

Dussmann



Dussmann Service

**Bilancio di sostenibilità
2022**

Sommario

01 Lettera del Presidente e Amministratore Delegato agli stakeholder	4
02 Chi siamo	6
Dusmann Service: overview	7
La storia di Dusmann Service	9
Dove siamo	10
Le società controllate da Dusmann Service	12
I servizi forniti	14
Il valore aggiunto di Dusmann Service	17
Le aree di Business	18
Identità	20
Dati finanziari	22
Qualità del servizio e della proposta	24
Le certificazioni	25
Sistema di gestione integrato	29
03 L'approccio alla sostenibilità di Dusmann Service	30
Contributo Agenda ONU 2030	33
La comunicazione dell'azienda	36
Il piano strategico	38
Stakeholders analysis e stakeholders engagement	41
Matrice di materialità	42
04 La Governance	45
Le priorità di governance	49
Le politiche sull'etica	50
Il modello organizzativo di Dusmann Service	51
Tutela dati e riservatezza	51
Gestione dei rischi	53
05 La sostenibilità ambientale	58
Le priorità ambientali	59
La compliance normativa	61

Riduzione delle sostanze pericolose	62
Acquisto di materiali sostenibili	63
L'utilizzo delle risorse idriche	64
Efficientamento energetico	65
Riduzione rifiuti e sprechi	72
06 La sostenibilità sociale	80
Le priorità sociali	83
Risorse umane	84
Contratto applicato	88
Libertà di associazione	89
Analisi dell'occupazione	90
Presenza femminile per qualifica	91
La formazione	93
Salute e sicurezza sul lavoro	95
Diversità ed inclusione	98
Smart working	106
Welfare	108
Volontariato	110
Maternità e permessi	110
La cura per gli ambienti di lavoro	111
Fornitori	112
La catena di fornitura responsabile	112
Clienti	114
Il nostro impegno	115
Comunità	116
Ulteriori Iniziative di responsabilità sociale nel corso del 2022	118
07 Obiettivi futuri 2023	120
08 Metodologia	137

01

Lettera del
Presidente e
Amministratore
Delegato
agli stakeholder



Gentili Stakeholders,
siamo lieti di presentarvi il nuovo Bilancio di Sostenibilità di Dussmann Service che testimonia il nostro impegno costante verso la sostenibilità, che consideriamo non solo un obbligo bensì una opportunità strategica di crescita e innovazione. Quale parte integrante del Gruppo Dussmann, il nostro obiettivo è migliorare la vita dei nostri clienti e gestire i loro spazi personali e lavorativi in modo responsabile.

Nel corso degli anni, abbiamo recepito la sostenibilità in ogni aspetto del nostro modello di business e di conseguenza nel nostro sistema di gestione integrato.

Dussmann Service, inoltre, ha ottenuto le certificazioni relative alla diversità ed inclusione ed alla parità di genere, che dimostrano concretamente l'impegno di Dussmann Service a garantire un ambiente di lavoro che promuove una cultura organizzativa che valorizza le unicità di ciascun collaboratore.

Siamo particolarmente orgogliosi di comunicarvi, infine, che il nostro impegno nella sostenibilità è stato riconosciuto anche con il prestigioso rating Gold di Ecovadis, che ci onora e ci spinge a continuare con maggiore determinazione verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile che ci siamo prefissati.

Con oltre 66.000 dipendenti in 21 paesi, il Gruppo Dussmann offre una gamma completa di servizi, dimostrando capacità di adattamento ed innovazione in diversi settori e culture.

Abbiamo implementato strategie mirate in ambito ambientale, sociale e di governance.

Guardando al futuro, siamo consapevoli che questo è un percorso in continua evoluzione, ma siamo pronti ad affrontare le sfide che ci attendono insieme a tutti i nostri Portatori di interesse.

La collaborazione è il fattore chiave per il nostro successo.

We care for more.

Cordiali Saluti

Renato Spotti

Presidente e Amministratore Delegato
Dussmann Service

02

Chi siamo



Dussmann Service: overview

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



Dussmann Service conta su una forza lavoro in continua crescita, impiegando oltre 23.500 dipendenti su un totale di più di 66.000 collaboratori all'interno del Gruppo. Nel corso del 2022, l'azienda ha raggiunto un fatturato di 790 milioni di euro, segnando una crescita del 19% rispetto all'anno precedente. La metà dei ricavi è stata generata dai servizi di sanificazione e pulizia, seguita dalla ristorazione, dalla manutenzione e da altri servizi, che hanno contribuito al successo aziendale. Dopo il notevole risultato del 2021, considerando l'anno difficile segnato dagli impatti negativi della pandemia da Covid-19 sul settore della ristorazione, nel 2022 Dussmann Service è riuscita a riconfermare il suo impegno offrendo soluzioni sicure e di alta qualità, in grado di soddisfare le mutevoli esigenze del mercato. Nel medesimo anno, il patrimonio netto è aumentato del 12% rispetto all'anno precedente, raggiungendo i 131 milioni di euro.

La storia di Dussmann Service



1969

Nasce in Italia nel 1969 (inizialmente con il nome "Pedus Service S.r.l.") per iniziativa del Gruppo fondato da Peter Dussmann nel 1963 a Monaco



1995

Diventa la prima azienda italiana del settore a certificare il proprio sistema di gestione per la qualità secondo lo standard **ISO 9001**



2003

Inaugura il centro cottura di Ravina di Trento e avvia il servizio di ristorazione con la metodologia Cook & Chill presso la APSS di Trento



2004

Consegue la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo **ISO 14001**



2007

Si fregia dell'autorevole certificazione etica **SA8000** sulla responsabilità sociale d'impresa



2011

Acquisisce le quote di maggioranza di Steritalia, società per azioni specialista nella sterilizzazione di ferri chirurgici



2014

Acquisisce il controllo di Securducale Vigilanza, società di Parma che si occupa di vigilanza armata e security



2015

Si aggiudica il prestigioso premio "Company to watch" e raggiunge i 395 Milioni di euro di fatturato occupando 14.000 dipendenti in Italia



2016

Ottiene dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il massimo rating di legalità, 3 stellette



2018

Acquisisce due nuove aziende: Alessio Ristorazione, uno degli attori di spicco nella scena della ristorazione aziendale, scolastica e sanitaria, e Gaetano Paolin, che apporta competenze e valore aggiunto nel settore dell'hard maintenance



2019

Festeggia con orgoglio il cinquantenario della fondazione, con numeri sempre in crescita e ottime prospettive per il futuro



2021

Redige volontariamente il primo bilancio di sostenibilità, che pubblica nel 2022 anticipando ogni obbligo di legge in merito



