

An aerial photograph showing a vibrant turquoise lake on the left, a paved road winding through a dense green forest on the right, and a small building near the top center. The image is used as a background for the report cover.

Dussmann

Dussmann Service

**Bilancio di sostenibilità  
2023**

# Sommario

<b>1</b>	<b>Lettera del Presidente e Amministratore Delegato agli stakeholder</b>	4
<b>2</b>	<b>Chi siamo</b>	6
	2.1 Dussmann Service: overview	7
	2.2 La storia di Dussmann Service	9
	2.3 Dove siamo	10
	2.4 Le società controllate da Dussmann Service	12
	2.5 I servizi forniti	14
	2.6 Il valore aggiunto di Dussmann Service	17
	2.7 Le aree di Business	18
	2.8 Identità	20
	2.8.1 La nostra vision	20
	2.8.2 La nostra mission	21
	2.9 L'impatto economico di Dussmann Service	22
	2.10 Qualità del servizio e della proposta	24
	2.11 Le certificazioni	26
	2.12 Sistema di gestione integrato	29
<b>3</b>	<b>L'approccio alla sostenibilità di Dussmann Service</b>	30
	3.1 Contributo Agenda ONU 2030	32
	3.2 La comunicazione dell'azienda	36
	3.3 Il piano strategico	38
	3.4 Stakeholders analysis e stakeholders engagement	41
	3.5 Matrice di materialità	42
<b>4</b>	<b>La Governance</b>	45
	4.1 Le priorità di governance	49
	4.2 Le politiche sull'etica	50
	4.3 Il modello organizzativo di Dussmann	51
	4.4 Tutela dati e riservatezza	51
	4.5 Gestione dei rischi	53
<b>5</b>	<b>La sostenibilità ambientale</b>	58
	5.1 Le priorità ambientali	59
	5.2 La compliance normativa	61
	5.3 Riduzione delle sostanze pericolose	62
	5.4 Acquisto di materiali sostenibili	63
	5.5 L'utilizzo delle risorse idriche	64
	5.6 Efficientamento energetico	65
	5.7 Riduzione rifiuti e sprechi	72

<b>6</b>	<b>La sostenibilità sociale</b>	80
	6.1 Le priorità sociali	83
	6.2 Risorse umane	84
	6.2.1 Contratto applicato	88
	6.2.2 Libertà di associazione	89
	6.2.3 Analisi dell'occupazione	90
	6.2.4 Presenza femminile per qualifica	91
	6.2.5 La formazione	93
	6.2.6 Salute e sicurezza sul lavoro	95
	6.2.7 Diversità, inclusione e parità di genere	98
	6.2.8 Smart working	106
	6.2.9 Welfare	108
	6.2.10 Volontariato	110
	6.2.11 Maternità e permessi a fini solidali	110
	6.2.12 Ferie, permessi e straordinari	110
	6.3 Fornitori	112
	6.3.1 La catena di fornitura responsabile	113
	6.4 Clienti	114
	6.5 Il nostro impegno	115
	6.6 Comunità	116
	6.7 Ulteriori Iniziative di responsabilità sociale nel corso del 2023	118
<b>7</b>	<b>Progetti 2024</b>	120
<b>8</b>	<b>Obiettivi 2024</b>	124
<b>9</b>	<b>Metodologia</b>	132
	Tabella riassuntiva indicatori GRI	134

# 1

## Lettera del Presidente e Amministratore Delegato agli stakeholder



Gentili Stakeholder,  
in qualità di Presidente, desidero condividere con voi il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Dussmann Service. Questo documento testimonia non solo il nostro impegno nei confronti di una gestione aziendale responsabile e sostenibile, ma anche un passo significativo nel percorso di eccellenza operativa.

Durante l'anno appena trascorso, grazie all'impegno dei nostri collaboratori ed al supporto fondamentale degli stakeholder, abbiamo mantenuto saldo il focus sulla nostra missione di migliorare la vita delle persone ogni giorno erogando servizi integrati, compiendo progressi tangibili su più fronti che confermano il ruolo di Dussmann Service come leader nella promozione di pratiche aziendali etiche e sostenibili. Abbiamo intrapreso azioni decisive per minimizzare l'impatto delle nostre attività sull'ambiente, attraverso l'implementazione di strategie volte alla riduzione dei rifiuti, al risparmio energetico e all'impiego di una quota sempre maggiore di energia rinnovabile, consentendoci di superare gli obiettivi prefissati in termini di riduzione dell'uso di energia non rinnovabile e prodotti pericolosi.

Parallelamente, il benessere dei nostri collaboratori ha continuato a rappresentare una priorità assoluta, con l'introduzione di nuove politiche per la salute e sicurezza sul lavoro, la promozione di una cultura rispettosa della diversità, dell'inclusione e della parità di genere, e lo sviluppo professionale continuo. Inoltre, abbiamo intensificato le nostre attività di volontariato e supporto alle comunità locali, contribuendo a migliorare la qualità della vita nelle aree in cui operiamo.

La governance aziendale ha costituito un altro pilastro fondamentale delle nostre iniziative e progetti, con l'adozione di politiche trasparenti e responsabili e l'integrazione di un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, che hanno rafforzato la fiducia nei nostri confronti da parte dei clienti, dei fornitori e dell'intera comunità di stakeholder.

Infine, la collaborazione con partner che condividono i nostri valori e la nostra visione ha amplificato il nostro impatto positivo sull'ambiente, permettendoci di contribuire in modo significativo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU.

Guardando al futuro, Dussmann si impegna a mantenere elevati standard di sostenibilità, perseguendo gli obiettivi a lungo termine che ci siamo prefissati, che includono azioni concrete di decarbonizzazione, rafforzamento delle nostre politiche sociali e di welfare aziendali e nuove iniziative di promozione della consapevolezza e coinvolgimento dei nostri collaboratori, delle comunità in cui operiamo e di tutti gli stakeholders sui temi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance.

Siamo consapevoli che il cammino verso la sostenibilità richieda un ulteriore sforzo collettivo e, in tale ottica, continueremo a lavorare al fianco dei nostri stakeholder per promuovere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Desidero esprimere la mia profonda gratitudine per il sostegno e la fiducia che avete riposto in Dussmann Service. È con grande ottimismo che guardiamo al futuro, certi che insieme potremo continuare a fare la differenza.

Cordiali Saluti,

**Renato Spotti**

Presidente e Amministratore Delegato  
Dussmann Service



## 2.1 Dussmann Service: overview

Dussmann Service, come divisione italiana di Dussmann Group GmbH, costituisce parte integrante di una rete mondiale che offre servizi specializzati su misura sia per le istituzioni pubbliche che per le imprese. Dussmann Service stabilisce con orgoglio uno standard nazionale da oltre 50 anni, fornendo soluzioni complete di gestione delle strutture che comprendono servizi igienico-sanitari, ristorazione e manutenzione in diversi settori: sanitario, aziendale, educativo, di assistenza agli anziani, militare e dei trasporti.



Dussmann Service conta su una forza lavoro in continua crescita, impiegando quasi 24.000 dipendenti su un totale di più di 68.000 collaboratori all'interno del Gruppo.

Nel corso del 2023, l'azienda ha raggiunto un fatturato di 883 milioni di euro, segnando una crescita del 12,5% rispetto all'anno precedente.

Nel 2023 Dussmann è riuscita a riconfermare il suo impegno offrendo soluzioni performanti e di alta qualità, in grado di soddisfare le mutevoli esigenze del mercato.

Nel medesimo anno, il patrimonio netto è aumentato del 12% rispetto all'anno precedente, raggiungendo i 146 milioni di euro.

## 2.2 La storia di Dussmann Service



	1969	Nasce in Italia nel 1969 (inizialmente con il nome "Pedus Service S.r.l.") per iniziativa del Gruppo fondato da Peter Dussmann nel 1963 a Monaco
	1995	Diventa la prima azienda italiana del settore a certificare il proprio sistema di gestione per la qualità secondo lo standard <b>ISO 9001</b>
	2003	Inaugura il centro cottura di Ravina di Trento e avvia il servizio di ristorazione con la metodologia Cook & Chill presso la APSS di Trento
	2004	Consegue la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo <b>ISO 14001</b>
	2007	Si fregia dell'autorevole certificazione etica <b>SA8000</b> sulla responsabilità sociale d'impresa
	2011	Acquisisce le quote di maggioranza di Steritalia, società per azioni specialista nella sterilizzazione di ferri chirurgici
	2014	Acquisisce il controllo di Securducale Vigilanza, società di Parma che si occupa di vigilanza armata e security
	2015	Si aggiudica il prestigioso premio "Company to watch" e raggiunge i 395 Milioni di euro di fatturato occupando 14.000 dipendenti in Italia
	2016	Ottiene dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il massimo rating di legalità, 3 stellette
 	2018	Acquisisce due nuove aziende: Alessio Ristorazione, uno degli attori di spicco nella scena della ristorazione aziendale, scolastica e sanitaria, e Gaetano Paolin, che apporta competenze e valore aggiunto nel settore dell'hard maintenance
	2019	Festeggia con orgoglio il cinquantenario della fondazione, con numeri sempre in crescita e ottime prospettive per il futuro
	2021	Redige volontariamente il primo bilancio di sostenibilità, che pubblica nel 2022 anticipando ogni obbligo di legge in merito
	2022	Ottiene, per le proprie performance di sostenibilità, la medaglia d'oro di EcoVadis, collocandosi tra il 5% delle migliori aziende tra quelle valutate
 	2023	Conferma volontariamente il bilancio di sostenibilità, che pubblica aggiornato. Effettua un upgrade, per le proprie performance di sostenibilità, nel rating di EcoVadis (passando dal livello GOLD al livello PLATINUM), collocandosi tra l'1% delle migliori aziende tra quelle valutate

## 2.3 Dove siamo

L'headquarter di Dussmann Service, cuore pulsante dell'azienda, si trova in provincia di Bergamo, a Capriate San Gervasio. Per fornire un servizio veloce, puntuale ed efficace, sono attivi uffici regionali e filiali in tutto il territorio italiano, per un totale di sedi locali che supera le dieci unità. Tra le filiali, si contano sia filiali geografiche che filiali specializzate nello sviluppo di segmenti di mercato:

<b>Capriate (BG)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiale Nord-Ovest</li> <li>• B&amp;I Catering</li> <li>• B&amp;I Integrated Facility Management</li> <li>• Filiale Sviluppo Ristorazione Scolastica</li> <li>• Filiale Sviluppo Servizi alla Terza Età</li> </ul>
<b>Marghera (VE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiale Nord-Est</li> </ul>
<b>Cesena (FC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiale Adriatica</li> </ul>
<b>Prato (PO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiale Centro</li> </ul>
<b>Napoli (NA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiale Sud</li> <li>• Filiale Sviluppo Trasporti</li> </ul>



<b>Sede operativa</b>	<b>Uffici regionali</b>	<b>Dussmann Solutions Srl</b>
● Capriate S. G. (BG)	Capriate S. G. (BG)	● Milano
<b>Sede legale</b>	Napoli (NA)	<b>Securducale Vigilanza</b>
● Milano	Caresanablot (VC)	● Parma
<b>Filiali</b>	Modugno (BA)	<b>Steritalia</b>
Capriate S. G. (BG)	Olbia (OT)	● Pierantonio (PG)
Napoli (NA)	Acireale (CT)	
Marghera (VE)	Marghera	
Prato	Prato	
Cesena (FC)	Roma	
	Padova	
	Vibo Valentia	

## 2.4 Le società controllate da Dussmann Service

**STERITALIA** lavora con clienti pubblici e privati nel settore sanitario in tutta Italia, per i quali effettua circa accurate procedure di sterilizzazione dello strumentario chirurgico. La sua pluriennale esperienza permette di realizzare servizi per qualunque cliente e adattando le offerte alle varie esigenze, sempre garantendo uno standard elevato di qualità. Gestisce attualmente appalti in diverse regioni italiane, dispone di oltre 3.000 set chirurgici in uso presso le sale operatorie dei vari clienti, per un totale di circa 100.000 ferri chirurgici.

Nella sua centrale di sterilizzazione lavora ogni anno 63.000 set chirurgici che vengono ritirati quotidianamente e riconsegnati puliti; nelle centrali di sub-sterilizzazione che gestisce direttamente, installate nelle strutture dei clienti, effettua 210.000 procedure annue di sterilizzazione del materiale chirurgico che non può essere trasportato.

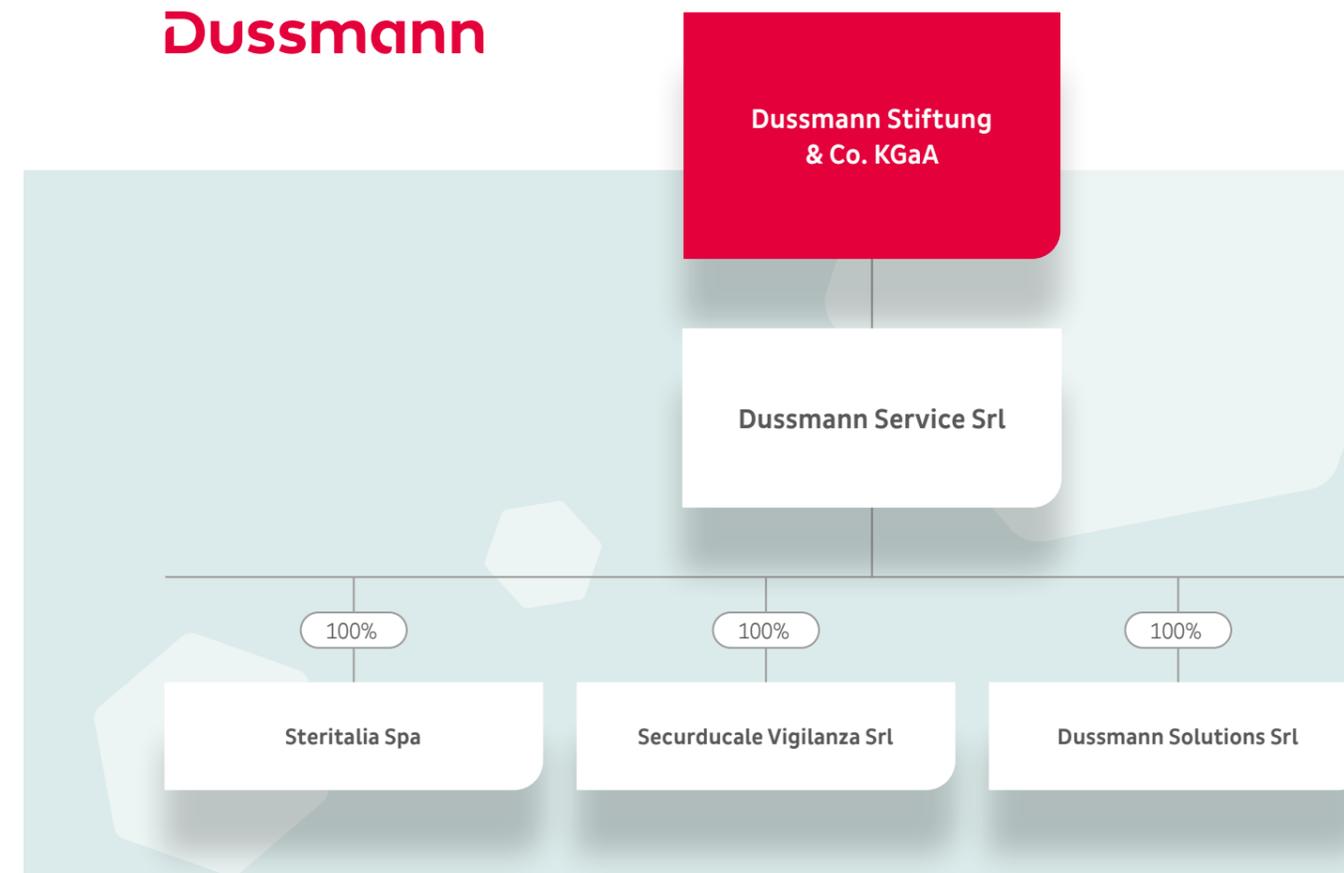


**SECURDUCALE VIGILANZA** offre un'ampia gamma di servizi che va dalla vigilanza armata, a servizi di portierato e reception, fino ai servizi ispettivi e di monitoraggio di impianti di allarme e pronto intervento. Con i suoi 154 dipendenti in Italia, si concentra nelle province di Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna e svolge servizi di portierato fiduciario in tutto il territorio italiano.

**DUSSMANN SOLUTIONS SRL** è una società di servizi della divisione italiana di Dussmann Group, che conta oltre venti dipendenti e gestisce i contratti che prevedono lo svolgimento di attività mediante acquisizione di ramo d'azienda. Ha sede legale a Milano e le sue logiche di funzionamento sono strettamente connesse a quelle di Dussmann Service.

Inoltre, Dussmann Service è parte del Consorzio Kursana, attivo nel campo dei servizi socio-assistenziali e sanitari, con una particolare attenzione al settore della Terza Età. Con 26 anni di esperienza nel settore, Kursana si posiziona come un partner affidabile per la gestione di una vasta gamma di servizi dedicati alle persone anziane. Grazie a un know-how costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico, l'organizzazione è in grado di fornire servizi di alta qualità. Il personale qualificato si impegna per promuovere il benessere fisico e mentale, contribuendo al miglioramento complessivo della qualità di vita. Il Consorzio è composto da tre cooperative (KURSANA Lungavita, KURSANA Piemonte, KURSANA San Marco) e la stessa Dussmann Service.

## Dussmann



## 2.5 I servizi forniti

Dussmann fornisce servizi completi con un notevole valore aggiunto ed elevati standard qualitativi. Ciò è possibile grazie all'esperienza nella gestione, monitoraggio e fornitura di servizi non essenziali personalizzati, flessibili e focalizzati a soddisfare i propri clienti. Attraverso l'implementazione di sistemi informativi di governo, l'esperienza accumulata e le capacità organizzative sviluppate in oltre cinque decenni di attività, viene garantito il massimo livello di servizio.

Vari fattori contribuiscono alla capacità di Dussmann Service di fornire valore aggiunto ai propri clienti:

- Competenze tecniche solide e durature, affinate in anni di esperienza
- Gestione indipendente e pratica delle operazioni di servizio sia soft che hard
- Competenza nel concepire, eseguire e supervisionare progetti complessi
- Impegno incessante per l'innovazione, anche attraverso metodi tecnici e modelli di governance contrattuale
- Copertura nazionale, operando in tutte le regioni e province d'Italia
- Dimostrata stabilità finanziaria ed impeccabile reputazione aziendale

L'azienda garantisce servizi di altissimo livello attraverso:

- Soddisfazione delle richieste dei clienti in modo efficace in un panorama di mercato competitivo
- Osservanza di rigorosi parametri di qualità
- Monitoraggio continuo dei processi operativi, mediante controlli di processo e di risultato
- Miglioramento continuo dell'efficienza dei processi e delle strutture organizzative
- Utilizzo di attrezzature e metodologie organizzative all'avanguardia
- Contenimento e riduzione dell'impatto ambientale

Dussmann Service si distingue nel mercato della gestione dei servizi integrati di facility management (IFM) offrendo un'ampia gamma di servizi direttamente su misura per ciascun settore.

Con un livello di self-delivery superiore al 90% e uno spiccato orientamento alle esigenze del cliente, Dussmann Service si distingue per autonomia operativa e capacità di collegamento tra i servizi.



### FOOD SERVICES RISTORAZIONE COLLETTIVA

Da quattro decenni, Dussmann Service è un attore chiave nel settore della ristorazione collettiva, offrendo soluzioni personalizzate caratterizzate da ingredienti di prima qualità per scuole, aziende, ospedali e strutture assistenziali. Anche in questo settore, la sostenibilità è di fondamentale importanza. Sono state strette partnership con rinomati produttori locali italiani per fornire ai clienti alimenti di elevato livello qualitativo, molti dei quali a marchio DOP, DOC, DOCG, PAT, IGT, IGP, STG o con certificazione biologica, e provenienti da mercati a "kilometro zero", filiere corte o commercio equo e solidale.



### FACILITY MANAGEMENT SANIFICAZIONE

Colonna portante del gruppo, guidata da rigorosi standard di qualità e convenienza, è attiva principalmente nei settori sanitario, aziendale, educativo e dei trasporti. L'obiettivo principale è garantire la soddisfazione degli utenti e la sostenibilità ambientale. Le soluzioni mirano a minimizzare l'impatto ambientale, con conseguente riduzione del consumo di energia, sostanze chimiche e acqua, oltre ad una corretta gestione dei rifiuti.



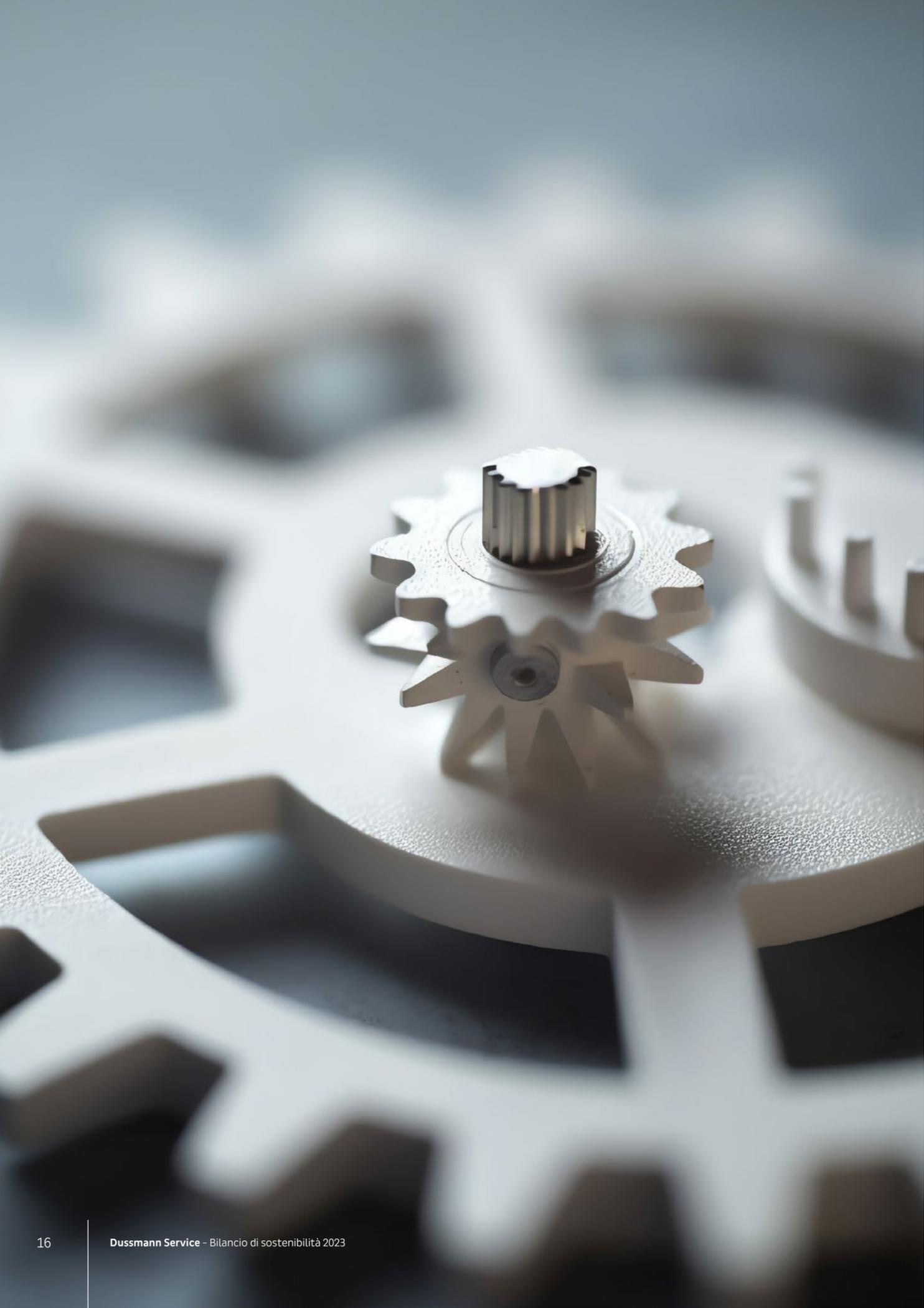
### MANUTENZIONE E SERVIZI TECNICI

La gestione integrata e l'attenzione al risultato sono alla base dei servizi tecnici di manutenzione civile e impiantistica. Incanalando sia la tecnologia che le risorse umane verso la ricerca e il perfezionamento di metodologie e processi innovativi, si generano sinergie che portano a soluzioni economicamente sostenibili. L'integrazione dei servizi è fondamentale per migliorare l'efficacia dei processi di lavoro, portando al miglioramento dei livelli qualitativi ed efficientamento dei servizi offerti.



### PORTIERATO E SICUREZZA

Le operazioni in questo settore sono supervisionate da professionisti altamente qualificati, elemento fondamentale nella fornitura di servizi di prim'ordine nei settori della gestione del personale e della tutela della proprietà. Vengono offerti in perfetta sinergia servizi di ispezione, monitoraggio degli allarmi e risposta rapida alle emergenze, per garantire la massima qualità ed efficacia nella salvaguardia di persone e beni.



## 2.6 Il valore aggiunto di Dussmann Service

### Food Services



### Facility Management



## 2.7 Le aree di Business

Le soluzioni Dussmann sono realizzate meticolosamente per allinearsi alle caratteristiche uniche di ciascun cliente, dando vita a offerte su misura che si rivolgono efficacemente a un ampio spettro di aree. Queste comprendono ospedali e strutture di assistenza agli anziani, istruzione (es. scuole, università), trasporti e logistica, ambienti aziendali e industriali, il settore militare, istituzioni culturali, nonché l'industria dell'ospitalità e della vendita al dettaglio.



### OSPEDALI, STRUTTURE SANITARIE E PER LA TERZA ETÀ

All'interno di ospedali, cliniche e strutture di assistenza agli anziani, Dussmann offre servizi di pulizia e sanificazione utilizzando prodotti detergenti e disinfettanti a ridotto impatto ambientale, scegliendo ad esempio i prodotti marchiati EU Ecolabel, con l'obiettivo di migliorare la tutela della salute dei propri lavoratori, degli ospiti e del personale sanitario. Inoltre, Dussmann fornisce servizi di ristorazione, riconoscendo la nutrizione ospedaliera come un aspetto integrante dei regimi terapeutici. Particolare attenzione è dedicata all'allineamento dei pasti alle condizioni cliniche e alle esigenze dietetiche del paziente. Inoltre, Dussmann offre servizi di manutenzione e sterilizzazione degli strumenti chirurgici, garantendo i più elevati standard qualitativi.

### ISTRUZIONE

Dussmann Service estende i propri servizi di ristorazione agli studenti, garantendo non solo il rigoroso rispetto degli standard di igiene alimentare (HACCP) ma anche un approccio nutrizionale equilibrato. I menù sono sottoposti al meticoloso controllo del Servizio Nutrizione e Dietetica Aziendale prima di ricevere l'approvazione da parte dei clienti e delle autorità sanitarie locali. Nell'ambito dell'educazione alimentare, Dussmann sostiene attivamente eventi scolastici, collabora con educatori e genitori in iniziative didattiche e collabora a progetti di prevenzione in partnership con istituzioni e associazioni locali. Per salvaguardare la salute dei consumatori giovani e adulti, Dussmann adotta rigorosi standard di garanzia della qualità, caratterizzati da sistemi di sicurezza alimentare e di tracciabilità certificati, nonché mediante controlli analitici su materie prime, pasti, ambienti di lavoro, personale e tramite audit di controllo qualità presso le strutture ed anche presso i principali fornitori di materie prime.



### TRASPORTI

Dussmann Service assicura il massimo livello di professionalità nello svolgimento delle attività di pulizie giornaliere, periodiche e straordinarie su mezzi di trasporto, tra cui treni, autobus ed imbarcazioni. Oltre ai servizi di pulizia, l'azienda fornisce anche soluzioni di manutenzione, migliorando ulteriormente la qualità complessiva e l'affidabilità dei mezzi di trasporto.



### MILITARE

La vasta esperienza in ambito militare, che richiede puntualità e competenze professionali specializzate, ha permesso di acquisire una profonda comprensione delle esigenze del settore. Di conseguenza, viene offerto un servizio che rispetta rigorosi standard di qualità con l'impegno a migliorare la soddisfazione del cliente.



