



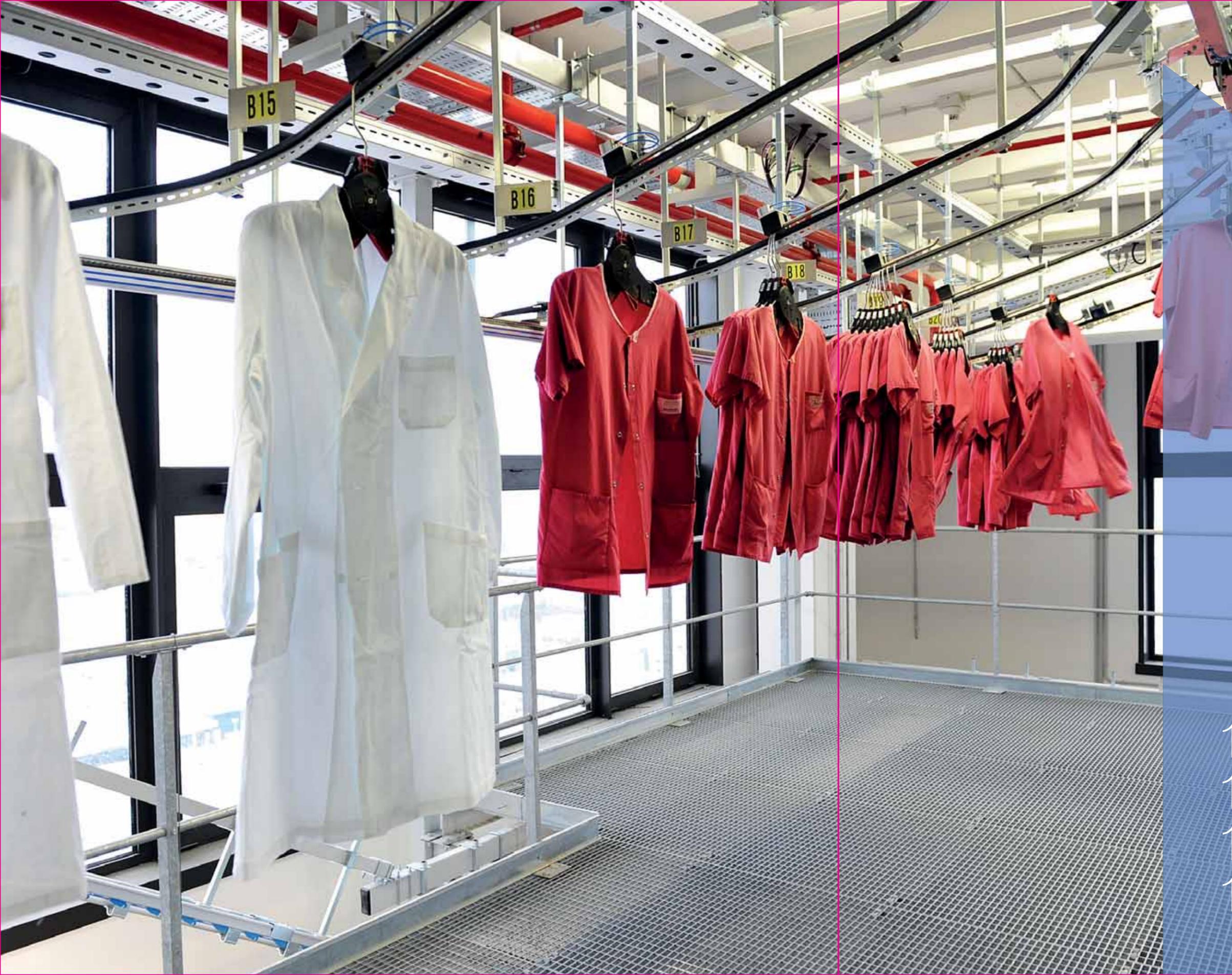
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Edizione 2016



Servizitalia

# INDICE



|     |   |       |
|-----|---|-------|
| 0.  | Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato | pg 5  |
| 1.  | Guida alla lettura del Bilancio di Sostenibilità      | pg 7  |
| 2.  | Il valore strategico della Sostenibilità              | pg 13 |
| 3.  | Profilo del Gruppo                                    | pg 21 |
| 4.  | Corporate Governance                                  | pg 29 |
| 5.  | Il valore Economico                                   | pg 33 |
| 6.  | Il Servizio come prodotto                             | pg 41 |
| 7.  | L'ambiente  | pg 47 |
| 8.  | Il valore delle persone                               | pg 59 |
| 9.  | I Clienti   | pg 75 |
| 10. | I fornitori   | pg 79 |
| 11. | Le Comunità Locali                                    | pg 83 |
| 12. | Obiettivi   | pg 87 |
| 13. | Tabella Indicatori GRI-G4                             | pg 89 |



IL BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ:  
FRA IMPEGNO PASSATO  
E IMPEGNO FUTURO,  
UN' IMPORTANTE  
OCCASIONE  
PER CONOSCERSI  
E DARE VALORE  
A NOI E AI NOSTRI  
STAKEHOLDER.



**Servizi Italia** redige quest'anno il quarto bilancio di sostenibilità, un buon risultato che sottolinea la costanza dell'impegno che la società sta mettendo sul fronte della sostenibilità economica, sociale e ambientale in una prospettiva progressiva di valore condiviso. Servizi Italia celebra quest'anno i trent'anni di attività ed è questo, a nostro parere, il miglior modo per onorare le proprie radici storiche garantendo, allo stesso tempo, la crescita negli anni a venire.

Completamente rinnovato rispetto alle scorse edizioni, questo Bilancio testimonia il nostro impegno nel rendere accessibili ai nostri *stakeholder* i contenuti strategici in materia di *Corporate Social Responsibility*.

Una veste grafica accattivante e innovativa ci permette di esporre con trasparenza i nostri risultati e i nostri obiettivi futuri con l'intento di consolidare, anno dopo anno, la fiducia di cui, chi fa il nostro tipo di servizio, ha costantemente bisogno.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità aziendale si inserisce in un percorso di crescita che ha come obiettivo quello di consolidare il sistema di relazioni fra Servizi Italia e i sistemi territoriali di riferimento, in termini economici, occupazionali, sociali e ambientali.

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

In questi ultimi anni, la situazione finanziaria a livello europeo e le conseguenti misure di *spending review* adottate dal Governo Italiano hanno influenzato la riorganizzazione del Sistema Sanitario Nazionale, comportando una diminuzione dei posti letto ospedalieri, una riorganizzazione dei reparti e una riduzione dell'acquisto di beni e servizi.

Il *management* quindi, di fronte a queste circostanze di mercato, si è concentrato sulla ristrutturazione organizzativa ed industriale, investendo poi le risorse generate nel mantenimento della leadership per un costante efficientamento del Gruppo.

Dal 2012, Servizi Italia ha iniziato un processo di internazionalizzazione del Gruppo; partendo dal Brasile, dove sono attualmente attivi quattro stabilimenti di lavanderia industriale, il Gruppo si è allargato poi in India, Turchia e Albania. Alla base di questa strategia di espansione c'è la volontà di esportare il nostro modello di *business* in mercati recenti ed in forte sviluppo, in cui l'*outsourcing* dei servizi è agli inizi o del tutto inesistente e dove in generale, la qualità dei servizi offerti dai *player* presenti non è all'altezza del contesto.

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

- **Consolidamento dei mercati esistenti (Italia e Estero)**, razionalizzando le proprie posizioni, e lavorando ai fini dell'ottimizzazione gestionale;
- **Consolidamento della leadership in Italia**, dedicandosi alla *customer retention* e sfruttando le possibilità di *cross-selling*;
- **Sviluppo del settore della sterilizzazione dello strumentario chirurgico**, uno dei settori più ad alto valore aggiunto;
- **Ottimizzazione gestionale**, efficienza organizzativa e gestionale al fine di mantenere i livelli di marginalità e redditività del business.

Nostro principale obiettivo per i prossimi anni è quindi rendere Servizi Italia ancora più forte di quanto non sia oggi, non discostando le strategie future da quelle passate, auspicandosi che ciò possa avere positive ripercussioni sul valore della Società, sulle famiglie dei nostri dipendenti e sugli altri principali *stakeholder*. Progettazione ed innovazione al servizio di un'**economia circolare**, trovare un nuovo paradigma economico che integri anche considerazioni ambientali e quindi apra la strada ad una trasformazione dei modelli di produzione e consumo.

Servizi Italia da sempre si caratterizza per la forte attenzione ai territori in cui opera, la presenza diffusa e il radicamento nei territori; questo comporta ovviamente la responsabilità, prima che la possibilità, di contribuire allo sviluppo locale.

Questo ci rende orgogliosi e questo rappresenta il massimo impegno per il futuro, perché fortemente consapevoli che le comunità locali, la rete di relazioni e la professionalità sono le basi del nostro successo aziendale, i pilastri su cui si fonda la crescita economica e culturale del Gruppo nelle diverse aree geografiche.

Il Presidente - *Roberto Olivi*  
L'Amministratore Delegato - *Enea Righi*

1.

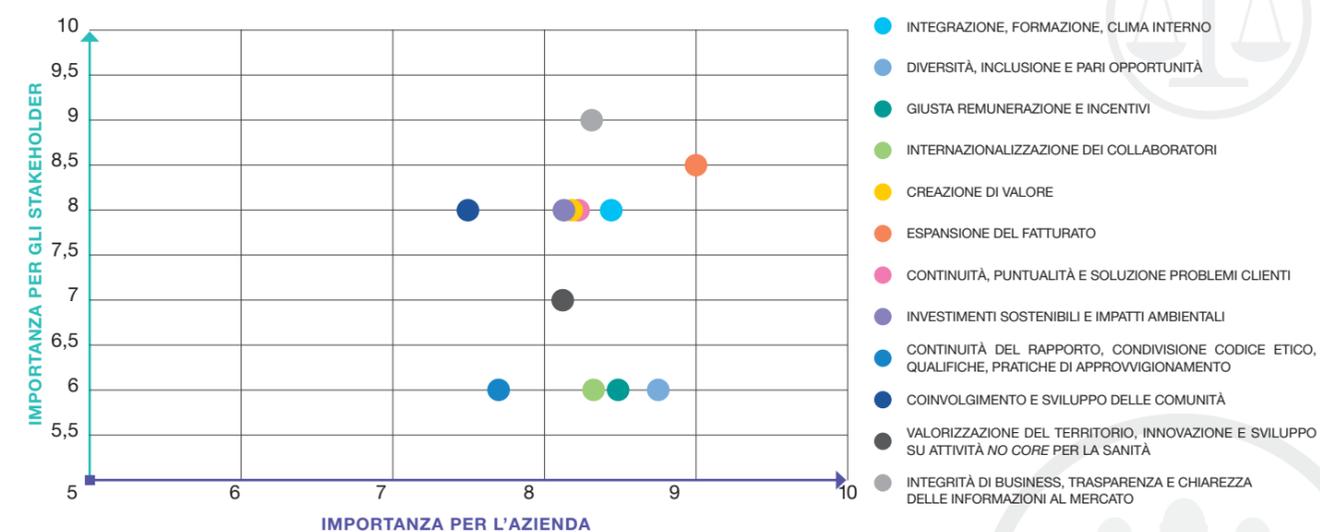
# GUIDA ALLA LETTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per le aziende un'importante occasione per conoscersi meglio e fermarsi un momento ad analizzare il proprio passato ed il proprio presente. Il Bilancio di Sostenibilità è una mappa per comprendere la realtà odierna della Società in termini economici, occupazionali, di mercato, di sostenibilità ambientale e sociale, ma anche e soprattutto un momento di comunicazione con gli *stakeholder* e un'occasione per porre le basi del proprio sviluppo futuro, nel tentativo di renderlo sempre più compatibile con l'obiettivo dello sviluppo sostenibile. Dal 2010, il **Gruppo Servizi Italia** pubblica, biennialmente e su base volontaria, il proprio Bilancio di Sostenibilità.

La Società è animata dalla volontà di migliorare la propria trasparenza e la completezza delle informazioni che fornisce ai propri *stakeholder*, soprattutto tenendo conto del fatto che si tratta di una realtà composta in continua crescita e cambiamento; per questa ragione, a partire da quest'anno, il bilancio verrà redatto su base annuale.

## 1. PRINCIPI DI REALIZZAZIONE

Il Bilancio di Sostenibilità descrive il passaggio da un'idea di sviluppo declinato in termini economici a una logica di sviluppo sostenibile. Scopo dello sviluppo sostenibile è quello di soddisfare i bisogni delle generazioni attuali, senza compromettere le capacità delle generazioni future di soddisfare i propri <sup>1</sup>. Questa definizione chiama in causa, quindi, non solo lo sviluppo economico, ma anche l'equità sociale ed il rispetto per l'ambiente. È lungo questi tre valori (economico, ambientale e sociale) che viene declinata l'attività di Servizi Italia nel presente bilancio.



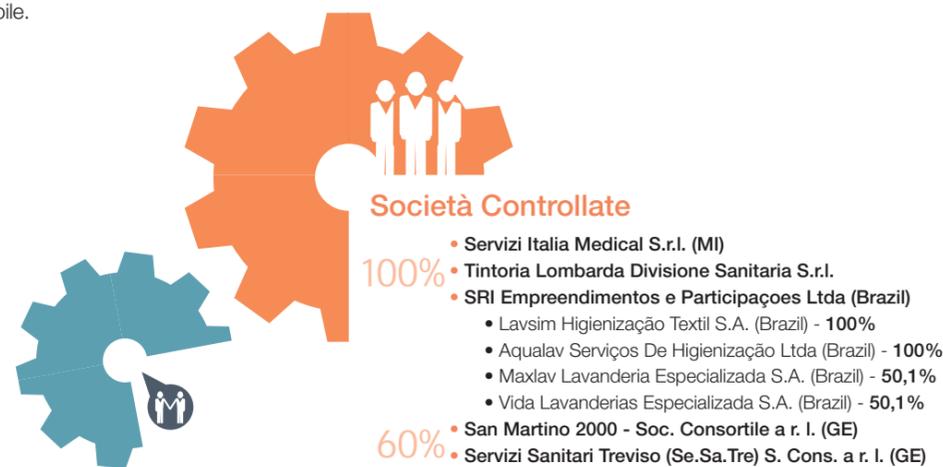
<sup>1</sup> World Commission for Environment and Development, *Our common future*, Oxford University Press, Oxford 1987

## 2. I CONFINI DELL'ANALISI

Il perimetro di rendicontazione è riferito a Servizi Italia S.p.A. e alle aziende italiane controllate dalla stessa, ad esclusione di Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l. Per quanto riguarda i paesi esteri, solo i dati sul Brasile, ove disponibili, sono qui rendicontati per la prima volta. La parzialità dei dati è opportunamente segnalata nel bilancio. I dati economico-finanziari presentati nel documento si riferiscono invece allo stesso perimetro del Bilancio Separato e Consolidato 2016. L'ambito del Bilancio è circoscritto agli impatti diretti dell'azienda in termini economici, sociali e ambientali. Non verranno presi in considerazione gli impatti indiretti, se non in termini qualitativi, non essendo al momento disponibili indicatori quantitativi rispetto agli stessi. Oltre a presentare dati aziendali inerenti la *performance* economica, le dinamiche occupazionali e quelle ambientali, il documento riprende, come fonti, anche alcune indagini di mercato relative al settore nel suo complesso, in particolare il testo "Servizio Lavanolo Sanità Pubblica - Sintesi dati censimento di mercato, 15° edizione", 30/03/2011, a cura di SiggiGroupMktg, "Smart Lavanderie Industriali 2016" - Databank Cerved Group e Banca Dati SDO 2015 (primo semestre) - Ministero della Salute ed. 2016. Il periodo preso in considerazione per l'analisi delle *performance* di Servizi Italia comprende il biennio 2015-2016. L'ultimo Bilancio di Sostenibilità fu pubblicato a Marzo 2014. I valori economico-finanziari derivano dal bilancio consolidato del Gruppo Servizi Italia, già soggetto a revisione contabile.

## 3. L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è stata condotta in base alle linee guida GRI-G4 rispetto alla definizione delle tematiche rilevanti e all'applicazione del principio di materialità. I temi rilevanti sono intesi come quegli aspetti che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulle attività del gruppo e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come rilevanti. Attraverso l'analisi di materialità, abbiamo rilevato questi temi, su cui ci impegniamo a sviluppare azioni concrete e iniziative coerenti. I temi individuati sono frutto dell'analisi del contesto e del confronto con il top management. L'analisi di materialità incrocia l'importanza dei temi identificati da un punto di vista interno all'organizzazione, con l'importanza che questi rivestono per gli stakeholder. Il risultato che ne deriva è una matrice di materialità sulla base dei parametri "Rilevanza per Servizi Italia" (tematiche che riflettono i significativi impatti economici, sociali e ambientali dell'organizzazione) e "Rilevanza per gli stakeholder" (tematiche che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le scelte degli stakeholder).



**Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione.** Il rafforzamento della motivazione e l'impegno dei dipendenti alla realizzazione degli obiettivi sono importanti per mantenere una visione aziendale unitaria e condivisa. **Diversità, inclusione e pari opportunità.** Massimo rispetto per la diversità, a qualunque livello, non discriminazione e pari opportunità. **Giusta remunerazione e incentivi.** Sistema di remunerazione basato sull'equità, sulla competitività, sulla coerenza e sulla meritocrazia. **Internazionalizzazione dei collaboratori.** Un contesto commerciale sempre più globale richiede programmi di sviluppo del potenziale dei collaboratori.

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

**Prevenzione della corruzione.** Promozione dell'etica negli affari, prevenzione corruzione e protezione della reputazione e credibilità aziendale, efficienza del business e leale concorrenza. **Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al mercato.**

**Continuità, puntualità di risposta, soluzione dei problemi.** Le esigenze dei clienti mutano ed evolvono in modo costante e le offerte devono rispondere a queste richieste. **Analisi LCA.** Attenzione alla sostenibilità sociale e ambientale delle produzioni e dei servizi. **Miglioramento della qualità dei servizi offerti** e implementazione di un sistema di *customer satisfaction*.

**Investimenti sostenibili e impatti ambientali.** Implementazione di azioni che limitino non solo l'impatto ambientale, ma che contribuiscano in modo efficace alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni nei diversi stabilimenti.

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

**Coinvolgimento e sviluppo delle comunità.** Non solo legato al business, ma anche alle attività e agli scambi che avvengono con imprese, associazioni e altre organizzazioni del territorio.

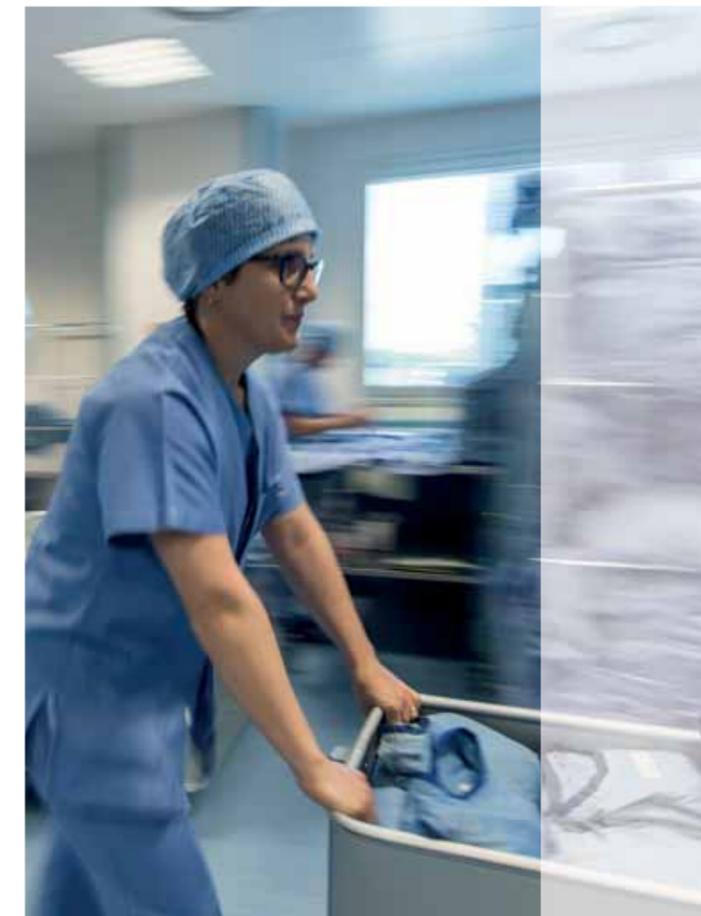
**Valorizzazione del territorio. Innovazione e ricerca su sviluppo attività no core per la sanità.**

## 4. I CONTENUTI DEL DOCUMENTO

Sulla base dell'analisi di materialità è stato possibile definire la struttura del presente documento, approfondendo maggiormente i temi risultati essere più "materiali". Gli aspetti che sono risultati di maggiore rilevanza per l'azienda e gli stakeholder sono:

- **La sostenibilità**, con particolare riferimento all'analisi del ciclo di vita dei diversi "prodotti" offerti;
- **I lavoratori** e le relazioni industriali, come impegno a individuare e valorizzare le professionalità presenti in azienda;
- **L'ambiente e le generazioni future**, impatti ambientali degli stabilimenti esistenti, valutazione della qualità e della sicurezza;
- **I clienti**, dove l'utente finale è la collettività nel suo insieme.

Questi ed altri aspetti sono rendicontati nel presente bilancio. Rispetto a quanto qui rendicontato, maggiori informazioni in materia di performance economico-finanziaria e Corporate Governance si possono reperire nel Bilancio Separato e Consolidato 2016 e sulla Relazione sul Governo Societario 2016.



<sup>2</sup> L'esclusione è dovuta al fatto che Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l. è entrata a far parte del perimetro di consolidamento a partire dal Resoconto Intermedio della Gestione del 30/09/2016, quindi quasi allo scadere dei due anni rendicontati; per tale ragione, il management ritiene che il suo contributo possa essere poco significativo o addirittura fuorviante. Tale azienda verrà opportunamente rendicontata con la redazione del prossimo Bilancio di Sostenibilità.

## 5. LE LINEE GUIDA

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 - 2016 è stato redatto secondo le "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4 emesse dal *Global Reporting Initiative* (GRI) nel 2013. I contenuti del Bilancio si basano sui requisiti delle linee guida del GRI G4 con un livello "In accordance-Core". Servizi Italia ha scelto di attenersi alle indicazioni delle linee guida GRI-G4, rivedendole in relazione alla propria specifica realtà imprenditoriale e al contesto socio-economico di riferimento. In appendice è presentata una sintesi dei principali contenuti, ripercorrendo lo schema GRI-G4:

1. *Strategy and Analysis*
2. *Organizational Profile*
3. *Identified Material Aspects and Boundaries*  
(*Economic, Environmental, Social*)
4. *Stakeholders Engagement*
5. *Report Profile*
6. *Governance*
7. *Ethics and Integrity*

Per ogni indicatore sono riportati: una breve descrizione del contenuto e il riferimento alla pagina del Bilancio Sociale 2016 o ad altra documentazione dove è disponibile tale informazione. Ciascuna area di analisi è stata divisa in sotto-tematiche più dettagliate, sulla base degli argomenti e indicatori GRI-G4. Il Bilancio di Sostenibilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato sottoposto ad attività di verifica esterna indipendente (limited assurance) da parte della società Deloitte & Touche S.p.A. la cui relazione è riportata in fondo al presente documento.

## 6. IL GRUPPO DI LAVORO

Per la redazione del bilancio, la raccolta delle informazioni e i dati qui riportati, sono state coinvolte trasversalmente tutte le funzioni e le Società del Gruppo; inoltre, sono stati utilizzati documenti già predisposti da Servizi Italia e reperibili sul sito internet [www.si-servizitalia.com](http://www.si-servizitalia.com), tra cui: il *Codice Etico*, il *Bilancio Separato e Consolidato al 31.12.2015*, il *Bilancio Separato e Consolidato al 31.12.2016*, la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari esercizio sociale 2016*, il *Modello per l'organizzazione e di gestione ex D. Lgs. 231/2001*.

Il Comitato Controllo e Rischi ha proposto al Consiglio di Amministrazione, primo promotore dell'iniziativa, di costituire un Comitato *Corporate Social Responsibility*, composto dai componenti del Comitato Controllo e Rischi e dall'Amministratore Delegato. Il Comitato, fra le altre cose, si occupa dell'implementazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei prodotti e servizi, rafforzando l'impegno della società verso la sostenibilità e la pubblicazione del bilancio. Il Comitato CSR esercita una funzione di alta supervisione, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico e con i valori in cui il gruppo si riconosce. I dati di input sono stati raccolti attraverso le varie funzioni dell'organizzazione: Amministratore Delegato, Direttore Finanza e Controllo, Direttore delle Risorse Umane, Direttore Commerciale, Direttore Operations, Responsabile del Sistema Qualità - Sicurezza ed Ambiente, Direttore Organizzazione e Siste-

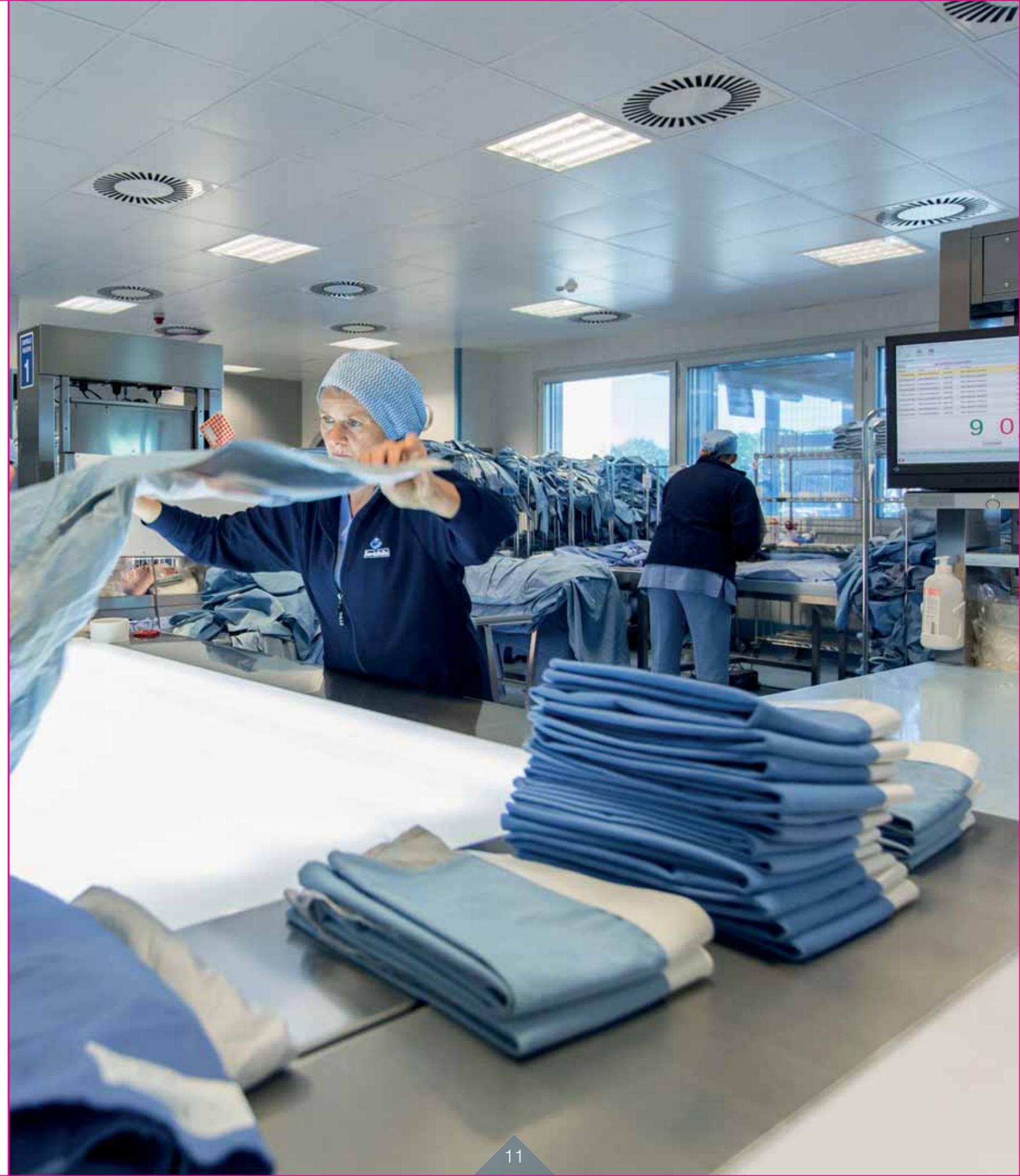
mi ed altri referenti di funzione definiti come "Agenti di Sostenibilità", delegati CSR nominati per ogni sede e funzione aziendale, che saranno operativamente attivi nella raccolta dei dati e informazioni di loro competenza, facendo confluire tutta la documentazione all'Ufficio CSR.

Il bilancio è consultabile sul sito internet di Servizi Italia, all'indirizzo [www.si-servizitalia.com](http://www.si-servizitalia.com)

Per contatti e informazioni sul presente Bilancio, rivolgersi a:

### Comitato Corporate Social Responsibility

Via S. Pietro, 59/b  
43019 Castellina di Soragna (PR)  
Tel. +39 0524598511  
Fax +39 0524598232  
e-mail: [csr@si-servizitalia.com](mailto:csr@si-servizitalia.com)



# 2.

## IL VALORE STRATEGICO DELLA SOSTENIBILITÀ

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

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

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

Obiettivo del Gruppo è la creazione di valore per tutti gli azionisti, nel rispetto dell'etica e passando dalla realizzazione di valori sociali. I valori su cui Servizi Italia si fonda derivano dal senso di responsabilità, dall'impegno morale e professionale, oltre che dall'onestà e dallo spirito di squadra.

Attraverso una serie di azioni volte a garantire un alto livello di servizio a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie, Servizi Italia diventa il primo partner nella ricerca e realizzazione di soluzioni per la qualità, la sicurezza e l'efficienza nel campo della salute. Servizi Italia è guidata dalla prospettiva di costruire e rafforzare il proprio ruolo di partner al fianco degli attori protagonisti in ambito sanitario; un partner in grado di coniugare, in tutti i processi produttivi, l'efficienza di un servizio altamente industrializzato con la flessibilità di un approccio personalizzato e in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di ciascun cliente.

### 1. MODELLO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il Modello di responsabilità sociale del gruppo Servizi Italia ha alla base la *mission* e la *vision* che contraddistinguono l'azienda e che, a partire dal 2006, sono entrati a far parte del Codice Etico.

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

**per comprendere la realtà aziendale** in termini economici, occupazionali, di mercato, di sostenibilità ambientale e sociale. Il Bilancio di Sostenibilità, quindi, rappresenta, nelle sue evoluzioni, l'avvio di un **percorso condiviso di crescita sostenibile**.





### Valori

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

#### Orientamento al cliente

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

#### Ricerca di efficienza

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

#### Solidità e affidabilità organizzativa

**Servizi Italia** è un'azienda radicata e diffusa capillarmente nel territorio.

#### Innovazione di prodotto e di processo

Sostenuta da un forte legame con centri di ricerca e poli universitari di livello internazionale.