2022

Ottiene, per le proprie performance di sostenibilità, la medaglia d'oro di EcoVadis, collocandosi tra il 5% delle migliori aziende tra quelle valutate

Dove siamo

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

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



<p>Sede operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capriate S. G. (BG) 	<p>Uffici regionali</p> <ul style="list-style-type: none"> Capriate S. G. (BG) Napoli (NA) Caresanablot (VC) Modugno (BA) Olbia (OT) Acireale (CT) Marghera Prato Roma 	<p>Dussmann Solutions Srl</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milano
<p>Sede legale</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milano 		<p>Securducale Vigilanza</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Parma
<p>Filiali</p> <ul style="list-style-type: none"> Capriate S. G. (BG) Napoli (NA) Marghera (VE) Prato Cesena (FC) 		<p>Steritalia</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pierantonio (PG)

Le società controllate da Dussmann Service

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

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



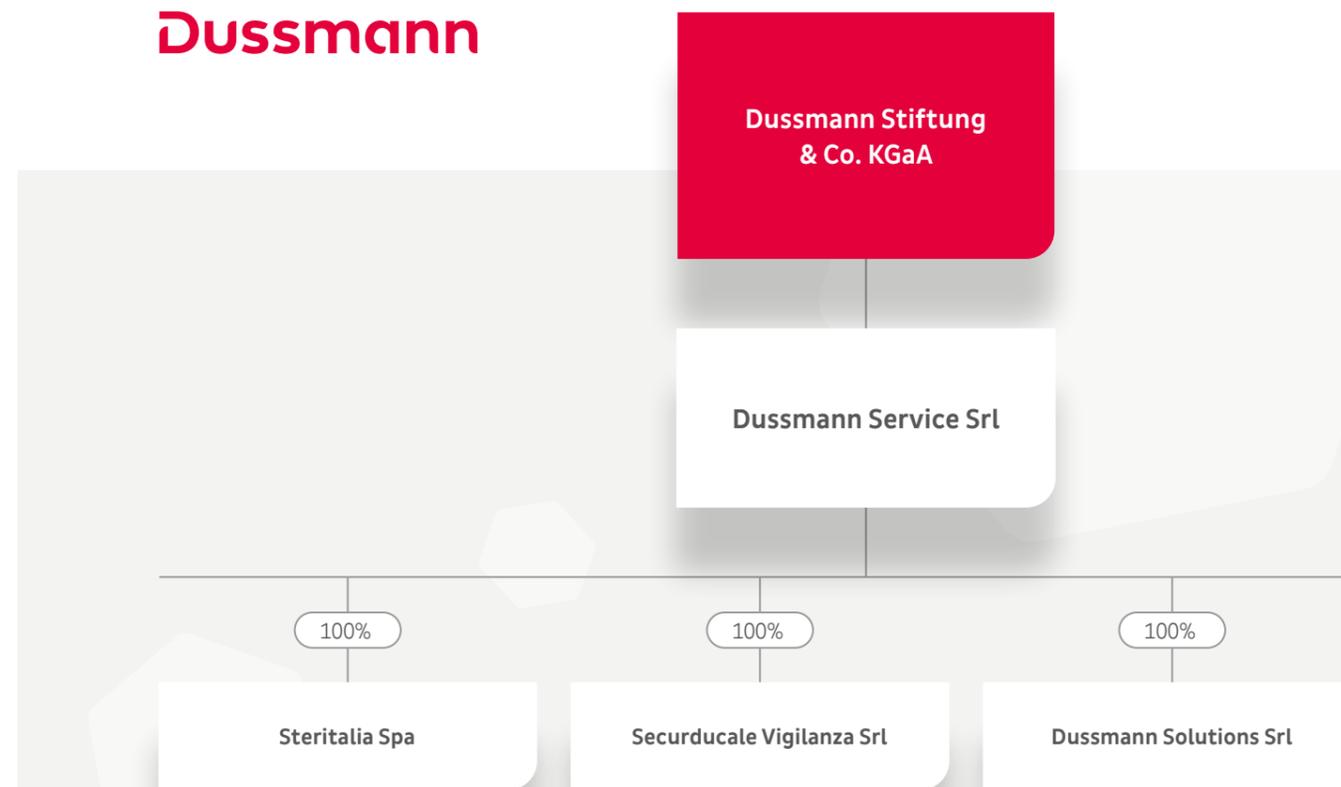
SECURDUCALE VIGILANZA offre un'ampia gamma di servizi che va dalla vigilanza armata, a servizi di portierato e reception, fino ai servizi ispettivi e di monitoraggio di impianti di allarme e pronto intervento. Con i suoi 154 dipendenti in Italia, si concentra nelle province di Parma, Reggio Emilia, Modena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



DUSSMANN SOLUTIONS SRL è una società di servizi della divisione italiana di Dussmann Group, che conta oltre venti dipendenti e gestisce contrattualistica. Ha sede legale a Milano e le sue logiche di funzionamento sono strettamente connesse a quelle di Dussmann Service.

Inoltre, Dussmann Service è parte del Consorzio Kursana, attivo nel campo dei servizi socio-assistenziali e sanitari, con una particolare attenzione al settore della Terza Età. Con 25 anni di esperienza nel settore, Kursana si posiziona come un partner affidabile per la gestione di una vasta gamma di servizi dedicati alle persone anziane. Grazie a un know-how costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico, l'organizzazione è in grado di fornire servizi di alta qualità. Il personale qualificato si impegna per promuovere il benessere fisico e mentale, contribuendo al miglioramento complessivo della qualità di vita. Il Consorzio è composto da tre cooperative (KURSANA Lunga vita, KURSANA Piemonte, KURSANA San Marco) e la stessa Dussmann Service.

Dussmann



I servizi forniti

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

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

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

L'azienda garantisce servizi di altissimo livello attraverso:

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

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

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



SANIFICAZIONE

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



RISTORAZIONE COLLETTIVA

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



MANUTENZIONE E SERVIZI TECNICI

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



PORTIERATO E SICUREZZA

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



Il valore aggiunto di Dussmann Service

Facility Management



Food Services



Le aree di Business

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



OSPEDALI, STRUTTURE SANITARIE E PER LA TERZA ETÀ

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

ISTRUZIONE

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



TRASPORTI

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



DIFESA

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



PRIVATI

Dussmann Service offre una gamma di servizi su misura per il settore privato. Ciò include servizi di pulizia e sanificazione, pulizia specializzata di ambienti di lavoro e lavori in quota, camere bianche e ambienti tecnici. Inoltre, è presente una divisione specializzata in attività quali disinfestazione, disinfezione, fumigazione e trattamenti ad alta temperatura. Vengono offerti anche servizi di catering aziendale personalizzati per differenti tipologie di eventi, operando in cucine aziendali dislocate in diverse regioni del territorio italiano. Completano l'ampia gamma di servizi, offerta dal team di professionisti esperti e competenti, i servizi di accoglienza e portineria, centrale operativa 24 ore su 24 - 7 giorni su 7, guardia fissa armata e disarmata, pattugliamento dinamico, sorveglianza ispettiva, installazione e monitoraggio di videosorveglianza e sistemi di allarme, servizio di emergenza 24 ore su 24 - 7 giorni su 7 e servizi di custodia delle chiavi.