### BUSINESS & INDUSTRY

Dussmann offre una gamma di servizi su misura per il settore privato. Ciò include servizi di pulizia e sanificazione, pulizia specializzata di ambienti di lavoro e pulizia di strutture ad alta quota, camere bianche e ambienti tecnici e di manutenzione degli impianti tecnologici (elettrici, termici e di condizionamento, idrico-sanitari e di protezione antincendio). Inoltre, è presente una divisione specializzata in attività quali disinfestazione, disinfezione, fumigazione e trattamenti ad alta temperatura.

Vengono offerti anche servizi di catering aziendale personalizzati per differenti tipologie di eventi, operando in cucine aziendali dislocate in diverse regioni del territorio italiano. Completano l'ampia gamma di servizi, offerta dal team di professionisti esperti e competenti, i servizi di accoglienza e portineria, centrale operativa 24 ore su 24 - 7 giorni su 7, guardia fissa armata e disarmata, pattugliamento dinamico, sorveglianza ispettiva, installazione e monitoraggio di videosorveglianza e sistemi di allarme, servizio di emergenza 24 ore su 24 - 7 giorni su 7 e servizi di custodia delle chiavi.

## 2.8 Identità

### 2.8.1 La nostra vision

Dussmann Service si impegna ad essere il partner multiservizi di massimo livello per i propri clienti, apportando semplificazione, affidabilità e sostenibilità.

### 2.8.2 La nostra mission

Dussmann Service fornisce direttamente, in modo strutturato e competente, servizi integrati a beneficio delle persone e delle realtà pubbliche e private.

Dussmann Service è un'azienda familiare, cresciuta fino ad ottenere una solida dimensione internazionale e un portfolio di competenze in oltre 100 servizi diversi. Grazie ad un team di dipendenti altamente motivati, focalizzati sull'innovazione e sulla tecnologia, sviluppa soluzioni personalizzate per i propri clienti. Il suo sistema di valori si fonda su principi etici e azioni responsabili che si sono consolidati negli oltre cinquant'anni di esperienza. Correttezza, integrità, responsabilità sociale, passione e consapevolezza ecologica sono alla base della cultura aziendale. Dussmann inoltre si basa sulla collaborazione con i propri fornitori, instaurando con loro rapporti di partnership, e sul contributo dei propri dipendenti e collaboratori. Questo modello mira a generare valore condiviso per tutti gli stakeholder.



#### Integrità

Tutte le operazioni di Dussmann Service sono guidate dall'onestà e dal rispetto assoluto di norme e leggi cogenti e non



#### Sostenibilità

L'azienda si prende cura dell'ambiente, usando prodotti ecologici e attuando quotidianamente prassi, comportamenti e processi sostenibili



#### Passione

La passione definisce il modo di operare di Dussmann Service e la ispira ogni giorno



#### Responsabilità sociale

L'azienda rispetta i diritti umani, previene ogni forma di discriminazione e promuove il rispetto di tutte le culture e i credi religiosi. Questo si evince anche dalla partecipazione a progetti che promuovono la coesione sociale e supportano la comunità



#### Equità

Dussmann Service si impegna a garantire l'equità e la responsabilità nei rapporti con clienti, dipendenti, partner commerciali e società del Gruppo

## 2.9. L'impatto economico di Dussmann Service

Dal punto di vista della definizione di strategie territoriali e di business, ogni azienda facente parte di Dussmann Group gode di sostanziale autonomia, declinando sulla base della propria specificità la filosofia originale tedesca e condividendo un approccio chiaro e rigoroso nelle relazioni con le altre aziende del gruppo.

### Conto Economico

	2023	2022	2021	2020
Valore della produzione A	888.710.896	799.533.242	687.662.215	509.105.840
Costi della produzione B	846.945.690	757.820.035	646.145.849	486.269.116
Differenza tra valori e costi della produzione (A-B)	41.765.206	41.713.207	41.516.366	22.836.724
Proventi e oneri finanziari	3.082.148	1.897.100	508.868	453.196
Risultato prima delle imposte	44.847.354	43.610.307	42.025.234	23.289.920
Imposte sul reddito dell'esercizio	14.814.115	15.072.350	15.224.477	8.262.733
<b>Utile</b>	<b>30.033.239</b>	<b>28.537.957</b>	<b>26.800.757</b>	<b>15.027.187</b>

### Stato patrimoniale

	2023	2022	2021	2020
Immobilizzazioni	47.522.394	52.792.875	55.033.459	53.095.329
Attivo circolante	378013037	365.891.173	309.028.591	217.591.909
Ratei e risconti	6829472	6.528.069	5.742.425	2.392.111
<b>Totale attivo</b>	<b>432.364.903</b>	<b>425.212.117</b>	<b>369.804.475</b>	<b>273.079.349</b>
Patrimonio netto	146.739.383	130.975.122	115.837.165	96.536.408
Fondi per rischi e oneri	63.470.585	62.195.677	57.210.681	58.033.152
TFR	1.956.829	3.070.071	3.225.380	3.504.367
Debiti	218.129.119	227.011.013	192.362.213	113.663.455
Ratei e risconti	2.068.987	1.960.234	1.169.036	1.341.967
<b>Totale passivo</b>	<b>432.364.903</b>	<b>425.212.117</b>	<b>369.804.475</b>	<b>273.079.349</b>



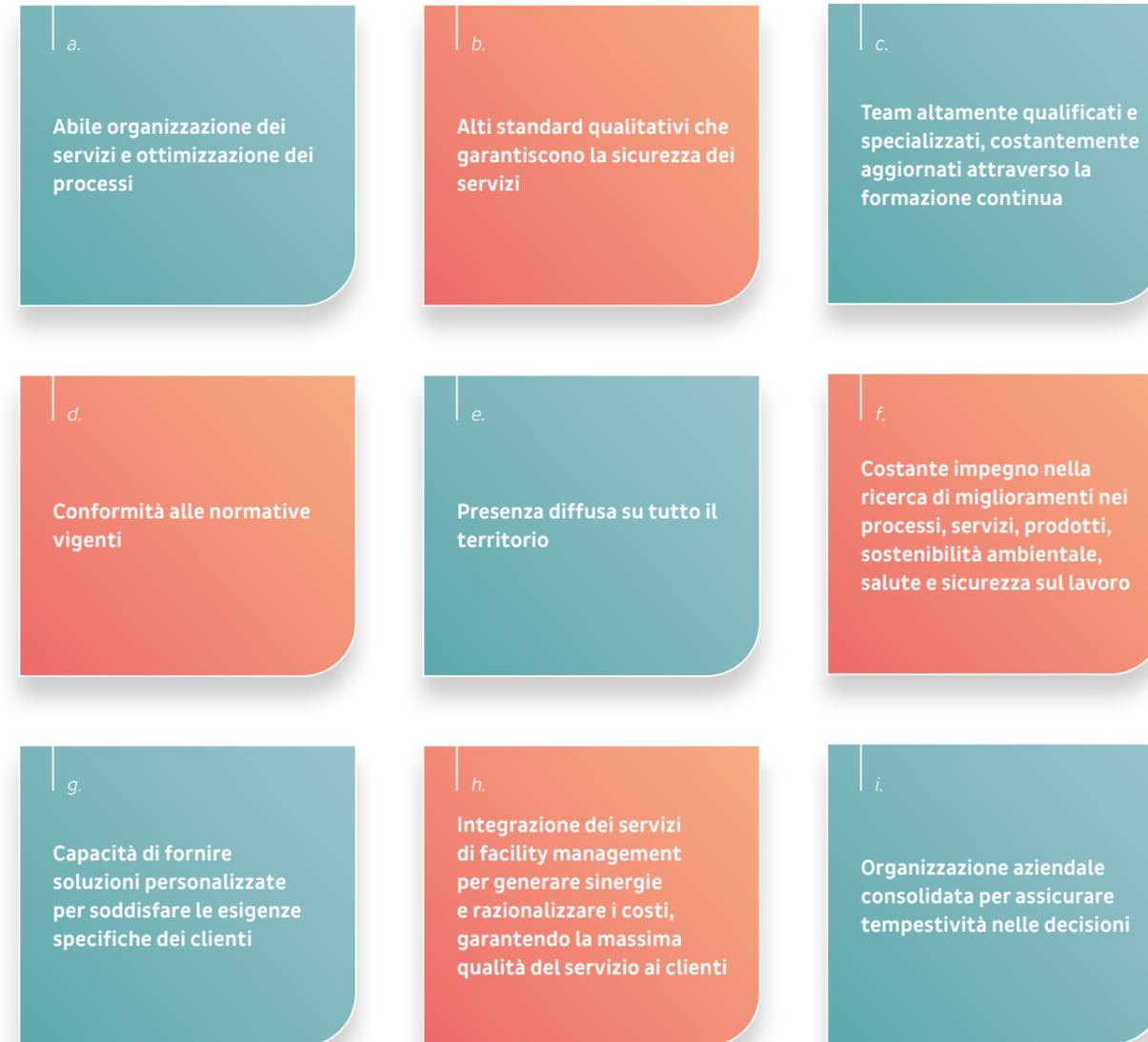
Nel corso del 2023, sono stati destinati fondi a progetti innovativi e di ricerca con un valore economico totale di 2,5 milioni di euro. Inoltre, per quanto nel 2023 non siano stati allocati ulteriori investimenti in attività di Ricerca & Sviluppo, sono stati investiti 2 milioni di euro in attrezzature eco-friendly.

Progetti su cui Dussmann Service ha investito nel 2023:

- |   |  |
|---|--|
| • Intervento di riqualificazione Energetica Centrale Termica Pavia            | • Supplier and Contract Management       |
| • Workforce management  | • SafetyMe software                      |
| • Nando ReLearn waste monitoring service                                      | • Patient Logistics software             |
| • R2S raggi UV  | • Cleaning Machine Tracking              |
| • Prodotti in polvere sanificazione   | • Alexa for maintenance services         |
| • Nastro Paperless  | • Whistleblowing Portal                  |
| • RPA: Robotic Process Automation for Customer/Supplier and Employee Services | • Pest Control app for Railways stations |
| • Train Customer Plastic Recycle App  | • Housekeeping Software                  |
| • Supplier Claim Ticketing System   | • Disability Management Application      |

## 2.10 Qualità del servizio e della proposta

Dussmann Service ha costruito il suo successo grazie a una nutrita serie di fattori:



Per mantenere elevati standard di qualità, Dussmann Service ha implementato e mantenuto un Sistema di Gestione Integrato che ricomprende al suo interno tutti gli ambiti legati alle proprie certificazioni, tra cui la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, e l'Energia, l'Anticorruzione, implementando un processo di monitoraggio continuo dei risultati e della conformità dei processi interni. Nel corso del 2023, l'azienda è stata impegnata in oltre 850 audit (con un aumento del 4% circa rispetto al 2022) tra quelli svolti internamente sulle proprie strutture e sedi amministrative, presso fornitori/subappaltatori e da parte di organismi di controllo ed enti di certificazione. Ciò al fine di garantire la conformità a vari standard internazionali e alle normative vigenti.



## 2.11 Certificazioni, asseverazioni e documenti a supporto

Al fine di assicurare la qualità del servizio offerto, migliorare costantemente l'efficienza dei processi e garantire la conformità normativa, l'azienda ha optato per l'implementazione e la verifica di parte terza di numerosi schemi di certificazione, sia per il sistema aziendale che per i prodotti/servizi.  
In particolare nel 2023 sono state conseguite le seguenti nuove certificazioni:

<b>ISO/IEC 27001:2022</b> Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni	<b>UNI/PDR 125:2022</b> Sistema di gestione per la parità di genere	<b>ISO 14064-1:2018</b> Carbon footprint di Organizzazione (Inventario dei gas ad effetto serra)
--	--	---

Inoltre, sono state mantenute le seguenti certificazioni:

<b>UNI EN ISO 9001:2015</b> Sistema di gestione della qualità	<b>CODEX ALIMENTARIUS</b> Sistema di gestione per la sicurezza alimentare	<b>UNI ISO 45001:2018</b> Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
<b>D.lgs. 81/2008 art. 30</b> Asseverazione sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro	<b>UNI EN ISO 14001:2015</b> Sistema di gestione ambientale	<b>Regolamento EMAS / IT-001652</b> Sistema di gestione ambientale
<b>UNI CEI EN ISO 50001:2018</b> Sistema di gestione dell'energia	<b>Codice Etico e Modello Organizzativo e di gestione</b> ai sensi del D.lgs. 231/2001	<b>Politica sugli acquisti sostenibili</b>
<b>Applicazione del Codice di Condotta ai fornitori</b>	<b>Bilancio di Sostenibilità</b>	<b>SA8000:2014</b> Certificazione e bilancio di responsabilità sociale

<b>Politica su diversità, inclusione e parità di genere</b>	<b>UNI ISO 30415:2021</b> Sistema di gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione	<b>Politica sull'anticorruzione</b>
<b>ISO 37001:2016</b> Sistema di gestione anticorruzione	<b>Family Audit Executive</b> Ottenuto a seguito della conclusione del primo triennio della certificazione	<b>ISO 14067:2018</b> Gas ad effetto serra - Impronta di carbonio del servizio di sanificazione
<b>UNI EN 16636:2015</b> Sistema di gestione del Pest Management	<b>UNI EN 14065:2016</b> Sistema di gestione servizi di lavanderia	<b>Specifica tecnica ANMDO IQC</b> Servizio di pulizia e sanificazione in sanità
<b>Regolamento EU Ecolabel</b> Servizio di pulizia a ridotto impatto ambientale	<b>Registrazione EPD, Environmental Product Declaration</b> Sanificazione nel settore trasporti	<b>UNI EN 13549:2003</b> Progettazione ed erogazione del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile e industriale
<b>Società ESCO UNI CEI 11352:2014</b> Gestione dell'energia	<b>Norma CE 842:2006 F-GAS 304/2008</b> Certificazione imprese	<b>SOA</b> Attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici
<b>UNI EN ISO 14065:2016</b> Sistema di Controllo della Biocontaminazione nel lavaggio dei prodotti tessili	<b>ISO 14067:2018</b> Gas ad effetto serra - Impronta di carbonio del settore ristorazione	<b>UNI EN ISO 22005:2008</b> Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari
<b>UNI EN 16636:2015</b> Sistema di gestione del Pest Management	<b>UNI EN ISO 22000:2018</b> Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare	<b>Reg. CE 834/07 E CE 889/08</b> Certificazione operatori del biologico
<b>DTR 01 e Reg. RC.VOL</b> Certificazione ristorazione senza glutine	<b>Gestione fornitura prodotti certificati MSC/ASC</b>	<b>UNI 11584:2021</b> Requisiti minimi per la progettazione di menù



Nel corso del 2023, Dussmann Service ha raggiunto l'obiettivo di mantenere tutte le certificazioni precedentemente elencate.

In aggiunta, l'azienda ha ottenuto / mantenuto le seguenti qualificazioni e rating:

- **Rating EcoVadis:** questo rating assegna un punteggio all'impegno e alle prestazioni raggiunte da un'azienda sui temi ambientali, etiche, lavoro e diritti umani, acquisti sostenibili e al livello complessivo della Sostenibilità dell'Impresa. Dussmann ha raggiunto lo score "PLATINUM".
- **Cribis:** si tratta di un vendor rating per qualificare l'affidabilità, la solidità finanziaria e il livello di sostenibilità raggiunto all'Azienda. L'indice riportato da Dussmann è confermato e di livello massimo: "1 - Indice di massima affidabilità".
- **Rating di legalità AGCM, 3 stellette.**

Infine, Dussmann Service assicura la partecipazione attiva dei propri dipendenti nelle attività aziendali legate ai sistemi di gestione, garantendo:

- la fornitura di strumenti, tempo, formazione e risorse necessarie per favorire la consultazione e la partecipazione;
- l'accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sui sistemi di gestione applicati;
- l'individuazione ed eliminazione/riduzione al minimo degli ostacoli o delle barriere alla partecipazione;
- la promozione della consultazione e partecipazione dei lavoratori senza responsabilità manageriali.

Si evidenzia che, a partire dal 2019, Dussmann ha implementato una specifica piattaforma di formazione online per i propri dipendenti, coprendo sia argomenti obbligatori (come sicurezza sul lavoro, HACCP, ecc.) che quelli relativi alle certificazioni aziendali e allo sviluppo di competenze tecniche e trasversali.

## 2.12 Sistema di gestione integrato

Dussmann Service ha adottato un sistema di gestione integrato che assicura la massimizzazione dell'efficienza di tutti gli aspetti organizzativi. In questo contesto, "integrato" significa che tutti gli aspetti non solo sono gestiti simultaneamente, ma sono strettamente connessi tra loro e dipendono l'uno dall'altro.

Questo sistema di gestione integrato è sinonimo di:

- Pianificazione dei processi aziendali per tutti i servizi;
- Utilizzo di procedure operative adeguate nei rapporti con clienti, fornitori, subappaltatori e dipendenti;
- Organizzazione dei processi aziendali in conformità alle normative e alle leggi;
- Considerazione degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale ed economica in tutte le nostre attività;
- Continuo miglioramento dei processi, dei servizi e dei prodotti, nonché delle prestazioni in ambito sostenibilità tra cui energetiche, ambientali e dei servizi di salute e sicurezza sul lavoro;
- Mantenimento di una documentazione conforme.

L'integrazione dei sistemi ha portato anche a redigere politiche integrate per i seguenti ambiti: ambientale, responsabilità sociale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, qualità, dell'energia e della sicurezza alimentare e tracciabilità. La politica anticorruzione, così come la politica sulla diversità, inclusione e parità di genere e sicurezza delle informazioni, sono invece *stand-alone*.

# 3

## L'approccio alla sostenibilità di Dussmann Service



Dussmann Service ritiene fondamentale agire in maniera responsabile ed etica. L'azienda ha sempre prestato particolare attenzione a tutte le sue attività quotidiane, considerando l'impatto non solo dal punto di vista finanziario, ma anche da quello ambientale e sociale. Questo impegno si basa su valori fondamentali come l'onestà, l'etica, la dedizione e il sacrificio, che hanno permesso a Dussmann di mantenere una posizione di rilievo nel settore, anche in un contesto sempre più complesso.

Dussmann Service si impegna verso le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: il pianeta, le persone e il profitto. Così, dopo la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità relativo al 2021, si è proceduto nei 2 anni seguenti sulla stessa linea, la quale era già stata tracciata nel 2019 con il primo Bilancio di Sostenibilità a livello di Gruppo.

L'obiettivo del presente bilancio è quello valutare il percorso di miglioramento rispetto al primo e al secondo anno di rendicontazione, ribadire il percorso intrapreso, informare i portatori di interesse di eventuali mutamenti e impegnarsi per raggiungere i nuovi obiettivi di miglioramento.

Nel 2023, Dussmann Service ha consolidato la partnership con il Politecnico di Milano in merito alla realizzazione di workshops e seminari all'interno dell'Osservatorio Food Sustainability.

### Rating EcoVadis

Come visto nella sezione relativa alle certificazioni, nel corso del 2023 Dussmann Service ha elevato il rating di EcoVadis passando dal livello GOLD al livello PLATINUM, un riconoscimento che va a collocare l'azienda nel primo 1% di aziende valutate da EcoVadis in tutto il mondo.

Il rating si fonda su 21 criteri di sostenibilità che servono a valutare la maniera in cui le aziende integrano e documentano gli aspetti legati alla sostenibilità all'interno delle loro catene di fornitura, nonché la qualità di tali aspetti. Questi criteri sono suddivisi in quattro categorie cruciali per valutare le prestazioni di sostenibilità di un'azienda: ambiente, lavoro e diritti umani, etica e approvvigionamento sostenibile. In ciascuna di queste categorie, l'azienda deve presentare documentazione specifica e dettagliata relativa alle proprie pratiche.



## 3.1 Contributo Agenda ONU 2030

Dussmann sostiene attivamente i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) stabiliti dall'Agenda 2030 e lavora continuamente per ideare soluzioni tecniche ed organizzative in grado di affrontare le principali sfide di sostenibilità del nostro tempo. Di seguito sono descritti gli obiettivi che guidano i progetti sviluppati da Dussmann.



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Lotta allo spreco alimentare



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Adozione di un Sistema di Gestione per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza ai nostri lavoratori
- Adozione di protocolli speciali durante la pandemia da Covid-19 per garantire sicure condizioni di lavoro e mantenimento di buone prassi nel tempo al fine di monitorare il livello di rischio biologico
- Promozione di polizze sanitarie integrative per dipendenti a rischio
- Introduzione di misure di benessere organizzativo: Flexible Benefits
- Selezione di fornitori in base a criteri ESG
- Utilizzo di detergenti a marchio Ecolabel o privi di fragranze



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Promozione di progetti di educazione alimentare nelle scuole
- Formazione e crescita delle competenze interne
- Formazione ambientale continua del personale



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Azioni finalizzate all'empowerment femminile
- Promozione del principio della parità di genere quale risorsa fondamentale per un business equilibrato, equo e sostenibile



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative per la riduzione dei consumi di acqua
- Sistemi di dosaggio di prodotti chimici e detergenti
- Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione che assicurino l'efficacia in termini di igiene e qualità microbiologica



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Adozione di una Sistema di Gestione dell'Energia per prevenire gli sprechi ed efficientare
- Utilizzo di energia rinnovabile
- Autoproduzione di energia rinnovabile
- Ottimizzazione dei percorsi di pulizia e trasporto rifiuti



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Creazione di posti di lavoro
- Sistema di welfare interno e misure di benessere organizzativo
- Progetto Family Audit
- App per migliorare la comunicazione interna con tutti i dipendenti



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Investimenti nella modernizzazione delle infrastrutture
- Progettazione e ottimizzazione locali secondo criteri di accessibilità, inclusione e benessere ambientale
- Gestione acquisti mediante piattaforme logistiche interne
- Prolungamento della vita di macchine e attrezzature attraverso manutenzioni programmate e continue
- Rendicontazione ambientale di servizio
- Riesame Ambientale di Commessa e Piani di Miglioramento



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Definizione di Policy specifiche a salvaguardia della libertà di perseguire i propri principi e dell'integrità dei lavoratori e divieto di comportamenti offensivi della loro sfera personale
- Misure di benessere organizzativo: ricollocamento del personale, miglioramento del benessere personale, progetto Ferie Solidali e Flexible benefits
- Reclutamento neoassunti sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità
- Accesso alla formazione e a percorsi di miglioramento continuo garantito per tutti i lavoratori



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Collaborazione con il Politecnico di Milano
- Campagne di sensibilizzazione per il contenimento dei rifiuti, riduzione degli sprechi e raccolta differenziata
- Filiera corta logistico/distributiva e ottimizzazione dei percorsi per la consegna/ritiro delle risorse, per la pulizia e per il trasporto rifiuti
- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale,
- Ristrutturazione dei locali
- Detergenti a marchio Ecolabel, elementi tessili riutilizzabili e sacchi in "plastica seconda vita"



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Ristrutturazione dei locali adibiti a magazzino e lavanderia utilizzando prodotti provenienti da riciclo
- Selezione di fornitori che adottano politiche e pratiche sostenibili
- Panno impregnato brevettato per ridurre il consumo di acqua e l'utilizzo di prodotti chimici
- Utilizzo di detergenti e prodotti in carta tessuto a marchio Ecolabel o conformi alla norma ISO 14024, con imballi in plastica riciclata a contenuto maggiore dell'80% rispetto al peso
- Uso di prodotti certificati ISO 14067
- Riduzione degli imballaggi e riutilizzo di contenitori e taniche
- Selezione di risorse tecniche eco-compatibili
- Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative tramite presentazione di un LCA comparativo
- Prolungamento vita di macchine e attrezzature attraverso azioni continue di manutenzione e riparazione



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale
- EPD servizio pulizia treni
- Studi di Carbon Footprint di servizio e di organizzazione
- Definizione di percorsi per la consegna/ritiro risorse tecniche finalizzata alla riduzione della CO2
- Acquisto di energia da fonti rinnovabili certificate
- Progetti di piantumazione



*L'impegno di Dussmann Service:*

- Servizi di disinfestazione e derattizzazione a ridotto impatto ambientale
- Installazione di arredi e scaffalature in PEFC
- Utilizzo di carta certificata FSC e PEFC

Nell'espletare le proprie attività e partecipare alle gare d'appalto, Dussmann si dedica allo studio di soluzioni mirate alla sostenibilità del servizio e all'effetto positivo sulla società. Questo impegno comporta l'integrazione di obiettivi di vasta portata, con una valutazione accurata di ciascuna soluzione in termini di contributo agli 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e ai relativi target. In caso di successo nelle gare d'appalto, viene formulato un "piano personalizzato Agenda 2030" che evidenzia le proposte di soluzione per supportare gli obiettivi specifici dell'Agenda 2030 in ogni area trattata.

## 3.2 La comunicazione dell'azienda

Per garantire una forma adeguata di comunicazione sociale, Dussmann si attiene a una serie di principi fondamentali che sono cruciali per sviluppare relazioni positive con gli stakeholder e costruire il capitale relazionale. Questi principi includono:

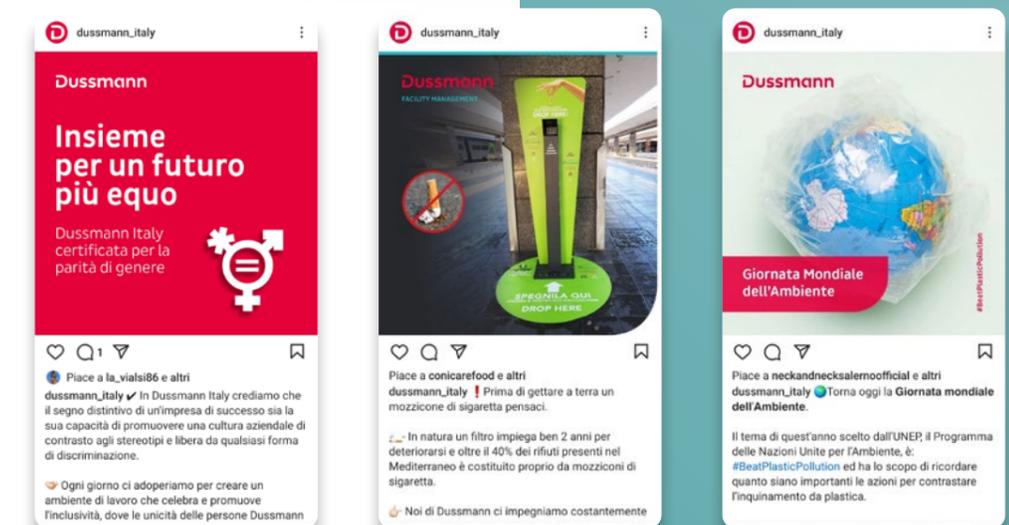


Per condividere il valore del suo impegno con gli stakeholder, l'azienda ha messo a disposizione risorse online, come sezioni web, portali, social media, online community/forum, e offline, come brochure, versione cartacea del bilancio di sostenibilità, gadget e standistica.

Nel corso del 2023, come nel precedente anno 2022, l'attenzione mediatica sulle notizie e le iniziative aziendali di Dussmann è stata ampliata, garantendo una maggiore visibilità alle numerose attività benefiche e informative promosse dall'azienda.

L'approccio tematico ha posto particolare enfasi su quattro ambiti principali:

<b>Ambiente</b>	Informazioni sulla sostenibilità ambientale sia in relazione alle esigenze e aspettative delle parti interessate, sia con riferimento diretto a iniziative Dussmann (es. progetto Ecodesk per la gestione dei rifiuti, recupero delle eccedenze)
<b>Promozioni</b>	Contenuti che illustrano gli impatti positivi dei servizi Dussmann in relazione alle esigenze delle comunità e dell'ambiente
<b>Società</b>	Informazioni su progetti con impatti positivi sulla comunità e sugli stakeholder locali. Quest'area tematica copre varie iniziative, come progetti scolastici, e l'importanza dei processi di sanificazione negli spazi pubblici
<b>Appuntamenti</b>	Notizie legate a ricorrenze di interesse globale, come la Giornata della Felicità, la Giornata dei Lavoratori, la Festa della Donna, e così via



## 3.3 Il piano strategico

Dussmann Service ha integrato il pensiero imprenditoriale, la tecnologia e la prospettiva futura in sintonia con la strategia del Dussmann Group per il 2024: "Dussmann Next Level". La strategia di gruppo Next Level identifica sei megatrend: infrastrutture, digitalizzazione, sicurezza, automazione in rete, generazione digitale e popolazione anziana, evidenziando le opportunità e le sfide correlate a ciascuno di essi.

