato alla decisione di aprire una stabile organizzazione in Spagna sono stati principalmente:

- la vicinanza geografica;
- l'ampiezza del paese;
- le similitudini con l'Italia;
- l'apertura della Spagna all'ingresso di società straniere;
- bandi europei di indubbio interesse.

Per una migliore ed efficace penetrazione nel territorio, L'Operosa ha individuato la fattibile collaborazione con un **partner spagnolo**, ben inserito nella realtà locale in termini di concorrenza, normative e modalità di approccio al mercato.

In seguito, L'Operosa ha aperto una **stabile organizzazione nella città di Valencia**, per la precisione nella centralissima Calle Jativa, dotata di ottimi collegamenti con la stazione ferroviaria e l'aeroporto. Alla sede spagnola sono state integrate due figure professionali, un amministratore e una responsabile tecnico commerciale che si occupa dello studio e della presentazione delle offerte.

Infine, sono state individuate due aree su cui operare:

1. la zona di Valencia, per vicinanza;
2. la zona di Madrid, per la notevole quantità di bandi pubblici mensilmente presentati.

Questa operazione ha già dato i suoi frutti nel corso del 2019. Durante l'anno, infatti, L'Operosa ha conseguito tre importanti successi:

- la vittoria del bando pulizie per tutti gli edifici dello Stato italiano presenti in territorio spagnolo: Ambasciata e Consolato a Madrid, Scuola italiana a Madrid, Istituto di cultura a Madrid, Consolato a Barcellona, Scuola italiana a Barcellona e Istituto di cultura a Barcellona, con un contratto biennale di circa 1,2 milioni di euro;
- la vittoria dell'accordo macro della Generalitat di Valencia, nel quale sono state selezionate le uniche dieci aziende che potranno partecipare ai bandi di questa amministrazione: a oggi sono state presentate otto offerte;
- infine, la vittoria del bando dell'ospedale di Fuenlabrada per un contratto biennale con possibilità di proroga di 2+2 anni, dal valore biennale di 6,3 milioni di euro.

In sinergia con la casa madre, L'Operosa España ha lavorato al business plan 2020, che prevede il raddoppio degli uffici nella sede di Valencia e l'ampliamento del personale con l'incorporamento, già realizzato, di una seconda persona con funzione amministrativa e di supporto all'ufficio tecnico commerciale, per agevolare una maggiore operatività nella presentazione delle offerte.

Obiettivi per il futuro immediato sono quelli di ampliare la pianta organica per rendere L'Operosa España più indipendente e valutare la penetrazione del business in nuove regioni, come ad esempio l'Andalusia, dove sono già state presentate diverse offerte. Un altro obiettivo, ambizioso ma alla portata, è quello di superare nei prossimi due anni il fatturato annuale di 10 milioni di euro.

Nel 2019 è stata inoltre costituita **L'Operosa Facility Management D.o.o.** con sede a Zagabria, con lo scopo di espandere le proprie attività anche sul mercato croato.

## SERVIZI E SOSTENIBILITÀ: CONNUBIO POSSIBILE

Il Gruppo ha individuato le Aree di impatto riconducibili agli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 per lo sviluppo sostenibile, definendoli prioritari in relazione ai business gestiti.

### OBIETTIVI AL CENTRO DEL NOSTRO BUSINESS



### LE NOSTRE AREE DI INTERVENTO



Figura 2: Aree di impatto riconducibili agli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030

## MODELLO DI COOPERAZIONE: L'EFFICACIA DI UNA FORMULA

### DEMOCRAZIA E MUTUALITÀ

La Società Cooperativa è l'unica forma di organizzazione societaria senza fini di lucro riconosciuta dalla Costituzione, la quale all'art. 45 dispone che "La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità".

L'Operosa è gestita secondo i principi della democrazia cooperativa e della partecipazione dei soci, che prevedono l'esistenza di un modello organizzativo fondato sul coinvolgimento degli stessi soci, del management aziendale e dei dipendenti nella gestione dell'Organizzazione. Per tutelare e preservare questo modello, e per rispettare la Legge e il Codice Etico (si veda paragrafo "In cosa crediamo"), sono stati sviluppati appositi meccanismi di governo, controllo e monitoraggio.

Agli Organi sociali de L'Operosa spetta, infine, il compito di monitorare l'andamento della gestione di tutti i componenti del Gruppo e di tracciare le linee di sviluppo futuro dell'intero Gruppo. Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di amministrazione (CdA);
- c) il Collegio dei sindaci;
- d) l'Organismo di Vigilanza;
- e) il Comitato Direttivo;
- f) il Comitato Soci;

Gli organi di governo del Gruppo L'Operosa si caratterizzano per una elevata presenza del genere maschile, pari al 77%, appartenenti sia alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni di età, sia alla fascia d'età superiore ai 50 anni (50% e 50%). Non vi sono, inoltre, soggetti che rientrano tra le categorie protette.

### ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO

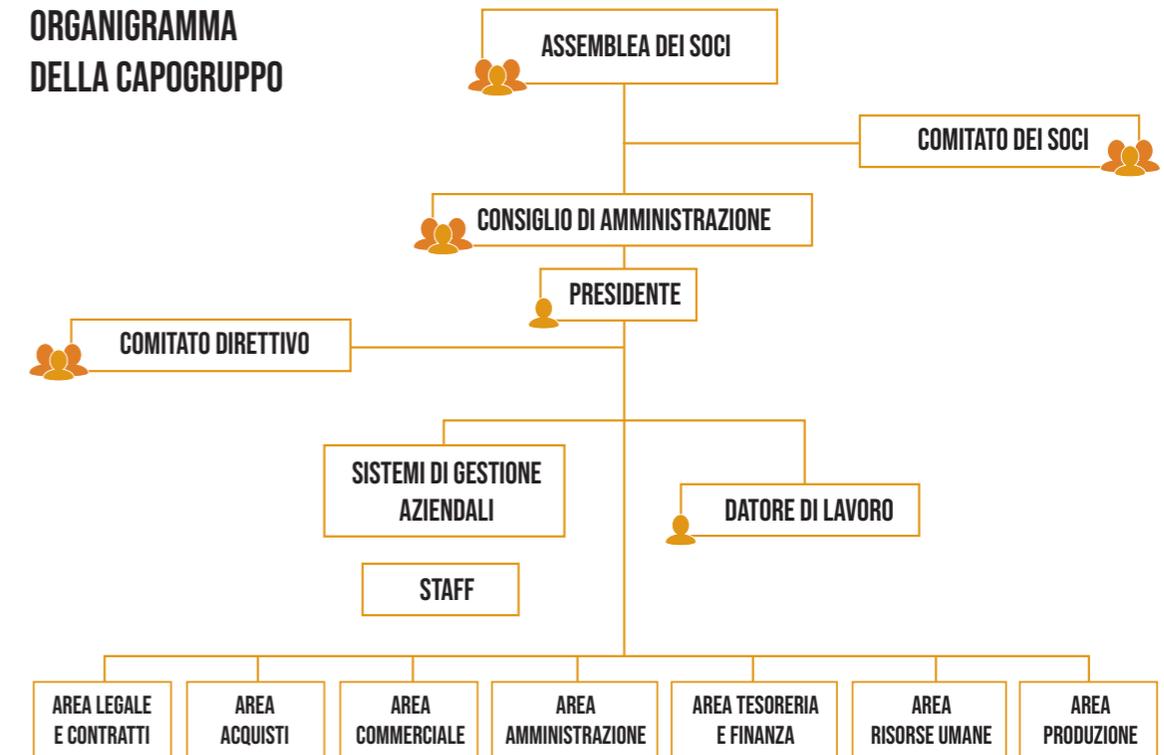


Figura 3: Organigramma aziendale

L'Operosa è iscritta all'Albo delle Cooperative dal 08/05/2005 nella categoria di produzione e lavoro. La nostra Cooperativa è impegnata attivamente per sostenere il movimento cooperativo attraverso la partecipazione dei propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento. Aderisce all'associazione di categoria Confcooperative che, contando circa 20.000 cooperative aderenti e 3,2 milioni di soci, rappresenta una delle principali organizzazioni di rappresentanza, assistenza, tutela e vigilanza del movimento cooperativo italiano e delle imprese di natura sociale. In virtù della propria adesione a Confcooperative, la Cooperativa L'Operosa si sottopone annualmente all'attività di revisione svolta dalla stessa associazione.

## I NOSTRI SOCI

Lo scambio mutualistico è l'elemento chiaro e distintivo dell'impresa cooperativa, e consiste nel fornire ai membri dell'Organizzazione beni, servizi od occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che potrebbero ottenere sul mercato.

In modo particolare, lo scambio mutualistico si declina, da un lato, nel rapporto economico e lavorativo che il socio intrattiene con la cooperativa e, dall'altro lato, nella partecipazione di questo agli organi democratici dell'Organizzazione.

I soci costituiscono l'elemento fondante de L'Operosa, retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata. Possono assumere qualifica di Socio Cooperatore coloro che:

- sono in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali e che possiedono i requisiti di buona condotta morale;
- non hanno riportato condanne ad una pena che importi l'interdizione anche temporanea dai pubblici uffici;
- non sono interdetti, inabilitati o falliti non riabilitati.

La domanda di ammissione viene presentata al CdA che, una volta accertata la sussistenza

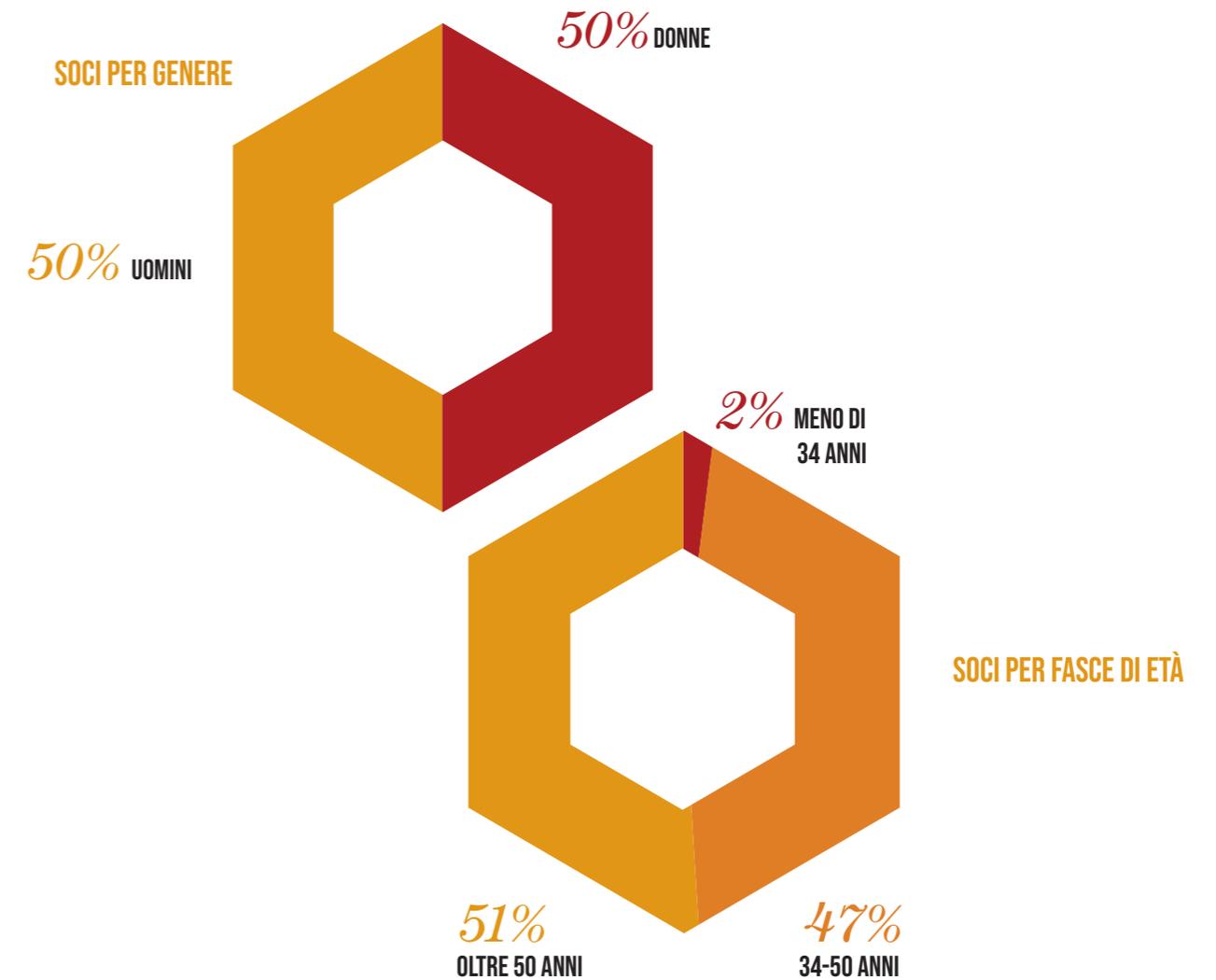
### CONDIVIDERE I VALORI, GLI OBIETTIVI E CONTRIBUIRE AL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO SOCIALE

Il Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, definisce la tipologia di rapporto tra i soci (art. 6 L. 142/2001). Tale documento è stato depositato presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna il 26/09/2002.

Nel 2018 è stato creato un Comitato Soci quale strumento di promozione della partecipazione dei soci alla gestione de L'Operosa. Tale Comitato, in particolare, ha funzioni di collegamento sia tra i diversi soci, che tra i soci e il CdA de L'Operosa.

dei requisiti, delibera sulla domanda pervenuta secondo criteri non discriminatori e coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. La quota sociale ha un valore nominale di Euro 300, ma è consentito ai soci di presentare domanda al CdA per aumentare il valore della propria quota.