La nostra vision

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

La nostra mission

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

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



Integrità

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



Sostenibilità

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



Passione

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



Responsabilità sociale

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



Equità

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

Dati finanziari

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

Conto Economico

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

Stato patrimoniale

	2022	2021	2020
Immobilizzazioni	52.792.875	55.033.459	53.095.329
Attivo circolante	365.891.173	309.028.591	217.591.909
Ratei e risconti	6.528.069	5.742.425	2.392.111
Totale attivo	425.212.117	369.804.475	273.079.349
Patrimonio netto	130.975.122	115.837.165	96.536.408
Fondi per rischi e oneri	62.195.677	57.210.681	58.033.152
TFR	3.070.071	3.225.380	3.504.367
Debiti	227.011.013	192.362.213	113.663.455
Ratei e risconti	1.960.234	1.169.036	1.341.967
Totale passivo	425.212.117	369.804.475	273.079.349



Nel corso del 2022, sono stati destinati fondi a progetti innovativi e di ricerca con un valore economico totale di 1,67 milioni di euro. Questi finanziamenti sono stati distribuiti tra vari scopi, inclusi investimenti in nuovi macchinari e software di gestione avanzata (tra i quali si annoverano una macchina automatica per la pulizia del pavimento del valore di 585.000 euro; un API Gateway; un CRM per la gestione dei solleciti), per un totale di 607.000 euro. Inoltre, per quanto nel 2022 non siano stati allocati ulteriori investimenti in attività di Ricerca & Sviluppo, sono stati investiti 1,56 milioni di euro in attrezzature eco-friendly.

Progetti su cui Dussmann Service ha investito nel 2022:

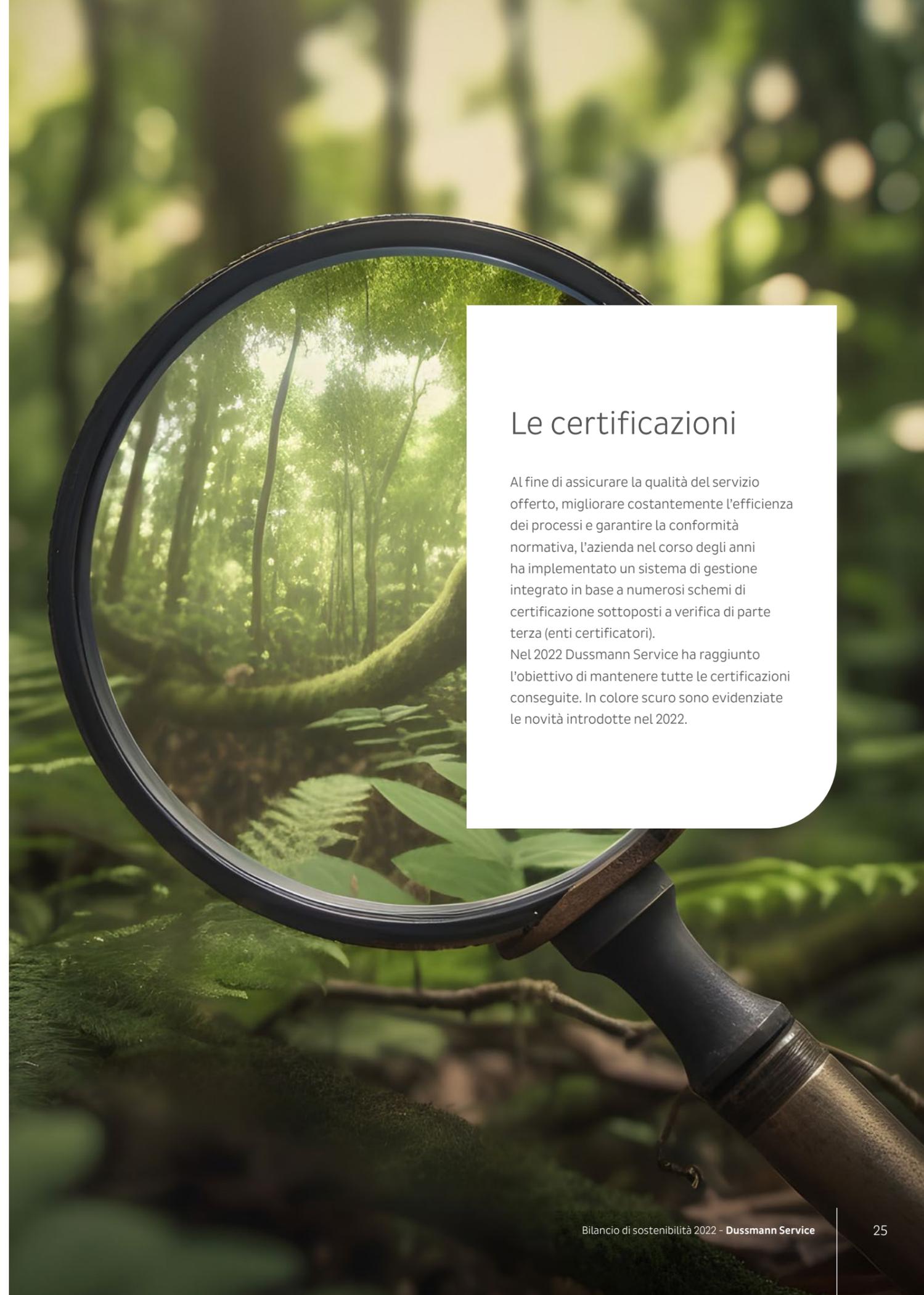
- RPA: Robotic process automation Tool for Massive Covid Green Pass check and Account receivable invoice Control
- Big Data: Competitive Analysis based on Analytics tool and AI methods using Bid Management data
- Virtual assistant
- Cloud Text Recognition
- Progetto di WorkForce Management per la gestione dei pulitori viaggianti mediante tool
- Amazon Alexa per il senior living: sviluppo di skills al fine di utilizzare Alexa come assistente vocale nelle case di riposo