In termini pratici, il piano individua cinque pietre miliari su cui sono stati formulati diversi obiettivi:



### FOCUS SUL CLIENTE

- Innovare e commercializzare prodotti e servizi di alta qualità in modo innovativo
- Offrire soluzioni personalizzate per i clienti, non limitandosi a essere solo un fornitore di servizi ma diventando anche un fornitore di soluzioni
- Garantire elevati livelli di autosufficienza per sostenere il nostro impegno per la qualità
- Riconoscere la conformità e l'integrità non solo come un obbligo, ma anche come un vantaggio competitivo a livello internazionale



### DATORE DI LAVORO COINVOLGENTE

- Creare e promuovere un employer branding accattivante
- Stabilire una gestione delle risorse umane professionale, riconoscendo e gestendo la strategia HR a livello di Gruppo
- Implementare un'organizzazione moderna delle risorse umane a livello di Gruppo con strumenti e processi professionali per il reclutamento, l'occupazione, i compensi, la formazione continua, lo sviluppo del personale e la fidelizzazione dei dipendenti
- Sviluppare una leadership esemplare in linea con i valori aziendali e la strategia aziendale



### ECCELLENZA OPERATIVA

- Armonizzare ed ottimizzare i processi operativi, amministrativi e le strutture organizzative
- Massimizzare l'automazione dei processi standard
- Condurre regolari controlli di qualità attraverso audit e indagini sui clienti per identificare misure di ottimizzazione e guidare il processo di miglioramento continuo



### STABILITÀ FINANZIARIA

- Generare utili e flussi di cassa stabili (con un alto tasso di conversione) per preservare gli investimenti e soddisfare le aspettative degli azionisti
- Utilizzare la flessibilità finanziaria per acquisizioni strategiche mirate
- Effettuare investimenti mirati evitando rischi finanziari eccessivi che possano mettere a repentaglio il Gruppo o le singole divisioni aziendali
- Mantenere l'indipendenza finanziaria, mantenendo il livello di capitale di prestito (leva finanziaria) che assicuri il rating investment grade



### TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

- Espandere il portafoglio per includere modelli di business e servizi basati sulla tecnologia
- Comunicare con i nostri clienti, fornitori, partner e dipendenti attraverso reti intelligenti, utilizzando canali online e offline
- Promuovere un ambiente di innovazione, di pensiero collaborativo e di trasferimento di conoscenze tra specialisti, partner e diverse divisioni aziendali/filiali

Per affrontare le nuove sfide, è necessario l'impegno di tutte le divisioni del Dussmann Group. Tutti i Paesi e i project manager, compresa la divisione italiana Dussmann Service, sono coinvolti in un processo di cambiamento trasversale che mira a migliorare la comunicazione delle informazioni, a mobilitare e coinvolgere gli stakeholder interni e a promuovere la fedeltà dei dipendenti.



### 3.4 Stakeholders analysis e stakeholders engagement

Il dialogo con gli stakeholder rappresenta un elemento cruciale per Dussmann, che si impegna a mantenere una comunicazione continua e bidirezionale con coloro che mostrano interesse nella sua attività. L'obiettivo di questa comunicazione è diffondere le iniziative e le strategie dell'azienda, contemporaneamente a ricevere feedback in merito ai suoi impatti ambientali, sociali ed economici.

La preparazione del bilancio ha coinvolto un processo di consultazione e scambio con stakeholder interni ed esterni, mirato a creare una matrice di materialità che classifica i vari temi in base alla loro rilevanza. Per quanto riguarda gli stakeholder interni, sono stati coinvolti il CEO e l'intero Consiglio di Amministrazione, tutte le funzioni di staff e alcuni rappresentanti del coordinamento territoriale, nonché un campione di responsabili operativi territoriali. Gli stakeholder esterni inclusi nel processo sono stati clienti del settore privato, clienti del settore pubblico e istituzioni, fornitori e subappaltatori, insieme a un campione di utenti finali.

Inoltre, Dussmann ha implementato e consolidato diverse iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri stakeholder interni ed esterni, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali. Tali iniziative fanno uso di vari strumenti, tra cui eventi e incontri periodici dedicati alla comunicazione, attività di ascolto mirate come la somministrazione di questionari, e interazione attraverso i canali Internet, compresi il sito web, l'intranet e i social media.

### 3.5 Matrice di materialità

L'analisi di materialità relativa all'anno 2021, aggiornata nel 2022 è stata confermata nel corso del 2023.

Si precisa, in linea con l'evoluzione normativa europea, che ha introdotto il concetto di "doppia materialità" nella cornice della Corporate Sustainability Reporting Directive e correlati standard di rendicontazione elaborati da EFRAG, Dussmann ha deciso di aggiornare la sua matrice adottando una prospettiva di *double materiality*.

In questa nuova prospettiva, le questioni ESG creano rischi e opportunità che possono essere materiali dal punto di vista finanziario ("materialità finanziaria"), da quello ambientale e sociale ("materialità d'impatto") o da entrambi.

Per quanto riguarda la materialità finanziaria, l'azienda pubblica informazioni relative all'impatto della sostenibilità sul proprio modello di business e sulle attività, adottando lo stesso rigore formale del bilancio civilistico fiscale e della relazione di gestione.

Riguardo alla materialità di impatto, vengono invece fornite informazioni su come l'attività influisce sulle persone e sull'ambiente.

Le 28 tematiche emerse da questa analisi sono state valutate secondo le modalità previste dallo standard di rendicontazione GRI con un'attenzione aggiuntiva alla doppia materialità, considerando l'influenza dell'azienda su tali temi e la loro rilevanza per gli stakeholder.

Successivamente, queste tematiche sono state suddivise in tre categorie principali: ambientale, sociale e di governance.

La matrice di materialità qui riportata fornisce una rappresentazione visiva della valutazione effettuata, mostrando sull'asse verticale la rilevanza dei temi dal punto di vista degli stakeholder e sull'asse orizzontale la rilevanza per Dussmann Service.

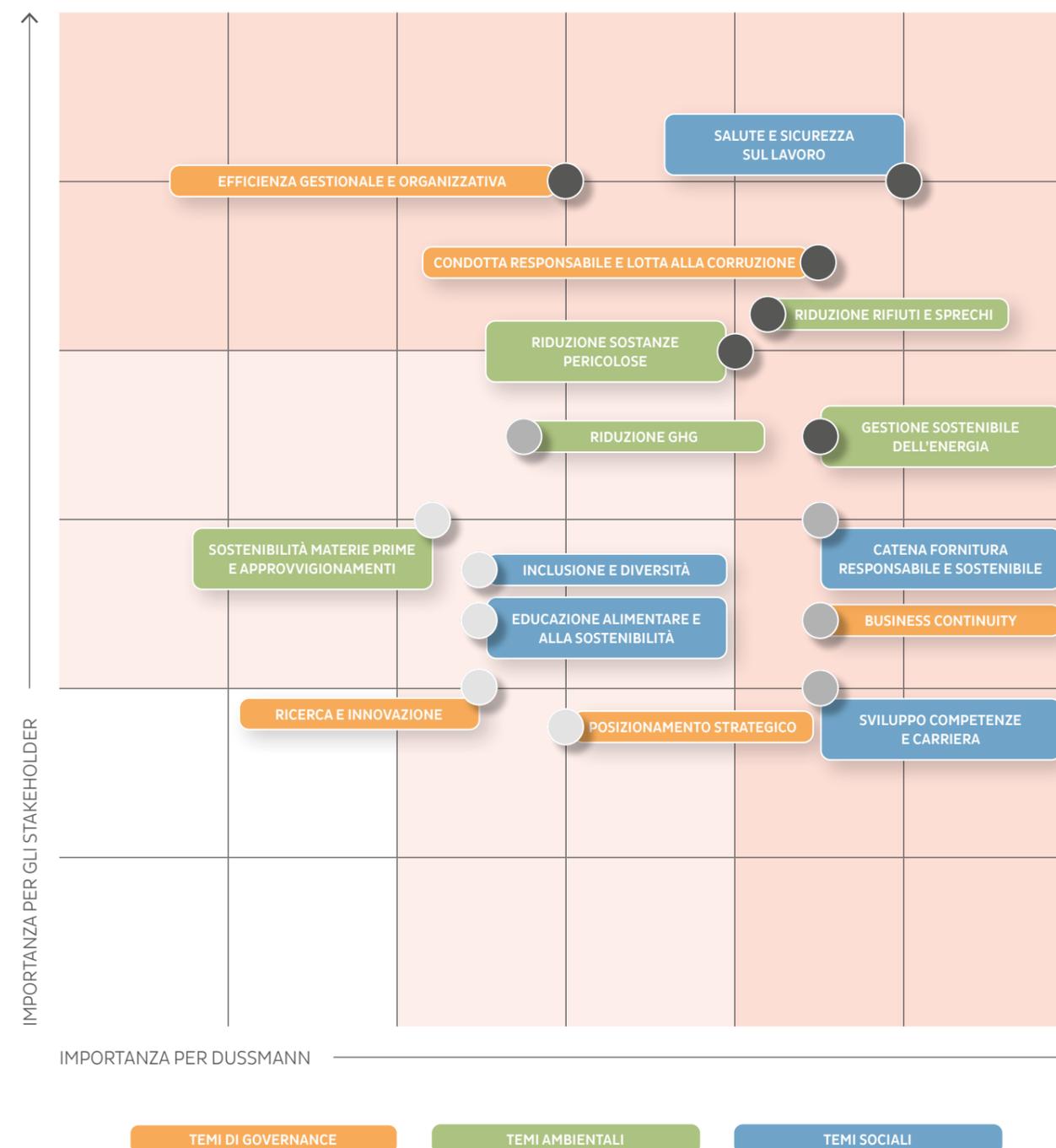
Nella grafica, la presenza di pallini è utilizzata per indicare la misura dell'impatto a livello ambientale e sociale, mentre l'intensità del colore del pallino offre un'indicazione della minore o maggiore rilevanza dell'impatto a livello finanziario.

Ad esempio, il colore più scuro del tema "salute e sicurezza sul lavoro" indica un impatto più significativo sul piano finanziario mentre il colore più chiaro di "ricerca e innovazione" suggerisce un impatto meno rilevante in termini finanziari.

Nel primo caso l'impatto può essere rilevante sia in ottica positiva che negativa, per esempio facendo aumentare o diminuire i costi fissi dell'azienda in base ai premi assicurativi.

Nel secondo caso, invece, il tipo di attività è riconducibile ad una piccola parte dei costi sostenuti da Dussmann e pertanto dal punto di vista economico non è particolarmente significativo.

Questo tipo di rappresentazione consente una comprensione immediata delle relazioni tra Dussmann, le sue attività, gli stakeholder e gli impatti associati, offrendo una panoramica olistica che considera sia gli aspetti ambientali e sociali che quelli finanziari.



In dettaglio, l'area evidenziata di colore più scuro si riferisce ai temi che hanno superato la soglia di significatività per l'azienda e/o per gli stakeholder, e che quindi divengono effettivamente "materiali" a livello di gestione e rendicontazione. Questi temi vengono di seguito illustrati, suddivisi in tre categorie principali.

## TEMI MATERIALI DI GOVERNANCE

- **Condotta responsabile e lotta alla corruzione:** prevenire, monitorare e contrastare fenomeni di corruzione e comportamenti illeciti sia interni che esterni, coinvolgendo dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e restanti portatori d'interesse.
- **Efficienza gestionale ed organizzativa:** implementare e mantenere un sistema interno di monitoraggio e gestione di tutti i processi, ottimizzandoli per migliorare la produttività e il controllo degli scambi interni.
- **Business continuity:** prevenire rischi interni ed esterni e garantire la continuità delle proprie attività.

## TEMI MATERIALI AMBIENTALI

- **Riduzione rifiuti e sprechi:** adottare soluzioni che riducano gli imballaggi, riutilizzino gli scarti alimentari, sensibilizzino sull'evitare lo spreco alimentare e promuovano la corretta differenziazione dei rifiuti.
- **Riduzione delle sostanze pericolose:** ridurre l'uso di sostanze chimiche pericolose attraverso l'adozione di nuove tecnologie, la ricerca di prodotti alternativi e la formazione del personale sull'uso corretto delle sostanze.
- **Gestione sostenibile dell'energia:** autoprodurre energia da fonti rinnovabili, recuperare calore, acquistare energia verde, investire nell'efficienza energetica e monitorare i consumi per prevenire sprechi e perdite.

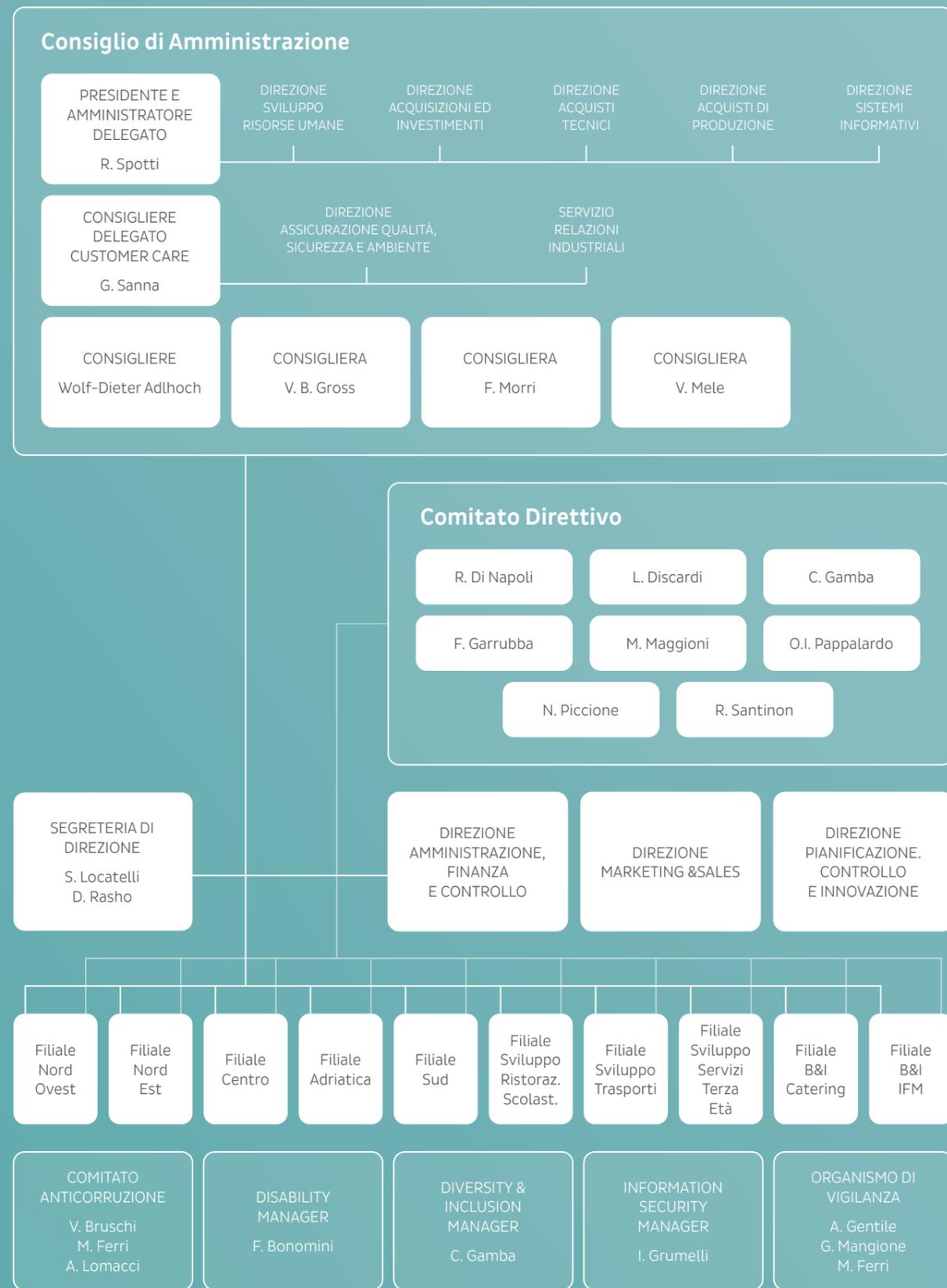
## TEMI MATERIALI SOCIALI

- **Salute e sicurezza sul lavoro:** proteggere la salute e la sicurezza dei dipendenti attraverso pratiche e comportamenti appropriati.
- **Sviluppo competenze e percorsi di carriera:** investire nella crescita professionale dei suoi dipendenti e collaboratori, offrendo opportunità di sviluppo e percorsi di carriera.
- **Catena di fornitura responsabile e sostenibile:** interagire all'interno di una catena di fornitura responsabile, coinvolgendo fornitori selezionati per comportamenti etici, trasparenza, diritti umani, legalità e rispetto dell'ambiente.
- **Diversità, inclusione e parità di genere:** creare e mantenere nel tempo un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e promuovere una cultura inclusiva, basata sul reciproco rispetto.

# 4

## La Governance

# Organigramma



Dussmann Service è una Società a Responsabilità Limitata (SRL) con un sistema di governo che include un Presidente e Legale Rappresentante, nonché un Consiglio di Amministrazione (CdA).

Il CdA è composto da un Amministratore Delegato e tre Consiglieri con responsabilità sia di controllo che di approvazione delle strategie commerciali e organizzative.

Inoltre, il CdA si occupa del monitoraggio della conformità normativa e della promozione di corrette prassi gestionali ed etiche all'interno dell'azienda.

Come si evince dall'organigramma l'azienda copre gestionalmente e commercialmente l'intero territorio nazionale tramite 10 filiali: 5 filiali geografiche (nord-ovest, nord-est, centro, adriatica e sud) e 5 filiali di direzioni di sviluppo di segmenti di mercato (B&I IFM, B&I Catering, Sviluppo Trasporti, Sviluppo Ristorazione Scuole, Sviluppo servizi alla terza età).

Ogni filiale ha una Segreteria che svolge compiti di supporto per il Direttore di Filiale (DF) e i Funzionari Commerciali (FC).

I Funzionari Commerciali sono responsabili di raggiungere gli obiettivi commerciali ed economici stabiliti nel budget, mentre i Direttori Regionali (DR) o i Direttori Operazioni (DO) supervisionano le regioni di loro competenza.

Ogni DR/DO contribuisce all'attuazione dei piani strategici e dei modelli organizzativi, garantendo la corretta applicazione dei contratti.

Inoltre, gestiscono l'immagine aziendale verso il cliente, coordinano le relazioni commerciali e supervisionano il personale. Assicurano anche il rispetto della legislazione e degli standard di qualità.

I DR hanno la responsabilità diretta dei Responsabili Operativi di Area (ROA), il cui compito è gestire l'erogazione dei servizi, rispettando i termini contrattuali concordati con il Cliente, ottimizzando l'organizzazione e supportando il Responsabile del Servizio appaltato nella gestione del personale.

I Responsabili Operativi d'Area, a loro volta, sono direttamente responsabili dei Responsabili di Servizio, i quali si assicurano che il servizio venga erogato presso le unità operative assegnate, cercando di contenere i costi entro i limiti stabiliti nel budget, garantendo la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.



## 4.1 Le priorità di governance

### Condotta responsabile e lotta alla corruzione



Dussmann Service si impegna a seguire i principi dell'etica e della trasparenza in tutte le sue operazioni aziendali, implementando tutte le necessarie precauzioni per mitigare il rischio di corruzione, concorrenza sleale o comportamenti non etici. In questa prospettiva, l'azienda ha effettivamente lavorato per definire ed attuare la propria politica anticorruzione, mantenendo e consolidando sia la certificazione ISO 37001 che il Rating di Legalità AGCM. In aggiunta, richiede a tutti i suoi collaboratori, interni ed esterni, di praticare un comportamento responsabile mediante la sottoscrizione del Codice Etico e del Codice Condotta aziendale.

### Efficienza gestionale ed organizzativa



Dussmann Service possiede e si impegna a mantenere un sistema aziendale dedicato alla gestione dei processi, al loro monitoraggio e controllo. Questo sistema consente di gestire i processi aziendali in modo efficace ed efficiente, contribuendone all'ottimizzazione e al miglioramento continuo, non solo della produttività, ma anche della comunicazione interna ed esterna.

### Business continuity



Al fine di garantire la continuità operativa aziendale, Dussmann monitora attentamente i rischi al fine di individuare prontamente e in dettaglio le possibili cause di rallentamento o interruzione delle attività ed intervenire tempestivamente. Questo approccio consente il costante controllo dei processi critici e l'efficace erogazione dei propri servizi, assicurando la continuità anche in situazioni di emergenza requisito fondamentale per i servizi essenziali erogati svolti presso Ospedali, case di riposo, scuole, ecc.

## 4.2 Le politiche sull'etica

Dussmann Service enfatizza nel suo Codice di Condotta il principio di assoluta intransigenza nei confronti della corruzione, delle pratiche concorrenziali scorrette e di qualsiasi violazione delle leggi nel corso delle sue attività commerciali. Questa dedizione è stata riconosciuta attraverso valutazioni esterne, tra cui il massimo punteggio di 3 stellette nel Rating di legalità AGCM, un indice CRIBIS pari a 1 e la medaglia PLATINUM in EcoVadis, posizionandosi al 99° percentile.

Dussmann Service si aspetta che le risorse interne, fornitori e partner commerciali si identifichino con i principi etici e agiscano di conseguenza. L'azienda pone grande attenzione alla trasparenza e all'etica, operando in conformità con i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa definiti dallo standard SA8000. Questo standard, sviluppato dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), attesta la correttezza dei processi e delle procedure implementate per garantire la tutela dei diritti umani, del diritto del lavoro, del divieto di sfruttamento minorile e delle garanzie di sicurezza e salubrità sul luogo di lavoro. Sono effettuati audit semestrali sia presso la sede principale di Capriate San Gervasio che presso altre sedi amministrative e/o siti operativi (appalti) per monitorare il rispetto di questi principi e valutare l'efficacia delle procedure implementate, oltre che su fornitori/subappaltatori. Dal punto di vista degli impegni interni, l'azienda ha adottato e consolidato un Codice di Condotta di Gruppo, un Codice Etico, una Politica anticorruzione e possiede la Certificazione UNI ISO 37001:2016. Inoltre, dispone del Documento Unico di Regolarità Contributiva in posizione regolare. Per quanto riguarda la segnalazione di condotte illecite, Dussmann Service mette a disposizione dei suoi dipendenti e Soci in Affari (clienti, fornitori, subappaltatori, partner in ATI, consulenti) una piattaforma online, ai sensi della Direttiva UE 2019/1937 del Parlamento e del Consiglio del 23 ottobre 2019 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione, attuata con D.lgs. n. 24/2023 (Whistleblowing). Tale piattaforma consente la segnalazione, anche in forma anonima ma ben circostanziata, di una possibile violazione, reato, illecito o qualunque condotta irregolare, commessa da soggetti appartenenti all'organizzazione, tra cui violazioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001, della Politica Anticorruzione e dei Codici di comportamento o altre disposizioni aziendali. Nel quadriennio 2020-2023, non sono stati rilevati episodi di corruzione, ed è pervenuta segnalazione nel 2023 attraverso la piattaforma di whistleblowing che è stata presa in carico e gestita.

### Codice etico e codice di condotta

Dussmann Service ha formulato un Codice Etico dedicato, in linea con il Decreto Legislativo 231/2001, delineando le responsabilità del datore di lavoro e dell'azienda in caso di illeciti commessi dai propri dipendenti. La Società ha implementato un Modello Organizzativo per individuare le aree a rischio di reati, pianificare la formazione e l'esecuzione delle decisioni aziendali per la prevenzione di reati, gestire le risorse finanziarie in modo preventivo, informare l'organismo di vigilanza e introdurre un sistema disciplinare per sanzionare violazioni. L'Organismo di Vigilanza (OdV), che riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione, è responsabile del controllo dell'efficacia del Modello Organizzativo, dell'aggiornamento e della verifica dell'adeguatezza delle misure adottate. Il Codice Etico è stato ratificato dal Consiglio di Amministrazione il 24 gennaio 2023. Inoltre, Dussmann Service si conforma al succitato Codice di Condotta di Gruppo, che stabilisce regole vincolanti per la condotta verso colleghi, partner commerciali e la società in generale, compresi collaboratori e fornitori. Questo codice funge da guida condivisa per le decisioni e le azioni quotidiane, e le violazioni possono comportare misure disciplinari o sanzioni.

### Rating AGCM

Il Rating di Legalità, introdotto in Italia nel 2012 dall'AGCM, è uno strumento volto a promuovere comportamenti etici nell'ambito aziendale. Essenzialmente, rappresenta una valutazione indicativa del rispetto della legalità e dell'attenzione dedicata dalle imprese alla gestione corretta del business. Questo strumento riconosce e premia le aziende che aderiscono alle normative, sono trasparenti e seguono principi etici e di responsabilità nelle loro operazioni. L'AGCM emette un giudizio sull'aderenza agli standard di legalità attraverso un punteggio che varia da una a tre "stellette", che Dussmann ha ottenuto per la prima volta nel marzo 2016 e che ad oggi mantiene con punteggio massimo.

## 4.3 Il modello organizzativo di Dussmann

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 di Dussmann Service si applica a tutti i dipendenti, collaboratori, clienti e chiunque operi per l'azienda. Questo modello identifica le attività a rischio di reato, stabilisce protocolli per prevenirli, gestisce le risorse finanziarie per evitare tali reati, impone l'obbligo di segnalare all'Organismo di Vigilanza e prevede un sistema disciplinare e sanzionatorio. Si basa sul Codice Etico aziendale e sul rispetto delle leggi, in particolare in materia di concorrenza. Tutti i collaboratori devono seguire la normativa antitrust ed è stato nominato un Responsabile per la Conformità Antitrust; chiunque può segnalare condotte illecite o violazioni del Modello in forma anche anonima all'Organismo di Vigilanza.

Dussmann Service si impegna per l'onestà contabile, la protezione delle informazioni confidenziali, la sicurezza sul lavoro e l'ambiente, e per evitare conflitti di interesse che potrebbero compromettere l'etica e l'integrità aziendali.

### Sistema di gestione anticorruzione – ISO 37001

Dussmann Service ha scelto volontariamente di implementare un Sistema di Gestione Anticorruzione conforme alla norma ISO 37001:2016. Questo sistema si basa su strategie etiche, integre e trasparenti, utilizzando processi di prevenzione adeguati. Le principali caratteristiche includono l'adozione di politiche e procedure anticorruzione, la leadership ed impegno della direzione, la formazione sulla prevenzione della corruzione, la valutazione del rischio di corruzione sia per le funzioni interne all'azienda che per i partner commerciali (Soci in affari), controlli finanziari, commerciali, contrattuali e di approvvigionamento, insieme a un rigoroso reporting, monitoraggio e audit.

La Politica anticorruzione rispetta i requisiti normativi in materia di anticorruzione (D.lgs. 231/01 e Legge 190/12) e della norma ISO, vietando la corruzione e incoraggiando la segnalazione di sospetti senza timore di ritorsione, in conformità con la normativa sul whistleblowing. La politica affronta comportamenti vietati, gestione di situazioni ambigue e fornisce supporto al personale in materia di corruzione.

La Società stabilisce obiettivi specifici, soggetti a revisione annuale e possibili aggiornamenti, e prevede misure disciplinari in caso di violazioni. Il documento è condiviso attraverso l'intranet aziendale, il sito web di Dussmann e nei contratti stipulati con i partner commerciali.

Per vigilare sull'attuazione della politica e delle procedure anticorruzione è stato costituito un apposito Comitato anticorruzione, preposto anche alla verifica delle segnalazioni.

## 4.4 Tutela dati e riservatezza

Dussmann Service ha implementato una serie di misure in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR) e alla norma ISO 27001:2022. Queste includono un Modello Organizzativo per la tutela dei dati personali, la nomina di un Data Protection Officer (DPO), e l'adozione di una politica di gestione della sicurezza delle informazioni con aggiornamenti periodici. L'azienda integra la protezione dei dati fin dalla fase di progettazione dei servizi, impiegando i principi di "privacy by design" e "privacy by default". Sono state attuate misure organizzative, come procedure interne per l'uso di dispositivi informatici e audit sulla sicurezza informatica.

Dussmann si impegna a garantire la massima riservatezza dei dati personali dei dipendenti e dei clienti, implementando elevati standard di sicurezza e mantenendo un'attenzione particolare alla protezione delle informazioni confidenziali. In caso di segnalazioni tramite whistleblowing, viene garantita la riservatezza dell'identità del segnalante e la protezione dei dati delle persone coinvolte, nel rispetto della legge.