Al 31/12/2019 l'Operosa S.c.a.r.l. conta 218 Soci così suddivisi:



## L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei soci ha luogo almeno una volta all'anno e delibera su proposta del Consiglio di Amministrazione, sulla base di un progetto o di una relazione da essi predisposta e sulle modificazioni statutarie previste dall'art. 2.365 del codice civile. Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni. Ciascun socio ha inoltre diritto ad un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione.

Durante l'ultima Assemblea dei soci del 2019, che si è radunata il 05.07.2019, è stata registrata la presenza – considerando sia i soci intervenuti personalmente che quelli rappresentati per delega – di 193 soci su un totale di 221 iscritti a Libro.

### LE FUNZIONI DELL'ASSEMBLEA

1. Approva il bilancio e destina gli utili;
2. Nomina il Consiglio di Amministrazione;
3. Nomina il Collegio Sindacale;
4. Conferisce l'incarico al soggetto deputato al controllo contabile;
5. Determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci ed al soggetto deputato al controllo contabile;
6. Approva i regolamenti interni;
7. Delibera sugli argomenti riservati alla sua competenza in base a quanto dispongono la legge e lo Statuto.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) provvede alla gestione dell'impresa ed è all'uopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'Assemblea.

In particolare, al CdA è riservata in via esclusiva la competenza in relazione alle decisioni più importanti sotto il profilo economico/strategico e in termini di incidenza strutturale sulla gestione, ovvero funzionali all'esercizio dell'attività di monitoraggio e di indirizzo della Società.

È nei compiti del Presidente convocare il CdA, fissare l'ordine del giorno, coordinare i lavori e provvedere affinché i consiglieri

siano informati sulle materie iscritte all'ordine del giorno.

Il Consiglio di Amministrazione in carica per il mandato 2018-2020, si è incontrato 9 volte nel corso del 2019, con una partecipazione molto alta dei Consiglieri (in media, il 90%).

### IL RUOLO DEL CDA

Il CdA svolge un ruolo centrale nella guida strategica de L'Operosa e dell'intero Gruppo, così come nella supervisione della complessiva attività di impresa, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto nelle decisioni necessarie o utili al perseguimento dell'oggetto sociale.

Consiglio di Amministrazione	Carica	Sesso	Età	Anzianità lavorativa
BACCI CLAUDIA	Consigliere	F	35	13
CORBO NICOLA	Vice Presidente	M	35	10
DONVITO ELISABETTA	Consigliere	F	34	4
FOSCHINI MORENO	Consigliere	M	46	20
GIACOMELLI STEFANO	Consigliere	M	59	7
IOLI MAURO	Consigliere	M	57	21
MAKROUME FOUAD	Consigliere	M	41	14
MALIPIERO GIANFRANCESCO	Consigliere	M	51	27
MIGLIACCIO ANTONIETTA	Consigliere	F	47	7
POZZI CLAUDIO	Presidente	M	59	41
ABUNDO PAOLA	Consigliere	F	50	15

Tabella 1: Composizione del Consiglio di Amministrazione

## ORGANI CONSULTIVI

L'Assemblea Straordinaria dei Soci ha approvato le modifiche dello Statuto inserendo all'art. 38 dello Statuto i seguenti Organi Consultivi:

### Comitato di Direzione

Ha funzioni consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione oltre che propositive e di supporto delle competenze proprie del medesimo Consiglio di Amministrazione, nonché di coordinamento tra i diversi settori della Società, al fine di attuare le politiche sociali e più in generale del Gruppo, nel rispetto delle direttive del Consiglio di Amministrazione.

Comitato Direttivo	Carica
POZZI CLAUDIO	Presidenza
CORBO NICOLA	Direzione Risorse Umane
CAROBBI NICOLA <sup>2</sup>	Direzione Commerciale
MILIZIANO DOMENICO GIANLUCA	Responsabile Finanza e Tesoreria
STAGNI SIMONA	Direzione Amministrativa

Tabella 2: Composizione del Comitato Direttivo

### Comitato Soci

Il Comitato soci in carica è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione con delibera assunta in data 12 febbraio, il cui mandato è regolato dallo Statuto Sociale e si riunisce per promuovere la partecipazione dei Soci alla Cooperativa.

Nel corso del 2019 si è riunito tre volte per sviluppare iniziative a favore del benessere dei Soci, per esempio l'iniziativa nata nel corso del 2019 "Welfare L'Operosa 4you".

Comitato Soci
ANNIBALE CANDELA
ROMINA GIRONI
SAURO MARABINI
MONICA MAZZOLI
COSIMO MEMMOLA
ALESSANDRO MORINI
FABIO MORMINO
PIERO POZZI
TSEGAYE TSIGE SEYOUM
ILARIA SPATOLA
KATIUSCIA TORRE

Tabella 3: Composizione del Comitato Soci

### Collegio Sindacale

Al Collegio Sindacale è attribuita l'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429 C.C., al quale spetta la vigilanza sull'adeguatezza e funzionamento dell'assetto organizzativo della società, nonché sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Di seguito, la composizione del Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea dei Soci in data 5 luglio 2018, il cui mandato scadrà con l'approvazione del bilancio dell'esercizio 2020.

Collegio Sindacale	Carica
CALZOLARI MAURIZIO	Presidente
LENZI ANDREA	Sindaco Effettivo
VISMARA LUCA	Sindaco Effettivo
PALLOTTI ELISABETTA	Sindaco Supplente
RAGAZZI CHIARA	Sindaco Supplente

Tabella 4: Composizione del Collegio Sindacale

### Organismo di Vigilanza

Nel corso dell'esercizio 2019, l'OdV si è riunito otto volte (di cui una in forma straordinaria), in armonia con quanto disposto dal Regolamento approvato dall'OdV.

Nel corso della detta annualità si è proceduto all'aggiornamento del Modello 231, anche in considerazione del fatto che la Camera dei Deputati ha approvato in via definitiva il

c.d. "DDL whistleblowing" che ha modificato l'art. 6 del Decreto Legislativo 231/01, inserendo tre nuovi commi e precisamente il comma 2 bis, 2 ter e 2 quater. Pertanto, da una parte, il Modello 231 è stato aggiornato nel senso che sono stati previsti dei canali di comunicazione messi a disposizione delle figure apicali attraverso i quali è possibile segnalare situazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto 231, di cui siano venuti a conoscenza in ragione della funzione svolta; dall'altra, per garantire l'effettività a questo strumento la società ha previsto che il responsabile cui inviare dette segnalazioni, c.d. "whistleblowing" è proprio l'OdV.

Tra le attività svolte nel corso del 2019, l'OdV ha provveduto a svolgere un audit presso il Parco Lunetta Gamberini di Bologna relativamente all'appalto Manutenzione del verde del comune di Bologna in data 10.07.20219). A coadiuvare le attività di verifica dell'OdV sono intervenuti il Responsabile di cantiere e il capo squadra anche nel ruolo di preposti di cantiere.