#### Sicurezza e trasparenza

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

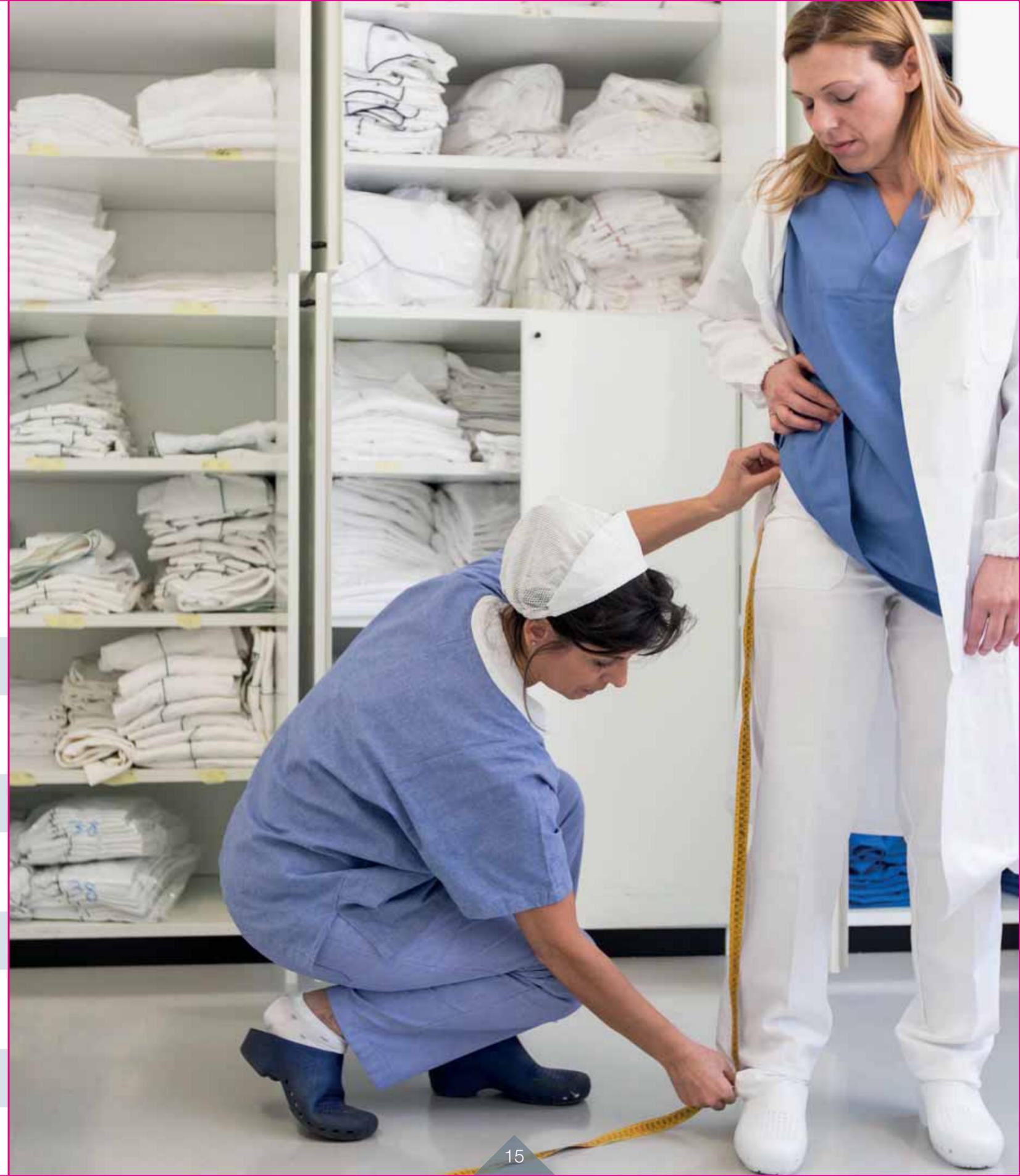
#### Professionalità

Valorizzare le capacità e il talento di ciascuno, attrarre e mantenere in azienda le risorse migliori.

#### Internazionalizzazione

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

IL VALORE STRATEGICO DELLA SOSTENIBILITÀ



## 2. STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

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

OBIETTIVI



VALORI

**Trasparenza** **Condivisone**  
**Consapevolezza** **Responsabilità** **Coerenza**

STRATEGIA



## 3. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

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

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

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

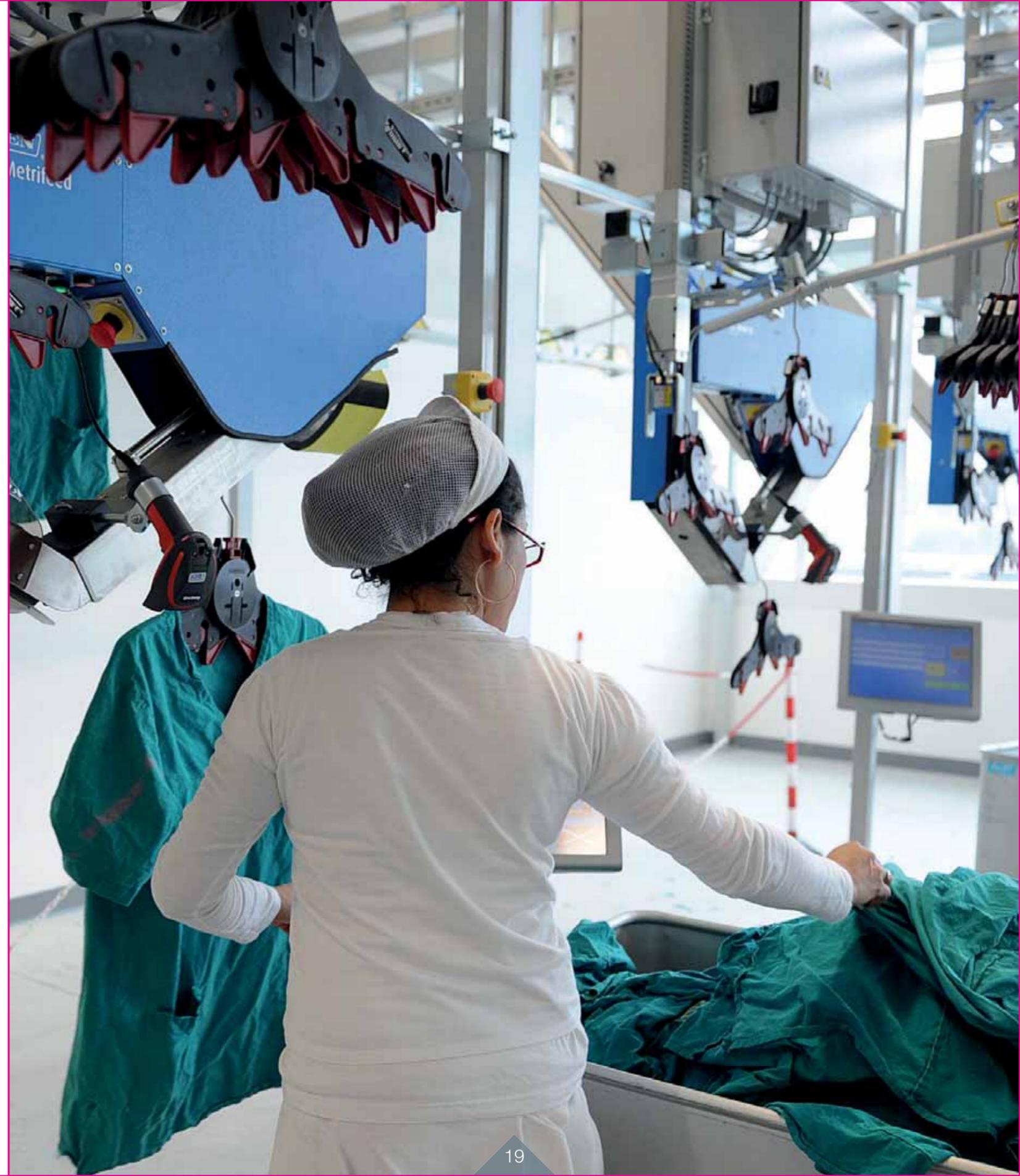
Ricercando costantemente un dialogo costruttivo con i propri *stakeholder*, il Gruppo Servizi Italia ha sviluppato un preciso approccio alla gestione dell'ambiente in cui opera. Il servizio erogato ha come destinatari diretti Aziende Ospedaliere ed ASL, mentre come destinatari indiretti i cittadini, in quanto fruitori del Servizio Sanitario Nazionale. Anche gli azionisti costituiscono un destinatario per la Società, in quanto anche loro fruiscono dei prodotti. In relazione alla produzione del valore aggiunto, sono stati invece individuati fornitori e dipendenti. La *leadership* di Servizi Italia nell'ambito dei servizi alla sanità qualifica l'azienda come interlocutore del sistema sanitario per le tematiche che attengono ai servizi *no core* e,

più in generale, agli aspetti della sussidiarietà tra pubblico e privato. A livello regionale e locale, le relazioni sono più evidenti, grazie al radicamento e la distribuzione capillare dei siti produttivi e si manifestano in termini di ricadute occupazionali, economiche, culturali, ambientali.



| STAKEHOLDER       | CATEGORIE   | ASPETTATIVE   | INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE  |
|-------------------|---|---|--|
| Risorse Umane     | Lavoratori dipendenti e non.  | Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione. | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Incontri con la Direzione per l'illustrazione dei risultati periodici e annuali e presentazione della pianificazione strategica.</li> <li>&gt; Incontro con la Direzione per definizione di <i>mission</i>, <i>vision</i> e valori del Gruppo.</li> <li>&gt; Invio informativa aziendale sui principali risultati economici ed eventi societari.</li> <li>&gt; Attivazione di gruppi di lavoro interfunzionali.</li> <li>&gt; Partecipazione come beneficiari di retribuzione variabile annua e triennale.</li> <li>&gt; Regalie per le festività natalizie.</li> <li>&gt; Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello.</li> <li>&gt; Coinvolgimento in family day presso i siti produttivi.</li> <li>&gt; Certificazioni per la salute e sicurezza sul posto di lavoro.</li> <li>&gt; Aggiornamento delle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs. 231/2001.</li> <li>&gt; Compliance normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.</li> </ul> |
| Clienti Diretti   | Aziende Ospedaliere, Unità Sanitarie Locali, Case di Cura.                            | Continuità.<br>Puntualità di risposta.<br>Soluzione dei problemi.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici, volti a favorire la divulgazione delle acquisizioni scientifiche in tema di sanità, <i>management</i> e sicurezza.</li> <li>&gt; Sostegno, con pubblicità del marchio aziendale, alla realizzazione della Carta dei Servizi.</li> <li>&gt; Promozione e pubblicazione di immagini e spazi pubblicitari o <i>case history</i> in riviste specializzate.</li> <li>&gt; Aggiornamento alle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs 231/2001.</li> <li>&gt; <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.</li> </ul>  |
| Clienti Indiretti | Cittadini, nella loro qualità di utenti dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale. | Qualità del servizio.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Redazione e aggiornamento del Codice Etico.</li> <li>&gt; Certificazioni per la qualità.</li> <li>&gt; In termini di informazione e conoscenza, Servizi Italia si rivolge ai cittadini principalmente attraverso il proprio sito web.</li> </ul>   |
| Azionisti         |   | Trasparenza.<br>Chiarezza delle informazioni.<br>Remunerazione.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Attività di IR.</li> <li>&gt; Pubblicazione annuale del calendario eventi societari.</li> <li>&gt; Pubblicazione in tempo reale sul sito web di comunicazioni relative ad approvazioni e pubblicazioni di bilanci, relazioni, operazioni rilevanti e altri comunicati.</li> <li>&gt; Mailing dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande.</li> <li>&gt; Aggiornamento costante sulle politiche industriali e gestionali della Società, sia attraverso gli organi ufficiali (CdA) che attraverso rendicontazioni dirette e indirette.</li> <li>&gt; Incontri one-to-one e partecipazione agli eventi organizzati da Borsa Italiana e road shows.</li> <li>&gt; Attività dell'organismo di vigilanza e controllo.</li> </ul>   |
| Fornitori         | Rete di fornitori di beni, servizi e manodopera.                                      | Continuità di rapporto.<br>Condivisone codice etico.<br>Qualifiche.                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Redazione del Bilancio di Sostenibilità.</li> <li>&gt; Attività di valutazione delle performance.</li> <li>&gt; Coinvolgimento nelle politiche di qualità del Gruppo.</li> <li>&gt; Compliance normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.</li> </ul>  |

| STAKEHOLDER  | CATEGORIE  | ASPETTATIVE   | INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE   |
|--|--|---|---|
| <p><i>Comunità Locale e Scientifica</i></p> <p><i>Istituzioni e Regulators</i></p> | <p>Università, Istituti di ricerca, Enti Locali (comuni, province, regioni), Enti/Organismi di Controllo, Associazioni territoriali, comitati cittadini, media, organizzazioni e istituzioni che operano nei territori sede dei siti produttivi della Società.</p> | <p>Comunicazione continua e trasparente, collaborazione con le iniziative delle comunità, rispetto e valorizzazione del territorio, innovazione e ricerca di tematiche inerenti qualità e sviluppo dei servizi <i>no core</i> in sanità, con particolare interesse alla ricaduta applicativa delle acquisizioni scientifiche.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sponsorizzazione eventi in linea con le policies aziendali.</li> <li>&gt; Promozione di manifestazioni ed eventi.</li> <li>&gt; Attività di promozione dei siti produttivi (visite, feste inaugurali).</li> <li>&gt; Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità.</li> <li>&gt; Collaborazione con l'Osservatorio dell'Università Bocconi sulla sanità.</li> <li>&gt; Partecipazione e sponsorizzazione a convegni in tema di ricerca e innovazione con scopo di carattere scientifico rivolti a coloro che potrebbero usufruire della fornitura dei servizi erogati da Servizi Italia: medici, infermieri e gestori dell'organizzazione sanitaria.</li> <li>&gt; Compliance normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.</li> </ul> |
| <p><i>Ambiente e future generazioni</i></p>  | <p>Associazioni ambientaliste e di volontariato e i tecnici e professionisti del settore.</p>  | <p>Energia da fonti rinnovabili</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità.</li> <li>&gt; Attività dell'organismo di vigilanza e controllo.</li> <li>&gt; Certificazione in materia ambientale.</li> </ul>   |





# PROFILO DEL GRUPPO

## 1. CHI SIAMO, DOVE SIAMO E COSA FACCIAMO

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A. è leader nel mercato italiano per ciò che riguarda l'erogazione dei servizi di **lavanderia industriale** e **servizi di sterilizzazione per la sanità**, grazie ad una strategia di consolidamento fatta di crescita interna e operazioni di acquisizioni.

Le attività di Servizi Italia sono:  
LAVANOLO

Lavaggio e noleggio di biancheria piana (lenzuola, traverse, coperte), biancheria confezionata (camici, divise ospedaliere), materasseria e guanciali.

STERILIZZAZIONE BIANCHERIA

Sterilizzazione di Tessuto Tecnico Riutilizzabile per camici operatori, kit procedurali e teli per l'attività chirurgica, oltre a parti accessorie in materiale monouso.

STERILIZZAZIONE STRUMENTARIO CHIRURGICO

Ritiro, ricondizionamento, manutenzione e sterilizzazione dello strumentario chirurgico, ricomposizione kit e gestione della centrale di sterilizzazione.

Servizi Italia S.p.A è una società per azioni di diritto italiano con sede legale in Castellina di Soragna (PR), via San Pietro 59/b. Controllata da Coopservice Soc.Coop.p.a., tramite Aurum S.p.A, è quotata sul segmento STAR della Borsa di Milano.

- 100%
- Servizi Italia Medical S.r.l. (MI)
  - Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l.
  - SRI Empreendimentos e Participações Ltda (Brazil)
    - Lavsim Higienização Textil S.A. (Brazil) - 100%
    - Aqualav Serviços De Higienização Ltda (Brazil) - 100%
    - Maxlav Lavanderia Especializada S.A. (Brazil) - 50,1%
    - Vida Lavanderias Especializada S.A. (Brazil) - 50,1%

- 60%
- San Martino 2000 - Soc. Consortile a r. l. (GE)
  - Servizi Sanitari Treviso (Se.Sa.Tre) S. Cons. a r. l. (GE)

- 51% • SAS Sterilizasyon Servisleri A.S. (Turchia)
  - Finanza & Progetti S.p.A.
  - Centro Italia Servizi S.r.l. in liquidaz. (AR)
  - Arezzo Servizi S.c.r.l. (AR)
  - Steril Piemonte S.c.r.l.
  - Ekolav S.r.l.
  - PSIS S.r.l.
  - AMG S.r.l.
- 50%
- 40% • Ankatteks Turizim Insaat Tekstil Ltd (Turchia)
- 37,62% • Iniziative Produttive Piemontesi S.r.l.
- 30% • Piemonte Servizi Sanitari S.c.a.r.l.
- Shubhram Hospital Solutions Private Limited (India)
- Saniservice Sh.p.k. (Albania)
- 25% • COSES S.c.r.l.
- Se.Ste.Ro. S.r.l. in liquidazione



## Servizi Italia nel mondo



Il Gruppo, a fine esercizio 2016, conta oltre 3.000 dipendenti, dislocati su 20 stabilimenti di lavanderia industriale, 6 centrali di sterilizzazione di biancheria e 18 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico in **Italia, Brasile, India, Turchia e Albania**.

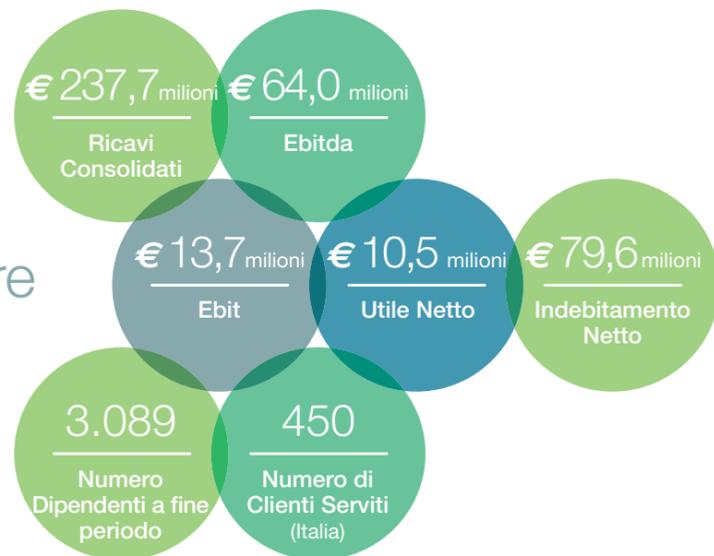
Grazie ad un'ampia piattaforma produttiva, il Gruppo si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubbliche e private con un'offerta ampia e diversificata.

Di seguito, l'elenco degli stabilimenti attivi a livello mondiale, con indicazione della tipologia di servizio fornito.

| TIPO GESTIONE | LOCALITÀ        | LAVANDERIA | STERIL B | STERIL C |
|---------------|-----------------|------------|----------|----------|
| DIRETTA       | Arco (TN)       | •          |          |          |
| DIRETTA       | Ariccia (Roma)  | •          |          |          |
| DIRETTA       | Baggiovara (MO) |            |          | •        |

| TIPO GESTIONE  | LOCALITÀ                                      | LAVANDERIA | STERIL B | STERIL C  |
|--|---|------------|----------|-----------|
| DIRETTA  | Brescia                                       |            |          | •         |
| DIRETTA  | Castellina (PR)                               | •          | •        | •         |
| DIRETTA  | Crema (CR)                                    |            |          | •         |
| DIRETTA  | Ferrara loc. Cona                             |            |          | •         |
| DIRETTA  | Firenze                                       | •          | •        | •         |
| DIRETTA  | Genova Bolzaneto                              | •          | •        |           |
| DIRETTA  | Genova San Martino                            |            |          | •         |
| DIRETTA  | Messina                                       |            |          | •         |
| DIRETTA  | Montecchio Precalcino (VI)                    | •          |          |           |
| DIRETTA  | Palermo                                       |            | •        | •         |
| DIRETTA  | Pavia di Udine (UD)                           | •          |          |           |
| DIRETTA  | Podenzano (PC)                                | •          |          |           |
| DIRETTA  | Prato   |            |          | •         |
| DIRETTA  | Sarzana (SP)                                  |            |          | •         |
| DIRETTA  | Travagliato (BS)                              | •          |          |           |
| DIRETTA  | Treviso                                       | •          | •        | •         |
| DIRETTA  | Trieste                                       |            | •        | •         |
| DIRETTA  | Udine c/o Ospedale S.Maria della Misericordia |            |          | •         |
| DIRETTA  | Varese  |            |          | •         |
| Controllata TINTORIA LOMBARDA DIVISIONE LOMBARDA S.R.L.                          | Barbariga (BS)                                | •          |          |           |
| Controllata LAVSIM HIGIENIZAÇÃO TÊXIL S.A.                                       | Sao Roque (SP) - Brasile                      | •          |          |           |
| Controllata MAXLAV LAVANDERIA ESPECIALIZADA S.A.                                 | Jaguariúna (SP) - Brasile                     | •          |          |           |
| Controllata VIDA LAVANDERIAS ESPECIALIZADA S.A.                                  | Santana de Parnaíba (SP) - Brasile            | •          |          |           |
| Controllata AQUALAV SERVIÇOS DE HIGIENIZAÇÃO LTDA                                | Vila Idalina, Poá (SP) - Brasile              | •          |          |           |
| Collegata PSIS S.r.l.  | Padova  |            |          | •         |
| Collegata EKOLAV S.r.l.  | Lastra a Signa (FI)                           | •          |          |           |
| Collegata AMG S.r.l.   | Busca (CN)                                    | •          |          |           |
| Collegata AREZZO SERVIZI S.c.r.l.  | Arezzo  | •          |          |           |
| Collegata IPP S.r.l.   | Vercelli                                      |            |          | •         |
| Collegata SHUBHRAM HOSPITAL SOLUTIONS PRIVATE LTD                                | Nuova Delhi - India                           | •          |          |           |
| Collegata ANKATEKS Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi | Ankara - Turchia                              | •          |          |           |
| Collegata ANKATEKS Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi | Izmir - Turchia                               | •          |          |           |
| Collegata ANKATEKS Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi | Izmir - Turchia                               | •          |          |           |
| Collegata SANISERVICE SH.P.K.  | Tirana - Albania                              |            |          | •         |
|  |   | <b>22</b>  | <b>6</b> | <b>17</b> |

## Servizi Italia in cifre



### 2. CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO

Di seguito indichiamo le certificazioni in possesso del gruppo Servizi Italia per gli stabilimenti sul suolo italiano:



#### UNI EN ISO 9001:2008

Per la realizzazione del sistema di Gestione per la Qualità.

#### UNI EN ISO 13485:2012

Per la realizzazione di un sistema di Gestione della Qualità, a supporto dell'organizzazione per la progettazione e sviluppo, la produzione, l'installazione e l'assistenza dei Dispositivi Medici, nonché la progettazione, lo sviluppo e la fornitura dei servizi correlati.

#### UNI EN ISO 14001:2004

Per la realizzazione di un sistema di gestione ambientale a supporto dell'organizzazione.

#### UNI EN 20471:2013

Indumenti ad alta visibilità per uso professionale, sistema di verifica e controllo di indumenti ad alta visibilità sottoposti a lavaggio e manutenzione.

#### UNI EN 14065:2004

Sistema di controllo della biocontaminazione "tessili trattati in lavanderia". Sistema di controllo della biocontaminazione valutato secondo le linee guida RABC emesse da ASSOSISTEMA.

#### Certificazione CE

In conformità all'allegato V della Direttiva Europea 93/42/CEE e successive modificazioni (recepita in Italia con il D.lgs. n. 46 del 24.02.1997 e successive modificazioni), concernente i dispositivi medici, attestante l'approvazione del sistema di garanzia della qualità della produzione e/o della sterilizzazione dei Dispositivi Medici realizzati in kit sterili per i comparti operatori dei presidi ospedalieri.

#### OHSAS 18001:2007

Per la realizzazione di un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul luogo di lavoro.

La filiale brasiliana LAVSIM è in possesso della certificazione ONA, una certificazione che riguarda l'erogazione dei servizi nella loro totalità e che valuta tutti gli aspetti coinvolti nel processo produttivo (ambiente, sicurezza, qualità, personale, elementi strutturali).



3.

## PRINCIPALI TAPPE EVOLUTIVE

Dalla fusione di S.I.R.A.M. S.p.A. ed Energon S.c.r.l., già operanti nel settore lavanderia e lavanolo, nasce Servizi Italia.

Il 100% del capitale sociale di Servizi Italia viene acquistato da Coopservice S.c.p.a.<sup>1</sup>, attiva nei settori igiene, sanificazione, vigilanza, ecologia e logistica.

<sup>1</sup> Si segnala che nell'ambito di un progetto di riorganizzazione interna, Coopservice ha conferito in Aurum S.p.A. (società interamente controllata da Coopservice) la partecipazione in Servizi Italia.

Acquisizione del ramo di lavanderie di ILAT S.p.A.

Le azioni della Società vengono ammesse alle negoziazioni nel segmento **Expandi di Borsa Italiana S.p.A.** e viene acquisito il 50% di AMG S.r.l., azienda attiva nel settore delle lavanderie industriali.



1986

1990-99



2002

2003



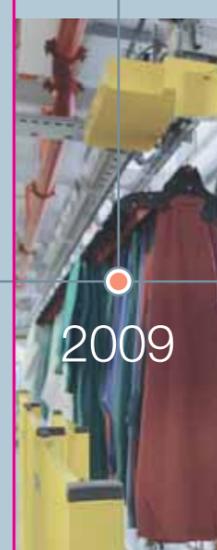
2004

2005



2007

2008



2009

2010



2012

2013



2014

2015



2016

La Società persegue una strategia di espansione, attraverso acquisizioni e partecipazioni in aziende operanti nell'ambito delle lavanderie industriali.

Acquisizione del 20% di S.E.L.O.M. S.p.A., del 51% di S.O.F. Servizi Ospedalieri Fiorentini S.p.A. e del 100% di Lavanderia Meccanica Friulana S.p.A., si realizza un ampliamento della piattaforma produttiva.

Acquisizione del ramo d'azienda di Lavanderie Vicentini di Vidali Maria & Co. S.n.c.

Servizi Italia S.p.A. sigla il *closing* per l'acquisizione del 75% di Padana Everest S.r.l., operante nel settore delle lavanderie industriali.

La Società riceve l'attribuzione della qualifica **STAR** da parte di **Borsa Italiana S.p.A.** con il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli Altissimi del Mercato Telematico Azionario.

Acquisizione del 100% di Lavanderia Industriale ZBM S.p.A., lavanderia industriale operante in Trentino Alto Adige, Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna.

Sigla il *closing* relativo all'operazione di acquisto del ramo d'azienda sterilizzazione della Società RASECO.

Acquisizione della quota non detenuta del 25% di Padana Everest S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa. Segue atto di fusione per incorporazione.

Acquisizione del 50% del capitale sociale di Lavsim Higienização Têxtil S.A. e inizio del **processo di internazionalizzazione**.

Acquisizione del 70% di Servizi Italia Medical S.p.A., già AMEDES S.p.A., Società commerciale operante nel settore dei Dispositivi Medicali per procedure chirurgiche.

Acquisizione del 50,1% delle Società brasiliane Vida Lavanderias Especializada S.A. e Maxlav Lavanderia Especializada S.A.

Viene costituita la Società Sas Sterilizasyon Servisleri A.Ş. con sede ad Istanbul, per lo sviluppo del business della sterilizzazione in Turchia.

Viene costituita la Società Shubhram Hospital Service Pvt. Ltd. con sede a New Delhi, per lo sviluppo dei servizi di lavanderia e lavanolo sul territorio indiano.

Acquisizione della quota non detenuta del 30% di Servizi Italia Medical S.p.A., per assumere il controllo del 100% della stessa.

Ingresso di STERIS Corporation (tramite la controllata Steris UK Holding Limited) nel capitale sociale di Servizi Italia e contestuale avvio di una collaborazione industriale e commerciale per lo sviluppo di progetti nel settore della sterilizzazione in Italia e all'estero.

Acquisizione della quota non detenuta del 50% di Sl.Gi. Servizi ospedalieri S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa.

Deliberata la fusione per incorporazione delle controllate totalitarie Lavanderia Industriale ZBM S.p.A. e Sl.Gi. Servizi Ospedalieri S.r.l.

Acquisizione del 100% di Tintoria Lombarda Divisione Sanitaria S.r.l., tra i principali operatori italiani operante nel settore del lavanolo biancheria per strutture sanitarie.

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di esercitare la delega per consentire a STERIS Corporation di sottoscrivere l'Aumento di Capitale Delegato; si consolida così la partnership tra Servizi Italia e STERIS.

Acquisizione del restante 50% di Lavsim Higienização Têxtil S.A., per assumere il controllo del 100% della stessa.

Acquisizione del 40% di Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, primario operatore turco attivo mediante il brand Ankara Laundry nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara e di Izmir.

Sottoscrizione di un contratto decennale da parte del Ministero della Salute della Repubblica di Albania dei servizi di sterilizzazione, manutenzione e noleggio di strumentario chirurgico, gestione della sterilizzazione di materiali riutilizzabili, forniture dei dispositivi medici monouso e altri servizi accessori presso tutti gli ospedali statali e regionali della Repubblica di Albania. A tale scopo, è stata costituita, insieme ad altri partner, la società Saniservice Sh.p.k., di cui Servizi Italia è maggiore azionista ed ha il 30%.

Acquisizione del 100% di Aqualav Serviços De Higienização Ltda, tra i principali operatori del mercato operante nello Stato di San Paolo (Brasile) nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie.