## 4.5 Gestione dei rischi

### Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
<b>POLITICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo commerciale e di immagine</li> <li>Consolidamento contratti clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlli da Odv e procedimenti amministrativi/penali</li> <li>Contenziosi penali area labouristica</li> <li>Danno di immagine</li> </ul>
<b>ECONOMICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisizione di contratti mediante centrali di acquisto a livello nazionale</li> <li>Sviluppo settori manutenzioni e costruzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minaccia rescissione contrattuale Clienti privati e mancato rinnovo clienti PS (perdita fatturato)</li> <li>Riduzione del margine operativo</li> <li>Indebitamento con le banche</li> <li>Mancato pagamento dovuto ad esecuzione errata o ritardi da parte dei Clienti</li> </ul>
<b>SOCIALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la comunicazione con tutti gli Stakeholders</li> <li>Ricevere riscontri e suggerimenti da parte degli Stakeholders</li> <li>Azioni derivanti dall'analisi ESG</li> <li>Propensione aziendale all'efficiamento del processo di approvvigionamento di beni e servizi</li> <li>Retention dei collaboratori legato alle politiche in ambito sociale (parità di genere, diversità e inclusione, ecc.);</li> <li>Miglioramento dell'immagine aziendale;</li> <li>Miglioramento relazioni sindacali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grave infortunio lavoratori, in particolare somministrati e subappaltatori</li> <li>Danno reputazionale → mancata acquisizione/perdita di clienti, scarsa attrattività per collaboratori</li> <li>Segnalazioni a OdV, OOSS, Enti di certificazione, Casa Madre, Clienti</li> </ul>

## Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
<b>TECNOLOGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione positiva da parte dei Committenti del progetto di gara e conseguente vantaggio competitivo</li> <li>Propensione aziendale all'acquisizione di sistemi di gestione certificazioni</li> <li>Proporsi nei confronti del cliente con atteggiamento proattivo</li> <li>Automazione: es. utilizzo attrezzature lavaggio pavimenti automatizzate e programmabili (robot)</li> <li>Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali (acquisita certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni secondo lo standard ISO 27001)</li> <li>Proporsi nei confronti del cliente con atteggiamento proattivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di processi che non trovano applicazione con conseguente spreco di denaro</li> <li>Furto e/o atti vandalici a/di materiale e mezzi da parte di malintenzionati o personale aziendale</li> <li>Attacchi informatici con conseguente perdita di RID (Riservatezza, Integrità e Disponibilità)</li> </ul>
<b>AMBIENTALE E ENERGETICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento consumi e costi energetici</li> <li>Riduzione impatto ambientale generato dalla attività</li> <li>Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand</li> <li>Vantaggio competitivo</li> <li>Impegno aziendale nell'estendere la registrazione dei movimenti dei rifiuti non pericolosi ai fini della rendicontazione dei KPI ambientali</li> <li>Riqualificazione di strutture ed impianti obsoleti con impianti a basso consumo energetico, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica e l'impatto ambientale degli stessi e nel contempo ridurre i costi di gestione</li> <li>Utilizzo di fonti da energia rinnovabile</li> <li>Sostituzione del parco auto con veicoli a minor impatto ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita quote di mercato per presenza di Aziende più competitive</li> <li>Crisi internazionali e interruzioni dei rifornimenti</li> <li>Aumento del costo del gas</li> <li>Aumento del costo dell'EE</li> <li>Rincarò delle accise</li> <li>Provvedimenti dell'autorità di controllo e giudiziaria in ambito ambientale.</li> <li>Coinvolgimento in provvedimenti legali derivate dalla gestione dei rifiuti</li> </ul>

## Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
<b>LEGALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand</li> <li>Vantaggio competitivo'</li> <li>Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali (prossima certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni secondo lo standard 27001)</li> <li>Impegno aziendale nell'estendere la registrazione dei movimenti dei rifiuti non pericolosi ai fini della rendicontazione dei KPI ambientali</li> <li>Acquisizione di figure professionali con competenze consolidate e precedentemente acquisite</li> <li>Disponibilità aziendale nell'investire sull'adozione di un sistema informatizzato atto all'accreditamento e alla conseguente tenuta sotto controllo dei requisiti di qualifica dei fornitori in particolar modo per quelli con potenziali rischi legali</li> <li>Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni, compreso premio INAIL</li> <li>Incremento dell'interesse legato alla sostenibilità da parte di opinione pubblica e clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria</li> <li>Esposizione mediatica negativa</li> <li>Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, etc.)</li> <li>Possibilità di richiami prodotti</li> <li>Coinvolgimento in procedimenti legali legati ad infortuni occorsi al personale in subappalto</li> <li>Coinvolgimento in rivalse in qualità di impresa affidataria da parte del personale delle imprese subappaltatrici</li> <li>Perdita delle attestazioni SOA</li> <li>Campagne di richiamo da parte dei produttori</li> <li>Necessità di monitoraggio adempimenti di legge fino a livello locale (es. regolamento smaltimento rifiuti, modalità formazione lavoratori sicurezza alimentare, presentazione SCIA inizio attività, ecc.)</li> </ul>
<b>COMPETITIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedi Relazione sulla gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedi Relazione sulla gestione</li> </ul>

## Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
<b>RISORSE FISICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa</li> <li>Aumento della qualità percepita dal Cliente</li> <li>Nuove opportunità commerciali</li> <li>Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni volontarie per l'adozione di sistemi di gestione specifici</li> <li>Vantaggio competitivo rispetto ai concorrenti di settore grazie alla buona reputazione aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ad eventuali provvedimenti dell'autorità giudiziaria</li> <li>Esposizione mediatica negativa</li> <li>Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, etc.)</li> <li>Contenzioni con OOSS e Lavoratori</li> <li>Rischi sulla sicurezza alimentare (corpi estranei)</li> <li>Rischi sicurezza lavoro</li> </ul>
<b>RISORSE UMANE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la qualità percepita del Cliente</li> <li>Migliorare le performance aziendali</li> <li>Motivare la forza lavoro e aumentarne il benessere</li> <li>Aumentare la retention aziendale</li> <li>Migliorare la reputazione aziendale</li> <li>Definire prassi per la conciliazione casa/lavoro</li> <li>Migliorare immagine dell'azienda</li> <li>Migliorare la sensibilizzazione del personale aziendale in ambito consumi energetici (luce, acqua, gas, combustibili per autotrazione), raccolta differenziata, salute e sicurezza lavoro, sicurezza alimentare, parità di genere, diversità ed inclusione</li> <li>Strutturare canali di comunicazione e momenti di condivisione con l'area operativa</li> <li>Attrazione nuove risorse</li> <li>Migliorare la comunicazione interna ed esterna sulla parità di genere</li> <li>Migliorare l'immagine dell'azienda</li> <li>Migliorare sensibilizzazione del personale aziendale in ambito dei consumi energetici</li> <li>Strutturare canali di comunicazione e momenti di condivisione con l'area operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuzione della qualità percepita dai Clienti</li> <li>Bassa attrattività nei riguardi di nuove risorse soprattutto giovani</li> <li>Scarso adesione della forza lavoro verso i valori aziendali</li> <li>Comportamenti del personale non conformi alle procedure aziendali, possono portare a contenziosi e/o provvedimento degli OdV e danni reputazionali ai Clienti ed all'Organizzazione</li> <li>Diminuzione retention personale</li> <li>Comportamenti scorretti del personale possono influenzare negativamente il raggiungimento dei KPI aziendali</li> <li>Diminuzione del numero di risorse qualificate disponibili sul mercato del lavoro dovuto all'invecchiamento della popolazione e alla bassa natalità</li> </ul>

## Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
<b>RISORSE FINANZIARIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si veda Relazione sulla Gestione, allegata al Bilancio</li> <li>Recap da Comitati di Gestione e MTM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si veda Relazione sulla Gestione, allegata al Bilancio</li> <li>Recap da Comitati di Gestione e MTM</li> </ul>
<b>CAPITALE INTELLETTUALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la soddisfazione del Cliente e di conseguenza la retention</li> <li>Nuove opportunità commerciali</li> <li>Attuazione di azioni correttive/preventive</li> <li>Incrementare la riconoscibilità del brand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esposizione mediatica negativa</li> <li>Diminuzione delle customer retention</li> <li>Contenzioni con Cliente e altre parti interessate</li> <li>Perdita quote di mercato</li> </ul>
<b>CONOSCENZA E PRESTAZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuazione di azioni correttive/preventive</li> <li>Migliorare le performance aziendali</li> <li>Motivare la forza lavoro e aumentarne il benessere</li> <li>Aumentare la retention aziendale</li> <li>Nuove opportunità di mercato</li> <li>Definire prassi per la conciliazione casa/lavoro</li> <li>Migliorare immagine dell'azienda</li> <li>Sensibilizzazione del personale aziendale in ambito dei consumi energetici</li> <li>Sensibilizzare il personale ai temi della parità di genere, diversità ed inclusione</li> <li>Fornire servizi integrati ai clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scarso adesione della forza lavoro verso i valori aziendali</li> <li>Comportamenti scorretti del personale possono causare contenziosi e/o provvedimento degli OdV e danni reputazionali ai Clienti ed all'Organizzazione</li> <li>Diminuzione retention personale</li> <li>Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria</li> <li>Esposizione mediatica negativa</li> <li>Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, etc.)</li> <li>Contenzioni con OOSS e Lavoratori</li> <li>Rischi sulla sicurezza alimentare (corpi estranei)</li> <li>Comportamenti scorretti del personale che possono causare un aumento dei consumi energetici</li> <li>Nei settori di business diversi dalla sanificazione eventuali emergenze sanitarie possono impattare negativamente sul mantenimento del business stesso</li> <li>Ritardi e penali nell'espletamento delle attività oggetto dell'affidamento</li> </ul>

5

## La sostenibilità ambientale



Dussmann Service adotta un approccio responsabile verso l'ambiente e l'energia, mantenendo attivo un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo ISO 14001 e registrato EMAS, nonché un Sistema di Gestione dell'Energia certificato secondo ISO 50001, che congiuntamente coprono tutti gli ambiti di attività dell'azienda. Questo sistema organizzativo promuove il rispetto della conformità legislativa, il monitoraggio degli indicatori ambientali chiave e il costante miglioramento nelle aree di razionalizzazione dell'energia, uso sostenibile delle risorse, riduzione dei rifiuti e delle sostanze pericolose.

Dussmann Service coinvolge il proprio personale e i fornitori nell'adozione di pratiche ambientali attraverso l'adesione al Codice di Condotta e al Codice Etico aziendale e la sottoscrizione di uno specifico codice condotta fornitori. L'azienda effettua regolari audit interni ed esterni per controllare i processi e garantire la conformità normativa. Ogni anno, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi monitorando gli indicatori e pianifica miglioramenti basati sui rischi e opportunità. Con la Politica Integrata, invece, l'azienda si impegna a valutare gli aspetti ambientali, ridurre gli impatti significativi, acquistare da fornitori conformi alle normative e garantire la sostenibilità degli approvvigionamenti. Gestisce poi impianti contenenti gas a effetto serra in conformità con la legislazione vigente e supporta i clienti nell'efficienza energetica; inoltre, ha sviluppato procedure per la gestione dei rifiuti speciali, promuovendo la formazione del personale per gestire situazioni di emergenza.

Il coinvolgimento attivo di partner strategici e collaboratori interni in varie funzioni aziendali è fondamentale per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale. Dussmann Service promuove la partecipazione delle parti interessate attraverso diverse modalità, come la pubblicazione di informazioni chiave, riunioni periodiche e un canale di segnalazione dedicato.

Nell'analisi degli aspetti ambientali risultano come più rilevanti, i consumi energetici, di prodotti chimici e carburanti, gli scarichi idrici, le emissioni in atmosfera, i rifiuti e le materie prime.

## 5.1 Le priorità ambientali



### Riduzione rifiuti e sprechi

Nel corso della fornitura dei suoi servizi, Dussmann Service adotta pratiche di economia circolare e minimizzazione degli sprechi, con particolare attenzione alla riduzione degli sprechi alimentari, soprattutto nel settore della ristorazione. In aggiunta, impiega dispositivi di dosaggio automatico e apparecchiature per la pulizia delle superfici con l'obiettivo di limitare gli sprechi nell'ambito delle operazioni di pulizia e sanificazione.



### Riduzione delle sostanze pericolose

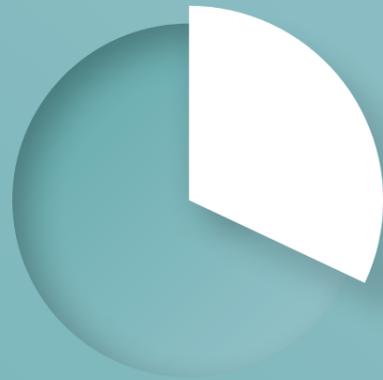
Nel contesto delle operazioni di pulizia e sanificazione, Dussmann Service ha implementato procedure di acquisto sostenibile che selezionano detersivi e prodotti per la pulizia con il massimo rispetto per l'ambiente, garantito da certificazioni e marchi ecologici, quali ad esempio l'EU Ecolabel.



### Gestione sostenibile dell'energia

Per eseguire tutte le operazioni aziendali, Dussmann Service acquista o produce internamente una quota sempre maggior di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Inoltre, si dedica all'integrazione di veicoli elettrici o a basse emissioni nella propria flotta aziendale e implementa iniziative per migliorare l'efficienza energetica.

## Veicoli ECO della flotta aziendale 2023



32%

23% nel 2022

## Detergenti eco-friendly 2023



40%

38% nel 2022

## Consumo energetico per sedi/uffici



2022: **85,35** kWh/mq

2023: **90,90** kWh/mq\*

\*Questo leggero incremento è principalmente attribuibile alle condizioni climatiche particolarmente calde che hanno caratterizzato l'anno 2023. L'anno di rendicontazione in oggetto (2023) ha visto un aumento significativo delle temperature medie rispetto all'anno precedente. Questo cambiamento climatico ha determinato una maggiore necessità di utilizzare i sistemi di condizionamento dell'aria, traducendosi in un maggiore consumo di energia elettrica, per garantire un ambiente lavorativo confortevole e sicuro per le nostre risorse. L'incremento, rapportato alle temperature verificatesi nel 2023, è comunque molto limitato.



## 5.2 La compliance normativa

Dussmann Service pone grande importanza nel rispettare le norme ambientali e adotta una serie di misure di monitoraggio, tra cui la rivalutazione annuale delle leggi applicabili e audit pianificati dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS). Questi audit coinvolgono auditor interni ed esterni; ulteriori controlli periodici sono eseguiti dal Responsabile Operativo di Area (ROA) e/o dal Responsabile di Servizio.

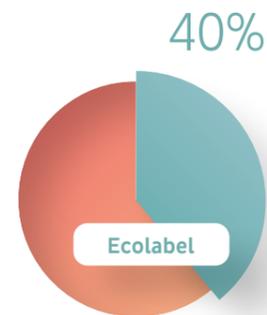
Il "Comitato sicurezza ambiente" di Dussmann, composto da risorse interne ed esterne, insieme al gruppo di lavoro interno e alla DGQAS, contribuisce alla gestione delle tematiche ambientali e connesse alla salute e sicurezza sul lavoro. Dussmann è soggetta a controlli regolari da parte degli organi di vigilanza, con risultati analizzati per implementare azioni di miglioramento.

## 5.3 Riduzione delle sostanze pericolose

Per ridurre l'impatto delle sostanze pericolose, Dussmann Service si impegna a limitare l'uso di prodotti chimici per la pulizia, favorendo l'azione meccanica e termica e l'acquisto di prodotti dotati di etichetta ambientale di tipo I (es. EU Ecolabel). I prodotti chimici vengono forniti pronti all'uso o da diluire in acqua, con un rigoroso controllo dei quantitativi grazie a un sistema di diluizione automatica e monitoraggio dei consumi da parte del responsabile del servizio basato sugli ordini effettuati. Nel 2023, gli acquisti di detersivi e prodotti per lavatrici sono aumentati rispetto al 2022 in termini di quantità (litri) ma sono diminuiti in termini di valore economico, in quanto è stato registrato un miglior rapporto tra litri acquistati e valore di costo (dal 29,6% del 2022 al 27,3% del 2023).

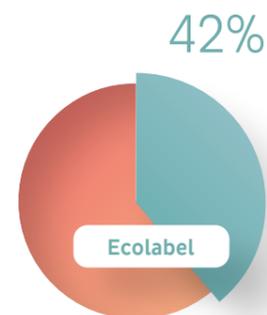
### Detersivi - Quantità (litri)

		2021	2022	2023
<b>Detersivi acquistati</b>	Quantità (litri)	2.394.291,00	1.777.238,2	<b>1.803.262,74</b>
<b>Detersivi eco-friendly o classificati EU Ecolabel</b>	Quantità (litri)	465.284,83	682.386,03	<b>729.915,15</b>
	Percentuale	19,43%	38%	<b>40%</b>



### Detersivi - Valore (Euro)

		2021	2022	2023
<b>Detersivi acquistati</b>	Valore (Euro)	5.121.884,37	5.987.800,53	<b>6.582.976,39</b>
<b>Detersivi eco-friendly o classificati EU Ecolabel</b>	Valore (Euro)	1.697.122,22	2.425.189,42	<b>2.760.913,68</b>
	Percentuale	33,13%	40%	<b>42%</b>



Nel 2022, l'azienda ha raggiunto l'obiettivo che si era prefissata nel 2021 e ha superato la percentuale del 20% di prodotti eco-friendly acquistati, arrivando addirittura al 38% del totale dell'approvvigionamento. Nel 2023 tale percentuale è salita oltre il 40%. Per prodotti e attrezzature eco-friendly si intendono attrezzature/macchine o stoviglie con almeno una delle seguenti caratteristiche: classe energetica equivalente o superiore alla classe A definita per attrezzature domestiche, contenuto di plastica da materiale riciclato e/o bio-plastica (ottenuta da polimero vegetale), possibilità di disassemblare i diversi componenti per un corretto smaltimento/riciclo a fine vita, presenza del servizio di manutenzione e assistenza post vendita per allungare la vita utile del prodotto, possesso di certificazione specifica (quali EU Ecolabel, EPD, Plastica Seconda Vita).

## 5.4 Acquisto di materiali sostenibili

Dussmann è conscia dell'importanza di preservare le risorse naturali, pertanto pone particolare attenzione alla fase di approvvigionamento, selezionando di fornitori orientati verso i principi dell'economia circolare e l'acquisto di materiali e servizi con un impatto ambientale e sulla salute degli utenti ridotto. Per migliorare ulteriormente i propri processi di approvvigionamento sostenibile, l'azienda ha implementato diverse soluzioni e adottato misure concrete in collaborazione con fornitori che operano all'interno del quadro della green economy. Tra le principali soluzioni troviamo l'utilizzo di detersivi professionali e materiali di consumo ad etichettatura di tipo I (ad esempio EU Ecolabel), packaging in grado di assicurare un recupero completo dei materiali, strumenti ed attrezzature in grado di ridurre i consumi d'acqua, macchinari rigenerati e ricondizionati, macchinari ed attrezzature ad elevata efficienza energetica, attenta raccolta differenziata e utilizzo di tecnologie digitali innovative per ridurre gli sprechi.

Oltre ai detersivi e ai prodotti per la pulizia, Dussmann Service acquista un'ampia gamma di materiali in base al tipo di servizio offerto. Per quanto riguarda gli imballaggi utilizzati, la maggior parte di essi è riciclabile (provenienti da risorse che possono essere facilmente reintegrate nei cicli ecologici o da processi agricoli) o riutilizzabile.

Nel 2023 c'è stato un leggero incremento della quantità totale di materiali utilizzati per gli imballaggi dovuto all'aumento del volume di servizi erogati dall'azienda.

Inoltre, la carta A4 è certificata al 100% FSC.

Per quanto riguarda il consumo di plastica, si è verificata una notevole riduzione delle bottigliette d'acqua nelle mense gestite da Dussmann Service.

In particolare, l'uso di acqua in bottiglia per singolo pasto è diminuito significativamente a favore di erogatori automatici di acqua e bevande, infatti la totalità dei pasti serviti nelle mense non scolastiche non include più l'uso di acqua imbottigliata.

In generale l'importo per acquisto di acqua in bottiglia ha registrato nel 2023 una riduzione di un ulteriore 5% rispetto al 2022.





## 5.5 L'utilizzo delle risorse idriche

Dussmann Service ha introdotto da tempo nuove soluzioni volte a promuovere il risparmio idrico. In particolare, le lavastoviglie utilizzate sono dotate di tecnologie volte a ridurre i consumi di acqua, energia, detersivo e brillantante. Tali modelli utilizzano un sistema a fasi multiple, in cui è stata introdotta una nuova fase di risciacquo con un livello di pH decrescente, con due vasche separate da una zona di sgocciolamento. Ciò permette di riutilizzare l'acqua fino a tre volte, riducendone l'uso e portando ad un significativo risparmio anche di detersivo e brillantante. Inoltre, le nuove lavastoviglie consentono di recuperare l'energia impiegata nella fase di preriscaldamento dell'acqua utilizzando il vapore generato nella fase di asciugatura.

Anche per quanto riguarda la pulizia degli ambienti, è incentivato l'uso di macchine lavapavimenti a basso consumo d'acqua e la tecnica del pre-impregnato.

Infine, nel corso dell'anno di riferimento, è proseguita l'erogazione di sessioni di addestramento, formazione e di sensibilizzazione del personale.

### Consumo di acqua

	2021	2022	2023
<b>Consumo di acqua (mc)</b>	ND	103.205.000	<b>122.971.000</b>
<b>Quantità totale di acqua risparmiata (mc)</b>	ND	805.000	<b>2.000.000</b>

## 5.6 Efficientamento energetico

Dussmann Service riconosce l'importanza strategica del tema energetico per le proprie attività e, all'interno del suo Sistema di Gestione dell'Energia, persegue i seguenti obiettivi:

- Assicurare la conformità a tutti i requisiti energetici, inclusi quelli obbligatori e quelli definiti internamente dall'organizzazione
- Mantenere un costante controllo sull'impatto energetico di ogni operazione aziendale
- Identificare e attuare le necessarie correzioni o miglioramenti
- Adottare, quando economicamente vantaggioso, le migliori tecnologie disponibili sul mercato o stipulare contratti di Risparmio Condiviso
- Promuovere un uso ottimale delle risorse energetiche
- Fornire formazione continua al personale e responsabilizzarlo affinché faccia un uso efficiente dell'energia
- Sensibilizzare i fornitori e valutarli anche in base a criteri di sostenibilità ambientale ed energetica

Per perseguire questi obiettivi, ussmann predilige l'uso di macchinari a basso consumo energetico e il ricorso ad energia prevalentemente proveniente da fonti rinnovabili. Dussmann si approvvigiona di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, per il circa il 73% delle utenze attive dal fornitore "AXPO" e per il restante 27% ca delle utenze attive dal fornitore "Enel". Tale quota include sia una quota di energia certificata 100% "verde" prodotta esclusivamente da impianti di generazione a fonte rinnovabile (idroelettrica, eolica, solare, biomassa) che una quota calcolata in % all'interno del mix energetico dichiarato dal fornitore (20,26% per Axpo e 47,07 per Enel).

Nel triennio appena concluso è stata rendicontata la quota totale (energia certificata green + energia ricavata dal mix energetico), evidenziando un netto miglioramento (dal 18,67 % del 2021 al 43% del 2023).

Dall'anno 2023, si è però deciso di assumere come indicatore di riferimento la sola quota di energia certificata 100% verde, anche per coerenza con gli indicatori del bilancio di sostenibilità di gruppo.

Analizzando i dati nel triennio relativi a tale nuovo indicatore viene comunque confermato il netto trend di miglioramento: dal 18% del 2021 si è infatti passati nel 2022 al 19% fino a raggiungere nel 2023 il 23%.

L'obiettivo riguardante l'aumento dell'approvvigionamento di energia rinnovabile del 15% nell'ultimo triennio di riferimento è stato raggiunto e superato.

## Consumo di energia

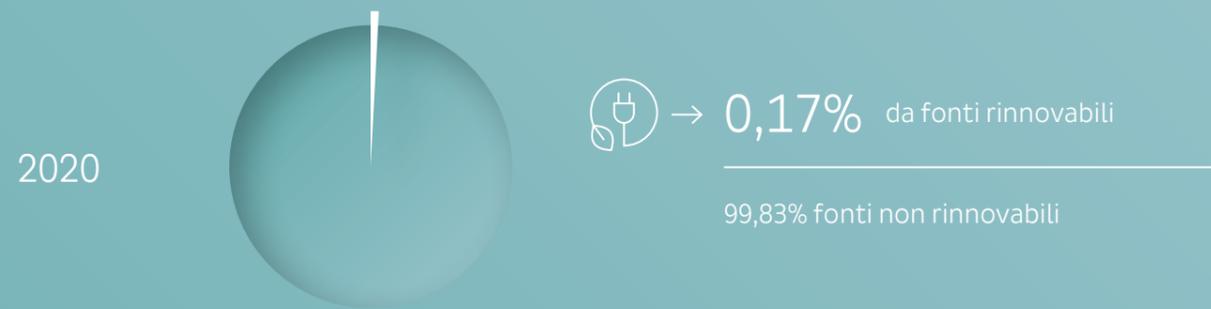
	u.m.	2021	2022	2023
<b>Energia consumata da teleriscaldamento</b>	KWh	2.751.500,00	2.136.300,00*	<b>1.763.600,00*</b>
<b>Energia consumata da gas naturale</b>	KWh	10.490.485,00	10.384.173,00	<b>10.645.208,00</b>
<b>Energia elettrica consumata da fonti non rinnovabili</b>	KWh	7.339.378,00	8.188.993,00	<b>8.460.247,00</b>
<b>da fonti rinnovabili</b>	KWh	5.869.339,00	4.960.172,00	<b>6.477.466,00</b>
<b>Energia consumata totale</b>	KWh	20.581.363,00	20.709.466,00	<b>20.869.055,00</b>
<b>Energia elettrica immessa in rete da fonti rinnovabili</b>	KWh	21.976,00	16.154,00	<b>18.079,00</b>
<b>Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico</b>	KWh	144.953,00	134.525,00	<b>113.260,25</b>

\*Il consumo di energia da teleriscaldamento riguarda esclusivamente l'Ospedale Molinette di Torino

Dussmann Service si impegna per la sostenibilità energetica e ha adottato diverse misure per ridurre i consumi e le emissioni:

1	Il provider del sito web utilizza il 100% di energia idroelettrica, dimostrando attenzione alle questioni legate al consumo elettrico e alle emissioni di CO2
2	Le diagnosi energetiche condotte da Esperti in Gestione dell'Energia hanno guidato interventi migliorativi, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di sistemi di misurazione e monitoraggio dei consumi</li> <li>• Uso di attrezzature ad alta efficienza energetica con manutenzione adeguata</li> <li>• Adozione di sistemi di schermatura negli uffici</li> <li>• Sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con dispositivi a LED, risparmiando il 13% di energia elettrica nella sede di Capriate</li> </ul>
3	Nel 2023, il consumo energetico per pasto prodotto negli appalti di ristorazione è 0,45 kWh/pasto
4	Nei siti amministrativi, i consumi per metro quadrato e per equivalente tempo pieno (FTE) sono invariati rispetto al 2022
5	Il personale operativo è regolarmente formato sull'uso corretto delle attrezzature elettriche, mentre si presta grande attenzione alle buone pratiche per contenere i consumi energetici complessivi
6	Dussmann ha pubblicato una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD) relativa al servizio di pulizie nell'ambito trasporti (Treni ad Alta Velocità), individuando il contributo dell'energia sul totale dell'impatto calcolato
7	Insieme con il team Rete Clima, Dussmann nell'autunno 2022 ha piantato a Torino, presso il Parco La Colletta, 500 nuove piante tra alberi e arbusti, come intervento di mitigazione dell'impatto ambientale generato dal consumo di energia e di altri input materiali

## Composizione consumi energia elettrica



## Energia elettrica per finalità

	u.m.	2021	2022	2023
	KWh	7.286.581,00	7.293.656,00	<b>7.414.722,00</b>
<b>Consumo in appalti di ristorazione</b>				
	GJ	26.231,69	26.257,17	<b>26.693,00</b>
	KWh	52.797,00	45.984,00	<b>85.371,00</b>
<b>Consumo in appalti di sanificazione</b>				
	GJ	190,07	165,54	<b>307,34</b>
	KWh	2.046.923,00	644.512,00	<b>686.466,00</b>
<b>Consumo energetico sedi amministrative</b>				
	GJ	7.368,92	2.320,24	<b>2.471,28</b>
<b>Consumo energetico appalti ristorazione per pasto prodotto</b>	KWh /pasto	0,41	0,39	<b>0,45</b>
<b>Consumo energetico sedi amministrative per mq</b>	KWh /mq	265,97	85,35	<b>90,91</b>
<b>Consumo energetico sedi amministrative per FTE</b>	kWh/FTE	4.610,19	1.342,73	<b>1.372,93</b>

Per quanto riguarda la propria flotta aziendale, Dussmann Service attualmente dispone di 1395 veicoli, in aumento del 26% rispetto ai 1103 veicoli del 2022. Questi veicoli si suddividono tra mezzi a bassa emissione di carbonio, come quelli a GPL, a metano, elettrici e ibridi, e veicoli alimentati a diesel e benzina.