Qualità del servizio e della proposta

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

- a. Abile organizzazione dei servizi e ottimizzazione dei processi
- b. Alti standard qualitativi che garantiscono la sicurezza dei servizi
- c. Team altamente qualificati e specializzati, costantemente aggiornati attraverso la formazione continua
- d. Conformità alle normative vigenti
- e. Presenza diffusa su tutto il territorio
- f. Costante impegno nella ricerca di miglioramenti nei processi, servizi, prodotti, sostenibilità ambientale, salute e sicurezza sul lavoro
- g. Capacità di fornire soluzioni personalizzate per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti
- h. Integrazione dei servizi di facility management per generare sinergie e razionalizzare i costi, garantendo la massima qualità del servizio ai clienti
- i. Organizzazione aziendale consolidata per assicurare tempestività nelle decisioni

Per mantenere elevati standard di qualità, Dussmann Service ha ottenuto la certificazione del suo Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, e l'Energia, e ha implementato un processo di monitoraggio continuo dei risultati e della conformità dei processi interni. Nel corso del 2022, sono stati condotti 820 audit di II e III parte per garantire la conformità a vari standard internazionali, con un aumento del 36% rispetto al 2021.



Le certificazioni

Al fine di assicurare la qualità del servizio offerto, migliorare costantemente l'efficienza dei processi e garantire la conformità normativa, l'azienda nel corso degli anni ha implementato un sistema di gestione integrato in base a numerosi schemi di certificazione sottoposti a verifica di parte terza (enti certificatori). Nel 2022 Dussmann Service ha raggiunto l'obiettivo di mantenere tutte le certificazioni conseguite. In colore scuro sono evidenziate le novità introdotte nel 2022.

Sistemi di gestione

<p>UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione della qualità</p>	<p>CODEX ALIMENTARIUS Sistema di gestione per la sicurezza alimentare</p>	<p>UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro</p>
<p>D.lgs. 81/2008 art. 30 Asseverazione sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale</p>	<p>Regolamento EMAS / IT-001652 Sistema di gestione ambientale</p>
<p>UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di gestione dell'energia</p>	<p>Codice Etico e Modello Organizzativo e di gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001</p>	

Servizi di pulizia e sanificazione certificati

<p>ISO 14067:2018 Gas ad effetto serra - Impronta di carbonio del servizio di sanificazione</p>	<p>UNI EN 16636:2015 Sistema di gestione del Pest Management</p>	<p>UNI EN 14065:2016 Sistema di gestione servizi di lavanderia</p>
<p>Specifica tecnica ANMDO IQC Servizio di pulizia e sanificazione in sanità</p>	<p>Certificazione digitale PDT Pulizia e sanificazione in ambiente di lavoro</p>	<p>Regolamento EU Ecolabel Servizio di pulizia a ridotto impatto ambientale</p>
<p>Registrazione EPD, Environmental Product Declaration Sanificazione nel settore trasporti</p>	<p>UNI EN 13549:2003 Progettazione ed erogazione del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile e industriale</p>	

Sostenibilità e responsabilità sociale

<p>Politica sugli acquisti sostenibili</p>	<p>Applicazione del Codice di Condotta ai fornitori</p>	<p>Bilancio di Sostenibilità</p>
<p>SA8000:2014 Certificazione e bilancio di responsabilità sociale</p>	<p>Politica su diversità, inclusione e parità di genere</p>	<p>UNI ISO 30415:2021 Sistema di gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione</p>
<p>Politica sull'anticorruzione</p>	<p>ISO 37001:2016 Sistema di gestione anticorruzione</p>	<p>Family Audit Executive Ottenuto a seguito della conclusione del primo triennio della certificazione</p>
<p>Rating di legalità AGCM, 3 stelletto</p>		

Servizi tecnici certificati

<p>Società ESCO UNI CEI 11352:2014 Gestione dell'energia</p>	<p>Norma CE 842:2006 F-GAS 304/2008 Certificazione imprese</p>	<p>SOA Attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici</p>
<p>UNI EN ISO 14065:2016 Sistema di Controllo della Biocontaminazione nel lavaggio dei prodotti tessili</p>	<p>Certificato ENAC Prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra</p>	

Servizi di ristorazione certificati

ISO 14067:2018

Gas ad effetto serra -
Impronta di carbonio del
settore ristorazione

UNI EN ISO 22005:2008

Rintracciabilità nelle filiere
agroalimentari

UNI EN 16636:2015

Sistema di gestione del Pest
Management

UNI EN ISO 22000:2018

Sistemi di gestione per la
sicurezza alimentare

Reg. CE 834/07 E CE 889/08

Certificazione operatori del
biologico

DTR 01 e Reg. RC.VOL

Certificazione ristorazione
senza glutine

Gestione fornitura prodotti certificati MSC/ ASC

UNI 11584:2021

Requisiti minimi per la
progettazione di menù



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

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

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

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

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

Sistema di gestione integrato

Dussmann Service ha adottato un sistema di gestione integrato che assicura la massimizzazione dell'efficienza di tutti gli aspetti organizzativi legati alla qualità, alla sicurezza e alla salute sul lavoro, all'ambiente ed energia. In questo contesto, "integrato" significa che tutti questi aspetti non solo sono gestiti simultaneamente, ma sono strettamente connessi tra loro e dipendono l'uno dall'altro. Questo sistema di gestione integrato è sinonimo di:

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

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

03

L'approccio alla sostenibilità di Dussmann Service

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

Dussmann Service si impegna verso le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: il pianeta, le persone e il profitto. Così, dopo la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità relativo al 2021, si è proceduto nell'anno seguente sulla stessa linea, la quale era già stata tracciata nel 2019 con il primo Bilancio di Sostenibilità a livello di Gruppo. L'obiettivo del presente bilancio è quello valutare i cambiamenti avvenuti rispetto al primo anno di rendicontazione, ribadire il percorso intrapreso, informare i portatori di interesse di eventuali mutamenti e impegnarsi per raggiungere i nuovi obiettivi di miglioramento. Nel 2022, Dussmann Service ha continuato la partnership con la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, un punto di riferimento per la Green Economy. Questa fondazione contribuisce alla promozione dei temi chiave della transizione ecologica, come la neutralità climatica, la transizione energetica, l'economia circolare, le città verdi, la mobilità sostenibile e il capitale naturale attraverso la realizzazione di pubblicazioni, studi e ricerche, nonché eventi di informazione, diffusione e confronto tra istituzioni, stakeholder e reti.