Organismo di Vigilanza	Carica
AFRO STECHEZZINI	Presidente
PAOLA ABUNDO	Membro Esterno
COLLINA LUCIO	Membro Esterno

Tabella 5: Composizione dell'Organismo di Vigilanza

2. Dal 2020 è stato sostituito da Claudio Fratini.

## SISTEMA DEI CONTROLLI E DELLA LEGALITÀ

Dal 2008 il Gruppo ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Assieme al Codice etico, il Modello costituisce l'insieme delle regole e delle procedure da seguire nello svolgimento delle attività aziendali e ha lo scopo di impedire o contrastare la commissione dei reati sanzionati dal Decreto (corruzione, concussione, falso in bilancio, riciclaggio di denaro, violazione delle norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e ambientali, ecc.).

Tra i temi trattati nel Modello Organizzativo hanno un rilievo primario quelli legati all'ambiente, alla salute e alla sicurezza, a cui è stata dedicata una sezione all'interno del documento. Tutti i dipendenti de L'Operosa sono stati informati sul Modello e ai vertici aziendali è stata erogata una formazione specifica su queste tematiche. Data la rilevanza del Decreto, nel 2018 L'Operosa Impianti ha adottato un proprio modello organizzativo 231, istituendo il proprio Organismo di Vigilanza, mentre le altre aziende del Gruppo hanno deciso di adottare e seguire le indicazioni dettate dal modello organizzativo de L'Operosa S.c.a.r.l..

Il CdA della Capogruppo ha nominato un Organismo di Vigilanza (cfr. paragrafo precedente) al fine di vigilare sull'operatività del Modello. L'OdV è un organo a composizione collegiale dotato di poteri autonomi di iniziativa e controllo e, anche nel corso del 2019, si è spesso avvalso della collaborazione di numerose funzioni aziendali, tra cui l'Ufficio Legale, i Sistemi Informativi e il Servizio Qualità, Sicurezza e Gestione Processi.

Per rafforzare ulteriormente il suo impegno nella legalità e la lotta alla corruzione, la Capogruppo ha deciso dal 2018 di dotarsi e certificare il proprio sistema di gestione secondo la norma ISO 37001:2016. L'iniziativa è stata avviata per migliorare ulteriormente l'efficacia del Modello 231 e per promuovere una cultura aziendale basata sull'integrità e sulla trasparenza.

Considerata l'importanza assunta dal tema dell'anticorruzione per il Gruppo, le relative politiche e le procedure sono state comunicate al 100% degli Organi di Governo e al 98,7% dei dipendenti, di cui il 95,6% agli operai; la formazione sui temi dell'anti-corruzione è stata erogata al 100% degli Organi di Governo e al 7,3% ai dipendenti.

Inoltre, L'Operosa ha erogato 12 ore di formazione all'1,5% del totale dei dipendenti. Per l'esercizio 2019, L'Operosa non ha registrato alcun caso di discriminazione e non ha stipulato alcun tipo di accordo o contratto che include e/o sottoscrive clausole sui diritti umani.

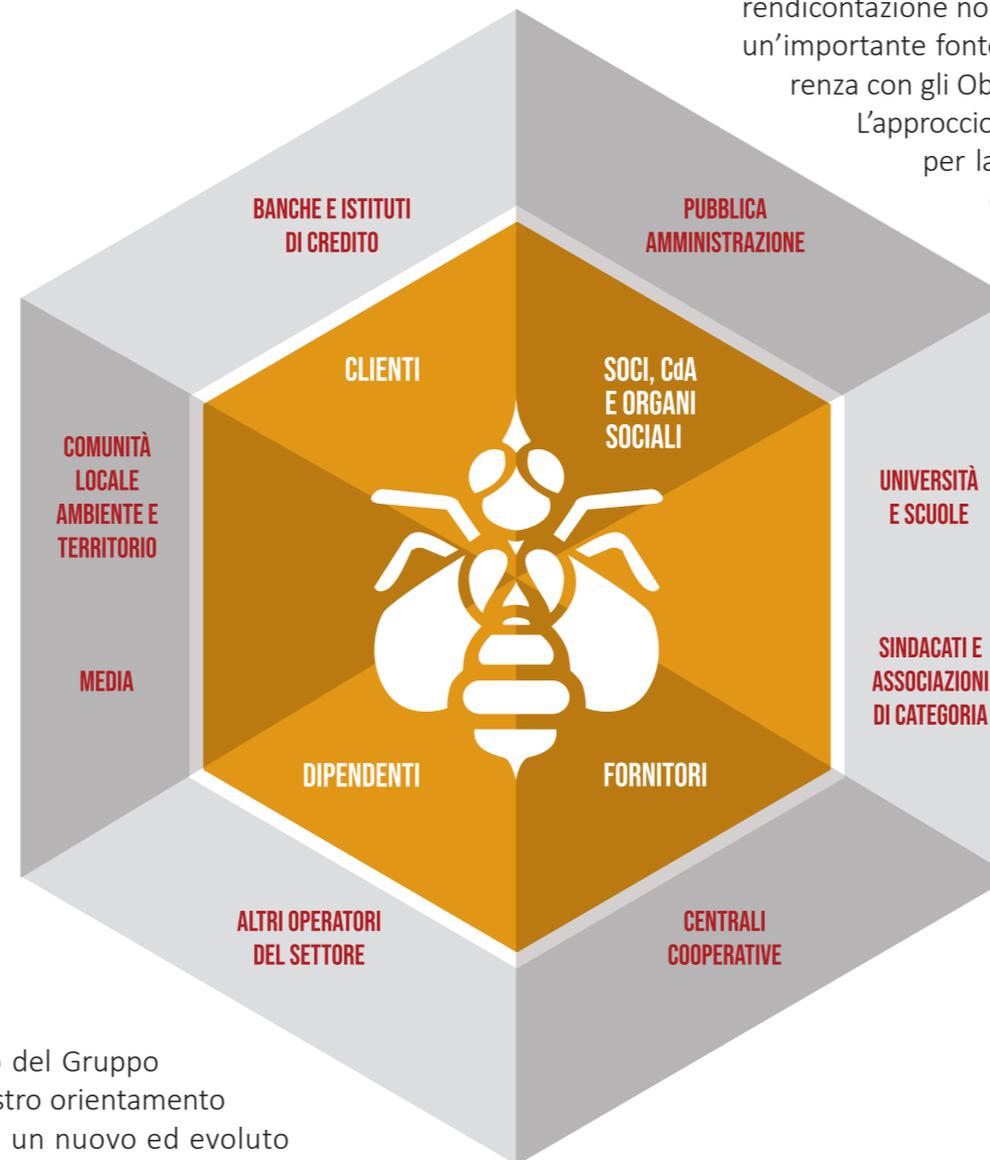
1.  
2

## I NOSTRI STAKEHOLDER E LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La strategia del Gruppo punta a garantire un solido e coerente sviluppo territoriale ed economico dei business presidiati, in linea con le performance e i risultati raggiunti in questi anni. Per saper efficacemente rispondere alle esigenze del nostro territorio e dei nostri clienti, come ad esempio l'attenzione all'ambiente e alle nuove tecnologie e le modalità di interazione con gli stakeholder, la strategia del Gruppo è fondata su uno stretto rapporto con gli stakeholder: oggi questo nostro elemento distintivo è un vero e proprio asset, valutato come tale anche dall'esterno. Competitività e sviluppo sostenibile per il territorio di riferimento sono i temi della visione alla base dell'approccio del Gruppo in materia di responsabilità sociale d'impresa e di sostenibilità.