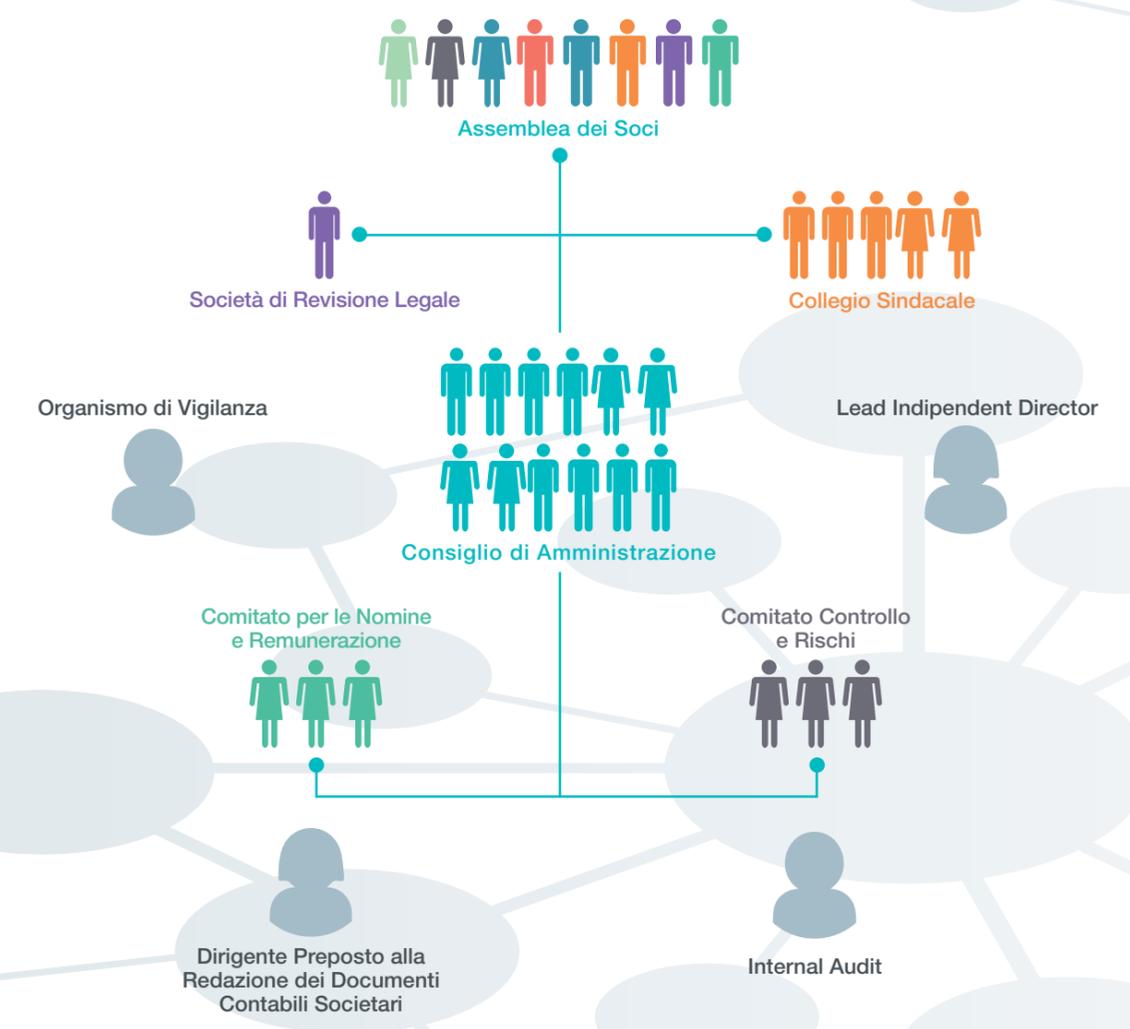
4.

# CORPORATE GOVERNANCE

## 1. IL SISTEMA DI GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance adottato dal gruppo Servizi Italia è conforme alle *best practices* internazionali e ai principi previsti dal Codice di Autodisciplina delle Società quotate, predisposto da Borsa Italiana. La *Governance* societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dai seguenti organi:

Per maggiori informazioni sugli organi sociali si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari relativa all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, disponibile sul sito [www.si-servizitalia.com](http://www.si-servizitalia.com).



## 2. IL RUOLO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 11 membri, i cui curricula professionali sono disponibili sul sito della Società [www.si-servizitalia.com](http://www.si-servizitalia.com).

I membri sono stati nominati dall'Assemblea dei Soci del 22 aprile 2015 e rimarranno in carica fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono domiciliati per la carica presso la sede della Società, in Castellina di Soragna (PR), Via San Pietro n. 59/B.

Per quanto a conoscenza della Società, al 31 dicembre 2016, tra i membri del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., e tra costoro e i membri del Collegio Sindacale e gli Alti Dirigenti, non sussistono rapporti di parentela. I Consiglieri in carica alla data del 31 dicembre 2016 possiedono i requisiti di onorabilità e professionalità di cui alle leggi applicabili.

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo fondamentale nell'ambito dell'organizzazione aziendale, avendo i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società. Al Consiglio di Amministrazione fanno capo le funzioni e la responsabilità strategica ed organizzativa.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Roberto Olivi       | Presidente                                |
| Enea Righi          | Vice Presidente e Amministratore Delegato |
| Ilaria Eugeniani    | Amministratore                            |
| Emil Anceschi       | Amministratore                            |
| Antonio Paglialonga | Amministratore                            |
| Lino Zanichelli     | Amministratore                            |
| Vasco Salsi         | Amministratore                            |
| Marco Marchetti     | Amministratore                            |
| Paola Schwizer      | Amministratore indipendente*              |
| Romina Guglielmetti | Amministratore indipendente*              |
| Paola Galbiati      | Amministratore indipendente*              |

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

*\* Requisiti di indipendenza previsti da Codice di Autodisciplina e TUF.*

## 3. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO

### EX D.LGS 231/20

Servizi Italia è da tempo sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e immagine, delle aspettative degli azionisti, del lavoro dei suoi dipendenti e dell'ambiente.

A tal fine, già a partire dal 2006, ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali adottare un **Modello di Organizzazione e di Gestione** ai sensi dell'ex D. Lgs. 231/2001. Tale iniziativa, che ha portato anche all'emanazione di un **Codice Etico**, è stata assunta nella convinzione che ciò possa costituire un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società affinché, nell'espletamento delle proprie attività, tengano comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente.

Il Codice Etico è vincolante per i soci, i componenti degli organi sociali, l'Alta Direzione, i dirigenti, i dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino direttamente o indirettamente per la stessa.

Il documento individua le regole generali di comportamento che devono essere osservate da amministratori e dipendenti, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni ed in generale tutti i comportamenti tenuti dai destinatari nell'esercizio delle loro funzioni devono essere improntati alla massima integrità, onestà correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona. Il Modello di Organizzazione e Gestione della Società si conforma alle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che ne costituisce parte integrante, ed è finalizzato al governo di tutte le fasi decisionali e operative dell'attività d'impresa, improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole. Entrambi i documenti sono disponibili sul sito [www.si-servizitalia.com](http://www.si-servizitalia.com).

## 4. RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI

Nel corso del biennio 2015-2016, nessuna delle Società del Gruppo Servizi Italia ha registrato episodi legati a pratiche discriminatorie e violazioni dei diritti nei confronti del proprio personale.

Inoltre, nei confronti del Gruppo Servizi Italia, non sono state aperte procedure di infrazione per violazione di norme anti-concorrenziali, anti-trust, anticorruzione e per pratiche monopolistiche.

Al 31 dicembre 2016 non risultano sanzioni riferite a non conformità a leggi e regolamenti, inclusi leggi e regolamenti di natura ambientale, attività di marketing, pubblicità, promozione, sponsorizzazione, fornitura ed utilizzo dei propri prodotti/servizi.

Non si registrano, infine, nel corso del biennio in analisi casi di reclami relativi a violazioni della *privacy* e perdita di dati.



Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. conta tre amministratori indipendenti, che grazie alle loro specifiche competenze, contribuiscono all'assunzione di decisioni conformi all'interesse sociale. L'indipendenza di questi amministratori, così come i relativi requisiti di onorabilità e professionalità, sono valutati costantemente dal Consiglio di Amministrazione, che si è inoltre dotato di un *Lead Independent Director* che, in collaborazione con il Presidente, coordina l'apporto di tutti gli amministratori indipendenti.

Il Consiglio di Amministrazione nomina il Comitato per il Controllo dei Rischi (CCR) e il Comitato per le Nomine e la Remunerazione (CNR).

### COMITATO CONTROLLO DEI RISCHI

*(in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017)*

I componenti del Comitato controllo dei rischi possiedono esperienza in materia legale, contabile e finanziaria e/o di gestione dei rischi, ritenuta adeguata dal Consiglio al momento della nomina.

|                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| Romina Guglielmetti | Presidente del Comitato     |
| Paola Galbiati      | Amministratore indipendente |
| Paola Schwizer      | Amministratore indipendente |

### COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE

*(in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017)*

|                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| Paola Galbiati      | Presidente del Comitato     |
| Romina Guglielmetti | Amministratore indipendente |
| Paola Schwizer      | Amministratore indipendente |



# 5.

## IL VALORE ECONOMICO

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

### 1. ANDAMENTO GENERALE DEL MERCATO DI SERVIZI ITALIA

La solidità finanziaria e la capacità dell'azienda di produrre valore aggiunto sono pre-requisiti indispensabili per la sua funzione di attore sociale incisivo ed efficace sul territorio. Alla performance economica e finanziaria della Società è opportuno premettere alcuni dati relativi all'andamento del settore nel suo complesso, per poter inquadrare correttamente le performance aziendali all'interno del contesto di mercato<sup>1</sup>.

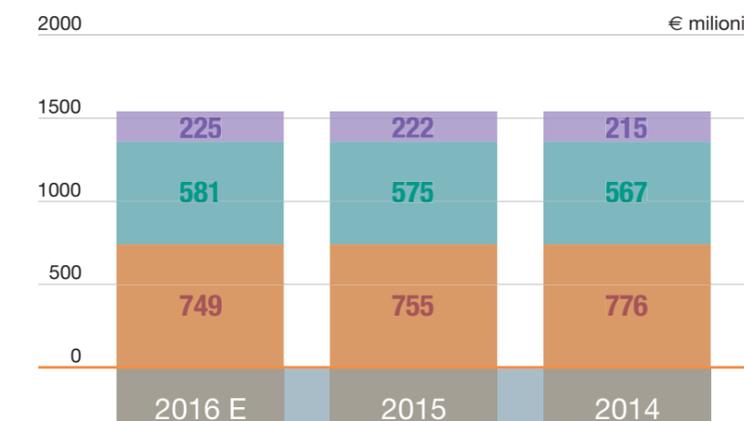
Il settore delle **lavanderie industriali** ha chiuso il 2015 con un fatturato totale pari ad Euro 1.541 milioni, in leggero calo (-0,4%) rispetto al 2014. L'Area Sanità ha raggiunto un fatturato di Euro 755 milioni, in calo del 2,7% rispetto al 2014.

Entrando nel dettaglio dell'Area Sanità, il segmento **LAVANOLO**, il più importante dimensionalmente, ha registrato un calo del 2,5%, confermando la propria maturità. Inoltre, il peso significativo di questo settore ha influito sulla tendenza generale dell'area.

Il segmento della **STERILIZZAZIONE BIANCHERIA**, registra un forte calo rispetto all'esercizio precedente (-6,6%), principalmente da attribuirsi alla concorrenza del monouso, con prezzi tendenzialmente in riduzione.

Il segmento della **STERILIZZAZIONE dello STRUMENTARIO CHIRURGICO**, ha invertito il trend degli ultimi anni registrando una leggera diminuzione (-0,3%), in particolare dovuta ad un certo grado di saturazione della domanda.

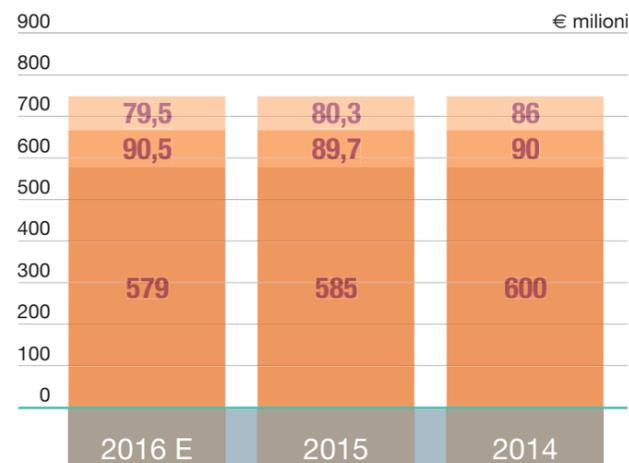
Collettività e  
Industria  
Alberghiero e  
Ristorazione  
Sanità



<sup>1</sup> I dati di mercato delle lavanderie industriali vengono rilevati annualmente, con riferimento all'esercizio precedente, da Databank - Cerved Group. I dati qui indicati, ove non diversamente specificato, fanno riferimento alla fonte Databank Smart Lavanderie Industriali ed. 2016, riferita ai dati per l'esercizio 2015.

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

- Lavano Biancheria
- Sterilizzazione Strumentario Chirurgico
- Sterilizzazione Biancheria



L'innalzamento degli standard qualitativi e igienici delle strutture, lo sviluppo dei sistemi di qualità e la richiesta di tracciabilità porteranno gli ospedali a cercare sempre di più la collaborazione di operatori qualificati; Servizi Italia è fra le poche società in Italia in grado di offrire un servizio affidabile e di qualità, ponendosi come partner delle aziende in cui opera e non solo come fornitore.

Grazie a queste capacità, Servizi Italia è oggi leader di mercato sul territorio italiano, con un market share del 27,7%.

**POSIZIONAMENTO SUL MERCATO ITALIANO:  
SERVIZI DI LAVANOLO**

Nel mercato italiano delle lavanderie industriali, per il segmento lavano riferito al settore sanitario, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche.

| SEGMENTO LAVANOLO (Euro milioni)   | 2014  | 2015  | 2016 E |
|------------------------------------|-------|-------|--------|
| Mercato Lavano Biancheria Italia   | 600,0 | 585,0 | 579,0  |
| Ricavi Gruppo Servizi Italia       | 154,0 | 152,5 | 180,1  |
| Market Share Gruppo Servizi Italia | 25,6% | 26%   | 31,1%  |

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

**POSIZIONAMENTO SUL MERCATO ITALIANO:  
SERVIZI DI STERILIZZAZIONE BIANCHERIA**

Anche per il segmento della sterilizzazione biancheria, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche, che esternalizzano i servizi di sterilizzazione biancheria e tessili insieme al servizio di lavano della biancheria.

Al momento, a soddisfare la domanda domestica ci sono pochi operatori qualificati operanti nel mercato delle lavanderie industriali, oltre a fornitori internazionali che forniscono prodotti monouso. Servizi Italia, in questo ambito, ha realizzato una strategia caratterizzata da una forte azione commerciale a favore dell'utilizzo nei comparti operatori dei presidi ospedalieri di coperture sostitutive del cotone con Tessuti Tecnici Riutilizzabili (TTR) e mix equilibrati di TTR e Tessuto Non Tessuto (TNT).

| SEGMENTO STERILIZ. BIANCHERIA (Euro milioni) | 2014  | 2015  | 2016 E |
|--|-------|-------|--------|
| Mercato Sterilizzazione Biancheria Italia    | 86,0  | 80,3  | 79,5   |
| Ricavi Gruppo Servizi Italia                 | 20,5  | 19,0  | 19,2   |
| Market Share Gruppo Servizi Italia           | 23,8% | 23,6% | 24,1%  |

**POSIZIONAMENTO SUL MERCATO ITALIANO:  
SERVIZI DI STERILIZZAZIONE STRUMENTARIO CHIRURGICO**

In questo settore la domanda è costituita esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche, che esternalizzano i servizi non strategici per l'impresa al fine di risolvere i problemi connessi all'impiego di personale dedicato, alle dotazioni di macchinari, agli spazi e, non ultimo, al rispetto rigoroso della normativa vigente in materia.

Il mercato della sterilizzazione dello strumentario chirurgico sta vivendo una piena e significativa fase di sviluppo principalmente dovuta alla crescita generalizzata dell'outsourcing, ad un allargamento dell'offerta per le imprese in grado di offrire servizi diversificati, ad un ridotto numero di operatori attualmente in grado di fornire questo tipo di servizio.

| SEGMENTO STERILIZ. STRUMENTARIO (Euro milioni) | 2014  | 2015  | 2016 E |
|--|-------|-------|--------|
| Mercato Sterilizzazione Strumentario Italia    | 90,0  | 89,7  | 90,5   |
| Ricavi Gruppo Servizi Italia                   | 37,3  | 37,5  | 38,5   |
| Market Share Gruppo Servizi Italia             | 41,4% | 41,8% | 42,5%  |



**IL MERCATO BRASILIANO**

Il Gruppo Servizi Italia opera sul mercato brasiliano dal 2012, quando acquistò la prima lavanderia nell'area di San Paolo. Da allora la sua presenza sul territorio è cresciuta in modo costante, fino a diventare uno dei principali player di mercato. Servizi Italia ha scelto il Brasile perché è un mercato relativamente recente, in fase di forte sviluppo ed alla costante ricerca di operatori qualificati in grado di soddisfare l'elevata domanda connessa all'attività di lavano. Gli operatori del settore non sono dotati di strutture organizzative tali da soddisfare una crescente domanda, né tantomeno di un modello industriale tale da apportare efficienza alle attività produttive di lavano. Per ciò che riguarda invece il mercato della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), Servizi Italia si pone come obiettivo a lungo termine quello di ricercare opportunità di *cross selling* su clienti target e avviare l'offerta dei propri servizi anche nell'area di San Paolo.

**IL MERCATO TURCO**

La Turchia è attualmente un mercato con significative potenzialità di crescita, dove Servizi Italia ha visto la possibilità di apportare efficienza mediante lo stesso modello industriale adottato con successo in Italia. Attualmente, il Governo turco ha varato un pacchetto di investimento per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti. Alla fine del 2013, Servizi Italia ha dato vita a SAS Sterilizasyon Servisleri A.S., società con sede ad Istanbul avente la finalità di sviluppare il business della sterilizzazione chirurgica. Successivamente, nel luglio 2015, Servizi Italia ha perfezionato l'acquisizione di una partecipazione del 40,0% in Ankatex Turizm İnşaat Tekstil Temizleme San. Ve Tic. Ltd. Şti, primario operatore di diritto turco attivo mediante il brand "Ankara Laundry" nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara e Izmir. Il mercato turco è un mercato caratterizzato da importanti potenzialità di crescita, grazie alle recenti riforme locali in ambito sanitario che porteranno alla costruzione di una serie di nuovi ospedali a partecipazione pubblico-privata. Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato che fornisca i servizi di lavanderia e sterilizzazione: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente ed altri si affidano ad aziende che offrono servizi generali di pulizia o lavanderia per altri settori. Anche la sterilizzazione dello strumentario chirurgico è fatta principalmente internamente.

**IL MERCATO INDIANO**

Il mercato ospedaliero indiano è in forte sviluppo e sta avviando ora il processo di outsourcing delle attività di lavaggio e noleggio

biancheria; per questa ragione, Servizi Italia vi ha individuato una significativa potenzialità di crescita e di sviluppo internazionale. Nel corso del 2014 è stata costituita la Shubram Hospital Solutions Private Limited, società con sede a Delhi che si occupa di noleggio e lavaggio di biancheria ospedaliera in India. Attualmente, la società indiana ha in corso un contratto con il Gruppo Fortis, leader in India nell'assistenza sanitaria integrata, gestione ospedali, diagnostica e servizi ambulatoriali. Tale servizio ha permesso quindi di dare il via allo sviluppo del mercato del lavano ospedaliero, attività finora totalmente gestita internamente dagli ospedali. Sul territorio indiano, al momento, non sono presenti aziende in grado di fornire questo tipo di servizio e il livello generale di questo tipo di servizi è tuttora molto basso.



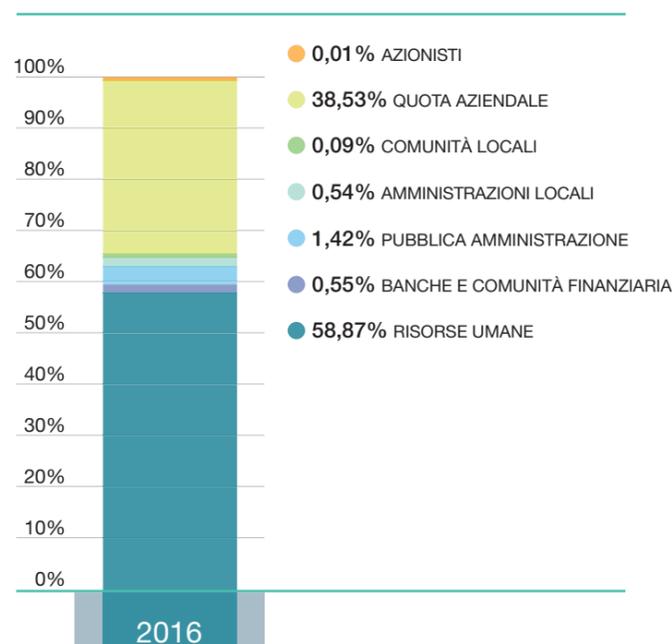
## 2. DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO E DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto rappresenta il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività organizzativa e produttiva dell'impresa; tale ricchezza, sotto diverse forme, viene distribuita ai diversi stakeholder. Questo concetto differisce dalla definizione più strettamente contabile di valore aggiunto, principalmente perché considera anche la remunerazione dei fornitori di materie prime e materiali di consumo, nonché dei fornitori di servizi, in quanto stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto è ripartito tra i diversi stakeholder e si divide in: remunerazione del personale, azienda (ammortamenti e svalutazioni), comunità finanziaria (proventi e oneri finanziari), Pubblica Amministrazione (imposte), Azionisti (dividendi).

| CONTO ECONOMICO (Euro migliaia)            | Esercizio chiuso al 31 dicembre |                |
|--|---------------------------------|----------------|
|  | 2016                            | 2015           |
| Ricavi delle vendite                       | 237.716                         | 229.983        |
| Altri proventi                             | 4.377                           | 5.372          |
| <b>Valore Economico</b>                    | <b>242.093</b>                  | <b>235.355</b> |
| Materie prime e mat. di consumo utilizzati | (25.123)                        | (23.775)       |
| Costi per servizi                          | (74.591)                        | (72.881)       |
| Altri costi                                | (1.537)                         | (1.652)        |
| <b>Valore Aggiunto totale lordo</b>        | <b>140.842</b>                  | <b>137.047</b> |

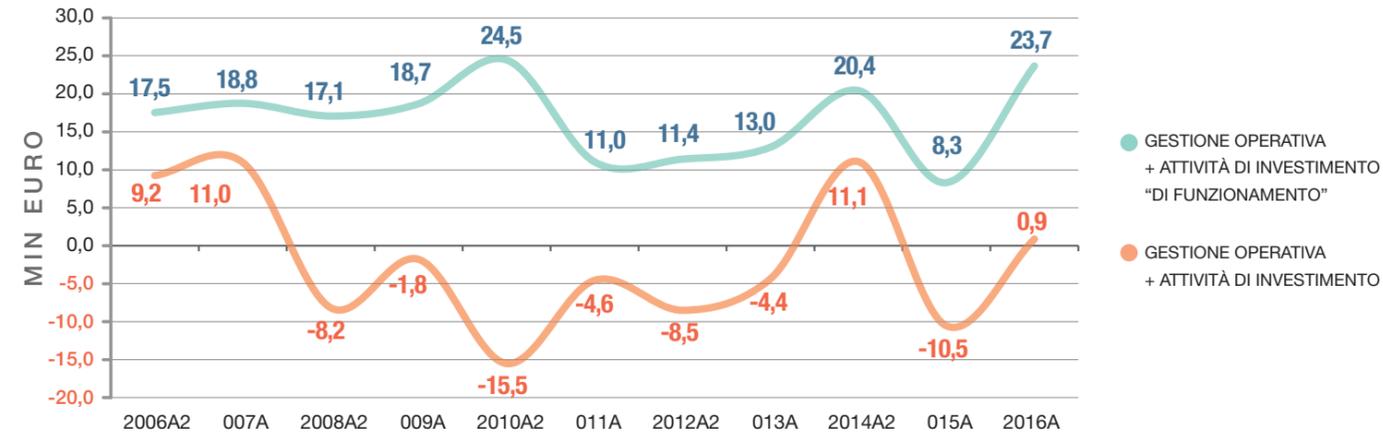
Una volta remunerati i fornitori, il valore aggiunto totale lordo viene distribuito nelle seguenti proporzioni:



Il Valore aggiunto globale netto generato da Servizi Italia nel 2016 ammonta a Euro 140.842 migliaia, pari al 58,1% del valore economico generato.

| STAKEHOLDER                              | Quota 2016 |
|--|------------|
| Risorse Umane                            | 76.818.801 |
| Banche e Comunità Finanziaria            | 712.605    |
| Pubblica Amministrazione                 | 2.556.546  |
| di cui: Amministrazioni pubbliche locali | 699.231    |
| Comunità Locali                          | 123.311    |
| Quota aziendale                          | 50.277.515 |
| Azionisti                                | 10.515     |

L'attività di Servizi Italia, al netto degli investimenti di funzionamento, ha generato cassa per oltre Euro 184 milioni, dal 2006 alla fine del 2016. Questo tipo di attività, infatti, richiede investimenti tipici e ripetitivi, come ad esempio l'acquisto di biancheria, tessuti, materasseria e strumentario chirurgico. Nel corso degli ultimi anni, la Società ha ritenuto opportuno investire le risorse così generate in investimenti strutturali, per il consolidamento della propria posizione sul mercato e per un costante efficientamento del Gruppo. Fanno parte degli investimenti strutturali gli investimenti in impianti di lavanderie e centrali di sterilizzazione, così come le acquisizioni di nuove società.

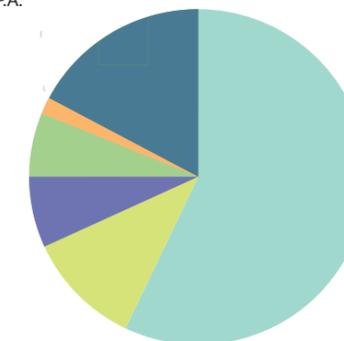


## 3. VALORE PER GLI AZIONISTI

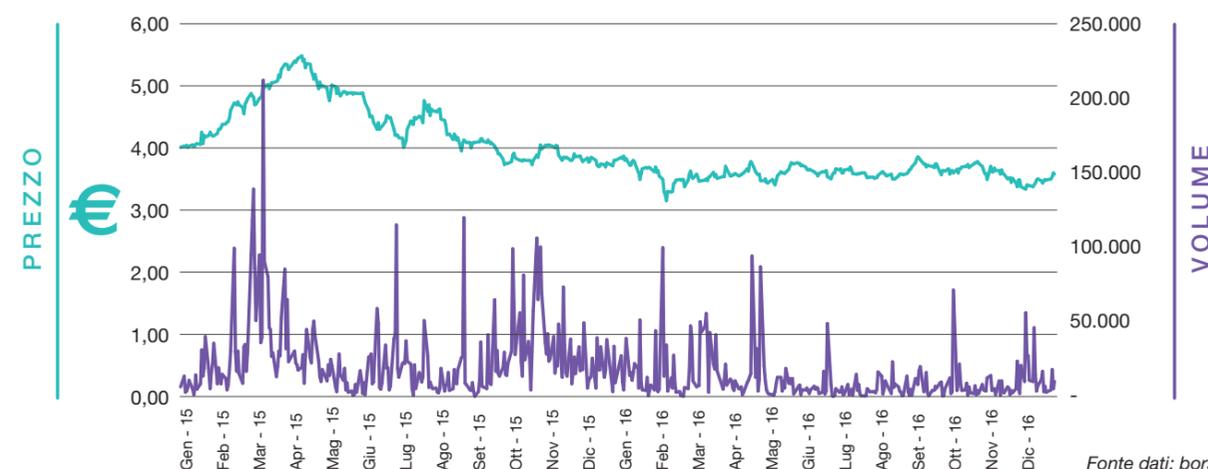
Servizi Italia è stata quotata in borsa nell'aprile 2007, nel segmento Expandi di Borsa Italiana S.p.A., collocando circa il 40% del suo capitale azionario sul mercato. Il 18 giugno 2009 la società ha ricevuto l'attribuzione della qualifica STAR da parte di Borsa Italiana S.p.A. e quindi il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli ad Alti Requisiti del mercato Telematico Azionario (MTA). Nel novembre 2015 si è chiusa la terza finestra di negoziazione dei "Warrant Servizi Italia S.p.A." e con la chiusura del Terzo Periodo di Esercizio, i Warrant 2012 - 2015 non sono più esercitabili né negoziati sul Mercato Regolamentato. Nel corso del 2016 il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. ha deliberato di esercitare la delega per consentire a STERIS Corporation, mediante la sua affiliata Steris UK Holding Limited, di sottoscrivere l'Aumento di Capitale Delegato conferitagli dall'Assemblea degli Azionisti del 26 settembre 2014.

Si consolida pertanto la partnership tra Servizi Italia e STERIS, leader mondiale nello sviluppo e commercializzazione di soluzioni di prevenzione, controllo e assistenza per il business della sterilizzazione in ambito sanitario, farmaceutico e di ricerca e sviluppo.

- 59,38% COOPSERVICE S. COOP. P.A. (tramite Aurum S.p.a.)
- 8,69% KABOUTER MANAGEMENT LLC
- 5,90% STERIS CORPORATION (tramite Steris UK)
- 5,37% PADANA EMMEDUE S.P.A.
- 1,09% SERVIZI ITALIA S.P.A.
- 19,56% ALTRI



Fonte dati: CONSOB



Fonte dati: borsaitaliana.it

Anche il titolo Servizi Italia ha risentito della volatilità dei mercati e ha chiuso il 2016 con un prezzo di Euro 3,578 per azione, in live calo rispetto a quello di fine 2015.

L'obiettivo di Servizi Italia è sempre stato, fin dalla sua entrata sui mercati finanziari, quello di assicurare ai propri investitori una creazione di capitale continua, anche per dare forza alla relazione fiduciaria che lega la società ai suoi azionisti. La strategia economica della società ha garantito un'elevata espansione negli anni, grazie ad una politica di riduzione costi e acquisizione di altre società attive nello stesso settore e grazie all'impegno per una riorganizzazione volta ad una maggiore efficienza.

Per quanto concerne la distribuzione dell'utile netto, dal 2007 al 2016, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha proposto all'Assemblea degli Azionisti di distribuire ai soci un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, alle azioni in circolazione e con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio. Di seguito nello schema vengono riportati i dividendi distribuiti dal 2007 al 2015.



Per l'anno 2016, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a Euro 0,15 alle azioni in circolazione alla data di stacco della cedola, con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

Il dividendo sarà posto in pagamento a partire dal 26 aprile 2017, con stacco cedola il 24 aprile 2017, record date 25 aprile 2017, e verrà corrisposto alle azioni che saranno in circolazione alla data di stacco della cedola.

#### 4. COMUNICAZIONE CON GLI AZIONISTI

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

Il team *Investor Relations*, nel corso del biennio 2015-2016, ha svolto diversi incontri individuali e di gruppo con analisti e investitori sia in Italia che all'estero (Francoforte, Londra, Milano) ed ha organizzato visite guidate, presso siti produttivi di centrale di sterilizzazione e lavanderie industriali, per gli azionisti e potenziali investitori che ne hanno fatto richiesta.

A ciò si aggiungono gli incontri diretti e le *conference call* gestite direttamente dalla funzione IR, in occasione della divulgazione dei dati finanziari o in caso di richieste di chiarimento sui dati pubblicati o sul modello di *business*.

Servizi Italia dà inoltre disponibilità ad eseguire attività di *auditing* presso siti produttivi a quegli investitori, anche esteri, aventi fondi sensibili alla finanza etica e sociale.

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

#### 5. GESTIONE DEL RISCHIO

Negli anni, Servizi Italia ha implementato un sistema di rilevazione, misurazione e gestione dei rischi aziendali. All'interno dei rischi identificati dal gruppo, esistono anche rischi legati alla Corporate Social Responsibility, che riportiamo brevemente qui di seguito.

##### Rischio reputazionale

Un rischio che nasce da una percezione negativa da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori etc., che porta in generale a minor fiducia e ad un peggioramento della reputazione del Gruppo da parte degli stakeholder.