Rating EcoVadis

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



Punteggio complessivo: **71** / 100

Percentile: **96°**



AMBIENTE



PRATICHE LAVORATIVE
E DIRITTI UMANI



ETICA



ACQUISTI SOSTENIBILI



Contributo Agenda ONU 2030

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



L'impegno di Dussmann Service:

- Lotta allo spreco alimentare



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

- Azioni finalizzate all'empowerment femminile



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

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



L'impegno di Dussmann Service:

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



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



L'impegno di Dussmann Service:

- Collaborazione con il Politecnico di Milano
- Soci fondatori della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile
- Campagne di sensibilizzazione per il contenimento dei rifiuti, riduzione degli sprechi e raccolta differenziata
- Filiera corta logistico/distributiva e ottimizzazione dei percorsi per la consegna/ritiro delle risorse, per la pulizia e per il trasporto rifiuti
- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale, promozione del carpooling, agevolazione ai dipendenti per bike e car sharing
- Ristrutturazione dei locali
- Detergenti a marchio Ecolabel, elementi tessili riutilizzabili e sacchi in "plastica seconda vita"

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



L'impegno di Dussmann Service:

- Ristrutturazione dei locali adibiti a magazzino e lavanderia utilizzando prodotti provenienti da riciclo
- Selezione di fornitori orientati verso l'economia circolare o certificati ISO 14001 e SA 8000
- Panno impregnato brevettato per ridurre il consumo di acqua e l'utilizzo di prodotti chimici
- Utilizzo di detergenti e prodotti in carta tessuto a marchio Ecolabel o conformi alla norma ISO 14024, con imballi in plastica riciclata a contenuto maggiore dell'80% rispetto al peso
- Uso di prodotti certificati ISO 14067
- Riduzione degli imballaggi e riutilizzo di contenitori e taniche
- Selezione di risorse tecniche eco-compatibili
- Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative tramite presentazione di un LCA comparativo
- Prolungamento vita di macchine e attrezzature attraverso azioni continue di manutenzione e riparazione

13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



L'impegno di Dussmann Service:

- EPD servizio pulizia treni
- Studio della Carbon Footprint dei pasti erogati
- LCA del servizio di pulizia
- Progetti di piantumazione
- Definizione di percorsi per la consegna/ritiro risorse tecniche finalizzata alla riduzione della CO₂
- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale
- Agevolazioni per bike o car sharing e per carpooling, organizzazione del personale per vicinanza di residenza alla sede

15 LA VITA SULLA TERRA



L'impegno di Dussmann Service:

- Servizi di disinfestazione e derattizzazione a ridotto impatto ambientale
- Installazione di arredi e scaffalature in PEFC

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

La comunicazione dell'azienda

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

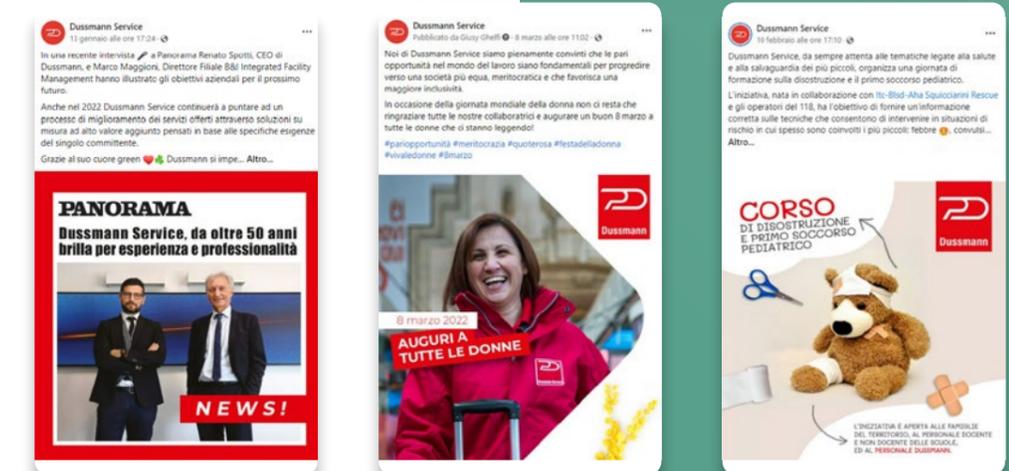


Per condividere il valore del suo impegno con gli stakeholder, l'azienda ha messo a disposizione risorse online, come sezioni web, portali, social media, online community/forum, e offline, come brochure, versione cartacea del bilancio di sostenibilità, gadget e standistica.

Nel corso del 2022, come nel precedente anno 2021, l'attenzione mediatica sulle notizie e le iniziative aziendali di Dussmann Service è stata ampliata, garantendo una maggiore visibilità alle numerose attività benefiche e informative promosse dall'azienda.

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

Ambiente	Informazioni sulla sostenibilità ambientale sia in un contesto generale (obblighi e responsabilità condivisi), sia con riferimento diretto a Dussmann Service (progetti specifici, come il recupero degli scarti, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, la gestione sostenibile)
Promozioni	Contenuti che illustrano gli impatti positivi dei servizi Dussmann Service in relazione alle esigenze delle comunità e dell'ambiente
Società	Informazioni su progetti con impatti positivi sulla comunità e sugli stakeholder locali. Quest'area tematica copre varie iniziative, come progetti scolastici, impatti lavorativi e sanitari del Covid-19 e l'importanza dei processi di sanificazione negli spazi pubblici
Appuntamenti	Notizie legate a ricorrenze di interesse globale, come la Giornata della Felicità, la Giornata dei Lavoratori, la Festa della Donna, e così via



Il piano strategico

Dussmann Service ha integrato il pensiero imprenditoriale, la tecnologia e la prospettiva futura in sintonia con la strategia del Dussmann Group per il 2023: "Dussmann Next Level". La strategia di gruppo Next Level identifica sei megatrend: infrastrutture, digitalizzazione, sicurezza, automazione in rete, generazione digitale e popolazione anziana, evidenziando le opportunità e le sfide correlate a ciascuno di essi.

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



FOCUS SUL CLIENTE

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



DATORE DI LAVORO COINVOLGENTE

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



ECCELLENZA OPERATIVA

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



STABILITÀ FINANZIARIA

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



TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

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

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



Stakeholders analysis e stakeholders engagement

Il dialogo con gli stakeholder rappresenta un elemento cruciale per Dussmann Service, che si impegna a mantenere una comunicazione continua e bidirezionale con coloro che mostrano interesse nella sua attività.

L'obiettivo di questa comunicazione è diffondere le iniziative e le strategie dell'azienda, contemporaneamente a ricevere feedback in merito ai suoi impatti ambientali, sociali ed economici.