Missione e valori confluiscono nel Codice etico, il quale è rinnovato con il coinvolgimento dei lavoratori ogni tre anni, e costituiscono i fondamentali dei comportamenti aziendali e il punto di riferimento per tutte le persone che operano nel Gruppo. Questo patrimonio valoriale è l'orizzonte strategico e culturale per rendicontare annualmente con trasparenza i risultati agli stakeholder.

Nel 2017 è stato avviato un percorso per identificare l'approccio del Gruppo alla Corporate Social Responsibility (CSR) e che ha arricchito il nostro orientamento al futuro con nuove viste e prospettive, ponendosi alla base di un nuovo ed evoluto approccio alla responsabilità sociale e alla sostenibilità e che oltre ad avere già arricchito la



rendicontazione non finanziaria a disposizione dei nostri stakeholder, rappresenta anche un'importante fonte ispiratrice per la strategia futura e per nuove progettualità, in coerenza con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile definiti nell'Agenda Onu 2030.

L'approccio alla CSR rappresenta per il Gruppo un consolidato punto di riferimento per la riclassificazione dei risultati economici, dei progetti realizzati e degli obiettivi per il futuro oltre che rappresentare una guida per le scelte strategiche di investimento. Questi aspetti sono descritti nel presente Bilancio di Sostenibilità attraverso un indice del documento completamente rivisto dallo scorso anno e articolato per gli ambiti individuati per la creazione di valore condiviso.

Poiché oggi il Gruppo fa parte di una fitta rete di collaborazioni, che comprende interlocutori pubblici e privati molto diversi tra loro sul piano della disponibilità economica e delle esigenze pratiche, i portatori di interesse sono stati suddivisi tra "stakeholder primari" e "stakeholder secondari".

Gli stakeholder primari sono quei soggetti da cui un'organizzazione dipende per la sua stessa sopravvivenza; per il Gruppo L'Operosa questa categoria include essenzialmente i soci, i dipendenti, i fornitori e i clienti.

Gli stakeholder secondari sono invece quei portatori di interesse che, pur non esercitando una "pressione" diretta sull'azienda, sono comunque in grado di influenzare l'Organizzazione o esserne influenzati a loro volta. Per il Gruppo, in particolare, questa categoria include le istituzioni pubbliche, le università e le scuole, le associazioni di categoria, gli altri operatori del settore, i sindacati, i media e, infine, le comunità locali e internazionali.

Figura 4: Rappresentazione grafica degli stakeholder primari e secondari del Gruppo L'Operosa

## COME PARLIAMO AI NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	COME ASCOLTA E COINVOLGE		COSA TRASMETTE / COMUNICA	FREQUENZA DI COINVOLGIMENTO
<b>SOCI</b>	Assemblea, CdA, Portale Soci (nell'area riservata del sito www.operosa.it), portale welfare L'OPEROSA 4YOU, canali social (Facebook e LinkedIn) ed eventi.		Statuto, regolamenti interni, welfare e iniziative promosse per il coinvolgimento e la partecipazione al benessere.	Periodica
<b>LAVORATORI</b>	Attraverso la selezione del personale l'HRM svolge interviste e colloqui conoscitivi; tramite il portale HR Zucchetti gestisce il rapporto di lavoro con i dipendenti mediante la pubblicazione di circolari, note informative e avvisi, oltre a mettere a disposizione i documenti contrattuali, fiscali e retributivi nell'area personale dei dipendenti. La formazione e l'aggiornamento dei dipendenti avviene tramite l'organizzazione di corsi in aula, sulla sicurezza e in tema di SA8000, incontri di problem solving e riunioni con lo staff di produzione, con i capi squadra e i referenti; una linea telefonica dedicata è attiva per la gestione delle pratiche personali e informazioni sulle voci paga, documentazione contrattualistica.		Statuto, Regolamenti interni, Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Assistenza sanitaria integrativa, Profilo di sostenibilità, Standard SA8000, Avvisi e Note informative, Buste Paga e documenti contrattuali, Informazioni ai Soci	Per lo più periodica ed in linea con qualsiasi esigenza
<b>FORNITORI</b>	Tramite il portale dell'Albo Fornitori per la qualificazione e la verifica dei requisiti tecnici e operativi economici tramite l'aggiornamento dell'area documentale dedicata; attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile acquisti e staff, partecipazione alle manifestazioni fieristiche dove sono presenti, corrispondenza mediante mail; documentazione contrattualistica.		Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Periodica
<b>CLIENTI</b>	Attraverso riunioni e incontri periodici con i nostri Dirigenti, Responsabili di Area, Responsabili tecnici, Responsabili della Qualità, Responsabili di cantiere, costante verifica sul corretto svolgimento del servizio tramite sopralluoghi e stesura verbali, monitoraggio periodico del livello di soddisfazione. Tramite Piattaforme dedicate la gestione e il monitoraggio delle attività contrattuali e aggiuntive; lo scambio della documentazione contrattualistica tramite PEC.		Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Standard SA8000	Costante e periodica
<b>SINDACATO</b>	Attraverso riunioni e incontri periodici con i nostri Dirigenti, Responsabili delle Relazioni Sindacali, Responsabili della Qualità, Responsabili di cantiere, partecipazione ai tavoli sindacali, contrattazione per l'avvio/cessazione degli appalti, casi del singolo lavoratore e documentazione contrattuale.		Statuto, Regolamenti interni, Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Profilo di sostenibilità, Standard SA8000	Secondo le esigenze contrattuali
<b>ISTITUTI BANCARI</b>	Attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile Finanziario, rendicontazione economica periodica, analisi dei fabbisogni, documentazione contrattuale.		Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, Normativa Privacy, Bilancio economico.	Mensilmente e all'occorrenza
<b>ENTI DI FORMAZIONE</b>	Attraverso incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile della Qualità, Responsabile di Produzione, Responsabile Risorse Umane, definizione e realizzazione di progetti e percorsi formativi, documentazione contrattuale.		Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy, Norme sulla sicurezza	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici
<b>ENTI DI CERIFICAZIONE</b>	Attraverso interviste, incontri e appuntamenti con il nostro Responsabile della Qualità, Dirigenti e staff, verifiche periodiche per l'ottenimento/mantenimento delle certificazioni, dei requisiti, delle conformità sui servizi erogati, modelli e procedure adottati, documentazione contrattuale.		Modello di Gestione, organizzazione e controllo, Codice etico, Normativa Privacy	Pianificazione annuale delle attività e incontri periodici o all'occorrenza
<b>MOVIMENTO COOPERATIVO</b>	Attraverso la partecipazione dei vertici aziendali all'associazione di categoria Confcooperative, agli incontri/assemblee/tavoli per la definizione e lo sviluppo dei progetti in ambito cooperativo a livello provinciale e nazionale (Federlavoro).		Report e comunicazioni	Mensilmente

Tabella 6: Tipologia di stakeholder e frequenza di contatto

Nella formulazione delle proprie strategie L'Operosa considera le indicazioni e le aspettative delle principali categorie di stakeholder: per ciascuna di esse dedica specifiche attività di comunicazione, ascolto e dialogo.