Al fine di mitigare l'inquinamento atmosferico derivante dai trasporti, l'azienda nel 2023 ha annoverato il 32,3% di mezzi ecologici (veicoli elettrici, ibridi, a GPL e a metano) sul totale, andando oltre l'obiettivo del 20% di veicoli ecologici previsto entro il 2023. Inoltre, nonostante al momento il 61% della flotta aziendale sia ancora composta da veicoli diesel, gli stessi risultano comunque diminuiti rispetto alla quota del 70,7% nel 2022.

## Flotta aziendale

	u.m.	2021	2022	2023
<b>Benzina</b>	%	8,01%	5,62%	<b>6,81%</b>
<b>Diesel</b>	%	74,98%	70,72%	<b>60,86%</b>
<b>ECO</b>	%	17,01%	23,66%	<b>32,33%</b>
<b>Totale flotta aziendale</b>	n.	1.211	1.103	<b>1.395</b>

## Consumo carburante

	u.m.	2021	2022	2023
<b>Diesel</b>	Litri	1.362.111,81	1.739.092,11	<b>1.820.643,94</b>
<b>Benzina</b>	Litri	218.963,91	385.356,01	<b>506.635,67</b>
<b>GPL</b>	Litri	61.021,46	41.796,41	<b>25.220,21</b>
<b>Metano</b>	Litri	20.935,77	17.410,00	<b>13.996,03</b>
<b>Consumo totale di carburante</b>	Litri	1.663.032,95	2.124.448,12	<b>2.327.279,61</b>

A partire dall'anno 2022 è stato identificato un indicatore specifico per valutare il consumo di carburante in funzione della distanza percorsa dai mezzi aziendali. Di seguito si riportano i dati relativi al consumo di gasolio e benzina:

## Consumo per 100 km

	u.m.	2022	2023
Consumo diesel	Litri per 100 km	9,22	<b>9,06</b>
Consumo benzina	Litri per 100 km	14,79	<b>7,41</b>

Il dato relativo al consumo di benzina per 100 km comprende anche il consumo delle vetture ibride, come da linee guida del Gruppo.

Nel perseguimento del miglioramento continuo, vengono ancora adottate in tutti i settori aziendali misure di prevenzione e mitigazione dell'impatto derivante dal consumo di carburante. In particolare, si richiede ai conducenti dei veicoli di attuare le seguenti pratiche al fine di contenere i consumi:

- Attivare il sistema Start&Stop durante la marcia
- Spegnerne il motore durante le soste prolungate
- Eseguire regolare manutenzione dei veicoli
- Adottare uno stile di guida che consenta di contenere i consumi nel rispetto dei limiti di velocità
- Rispettare scrupolosamente il piano di trasporto pasti

Queste azioni mirano a ridurre l'impatto ambientale e i costi associati al consumo di carburante.

Inoltre, in collaborazione con Energy Way, Dussmann Service ha implementato studio di Carbon footprint in base alla Norma ISO 14067 per il calcolo scientifico delle emissioni di GHG (gas effetto serra) per due servizi specifici: servizio di ristorazione svolto presso il Centro Cottura di Fossalta di Piave e servizio di pulizia e disinfezione svolto presso Ospedale di Sassuolo.

Nel 2023, in un'ottica di acquisire una maggiore consapevolezza dell'impatto ambientale correlato con i propri servizi, ha deciso di ampliare la rendicontazione dei GHG approcciandosi ad una certificazione di CFP di Organizzazione, in base alla norma ISO 14064-1, per la filiale B&I IFM che si occupa oltre che di sanificazione, anche di manutenzione degli impianti tecnologici e costruzione. Tale studio quantifica e rendiconta le emissioni di GHG prodotte da ciascun servizio svolto dall'Organizzazione presso tutti gli appalti appartenente alla filiale.

Dussmann Service, inoltre, come già indicato nelle pagine precedenti, ha pubblicato un'EPD per il servizio di pulizia treni Alta Velocità, con dichiarazione degli impatti ambientali basata sulla metodologia LCA (Life Cycle Assessment) e specifiche PCR (Product Category Rules), in conformità alla norma ISO 14025.

Infine, per mitigare le emissioni di CO<sub>2</sub>, l'organizzazione ha supportato Trees for the Future, piantando 2.500 alberi e contribuendo all'assorbimento di circa 75.000 kg di CO<sub>2</sub> annui. Parallelamente, sostiene il programma Forest Garden, offrendo formazione ambientale agli agricoltori in vari paesi africani, promuovendo pratiche agricole sostenibili e contribuendo a ridurre la fame e la povertà.

Inoltre è stato approfondito, in riferimento all'anno 2022 lo studio relativo alla quantificazione delle emissioni di gas a effetto serra tramite il calcolo della Carbon Footprint di organizzazione (in accordo alla norma ISO 14064-1:2018) di Dussmann Service - Filiale B&I IFM.

Tale filiale è strutturata in 2 divisioni operative:

1. la divisione "Soft services" che eroga direttamente come servizio principale l'attività di pulizia e sanificazione ed eventuali ulteriori attività correlate, in misura ridotta e spesso a chiamata (facchinaggio, portierato, centralino e reception, manutenzione del verde, pest management (disinfestazione e derattizzazione), movimentazione rifiuti). Inoltre, eroga attività di sorveglianza e sicurezza.
2. la divisione "Hard services" che eroga servizi di installazione e manutenzione di immobili ed impianti tecnologici (idro-sanitari, termici, di condizionamento ed elettrici) ed opere edili correlate, conduzione di centrali termiche ed assemblaggio di quadri elettrici, sia direttamente che in subappalto.

I confini organizzativi per la quantificazione delle emissioni di GHG sono stati individuati da Dussmann Service - Filiale B&I IFM in accordo a quanto stabilito dalla ISO 14064-1, ovvero la quantificazione e rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>e relative alle attività gestite dalla sede operativa di Capriate S. Gervasio (BG) in via Papa Giovanni XXIII 4 e dalla sede operativa di Padova, in via Cile 10.

Nello studio sono stati considerati i processi dell'organizzazione significativi in termini di GHG.

## 5.7 Riduzione rifiuti e sprechi

La gestione corretta dei rifiuti è un aspetto significativo per Dussmann Service, pertanto l'azienda ha implementato procedure specifiche all'interno del suo sistema di gestione per assicurare che tutte le fasi, dalla classificazione, al deposito e trasporto dei rifiuti e smaltimento, avvengano nel rispetto della normativa vigente.

Nella pratica, l'azienda si impegna costantemente a ridurre i volumi di rifiuti e a praticare la raccolta differenziata al fine di promuovere una gestione sostenibile dei rifiuti.

### Peso rifiuti prodotti

	u.m.	2021	2022	2023
<b>Rifiuti speciali</b>	kg	66.780,00	2.503.644,35	<b>2.479.958,04</b>
di cui destinati a recupero	kg	24.124,50	885.571,4	1.010.804,58
<b>Rifiuti pericolosi</b>	kg	43.323,00	47.281,35	<b>127.505,00*</b>
di cui destinati a recupero	kg	2.738,50	12.185,90	31.663,00
di cui destinati a smaltimento	kg	40.584,50	35.095,45	95.842,00
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	kg	23.457,00	2.456.363,00	<b>2.352.454,00**</b>
di cui destinati a recupero	kg	21.386,00	873.385,50	979.142,00
di cui destinati a smaltimento	kg	2.071,00	1.582.977,5	1.373.312,00

\* Il trend relativo alla produzione di rifiuti pericolosi nel 2023 risulta essere in peggioramento rispetto agli anni precedenti, ma si precisa che a seguito di verifiche interne è emersa un'anomalia nei dati relativi al 2022... Il dato effettivo relativo al 2022 è pari a 367.292 kg, pertanto il trend risulta in miglioramento. Tuttavia, si precisa che nel 2023 la percentuale di rifiuti pericolosi rispetto al totale prodotto è pari al 5%.

\*\* L'incremento significativo del dato del 2023, così come il dato del 2022, relativo alla produzione di rifiuti non pericolosi paragonato con il 2021 è legato ad una differente modalità di stima dello stesso.

Nel 2023 la percentuale totale di recupero dei rifiuti speciali è pari al 41% (+6% rispetto al 2022). In merito a tale percentuale, Dussmann si è posta l'obiettivo di un ulteriore aumento dell'1% annuo.

## Iniziative per la riduzione della produzione di rifiuti

Si conferma il progetto di rilevazione della gradibilità dei pasti, già presentano nel 2021, che coinvolge alcuni appalti di ristorazione scolastica, al fine di fornire informazioni sulle motivazioni che causano l'incompleta fruizione del pasto da parte degli utenti. Il progetto pertanto consente di elaborare un menù più equilibrato, gradito agli utenti e che generi una minore quantità di scarti alimentari.

### Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti	Interventi di prevenzione riduzione spreco alimentare
<b>Scarti lavorazione materie prime food</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corretta gestione acquisti per evitare giacenze</li> <li>Ottimizzazione menù in relazione a customer satisfaction</li> <li>Gestione informatizzata del magazzino per contenere giacenze</li> <li>Monitoraggio scarti per verifica produzione pasti in termini di quantità lavorata</li> <li>Acquisti tramite piattaforma logistica distributiva per ridurre gli imballaggi secondari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentazione animale</li> <li>Compostaggio per mangimi animali o concimi</li> <li>Discarica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione addetti alla corretta pianificazione degli acquisti in base alla stima dei fabbisogni in funzione dei menù previsti settimanalmente</li> </ul>
<b>Cibo non consumato e non somministrato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio scarti per verifica gradibilità menù</li> </ul>	Recupero al 100% tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>donazione cibo a Enti benefici</li> <li>asporto pasto non consumato con lunch box</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano comunicazione utenti per favorire le buone pratiche di consumo</li> <li>Pianificazione acquisti in base a stima pasti da produrre</li> </ul>
<b>Avanzi di cibo post distribuzione /potenziali rifiuti biodegradabili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio scarti per verifica gradibilità menù</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cessione a canili e gattili</li> <li>Compostaggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano comunicazione utenti per favorire le buone pratiche di consumo</li> <li>Pianificazione acquisti in base a stima pasti da produrre</li> <li>Verifica scarti sul vassoio</li> </ul>

## Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
<b>Imballaggi in carta e cartone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilegiare acquisti con piattaforma logistica distributiva</li> <li>• Selezione fornitori che utilizzano imballaggi secondari rispondenti ai requisiti nelle direttive e nelle norme tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione compattatore per riduzione carta e cartone. Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio</li> </ul>
<b>Imballaggi in plastica di prodotti chimici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taniche di prodotti chimici come “vuoto a rendere” e riutilizzate dal fornitore</li> <li>• Flacons di prodotti chimici in plastica riciclata e riutilizzati dagli addetti</li> <li>• Sistemi di dosaggio automatico per lavaggio meccanico e lavaggio con diluizione</li> <li>• Formazione personale al corretto uso dei detersivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero al 100% e successivo riciclaggio</li> </ul>
<b>Imballaggi in vetro / legno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitori che ritirano imballaggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio / riutilizzo</li> </ul>
<b>Imballaggi in plastica di prodotti alimentari e prodotti in carta-tessuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitori che utilizzano plastica biodegradabile privilegiando soluzioni atte a ridurre peso e volume degli imballaggi:</li> <li>• A magazzino: assemblaggio ordinativi minimizzando gli imballi secondari e terziari allo stretto necessario. Imballi di dimensioni differenti</li> <li>• Cartoni e imballi selezionati affinché siano facilitate le operazioni di separazione, raccolta differenziata e smaltimento</li> <li>• In fase di acquisto degli imballi vengono definite i materiali utilizzati per la loro fabbricazione, promuovendo l'impiego di riciclati e riciclabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio</li> <li>• Progetto di economia circolare che prevede l'utilizzo di cassette a sponda abbattibile per ridurre le emissioni ed il traffico su ruota, tramite il riutilizzo degli imballaggi</li> </ul>

## Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
<b>Rifiuti non differenziati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione personale per corretta raccolta differenziata</li> <li>• Imballaggi secondari e terziari biodegradabili da fornitori accreditati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale smaltito dal servizio pubblico di raccolta e riciclaggio</li> </ul>
<b>Imballaggi alluminio /banda stagnata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione acquisto privilegiando il vetro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione compattatore, recupero al 100% tramite raccolta differenziata e riciclaggio</li> </ul>
<b>Oli esausti di origine vegetale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema cottura pasti senza frittura</li> <li>• Condimenti nelle grammature previste nelle ricette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratto con ditta locale specializzata che fornisce appositi separatori per la raccolta e gestione del rifiuto speciale che viene riciclato per la produzione di bio-combustibile</li> </ul>
<b>Rifiuti plastici (monouso posate, bicchieri e stoviglie ove previsto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione personale per corretta raccolta differenziata</li> <li>• Materie prime riciclabili da fornitori accreditati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riciclabile al 100% e materiale recuperato da fornitore</li> </ul>
<b>Rifiuti plastici (bottigliette acqua)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto ecogreen: acquisto bottiglie d'acqua della “Linea EcoGreen” San Benedetto che utilizza plastica rigenerata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PET rigenerato è materia plastica sottratta alla discarica, all'incenerimento o alla dispersione nell'ambiente. Provenendo dal riciclo della plastica, riduce il fabbisogno di materia prima vergine, riduce le emissioni di CO<sub>2</sub> eq e prevede l'acquisto di crediti di compensazione.</li> </ul>
<b>Attrezzature</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretta manutenzione</li> <li>• Attrezzature riciclabili a fine vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero pezzi riciclabili ai fini industriali</li> <li>• Discarica</li> </ul>

Dussmann Service adotta inoltre una serie di soluzioni e pratiche sostenibili anche in altri settori, tra cui:

## Settore cleaning

- 1 Sistema di dosaggio automatizzato:** utilizzo di dosatori automatici e una centralina elettronica centralizzata per ottimizzare la diluizione e tracciare i consumi dei prodotti chimici.
- 2 Panni e mop eco-sostenibili:** utilizzo di materiali riutilizzabili in microfibra a marchio EU Ecolabel, con sistema pre-impregnato per ridurre il consumo di prodotti chimici fino al 35%.
- 3 Innovativi sistemi di pulizia:** studio e implementazione di sistemi come irraggiamento UV, Ionator, vapore, acqua ionizzata, Eco!efficiency, roto-orbitale, Ec-H20 Nanoclean, Orbio, ed ES per massimizzare l'efficacia e ridurre l'uso di prodotti chimici.
- 4 Analisi delle Curve di Risporco:** utilizzo di curve di sporco per determinare la frequenza ottimale degli interventi di pulizia per mantenere l'igiene delle aree.
- 5 Apparecchiature a basso consumo:** utilizzo di dispositivi con almeno il 15% di plastica riciclata, riciclabili, dotati di controlli energetici, a basse emissioni acustiche e ricondizionate/rigenerate.
- 6 Batterie al litio ricaricabili:** sostituzione di vecchie batterie con batterie al litio ricaricabili per maggiore efficienza energetica e riduzione delle emissioni di CO2.
- 7 Sistemi di telemetria:** utilizzo di telemetria per ottimizzare l'uso delle risorse.
- 8 Elettrodomestici ecocompatibili:** utilizzo di lavatrici professionali ecocompatibili, aspirapolveri ad alta efficienza energetica e impianti di riutilizzo di acque reflue.
- 9 Riciclo di asciugamani in carta:** implementazione del servizio di PaperCircle per il riciclo degli asciugamani in carta, riducendo i rifiuti fino al 20% e le emissioni di CO2 fino al 40%.
- 10 Rigenerazione e ricondizionamento:** pratica di rigenerazione e ricondizionamento dei macchinari per allungarne il ciclo di vita e ridurre i rifiuti dovuti al loro fine vita.

## Verso un'economia circolare

Dussmann Service si impegna attivamente verso un'economia circolare, adottando diverse pratiche e iniziative:

### 1. TEAM DEDICATI DI PROGETTO

La formazione di team multidisciplinari specializzate per valutare soluzioni sostenibili composti dalle funzioni Direzione Pianificazione Controllo e Innovazione, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Approvvigionamenti, Servizi generali, Energy Manager, ecc.

### 2. BUONE PRASSI

Utilizzo di detergenti eco-friendly ad alta prestazione, flaconi 100% riciclati Cradle to Cradle certified, strumenti a minor consumo d'acqua e prodotti chimici, macchinari rigenerati/ricondizionati e/o ad alta efficienza energetica, promozione della raccolta differenziata e adozione di tecnologie digitali innovative.

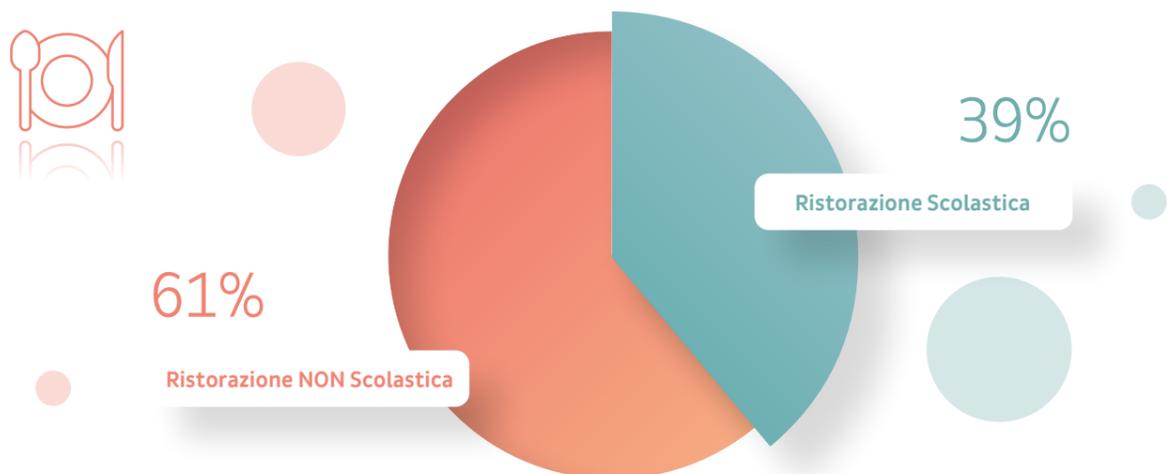
### 3. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Formazione degli addetti sul corretto utilizzo delle risorse, compresi energia, acqua, sostanze chimiche e gestione dei rifiuti, con focus sulle migliori pratiche di pulizia e sanificazione.

### 4. VERIFICA E MONITORAGGIO

Verifica dell'applicazione delle pratiche sostenibili e monitoraggio costante degli impatti attraverso un sistema informativo e software previsionali che consentono l'identificazione tempestiva di scostamenti e attuazione di azioni di miglioramento, oltre che tramite audit interni.

Questi sforzi hanno contribuito a creare uno stile gestionale ed operativo improntato all'economia circolare, particolarmente evidente nella gestione degli appalti, specialmente nel servizio di pulizia e sanificazione. L'approccio "Think Green" riflette l'obiettivo di instaurare e mantenere un "ciclo continuo verde" basato sui principi di Riciclo, Riutilizzo, Riparazione, Rigenerazione e Recupero.



### Pasti prodotti

	2021	2022	2023
Pasti prodotti ristorazione non scolastica	25.171.674	25.214.078	28.271.872
Pasti prodotti per ristorazione scolastica	17.233.433	16.208.599	18.110.441
<b>Totale Pasti prodotti</b>	<b>42.405.107</b>	<b>41.422.677</b>	<b>46.382.313</b>
Numero di pasti utenze dirette	17.930.807	18.848.297	16454053
Numero di pasti utenze indirette	11.931.248	9.872.757	11256548
Numero pasti free beverages	13.593.618	26.638.232	29.721.261
<b>Pasti che non prevedono acqua in bottiglia (%)</b>	<b>32,1%</b>	<b>64,3%</b>	<b>64,1%</b>
Acqua in bottiglia acquistata (€)	1.262.465	3.385.652	3.222.127
Acqua in bottiglia acquistata/ pasti prodotti ristorazione scolastica (€/pasto)	0,07	0,21	0,18
Food CAM acquistato (€)	15.647.170	19.452.085	27655659
Totale food acquistato (€)	72.178.530	84.570.976	100466547
<b>Percentuale food CAM su totale food acquistato</b>	<b>21,68%</b>	<b>23%</b>	<b>27,5%</b>

Dussmann Service monitora costantemente la percentuale di derrate alimentari acquistate conformemente ai CAM, che corrisponde al 27,5% delle attività svolte nella ristorazione. Tale impegno si traduce in azioni concrete, tra cui: acquisto di materie prime alimentari a chilometro zero o provenienti da filiere corte, contribuendo al sostegno dei produttori locali, riduzione degli impatti legati alla logistica di approvvigionamento, riduzione degli impatti derivanti dal trasporto dei pasti.

### Lotta allo spreco alimentare

Dussmann Service ha avviato progetti mirati a ridurre gli sprechi alimentari all'interno del settore della ristorazione collettiva. Questi progetti si concentrano sull'ottimizzazione dell'uso delle risorse naturali e si basano sull'approccio della "piramide degli scarti" (prevenzione alla fonte, donazione ai fini di beneficenza, alimentazione animale, compostaggio e usi energetici, smaltimento).

Inoltre, l'azienda si impegna nella comunicazione e nella formazione degli utenti attraverso campagne di sensibilizzazione che affrontano le cause degli sprechi alimentari e promuovono buone pratiche per ridurli.



# 6

## La sostenibilità sociale



Dussmann ama prendersi cura delle persone, siano esse stakeholder interni o esterni, riconoscendo il loro potenziale come uno dei principali motori di innovazione e uno degli asset chiave per lo sviluppo dell'azienda. Le persone hanno la capacità di generare una visione a lungo termine e una motivazione intrinseca per migliorare i processi e i servizi forniti.

I dipendenti sono considerati la vera forza dell'azienda, ed è per questo che Dussmann si impegna a garantire il rispetto dei principi di Responsabilità Sociale d'Impresa. Questo impegno si traduce nel promuovere il rispetto dei diritti e dell'etica, il costante miglioramento delle condizioni di lavoro e la crescita umana e professionale dei dipendenti. Dussmann ha adottato sin dal 2007 un Sistema di Gestione certificato secondo la norma SA 8000, che monitora il rispetto e la trasparenza nella gestione dei rapporti di lavoro e definisce, all'interno della Politica Integrata, i seguenti temi specifici su cui concentra il proprio impegno:

- Vietare l'impiego di lavoro minorile o forzato
- Garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza per ridurre il rischio per i lavoratori e prevenire gli infortuni
- Assicurare libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Garantire pari opportunità e assenza di pratiche discriminatorie o coercitive
- Definire orari di lavoro e una retribuzione equa, nel rispetto dei contratti di lavoro e delle politiche incentivanti aziendali
- Richiedere ai propri collaboratori e ai fornitori di adottare comportamenti in linea con questi principi

Inoltre, nel corso del 2022 l'Azienda ha conseguito l'attestazione in base alla Norma UNI ISO 30415 Risorse Umane - Diversità e inclusione, relativamente alla Filiale Sviluppo Trasporti, a dimostrazione del proprio impegno nel riconoscere e tutelare le diversità e pari opportunità delle proprie risorse.

Nel settembre 2023 l'Azienda ha conseguito con successo anche la certificazione per la Parità di Genere in base alla Prassi UNI/PdR 125:2022.

Per assicurare il controllo sull'applicazione del sistema di gestione in ambito sociale sono stati istituiti degli appositi Comitati interni (tra cui il Social Performance Team per l'SA8000 ed il Comitato Guida e D&I), composti dai responsabili delle funzioni aziendali e dai Rappresentanti dei Lavoratori. Inoltre sono state nominate una "Disability manager" ed una "Diversity & inclusion manager".

Tali comitati hanno il compito di monitorare l'efficacia del sistema implementato, del monitoraggio degli indicatori, dell'aggiornamento e della rivalutazione dei rischi, dei risultati delle attività di audit e riferisce direttamente alla Direzione. Verificano anche la gestione delle segnalazioni provenienti dai dipendenti attraverso vari canali, di comunicazione tra cui il whistleblowing, disponibili per segnalare potenziali irregolarità o problemi.



## 6.1 Le priorità sociali



### SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Dussmann Service assicura condizioni di lavoro sicure e salubri, identificando costantemente possibili rischi per infortuni o malattie professionali e fornendo dispositivi di protezione individuale adeguati. Al fine di potenziare la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'azienda fornisce corsi di formazione specializzati e sensibilizza il personale.



### FORMAZIONE, SVILUPPO COMPETENZE E CARRIERA

Per garantire servizi personalizzati e di alta qualità, i dipendenti devono possedere un significativo insieme di competenze. Queste competenze possono essere acquisite solo attraverso la formazione continua e l'aggiornamento professionale. Lo sviluppo di competenze specifiche non solo favorisce il progresso nella carriera, ma contribuisce anche alla crescita personale di ciascun dipendente.



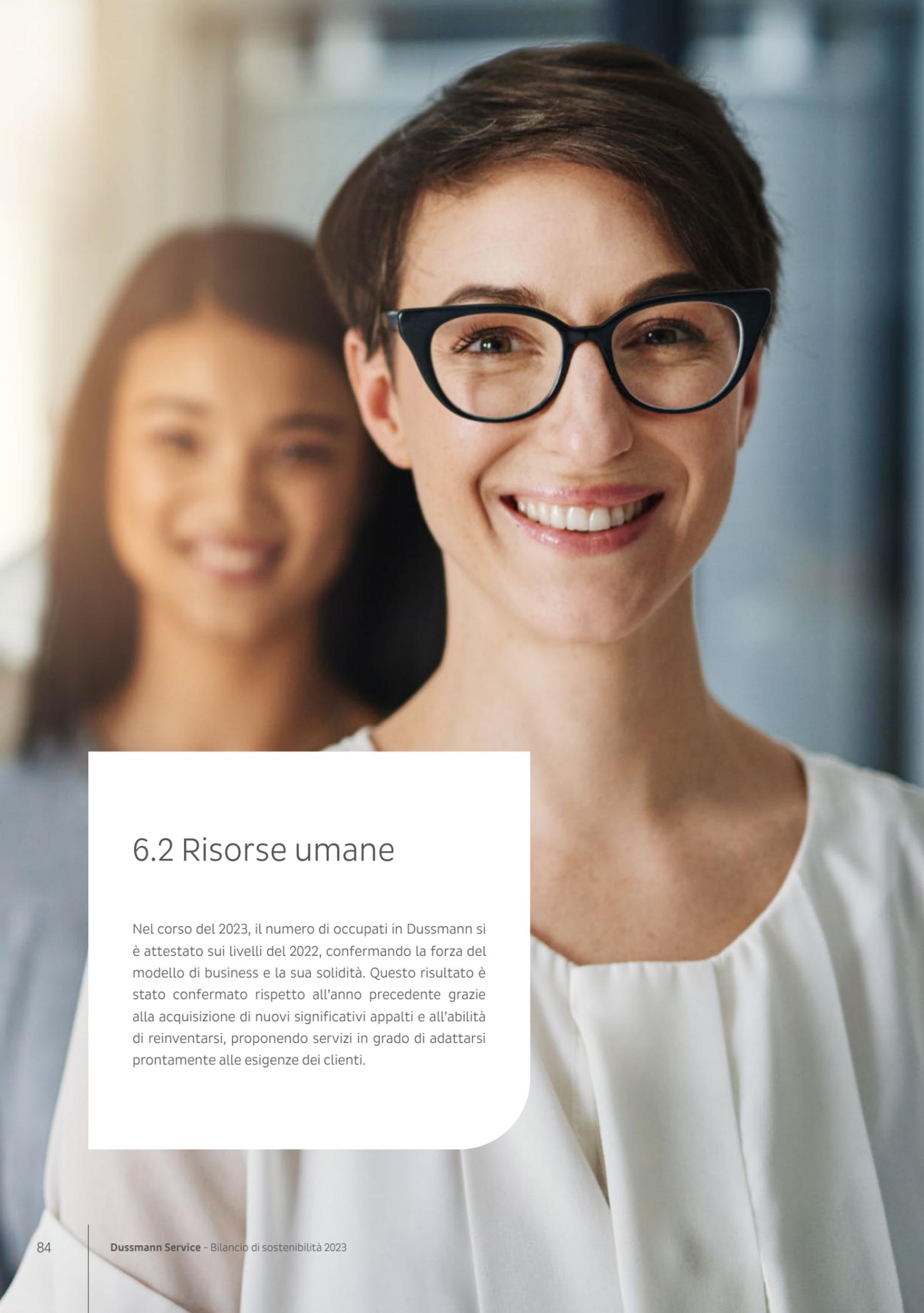
### CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE E SOSTENIBILE

La trasparenza, la condotta responsabile e il rispetto ambientale costituiscono le basi delle decisioni interne all'Organizzazione e sono requisiti fondamentali per i fornitori che desiderano collaborare con Dussmann. La selezione e il monitoraggio dei fornitori, appaltatori e subappaltatori avvengono attraverso audit interni ed esterni basati su criteri sociali e ambientali specifici per garantirne la sostenibilità.



### DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

Dussmann si impegna a eliminare qualsiasi barriera culturale, organizzativa o materiale che possa limitare la piena espressione e valorizzazione delle persone all'interno dell'organizzazione, incoraggiando tutti i dipendenti a realizzare appieno il loro potenziale.

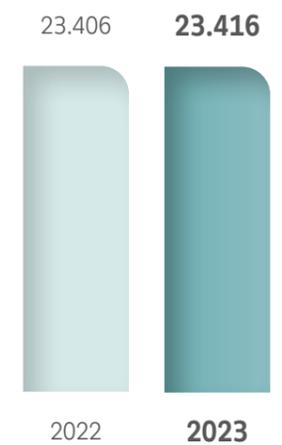


## 6.2 Risorse umane

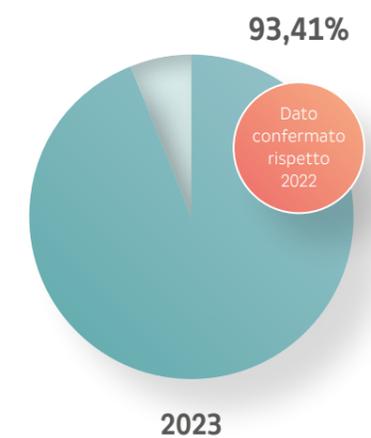
Nel corso del 2023, il numero di occupati in Dussmann si è attestato sui livelli del 2022, confermando la forza del modello di business e la sua solidità. Questo risultato è stato confermato rispetto all'anno precedente grazie alla acquisizione di nuovi significativi appalti e all'abilità di reinventarsi, proponendo servizi in grado di adattarsi prontamente alle esigenze dei clienti.



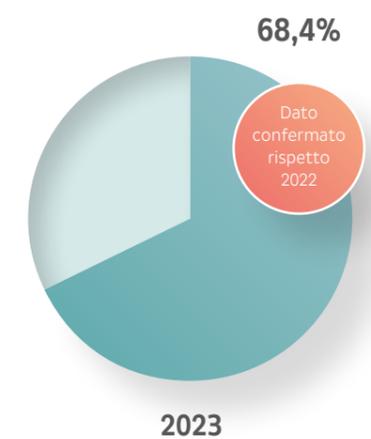
TOTALE OCCUPATI AL 31.12.2023



PERCENTUALE CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO



PRESENZA FEMMINILE

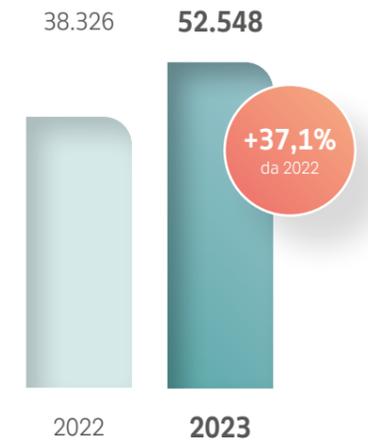




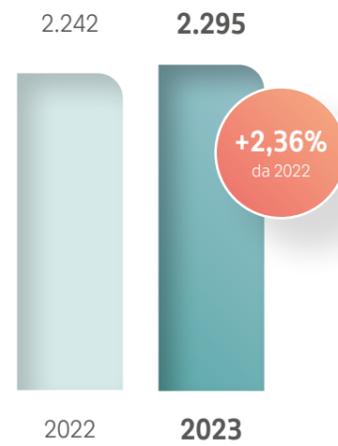
ETÀ MEDIA



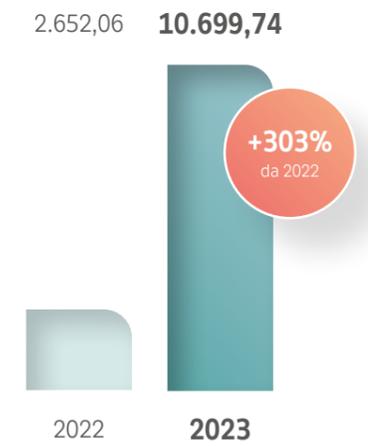
ORE ANNUE ASSEMBLEE SINDACALI



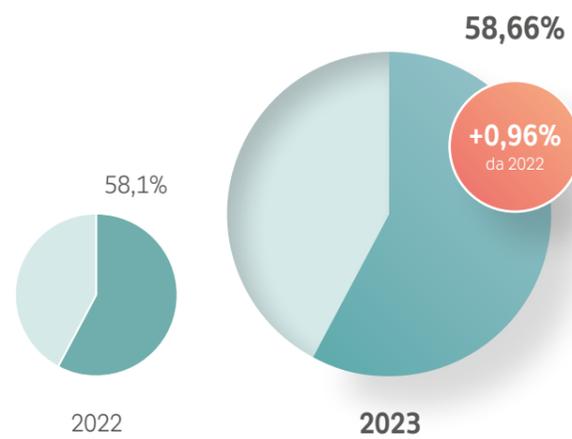
PERSONALE STRANIERO



ORE TOTALI DI SCIOPERO



PARTECIPAZIONE SINDACALE



MEDIA ORA ANNUE FORMAZIONE PER ADDETTO



## Risorse umane al 31/12/2023

	2021	2022	2023
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>22.265</b>	<b>23.406</b>	<b>23.416</b>
<b>Cessazioni totali</b>	1.126	5.949	<b>5.005</b>
<b>Cessazioni per fine contratto</b>	708	5.423	4.320
<b>Cessazioni per licenziamento/dimissioni</b>	418	526	685
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>5,06%</b>	<b>25,42%</b>	<b>14,65%</b>
<b>Assunzioni totali</b>	8.941	7.161	6.024
<b>Tasso di assunzione</b>	<b>40,16%</b>	<b>30,59%</b>	<b>25,73%</b>

Nel contesto degli appalti, il tasso di turnover, in ogni caso sensibilmente diminuito, è principalmente influenzato dalla natura del lavoro a commessa, che comporta l'assorbimento di personale preesistente, complicando così il processo di fidelizzazione del personale. Diversamente, il personale di struttura mostra livelli di fedeltà e di iniziativa sensibilmente maggiori, ed un forte senso di appartenenza, come evidenziato dall'ultima indagine sul clima aziendale.

## 6.2.1 Contratto applicato

Dussmann applica differenti Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL) a seconda dei settori di attività. Nei CCNL designati, viene garantito sempre il salario minimo corrispondente al livello retributivo. Qui alcuni esempi dei CCNL utilizzati:

- Dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi
- Dirigenti di aziende industriali
- Dirigenti di aziende commerciali: distribuzione e servizi
- Dipendenti di aziende dei pubblici esercizi
- Ristorazione collettiva e commerciale e turismo
- Personale della mobilità/Attività ferroviarie
- Dipendenti da imprese edili ed affini
- Dipendenti da Istituti e imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari
- Dipendenti dalle industrie metalmeccaniche private
- Dipendenti dalle industrie metalmeccaniche private e della installazione di impianti

### Tipologia di contratto



## 6.2.2 Libertà di associazione

L'azienda rispetta il diritto di tutti i dipendenti di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva. L'organizzazione non propone o avvia le elezioni dei lavoratori. In azienda vi sono 13.736 lavoratori iscritti alle OO.SS. su un totale di 23.416 dipendenti al 31 dicembre 2023, la cui distribuzione può essere rappresentata da:

• Non iscritti	<b>9.680</b>
• CGIL	<b>5.195</b>
• CISL	<b>3.117</b>
• UIL	<b>2.446</b>
• Altre sigle	<b>2.978</b>

La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2023 è del 100%.

In totale sono state concesse 52.548 ore di assemblee/permessi, trend in aumento rispetto agli anni precedenti.

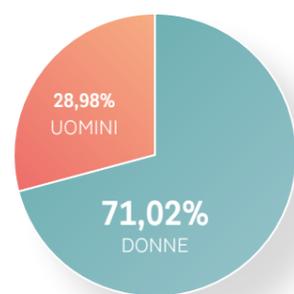


## 6.2.3 Analisi dell'occupazione

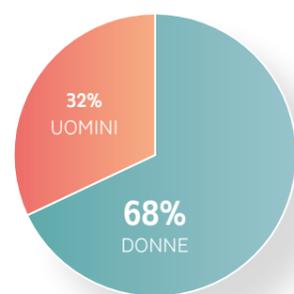
L'aumento dell'occupazione ha portato il numero totale di risorse a 23.416 unità.

### Risorse umane per genere e qualifica

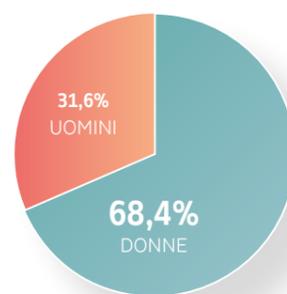
	2021			2022			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	20	4	24	20	3	23	19	3	22
<b>Quadri</b>	36	14	50	43	17	60	46	25	71
<b>Impiegati</b>	243	465	708	258	508	766	281	520	801
<b>Operai</b>	6.035	14.568	20.603	7.147	15.401	22.548	7.021	15.456	22.477
<b>Stagisti</b>	14	21	35	13	21	34	10	16	26
<b>Apprendisti</b>	6	1	7	6	3	9	4	8	12
<b>Collaboratori fissi</b>	5	-	5	5	-	5	6	-	6
<b>Membri del CdA</b>	5	-	5	4	-	4	1	-	1
<b>Totale complessivo</b>	6.364	15.073	21.437	7.496	15.953	23.449	7.388	16.028	23.416



2021



2022



2023

Risorse umane per genere

## 6.2.4 Presenza femminile per qualifica



La percentuale del 68,5% di presenza femminile non è uniformemente distribuita su tutti i ruoli e le qualifiche. Ancora oggi, per esempio, non ci sono donne all'interno del CdA. Si può notare comunque che quasi tutte le percentuali sono rimaste stabili nel tempo.

### Presenza femminile per qualifica

	2021	2022	2023
<b>Membri del CdA</b>	0%	0%	0%
<b>Collaboratori fissi</b>	0%	0%	0%
<b>Apprendisti</b>	14,3%	33,3%	66,6%
<b>Stagisti</b>	60%	61,7%	61,5%
<b>Operai</b>	70,7%	68,3%	68,8%
<b>Impiegati</b>	65,7%	66,3%	64,9%
<b>Quadri</b>	28%	28,3%	35,2
<b>Dirigenti</b>	16,6%	13%	13,6%

Infine, nella tabella seguente è possibile osservare la ripartizione per età e per qualifica.

### Risorse umane per età e qualifica

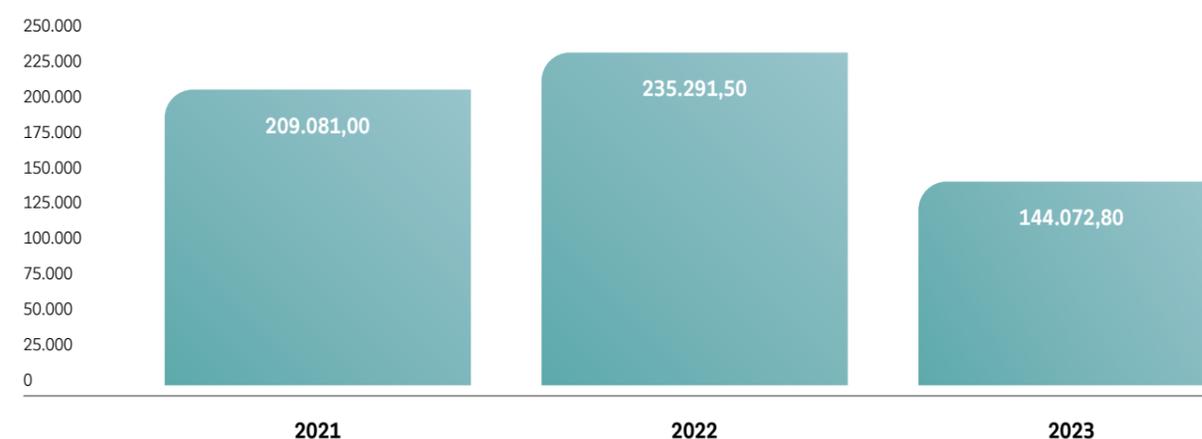
	2021			2022			2023		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
<b>Dirigenti</b>	-	6	18	-	8	15	-	8	14
<b>Quadri</b>	-	29	21	1	32	27	1	42	28
<b>Impiegati</b>	121	397	190	115	419	232	136	419	246
<b>Operai</b>	1.269	8.964	10.370	1.386	9.464	11.698	1.359	9.056	12.062
<b>Stagisti</b>	27	6	2	25	7	2	16	6	4
<b>Apprendisti</b>	6	1	-	9	-	-	12	-	-
<b>Collaboratori fissi</b>	-	2	3	-	2	3	-	2	4
<b>Membri del CdA</b>	-	-	5	-	-	4	-	-	1
<b>Totale per età</b>	1.423	9.405	10.609	1.536	9.932	11.981	1.524	9.533	12.359

I dati confermano la statistica del 2021: il 52,7% degli occupati ha più di 50 anni mentre solo il 6,5% è sotto i 30 anni. Il dato è sostanzialmente assimilabile alla situazione del precedente esercizio.

## 6.2.5 La formazione

Dussmann Service attribuisce grande valore alla formazione, considerandola fondamentale per lo sviluppo delle competenze interne necessarie a fornire servizi di alta qualità e altamente specializzati ai clienti. Allo stesso tempo, la formazione è vista come un mezzo essenziale per la crescita personale e professionale, contribuendo a motivare i dipendenti.

### Ore di formazione annue erogate



Si sottolinea come sia aumentata la % di ore di formazione non cogente sul totale: 41% (rispetto al 15,3 % del 2022). Per l'anno di rendicontazione, le ore di formazione erogate corrispondono alla seguente ripartizione per genere dei dipendenti e non si registrano differenze rilevanti:

	2021	2022	2023
<b>Formazione obbligatoria</b>	124.838	199.058	85.120,8
<b>Formazione non obbligatoria</b>	84.243	36.233,5	58.952

Il miglioramento delle prestazioni e degli standard di sicurezza dipende da vari fattori, inclusi l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori. Ogni risorsa lavorativa partecipa a un processo continuo di formazione che include eventi organizzati centralmente dalla Direzione Sviluppo Risorse Umane (DSRU) e sessioni "on the job" condotte principalmente dai responsabili. Ogni anno vengono pianificati corsi di aggiornamento per il personale coinvolto negli appalti, con particolare attenzione a quelli di recente acquisizione.

In tutte le filiali sono stati condotti corsi di formazione per i responsabili, coprendo argomenti come l'analisi del trend degli incidenti, la gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e la gestione dei giudizi di idoneità. Nel 2018, con lo sviluppo del software INAZ, è stata creata una piattaforma per la gestione della formazione, evolvendo nel 2020 verso una piattaforma di formazione e-learning per erogare tutti i corsi obbligatori.

Dal 2020 sono stati introdotti specifici indicatori (KPI), quali l'Indice di Presenza Formazione (IPF), per monitorare la partecipazione ai corsi obbligatori ed il rispetto delle scadenze definite nei piani di formazione, per minimizzare la tempistica tra la scadenza della formazione obbligatoria e l'effettuazione dei corsi.

La valutazione dell'efficacia della formazione avviene attraverso diverse modalità che consistono in test al termine dei corsi, domande durante la formazione e-learning e prove pratiche, prevedendo feedback immediati per chiarire eventuali lacune. La verifica dell'efficacia coinvolge anche attività di verifica interne, come interviste e osservazioni delle attività lavorative, per un controllo diretto e indiretto.



## 6.2.6 Salute e sicurezza sul lavoro

Dussmann Service si impegna costantemente a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per i propri dipendenti attraverso una serie di misure preventive. Queste includono condizioni di lavoro sicure e salubri, l'eliminazione di possibili pericoli, la prevenzione di infortuni e malattie professionali, la formazione continua del personale, la promozione della consultazione e partecipazione dei lavoratori, e la selezione di attrezzature, DPI e prodotti chimici volti a eliminare o ridurre i rischi.

Inoltre, si assicura di creare spazi di lavoro confortevoli e fornisce le dotazioni essenziali per svolgere le attività quotidiane in totale sicurezza. L'utilizzo di applicazioni informatiche consente la raccolta, l'analisi e l'interpretazione efficiente di una grande quantità di dati rilevanti, facilitando il processo decisionale per un miglioramento mirato.

Dussmann Service analizza gli eventi infortunistici e i "near miss" per identificarne le cause e implementare azioni correttive e preventive, sia specifiche che di sistema. Si approvvigiona da fornitori che soddisfano i requisiti tecnico-professionali e utilizza tecnologie avanzate per garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

A conferma delle corrette procedure e della conformità normativa, Dussmann Service ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018. Il sistema ha ottenuto anche l'Asseverazione ex art. 30 del D.lgs. 81/08 da parte di EBAFoS, attestando l'adozione e l'efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della sicurezza aziendale. Di seguito sono riportati gli indicatori di prestazione che illustrano l'impegno di Dussmann su questo tema cruciale e le performance raggiunte.

Analizzando i dati relativi al 2023 si è registrata una netta diminuzione degli infortuni gravi per le risorse in organico (65 a fronte degli 89 nel corso del 2022) a riprova di un tentativo di rafforzare una cultura della tutela della salute e sicurezza in linea con i valori aziendali.

Il trend degli infortuni risulta in netta diminuzione rispetto all'anno precedente in quanto nel 2023 è diminuito il numero degli infortuni covid rispetto al 2022 (353 infortuni covid nel 2022 rispetto ai 3 del 2023).

### Infortuni dipendenti

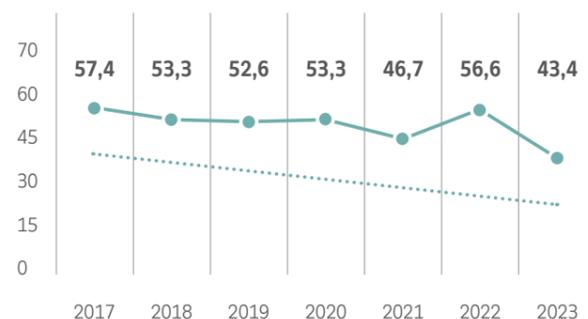
	2021	2022	2023
<b>Infortuni totali</b>	691	1.011	<b>754</b>
<b>Infortuni gravi</b>	182	89	<b>65</b>
<b>Morti per infortuni</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Giorni di assenza per infortuni</b>	19.203	17.025	<b>12.631</b>
<b>Infortuni in itinere &gt; 1gg</b>	152	205	<b>218</b>
<b>Situazioni non sicure segnalate e near misses</b>	12	12	<b>11</b>
<b>Ispezioni di salute e sicurezza condotte da organismi di vigilanza ed enti di certificazione</b>	564	409	<b>293</b>

Nell'ultimo anno, come visto, i dati generali relativi all'Indice di Gravità degli Infortuni (IGI) e all' l'Indice di Frequenza degli Infortuni (IFI) mostrano un trend positivo. Tuttavia, se si considerano i dati depurati da infortuni in itinere, infortuni presso altro datore di lavoro e infortuni con assenza inferiore a 3 giorni, l'IFI risulta sostanzialmente stabile e l'IGI conferma il trend di miglioramento. L'attenzione è stata focalizzata sugli infortuni con maggiore gravità, poiché influenzano notevolmente l'andamento di questo indice.

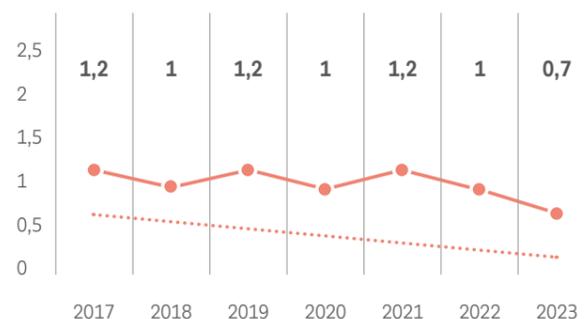
La tipologia di infortunio più frequente è legata agli infortuni in itinere (19%) e contusioni e traumi da schiacciamento (18%).

Il grafico seguente riporta gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni registrati in azienda, includendo anche quelli in itinere, a zero giorni e inferiori o uguali a tre giorni.

### Indice di frequenza



### Indice di gravità



Le principali malattie professionali sono state: tendinopatie, tendinosi, tendiniti oltre a discopatie, ernie discali / lombari.

### Malattie professionali

	2021	2022	2023
<b>Malattie professionali denunciate INAIL</b>	118	115	<b>144</b>
<b>Malattie professionali riconosciute</b>	6	1	<b>0</b>
<b>Riconosciute %</b>	5,08%	0,87%	<b>0%</b>
<b>Ore di malattia retribuite</b>	1.582.322,09	2.111.083,24	<b>1.964.930,32</b>

Dalla tabella si evidenzia una notevole diminuzione della percentuale di malattie professionali riconosciute passando da valori intorno al 5% degli ultimi due anni allo 0%.

Di seguito i dati sugli infortuni relativi ai lavoratori interinali:

### Infortuni lavoratori interinali

	2021	2022	2023
<b>Infortuni totali</b>	61	89	<b>70</b>
<b>Infortuni gravi</b>	49	70	<b>0</b>
<b>Morti per infortuni</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Giorni persi per infortuni</b>	670	1.167	<b>1.026</b>

Nel corso del 2023, le azioni preventive adottate sono state riconosciute e premiate dall'INAIL, che ha applicato all'Azienda una riduzione delle tariffe, a seguito della presentazione del modello OT23. Questo riconoscimento suggerisce che le misure preventive implementate hanno contribuito a migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro, riducendo il rischio di infortuni e meritando una riduzione delle tariffe assicurative da parte dell'INAIL. La procedura OT23 è utilizzata in Italia per valutare e riconoscere gli sforzi di un'organizzazione nel promuovere un ambiente di lavoro sicuro e ridurre gli incidenti sul lavoro.

Si denota una riduzione a 0 del numero di infortuni gravi occorsi ai lavoratori interinali simbolo di efficacia delle misure preventive e protettive messe in campo dall'organizzazione.



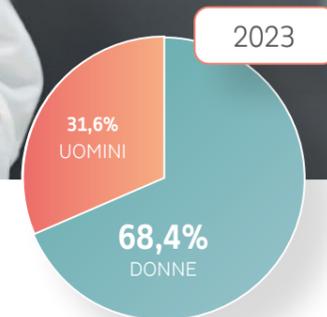
## 6.2.7 Diversità, inclusione e parità di genere

Il tema della diversità e inclusione, reso sempre più rilevante da dati globali che evidenziano la necessità di valutare processi di integrazione sul luogo di lavoro, è stato pienamente abbracciato da Dussmann Service e integrato tra le sue priorità. I dati aggregati evidenziano che circa il 15% della popolazione mondiale presenta almeno una forma di disabilità (WHO, 2011); la popolazione LGBT stimata a livello globale ha raggiunto i 450 milioni (LGBT Capital, 2015); le minoranze religiose in Italia rappresentano il 30% del totale (Censur, 2016); la popolazione straniera residente in Italia costituisce l'8,3% del totale (Istat, 2016).

L'impegno di Dussmann per sostenere la diversità e l'inclusione si concretizza attraverso la creazione di un ambiente di lavoro privo di discriminazioni e l'adozione di procedure organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti e delle libertà delle persone. Questi principi sono enunciati nella specifica Politica relativa a diversità, inclusione e parità di genere dell'azienda, che si impegna ad agire con imparzialità, vietando qualsiasi forma di discriminazione diretta o indiretta legata al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa. A comprova di ciò ad ottobre del 2022 l'azienda ha anche ottenuto la certificazione sulla politica sulla diversità e inclusione per la filiale sviluppo trasporti e nel corso del 2023 ha effettuato la verifica di mantenimento in merito.

Dussmann Service ha la chiara intenzione di rimuovere ogni ostacolo, sia esso culturale, organizzativo o materiale, che possa limitare l'espressione piena delle persone e la loro valorizzazione completa all'interno dell'organizzazione, ispirando tutti i dipendenti a raggiungere il loro massimo potenziale. Eventuali episodi di discriminazione sono documentati, gestiti e riesaminati dall'Organizzazione e danno luogo a un piano di rimedio documentato, che viene implementato e i cui risultati sono analizzati nel riesame della direzione.

Le procedure adottate includono il reclutamento del personale neoassunto basato su parametri oggettivi come formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire; la remunerazione del lavoro secondo le disposizioni del CCNL applicato e degli eventuali accordi integrativi, così come promozioni, licenziamenti e pensionamenti; l'accesso alla formazione garantito a tutti in base alle esigenze aziendali e agli obblighi normativi; nessuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi; e la salvaguardia dell'integrità dei lavoratori, con vietato comportamenti offensivi della loro sfera personale.



### Occupazione femminile

Il dato storico mostra come la componente femminile sia sempre stata predominante tra i dipendenti in Azienda.

#### Suddivisione occupazionale per genere

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Femmine</b>	70%	70,95%	70,31%	68,03%	<b>68,4%</b>
<b>Maschi</b>	30%	29,05%	29,69%	31,97%	<b>31,6%</b>

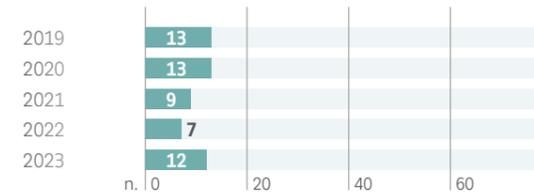
La percentuale della componente femminile, predominante, è rimasta in linea con il 2022.