La preparazione del bilancio ha coinvolto un processo di consultazione e scambio con stakeholder interni ed esterni, mirato a creare una matrice di materialità che classifica i vari temi in base alla loro rilevanza.

Per quanto riguarda gli stakeholder interni, sono stati coinvolti il CEO e l'intero Consiglio di Amministrazione, tutte le funzioni di staff e alcuni rappresentanti del coordinamento territoriale, nonché un campione di responsabili operativi territoriali. Gli stakeholder esterni inclusi nel processo sono stati clienti del settore privato, clienti del settore pubblico e istituzioni, fornitori e subappaltatori, insieme a un campione di utenti finali.

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

Matrice di materialità

Analogamente a quanto avvenuto nel 2021, Dussmann Service ha delineato l'elenco dei temi rilevanti e prioritari su cui concentrare la sua relazione annuale e definire gli obiettivi futuri di miglioramento.

Nel corso del 2022, l'azienda ha rinnovato l'Assessment ESG (Ambientale, Sociale e di Governance) attraverso interviste dirette al fine di identificare i temi di interesse dei vari stakeholder, sia interni che esterni.

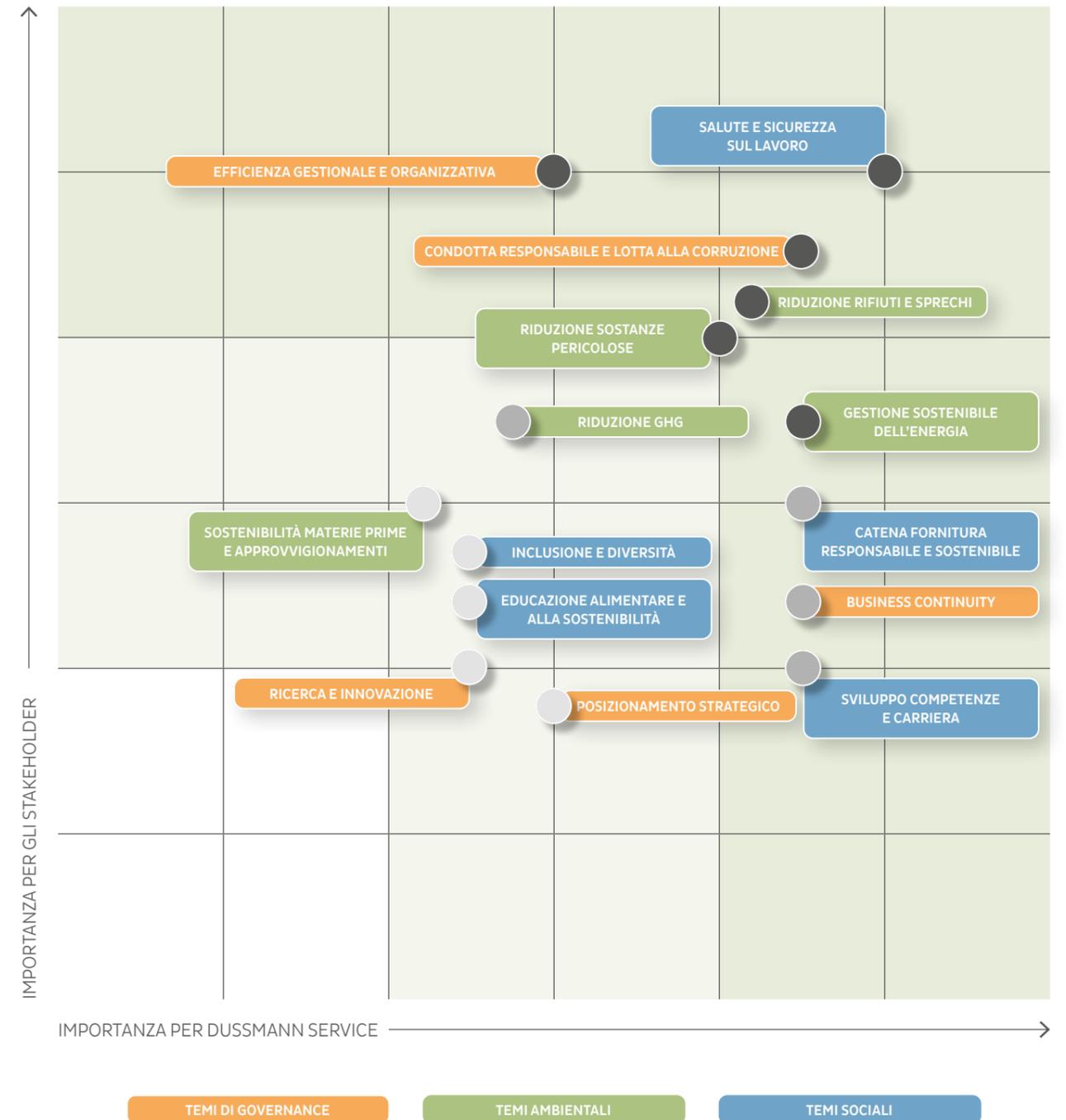
Inoltre, in linea con l'evoluzione normativa europea, che ha introdotto il concetto di "doppia materialità" nella cornice della *Corporate Sustainability Reporting Directive* e correlati standard di rendicontazione elaborati da EFRAG, Dussmann Service ha deciso di aggiornare la sua matrice adottando una prospettiva di *double materiality*. In questa nuova prospettiva, le questioni ESG creano rischi e opportunità che possono essere materiali dal punto di vista finanziario ("materialità finanziaria"), da quello ambientale e sociale ("materialità d'impatto") o da entrambi.

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

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

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

La matrice di materialità qui riportata fornisce una rappresentazione visiva della valutazione effettuata, mostrando sull'asse verticale la rilevanza dei temi dal punto di vista degli stakeholder e sull'asse orizzontale la rilevanza per Dussmann Service. Nella grafica, la presenza di pallini è utilizzata per indicare la misura dell'impatto a livello ambientale e sociale, mentre l'intensità del colore del pallino offre un'indicazione della minore o maggiore rilevanza dell'impatto a livello finanziario. Ad esempio, il colore più scuro del tema "salute e sicurezza sul lavoro" indica un impatto più significativo sul piano finanziario mentre il colore più chiaro di "ricerca e innovazione" suggerisce un impatto meno rilevante in termini finanziari. Nel primo caso l'impatto può essere rilevante sia in ottica positiva che negativa, per esempio facendo aumentare o diminuire i costi fissi dell'azienda in base ai premi assicurativi. Nel secondo caso, invece, il tipo di attività è riconducibile ad una piccola parte dei costi sostenuti da Dussmann Service e pertanto dal punto di vista economico non è particolarmente significativo. Questo tipo di rappresentazione consente una comprensione immediata delle relazioni tra Dussmann Service, le sue attività, gli stakeholder e gli impatti associati, offrendo una panoramica olistica che considera sia gli aspetti ambientali e sociali che quelli finanziari.