##### Rischio ambiente, salute, sicurezza

Il rischio che non venga garantito un ambiente di lavoro consono, sicuro e che di conseguenza possa generare impatti negativi (come ad esempio cause da parte di dipendenti, pagamento di risarcimenti, ecc.). Questo tipo di rischio è strettamente collegato anche all'ambiente circostante il mondo aziendale, dove danni causati dall'attività possono esporre il Gruppo a sanzioni, costi e danni reputazionali.



##### Rischio diversità

Una mancata valorizzazione della diversità all'interno dell'organizzazione aziendale e l'assenza di un gruppo dirigente sufficientemente eterogeneo (non solo come genere, ma anche età, competenze, ecc.). Il rischio derivante da azioni discriminatorie di qualunque tipo che si possono verificare sul mercato del lavoro.

Per un'analisi più approfondita dei rischi individuati dal Gruppo Servizi Italia, si rimanda alla Relazione sulla Gestione inclusa nel Bilancio separato e Bilancio Consolidato 2016.



6.

# IL SERVIZIO COME PRODOTTO

L'impegno della società verso l'ambiente e la trasparenza di comunicazione si rinnova col progetto di studio che ha preso il via sul finire del 2016 e si protrarrà fino al 2018: la **valutazione dell'impatto ambientale mediante metodologia Life Cycle Assessment e l'implementazione di procedure per l'ottenimento della certificazione EPD (Environmental Product Declaration).**

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

La norma di riferimento è la MSR 1999:2 Swedish Environmental Management Council 2000-03-27 "Requirements for Environmental Product declarations, EPD an application of ISO/TR 14025 Type III Environmental Declarations" (seguita per lo studio) e aggiornata con la versione "The international EPD® system Corporation (IEC) version 1, 2008-02-29" dove sono contenuti requisiti, modalità e contenuti da seguire per l'implementazione di un sistema EPD. Le informazioni pubblicate devono essere appropriate per gruppo di prodotto ed è per questo che il sistema prevede delle "Product Category Rules" (PCR) che costituiscono il documento identificativo di ogni singolo gruppo di prodotti, a cui il produttore deve far riferimento per essere conforme al sistema della Dichiarazione Ambientale di Prodotto.

In collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia - Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria, Servizi Italia ha iniziato a svolgere un'attività di ricerca finalizzata all'analisi dell'impatto ambientale dei dispositivi tessili riutilizzabili per sala operatoria.

## 1. IL PROCESSO EPD SERVIZI ITALIA

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



Lenzuola



TTR



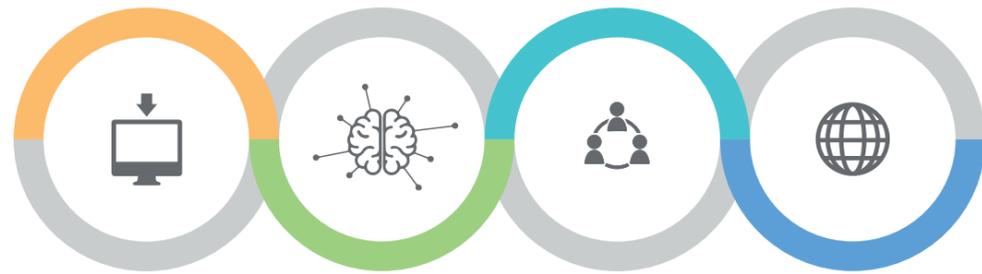
Strumentario Chirurgico

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

Credibilità

Comparabilità

Oggettività



RACCOLTA  
E GESTIONE DATI

ELABORAZIONE  
DEI DATI

ANALISI E GESTIONE  
DEI RISULTATI

PUBBLICAZIONE EPD  
Documentazione pubblicata su  
[www.environdec.com](http://www.environdec.com)

## 2. DICHIARAZIONE AMBIENTALE DI PRODOTTO (EPD)

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

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

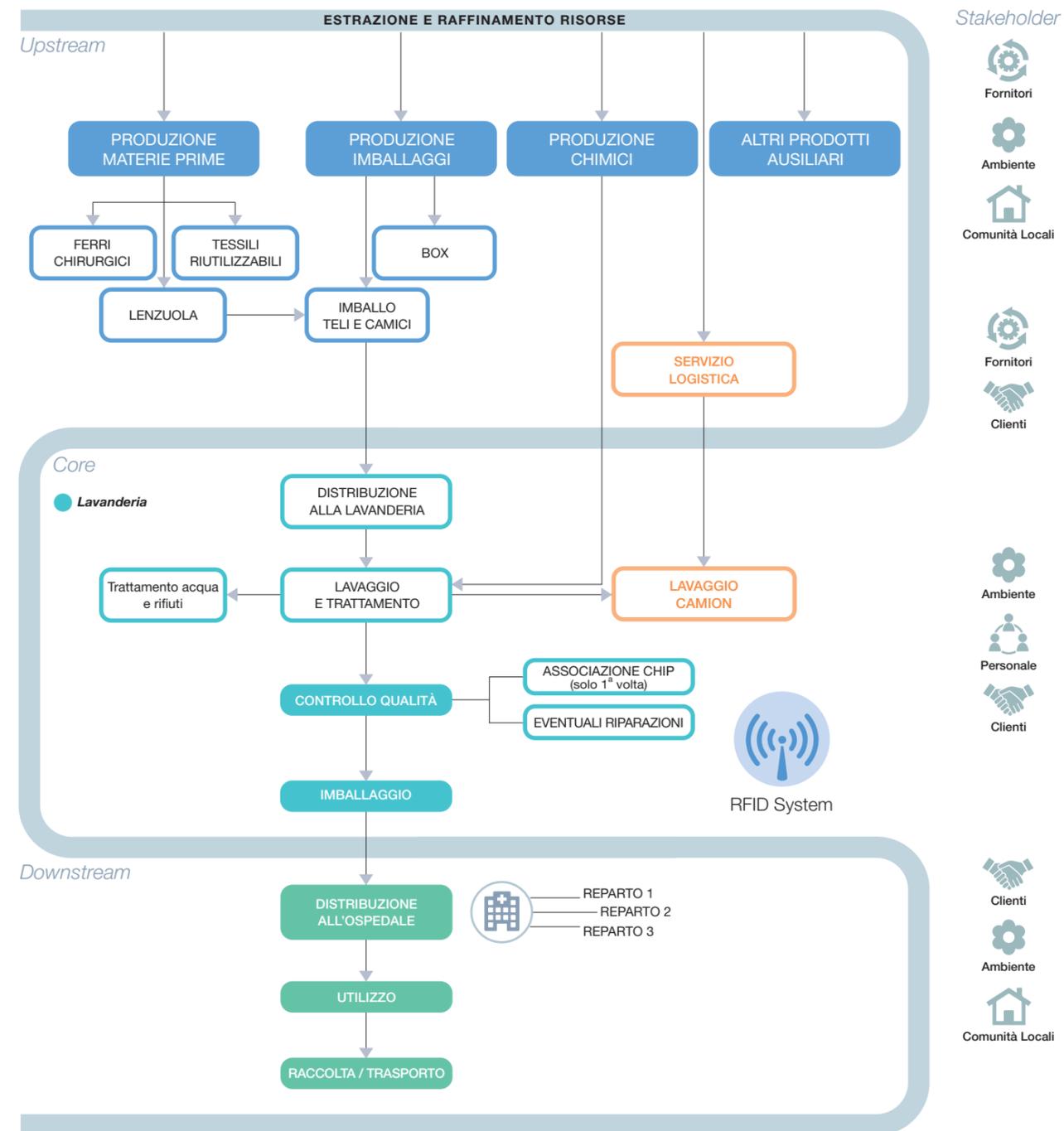
| GRUPPO | Classe | Sottoclasse | Descrizione                                |
|--------|--------|-------------|--|
| 352    |        |             | Prodotti farmaceutici                      |
|        | 3529   | 35291       | Altri articoli a scopi medici o chirurgici |



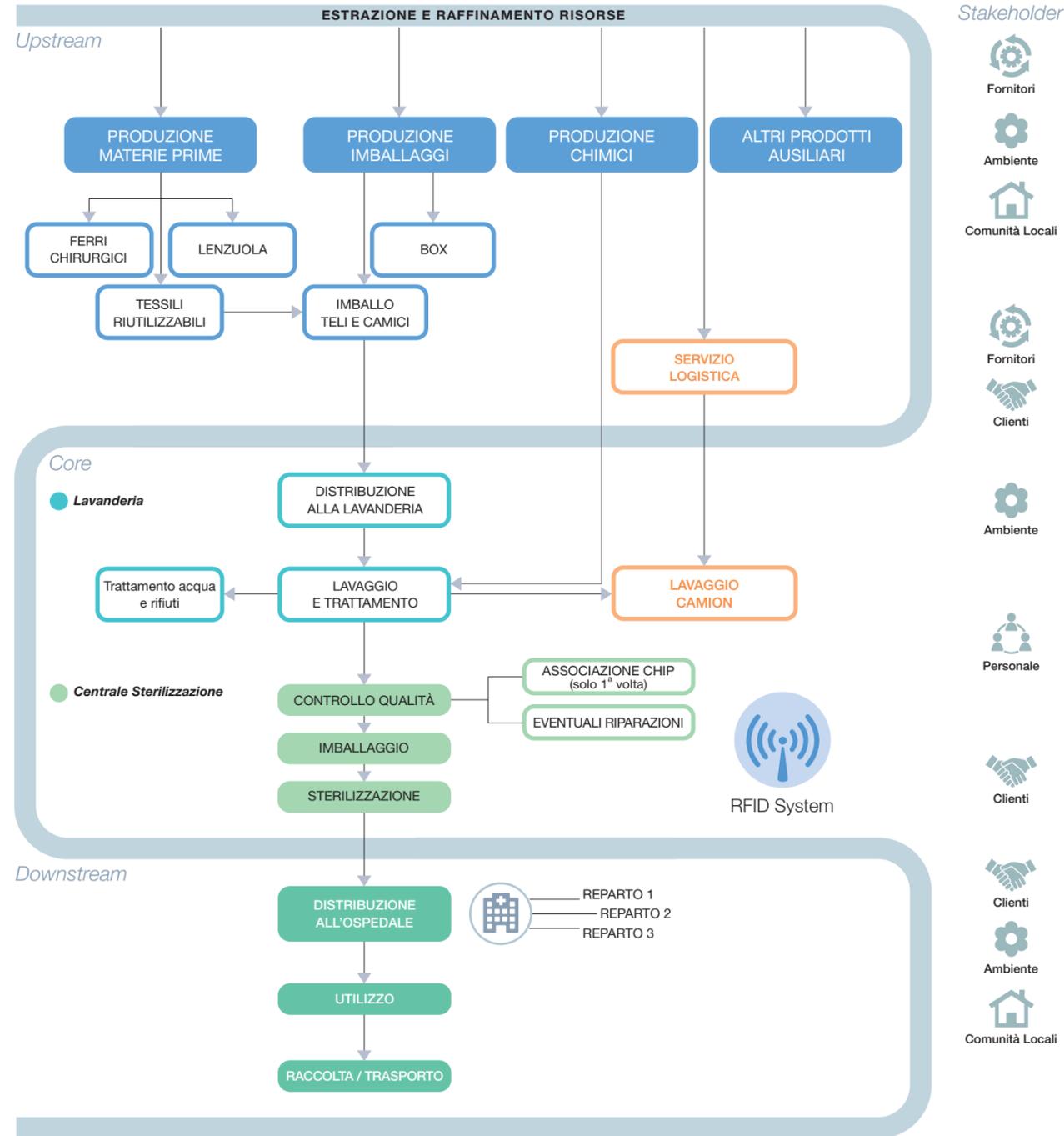
IL SERVIZIO COME PRODOTTO

## 3. IL MODELLO DI BUSINESS DI SERVIZI ITALIA

Lavano



# Sterilizzazione Biancheria

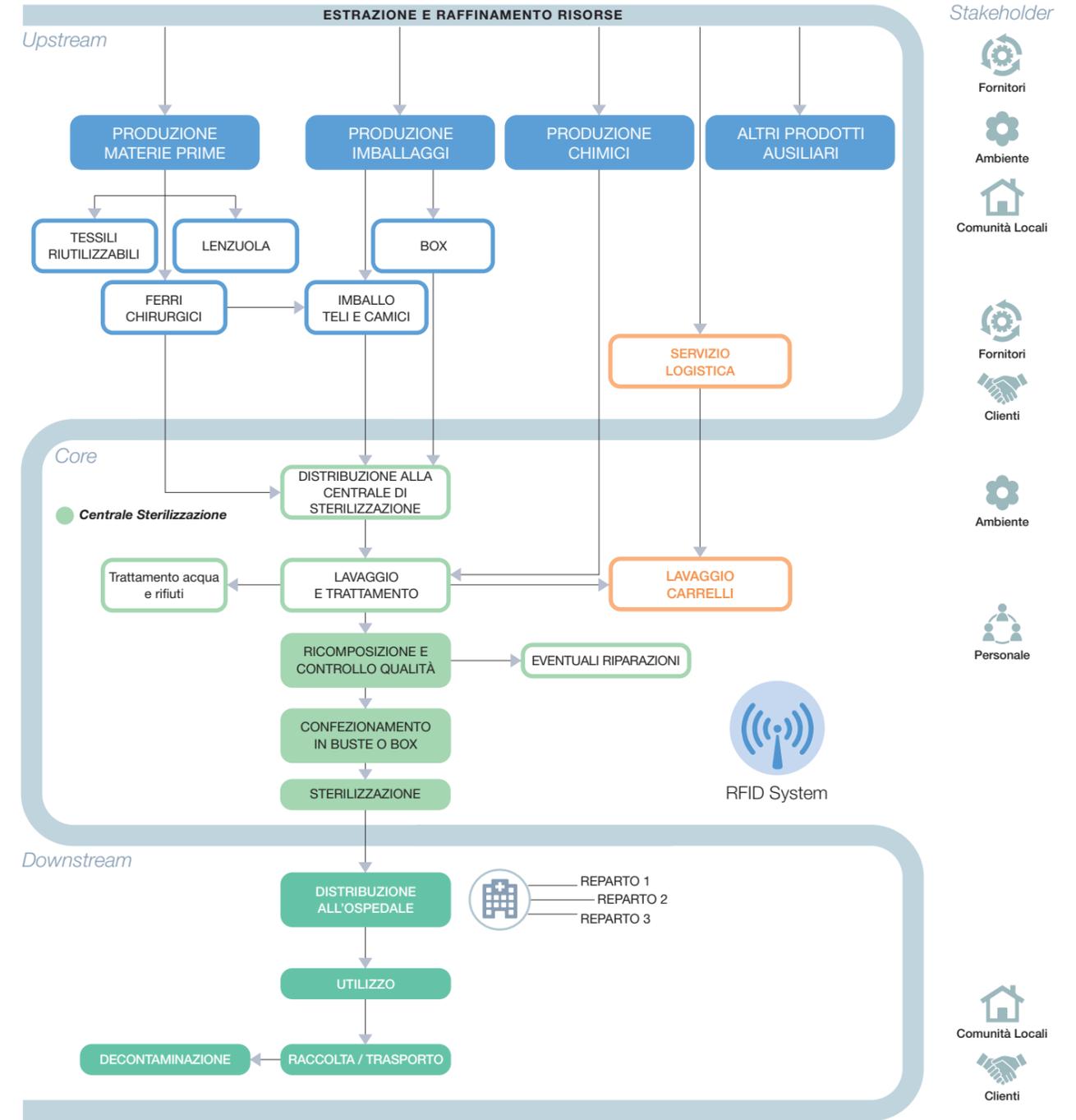


Stakeholder

- Fornitori
- Ambiente
- Comunità Locali
- Fornitori
- Clients
- Ambiente
- Personale
- Clients
- Clients
- Ambiente
- Comunità Locali

IL SERVIZIO COME PRODOTTO

# Sterilizzazione Strumentario



Stakeholder

- Fornitori
- Ambiente
- Comunità Locali
- Fornitori
- Clients
- Ambiente
- Personale
- Clients
- Ambiente
- Comunità Locali
- Clients



# 7

## L'AMBIENTE

### 1. IL VALORE DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

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

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

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

#### UNI EN ISO 14001-2004

Ottenere la certificazione ha consentito a Servizi Italia di gestire in modo coordinato i processi, permettendo la definizione degli obiettivi ambientali e l'individuazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento, assicurando il rispetto di tutti i requisiti normativi rilevanti per l'ambiente, riducendo i costi legati ai consumi energetici, alla gestione dei rifiuti e delle materie prime, avviando un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, è tenuta ad osservare le disposizioni della normativa ambientale cogente (D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, entrato in vigore il 29 aprile 2006 - il "Testo Unico Ambientale" o, in alternativa il Decreto 152/2006) per quello che riguarda:

 **Emissioni in atmosfera.** La Società ha ottenuto, dagli organi competenti, regolare autorizzazione di emissione in atmosfera dei fumi prodotti da centrali termiche e camini di produzione per tutti i siti produttivi;

 **Acque, prelievi e scarichi.** Servizi Italia ha ottenuto, dagli organi competenti, regolari autorizzazioni di scarico delle acque reflue derivanti da processi di produzione per tutti i siti produttivi;

 **Gestione dei rifiuti** presso ogni sito produttivo in cui si producono rifiuti. La Società tiene aggiornato il registro di carico scarico con informazioni relative alle caratteristiche qualitative e quantitative dei rifiuti e presenta regolare dichiarazione annuale obbligatoria alle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura territoriali.

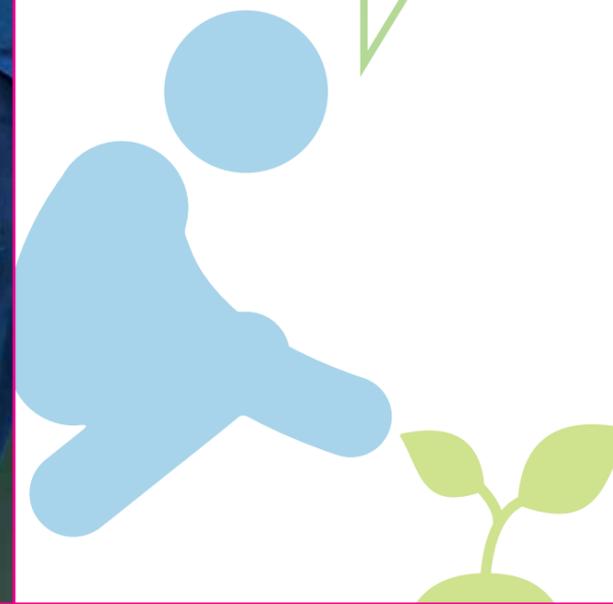
Nel biennio 2015-2016, Servizi Italia non è incorsa in alcuna situazione di non conformità in materia ambientale.

#### MATERIALI

Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività di business, acquista le seguenti tipologie di materiali da imballaggio: rotoli, sacchi, buste preformate di dimensioni variabili ecc. che vengono utilizzati in lavanderia e nelle centrali di sterilizzazione. La varietà di tipologia, fornitura e di unità di misura non permettono al momento di rendicontare in maniera puntuale il consumo di tali materiali e di normalizzare quindi il dato globale.

Anche per quanto riguarda i detersivi e gli additivi, per caratteristiche implicite del prodotto fornito, risulta impossibile rendicontare l'effettivo consumo, in quanto le unità di misura di ciascun prodotto sono diverse fra loro e attualmente non uniformabili. Tuttavia, vale la pena di menzionare il fatto che Servizi Italia, a partire dal 2016, ha cambiato lo spessore della **pellicola plastica** utilizzata per il confezionamento delle lenzuola, passando da uno spessore di 22 micron ad uno di 16; questo ha permesso un risparmio di plastica, solo nel 2016, pari a circa 40 tonnellate.

Al momento, non vengono effettuate analisi sui materiali riciclati utilizzati nel ciclo produttivo.



## ENERGIA

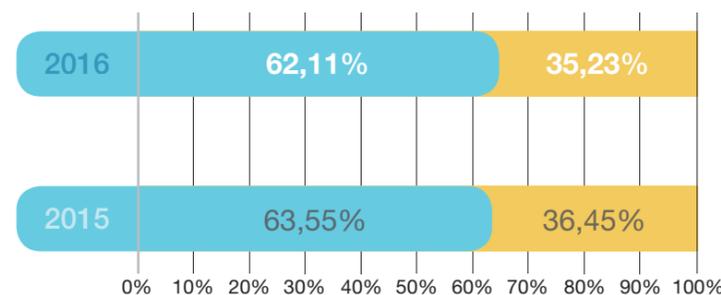
Il consumo di energia è strettamente legato all'andamento dei volumi produttivi. L'energia consumata viene generalmente da energia fossile, ma Servizi Italia cerca comunque di ottimizzare al meglio la gestione dei propri stabilimenti per ridurre il più possibile i consumi. Ogni modifica agli impianti o ai macchinari è valutata anche in un'ottica di risparmio energetico.

Gli stabilimenti di lavanderia presenti sul territorio italiano hanno prodotto in media Kg 7.331.284 nel 2016, dato sostanzialmente in linea con la quantità prodotta nel 2015 (Kg 7.440.723). Di seguito riportiamo l'energia elettrica e il metano consumati in ciascun stabilimento nel corso del biennio 2015-2016.

### Stabilimenti Lavanderia - Italia

|                                | Ariccia      | Firenze      | Genova       | Montecchio   | Castellina   | Treviso      | Udine        | Travagliato  | Podenzano  | Arco         | TOTALE               |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|----------------------|
| <b>Energia Elettrica (KWh)</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |            |              |                      |
| 2016                           | 1.113.299,40 | 2.614.328,00 | 4.887.247,00 | 1.328.455,00 | 3.773.349,00 | 1.594.043,00 | 1.267.348,00 | 1.573.606,00 | 898.085,00 | 1.150.248,00 | <b>20.200.008,40</b> |
| 2015                           | 1.250.395,00 | 2.543.589,00 | 5.041.469,00 | 1.367.153,00 | 3.774.079,00 | 1.657.947,00 | 1.210.073,00 | 1.548.168,00 | 868.195,00 | 1.408.155,00 | <b>20.669.223,00</b> |
| Delta 2016/15                  | -10,96%      | 2,78%        | -3,06%       | -2,83%       | -0,02%       | -3,85%       | 4,73%        | 1,64%        | 3,44%      | -18,32%      | <b>-2,27%</b>        |
| <b>Metano (Nmc)</b>            |              |              |              |              |              |              |              |              |            |              |                      |
| 2016                           | 891.329,00   | 598.405,00   | 2.257.507,00 | 908.480,00   | 1.976.521,00 | 792.192,00   | 1.057.826,00 | 1.161.145,00 | 852.489,00 | 962.704,00   | <b>11.458.598,00</b> |
| 2015                           | 1.033.301,00 | 612.064,00   | 2.177.259,00 | 965.218,00   | 2.075.357,00 | 789.222,00   | 1.088.810,00 | 1.172.084,00 | 788.590,00 | 1.153.334,00 | <b>11.855.239,00</b> |
| Delta 2016/15                  | -13,74%      | -2,23%       | 3,69%        | -5,88%       | -4,76%       | 0,38%        | -2,85%       | -0,93%       | 8,10%      | -16,53%      | <b>-3,35%</b>        |

La quantità di energia elettrica consumata per kg prodotto, nel 2016, è stata di 0,275 KWh, in lieve diminuzione rispetto al 2015 (KWh 0,277). Per ciò che riguarda invece il metano, il consumo per kg prodotto si attesta a 0,156 Nmc, in lieve diminuzione rispetto al 2015 (Nmc 0,159).



Dai dati riportati, si evince che in generale il consumo di energia elettrica e di metano è diminuito, pur essendo restata sostanzialmente invariata la quantità di materiale processato. Questa diminuzione va dunque letta in riferimento ad interventi volti al risparmio energetico mediante azioni di recupero del calore con investimenti per impianti di osmosi ed installazione nuove caldaie, recuperatori di calore e azioni in genere atte alla razionalizzazione delle energie ed al recupero delle acque di scarico.

## CENTRALI DI STERILIZZAZIONE - ITALIA

La raccolta di dati relativi a consumi energetici nelle centrali di sterilizzazione è piuttosto difficoltosa. Le centrali di sterilizzazione sono generalmente collocate all'interno delle strutture ospedaliere, per minimizzare gli sforzi logistici legati alla distribuzione del materiale. Gli ospedali affidano a Servizi Italia la gestione della centrale di sterilizzazione, mettendo a disposizione locali e utenze, che rimangono generalmente a carico dell'ente. L'ente paga quindi un canone a Servizi Italia per l'espletamento del servizio, che tiene già in considerazione i consumi derivanti dall'attività; per questa ragione, non sono presenti contatori che indichino i diversi consumi di acqua, elettricità o vapore. Il consumo di una centrale di sterilizzazione dipende da diversi fattori, prima di tutto dal numero degli interventi che vengono gestiti.

Sul totale delle centrali di sterilizzazione attualmente gestite da Servizi Italia, cinque sono collegati agli stabilimenti di lavanderia (Castellina, Treviso, Firenze, Genova Bolzaneto e Trieste) e quindi i consumi rientrano nei consumi globali dello stabilimento stesso, sei sono

a gestione diretta dell'ente ospedaliero (Crema, Brescia, Varese, Messina, Palermo, Prato) e quindi non ci vengono comunicati. Sulle centrali che gestiamo in modo diretto, stimiamo un consumo medio annuo di energia elettrica pari a 250.000/300.000 KWh e di gas metano intorno ai 100.000 mc annui.

### STABILIMENTI IN BRASILE

Rispetto agli anni scorsi, Servizi Italia ha aumentato le attività di monitoraggio e analisi dei consumi energetici negli stabilimenti di lavanderia in Brasile, pur non arrivando ancora alla completezza dei dati. Il Brasile è l'unica divisione di Servizi Italia che fa uso di fonti energetiche rinnovabili per la produzione di vapore ad uso industriale. Il legno che viene utilizzato è legno di eucalipto, un legno particolarmente utilizzato in Sud America e caratterizzato da una grande velocità di accrescimento. Nel 2016, la produzione media sugli stabilimenti di lavanderia in Brasile si attesta a kg 9.436.540. Il consumo di energia elettrica per kg è di 0,774 Kwh, mentre quello di legna si attesta a 0,004 mc per kg.

| RILEVAZIONI BRASILE | U.M. | LAVSIM    | MAXLAV    | VIDA      | AQUALAV   | TOTALE           |
|---------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
|                     |      | 2016      | 2016      | 2016      | 2016      | 2016             |
| Energia Elettrica   | KWh  | 2.876.078 | 1.521.194 | 1.900.602 | 1.013.500 | <b>7.311.373</b> |
| Legna               | mc   | 16.875    | 13.889    | 12.719    | N.D.      | <b>43.483</b>    |

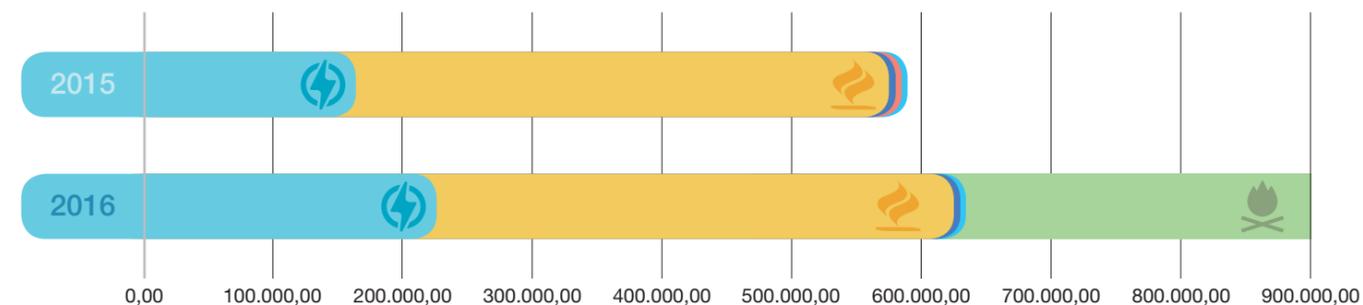
### ALTRI CONSUMI - ITALIA E BRASILE

A questi consumi, vengono sommati anche i consumi di carburanti da autotrazione che, su una flotta aziendale composta in totale da 157 mezzi, di cui 106 autovetture e 6 autocarri, sono così distribuiti:

|                  | SUPER           | GASOLIO           | METANO          | GPL          |
|------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 2015 IT          | 1.714,34        | 320.545,00        | 1.052,65        | -            |
| 2016 IT          | 2.511,48        | 300.232,70        | 1.186,37        | 41,65        |
| <b>Totale IT</b> | <b>4.225,82</b> | <b>620.777,70</b> | <b>2.239,02</b> | <b>41,65</b> |

Il consumo di gasolio per autotrazione in Brasile è pari ad un totale di 817.402 litri.

Di seguito i consumi energetici del Gruppo Servizi Italia nel loro complesso. I dati sono espressi in GJ.



\* Il calcolo ipotizza un 35% umidità e 330 kg/mc (PCI 3,11 kwh/kg).



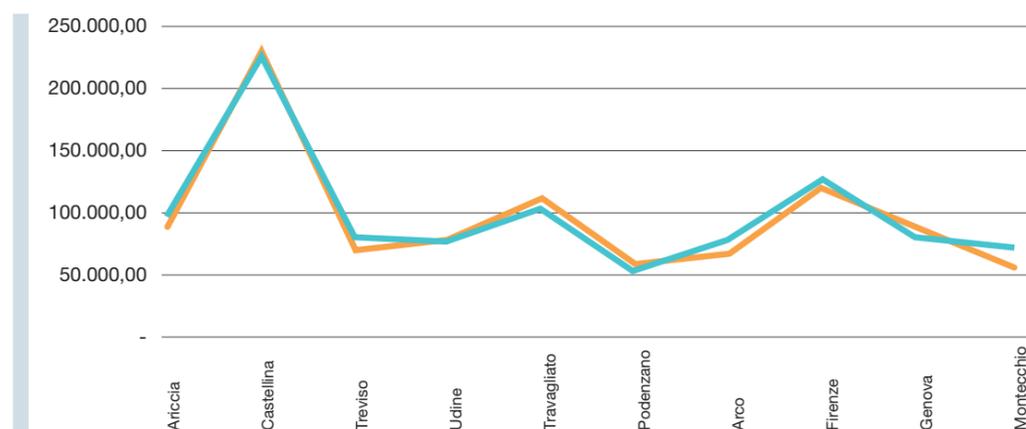
## ACQUA

La lavanderia è di per sé un business dove il consumo dell'acqua è uno dei punti chiave relativi al consumo di materie prime. L'acqua è un bene prezioso non inesauribile e Servizi Italia da sempre riconosce l'importanza di questa risorsa naturale, sviluppando processi di produzione orientati alla riduzione del consumo idrico.