Il Gruppo comunica in generale con tutti i suoi stakeholder tramite la comunicazione istituzionale: sito internet, brochure, profilo di sostenibilità, stampa, social, LinkedIn, pubblicità sui mezzi aziendali e divise di lavoro. In base alle diverse tipologie adotta invece le modalità e gli strumenti di comunicazione più efficaci e a loro dedicati: ad esempio il portale del dipendente per i lavoratori, le anagrafiche/report personalizzati per i clienti, le organizzazioni sindacali, gli istituti bancari, o il portale Netcoop per il Movimento Cooperativo.

Crediamo nel dialogo e nelle relazioni per instaurare con i nostri stakeholder un rapporto di collaborazione che sappia sviluppare opportunità e valore per il territorio. Ci impegniamo a costruire e mantenere relazioni improntate alla correttezza e alla trasparenza con tutti coloro che lavorano per noi e con noi; solo così possiamo perseguire obiettivi concreti e condivisi di sviluppo sostenibile. Per questo ci relazioniamo con loro attraverso:

- il loro coinvolgimento in ogni fase delle attività;
- la promozione e la condivisione dei principi comuni;
- il dialogo e il confronto proattivo.

Il Gruppo cerca di stabilire, mantenere e migliorare le relazioni con i suoi interlocutori attraverso la comunicazione istituzionale, i rapporti diretti e i canali di comunicazione dedicati.

In ottemperanza allo standard per il bilancio di sostenibilità GRI, il Gruppo, ai fini dell'analisi di materialità, ha svolto attività di coinvolgimento degli stakeholder per individuare gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi per il Gruppo e i suoi interlocutori, o che possono influenzarne, in maniera sostanziale, le rispettive valutazioni e decisioni.

L'iniziativa conferma l'attenzione nella creazione di valore condiviso con tutti gli stakeholder nel pieno rispetto dei principi di etica e integrità, trasparenza, conformità a leggi e regolamenti, gestione dei rischi, corporate governance e comportamenti corretti nel business.

Le tematiche oggetto di analisi sono assoggettate ad una scala di valutazione, costituita dal valore minimo pari a "1" (tematica poco rilevante), e il valore massimo pari a "4" (tematica altamente rilevante). La matrice di materialità permette di dare una rappresentazione sintetica dei temi analizzati e, sulla base della valutazione effettuata, essi assumono uno specifico posizionamento che permette di identificarne il grado di rilevanza: i temi che si posizionano in alto a destra del grafico rappresentano le tematiche maggiormente significative sia per L'Operosa, sia per gli stakeholder; a mano a mano che ci si sposta verso il quadrante in basso a sinistra, la tematica assume, progressivamente, una rilevanza minore.

Il grafico riportato di seguito si concentra sulle tematiche valutate come molto rilevanti per il Gruppo L'Operosa e per gli stakeholder. Dall'analisi si evince che la soglia di materialità per il Gruppo è pari a 3,5, la quale identifica le tematiche strategiche di sostenibilità per il Gruppo L'Operosa; queste sono: la salute e sicurezza dei dipendenti, diversità e inclusione, rispetto dei diritti umani, etica ed integrità del business, il benessere dei dipendenti, la conformità normativa, la performance economica, la tutela dell'occupazione, l'innovazione e R&D, la qualità e la soddisfazione dei clienti. Tuttavia, il cluster su cui il Gruppo L'Operosa focalizza maggiormente l'attenzione è quello relativo alle risorse umane, alla governance e responsabilità economica, e ai clienti.

Secondo gli standard del reporting, non è necessario rendicontare quei temi che risultano al di sotto della soglia di materialità identificata: il Gruppo, tuttavia, con senso di responsabilità e trasparenza ha deciso di rendicontare ugualmente i seguenti temi: anti-corruzione, sviluppo risorse, pratiche di approvvigionamento, biodiversità, materiali utilizzati, rifiuti.

## MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO L'OPEROSA



- GOVERNANCE & RESPONSABILITÀ ECONOMICA
- RESPONSABILITÀ VERSO LE RISORSE UMANE
- RESPONSABILITÀ SOCIALE
- RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI
- RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

# 1.3

## L'IMPEGNO DEL GRUPPO VERSO LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

Il Gruppo L'Operosa, anche nel corso dell'anno 2019, si è impegnato a sostenere iniziative a favore della comunità e del territorio in cui opera.

L'Evento Resilienze Festival, che si è svolto presso le Serre dei Giardini Margherita a Bologna (12-15 settembre 2019), ha visto per la prima volta la partecipazione de L'Operosa tramite la sponsorizzazione di alcuni progetti orientati ad affrontare in chiave artistica le principali tematiche che interessano il cambiamento ambientale: etica, ecologia e sociale. In occasione del Festival organizzato dalla società Kilowatt, è iniziato un rapporto di collaborazione continuativo con il Gruppo L'Operosa.

Il Congresso Nazionale ANMDO "Il futuro degli ospedali: analisi, integrazione, azioni", che si è svolto a Torino (3-5 giugno 2019), ha confermato la partecipazione de L'Operosa in qualità di sponsor anche per la 45ª edizione, incentrata sui cambiamenti strutturali dell'assistenza ospedaliera attraverso il rispetto degli standard e l'impegno per la sicurezza delle cure, il miglioramento della qualità dell'assistenza e la ricerca dell'appropriatezza.

La 42ª edizione della Festa dei Bambini, che si è svolta presso il parco Lunetta Gamberini a Bologna (21/22 settembre 2019) ha rinnovato la partecipazione de L'Operosa tramite un contributo di sponsorizzazione per il Programma delle attività della Festa, organizzata dall'Associazione di Promozione Sociale IL BANCHETTO.

1.  
4

## RESPONSABILITÀ SOCIALE CERTIFICATA

Per L'Operosa, agire in modo socialmente responsabile significa tenere conto delle ricadute del proprio comportamento nei confronti dell'ambiente, nei rapporti con il personale, la Comunità Locale, i partner commerciali, i clienti e le istituzioni.

Il sistema di responsabilità sociale è uno strumento gestionale – ovvero un insieme di regole e procedure – che la società ha scelto di adottare per garantire che i propri servizi siano realizzati nella ricerca del benessere dei lavoratori, delle migliori condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo libertà di associazione, assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e definendo un orario di lavoro ed una retribuzione equa.

L'Operosa ha certificato il proprio sistema secondo l'aggiornamento della norma SA8000:2014, dotandosi in particolare del nuovo organismo "Social Performance Team" da subito operativo all'interno dell'organizzazione, secondo le competenze e le attribuzioni definite dallo standard.

## FORMAZIONE E COMUNICAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'Operosa è da sempre impegnata a formare tutti i suoi lavoratori nonché a sensibilizzare le Parti Interessate con eventi ed attività informative relative alla promozione ed allo sviluppo di tematiche inerenti alla Responsabilità Sociale.