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

TEMI MATERIALI DI GOVERNANCE

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

TEMI MATERIALI AMBIENTALI

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

TEMI MATERIALI SOCIALI

- **Salute e sicurezza sul lavoro:** proteggere la salute e la sicurezza dei dipendenti attraverso pratiche e comportamenti appropriati.
- **Sviluppo competenze e percorsi di carriera:** investire nella crescita professionale dei suoi dipendenti e collaboratori, offrendo opportunità di sviluppo e percorsi di carriera.
- **Catena di fornitura responsabile e sostenibile:** interagire all'interno di una catena di fornitura responsabile, coinvolgendo fornitori selezionati per comportamenti etici, trasparenza, diritti umani, legalità e rispetto dell'ambiente.

Nell'ambito dei temi materiali sociali, Dussmann Service in considerazione dell'importanza per l'azienda del tema, ha deciso di impegnarsi anche sul fronte della **Diversità, inclusione e parità di genere** promuovendo un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e promuove una cultura inclusiva, basata sul reciproco rispetto.

04

La Governance



Dussmann Service è una Società a Responsabilità Limitata (SRL) con un sistema di governo che include un Presidente e Legale Rappresentante, nonché un Consiglio di Amministrazione (CdA). Il CdA è composto da un Amministratore Delegato e tre Consiglieri con responsabilità sia di controllo che di approvazione delle strategie commerciali e organizzative. Inoltre, il CdA si occupa del monitoraggio della conformità normativa e della promozione di corrette prassi gestionali ed etiche all'interno dell'azienda.

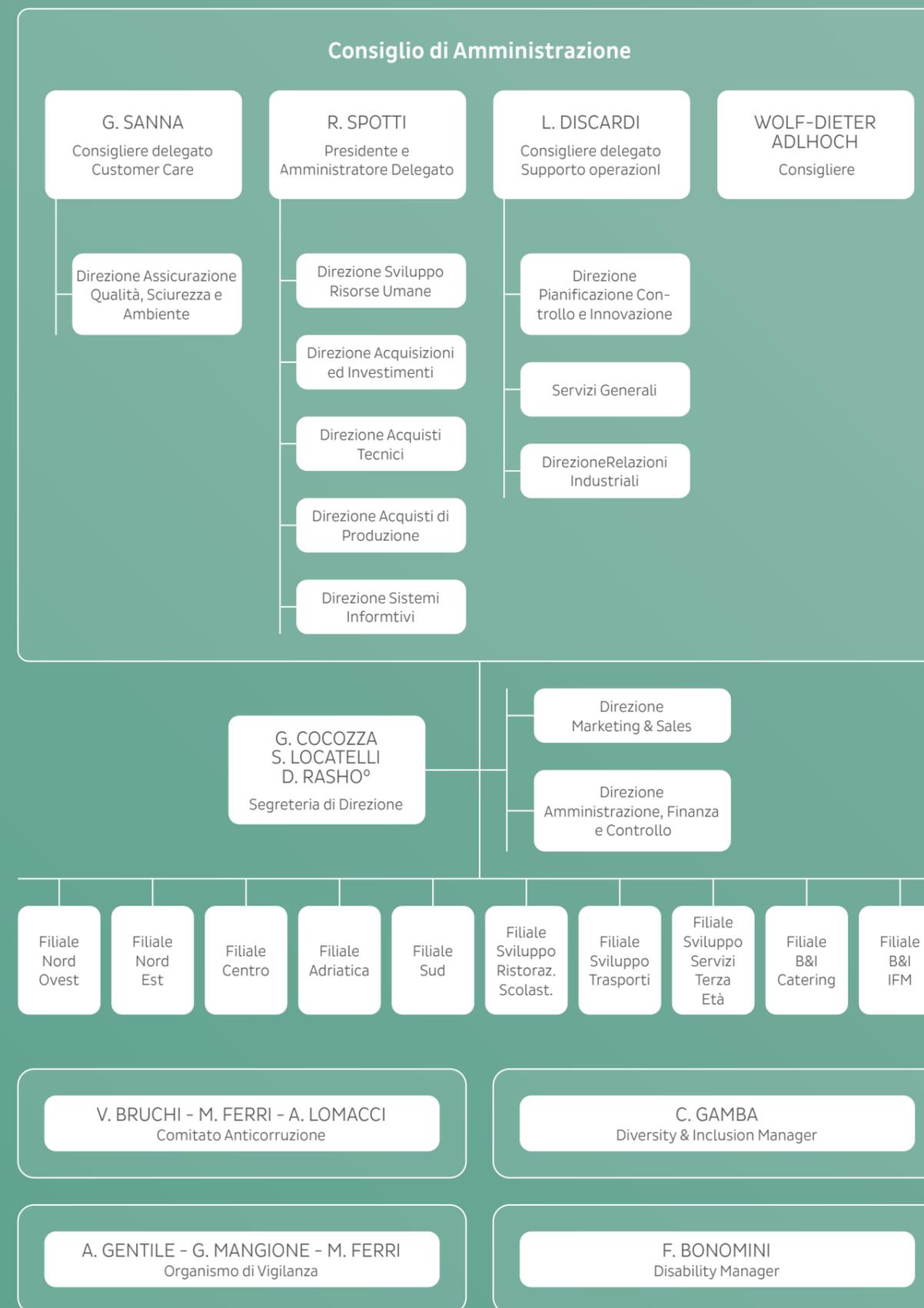
La Segreteria svolge compiti di supporto per il Direttore di Filiale (DF) e i Funzionari Commerciali (FC). I Funzionari Commerciali sono responsabili di raggiungere gli obiettivi commerciali ed economici stabiliti nel budget, mentre i Direttori Regionali (DR) o i Direttori Operazioni (DO) supervisionano le regioni di loro competenza. Ogni DR/DO contribuisce all'attuazione dei piani strategici e dei modelli organizzativi, garantendo la corretta applicazione dei contratti. Inoltre, gestiscono l'immagine aziendale verso il cliente, coordinano le relazioni commerciali e supervisionano il personale. Assicurano anche il rispetto della legislazione e degli standard di qualità.

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

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

Nella Direzione Sviluppo Strategico, ci sono alcune figure chiave:

- Facility Manager: Responsabile della gestione di tutti i servizi offerti al cliente, concentrandosi sullo sviluppo, sulla redditività e sulla soddisfazione del cliente e del personale.
- Site Manager: Responsabile della gestione operativa degli impianti individuali.