### STABILIMENTI DI LAVANDERIA - ITALIA

L'acqua che Servizi Italia utilizza per la propria attività di lavanderia viene solo per il 28% da rete idrica, perché la maggior parte degli stabilimenti ha a disposizione un pozzo da cui attingere; questo è da attribuirsi al fatto che comunque i prelievi da pozzo sono vincolati a soglie limite di emungimento. Si segnala inoltre che, negli stabilimenti in cui è presente il pozzo, l'acqua da rete viene utilizzata solo a scopi civili.

| mc                | Ariccia         | Firenze          | Genova          | Montecchio      | Castellina       | Treviso         | Udine           | Travagliato      | Podenzano       | Arco            | TOTALE             |
|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| 2016              |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                    |
| Acqua di pozzo    | 86.282,0        | -                | -               | -               | 217.370,0        | 68.986,0        | 76.870,0        | 107.453,0        | 57.889,0        | 64.851,0        | <b>679.701,0</b>   |
| Acque rete idrica | 3.025,0         | 119.376,0        | 88.007,0        | 55.484,0        | 3.979,0          | 1.634,0         | 625,0           | 3.173,0          | 366,0           | 920,0           | <b>276.589,0</b>   |
| <b>Totale</b>     | <b>89.307,0</b> | <b>119.376,0</b> | <b>88.007,0</b> | <b>55.484,0</b> | <b>221.349,0</b> | <b>70.620,0</b> | <b>77.495,0</b> | <b>110.626,0</b> | <b>58.255,0</b> | <b>65.771,0</b> | <b>956.290,0</b>   |
| 2015              |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                    |
| Acqua di pozzo    | 95.831,0        | -                | -               | -               | 236.182,0        | 77.372,0        | 77.170,0        | 102.635,0        | 53.206,0        | 78.587,0        | <b>720.983,0</b>   |
| Acque rete idrica | 2.768,0         | 123.733,0        | 81.730,0        | 70.253,0        | 5.105,0          | 1.491,0         | 586,0           | 2.445,0          | 385,0           | 1.034,0         | <b>289.530,0</b>   |
| <b>Totale</b>     | <b>98.599,0</b> | <b>123.733,0</b> | <b>81.730,0</b> | <b>70.253,0</b> | <b>241.287,0</b> | <b>78.863,0</b> | <b>77.756,0</b> | <b>105.080,0</b> | <b>53.591,0</b> | <b>79.621,0</b> | <b>1.010.513,0</b> |
| Delta 2016/15     |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                  |                 |                 |                    |
| <b>Totale</b>     | <b>-9,42%</b>   | <b>-3,52%</b>    | <b>7,68%</b>    | <b>-21,02%</b>  | <b>-8,89%</b>    | <b>-10,45%</b>  | <b>-0,34%</b>   | <b>5,28%</b>     | <b>8,70%</b>    | <b>-17,39%</b>  | <b>-5,37%</b>      |



I consumi idrici risultano, almeno per gli stabilimenti italiani, sostanzialmente in calo, arrivando ad un -5,37% nel confronto fra 2015 e 2016. L'andamento del consumo di acqua sui diversi stabilimenti è rimasto pressoché lo stesso nel corso dei due anni. Questo risultato rivela una certa attenzione al risparmio della risorsa idrica, che si è realizzata a partire dal miglioramento del flusso di informazioni interne sull'ambiente.

La riduzione del consumo idrico è un punto di attenzione aziendale ricompreso nel controllo di gestione e di processo, anche in ordine ad una maggiore efficienza. Nel 2015 è stato installato presso il sito di Genova Bolzaneto un impianto di trattamento terziario dell'acqua reflua, a valle del trattamento biologico, che consente il ricircolo di quota parte della stessa per il processo di lavaggio della biancheria, anziché avviarla allo scarico. La sezione di recupero intercetta lo scarico di acque reflue trattate provenienti dall'impianto biologico e lo invia ad uno stadio di ultrafiltrazione e di osmosi inversa disposte in serie.

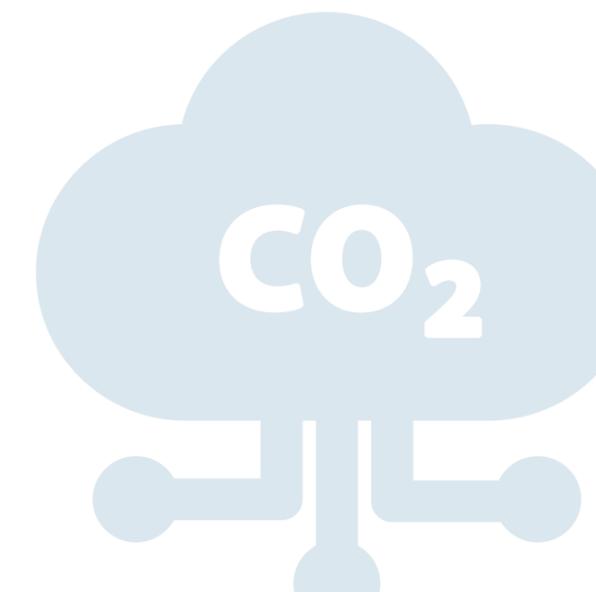
Le acque provenienti dall'impianto di depurazione biologico vengono intercettate a monte del pozzetto di campionamento fiscale e a valle dell'unità di filtrazione a quarzite e carboni attivi, per essere inviate all'impianto di recupero (ultrafiltrazione - osmosi inversa). Un'aliquota delle acque prelevate dallo scarico (circa 27%) subisce solo il trattamento di ultrafiltrazione e viene inviata alla vasca di

accumulo e rilancio acque all'impianto di produzione, mentre la maggior parte dell'acqua di scarico (73%) viene inviata anche alla sezione di osmosi inversa.

Con la nuova sezione di trattamento è possibile raggiungere in condizioni ottimali un recupero di acqua di scarico pari a circa 60%, con conseguente riduzione sostanziale della risorsa idropotabile prelevata da acquedotto.

### STABILIMENTI DI LAVANDERIA - BRASILE

Tutti gli stabilimenti brasiliani consumano acqua proveniente da pozzo; l'acqua prelevata copre sia gli usi civili che quelli industriali. Nel corso del 2016, i quattro stabilimenti di Servizi Italia in Brasile hanno consumato un totale di 568.038 metri cubi di acqua.



## EMISSIONI

Servizi Italia, anche per il biennio 2015-2016, conferma nei propri stabilimenti il pieno rispetto delle normative ambientali vigenti. La sostanza più significativa in termini di inquinamento dell'aria è la CO2. Servizi Italia mantiene il trend positivo degli scorsi anni, a dimostrazione dell'impegno quotidiano profuso nel monitoraggio e nella riduzione dell'emissione di sostanze nocive in atmosfera. Si segnala che per la determinazione dei gas ad effetto serra, le fonti di gasolio, metano e benzina, sono stati utilizzati i fattori di conversione da Rapporto ISPRA 212/2015, mentre per il calcolo dei TEP la circolare MISE del 18/12/2014.

| CONSUMI COMPLESSIVI<br>SERVIZI ITALIA S.P.A. | 2015                        |                     |                             | 2016                    |                     |                             | Riduzione<br>t CO <sub>2</sub> |
|--|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|  | Consumi<br>totali annui (+) | TEP<br>totali annui | t CO <sub>2</sub><br>emessa | Consumi<br>totali annui | TEP<br>totali annui | t CO <sub>2</sub><br>emessa |                                |
| Energia Elettrica (MWh)                      | 21.694.152                  | 4.057               | 8.678                       | 21.261.665              | 3.976               | 8.505                       | 173                            |
| Metano (Nmc)                                 | 12.330.390                  | 10.877              | 23.783                      | 11.840.656              | 10.445              | 22.839                      | 945                            |
| Metano Auto (Nmc)                            | 1.468                       | 1                   | 3                           | 1.655                   | 1                   | 3                           |                                |
| Metano Tot (Nmc)                             | 12.331.858                  | 10.877              | 23.786                      | 11.842.311              | 10.446              | 22.842                      | 944                            |
| Gasolio (t)                                  | 269                         | 274                 | 883                         | 252                     | 257                 | 781                         | 53                             |
| Benzina (t)                                  | 1                           | 1                   | 4                           | 2                       | 2                   | 6                           | -4                             |
| Vapore acquistato (MWh)                      | 51,5                        | 5,3                 |                             | 50,8                    | 5,2                 |                             |                                |
| <b>TOT TEP</b>                               |                             | <b>15.214</b>       | <b>33.348</b>               |                         | <b>14.685</b>       | <b>31.130</b>               | <b>1.167</b>                   |

Dati comprensivi dello snodo logistico di Zibido (MI) e della centrale di sterilizzazione biancheria di Trieste.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono imputabili nella quasi totalità alla combustione di metano e solo marginalmente ad energia elettrica e gasolio. Il monitoraggio e la rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> sui diversi stabilimenti italiani sono regolamentati dalla legislazione normativa in materia, alle cui prescrizioni la Società si adegua nei tempi e nei modi previsti. Presso i vari siti, sono presenti gruppi frigo ed impianti contenenti gas fluorurati ad effetto serra, che vengono regolarmente censiti; questi sono soggetti a regolari controlli delle fughe, con le modalità e le cadenze previste dal regolamento UE 517/2014.

Presso gli stabilimenti del gruppo, i processi produttivi in essere e le materie prime utilizzate non comportano l'emissione in atmosfera di SO<sub>x</sub>. In merito agli NO<sub>x</sub>, questi sono presenti negli effluenti gassosi provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico.

Tutti i bruciatori dei generatori di vapore sono inoltre soggetti da parte di ditte specializzate a controlli semestrali finalizzati alla taratura e regolazione della combustione, in modo da tenere sotto controllo i valori di emissione dei prodotti della combustione (NO<sub>x</sub>, CO<sub>2</sub>).

Trattandosi inoltre di impianti soggetti ad autorizzazione alle emissioni in atmosfera ai sensi dell'art. 269 del D. lgs 152/06, vengono effettuati autocontrolli annuali da parte di laboratori esterni accreditati presso i punti di emissione originati dai generatori di vapore. I valori di concentrazione che vengono rilevati risultano sempre inferiori rispetto ai limiti della legge (NO<sub>x</sub> < 350 mg/Nmc, D.lgs 152/06, parte V).

Si riportano alcuni esempi riferiti alle analisi effettuate nell'arco dell'anno 2016:

| SITO         | PUNTO DI EMISSIONE | IMPIANTO                      | NO <sub>x</sub> (mg/Nmc) | LIMITI (mg/Nmc) |
|--------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------|
| Arco         | E1                 | Generatore di vapore a metano | 220                      | 350             |
| Arco         | E2                 | Generatore di vapore a metano | 221                      | 350             |
| Castellina   | E1                 | Generatore di vapore a metano | 206                      | 350             |
| Castellina   | E41                | Generatore di vapore a metano | 146                      | 350             |
| Genova       | CT 02              | Generatore di vapore a metano | 69,1                     | 350             |
| Genova       | CT 03              | Generatore di vapore a metano | 46,4                     | 350             |
| Montecchio P | E78                | Generatore di vapore a metano | 183                      | 350             |
| Montecchio P | E79                | Generatore di vapore a metano | 188                      | 350             |
| Montecchio P | E80                | Generatore di vapore a metano | 183                      | 350             |
| Podenzano    | E1                 | Generatore di vapore a metano | 121                      | 350             |
| Podenzano    | E2                 | Generatore di vapore a metano | 142                      | 350             |
| Travagliato  | E1                 | Generatore di vapore a metano | 157                      | 200             |
| Travagliato  | E2                 | Generatore di vapore a metano | 99                       | 200             |
| Udine        | E1                 | Generatore di vapore a metano | 102                      | 350             |
| Udine        | E2                 | Generatore di vapore a metano | 105                      | 350             |



## RIFIUTI

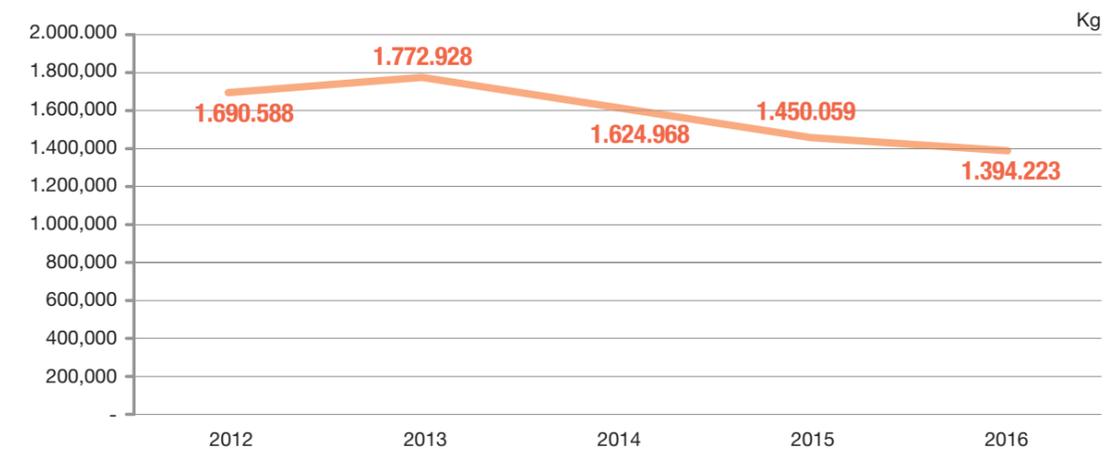
La filosofia del gruppo privilegia, ove possibile, il recupero piuttosto che lo smaltimento dei rifiuti. Da questo punto di vista, il riciclaggio e il riutilizzo sono pratica comune da diverso tempo in ogni stabilimento.

La Società si impegna, inoltre, nella diffusione di processi e tecnologie eco-compatibili in grado di ridurre la produzione di rifiuti. Obiettivo primario è ora quello di aumentare ulteriormente la quota di rifiuti che sono avviati al recupero, rispetto a quelli destinati allo smaltimento.

Negli stabilimenti sono attive specifiche procedure volte ad agevolare lo smaltimento ed il recupero dei rifiuti, evitando così azioni potenzialmente pericolose per l'ambiente o che possano compromettere l'attività lavorativa all'interno degli stabilimenti.

### STABILIMENTI DI LAVANDERIA - ITALIA

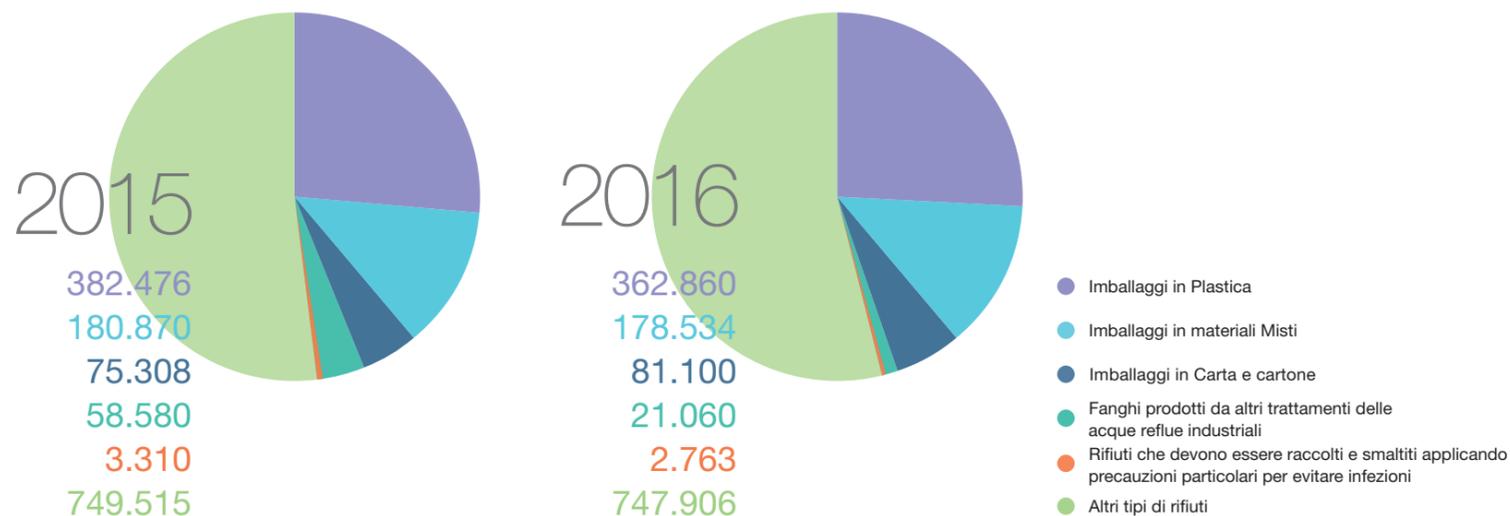
La produzione di rifiuti di Servizi Italia continua il suo trend di diminuzione (-14,2% rispetto al 2014), attestandosi al valore di Kg 1.394.223 a fine 2016. La composizione interna in termini di tipologia di rifiuti prodotti subisce alcune variazioni intertemporali, legate alle modifiche intervenute nel numero e nella struttura degli appalti in gestione alla società nei diversi periodi.



| CODICE CER               | DENOMINAZIONE RIFIUTO  | 2015             | 2016             | DESTINAZIONE |
|--------------------------|--|------------------|------------------|--------------|
| 150102                   | Imballaggi in plastica   | 382.476          | 362.860          | Recupero     |
| 150106                   | Imballaggi in materiali misti  | 180.870          | 178.534          | Recupero     |
| 150101                   | Imballaggi in carta e cartone  | 75.308           | 81.100           | Recupero     |
| 190814                   | Fanghi prodotti da altri trattamenti delle acque reflue industriali                                    | 58.580           | 21.060           | Discarica    |
| 180103*                  | Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni | 3.310            | 2.763            | Discarica    |
| Altri                    | Altri tipi di rifiuti  | 749.515          | 747.906          | D/R          |
| <b>Totale Kg</b>         |  | <b>1.450.059</b> | <b>1.394.223</b> |              |
| <i>Di cui pericolosi</i> |  | 11.880           | 10.366           |              |

\* Con asterisco si indica una delle categorie di rifiuto considerate pericolose.

Rifiuti per tipologia (Kg)



Al momento non sono disponibili dati relativi alle quantità di rifiuti prodotti dagli stabilimenti brasiliani.

#### CENTRALI DI STERILIZZAZIONE - ITALIA

La produzione di rifiuti provenienti dall'attività delle centrali di sterilizzazione registra un calo significativo rispetto al dato del 2015 (- 9,18%). L'attività di sterilizzazione di materiale chirurgico proveniente da sala operatoria comporta anche la produzione di una quota di rifiuti pericolosi, rubricati sotto la voce "rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate" (codice CER 18).

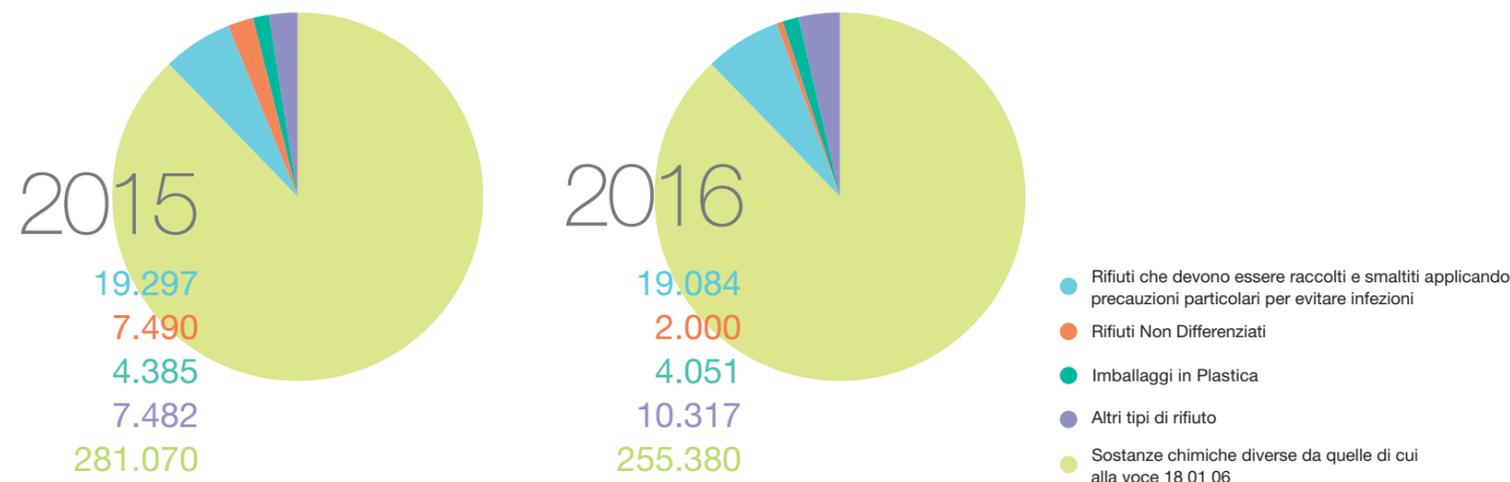
Questa tipologia di rifiuto prevede particolari cautele nel processo di raccolta e smaltimento e, nel biennio 2015-2016, ha inciso per il 6,7%. Nel tempo, grazie all'ottimizzazione dei processi e all'in-

roduzione delle decontaminatrici automatiche presso alcuni siti produttivi, è stato possibile ridurre ulteriormente (-2,11%) lo smaltimento di questi rifiuti, visto che questo particolare tipo di macchine permette di non interrompere il ciclo di lavaggio dello strumentario e quindi smaltire il liquido come refluo e non come rifiuto, ai sensi della normativa vigente in materia. Al 2016 la quota di rifiuti appartenenti a questa categoria si aggira intorno ai 20.878 Kg, rispetto ai 23.256 kg del 2014.

| CODICE CER               | DENOMINAZIONE RIFIUTO  | 2015           | 2016           | DESTINAZIONE |
|--------------------------|--|----------------|----------------|--------------|
| 180107                   | Sostanze chimiche diverse da quelle di cui alla voce 18 01 06  | 281.070        | 255.380        | Discarica    |
| 180103*                  | Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni | 19.297         | 19.084         | Discarica    |
| 200301                   | Rifiuti non differenziati  | 7.490          | 2.000          | Recupero     |
| 150102                   | Imballaggi in plastica   | 4.385          | 4.051          | Recupero     |
| Altri                    | Altri tipi di rifiuto  | 7.482          | 10.317         | D/R          |
| <b>Totale Kg</b>         |  | <b>319.724</b> | <b>290.832</b> |              |
| <i>di cui pericolosi</i> |  | 20.852         | 20.878         |              |

\* Con asterisco si indica una delle categorie di rifiuto considerate pericolose.

Rifiuti per tipologia (Kg)



Sul totale dei rifiuti prodotti da Servizi Italia nei propri stabilimenti di lavanderia e nelle centrali di sterilizzazione, oltre il 50% viene recuperato (alla fine del 2015 tale percentuale era pari al 47,8%).

Presso gli impianti di depurazione della maggior parte degli stabilimenti di lavanderia, la linea fanghi è dotata di filtopresse. Tali macchinari, tramite un'azione meccanica e chimica, consentono una notevole riduzione del volume dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione tramite estrazione dell'acqua che viene reimpressa in testa all'impianto di trattamento stesso.

Considerando che in media il residuo secco dei fanghi prodotti dalla tipologia di impianti di depurazione analoghi a quelli del gruppo è pari al 2%, mantenendo un fango allo stato liquido, si invierebbe allo smaltimento il 98% di acqua.

Le filtopresse in utilizzo presso gli impianti del gruppo consentono di ridurre il volume dei fanghi fino al 35% rispetto al volume totale liquido.

#### SCARICHI

Di seguito si riportano i dati relativi agli scarichi di acque per il periodo 2015-2016. Come si vede dalla tabella riportata, la quantità di acque scaricate è diminuita di circa il 4% nel confronto 2015-2016.

Si segnala che, come per il 2015, anche nel corso del 2016 gli stabilimenti del gruppo Servizi Italia non sono stati interessati da sversamenti o eventi inquinanti di particolare significatività.

Si rende noto inoltre che gli stabilimenti Servizi Italia non rientrano in aree protette o caratterizzate da elevata biodiversità.

| RILEVAZIONI ITALIA |      | SCARICO ACQUE SUPERFICIALI | SCARICO IN FOGNATURA |         |
|--------------------|------|----------------------------|----------------------|---------|
|                    |      | mc                         | mc                   |         |
| Ariccia            | 2015 | 87.556                     |                      |         |
|                    | 2016 | 80.358                     |                      |         |
| Firenze            | 2015 |                            | 84.138               |         |
|                    | 2016 |                            | 81.175               |         |
| Genova             | 2015 | 66.715                     |                      |         |
|                    | 2016 | 70.262                     |                      |         |
| Montecchio         | 2015 |                            | 46.632               |         |
|                    | 2016 |                            | 42.371               |         |
| Castellina         | 2015 | 152.903                    |                      |         |
|                    | 2016 | 148.719                    |                      |         |
| Treviso            | 2015 |                            | 70.261               |         |
|                    | 2016 |                            | 56.864               |         |
| Udine              | 2015 |                            | 75.407               |         |
|                    | 2016 |                            | 72.278               |         |
| Travagliato        | 2015 |                            | 87.697               |         |
|                    | 2016 |                            | 92.137               |         |
| Podenzano          | 2015 |                            | 53.206               |         |
|                    | 2016 |                            | 57.889               |         |
| Arco               | 2015 |                            | 72.557               |         |
|                    | 2016 |                            | 64.661               |         |
| Totale             | 2015 | 307.174                    | 489.898              | 797.072 |
|                    | 2016 | 299.339                    | 467.375              | 766.714 |

## 2. SPESE E INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella sostenibilità ambientale vi sono anche i **175.000 Euro di investimenti finalizzati al risparmio energetico** e realizzati negli stabilimenti italiani. Gli investimenti a fini ambientali sono iniziati nel 2013, anno in cui sono iniziate le attività volte all'ottenimento dei titoli di efficienza energetica. Tali investimenti hanno riguardato principalmente progetti volti a prevenire e controllare gli aspetti, gli impatti e i rischi ambientali.

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

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

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

## 3. LOGISTICA

Il Gruppo, negli anni, ha consolidato il proprio modello logistico, volto a cogliere sinergie tra i vari poli produttivi e i clienti serviti (principalmente ospedali, aziende ospedaliere, case di cura, case di riposo ecc.) e a identificare opportunità di ottimizzazione, ponendo particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali.

Servizi Italia, grazie ad una piattaforma produttiva omogeneamente presente nelle regioni in cui è attiva, è in grado di ottimizzare la distribuzione, gestendo in modo mirato partenze e itinerari da percorrere. Servizi Italia si affida ad una società del Gruppo per la gestione della logistica fra stabilimenti e clienti finali.

|                     | 2016       | 2015       | 2014       | 2013       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| Titoli              | 1.066      | 6.218      | 2.971      | 1.666      |
| Valore Vendita €    | 152.333,40 | 654.868,05 | 307.803,10 | 244.902,00 |
| Valore a Bilancio € | 152.333,40 | 654.868,05 | 295.881,89 | 173.030,76 |

Totale TEP Metano 2013-2016 **3.541**  
Totale Mc Metano risparmiati 2013-2016 **4.022.581**





# IL VALORE DELLE PERSONE

Le risorse umane, con le loro competenze, capacità e passione, sono un elemento centrale per la competitività e la crescita del Gruppo. Le persone sono un elemento fondamentale che permette di affrontare ogni nuovo obiettivo, in uno scenario internazionale sempre più attivo e competitivo.

Servizi Italia, per questo motivo, pone al centro della propria organizzazione le persone, che sono il valore più importante, da valorizzare soddisfacendo nel tempo i bisogni di sviluppo e promuovendo la qualità dell'ambiente di lavoro e il benessere collettivo.

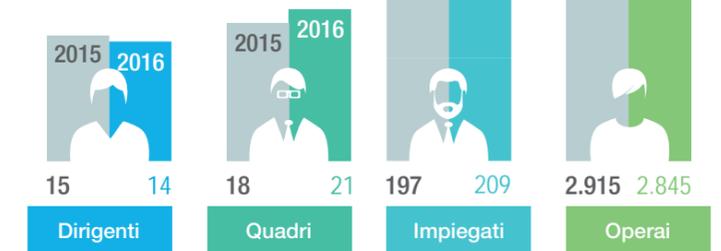
## 1. ORGANICO - COMPOSIZIONE OCCUPAZIONALE

Alla data del 31 dicembre 2016, Servizi Italia occupa sul territorio italiano un totale di 1.771 dipendenti in netta prevalenza con qualifica di operai. Complessivamente, sul territorio italiano e nei quattro stabilimenti dell'area di San Paolo in Brasile, Servizi Italia occupa **3.089 dipendenti**, con un decremento complessivo di 56 unità (-1,78%) rispetto al 31 dicembre 2015.

### Popolazione aziendale per area geografica

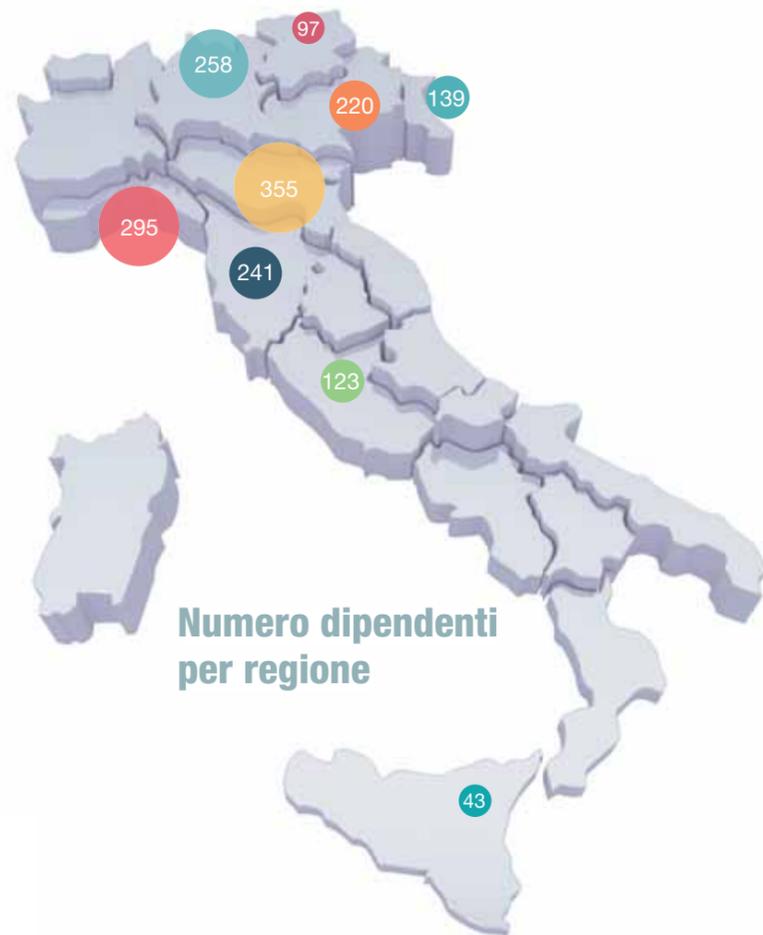
|             | <i>Italia</i> | <i>Brasile</i> |                |
|-------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>2015</b> | 1.806         | 1.339          | } <b>3.145</b> |
| <b>2016</b> | 1.771         | 1.318          |                |

### Composizione del personale per profilo professionale

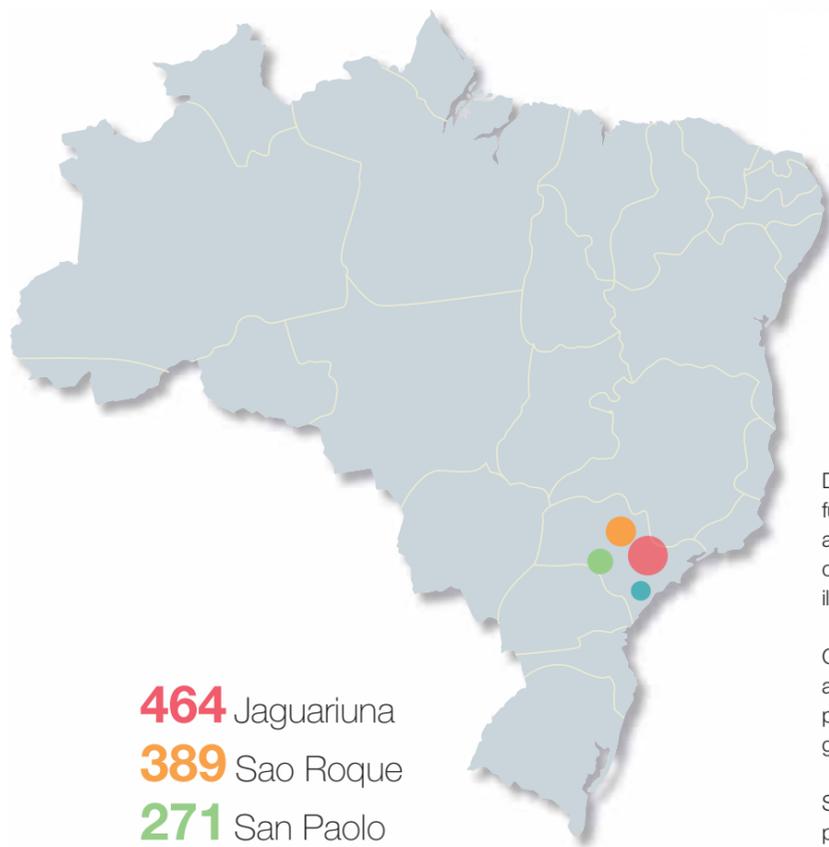


In linea col Gruppo, anche in Italia, nel biennio 2015-2016, si assiste ad una sostanziale stabilità del numero degli organici. Per loro conformazione, le lavanderie occupano un maggior numero di risorse, mentre le centrali di sterilizzazione - quasi sempre all'interno degli ospedali o nei loro pressi - occupano un numero di risorse meno elevato, ma più qualificato.