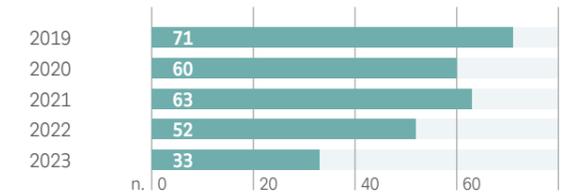
## Lavoratori disabili

Nel 2022 i dipendenti disabili sono complessivamente 210. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

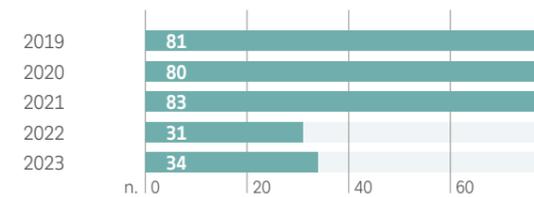
### Filiale Nord Est



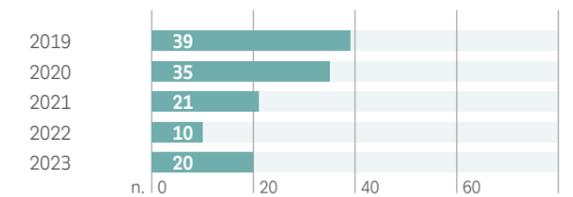
### Filiale Nord Ovest



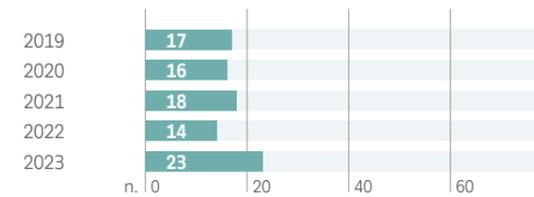
### Filiale Adriatica



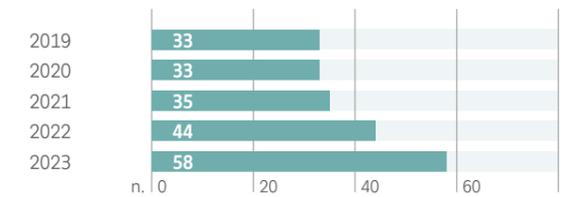
### Filiale Centro



### Filiale Sud



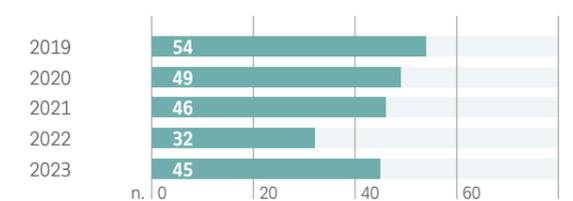
### Filiale Trasporti



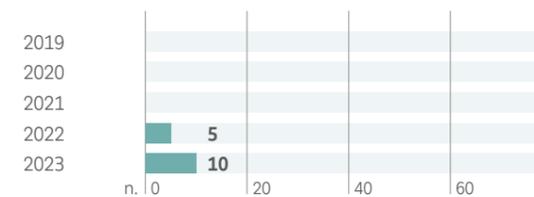
### Filiale B&I Catering



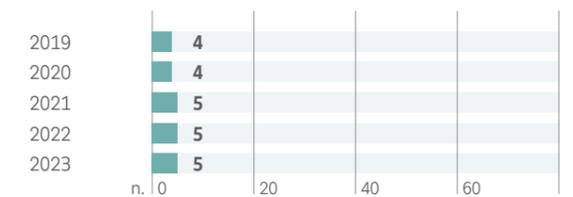
### Filiale Ristorazione Scuole



### Filiale B&I IFM



### Sede

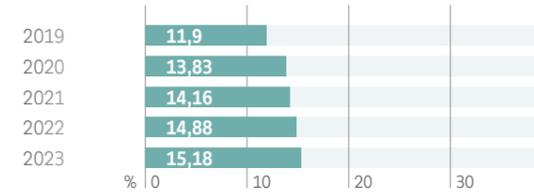




## Lavoratori stranieri

Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

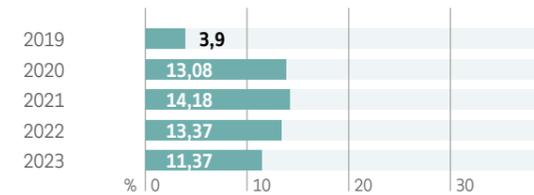
### Filiale Nord Est



### Filiale Nord Ovest



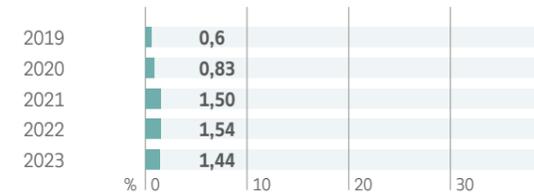
### Filiale Adriatica



### Filiale Centro



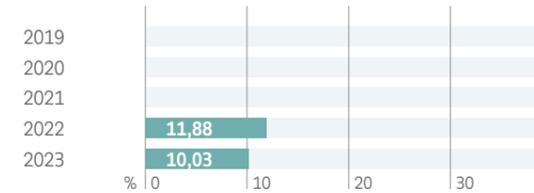
### Filiale Sud



### Filiale Trasporti



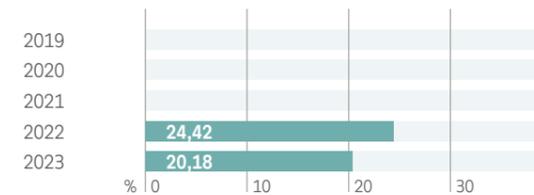
### Filiale B&I Catering



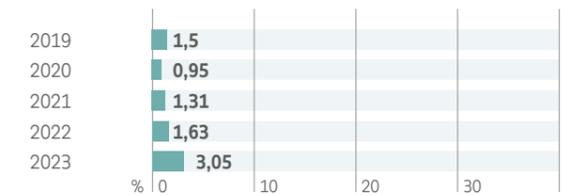
### Filiale Ristorazione Scuole



### Filiale B&I IFM



### Sede



## Composizione intergenerazionale

Il 95% della forza lavoro di Dussmann Service ha più di 30 anni, mentre gli under 30 sono il 5%. Di seguito viene rappresentata la composizione intergenerazionale per ruolo:

### Composizione intergenerazionale per ruolo

	<19	19-30	31-40	41/50	51/60	>60
<b>OPERAI</b>	10	1.349	3072	5.984	9.136	2.926
<b>APPRENDISTI</b>		12				
<b>IMPIEGATI</b>		136	212	207	200	46
<b>QUADRI</b>		1	9	33	28	
<b>STAGISTI</b>		16	5	1	4	
<b>FISSI</b>			1	1	4	
<b>CDA</b>					1	
<b>DIRIGENTI</b>				8	9	5
<b>TOT</b>	<b>10</b>	<b>1.514</b>	<b>3.299</b>	<b>6.234</b>	<b>9.382</b>	<b>2.977</b>

## Discriminazione e pratiche disciplinari

Per quanto concerne la repressione di atti vessatori, anche di tipo discriminatorio, nel 2023 si sono verificati (e sono stati gestiti) n°3 casi di discriminazione.

Nel corso del 2023, è emersa una situazione di mobbing, in modo equivalente al 2022. Inoltre, si sono verificati 22 episodi di aggressione fisica tra colleghi, contro i 9 casi del 2022, 54 casi di aggressione verbale (in diminuzione rispetto ai 57 del 2022) e nessun caso di aggressione sessuale.

Tra il 2022 ed il 2023, il numero totale di provvedimenti disciplinari è diminuito da 2.059 a 1.989, i cui esiti sono stati i seguenti:

- 240 sospensioni +15,94% rispetto al 2022);
- 736 multe (-10,9% rispetto al 2022);
- 172 ammonizioni scritte (-24,5% rispetto al 2022);
- 132 licenziamenti (-4,3% rispetto al 2022);
- 313 annullati/archiviati (+79,9% rispetto al 2022).

Il numero di contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali è invece passato da 248 nel 2022 a 286 nel 2023.

A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi e denunciare la discriminazione subita, sono in essere due canali principali per la presentazione di reclami anonimi (mail: SA8000@dussmann.it e portale dedicato alla Whistleblowing).





## Certificazione Family Audit

Nel 2023 è stata mantenuta la Certificazione “Family audit”, marchio registrato di proprietà della Provincia autonoma di Trento, concessa attraverso l’Agenzia Provinciale per la Famiglia, che agisce come Ente di certificazione.

La certificazione di “Family Audit” è specifica per le sedi Dussmann attive in Trentino e testimonia l’impegno dell’azienda nell’implementare politiche di conciliazione tra vita e lavoro, mirate a migliorare il benessere individuale dei dipendenti e delle loro famiglie.

Inoltre, e consente di creare un ciclo virtuoso, connettendo aziende che aspirano a diventare eccellenti ambienti di lavoro. L’Analisi di Benchmark, condotta annualmente, consente a Dussmann di confrontare le proprie politiche di conciliazione con quelle di altre aziende certificate nel proprio settore, identificando le aree in cui possono essere apportati miglioramenti e definendo una strategia di posizionamento rispetto alla base line stabilita.

Per garantire una diffusione uniforme del piano e promuovere iniziative finalizzate a migliorare l’organizzazione del lavoro, gli orari e i permessi, la cultura aziendale, la diversità e l’inclusione, la digitalizzazione e le nuove tecnologie, il sistema di welfare e il benessere del territorio, Dussmann ha istituito un team di lavoro dedicato e dedicato un monte ore extra allo sviluppo di iniziative quali:

- Introduzione della Banca ore della Solidarietà
- Creazione di spazi aggregativi dedicati al personale Dussmann Service all’interno delle sedi di lavoro
- Offerta di formazione specifica per il personale operativo con l’obiettivo di potenziare la motivazione
- Valutazione di fattibilità per estendere i Flexible Benefit anche ai ruoli operativi
- Attivazione dei servizi dedicati alle famiglie presso le sedi ospitanti
- Rafforzamento dell’adesione aziendale alla legge “Buon Samaritano” 166/2016, nota anche come Legge Gadda
- Partecipazione e/o adesione aziendale ai distretti di famiglia
- Incremento delle riunioni di lavoro remote per facilitare la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro
- Monitoraggio delle esigenze di benessere personale

La certificazione ha richiesto l’introduzione di strumenti di rilevazione specifici per affrontare temi legati al benessere percepiti dall’intero personale, al fine di accrescere la consapevolezza riguardo ai livelli medi e alti in questo contesto.

Nel 2023 Dussmann ha confermato il traguardo della certificazione Family Audit Executive, in quanto sono terminati i primi tre anni di fase attuativa; i prossimi due anni costituiranno la fase di mantenimento.

## 6.2.8 Smart working

La percentuale di ore lavorate in smart working si è mantenuta equivalente al valore del 2022.

	2021	2022	2022
<b>Ore in smart working lavorate</b>	83.979,25	51.967,75	<b>34.532,47</b>
<b>Ore lavorate totali</b>	21.465.158,70	25.382.561,05	<b>26.515.836,54</b>
<b>% ore in smart working su ore totali lavorate</b>	0,39%	0,20%	<b>0,13%</b>

Una parte dei citati accordi è correlata alla Certificazione Family Audit, descritta di seguito, che ha delineato, per le zone di competenza, la fase sperimentale (seguita dall’effettiva implementazione) di iniziative di smart working destinate a tutte le figure amministrative e/o con responsabilità operativa, coinvolgendo inizialmente cinque risorse.



## 6.2.9 Welfare

Il termine “Welfare Aziendale” si riferisce all'insieme di iniziative, beni e servizi che un'azienda può mettere a disposizione dei propri dipendenti al fine di migliorare il loro benessere e agevolare la conciliazione tra vita privata e professionale. Negli ultimi anni, le pratiche di welfare hanno registrato una significativa crescita, diventando elementi cruciali nella scelta di un lavoro da parte dei lavoratori in cerca di impiego.

L'assicurazione sanitaria aggiuntiva, attivata nel 2020, è passata da 18.949 a 19628 beneficiari nel 2023. Inoltre, anche le richieste di anticipi salariali sono diminuite in modo considerevole rispetto al 2022 anche se l'importo medio è aumentato.

### Anticipo stipendio

	2021	2022	2023
<b>Casi di richieste anticipi stipendi</b>	547	1.149	<b>671</b>
<b>Importo anticipi stipendi</b>	1.136.687,57 €	1.707.679,63	<b>1.360.518,98</b>
<b>Valore medio</b>	2.078,04 €	1.486,23 €	<b>2.027,59 €</b>

Con l'obiettivo di migliorare sia l'indice di trattenuta che il livello di soddisfazione del proprio personale, Dussmann Service ha introdotto pacchetti retributivi che vanno oltre la retribuzione contrattuale. Questi pacchetti includono parti discrezionali e parti variabili legate al conseguimento degli obiettivi aziendali, sia in termini qualitativi che quantitativi.

Nel corso dell'anno 2023 sono state riproposte quattro iniziative Aziendali a sostegno del benessere in Azienda, nello specifico:

### Piano di Flexible Benefits

Rivolto a 1.124 colleghi appartenenti alle famiglie professionali dei Responsabili Operativi di Area, Facility Manager, Responsabili di Servizio, Capi Servizio, Capi Cuoco e Capi Impianto. L'Azienda ha reso disponibile un importo di 400 euro per persona, finalizzato a sostenere loro e le rispettive famiglie nella gestione economica di attività socioculturali e nello sviluppo formativo personale e familiare. Questo supporto copre diverse voci di spesa, tra cui rette d'iscrizione dei figli ad asili nido, scuole materne, scuole primarie, secondarie e università, nonché servizi integrativi come mensa scolastica, trasporto scolastico, e pre-dopo scuola. Include anche spese per centri estivi, campus di lingua, l'acquisto di libri di testo scolastici per il dipendente e i familiari, e servizi di ricreazione e sport per il dipendente e i familiari.

### Check Up medico

Piano di Check Up medico presso un'istituzione ospedaliera in Lombardia e destinato a tutta la popolazione aziendale composta da Dirigenti e Quadri. Il piano, seppur differenziato in base al sesso e alla fascia di età, ha coinvolto tutti i partecipanti in un percorso diagnostico focalizzato sui tre principali fattori di rischio: metabolico, neoplastico e cardiovascolare. Il programma è stato attuato attraverso una serie di esami di laboratorio, procedure strumentali, test di imaging e visite specialistiche mirate, al fine di identificare e valutare in modo completo e differenziato i rischi associati a ciascun individuo.

### Auto “zero pensieri”

Progetto dedicato al personale amministrativo presso la sede e le filiali/regioni, che, per ragioni lavorative, non è già beneficiario di un'auto aziendale. Questo progetto offre la possibilità di usufruire di un'autovettura tramite un contratto di full leasing, richiedendo solo un modesto contributo da parte del dipendente, che riceve un significativo contributo dall'Azienda.

### Corporate Benefits

Un nuovo portale (disponibile al link <https://dussmann.convenzioniazionali.it/login>) dedicato alle convenzioni aziendali, riservato esclusivamente ai collaboratori del Gruppo Dussmann Italia. Attraverso questo portale, i dipendenti avranno accesso a una vasta gamma di convenzioni, sconti e offerte su prodotti e servizi forniti dai marchi più prestigiosi e dalle migliori aziende.

## La cura per gli ambienti di lavoro

Il benessere dei dipendenti è intrinsecamente legato agli spazi di lavoro, considerati da Dussmann come elementi chiave per la crescita e il successo professionale. Un esempio tangibile di questa filosofia è riscontrabile nella sede di Capriate San Gervasio, che ospita oltre 250 lavoratori, dove è stato condotto uno studio specifico mirato a migliorare il comfort degli ambienti lavorativi.

In particolare, gli uffici sono stati dotati di sistemi automatici che gestiscono il riscaldamento e il condizionamento, regolando il flusso per evitare picchi indesiderati. Un sistema di illuminazione dimmerabile è stato attentamente progettato per consentire il controllo dell'intensità luminosa.

La presenza di un cavedio favorisce l'ingresso di luce naturale e, nelle zone destinate al relax e alle pause pranzo, sono stati creati spazi verdi per contribuire a creare un ambiente più rilassante. Inoltre, ogni postazione di lavoro è stata progettata con una metratura adeguata ad assicurare un maggiore comfort individuale. Queste iniziative evidenziano l'arduo impegno di Dussmann nel promuovere un ambiente lavorativo ottimale per il benessere e la realizzazione professionale dei propri dipendenti.

## 6.2.10 Volontariato

Nel corso del 2023, 18 dipendenti si sono assentati dal lavoro in 429 occasioni, per un totale di ore pari a 2669,58 con permesso retribuito per attività di volontariato. Nel corso del 2022, 15 risorse si sono assentati dal lavoro in 72 occasioni con permesso retribuito per svolgere attività di volontariato. Si nota dunque un trend in netto aumento.

### Assenza per volontariato

	2021	2022	2023
<b>Numero di dipendenti assenti per volontariato</b>	11	15	<b>18</b>
<b>Numero assenze per volontariato</b>	50	72	<b>429</b>

## 6.2.11 Maternità e permessi a fini solidali

Le ore di maternità nel 2023 ammontano a 1.964.930,32 ore.

All'interno dei territori certificati con il Family Audit Executive, Dussmann Service ha ulteriormente ampliato i benefici concedendo cinque giorni aggiuntivi di congedo in occasione della nascita di un figlio, superando quanto richiesto dalla legge.

A completamento di questa iniziativa, è stata definita una policy generale che consente di accumulare parte delle ore straordinarie in un fondo dedicato, da attivare in situazioni specifiche, quali assistenza ai familiari, estensione dell'orario per l'assistenza a malattie dei figli (0-3 anni), celebrazione della laurea dei figli, inserimento in asili, e gestione dei periodi di lutto.

## 6.2.12 Ferie, permessi e straordinari

Per evitare che le persone si possano trovare in situazioni di mancato recupero psico-fisico per eccessivo carico lavorativo, Dussmann dall'anno 2022 ha deciso di monitorare i due seguenti indicatori con frequenza mensile: uno relativo allo smaltimento delle ferie residue, tenuto conto anche di eventuali residui accumulati negli anni precedenti, ed uno all'effettuazione di ore di straordinario. Nella tabella riportata sotto sono rappresentate la percentuale di persone che non hanno soddisfatto i target aziendali:

INDICATORE	2022	2023
<b>% di persone con residuo di giorni di ferie superiore al target aziendale</b>	7,99	<b>6,65</b>
<b>% di persone che hanno effettuato un n° di ore di lavoro straordinario superiore al target aziendale</b>	1,85	<b>1,54</b>

I dati sopra riportati evidenziano un trend in miglioramento per entrambi gli indicatori.

## 6.3 Fornitori

Dopo un'approfondita analisi dei potenziali rischi legati a ciascuna tipologia specifica di fornitura, Dussmann ha delineato criteri obbligatori che i fornitori devono rispettare per ogni categoria, insieme a una serie di parametri facoltativi che contribuiscono a definire un punteggio premiante durante la fase di assegnazione del contratto.

Le tipologie di forniture individuate comprendono:

- derrate alimentari;
- prodotti chimici;
- attrezzature per la cucina e per la pulizia;
- servizi generali (banche, assicurazioni, notai, avvocati, studi di consulenza, agenzie interinali, ...);
- appaltatori e subappaltatori.

Al fine di garantire la massima tutela e sostenibilità degli approvvigionamenti, le selezioni delle forniture rispettano le normative, i capitolati di appalto e i requisiti tecnici dei CAM, nonché le aspettative degli utenti e gli obiettivi ambientali dell'azienda.

Dussmann Service collabora attualmente con 569 fornitori, in diminuzione rispetto ai 841 del 2022, e con 464 subappaltatori, anch'essi in aumento rispetto ai 404 dell'anno precedente. Nel periodo di rendicontazione, il numero totale di contratti stipulati con fornitori e subappaltatori è stato pari a 1055.

L'azienda ha implementato specifiche procedure per il processo di approvvigionamento che coinvolge principalmente le Direzioni Acquisti, le quali si occupano della scelta e della gestione dei rapporti commerciali con i fornitori di beni (food e non food) e servizi/lavori, inclusi i subappaltatori, incluse le agenzie private per l'impiego.

I fornitori vengono identificati e accreditati sulla base di criteri definiti per accertarne l'affidabilità, la sicurezza ed il rispetto del codice etico Aziendale. I fornitori vengono inoltre sottoposti, secondo un piano annuale, ad audit per la verifica del rispetto dei requisiti SA8000.

Nel corso del 2022 le suddette procedure hanno subito delle modifiche significative per uniformare le modalità ed i criteri di selezione, qualificazione ed accreditamento di tutti i fornitori aziendali, sia di beni che di servizi/ lavori, inclusi quindi anche gli appaltatori/subappaltatori e di standardizzare la documentazione utilizzata dai diversi servizi.

Tra i criteri di selezione e accreditamento sono stati inclusi, oltre ad aspetti di conformità legislativa, il possesso di certificazioni in ambito QHSE e le prestazioni in ambito sostenibilità. Sono state inoltre predisposte una Politica per gli acquisti sostenibili ed un Codice Condotta Fornitori che deve essere sottoscritto da tutti i fornitori/subappaltatori e che riporta, tra i vari punti, i principi etici e le regole di comportamento che devono caratterizzare le relazioni commerciali tra Dussmann e i suoi partner.

Per poter meglio applicare le nuove procedure all'ampia gamma di fornitori aziendali, a partire da dicembre 2023, la nostra organizzazione si è dotata di uno specifico applicativo che ci ha permesso di digitalizzare e automatizzare l'intero processo di qualificazione dei fornitori. La piattaforma continuerà ad essere ottimizzata e perfezionata per rispondere alle esigenze specifiche aziendali ed al contesto normativo in continua evoluzione, permettendoci così di raggiungere nuovi livelli di efficienza e qualità.

Dussmann mantiene inoltre un elenco delle agenzie per l'impiego private con cui lavora, con contratti che specificano requisiti quali licenze valide, spese di assunzione a carico dell'azienda, condizioni di lavoro conformi a quelle dell'organizzazione, e informazioni chiare per i lavoratori migranti sui termini e le condizioni dell'impiego. I lavoratori migranti ricevono trattamento e contratti pari a quelli dei loro colleghi.

### 6.3.1 La catena di fornitura responsabile

Come già enunciato, Dussmann seleziona i suoi fornitori non solo in base ai requisiti di qualità, affidabilità e capacità tecnica, ma anche considerando criteri ESG (ambientali, sociali ed etici). Questi criteri variano in base al rischio e alle dimensioni dei fornitori e includono requisiti ambientali ed etico-sociali specifici. Dussmann incoraggia i fornitori ad implementare pratiche sostenibili e promuovere consapevolezza e responsabilità nella catena di approvvigionamento.

Tutti i nuovi fornitori devono prendere visione del Codice Etico della Politica Acquisti sostenibile e sottoscrivere e il Codice Condotta Fornitori, impegnandosi a rispettare le leggi e le pratiche gestionali corrette, oltre ai principi di sostenibilità. Dussmann può verificare il rispetto di questi principi attraverso audit e documentazione. La mancata conformità ai requisiti di sostenibilità può comportare la risoluzione del contratto.

Inoltre, in fase di gara o contrattualizzazione, i fornitori sono selezionati tra quelli accreditati prendendo in considerazione ulteriori requisiti:

#### Ambientale

- Implementare soluzioni finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali e all'ottimizzazione delle risorse energetiche e naturali
- Ridurre l'utilizzo di sostanze chimiche pericolose attraverso l'impiego di prodotti alternativi e/o certificati per la sostenibilità ambientale (EPD, Ecolabel, ...)
- Adottare di soluzioni mirate alla minimizzazione degli imballaggi o all'uso di materiali riciclati
- Valutare, ridurre e compensare la propria impronta di carbonio
- Proporre di soluzioni più sostenibili e innovative per ridurre l'impatto ambientale
- Dare disponibilità a partecipare a progetti di filiera "green"

#### Sociale

- Fornire condizioni lavorative superiori ai requisiti normativi al fine di promuovere un ambiente di lavoro migliorato
- Segnalare comportamenti illeciti e situazioni potenzialmente rischiose, anche per quanto riguarda Dussmann
- Ottenere forniture da fornitori selezionati con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie più avanzate per garantire la massima tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
- Elaborare procedure per la gestione delle emergenze
- Monitorare gli indicatori relativi alla salute e sicurezza sul lavoro
- Adottare e rispettare i principi di Responsabilità Sociale.

#### Governance

- Implementare sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, dell'energia e della responsabilità sociale
- Combattere la corruzione e comportamenti illeciti
- Evitare conflitti di interesse e rispettare le regole della concorrenza leale e le leggi antitrust
- Promuovere trasparenza ed equità nei rapporti con fornitori e subappaltatori
- Salvaguardare i dati personali dei lavoratori, di Dussmann e dei clienti
- Sviluppare un sistema gestionale organizzativo in grado di garantire nel tempo i requisiti degli accordi di fornitura riguardanti qualità, quantità e tempistica di consegna

I contratti totali con fornitori e subappaltatori che prevedono la presa visione del Codice di Condotta aziendale come parte di un accordo contrattuale sono diminuiti: da 841 su 1.638 nel 2022 (pari al 66,52% dei contratti totali) a 569 su 1.126 nel 2023 (pari al 49% dei contratti totali).

## 6.4 Clienti

Dussmann Service si concentra costantemente sul cliente, offrendo risposte rapide ed efficienti alle loro esigenze. La struttura flessibile e solida permette di adattarsi prontamente e di proporre soluzioni innovative e personalizzate, mantenendo costi competitivi. Grazie al monitoraggio regolare e all'analisi dei flussi di lavoro, raggiunge elevati livelli di efficienza nei processi operativi. Questo approccio consente ai clienti di apprezzare il valore dell'offerta e promuove una cultura aziendale di miglioramento continuo.

## 6.5 Il nostro impegno

Il fatturato dei clienti italiani ha registrato una crescita significativa dal 2022 al 2023, passando da 784,2 milioni a 867,5 milioni di euro, nonostante le sfide affrontate relativamente al periodo di instabilità economica e l'aumento dei costi delle materie prime.

Nel corso del 2023, Dussmann Service ha vinto gare per un valore economico complessivo di 186,1 milioni di euro, con un tasso di successo del 16,4%. Il valore è diminuito rispetto al 2022, ma il valore economico delle gare a cui ha partecipato è quasi raddoppiato. Inoltre, il 39% degli appalti in scadenza gestiti da Dussmann è stato riconfermato, evidenziando un leggero incremento rispetto al 37,06% di riconferma registrato nel 2022. Questo ha garantito una continuità operativa all'interno della Società, dimostrando una solida performance nella gestione e nel mantenimento delle relazioni contrattuali.

Per valutare il livello di soddisfazione dei clienti, sono state condotte indagini rivolte agli utenti dei vari servizi, compresi utenti della mensa, degenti, capi sala, insegnanti, ecc.

L'analisi dei risultati delle indagini ha rivelato un generale grado di soddisfazione nei confronti dei servizi, identificando allo stesso tempo alcune aree di miglioramento. Questi spunti hanno dato origine a misure correttive specifiche su determinati contratti. Inoltre, la Direzione Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (DGQAS) ha raggiunto l'obiettivo prefissato per il 2023 di condurre almeno 80 incontri con i clienti per discutere la qualità dei servizi e la Customer Satisfaction.

I principali punti di forza emersi includono la qualità del servizio fornito, la capacità organizzativa e di risposta alle esigenze del cliente con soluzioni tempestive, la gestione efficace e la risoluzione di problemi, la disponibilità del personale operativo, la trasparenza e correttezza nei rapporti con il cliente, la serietà e l'affidabilità dell'azienda.

Le principali criticità identificate nelle interviste riguardano la necessità di sensibilizzare ulteriormente il personale sull'importanza della pulizia, specialmente nei luoghi ad alta affluenza, e l'alto turnover del personale, in particolare per la figura di responsabile del servizio d'appalto e l'organizzazione/distribuzione del personale, che non sempre risulta ottimale sulle strutture.

Dal momento che la quasi totalità delle interviste è stata positiva, non sono state avviate campagne di miglioramento generale dei servizi erogati. Sono state invece implementate azioni correttive mirate per affrontare specifiche non conformità emerse.

Il numero di contestazioni e reclami relativi ai servizi erogati è leggermente aumentato da 1.637 nel 2023 rispetto ai 1.284 nel 2022. L'andamento di reclami e contestazioni è attentamente monitorato e reso noto mensilmente durante i Comitati di Gestione, al fine di individuare azioni correttive e di mitigazione adeguate.

Si è registrato un lieve aumento sia del numero sia del valore economico dei resi dei clienti per prodotti alimentari a causa di non conformità qualitative e amministrative: da 6.048 resi (con un valore di 591.817 euro) a 7.352 resi (con un valore economico di 558.098 euro, inferiore rispetto al periodo precedente di rendicontazione).

## 6.6 Comunità

La prospettiva di Dussmann riguardo alla relazione tra l'azienda e la comunità territoriale si fonda sui principi di collaborazione e ascolto. L'azienda riconosce l'importanza, data la tipologia di servizi forniti, di operare con responsabilità e prossimità verso tutti gli stakeholder locali, comprese le istituzioni, le associazioni e la società civile. A seguire, verranno delineate le specifiche iniziative attuate nel corso del 2023.

## 6.7 Ulteriori Iniziative di responsabilità sociale nel corso del 2023

### CAMPAGNA FORESTA ITALIA

1

Dussmann ha aderito alla Campagna Foresta Italia, l'iniziativa organizzata con il supporto e partnership di "Rete Clima" finalizzata a realizzare progetti di nuova forestazione urbana, con l'obiettivo di promuovere le foreste e la biodiversità del territorio italiano e contrastare i cambiamenti climatici. Dussmann ha quindi aderito a questo progetto di compensazione della CO2 (225.000 Kg in tre anni) tramite l'acquisto e la posa di 500 alberi e arbusti tipici ed autoctoni dell'area laziale presso il Parco di Aguzzano a Roma.

### GREEN FOOD WEEK

2

Dussmann ha aderito con entusiasmo all'iniziativa organizzata da FoodInsider.it che ha l'obiettivo di diffondere un'alimentazione a basso impatto ambientale, incentivare un consumo del cibo più sostenibile e renderci maggiormente consapevoli e responsabili del peso che l'alimentazione ha sullo sfruttamento delle risorse del pianeta.