Nel corso del 2019 sono state eseguite le attività formative presso i seguenti cantieri:

- RFI Toscana
- Banca d'Italia (sede Toscana)
- Banca d'Italia (sede Lazio)
- Banca d'Italia (sede Liguria)

Alcuni documenti oggetto della formazione sono disponibili anche su siti ufficiali di organizzazioni nazionali ed internazionali:

- **SAI, organizzazione internazionale no-profit per i diritti umani: disponibili informazioni varie attinenti la Norma SA8000, eventi e formazione a riguardo**  
[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)
- **International Labour Organization, ILO, l'organo delle Nazioni Unite che si occupa dei diritti dei lavoratori, attivo nel definire convenzioni internazionali e raccomandazioni alle quali la Norma SA8000 fa riferimento: disponibili le convenzioni e le raccomandazioni principali:** [www.ilo.org](http://www.ilo.org)
- **Ministero del Welfare: disponibili informazioni sulla campagna di promozione della responsabilità sociale e d'impresa promossa a livello nazionale dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali in risposta all'invito della Commissione Europea agli Stati Membri di farsi promotori di questa cultura nei rispettivi paesi**  
[www.welfare.gov.it](http://www.welfare.gov.it)
- **Ministero delle Pari Opportunità: documenti e norme nazionali relative all'argomento discriminazione**  
[www.pariopportunita.gov.it](http://www.pariopportunita.gov.it)

## SOCIAL PERFORMANCE TEAM

L'Operosa, al fine di rispettare quanto previsto dalla Norma SA8000, ha promosso e reso operativo il Social Performance Team (SPT), ovvero un soggetto indipendente che ha il compito di:

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

Inoltre, il Social Performance Team ha facoltà per svolgere i seguenti compiti:

- agevolare l'implementazione del sistema;
- riferire periodicamente all'Alta Direzione;
- monitorare l'efficacia delle soluzioni adottate a seguito delle azioni attivate;
- rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori o di altri Organismi interni (es. Organismo di Vigilanza di cui al D.Lgs. 231/2001), eventuali non conformità rispetto ai requisiti della norma, al "Codice Etico e di Comportamento" ed al sistema di autocontrollo adottato, attivandosi per disporre il trattamento e collaborare per l'individuazione di azioni correttive;
- collaborare nelle attività di valutazione e ri-valutazione dei fornitori in merito agli aspetti di Responsabilità Sociale.

## COMPOSIZIONE

Il Social Performance Team è così composto:

- **Rappresentante della Direzione di Gestione: Corbo Nicola**
- **RQ: Paola Abundo**
- **Rappresentante dei Lavoratori: Monica Mazzoli**

## SEGNALAZIONE PROBLEMATICHE

L'Operosa è impegnata nel rispetto di quanto definito nella Norma SA8000, nella propria Politica e nel Codice etico e di Comportamento.

Inoltre, ogni eventuale carenza rilevata da portatori di interesse può essere oggetto di Segnalazione di Problematica di Responsabilità Sociale e successivo trattamento. L'obiettivo è di portare all'attenzione del Social Performance Team eventuali problematiche di responsabilità sociale riscontrate nell'ambito della gestione delle proprie attività.

La segnalazione può essere inoltrata in forma anonima oppure può essere firmata.

In caso di indicazione dei riferimenti del segnalante, la risposta verrà data direttamente alla persona che firma la segnalazione.

La segnalazione può essere inoltrata all'attenzione del Social Performance Team

- **Posta: L'Operosa Srl – via Don Minzoni 2 – 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)**
- **Fax: 051.6047699**
- **E-mail: [rsa8000@operosa.it](mailto:rsa8000@operosa.it)**

## DIAMO GARANZIA ATTRAVERSO LE NOSTRE CERTIFICAZIONI <sup>3</sup>

Le certificazioni garantiscono il rispetto da parte di professionisti, imprese e organizzazioni pubbliche dei requisiti previsti dalle norme e dagli standard internazionali riguardo la conformità di prodotti, servizi, processi, sistemi e persone. Le società del Gruppo, in particolare, adottano le certificazioni per garantire principalmente:

- l'interazione efficace di processi, risorse, dati e informazioni a livello strategico, tattico, organizzativo e operativo;
- una comunicazione chiara e trasparente fra tutti gli stakeholder;
- una pianificazione efficace dei percorsi di formazione del personale;
- una corretta gestione dei dati e delle informazioni a supporto del processo decisionale strategico;
- la misurazione della soddisfazione dei clienti e degli utilizzatori finali dei servizi;
- la sostenibilità economica, sociale e ambientale lungo il ciclo di vita dei servizi;
- il costante miglioramento della qualità del servizio offerto.

3. Tutte le certificazioni riportate in questa sezione sono scaricabili dal sito [www.operosa.it/certificazioni](http://www.operosa.it/certificazioni)

## LE CERTIFICAZIONI DE L'OPEROSA

La Capogruppo è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI ISO 37001:2016 per il proprio Sistema di gestione anticorruzione;
- UNI EN ISO 9001:2015 per il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 per il proprio Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- Certificazione EMAS secondo il Regolamento (CE) No. 1221/2009 modificato dal REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 e dal REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 DELLA COMMISSIONE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009. L'azienda è in attesa del rilascio da parte di ISPRA del numero di registrazione;
- SA8000:20014 per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti);
- ANMDO-IQC, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- Rating di Legalità (si veda il box di approfondimento successivo);
- Attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare. Le categorie assegnate dall'Organismo di attestazione alla Capogruppo sono riportate nella tabella seguente.

Categorie	Classi
OG3	III
OG11	IV - BIS
OG13	I
OS24	V

Tabella 7: Le tipologie di gara d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa è autorizzata a partecipare



### IL RATING DI LEGALITÀ

Il Rating di Legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità, tale riconoscimento è attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, ★, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'articolo 2 del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità.

Il punteggio base potrà essere incrementato di un + per ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento.

Il conseguimento di tre + comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di ★★★

I Certificati, in scadenza a fine 2018 e inizio 2019, sono stati rinnovati per ulteriori 3 anni con il seguente punteggio:

L'Operosa, scadenza 15/01/20121  
punteggio: ★★★ confermate  
L'Operosa SPA, scadenza 05/12/2020  
punteggio: aumentate da ★++ a ★★★++

### ECOLABEL

Nel corso del 2019 L'Operosa, con la divisione dedicata di cleaning sostenibile "L'Operosa Bee Green", ha concluso il percorso di certificazione Ecolabel del proprio servizio di pulizia, risultando tra le prime aziende certificate in materia nell'UE.

Ecolabel UE è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (Ecolabel UE) che contraddistingue prodotti e servizi che pur garantendo elevati standard prestazionali sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.

Ecolabel UE è un'etichetta ecologica volontaria basata su un sistema di criteri selettivi, definito su base scientifica, che tiene conto degli impatti ambientali dei prodotti o servizi lungo l'intero ciclo di vita ed è sottoposta a certifica-

zione da parte di un ente indipendente (organismo competente).