I rapporti di lavoro sono disciplinati secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di beni e servizi tessili e medici affini pubblicato in data 19 giugno 2013, mentre in Brasile sono disciplinati secondo la Convenção Coletiva de Trabalho 2016/2018, in vigore a partire dal 1 Novembre 2016 e fino al 31 ottobre 2017. I nuovi inserimenti di personale avvengono per lo più attraverso la formula del contratto a tempo determinato. La durata iniziale è solitamente di sei mesi, rinnovabili fino ad una durata massima complessiva di 36 mesi. Normalmente l'azienda procede in un secondo momento alla stabilizzazione del lavoratore con contratto a tempo indeterminato. Per fare fronte ad esigenze produttive particolari, come fasi di avviamento produttivo o eventuale vacanza di personale per ferie o malattia, l'azienda ricorre a contratti con agenzie del lavoro, per l'utilizzo di personale in somministrazione.



Numero dipendenti per regione



**464** Jaguariuna  
**389** Sao Roque  
**271** San Paolo  
**194** Santana de Parnaiba

Diversamente dalla situazione italiana, in Brasile sono molto più diffusi i contratti a determinato. Il processo di selezione ha il compito di allineare strumenti e metodologie alle scelte strategiche dell'azienda, interpretando i cambiamenti riguardanti l'organizzazione interna, il mercato del lavoro, il business aziendale, le normative e la società.

Gli occupati nel Gruppo Servizi Italia hanno un'età media intorno ai 41 anni, con scarti poco significativi rispetto al ruolo svolto: l'età media è più elevata tra i quadri e i dirigenti (50,5), leggermente più elevata tra gli operai (42) e mediamente più giovane sui ruoli amministrativi (40).

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

LAVORO FEMMINILE

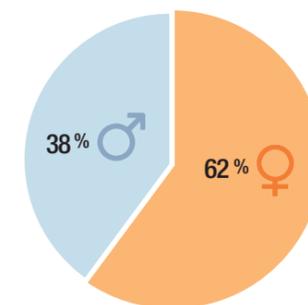
Il 62,5% circa dei dipendenti di Servizi Italia è composto da donne: la netta prevalenza di lavoro femminile (connessa alla tipologia di servizio offerto) costituisce una peculiarità di Servizi Italia, che può essere letta anche in termini di impatto sulle comunità locali. Sia l'Italia che il Brasile vedono ancora tassi di occupazione femminile molto bassi e la condizione delle donne in generale è caratterizzata da maggiori difficoltà nel reperimento di un lavoro, nella stabilizzazione dei rapporti e nella conciliazione tra tempi di vita e di lavoro. Servizi Italia evidenzia un ruolo specifico sul territorio - oltre a quello, connaturato a qualunque impresa, di incremento dell'occupazione - perché interviene sulle opportunità lavorative di un segmento ancora relativamente fragile.

|         | 2015 |       | 2016 |       |
|---------|------|-------|------|-------|
|         | M    | F     | M    | F     |
| ITALIA  | 661  | 1.145 | 650  | 1.121 |
| BRASILE | 519  | 820   | 507  | 811   |

FOCUS BRASILE

La **composizione occupazionale in Brasile** vede la presenza totale di 1.318 dipendenti, dislocati nelle quattro sedi di Sao Roque, Jaguariuna, Santana de Parnaiba e San Paolo. Sul totale dei dipendenti in forza alla fine del 2016, il 62% sono donne e il 38% sono uomini.

| TIPO DI CONTRATTO                          | Determinato  | Indeterminato |
|--|--------------|---------------|
| VIDA - Stabilimento di Santana de Parnaiba | 180          | 14            |
| AQUALAV - Stabilimento di San Paolo        | 266          | 5             |
| MAXLAV - Stabilimento di Jaguariuna        | 452          | 12            |
| LAVSIM - Stabilimento di Sao Roque         | 388          | 1             |
| <b>Totale complessivo</b>                  | <b>1.286</b> | <b>32</b>     |



Il 25% dei ruoli direttivi è coperto da donne  
 Tra i lavoratori a tempo indeterminato il personale femminile è superiore al 63% del totale e supera il 25% considerando solo i ruoli direttivi

Servizi Italia al di sopra della media nel personale femminile  
 In Servizi Italia l'incidenza percentuale del personale femminile (62,5)



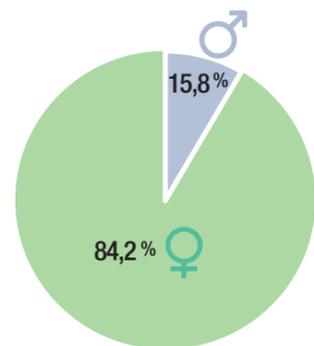
## FOCUS ITALIA

La formula del part-time è presente in tutti i siti produttivi, ad eccezione di quelli di dimensioni più ridotte, e riguarda esclusivamente le mansioni impiegatizie e il lavoro operaio. Il part time, nel facilitare la conciliazione tra famiglia e lavoro, dovrebbe promuovere la progressiva inclusione nel mercato del lavoro retribuito anche per le donne con carichi familiari che altrimenti opterebbero per la completa astensione dall'attività lavorativa.

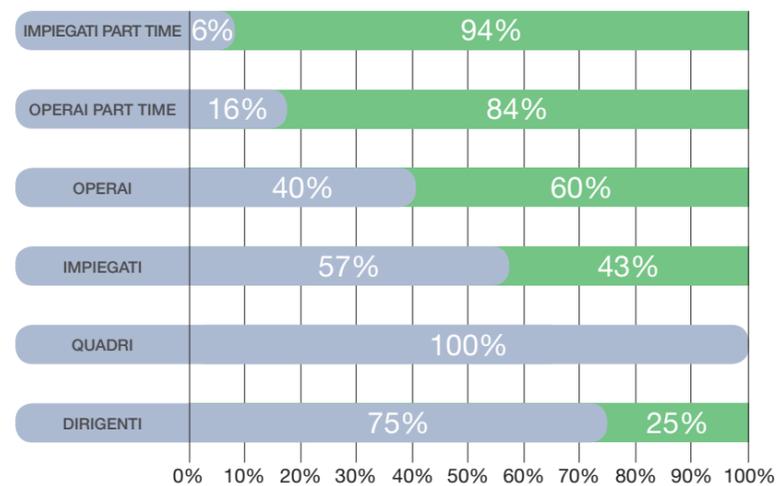
E ancora, la disponibilità di opportunità di lavoro part time promuove la scelta della maternità tra coloro che impegnate senza alternative nel lavoro full time rinuncerebbero ad avere figli. Per questa ragione la diffusione dell'occupazione part time è stata spesso considerata una delle leve più importanti per la crescita della partecipazione femminile al lavoro.

Tuttavia, l'aumento del part time involontario riscontrato negli ultimi anni di recessione, sia fra le donne che fra gli uomini, rivela delle dinamiche del tutto nuove che mettono in crisi la visione del part time come strategia di promozione ed inclusione di segmenti altrimenti esclusi dal mercato del lavoro.

In Servizi Italia, i contratti part time interessano però soprattutto il personale femminile (84,2%) e meno la componente maschile (15,8%), a dimostrazione del fatto che si tratta sempre di un'opportunità e mai di uno strumento per far fronte alla crisi di questi ultimi anni.



### PERCENTUALI TIPO DI CONTRATTO



### Popolazione aziendale per categoria professionale e fascia d'età al 31 dicembre

| N. PERSONE | <30           | 30-50      | >50          |            |
|------------|---------------|------------|--------------|------------|
| 2015       | Dirigenti     | -          | 3            | 5          |
|            | Quadri        | -          | 8            | 10         |
|            | Impiegati     | 8          | 96           | 55         |
|            | Operai        | 135        | 965          | 521        |
|            | <b>Totale</b> | <b>143</b> | <b>1.071</b> | <b>592</b> |
| 2016       | Dirigenti     | -          | 3            | 5          |
|            | Quadri        | -          | 9            | 12         |
|            | Impiegati     | 5          | 100          | 56         |
|            | Operai        | 108        | 897          | 576        |
|            | <b>Totale</b> | <b>113</b> | <b>1.009</b> | <b>649</b> |

La tabella che segue indica, sul totale dei dipendenti a tempo indeterminato, la differenza per genere.

| TIPO DI CONTRATTO                       | F            | M          |
|---|--------------|------------|
| Tempo Determinato o Contratto a Termine | 32           | 22         |
| Tempo Indeterminato                     | 1.089        | 628        |
| <b>Totale complessivo</b>               | <b>1.121</b> | <b>650</b> |

|                     | F            | M          | TOT          | F %        | M %        |
|---------------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|
| DIRIGENTI           | 2            | 6          | 8            | 25%        | 75%        |
| QUADRI              | -            | 21         | 21           | 0%         | 100%       |
| IMPIEGATI           | 62           | 81         | 143          | 43%        | 57%        |
| IMPIEGATI PART-TIME | 17           | 1          | 18           | 6%         | 94%        |
| OPERAI              | 737          | 483        | 1.220        | 60%        | 40%        |
| OPERAI PART-TIME    | 303          | 58         | 361          | 84%        | 16%        |
| <b>Totale</b>       | <b>1.121</b> | <b>650</b> | <b>1.771</b> | <b>63%</b> | <b>37%</b> |

### Incidenza delle donne sull'organico al 31 dicembre 2016 - Italia

|                           | F            | M          | TOT          | F %           |
|---------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| DIRIGENTE                 | 2            | 6          | 8            | 25,00%        |
| IMPIEGATO                 | 79           | 82         | 161          | 49,07%        |
| OPERAI                    | 1.040        | 541        | 1.581        | 65,78%        |
| QUADRO                    | -            | 21         | 21           | 0,00%         |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>1.121</b> | <b>650</b> | <b>1.771</b> | <b>63,30%</b> |

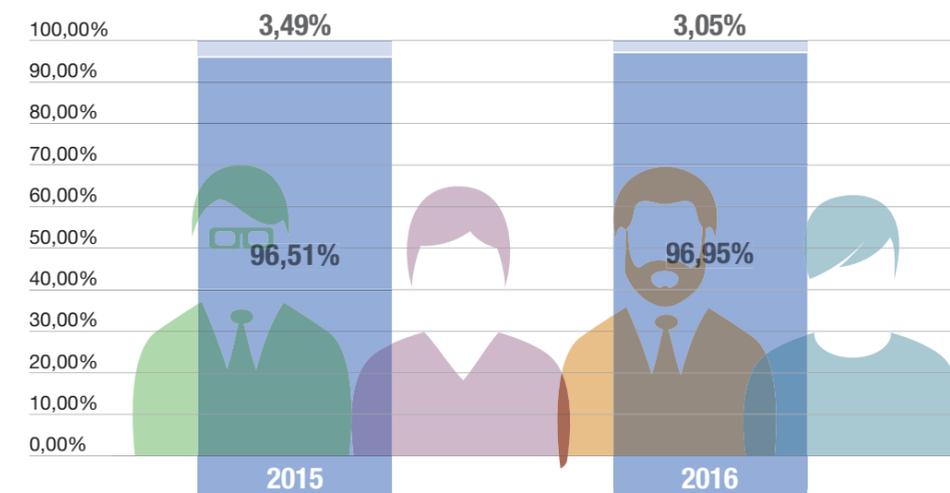
Per quanto riguarda poi la componente straniera, alla fine del 2016 in Servizi Italia si contavano 218 assunti di nazionalità non italiana, pari al 12,3% degli organici; la ripartizione per genere è di 88 uomini (13,5% sul totale dipendenti maschi) e 130 donne (11,5% sul totale dipendenti femmine).

Tutti i lavoratori stranieri sono assunti con inquadramento da operaio; prevale il tempo pieno, con l'eccezione di 29 dipendenti che risultano assunti part time.

Il gruppo dimostra una grande attenzione alla stabilità del lavoro: in media nel 2016 il 96,9% dei lavoratori ha un contratto a tempo indeterminato.



### Grande importanza alla Stabilità



Servizi Italia adotta sistemi di selezione, sviluppo e retribuzione del personale che riconoscono e premiano il merito e la performance. Ogni tipo di discriminazione è espressamente vietata dal Codice Etico. Nel corso del 2016 in Italia si è registrato un tasso di turnover in entrata del 10% ed un tasso di turnover in uscita dell'8%.

Nell'ambito del Gruppo, la media della popolazione aziendale si attesta all'interno della fascia d'età tra 41-50, mentre la seconda più numerosa è quella oltre i 50 anni. Anche la fascia fra i 31 e i 40 anni presenta una certa numerosità, questo a dimostrazione dell'importanza che il mix generazionale ha nell'ottica della diffusione di competenze e conoscenze da parte dei lavoratori più esperti.

| ENTRATE 2016 |             |           |            |           |            |             |
|--------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|-------------|
|              | Organico    | <30       | 30-50      | >50       | Totale     | % Turnover  |
| F            | 650         | 12        | 62         | 12        | 86         | 13 %        |
| M            | 1121        | 19        | 65         | 14        | 98         | 9 %         |
|              | <b>1771</b> | <b>31</b> | <b>127</b> | <b>1</b>  | <b>184</b> | <b>10 %</b> |
| USCITE 2016  |             |           |            |           |            |             |
|              | Organico    | <30       | 30-50      | >50       | Totale     | % Turnover  |
| F            | 650         | 11        | 37         | 18        | 66         | 10 %        |
| M            | 1121        | 17        | 41         | 13        | 71         | 6 %         |
|              | <b>1771</b> | <b>28</b> | <b>78</b>  | <b>31</b> | <b>137</b> | <b>8 %</b>  |

## 2. GESTIONE DEL PERSONALE

Servizi Italia applica criteri di selezione, sviluppo e retribuzione del personale che riconoscono e premiano il merito e il risultato. Le risorse umane e il valore delle loro competenze sono di centrale importanza per il Gruppo e sono organizzate secondo le linee qui descritte.

### FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Le persone sono il fattore più importante per la crescita dell'Azienda, che si impegna a promuovere il loro sviluppo professionale, ponendo attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, incentivando lo spirito di squadra e favorendo lo sviluppo di un gruppo integrato e compatto, orgoglioso della propria identità aziendale.

Per questo, Servizi Italia investe nella crescita professionale di tutte le persone, attraverso programmi di aggiornamento e formazione atti ad analizzare i fabbisogni e definire le modalità e azioni formative necessarie a garantire un adeguato allineamento di ogni risorsa al modello di competenze.

Nel biennio 2015-2016, il Gruppo ha erogato un totale circa **19.300 ore di formazione**. Il 68% delle ore di formazione ha coinvolto operai, mentre il 32% ha coinvolto le restanti qualifiche.



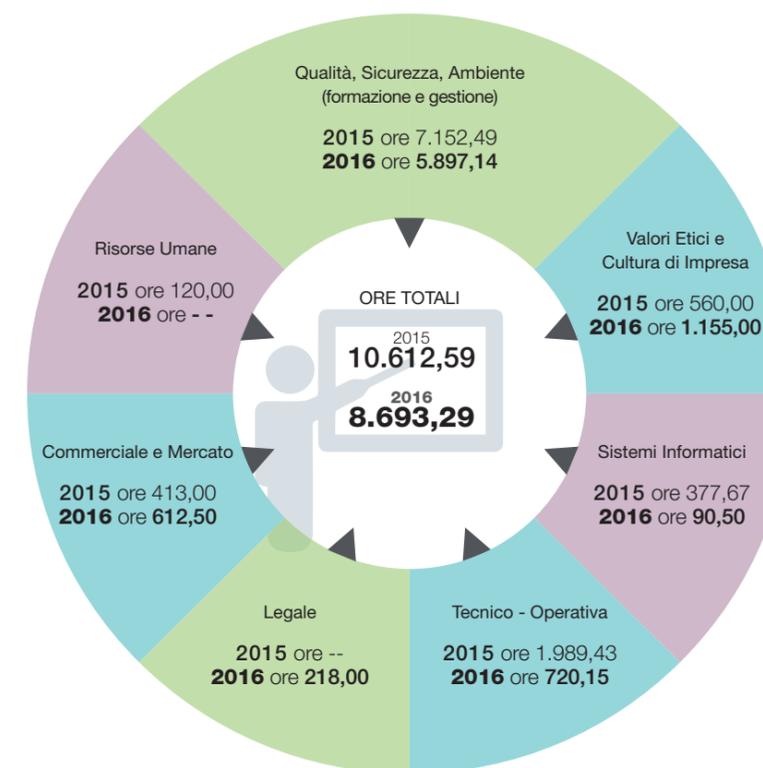
I dati riportati da questa sezione in poi si riferiscono esclusivamente al Gruppo Servizi Italia sul territorio italiano.

## 56% Dipendenti coinvolti in almeno un corso di formazione (anno 2016)

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

Di seguito vengono riportate le ore di formazione pro capite erogate nel biennio 2015-2016.

|                                     | 2015             |       | 2016            |       |
|-------------------------------------|------------------|-------|-----------------|-------|
|                                     | F                | M     | F               | M     |
| DIRIGENTE                           | 2                | 1,6   | 17,50           | 19,83 |
| IMPIEGATO                           | 21,88            | 12,02 | 12,37           | 14,18 |
| OPERAIO                             | 3,74             | 6,79  | 2,82            | 4,76  |
| QUADRO                              | -                | 7,5   | -               | 32,81 |
| <b>Totale ore erogate nell'anno</b> | <b>10.612,59</b> |       | <b>8.693,29</b> |       |



Le attività formative di Sicurezza e Ambiente, comprendono i seguenti temi: formazione base sui rischi mansioni, formazione specifica (recipienti in pressione, rischio biologico, VDT, scale, rumore, carrelli elevatori, piattaforme, etc.), primo soccorso e antincendio, attività di manutenzione, DPI di III° categoria.

Tra le diverse attività formative, occorre sottolineare che la società, nel corso del biennio 2015-2016, ha condotto importanti attività volte alla riduzione e gestione del rischio "ergonomia". A tal fine sono state svolte analisi, rilievi e incontri istruttivi con il supporto di tecnici ergonomi certificati e l'utilizzo di tecnologie estremamente

Tra i principali ambiti di formazione:

- Qualità, sicurezza, ambiente, con particolare attenzione al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i;
- Prevenzione dei reati di corruzione, ai sensi dell'ex D. Lgs. 231/2001;
- Incontri annuali del vertice aziendale con i lavoratori.

all'avanguardia, quali sistema di analisi inerziale del movimento. Sono stati, inoltre, introdotti importanti adeguamenti tecnici al fine di ridurre il sovraccarico biomeccanico dell'arto superiore.

Le attività di gestione del sistema Sicurezza e Ambiente comprendono invece: valutazione rischi, elaborazione DVR, sopralluoghi, verifiche ispettive, gestione pratiche di sicurezza nei diversi siti produttivi, analisi batteriologiche, acque ed emissioni, acquisto DPI (calzature, mascherine, guanti, camici, etc.), sorveglianza sanitaria, consulenza tecnica.

## POLITICHE DI REMUNERAZIONE

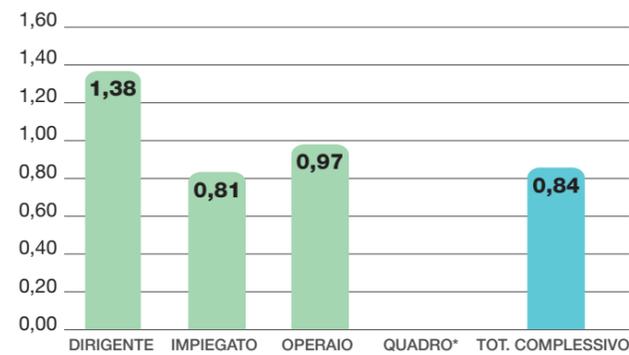
Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una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

## RETRIBUZIONE

Servizi Italia offre ai nuovi assunti e ai propri dipendenti un pacchetto retributivo in linea con le migliori pratiche di mercato. Il Direttore delle Risorse Umane e il Comitato per le Nomine e Remunerazione garantiscono una costante analisi del posizionamento retributivo per le posizioni chiave della società, attraverso la conduzione di benchmark esterni, al fine di tenere allineati mercato di riferimento e standard motivazionali. Annualmente, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione presenta al Consiglio di Amministrazione una proposta con riferimento alla politica generale per la remunerazione degli amministratori, ivi incluso quella degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche, per gli esercizi sociali di riferimento. Nel presentare la propria proposta, il Comitato

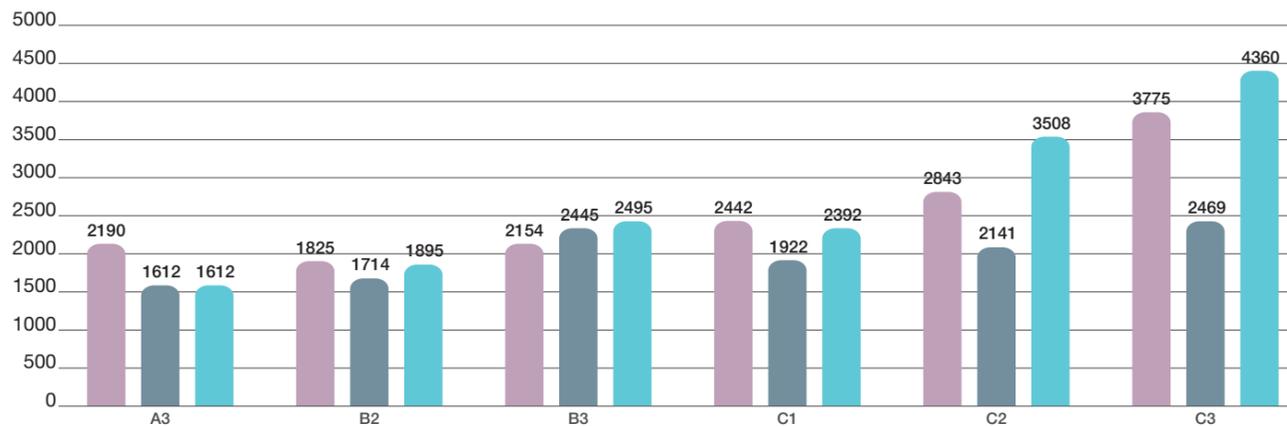
per le Nomine e la Remunerazione ha osservato che la stessa risulta in linea e coerente con la prassi della società, nonché idonea a consentire una corretta definizione di livelli di remunerazione competitivi e a promuovere l'equità interna e la trasparenza. In Servizi Italia e in tutte le società facenti parte del Gruppo, i livelli di stipendio a parità di categoria non individuano differenza di genere.

## Rapporto fra lo stipendio base delle donne e degli uomini

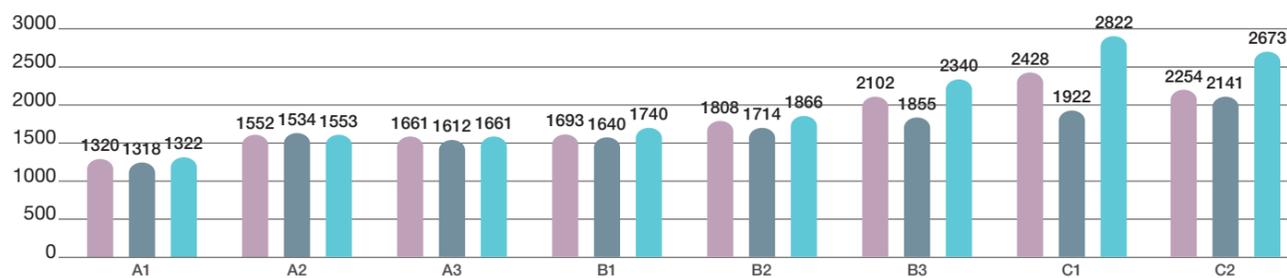


\* Il rapporto sui quadri non è possibile in quanto i quadri sono tutti di sesso maschile

## Retribuzione media per uomini e donne rispetto ai minimi contrattuali - Inquadramento Impiegati



## Retribuzione media per uomini e donne rispetto ai minimi contrattuali - Inquadramento Operai



IL VALORE DELLE PERSONE

## BENEFIT

Servizi Italia offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit in linea con le attuali pratiche di mercato e differenziato secondo logiche di organizzazione che, fra le altre cose, prevede:

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

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

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

## DIVERSAMENTE ABILI E ALTRE CATEGORIE PROTETTE

Servizi Italia si impegna a dare il proprio contributo affinché le persone diversamente abili abbiano la possibilità di offrire il proprio contributo al mondo del lavoro, riconoscendo il valore della diversità e l'importanza del confronto nello sviluppo di qualunque tipo di attività. In accordo con le organizzazioni sindacali e in ottemperanza alla Legge 68/1999, che richiede l'assunzione di una quota specifica di persone con disabilità, l'organico di Servizi Italia comprende 102 disabili e 10 lavoratori appartenenti alle categorie protette per un totale di 112 persone al 31 dicembre 2016, pari al 6,3% del totale.

| N. PERSONE    | 2015      |           |            | 2016      |           |            |
|---------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
|               | F         | M         | Totale     | F         | M         | Totale     |
| QUADRI        | -         | -         | -          | -         | -         | -          |
| IMPIEGATI     | 2         | 2         | 4          | 3         | 1         | 4          |
| OPERAI        | 64        | 42        | 106        | 66        | 42        | 108        |
| <b>Totale</b> | <b>66</b> | <b>44</b> | <b>110</b> | <b>69</b> | <b>43</b> | <b>112</b> |

## CONGEDI PARENTALI / MATERNITÀ

Il Gruppo Servizi Italia applica la normativa vigente in materia di congedo parentale e maternità. Il Gruppo non discrimina in alcun modo chi ha goduto di un congedo per maternità e, nel 2016, il tasso di ritorno al lavoro e mantenimento del posto dopo il congedo si attesta al 96,67%. La tabella qui riportata evidenzia tali informazioni per il Gruppo sul territorio italiano.

| CONGEDI PARENTALI                               | M           | F          | TOT           |
|---|-------------|------------|---------------|
| Dipendenti in maternità nel corso del 2016      | 4           | 78         | 82            |
| Dipendenti rientrati nel 2016 dopo maternità    | 4           | 26         | 30            |
| Dipendenti ancora in organico al 31.01.2017     | 4           | 25         | 29            |
| <b>% di Retention rate</b>                      | <b>100%</b> | <b>96%</b> | <b>96,67%</b> |
| Dipendenti in maternità nel corso del 2015      | 2           | 75         | 77            |
| Dipendenti rientrati nel 2015 dopo la maternità | 2           | 24         | 26            |
| Dipendenti ancora in organico al 31.01.2017     | 1           | 18         | 19            |
| <b>% di Retention rate</b>                      | <b>50%</b>  | <b>75%</b> | <b>73,08%</b> |

Si ritiene tuttavia opportuno sottolineare che, a distanza di oltre un anno dalla maternità, non è possibile attribuire la causa del licenziamento a qualche forma di discriminazione nei confronti delle lavoratrici madri; inoltre, per la tipicità del sistema italiano, il calcolo del *return rate* non risulta essere significativo.

## DIALOGO E MOTIVAZIONE DEL PERSONALE

Le iniziative di dialogo e consultazione interne al Gruppo Servizi Italia mirano ad avvicinare i dipendenti ai vertici aziendali, informando sui risultati economici e presentando la pianificazione strategica; per questa ragione, con cadenza semestrale, vengono organizzati incontri che hanno come argomento l'andamento economico-finanziario, i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri.



### 3. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

La Società, per quanto riguarda la salute e sicurezza sul lavoro, ha ottenuto e mantenuto le certificazioni secondo le norme:

> **UNI EN 14065:2004:** sistema di controllo della biocontaminazione "Tessili trattati in lavanderia". Sistema di controllo della biocontaminazione valutato secondo le linee guida RABC emesse da ASSOSISTEMA;

> **BS OHSAS 18001:2007:** Sistema di Gestione a tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Nel corso del periodo 2015-2016, i responsabili preposti hanno effettuato audit presso le diverse funzioni aziendali e i vari siti produttivi; allo stesso tempo, sono state effettuate, con esito positivo, anche verifiche da parte di enti Certificatori al fine di rinnovare e fare attività di sorveglianza per il mantenimento delle certificazioni in essere e per l'estensione delle stesse ai nuovi siti produttivi.