Dussmann migliora costantemente i propri processi nei servizi di ristorazione prediligendo prodotti a filiera corta, biologici e di stagione. Durante la Green Food Week Dussmann ha proposto in numerose mense scolastiche un menù "amico del pianeta" pensato per ridurre le emissioni di CO2.

### IL BUONGIORNO SI DEVE DAL MATTINO

3

L'iniziativa "il buongiorno si vede dal mattino" è stata proposta in alcune scuole in cui Dussmann si occupa del servizio di ristorazione. L'iniziativa consiste in un breve corso di educazione alimentare per far comprendere ai nostri piccoli consumatori i principi che stanno alla base di una buona e sana prima colazione.

### SETTIMANA INTERNAZIONALE DELLA CELIACHIA

4

La settimana Internazionale della celiachia nasce come occasione per sensibilizzare e fornire una corretta informazione su questa patologia.

Dussmann ha deciso di aderire offrendo nelle mense scolastiche un menù speciale e appetitoso ma privo di glutine e promuovendo momenti di educazione alimentare per sfatare falsi miti e fake news sul tema.

#### MENSA BENE!

5

"Mensa Bene!" è il progetto di Dussmann dedicato a tutte le scuole del comune di Roma con l'obiettivo di educare i bambini e le loro famiglie verso scelte alimentari corrette e bilanciate e, in collaborazione con diverse realtà locali e solidali, sensibilizzare verso un consumo più consapevole ed ecosostenibile del cibo sostenendo l'economia circolare.

#### SALT AWARENESS WEEK

6

Per la settimana mondiale per la riduzione del consumo di sale, Dussmann ha aderito all'iniziativa "Salt Awareness Week" con l'obiettivo di sensibilizzare i consumatori verso l'assunzione più attenta e consapevole del sale per ridurre il rischio di sviluppare malattie cardiovascolari. Per l'occasione, in numero scuole in cui Dussmann si occupa del servizio di ristorazione, è stato ideato un menù povero di sodio ma al contempo gustoso ed equilibrato a livello nutrizionale.

#### PREMIO DELL'OSSERVATORIO ITALIANO DELLE MENSE SCOLASTICHE "FOODINSIDER.IT"

7

L'attenzione e il costante impegno all'alimentazione dei più piccoli da parte di Dussmann hanno permesso alle mense del comune di Fano gestite dall'organizzazione di ottenere anche nel 2023 la prima posizione per qualità dei menù e attenzione alla sostenibilità da parte dell'Osservatorio Italiano delle mense Scolastiche "Foodinsider.it". La biodiversità dei piatti, l'equilibrio della dieta, la capacità di elaborare ricette originali e la qualità delle materie prime, in gran parte biologiche, hanno distinto le mense di Fano che si sono così aggiudicate il primo posto in classifica.

#### PREMIO DELL'OSSERVATORIO ITALIANO DELLE MENSE SCOLASTICHE "FOODINSIDER.IT"

8

L'attenzione e il costante impegno all'alimentazione dei più piccoli da parte di Dussmann hanno permesso alle mense del comune di Fano gestite dall'organizzazione di ottenere anche nel 2023 la prima posizione per qualità dei menù e attenzione alla sostenibilità da parte dell'Osservatorio Italiano delle mense Scolastiche "Foodinsider.it". La biodiversità dei piatti, l'equilibrio della dieta, la capacità di elaborare ricette originali e la qualità delle materie prime, in gran parte biologiche, hanno distinto le mense di Fano che si sono così aggiudicate il primo posto in classifica.

#### DUSSMANN CONTRO LO SPRECO ALIMENTARE

9

Dussmann si impegna continuamente per combattere lo spreco alimentare. Per tale motivo è stato stipulato un accordo con il Comune di Pavia, che prevede che il cibo non consumato venga recuperato e destinato alle mense cittadine per i più bisognosi o a cooperative sociali locali come la Comunità Casa del Giovane.

#### BANCO ALIMENTARE

10

Di fronte ai dati allarmanti relativi alla crescita di persone che si trovano in situazioni di povertà assoluta o in forte difficoltà economica Dussmann è scesa in campo a fianco di Banco Alimentare che distribuisce generi alimentari a persone in difficoltà. Alcuni collaboratori hanno volontariamente preso parte all'attività all'interno del magazzino di Muggiò, controllando le derrate alimentari recuperate per poi collocarle negli appositi scaffali in funzione della tipologia di alimenti raccolti e delle relative date di scadenza. Dussmann ha voluto dare il proprio contributo a Banco Alimentare con la consapevolezza che insieme è possibile fare di più a sostegno delle persone bisognose.

#### CENE DI QUARTIERE

11

L'iniziativa proposta dall'Associazione Palcogiovani in collaborazione con Dussmann, relativamente alle cene di quartiere, ha l'obiettivo di trasformare gli spazi urbani bresciani in luoghi di condivisione e convivialità. Serate speciali in cui anche le persone sole ed anziane potranno passare dei momenti speciali in compagnia di vicine e famiglie.

Dussmann oltre ad offrire un menù ricco con ampia scelta tra primi, secondi, contorni, caffè e dolce, si è focalizzata anche sulla sostenibilità. Al posto delle classiche bottigliette di plastica sono stati distribuiti a tutti i partecipanti bicchieri personalizzati riutilizzabili e 100% riciclabili.

#### GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

12

Di fronte ai numeri allarmanti relativi alle donne che vengono uccise e che subiscono violenza fisica e/o sessuale ogni anno nel nostro paese Dussmann è scesa in campo in vista della Giornata Internazionale Contro la Violenza sulle Donne con una serie di iniziative concrete per dire BASTA! Sul portale dipendenti e in tutti i luoghi di lavoro è stata resa disponibile un'informativa tradotta in tre lingue (italiano, inglese e francese) che spiega a tutte le donne vittime di violenza e stalking a chi rivolgersi per denunciare. Inoltre, alcuni collaboratori hanno preso parte alla fiaccolata senza sigle organizzata dal Comune di Bergamo e sono stati invitati tutti i collaboratori a partecipare alle manifestazioni organizzate in tutta Italia per protestare contro la violenza maschile.

#### SOLIDARIETÀ COMUNE DI PADOVA

13

Insieme al Comune di Padova, con cui Dussmann collabora da anni, abbiamo voluto dare il nostro contributo di fronte ad un'emergenza che ha coinvolto alcuni cittadini padovani rimasti senza casa a causa di un incendio scoppiato in una palazzina. Le persone rimaste momentaneamente senza abitazione sono state prontamente assistite dal Comune di Padova e Dussmann si è offerta di fornire pasti gratuiti a tutti gli sfollati.

# 7

## Progetti 2024



<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	SICUREZZA ALIMENTARE
<i>Descrizione progetto :</i>	Aggiornamento dell'analisi dei pericoli e indicatori sicurezza alimentare/ rintracciabilità
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	TUTTE
<i>Aspetto :</i>	INTERAZIONE CON GLI STAKEHOLDER/INNOVAZIONE
<i>Descrizione progetto :</i>	Collaborazione con l'Osservatorio di Food Sustainability del Politecnico di Milano- Sesta edizione della ricerca
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
<i>Descrizione progetto :</i>	Adozione dei dispositivi "intelligenti" uomo a terra per la gestione del lavoro in solitudine da parte di tutta l'organizzazione
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	VALUTAZIONE DEI RISCHI - SALUTE E SICUREZZA LAVORO
<i>Descrizione progetto :</i>	Aggiornamento valutazione dei seguenti rischi (maternità, biologico, legionella, attrezzature e lavoro in quota, MMC movimenti ripetitivi, sollevamento/sostegno, traino/spinta, posture incongrue).
<i>Target:</i>	ON/OFF

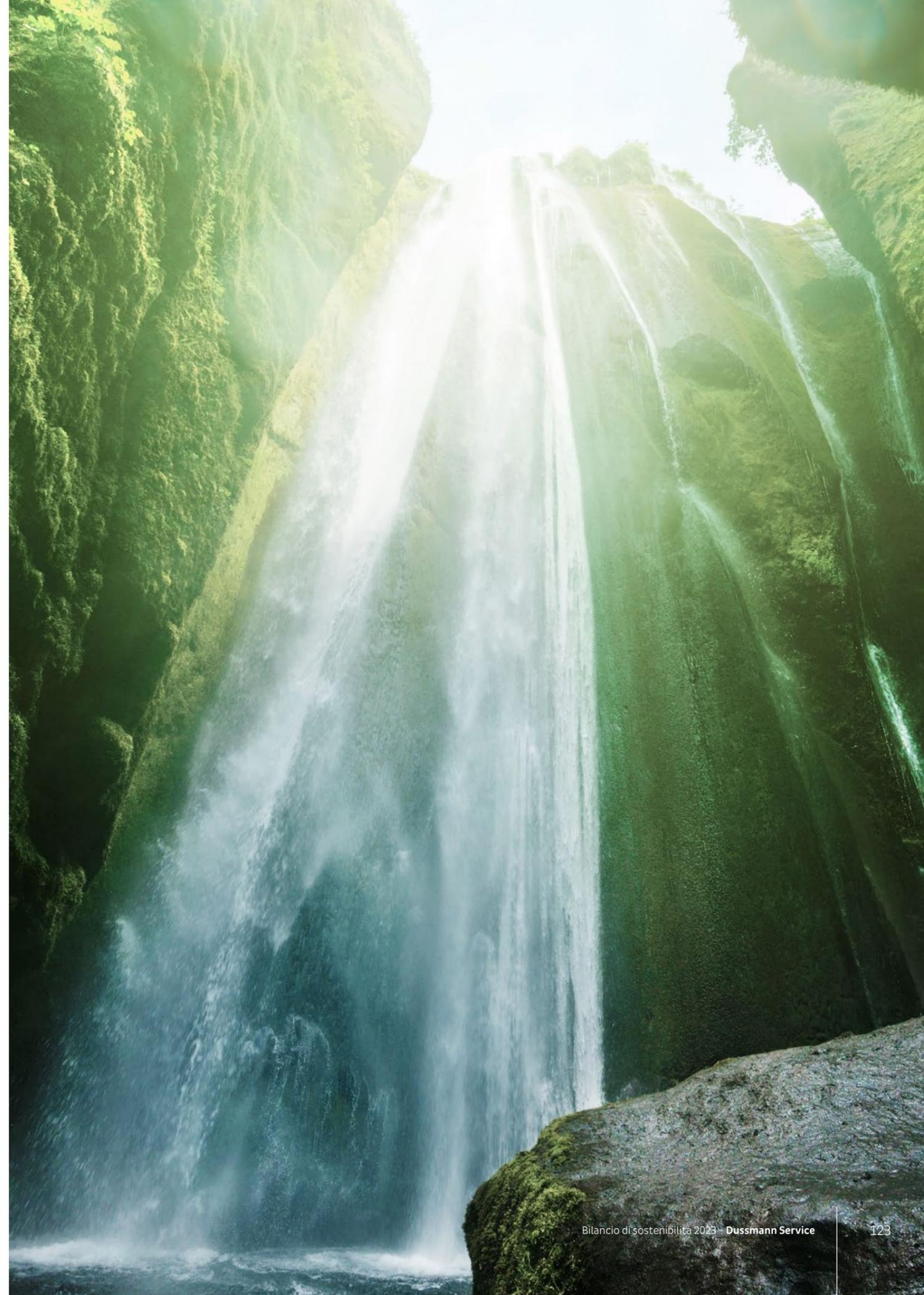
<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	AUTOCONTROLLO -SICUREZZA ALIMENTARE
<i>Descrizione progetto :</i>	Sviluppo interfaccia utente e test dell'applicativo Dussmatic per la gestione del piano di autocontrollo (HACCP) in 4 appalti campione e sviluppo della interfaccia per la reportistica nel sistema.
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
<i>Descrizione progetto :</i>	Predisposizione materiale formativo rischi per la salute per piattaforma LMS (e-learning)
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	TUTTE
<i>Aspetto :</i>	PROCESSI OPERATIVI - PEST CONTROL
<i>Descrizione progetto :</i>	Sviluppo applicativo per la gestione del pest control (Byron) "lato cliente", per la consultazione da parte dei clienti interni ed esterni: sviluppo dell'applicativo e test in 2 appalti campione.
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	INFORTUNI- SALUTE E SICUREZZA LAVORO
<i>Descrizione progetto :</i>	Sviluppo di un applicativo (Freshworks) per la gestione dei near miss: sviluppo e messa a disposizione dell'applicativo.
<i>Target:</i>	ON/OFF

<i>Dimensione :</i>	SOCIALE
<i>Aspetto :</i>	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
<i>Descrizione progetto :</i>	Creazione e messa a disposizione di un sistema per la tracciabilità e la tenuta sotto controllo dei DPI di III categoria per lavoro in quota.
<i>Target:</i>	ON/OFF



# 8

## Obiettivi 2024



<i>Dimensione :</i>	Sociale
<i>Aspetto :</i>	Salute e Sicurezza
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Frequenza infortuni (IFI)
<i>Unità di misura :</i>	pcs / h
<i>Target :</i>	28

<i>Dimensione :</i>	Sociale
<i>Aspetto :</i>	Salute e Sicurezza
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di gravità degli infortuni (IGI)
<i>Unità di misura :</i>	d / h
<i>Target :</i>	<b>450</b>

<i>Dimensione :</i>	Sociale
<i>Aspetto :</i>	Salute e Sicurezza
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di malattia
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>6,64</b>

<i>Dimensione :</i>	Sociale
<i>Aspetto :</i>	Risorse umane
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Turnover dipendenti/Tasso di variazione (indesiderata) - Year to Date/Rolling 12 mesi
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>14</b>

<i>Dimensione :</i>	Sociale
<i>Aspetto :</i>	Risorse umane
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Percentuale di donne totali
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>66</b>

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Percentuale di donne in posizioni dirigenziali (dirigenti)
Unità di misura :	%
Target :	<b>30</b>

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Quota di apprendisti
Unità di misura :	%
Target :	<b>0,1</b>

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Tasso di assunzione dell'apprendista
Unità di misura :	%
Target :	<b>2</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	CO2 totale (scope 1 e 2) per fatturato
Unità di misura :	t/Mio. EUR
Target :	<b>13,9</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo diesel per 100km
Unità di misura :	l/100km
Target :	<b>9,0</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo benzina per 100km
Unità di misura :	l/100km
Target :	<b>7,4</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Sostanze pericolose
Descrizione obiettivo :	Percentuale di prodotti chimici ecofriendly o ecolabel
Unità di misura :	%
Target :	<b>40</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Rifiuti
Descrizione obiettivo :	Recupero rifiuti speciali prodotti
Unità di misura :	%
Target :	<b>Aumento annuale dell'1%</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Approvvigionamento
Descrizione obiettivo :	Percentuale di materiali rinnovabili/riutilizzabili utilizzati per gli imballaggi
Unità di misura :	%
Target :	<b>15</b>

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Approvvigionamento
Descrizione obiettivo :	Percentuale di materiali rinnovabili/riutilizzabili utilizzati per gli imballaggi
Unità di misura :	%
Target :	<b>Incremento annuale del 2%</b>



<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Energia
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Consumo energetico sedi amministrative
<i>Unità di misura :</i>	Kwh/FTE
<i>Target :</i>	<b>Riduzione annuale dell'1,5%</b>

<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Energia
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>25</b>

<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Energia
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>Incremento annuale del 1,5%</b>

<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Percentuale di mobilità elettrica
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>32</b>

<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Utilizzo di automezzi ECO (per tipologia di carburante) per ridurre inquinamento
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>Mantenimento della quota minima pari al 32%</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Approvvigionamento
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di valutazione dei fornitori
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>70</b>

<i>Dimensione :</i>	Ambientale
<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Percentuale di chilometri percorsi con mezzi elettrici
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>3,3</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Compliance
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Frequenza audit
<i>Unità di misura :</i>	pcs/Mio. EUR
<i>Target :</i>	<b>1</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Approvvigionamento
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di valutazione dei subappaltatori
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>80</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Approvvigionamento
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di rilevanza del codice condotta per subappaltatori e fornitori
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>59</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Anticorruzione
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di lavoratori formati con corso generale base ISO 37001 mediante piattaforma LSM
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>&gt;92</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Anticorruzione
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di lavoratori formati con corso specifico ISO 37001
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>&gt;80</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Anticorruzione
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tasso di segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder adeguatamente gestite e chiuse
<i>Unità di misura :</i>	%
<i>Target :</i>	<b>100</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Anticorruzione
<i>Descrizione obiettivo :</i>	Tempi di gestione delle segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder
<i>Unità di misura :</i>	gg
<i>Target :</i>	<b>90</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Anticorruzione
<i>Descrizione obiettivo :</i>	N° di violazioni accertate
<i>Unità di misura :</i>	n°
<i>Target :</i>	<b>0</b>

<i>Dimensione :</i>	Governance
<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Descrizione obiettivo :</i>	NC attività di audit interni a carico funzioni aziendali
<i>Unità di misura :</i>	n°
<i>Target :</i>	<b>0</b>

# 9

## Metodologia



Il secondo bilancio di sostenibilità di Dussmann è stato elaborato in conformità agli “Standard di Rendicontazione sulla Sostenibilità” del Global Reporting Initiative (GRI), un’organizzazione internazionale indipendente che promuove la divulgazione volontaria delle performance economiche, ambientali e sociali.

Il GRI costituisce il punto di riferimento più ampiamente adottato a livello globale per la rendicontazione sulla sostenibilità, e per la stesura di questo bilancio sono stati seguiti gli standard nella versione 2021.

Il documento copre tutte le attività svolte da Dussmann Service, sia nella sede centrale che nelle filiali territoriali, nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023. Al fine di fornire una visione completa e dettagliata delle dinamiche aziendali e delle tendenze di sviluppo, i dati sono stati presentati, quando possibile, in modo comparativo con gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023.

I contenuti di questo Resoconto sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Dussmann e i suoi stakeholder.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI, tra cui precisione, affidabilità, chiarezza, comparabilità, equilibrio e tempestività.

La progettazione di questo documento è avvenuta in modo collaborativo coinvolgendo le diverse funzioni aziendali attraverso interviste e la raccolta di dati coordinata dal Team Qualità Ambiente e Sicurezza.

Il presente Resoconto di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione. Dussmann si impegna a pubblicare annualmente il Resoconto di Sostenibilità per garantire una rendicontazione costante delle proprie performance. Il documento sarà condiviso con i principali stakeholder e sarà accessibile sul sito web. Per ulteriori informazioni e suggerimenti, è possibile scrivere a: [sostenibilita@dussmann.it](mailto:sostenibilita@dussmann.it).

## Tabella riassuntiva indicatori GRI

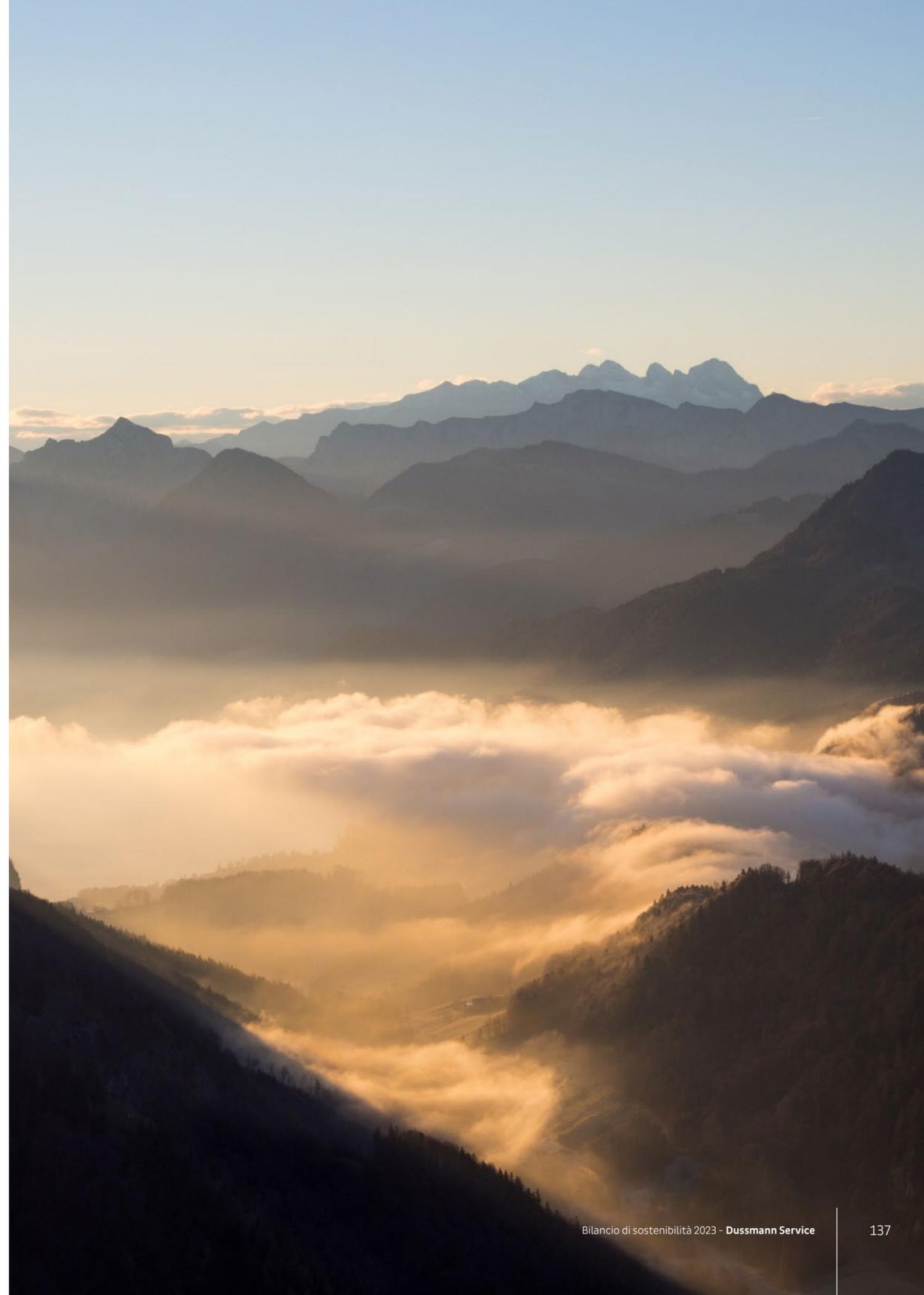
DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
<b>GRI 2</b> <b>Informativa generale</b> <b>2021</b>	GRI 2-1 Dettagli organizzativi	<b>1, 6-11, 45-47</b>
	GRI 2-2 Soggetti inclusi nel report di sostenibilità	<b>30-31</b>
	GRI 2-3 Periodo e periodicità di rendicontazione e contatti	<b>132-133</b>
	GRI 2-4 Revisione delle informazioni	<b>30-31</b>
	GRI 2-6 Attività, catena di valore e altre relazioni commerciali	<b>14-19</b>
	GRI 2-7 Dipendenti	<b>84-88</b>
	GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti	<b>84-88</b>
	GRI 2-9 Composizione e struttura della governance	<b>45-47, 98</b>
	GRI 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	<b>46</b>
	GRI 2-11 Presidente del massimo organo di governo	<b>46</b>
	GRI 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	<b>41, 45-47, 58-59</b>
	GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	<b>45-47</b>
	GRI 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	<b>132-133</b>
	GRI 2-15 Conflitti d'interesse	<b>51</b>
	GRI 2-16 Comunicazione delle criticità	<b>104-105</b>
	GRI 2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	<b>93</b>
	GRI 2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	<b>53-57</b>
	GRI 2-19 Politiche retributive	<b>108</b>
	GRI 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	<b>5</b>
	GRI 2-23 Policy commitment	<b>20-21, 53-55</b>
GRI 2-24 Implementazione dei policy commitment	<b>24, 38-39</b>	
GRI 2-25 Processo per rimediare agli impatti negativi	<b>84-92</b>	

## Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
<b>GRI 2</b> <b>Informativa generale</b> <b>2021</b>	GRI 2-26 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità	<b>50</b>
	GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti	<b>61</b>
	GRI 2-28 Associazioni di appartenenza	<b>116</b>
	GRI 2-29 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<b>41</b>
	GRI 2-30 Contratti collettivi	<b>88</b>
	<b>GRI 3</b> <b>Temati materiali</b> <b>2021</b>	GRI 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali
GRI 3-2 Elenco di temi materiali		<b>38-44</b>
GRI 3-3 Gestione dei temi materiali		<b>38-44</b>
INDICATORI ECONOMICI		
<b>GRI 3</b> <b>Temati materiali</b> <b>2021</b>	GRI 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-2 Elenco di temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	<b>38-44</b>
<b>GRI 201</b> <b>Performance economica</b> <b>2016</b>	GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	<b>22</b>
<b>GRI 205</b> <b>Anticorruzione</b> <b>2016</b>	GRI 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	<b>51</b>
INDICATORI AMBIENTALI		
<b>GRI 3</b> <b>Temati materiali</b> <b>2021</b>	GRI 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-2 Elenco di temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	<b>38-44</b>
<b>GRI 301</b> <b>Materiali</b> <b>2016</b>	GRI 301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	<b>62-63</b>
<b>GRI 302</b> <b>Energia</b> <b>2016</b>	GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	<b>65-69</b>
	GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia	<b>65-69</b>

## Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INDICATORI AMBIENTALI		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
<b>GRI 303</b> <b>Acqua ed affluenti</b> <b>2018</b>	GRI 303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	<b>64</b>
	GRI 303-5 Consumo idrico	<b>64</b>
<b>GRI 305</b> <b>Emissioni</b> <b>2016</b>	GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	<b>58-79</b>
	GRI 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) Indirette da consumi energetici (Scope 2)	<b>58-79</b>
	GRI 305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	<b>58-79</b>
<b>GRI 306</b> <b>Scarichi idrici e rifiuti</b> <b>2016</b>	GRI 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	<b>72-79</b>
	GRI 306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	<b>72-79</b>
<b>GRI 306</b> <b>Rifiuti</b> <b>2020</b>	GRI 306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	<b>72-79</b>
	GRI 306-3 Rifiuti generati	<b>72</b>
	GRI 306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	<b>72</b>
	GRI 306-5 Rifiuti conferiti in discarica	<b>72</b>
<b>GRI 308</b> <b>Valutazione ambientale dei fornitori</b> <b>2016</b>	GRI 308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	<b>112-113</b>
	GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	<b>112-113</b>
INDICATORI SOCIALI		
<b>GRI 3</b> <b>Temi materiali</b> <b>2021</b>	GRI 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-2 Elenco di temi materiali	<b>38-44</b>
	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	<b>38-44</b>
<b>GRI 401</b> <b>Occupazione</b> <b>2016</b>	GRI 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	<b>88</b>
	GRI 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	<b>108</b>
	GRI 401-3 Congedo parentale	<b>108</b>

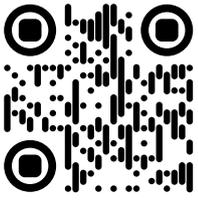


## Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INDICATORI SOCIALI		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
<b>GRI 403</b> <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b> <b>2018</b>	GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	95
	GRI 403-3 Servizi per la salute professionale	95
	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	95
	GRI 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	93
	GRI 403-6 Promozione della salute dei lavoratori	108
	GRI 403-9 Infortuni sul lavoro	95-96
	GRI 403-10 Malattie professionali	96
<b>GRI 404</b> <b>Formazione ed istruzione</b> <b>2016</b>	GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	87-93
	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	93
	GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	93
<b>GRI 405</b> <b>Diversità e pari opportunità</b> <b>2016</b>	GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	84-92, 98-104
<b>GRI 406</b> <b>Non discriminazione</b> <b>2016</b>	GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	105
<b>GRI 407</b> <b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b> <b>2016</b>	GRI 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	84-92
<b>GRI 408</b> <b>Lavoro minorile</b> <b>2016</b>	GRI 408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	50
<b>GRI 410</b> <b>Pratiche di sicurezza</b> <b>2016</b>	GRI 410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	50

## Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INDICATORI SOCIALI		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
<b>GRI 413</b> <b>Comunità locali</b> <b>2016</b>	GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	116-118
<b>GRI 414</b> <b>Valutazione sociale dei fornitori</b> <b>2016</b>	GRI 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	112-113
<b>GRI 416</b> <b>Salute e sicurezza dei clienti</b> <b>2016</b>	GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizio	24, 62
	GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	115



**Dussmann Service Srl**

via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate San Gervasio (BG)

tel. +39 02 915 18 - fax +39 02 915 18 499