La prestazione ambientale è valutata su base scientifica analizzando gli impatti ambientali più significativi durante l'intero ciclo di vita del prodotto o del servizio, tenendo anche conto della durata della vita media dei prodotti e della loro riutilizzabilità/riciclabilità e della riduzione degli imballaggi e del loro contenuto di materiale riciclato.

I criteri Ecolabel, stabiliti a livello europeo con un'ampia partecipazione di parti interessate tra cui anche associazioni europee di consumatori e ambientaliste, riguardano anche aspetti importanti inerenti la salute e la sicurezza dei consumatori. Riguardano inoltre, ove pertinente, i principali aspetti sociali ed etici dei processi produttivi.



## LE CERTIFICAZIONI DELLE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO\*

L'Operosa Impianti è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2018 per il proprio Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza;
- SA8000:2014 per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale;
- FGAS, per il controllo delle emissioni di gas fluorurati ad effetto serra;
- Attestazione SOA per l'individuazione delle gare d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa Impianti può partecipare (si veda la seguente tabella).

Categorie	Classi
OG1	V
OG9	II
OG11	III - BIS
OS6	I
OS28	III - BIS
OS30	III - BIS

Tabella 8: Le tipologie di gara d'appalto in ambito pubblico a cui L'Operosa Impianti è autorizzata a partecipare.

Bo.Fi.Park Management e Clipper sono entrambe in possesso delle certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e nel 2018 entrambe le aziende hanno ottenuto anche la certificazione UNI ISO 45001:2018.

La società Integra è in possesso della certificazione ISO 9001:2015.

Infine, il CAA è in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e ISO 45001:2018.



\*Dal 1 luglio 2020, L'Operosa Impianti, a seguito della fusione per incorporazione di BO.FI. e CLIPPER, si è trasformata in L'OPEROSA SPA.

## 1.5

## PERFORMANCE ECONOMICA

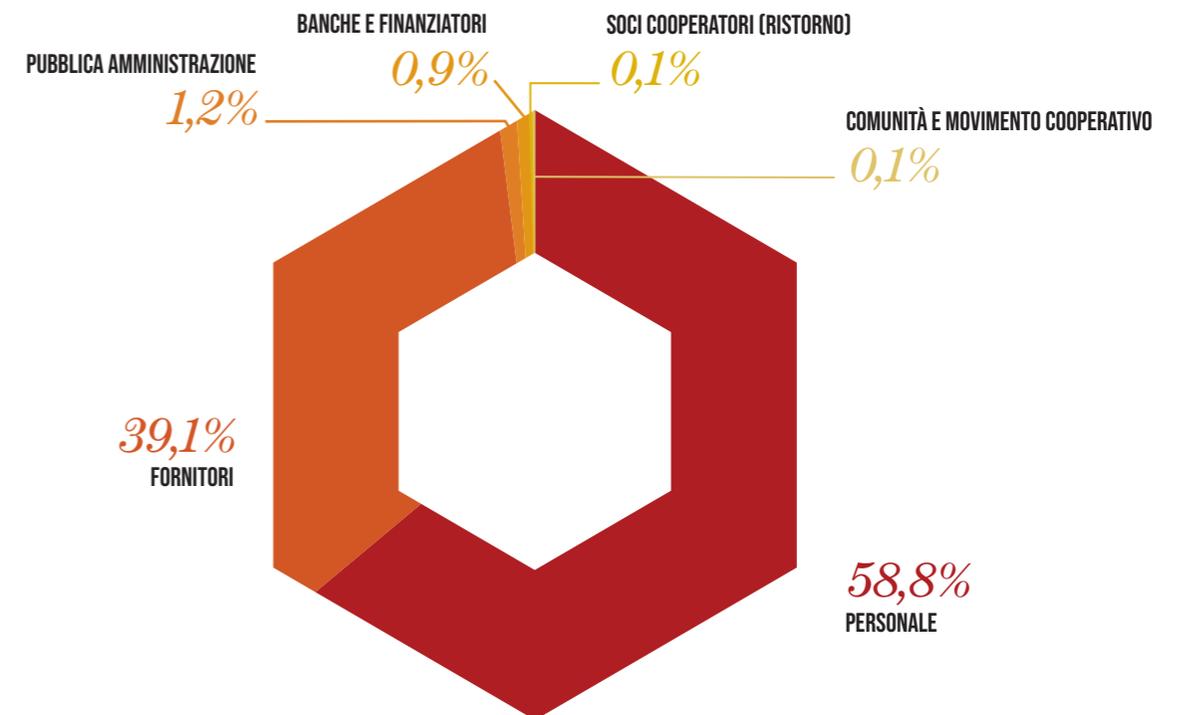
Per dare evidenza delle performance economiche del Gruppo L'Operosa, viene utilizzato il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, che permette di identificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività. Il Valore economico distribuito corrisponde a quella ricchezza che consente di valutare sia l'impatto economico e sociale della Società, sia la ricchezza distribuita ad alcune categorie di stakeholder; infine, il Valore Economico Trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche trattenute all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento.

Il Gruppo L'Operosa, nel corso del 2019, ha conseguito dei ricavi totali pari a 107 milioni di euro, inferiore dello 0,46% rispetto al 2018; il totale del valore economico generato da L'Operosa è pari a 108 milioni di euro.

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Ricavi (Ricavi delle vendite e prestazioni, Variazioni dei lavori in corso su ordinazione, Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni)	107.786.212	108.282.717	104.089.011
Proventi finanziari	156.096	125.961	61.405
Altri ricavi/Oneri	800.380	1.052.445	1.158.648
<b>Totale valore economico generato</b>	<b>108.742.688</b>	<b>109.461.123</b>	<b>105.309.064</b>
Costi operativi	35.713.344	42.177.668	38.209.947
Remunerazione del personale	67.118.660	63.335.419	62.196.930
Capitale di credito e di rischio	1.111.947	1.385.439	1.478.285
Imposte e tasse	1.241.310	802.391	492.653
Donazioni contributi associativi	84.765	88.446	120.674
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>105.270.026</b>	<b>107.789.363</b>	<b>102.498.489</b>
Valore economico trattenuto dal Gruppo	3.472.662	1.671.760	2.810.575

Il valore economico distribuito totale è pari a 105 milioni di euro, suddiviso secondo la seguente modalità:

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2019



La quota più elevata è stata attribuita al personale dipendente con 67 milioni di euro; ai fornitori è stato destinato il 34% del totale del valore economico generato, ovvero pari a 35 milioni di euro.

La differenza tra valore economico generato e distribuito permette di determinare il valore economico trattenuto dal Gruppo L'Operosa pari a 3.472.663 euro.

Per quanto riguarda l'assistenza finanziaria ricevuta dal Governo, L'Operosa ha potuto godere di sgravi e/o crediti fiscali pari a 86.226,22 euro, mentre ha potuto ricevere contributi per investimenti, ricerca e sviluppo e contributi di altra natura pari a 243.879,37 euro. L'Operosa non ha registrato né multe significative né sanzioni non monetarie per non conformità con leggi e regolamenti in materia sociale ed economica.