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

| GESTIONE SISTEMA SALUTE E SICUREZZA (Euro)         | 2015             | 2016             |
|--|------------------|------------------|
| Attività relative a sicurezza e ambiente           | 330.000          | 245.000          |
| Investimenti in macchinari, impianti, attrezzature | 1.775.062        | 1.648.014        |
| <b>Totale</b>                                      | <b>2.105.062</b> | <b>1.893.014</b> |

#### INFORTUNI SUL LAVORO, MALATTIA, GIORNATE DI LAVORO PERSE, ASSENTEISMO, DECESSI

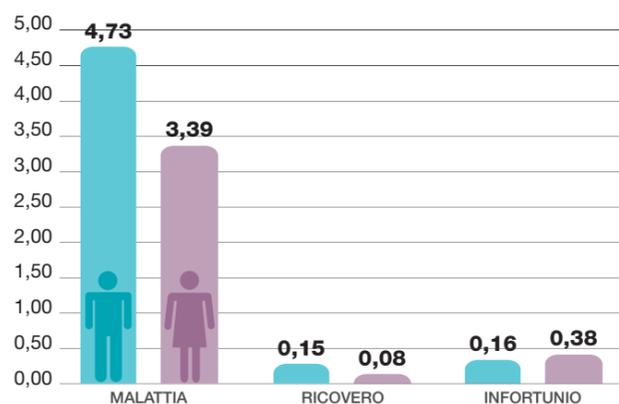
Per il Gruppo Servizi Italia, la tutela ed il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori è parte integrante della propria attività e rappresenta un impegno fondamentale rispetto agli obiettivi aziendali. L'analisi dei trend infortuni dell'ultimo biennio 2015-2016, escludendo gli accadimenti in itinere (infortuni a tutti gli effetti, ma da non considerarsi come correlati all'attività lavorativa), ha sottolineato, rispetto al 2014, un decremento del numero di accadimenti di una percentuale pari al 7,23%. Sul dato hanno inciso in maniera determinante sia gli investimenti effettuati in termini di adeguamento

ed innovazione tecnologica della macchine ed attrezzature, sia l'effettiva applicazione delle attività informative, formative e di addestramento implementate ai fini della sensibilizzazione ai comportamenti sulle tematiche in materia infortunistica.

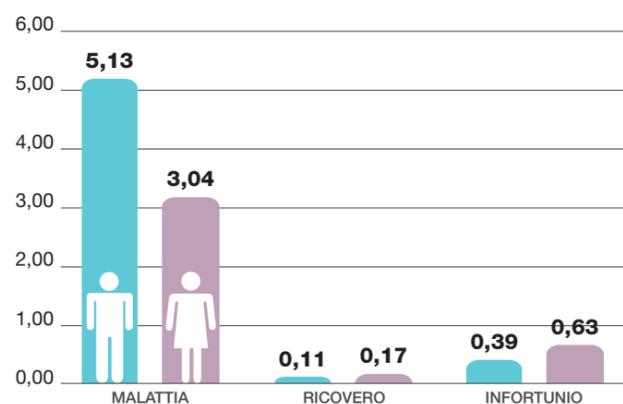
#### Numero di infortuni per genere

|                      | 2015      |    | 2016      |    |
|----------------------|-----------|----|-----------|----|
|                      | M         | F  | M         | F  |
| Infortuni sul lavoro | 37        | 39 | 30        | 47 |
| <b>Totale</b>        | <b>76</b> |    | <b>77</b> |    |

#### Rapporto fra ore teoriche lavorabili e ore di assenza per malattia, ricovero o infortunio - Anno 2015



#### Rapporto fra ore teoriche lavorabili e ore di assenza per malattia, ricovero o infortunio - Anno 2016



I dati riportati da questa sezione in poi si riferiscono esclusivamente al Gruppo Servizi Italia sul territorio italiano.

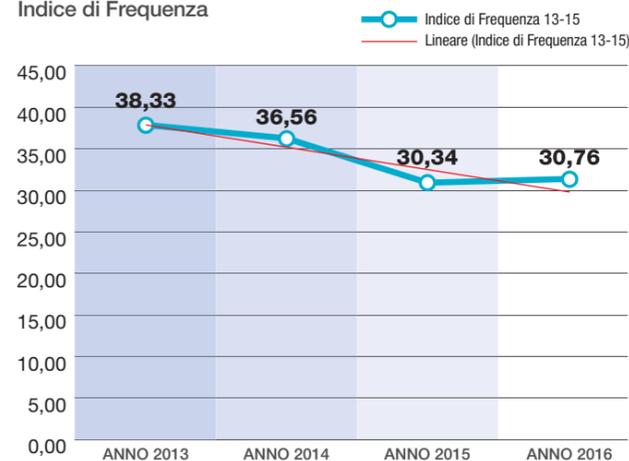


## Indici di Gravità e indici di Frequenza

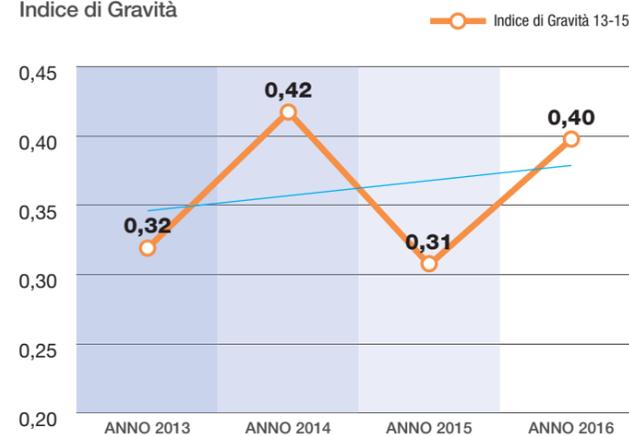


|  | INDICE DI FREQUENZA 14-16 | INDICE DI GRAVITÀ 14-16 |
|--|---------------------------|-------------------------|
| Anno 2014  | 36,56                     | 0,42                    |
| Anno 2015  | 30,34                     | 0,31                    |
| Anno 2016  | 30,76                     | 0,40                    |
| % degli indici nel triennio 14-16                          | -15,87%                   | -5,63%                  |
| riduzione nei 3 anni                                       |                           | riduzione nei 3 anni    |
| <b>Variazione % IF e IG rispetto a triennio precedente</b> |                           |                         |
| IF   | -23,80%                   |                         |
| IG   | 28,92%                    |                         |
| <b>Variazione % IF e IG 2016 su 2015</b>                   |                           |                         |
| IF   | 1,37%                     |                         |
| IG   | 28,84%                    |                         |

Indice di Frequenza



Indice di Gravità

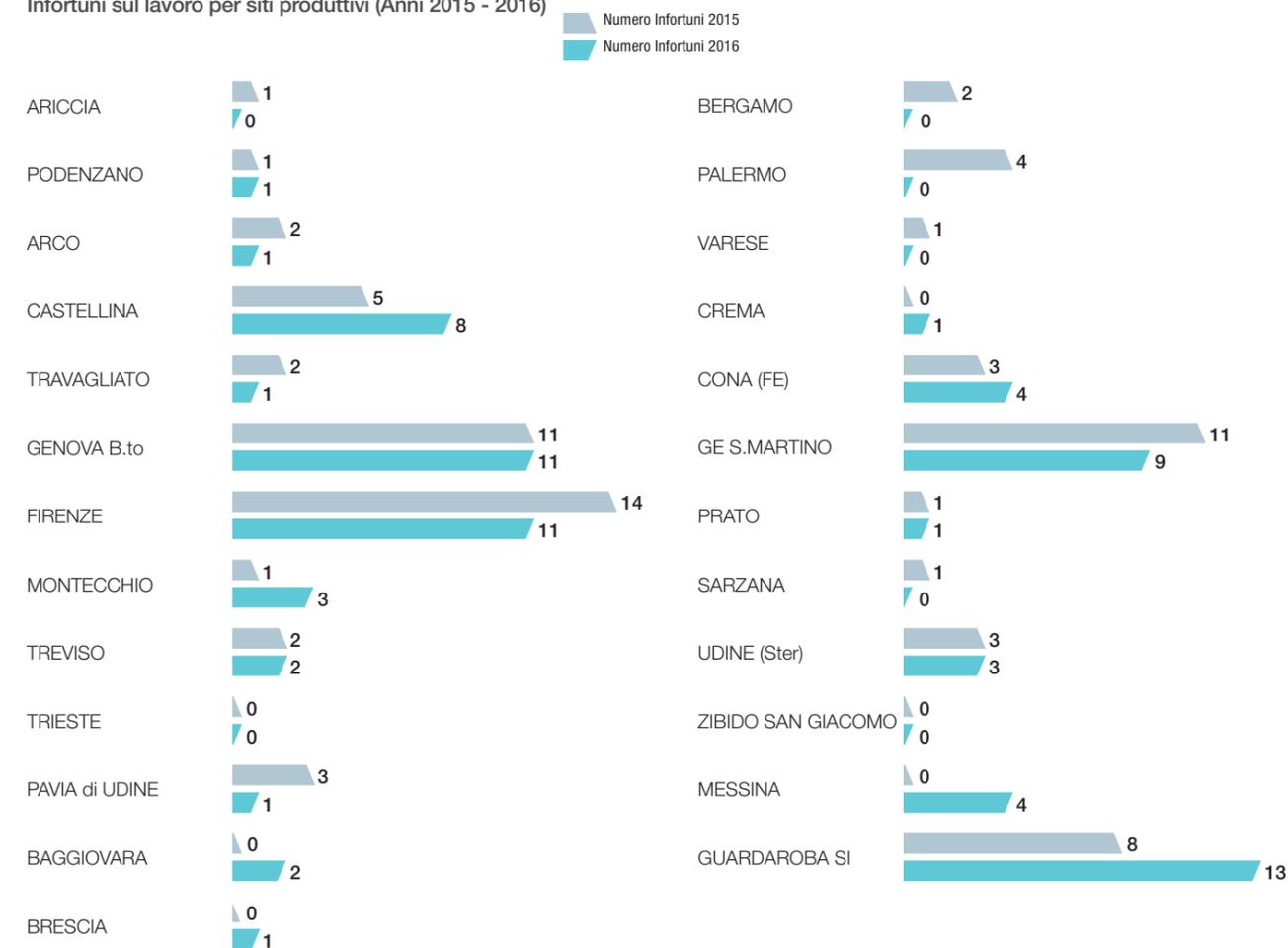


La performance rispetto ai valori del triennio precedente evidenzia, per entrambi gli indici, la chiara indicazione di un trend positivo ad ulteriore conferma della concreta applicazione degli impegni attuati dalla Società in termini di investimenti economici e formativi.

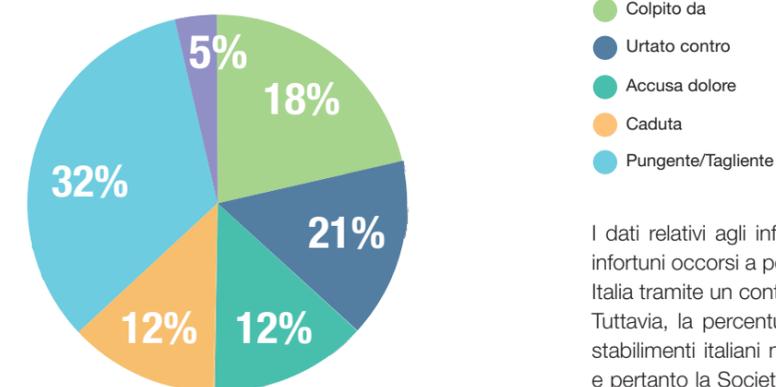
Lo studio degli infortuni rappresenta per la Società un fattore importante, al fine di avere una visione più precisa delle cause che li generano, legata esclusivamente all'attività lavorativa e poter, di conseguenza, intervenire in modo mirato laddove risultino esserci criticità, nell'ottica della prevenzione e del miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Servizi Italia si impegna in una continua attività di miglioramento, anche finalizzata a prevenire l'insorgere di patologie da movimenti ripetitivi degli arti superiori e sollevamento manuale di carichi.

Infortuni sul lavoro per siti produttivi (Anni 2015 - 2016)



Di seguito riportiamo le diverse tipologie di infortuni per l'anno 2016.



- Prodotto chimico
- Colpito da
- Urtato contro
- Accusa dolore
- Caduta
- Pungente/Tagliante

I dati relativi agli infortuni qui riportati includono anche eventuali infortuni occorsi a personale attivo presso gli stabilimenti di Servizi Italia tramite un contratto di somministrazione. Tuttavia, la percentuale del lavoro somministrato sul totale degli stabilimenti italiani nel 2016 è pari a circa il 2% (2,6% nel 2015) e pertanto la Società non ritiene di dover rendicontare in maniera puntuale, in quanto dato non significativo, l'andamento degli infortuni dedicato a questo specifico segmento.

#### 4. RELAZIONI INDUSTRIALI

Il Gruppo Servizi Italia riconosce il ruolo delle Organizzazioni Sindacali a rappresentanza dei lavoratori, conformemente alle leggi e alle prassi previste nei vari paesi in cui è presente. È confermata la volontà di realizzare con esse un rapporto improntato al dialogo e alla partecipazione, attraverso un costante confronto che tenga in considerazione le diverse esigenze aziendali. Lo scambio dialettico fra gruppo dirigente, lavoratori e loro rappresentanti è improntato al dialogo e al perseguimento degli obiettivi aziendali, in un clima di dialogo e partecipazione. Fino ad oggi, le relazioni sindacali aziendali hanno consentito di arrivare sempre ad intese condivise; ciò ha permesso, col passare degli anni, di mantenere un sistema di relazioni basato sul rispetto reciproco e sulla condivisione delle aspettative comuni. Servizi Italia S.p.A. applica per tutto il personale operaio ed impiegatizio il Contratto Collettivo Nazionale per i

Lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini (19/06/2013), sottoscritto tra Assosistema e le OO.SS. Femca-Cisl, Filctem-Cgil e Uiltec-Uil (ed in sede separata con UGL). Per il personale dirigente la Società applica il CCNL Dirigenti Industria. Tale contratto disciplina, fra le altre cose, anche i periodi minimi di informazione per ciò che riguarda i cambi operativi dei dipendenti. L'Articolo 15 - Mobilità interna della manodopera - disciplina gli spostamenti non temporanei nell'ambito di uno stabilimento di gruppi di lavoratori, nel caso in cui tali spostamenti non rientrino nelle necessità collegate alle normali esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'attività aziendale. Di seguito tabella riepilogativa dell'iscrizione alle diverse organizzazioni sindacali nelle sedi italiane (2015-2016). L'alta adesione ai sindacati dimostra quanto l'azienda supporti i propri dipendenti nel loro diritto ad essere rappresentati.

| 2015               | LOMBARDIA    | EMILIA ROMAGNA | VENETO       | FRIULI VENEZIA G. | LAZIO        | LIGURIA      | TOSCANA      | SICILIA      | TRENTINO ALTO AD. |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| FILCTEM - CGIL     | 54           | 133            | 59           | 18                | 9            | 52           | 50           | 5            | 23                |
| FEMCA - CISL       | 58           | 18             | 28           | 5                 | 19           | 88           | 14           |              | 37                |
| FISASCAT - CISL    |              | 1              |              | 1                 | 2            | 4            | 1            |              |                   |
| FESICA - CONFSAL   |              | 4              |              | 2                 |              |              |              |              |                   |
| FILTA - CISL       |              |                |              |                   | 2            |              |              |              |                   |
| FILTEA - CGIL      | 1            |                | 1            |                   |              |              |              |              |                   |
| FILCAMS - CGIL     | 1            |                | 2            |                   |              |              | 1            |              |                   |
| UILTEC - UIL       | 1            | 3              | 24           | 6                 | 19           | 11           |              |              |                   |
| USB LAVORO PRIVATO | 1            | 1              |              |                   |              |              |              |              |                   |
| UGL                | 1            |                |              | 5                 | 3            |              |              | 3            |                   |
| CUB                |              |                |              |                   | 11           | 1            |              |              |                   |
|                    | <b>117</b>   | <b>160</b>     | <b>114</b>   | <b>37</b>         | <b>65</b>    | <b>156</b>   | <b>66</b>    | <b>8</b>     | <b>60</b>         |
|                    | <b>45,3%</b> | <b>45,1%</b>   | <b>51,8%</b> | <b>26,6%</b>      | <b>52,8%</b> | <b>52,9%</b> | <b>27,4%</b> | <b>18,6%</b> | <b>61,9%</b>      |

| 2016               | LOMBARDIA    | EMILIA ROMAGNA | VENETO       | FRIULI VENEZIA G. | LAZIO        | LIGURIA      | TOSCANA      | SICILIA     | TRENTINO ALTO AD. |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------------|
| FILCTEM - CGIL     | 41           | 111            | 60           | 16                | 9            | 47           | 58           | 1           | 23                |
| FEMCA - CISL       | 53           | 21             | 43           | 7                 | 14           | 85           | 15           |             | 36                |
| FISASCAT - CISL    |              | 1              |              | 1                 | 2            |              | 1            |             |                   |
| FESICA - CONFSAL   |              | 4              |              | 3                 |              |              |              |             |                   |
| FILTA - CISL       |              |                |              |                   | 2            |              |              |             |                   |
| FILTEA - CGIL      | 2            |                | 1            |                   |              |              |              |             |                   |
| FILCAMS - CGIL     |              |                | 2            |                   |              |              | 1            |             |                   |
| UILTEC - UIL       |              | 3              | 26           | 5                 | 19           | 9            |              |             |                   |
| USB LAVORO PRIVATO |              | 1              |              |                   |              | 2            |              |             |                   |
| SGB                | 1            |                |              |                   |              |              |              |             |                   |
| UGL                | 1            |                |              | 4                 | 7            |              |              | 3           |                   |
| CUB                |              |                |              |                   | 6            | 1            |              |             |                   |
|                    | <b>98</b>    | <b>141</b>     | <b>132</b>   | <b>36</b>         | <b>59</b>    | <b>144</b>   | <b>75</b>    | <b>4</b>    | <b>59</b>         |
|                    | <b>38,0%</b> | <b>39,7%</b>   | <b>60,0%</b> | <b>25,9%</b>      | <b>48,0%</b> | <b>48,8%</b> | <b>31,1%</b> | <b>9,3%</b> | <b>60,8%</b>      |

**Scioperi:** nel 2016 non ci sono state ore di sciopero. Nel 2015 il numero delle ore di sciopero, totalmente imputabili a scioperi generali, sono state 127 a fronte di oltre 2,5 milioni di ore lavorate. Si può quindi parlare di una sostanziale assenza di conflittualità all'interno dell'azienda.





# 9

## I CLIENTI

Il gruppo Servizi Italia, nel 2016, conta un **numero complessivo di 450 clienti**, divisi sulle tre linee di business: lavanolo, sterilizzazione dei tessuti e sterilizzazione dello strumentario chirurgico.

**11,8%**  
Sterilizzazione  
Biancheria

**9,4%**  
Sterilizzazione  
Strumentario

**78,8%**  
Lavanolo



I principali clienti sono le Aziende Ospedaliere e i relativi presidi distribuiti sul territorio, Aziende Sanitarie Locali, Cliniche private, servizio 118, ecc. Alla fine del 2016, Servizi Italia gestisce oltre 60.000 posti letto, pari a circa il **41% del totale dei posti letto in Italia\***.

L'ampia diversificazione della gamma di servizi offerta ha consentito a Servizi Italia di posizionarsi come partner strategico ed interlocutore privilegiato degli enti ospedalieri italiani, nella gestione dei servizi sanitari. Le scelte imprenditoriali compiute dalla Società negli ultimi anni e la conseguente articolazione dei Servizi offerti in tre linee hanno anticipato le tendenze che si stavano manifestando nel sistema sanitario pubblico, che si muove verso la progressiva esternalizzazione dei servizi sanitari (tramite appalti integrati di servizi, ristrutturazione di centrali di sterilizzazione e gestione dei relativi servizi) e verso il maggiore utilizzo del *project financing* nella costruzione degli ospedali. L'erogazione dei servizi a favore degli enti ospedalieri pubblici avviene a seguito dell'aggiudicazione, da parte di Servizi Italia, di gare d'appalto. La durata pluriennale dei contratti di appalto ha consentito alla Società di consolidare il rapporto strategico con le strutture ospedaliere, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei Servizi, nonché di svilupparne di nuovi sulla base delle specifiche esigenze manifestate dalla clientela affiancando al ruolo di *problem solver* quello di partner tecnico-scientifico per la ricerca in ambito sanitario.



Durata media Contratti



\* La stima si basa sulle indicazioni del Ministero della Salute in termini di numero posti letto/ospedali, incrociati col numero dei contratti in essere in ciascuna regione.

## 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Affidabilità, flessibilità, competenza. È su questi tre valori fondamentali che da oltre trent'anni si basano la storia e lo sviluppo di Servizi Italia. La norma UNI EN ISO 9000 definisce la qualità come l'insieme delle caratteristiche di un servizio (o di un prodotto) che gli permettono di soddisfare le esigenze espresse e implicite del cliente.

La valutazione e misurazione della soddisfazione dei clienti si basa sostanzialmente sulla gestione dei rapporti e delle comunicazioni degli enti con i referenti aziendali; tali analisi interne vengono valutate per individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto eventuali azioni di miglioramento. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente passa anche attraverso la gestione di eventuali reclami o segnalazioni, che possono arrivare telefonicamente, via posta elettronica o raccomandata. Ogni segnalazione viene gestita direttamente ed eventualmente con il supporto di unità operative specifiche. Fatte salve eventuali diverse valutazioni in base alla tipologia di servizio offerto o tipo di cliente, non sono normalmente condotti sondaggi specifici in reazione ai servizi offerti dal Gruppo.

Eventuali reclami da parte del cliente possono presentarsi in modalità informale (verbale o telefonica) o formale (scritti ed inviati via fax, posta o email). I reclami informali vengono formulati dai referenti del cliente agli operatori e/o al responsabile del servizio, i quali riportano ai superiori diretti quanto non risolvibile nell'immediato. Il superiore diretto, per la propria competenza, effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo stesso e individuano le azioni correttive da mettere in atto, eventualmente coinvolgendo altri referenti di funzione che impattano sul ciclo produttivo della commessa (siti produttivi, logistica, etc). I reclami formali, di norma, vengono inviati dai Clienti alla sede legale e amministrativa aziendale, indirizzati solitamente all'ufficio contratti/segreteria commerciale. L'ufficio inoltra copia al Responsabile di Area di riferimento il quale per la propria competenza effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo stesso, eventualmente coinvolgendo altri referenti di funzione che impattano sul ciclo produttivo della commessa (siti produttivi, logistica), e individuando di concerto le azioni correttive da mettere in atto. Il Responsabile di Area individuate le azioni da intraprendere risponde per iscritto al cliente e invia copia della corrispondenza a Ufficio Contratti/segreteria commerciale che provvede all'archiviazione nel fascicolo del cliente. In seguito, il Responsabile di Area e le funzioni referenti alla gestione del servizio effettuano una visita presso il cliente al fine di valutare l'efficacia delle azioni intraprese.

In virtù delle similari tipologie di reclamo pervenute negli anni 2015 e 2016, la Società ha ritenuto fondamentale adottare un'analisi di dettaglio e quindi proporre alle strutture ospedaliere presso cui eroga il servizio, un sistema di controllo statistico della qualità del prodotto/servizio. Il sistema prevede un controllo a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio / prodotto fornito nel rispetto del contratto tra le parti. Il confronto tra la "qualità uscente standard" dei processi Servizi Italia e le esigenze del cliente rappresentano un momento di condivisione e ulteriore conoscenza delle dinamiche cliente-azienda.

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

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

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

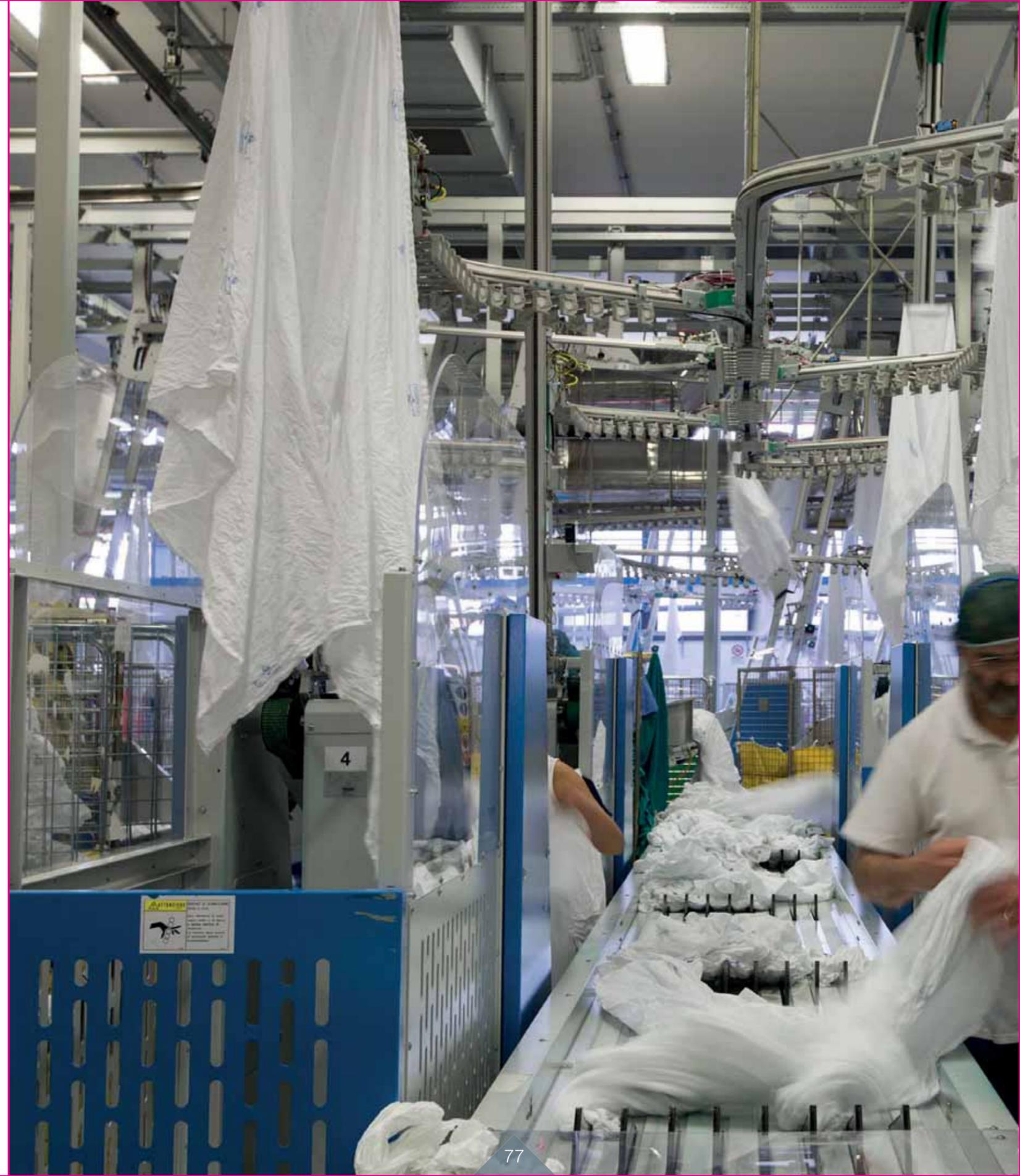
Un servizio perfetto resta invisibile al malato, ma contribuisce in modo evidente al suo benessere.

## 2. RESPONSABILITÀ AZIENDALE

Servizi Italia, nelle relazioni con il cliente, ha la responsabilità inerente alla tipologia delle attività svolte nonché alle modalità di erogazione dei servizi.

In particolare, l'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico consiste nella predisposizione di dispositivi medici sterili da utilizzare presso i comparti operatori nei presidi ospedalieri. Eventuali difetti nel loro processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità della Società nei confronti dei clienti e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei danni.

Per tale ragione a copertura di tali rischi, la Società ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione. Si segnala che, ad oggi, non si sono mai verificati degli eventi che abbiano determinato delle ipotesi di responsabilità della Società per tali rischi o a seguito dei quali la Società abbia dovuto sostenere oneri. Si informa inoltre che nel biennio oggetto del report non sono stati documentati reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti.





# I FORNITORI

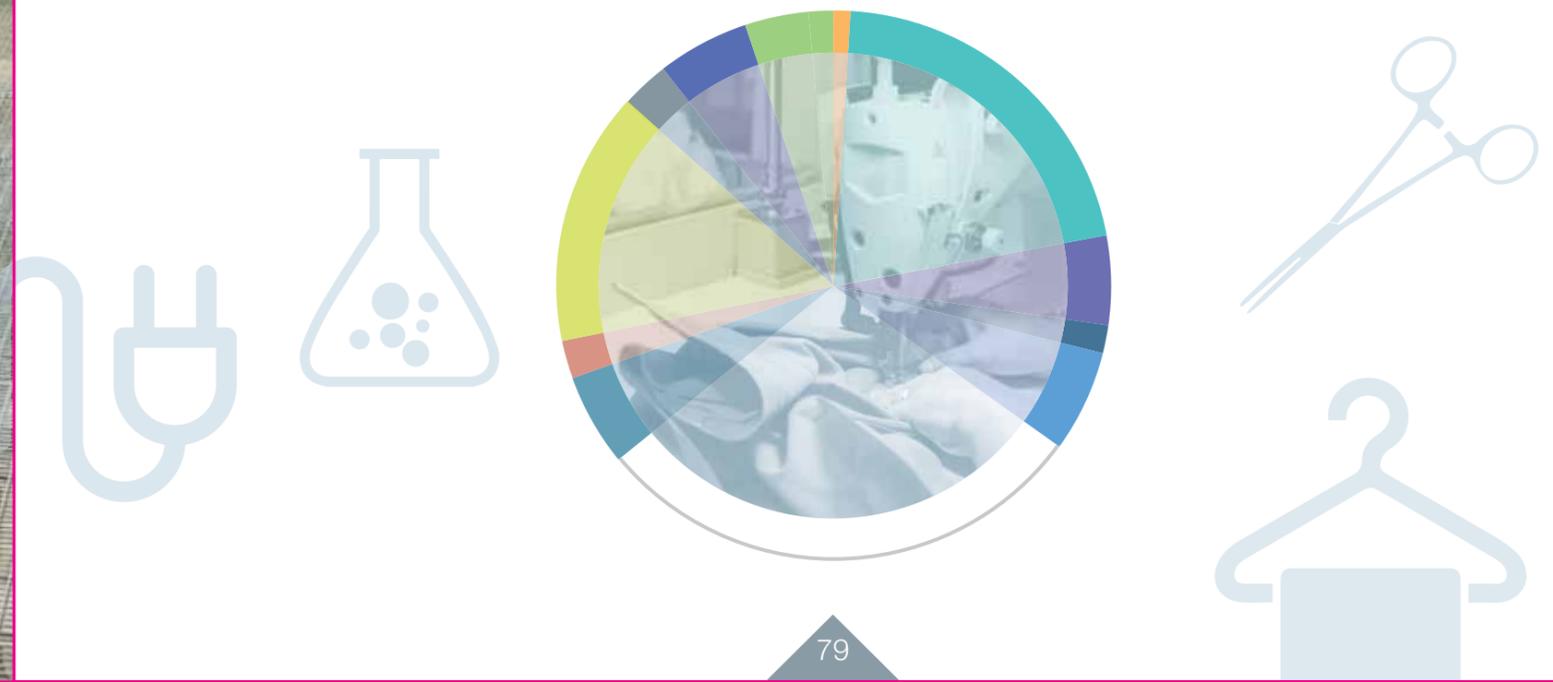
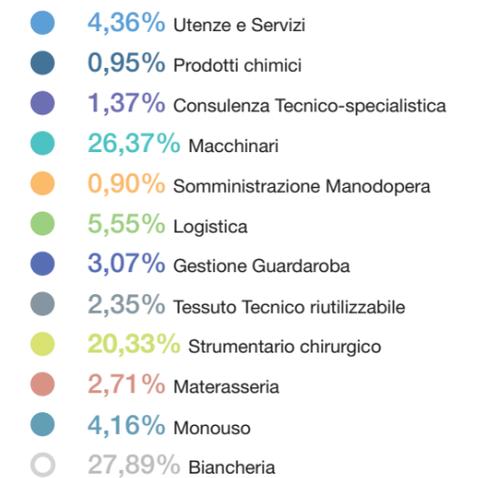
I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti. Coerentemente con il programma di costante miglioramento del Gruppo, la Funzione Acquisti cerca di implementare continuamente l'efficienza dei processi di approvvigionamento, attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione delle diverse categorie merceologiche.

Il Gruppo Servizi Italia ritiene che la responsabilità sia un impegno che non si ferma immediatamente fuori dall'azienda, ma che debba coinvolgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati; per questo motivo, ogni fornitore che voglia iniziare una collaborazione con Servizi Italia deve sottoscrivere le condizioni generali di fornitura del Gruppo, che includono il Codice Etico e il Modello di Organizzazione 231, che prevedono un'attività improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole.

## 1. LA CATENA DI FORNITURA

I fornitori attivi nel biennio 2015-2016 sono stati circa 2.900 e oltre il 98% ha sede nel territorio di riferimento (Italia), a dimostrazione del positivo impatto economico prodotto dal Gruppo a livello locale.

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



#### FORNITORI DI BIANCHERIA

Servizi Italia ha recentemente assunto un ruolo sempre più attivo nella progettazione e nella scelta della biancheria, che avviene sulla base di specifiche indicate su bandi di gara e capitolati e su modelli standard usati dalla Società, allo scopo di ottimizzare gli acquisti e di massimizzare la capacità di utilizzo degli impianti a disposizione. Tale attività di cooperazione diretta con il produttore ha il vantaggio per Servizi Italia di poter utilizzare l'esperienza ed il know how del fornitore, fidelizzandolo e incentivandolo a mantenere una costante attenzione alla qualità della sua produzione.

#### FORNITORI DI STRUMENTARIO CHIRURGICO

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

#### FORNITORI DI MACCHINARI

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

#### FORNITORI DI TRASPORTI

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

#### FORNITORI DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO

Vengono presi in considerazione i requisiti economici (tariffe su base orarie) nonché tecniche (qualità nella selezione dei candidati, il supporto nella gestione dei lavoratori, la rapidità di risposta ecc.).

Le principali esternalizzazioni riguardano i servizi di trasporto e logistica, gestione guardaroba, manutenzione impianti e convalide, sanificazione, analisi e prove di laboratorio per i controlli qualità della biancheria, progettazione impianti, sterilizzazione ad ossido di etilene (EtO). Tra questi occorre menzionare anche le agenzie di lavoro, con le quali l'azienda si relaziona per la domanda di personale interinale in sostituzione del personale operaio (ad esempio in caso di ferie, permessi, malattie).

### Catena di Fornitura



#### Stabilimenti Italiani

Nel 2016 gli stabilimenti italiani hanno acquistato materie prime, merci e consumabili per un valore globale di Euro 183 milioni da circa 2.938 fornitori. I primi dieci fornitori hanno soddisfatto il 21% degli acquisti totali.

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

| AREA GEOGRAFICA                | 2015  | 2016  |
|--------------------------------|-------|-------|
| ITALIA - Acquisti locali       | 98,5% | 98,6% |
| GERMANIA - Acquisti non locali | 1,2%  | 1,2%  |
| ALTRI - Acquisti non locali    | 0,3%  | 0,2%  |

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

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

Occorre inoltre segnalare che, per ciò che riguarda la fornitura del **materiale monouso**, Servizi Italia, nel corso del 2016, ha eliminato un passaggio della catena di fornitura, acquistando direttamente dal produttore (quando possibile in base ai nostri volumi) oppure da rivenditori che offrivano il miglior prezzo e servizio per ciascun prodotto. In precedenza, si acquistavano molti prodotti da fornitori versatili che rivendevano molti prodotti diversi, aumentando in questo modo il numero di fornitori.

#### Stabilimenti Brasiliani

Nel 2016 gli stabilimenti brasiliani hanno acquistato materie prime, merci e consumabili per un valore globale di Reais 68,0 milioni da circa 1.100 fornitori. I primi dieci fornitori hanno soddisfatto il 38,1% degli acquisti totali.

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

| AREA GEOGRAFICA                   | 2016  |
|-----------------------------------|-------|
| BRASILE - Acquisti locali         | 92,9% |
| ITALIA - Acquisti non locali      | 6,8%  |
| STATI UNITI - Acquisti non locali | 0,3%  |

## 2. GARANZIE DI QUALITÀ

Per garantire elevati standard qualitativi dei prodotti e servizi acquistati, la Società si rivolge a fornitori che vengono selezionati e monitorati sulla base di **parametri di valutazione** comuni per le forniture di tutte le diverse tipologie di prodotti: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva. Le relazioni del Gruppo con i fornitori sono sempre e comunque improntate alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti.

Conformemente alle politiche del Gruppo, la Divisione Acquisti cerca costantemente di migliorare l'efficienza del processo di approvvigionamento, valorizzando le competenze interne e ponendo attenzione alla gestione dei diversi processi di acquisto.



# 11.



# LE COMUNITÀ LOCALI

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con le diverse comunità locali, intese come ambiente fisico, si svolgono principalmente attraverso due canali: i lavoratori, che per la maggior parte abitano nelle vicinanze dei siti produttivi, e le amministrazioni locali, che esprimono istanze ed esigenze relative alle comunità locali di riferimento e su questo instaurano relazioni con la Società. Le iniziative di solidarietà a cui Servizi Italia contribuisce sono generalmente rivolte ad associazioni o attori che operano nel settore della sanità e della prevenzione della salute; in questo senso la selezione delle attività pro bono è *cause related*.

### 1. SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ

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

Altri importi minori sono stati invece devoluti per attività culturali e sportive sul territorio, sponsorizzando associazioni sportive giovanili e deliberando erogazioni liberali a favore di organizzazioni ON-LUS a sostegno di giovani (sostegno scolastico, aiuto alla mobilità, ascolto psicologico, attività sportive e culturali), prevenzione e recupero della persona.

|                                       | 2015              | 2016             |
|---------------------------------------|-------------------|------------------|
| Importi investiti in liberalità       | 36.912,13         | 18.638,00        |
| Importi investiti in sponsorizzazioni | 98.441,04         | 46.453,75        |
| <b>Totale</b>                         | <b>135.353,17</b> | <b>65.091,75</b> |

Nel 2015, il principale importo devoluto in liberalità è stato per HIMALAYAN SEEDS ONLUS, che svolge la propria attività sul territorio nepalese, occupandosi di provvedere all'educazione dei bambini e al loro sostentamento promuovendo l'inserimento scolastico nelle scuole e/o collegi locali e all'estero nonché, di organizzare attività educative e culturali (laboratori, workshop, incontri, mostre) al fine di valorizzare la cultura e le tradizioni artigianali locali.

Nel 2016 invece, Servizi Italia ha appoggiato MISSIONE TAU ON-LUS nella realizzazione del progetto "Casa della Speranza". Scopo del progetto è favorire l'accesso all'alfabetizzazione tramite la costruzione di un piccolo hostel mirato all'accoglienza di bambine orfane o in stato di abbandono sulla strada, permettendo loro il recupero dell'attività scolastica e contribuendo alla lotta contro il lavoro minorile.



## 2. DIVULGAZIONE SCIENTIFICA

L'attività di promozione e sostegno alla ricerca e alla divulgazione scientifica, che Servizi Italia individua come fattore distintivo di qualità, è la conseguenza dell'approccio che la Società ha verso la propria particolare tipologia di cliente. In particolare, le attività di Servizi Italia consistono principalmente nella sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici attinenti alla propria area di operatività in collaborazione con associazioni di categoria o autonomamente.

In particolare, nel periodo 2015-2016, Servizi Italia ha sponsorizzato, promuovendo il marchio aziendale, i seguenti principali eventi:

|  |                     |                      |
|--|---------------------|----------------------|
| Convegno "Ripensare la sterilizzazione"  | Pisa                | 06/02/2015           |
| Convegno Mepaie  | Cremona             | 05 - 06/03/2015      |
| La prevenzione del rischio biologico   | Genova              | 12/06/2015           |
| 10° Forum Risk Management in Sanità  | Arezzo              | 24 - 27/11/2015      |
| Congresso ANMDO - Governare e decidere in sanità   | Parma               | 30 - 09/02 - 10/2015 |
| Convegno "Integrazione dei setting di cura nel trattamento dell'obesità"   | Rovereto (TN)       | 12/12/15             |
| Salute del perineo - Benessere della donna   | Salsomaggiore (PR)  | 04 - 05/03/2016      |
| Convegno "La direzione infermieristica: dalla gestione del personale al governo delle competenze e dei processi" | Arenzano (GE)       | 20/05/2016           |
| Convegno "Hospital Hygiene in Europe"  | Udine               | 19 - 20/09/2016      |
| X° Congresso ANIPIO - Le infezioni correlate all'assistenza e l'infermiere                                       | Riva del Garda (TN) | 6 - 8/10/2016        |
| 11° Forum Risk Management in Sanità  | Firenze             | 29/11 - 02/12/2016   |

All'interno della divulgazione scientifica *tout court*, Servizi Italia inserisce anche la collaborazione con l'Osservatorio sulla Sanità di SDA Bocconi di Milano, che si dedica allo sviluppo di nuove tecnologie e all'innovazione di processo e di prodotto.

Nel biennio 2015-2016 è continuata la partnership fra la prestigiosa università milanese e Servizi Italia, in un percorso di consolidamento di un dialogo costruttivo e strutturato fra Assosistema e i soggetti della Pubblica Amministrazione che, di volta in volta, intervengono sulle dinamiche del mercato sanitario di interesse per la categoria. Il progetto ha visto l'organizzazione e la progettazione di workshop a carattere nazionale e territoriale e la progettazione e gestione di un tavolo tecnico fra decisori e gestori della spesa pubblica, con compiti di indagine, ricerca, elaborazione e predisposizione di report.

## 3. RELAZIONE CON I MEDIA

Il Gruppo Servizi Italia riconosce l'importanza sociale della comunicazione e ne coordina le diverse attività. Nel periodo 2015-2016, Servizi Italia ha dedicato grande attenzione alla propria presenza su internet, innovandola ed ampliandola ulteriormente. Il portale aziendale, da semplice strumento per l'adempimento degli obblighi informativi di Borsa Italiana, è diventato un potente strumento di comunicazione e divulgazione, corredato da foto e video illustrativi. Di grande importanza rimangono comunque la trasparenza e la tempestività nella trasmissione e diffusione delle informazioni economico-finanziarie, che avviene attraverso gli spazi web istituzionali. La Direzione di Servizi Italia, inoltre, si rende sempre disponibile a rilasciare interviste ai principali quotidiani locali ed economici per commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti.

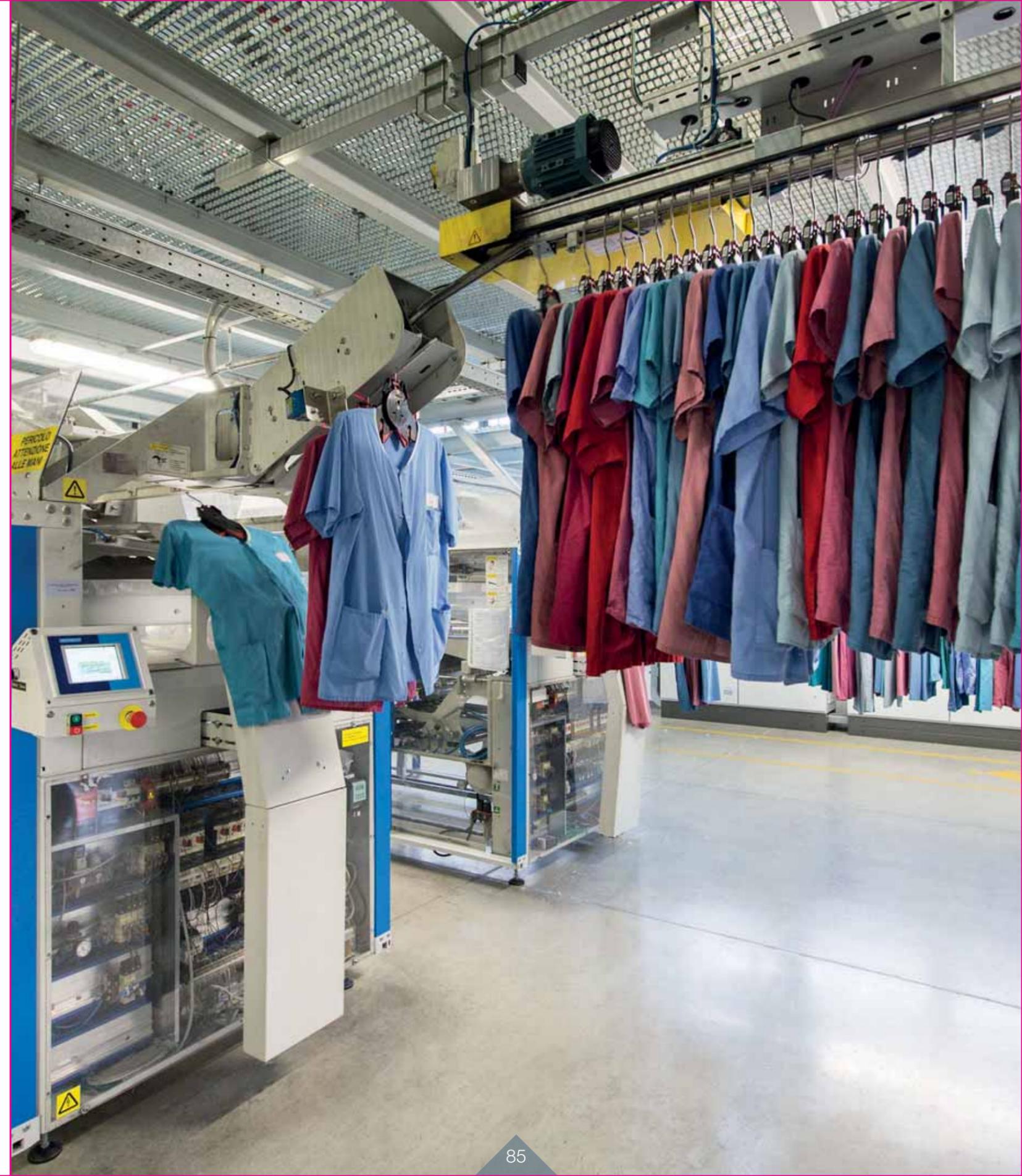
## 4. RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

I rapporti con l'associazione di categoria, ASSOSISTEMA, riveste particolare importanza per il Gruppo.

ASSOSISTEMA rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura e cliniche private.

Suoi obiettivi statutari sono la protezione, la diffusione e il miglioramento dell'attività del settore, nonché la tutela e il coordinamento delle istanze e degli interessi degli Associati. Servizi Italia aderisce all'Ente Bilaterale Nazionale al fine di incentivare e promuovere studi e ricerche sul settore, raccogliere gli accordi realizzati a livello territoriale ed aziendale, promuovere studi e ricerche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme di legge e della contrattazione collettiva.

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.





12

# OBIETTIVI



## OBIETTIVI DIMENSIONE AMBIENTALE

Contenimento del consumo idrico e attuazione di ulteriori forme di interventi per risparmi energetici.

Contenimento della produzione di rifiuti attuando ulteriori forme di razionalizzazione ed ottimizzazione delle attività.

Predisposizione, in accordo con le comunità locali di riferimento, di forme di compensazione per quanto concerne le esternalità negative.



## OBIETTIVI DIMENSIONE SOCIALE

Continuare lo sviluppo del senso di appartenenza al Gruppo, con particolare riferimento alle realtà aziendali di recente acquisizione e collocate al di fuori del territorio italiano.

- Armonizzazione degli aspetti contrattuali e delle garanzie offerte ai dipendenti
- Ottimizzazione della produttività e, per il personale con ruoli di responsabilità, valorizzare le funzioni di team management.

Nell'ambito delle relazioni industriali, si prevedono azioni di analisi comparata delle buone prassi aziendali (in termini di contratti integrativi) in funzione di una progressiva omogeneizzazione delle diverse realtà ambientali.

Azioni di formazione sulle tematiche di team management e organizzazione del lavoro, corsi di lingua italiana per dipendenti stranieri e corsi di lingua per quei dipendenti che, dato il loro ruolo professionale, avranno a che fare direttamente con i progetti esteri.

Mantenere e rafforzare la collaborazione tra la realtà aziendale e il mondo scientifico nell'ambito sanitario.

Sostenere iniziative di ricerca e sviluppo in ambito sanitario che riscuotano interesse per i servizi prestati alla società.

Confermare le relazioni con i fornitori di alta qualità, privilegiando coloro che sono in possesso di adeguate certificazioni di qualità del prodotto, sicurezza e sostenibilità ambientale.





13.

# TABELLA INDICATORI GRI-G4

| TEMATICHE MATERIALI  | ASPECT G4 - SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE        |
|--|---|
| Integrazione, formazione, e clima interno  | Formazione e istruzione                         |
| Diversità, inclusione e pari opportunità   | Diversità e pari opportunità                    |
| Giusta remunerazione e incentivi   | Equità nella remunerazione per donne e uomini   |
|  | Presenza sul mercato                            |
| Internazionalizzazione dei collaboratori   | N.D.  |
| Creazione di valore  | Performance economica                           |
| Espansione del fatturato   | Performance economica                           |
| Continuità, puntualità e soluzione problemi clienti  | Etichettatura di prodotti e servizi             |
| Investimenti sostenibili e impatti ambientali  | Materiali                                       |
|  | Energia   |
|  | Acqua   |
|  | Emissioni                                       |
|  | Scarichi e rifiuti                              |
|  | Prodotti e servizi                              |
|  | Trasporto                                       |
| Continuità del rapporto, condivisione codice etico, qualifiche, pratiche di approvvigionamento | Pratiche di approvvigionamento                  |
| Coinvolgimento e sviluppo delle comunità   | Comunità locali                                 |
| Valorizzazione del territorio. Innovazione e sviluppo su attività no core per la sanità.       | Comunità locali                                 |
| Integrità di business, trasparenza e chiarezza delle informazioni al mercato                   | Compliance                                      |
|  | Etica e integrità ( <i>general disclosure</i> ) |

| GENERAL STANDARD DISCLOSURES       |  |             |  |
|------------------------------------|--|-------------|--|
| Strategia e Analisi                |  |             |  |
| G4-1                               | Dichiarazione dell'Amministratore Delegato   | 0           |  |
| Profilo dell'organizzazione        |  |             |  |
| G4-3                               | Nome dell'organizzazione   | 3.1         |  |
| G4-4                               | Marchi, prodotti e servizi   | 3.1         |  |
| G4-5                               | Sede principale  | 3.1         |  |
| G4-6                               | Numero di paesi in cui l'organizzazione opera  | 3.1         |  |
| G4-7                               | Assetto proprietario e forma legale  | 3.1/5.3     |  |
| G4-8                               | Mercati serviti  | 3.1/5.1     |  |
| G4-9                               | Dimensione dell'organizzazione   | 3.1         |  |
| G4-10                              | Caratteristiche della forza lavoro   | 8.1         |  |
| G4-11                              | Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro   | 8.1/8.4     |  |
| G4-12                              | Descrizione della catena di fornitura  | 10.1        |  |
| G4-13                              | Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione | 3.2/10.1    |  |
| G4-14                              | Approccio precauzionale e principi seguiti dall'organizzazione   | 7.1         |  |
| G4-15                              | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale, ambientale   | 11.4        |  |
| G4-16                              | Partecipazione ad associazioni o organizzazioni  | 11.4        |  |
| Materialità e perimetro del report |  |             |  |
| G4-17                              | Entità incluse nel bilancio  | 1.3         |  |
| G4-18                              | Principi per la definizione dei contenuti  | 1.1/1.4/1.6 |  |
| G4-19                              | Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti   | 1.4         |  |
| G4-20                              | Aspetti materiali interni all'organizzazione   | 1.2         |  |
| G4-21                              | Aspetti materiali esterni all'organizzazione   | 1.2         |  |
| G4-22                              | Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni                                      | n.a.        |  |
| G4-23                              | Cambiamenti significativi di obiettivo o perimetro rispetto al precedente bilancio   | 1.3         |  |
| Coinvolgimento degli stakeholder   |  |             |  |
| G4-24                              | Gruppi di stakeholder coinvolti nell'organizzazione  | 2.3         |  |
| G4-25                              | Identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere   | 2.3         |  |
| G4-26                              | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder  | 2.3         |  |
| G4-27                              | Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder   | 2.3         |  |

TABELLA INDICATORI GRI-G4

| Profilo del report |  |                           |  |
|--------------------|--|---------------------------|--|
| G4-28              | Periodo di rendicontazione   | 1.3                       |  |
| G4-29              | Data di pubblicazione del precedente report                              | 1.3                       |  |
| G4-30              | Periodicità di rendicontazione   | 1.3                       |  |
| G4-31              | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio                       | 1.7                       |  |
| G4-32              | Indice dei contenuti GRI e indicazione dell'opzione "In accordance"      | 10/Tabella indicatori GRI |  |
| G4-33              | Attestazione esterna   | 1.6/p.96                  |  |
| Governance         |  |                           |  |
| G4-34              | Struttura di governo   | 4.1/Rel. Governo Soc.     |  |
| G4-35              | Delega di responsabilità su temi economici, sociali, ambientali          | 4.1/Rel. Governo Soc./1.6 |  |
| Etica ed integrità |  |                           |  |
| G4-56              | Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione | 4.3/4.4/2.1               |  |

| CATEGORIA: ECONOMICA           |  |      |  |
|--------------------------------|--|------|--|
| Performance economiche         |  |      |  |
| G4-DMA                         | Informazioni sull'approccio manageriale  | 5    |  |
| G4-EC1                         | Valore economico direttamente generato e distribuito   | 5.2  |  |
| Presenza sul mercato           |  |      |  |
| G4-DMA                         | Informazioni sull'approccio manageriale  | 8.2  |  |
| G4-EC5                         | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative | 8.2  |  |
| Pratiche di approvvigionamento |  |      |  |
| G4-DMA                         | Informazioni sull'approccio manageriale  | 10   |  |
| G4-EC9                         | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative    | 10.1 |  |

| CATEGORIA: AMBIENTE |   |                 |                                   |
|---------------------|---|-----------------|-----------------------------------|
| Materiali           |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1             |                                   |
| G4-EN1              | Materiali utilizzati  | 7.1 (MATERIALI) | Raccolta dati in fase di sviluppo |
| Energia             |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1             |                                   |
| G4-EN3              | Consumi di energia all'interno dell'organizzazione  | 7.1 (ENERGIA)   |                                   |
| G4-EN6              | Riduzione del consumo di energia  | 7.2             |                                   |
| Acqua               |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1 (ACQUA)     |                                   |
| G4-EN8              | Volume totale di acqua prelevata per fonte di approvvigionamento  | 7.1 (ACQUA)     |                                   |
| G4-EN10             | Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata   | 7.1 (ACQUA)     |                                   |
| Emissioni           |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1 (EMISSIONI) |                                   |
| G4-EN15             | Emissioni dirette di gas serra (GHG)  | 7.1 (EMISSIONI) |                                   |
| G4-EN16             | Emissioni indirette di gas serra (GHG)  | 7.1 (EMISSIONI) |                                   |
| G4-EN21             | Emissioni di NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> o di altre sostanze significative  | 7.1 (EMISSIONI) |                                   |
| Scarichi e rifiuti  |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1             |                                   |
| G4-EN22             | Acqua totale scaricata per tipo e destinazione  | 7.1 (SCARICHI)  |                                   |
| G4-EN23             | Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento  | 7.1 (RIFIUTI)   |                                   |
| Prodotti e servizi  |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1             |                                   |
| G4-EN27             | Mitigazione degli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente   | 7.1 (MATERIALI) |                                   |
| Conformità          |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.1             |                                   |
| G4-EN29             | Valore monetario delle multe significative e numero totale sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali | 7.1             |                                   |
| Trasporti           |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.3             |                                   |
| G4-EN30             | Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali e per gli spostamenti del personale                         | 7.1/7.3         |                                   |
| Generale            |   |                 |                                   |
| G4-DMA              | Informazioni sull'approccio manageriale   | 7.2             |                                   |
| G4-EN31             | Spese e investimenti ambientali totali per tipologia  | 7.2             |                                   |

TABELLA INDICATORI GRI-G4

| CATEGORIA: SOCIALE                        |   |     |  |
|---|---|-----|--|
| Occupazione                               |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.1 |  |
| G4-LA1                                    | Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale   | 8.1 |  |
| G4-LA2                                    | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, e non per i lavoratori part-time, nelle sedi operative più significative | 8.1 |  |
| G4-LA3                                    | Ritorno al lavoro e tassi di mantenimento del posto dopo il congedo parentale, per genere                                 | 8.1 |  |
| Relazioni industriali                     |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.4 |  |
| G4-LA4                                    | Periodi minimi di informazione riguardante cambi operativi, incluso se questi sono specificati nei contratti collettivi   | 8.4 |  |
| Salute e sicurezza sul lavoro             |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.3 |  |
| G4-LA6                                    | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi           | 8.3 |  |
| Formazione e istruzione                   |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.2 |  |
| G4-LA9                                    | Formazione del personale  | 8.2 |  |
| Diversità e pari opportunità              |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.2 |  |
| G4-LA12                                   | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione del personale per indicatori di diversità                | 8.2 |  |
| Parità di retribuzione per uomini e donne |   |     |  |
| G4-DMA                                    | Informazioni sull'approccio manageriale   | 8.2 |  |
| G4-LA13                                   | Rapporto tra lo stipendio base degli uomini e quello delle donne  | 8.2 |  |

| CATEGORIA: DIRITTI UMANI |  |     |  |
|--------------------------|--|-----|--|
| Non discriminazione      |  |     |  |
| G4-DMA                   | Informazioni sull'approccio manageriale  | 8.4 |  |
| G4-HR3                   | Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese | 8.2 |  |

| CATEGORIA: SOCIETÀ |  |                  |  |
|--------------------|--|------------------|--|
| Comunità locali    |  |                  |  |
| G4-DMA             | Informazioni sull'approccio manageriale  | 4.4              |  |
| G4-SO1             | Operazioni che coinvolgono la comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo | 4.4              |  |
| Anticorruzione     |  |                  |  |
| G4-DMA             | Informazioni sull'approccio manageriale  | 4.3 Codice Etico |  |
| G4-SO5             | Reati di corruzione confermati e azioni intraprese in risposta                                   | 4.4              |  |
| Anti-concorrenza   |  |                  |  |
| G4-DMA             | Informazioni sull'approccio manageriale  | 4.4              |  |
| G4-SO7             | Anti-competitive behaviour   | 4.4              |  |
| Compliance         |  |                  |  |
| G4-DMA             | Informazioni sull'approccio manageriale  | 4.4              |  |
| G4-SO8             | Sanzioni monetarie   | 4.4              |  |

| CATEGORIA: RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO |   |      |  |
|---------------------------------------|---|------|--|
| Etichettatura di prodotti e servizi   |   |      |  |
| G4-DMA                                | Informazioni sull'approccio manageriale               |      |  |
| G4-PR5                                | Risultati di sondaggi sulla soddisfazione dei clienti | 10.1 |  |

| ASPECT GRI G4 MATERIALI   | PERIMETRO DI MATERIALITÀ DEGLI ASPETTI |  |
|---|--|--|
|   | Interno                                | Esterno  |
| Dimensione economica  |  |  |
| Performance economica   | Gruppo - Personale                     | Comunità locali - Azionisti  |
| Presenza sul mercato  | Gruppo - Personale                     | Comunità locali  |
| Pratiche di approvvigionamento  | Gruppo                                 | Istituzioni e regulators - Fornitori di beni e servizi - Clienti diretti                         |
| Dimensione ambientale   |  |  |
| Materiali   | Gruppo                                 | Fornitori di beni e servizi - Clienti diretti - Comunità locali<br>Future generazioni - Ambiente |
| Energia   | Gruppo                                 | Future generazioni - Ambiente - Istituzioni e regulators   |
| Acqua   | Gruppo                                 | Future generazioni - Ambiente - Istituzioni e regulators   |
| Emissioni   | Gruppo                                 | Future generazioni - Ambiente - Istituzioni e regulators   |
| Scarichi e rifiuti  | Gruppo                                 | Future generazioni - Ambiente - Istituzioni e regulators   |
| Prodotti e servizi  | Gruppo - Personale                     | Clienti diretti - Clienti indiretti - Fornitori di beni e servizi                                |
| Conformità  | Gruppo                                 | Clienti diretti - Clienti indiretti - Istituzioni e regulators                                   |
| Trasporti   | Gruppo                                 | Fornitori di beni e servizi - Ambiente - Comunità locali   |
| Generale  | Gruppo - Personale                     | Ambiente - Comunità locali - Future generazioni  |
| Dimensione sociale  |  |  |
| Occupazione   | Gruppo                                 | Comunità locali  |
| Relazione industriale   | Gruppo                                 | Comunità locali - Istituzioni e regulators   |
| Salute e sicurezza sul lavoro   | Gruppo                                 | Ambiente - Istituzioni e regulators  |
| Formazione e istruzione   | Gruppo                                 | Ambiente - Comunità scientifica - Clienti diretti  |
| Diversità e pari opportunità  | Gruppo                                 | Comunità locali - Future generazioni   |
| Parità di retribuzione per donne e uomini libertà di associazione e contrattazione collettiva | Gruppo                                 | Comunità locali - Future generazioni   |
| Non discriminazione   | Gruppo                                 | Comunità locali - Future generazioni   |
| Società   |  |  |
| Comunità locali   | Gruppo                                 | Comunità locali - Ambiente   |
| Anti corruzione   | Gruppo - Personale                     | Istituzioni e regulators - Comunità locali - Clienti diretti                                     |
| Comportamento anti competitivo  | Gruppo                                 | Istituzioni e regulators - Clienti diretti   |
| Compliance  | Gruppo                                 | Istituzioni e regulators - Clienti diretti - Ambiente  |
| Responsabilità di prodotto  |  |  |
| Etichettatura di prodotti e servizi   | Gruppo                                 | Clienti indiretti - Ambiente   |

## RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITA'

### Al Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") del bilancio di sostenibilità (di seguito il "bilancio di sostenibilità") del Gruppo Servizi Italia (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

#### Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" (2013) definite dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, indicate nel paragrafo "Principi di realizzazione" del bilancio di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

#### Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2016, sul quale Deloitte & Touche S.p.A. ha emesso la relazione, in data 28 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;

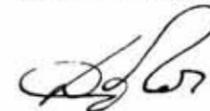
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale della Direzione del Gruppo Servizi Italia, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal rappresentante legale di Servizi Italia S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo della presente relazione "Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione del lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

#### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" (2013) definite dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, indicate nel paragrafo "Principi di realizzazione" del bilancio di sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Domenico Farioli**  
Socio

Parma, 28 marzo 2017





**Servizitalia**

SERVIZI ITALIA spa  
Via S. Pietro 59/B  
43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY  
Tel. +39 0524 598511  
Fax +39 0524 598232  
sede@si-servizitalia.com  
www.si-servizitalia.com