Le priorità di governance

Condotta responsabile e lotta alla corruzione



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

Efficienza gestionale ed organizzativa



Dussmann Service possiede un sistema interno dedicato all'organizzazione, monitoraggio e controllo dei processi aziendali che vengono così gestiti in modo efficace ed efficiente.

Business continuity



Al fine di garantire la continuità operativa aziendale, Dussmann Service monitora attentamente i rischi al fine di individuare prontamente e in dettaglio le possibili cause di rallentamento o interruzione delle attività. Questo approccio consente il costante controllo dei processi critici e l'efficace erogazione dei propri servizi, assicurando la continuità anche in situazioni di emergenza.

Le politiche sull'etica

Dussmann Service enfatizza nel suo Codice di Condotta il principio di assoluta intransigenza nei confronti della corruzione, delle pratiche concorrenziali scorrette e di qualsiasi violazione delle leggi nel corso delle sue attività commerciali. Questa dedizione è stata riconosciuta attraverso valutazioni esterne, tra cui il massimo punteggio di 3 stelletta nel Rating di legalità AGCM, un indice CRIBIS pari a 1 e la medaglia GOLD in EcoVadis, posizionandosi al 96° percentile.

Dussmann Service si aspetta che dipendenti, fornitori e partner commerciali si identifichino con i principi etici e agiscano di conseguenza. L'azienda pone grande attenzione alla trasparenza e all'etica, operando in conformità con i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa definiti dallo standard SA8000. Questo standard, sviluppato dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), attesta la correttezza dei processi e delle procedure implementate per garantire la tutela dei diritti umani, del diritto del lavoro, del divieto di sfruttamento minorile e delle garanzie di sicurezza e salubrità sul luogo di lavoro. Viene effettuato un totale di tre audit ogni anno per monitorare il rispetto di questi principi e valutare l'efficacia delle procedure implementate.

Dal punto di vista degli impegni interni, l'azienda ha adottato un Codice di Condotta di Gruppo, un Codice Etico, una Politica anticorruzione e possiede la Certificazione UNI ISO 37001:2016. Inoltre, dispone del Documento Unico di Regolarità Contributiva in posizione regolare.

Per quanto riguarda la segnalazione di condotte illecite, Dussmann Service mette a disposizione dei suoi dipendenti e Soci in Affari (clienti, fornitori, subappaltatori, partner in ATI, consulenti) una piattaforma online conforme alla legge 30 novembre 2017, n. 179, per il cosiddetto whistleblowing. Tale piattaforma consente la segnalazione, anche in forma anonima ma ben circostanziata, di condotte ritenute illecite relative a comportamenti, rischi, reati o irregolarità, che violino il Codice Etico, il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001, la Politica Anticorruzione, i Codici di comportamento o altre disposizioni aziendali.

Nel triennio 2020-2022, non sono stati rilevati episodi di corruzione, né sono pervenute segnalazioni specifiche attraverso la piattaforma di whistleblowing.

Codice etico e codice di condotta

Dussmann Service ha formulato un Codice Etico dedicato, in sintonia con il Decreto Legislativo 231/2001, delineando le responsabilità del datore di lavoro e dell'azienda in caso di illeciti commessi dai propri dipendenti. La Società ha implementato un Modello Organizzativo per individuare le aree a rischio di reati, pianificare la formazione e l'esecuzione delle decisioni aziendali per la prevenzione di reati, gestire le risorse finanziarie in modo preventivo, informare l'organismo di vigilanza e introdurre un sistema disciplinare per sanzionare violazioni.

L'Organismo di Vigilanza (OdV), che riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione, è responsabile del controllo dell'efficacia del Modello Organizzativo, dell'aggiornamento e della verifica dell'adeguatezza delle misure adottate. Il Codice Etico è stato ratificato dal Consiglio di Amministrazione il 22 maggio 2019.

Inoltre, Dussmann Service si conforma al succitato Codice di Condotta di Gruppo, che stabilisce regole vincolanti per la condotta verso colleghi, partner commerciali e la società in generale, compresi collaboratori e fornitori. Questo codice funge da guida condivisa per le decisioni e le azioni quotidiane, e le violazioni possono comportare misure disciplinari o sanzioni.

Rating AGCM

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

Il modello organizzativo di Dussmann Service

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

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

Sistema di gestione anticorruzione – ISO 37001

Dussmann Service ha scelto volontariamente di implementare un Sistema di Gestione Anticorruzione conforme alla norma ISO 37001:2016. Questo sistema si basa su strategie etiche, integre e trasparenti, utilizzando processi di prevenzione adeguati. Le principali caratteristiche includono l'adozione di politiche e procedure anticorruzione, leadership e impegno della direzione, supervisione da parte di una figura dedicata, formazione sulla prevenzione della corruzione, valutazione del rischio di corruzione per alcuni progetti o partner commerciali, controlli finanziari, commerciali, contrattuali e di approvvigionamento, insieme a un rigoroso reporting, monitoraggio e audit.

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

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

Tutela dati e riservatezza

Dussmann Service ha implementato una serie di misure in risposta al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR). Queste includono un Modello Organizzativo per la tutela dei dati personali, la nomina di un Data Protection Officer (DPO) e l'adozione di una politica di gestione della sicurezza delle informazioni con aggiornamenti periodici. L'azienda integra la protezione dei dati fin dalla fase di progettazione dei servizi, impiegando i principi di "privacy by design" e "privacy by default". Sono state attuate misure organizzative, come procedure interne per l'uso di dispositivi informatici e audit sulla sicurezza informatica. Dussmann Service si impegna a garantire la massima riservatezza dei dati personali dei dipendenti e dei clienti, implementando elevati standard di sicurezza e mantenendo un'attenzione particolare alla protezione delle informazioni confidenziali. In caso di segnalazioni tramite whistleblowing, viene garantita la riservatezza dell'identità del segnalante e la protezione dei dati delle persone coinvolte, nel rispetto della legge.



Gestione dei rischi

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
POLITICO	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo commerciale e di immagine • Continuità operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli da Odv e procedimenti amministrativi/penali • Contenziosi penali area labouristica • Danno di immagine • Perdita di fatturato
ECONOMICO	<ul style="list-style-type: none"> • Contratti con centrali di acquisto a livello nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Minaccia rescissione contrattuale Clienti privati • Scarsa disponibilità finanze per pagamento salari • Indebitamento con banche • Danno reputazionale • Mancato pagamento dovuto ad esecuzione errata o ritardi da parte dei Clienti
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore comunicazione agli Stakeholders • Riscontri e suggerimenti dagli Stakeholders • Azioni derivanti dall'analisi ESG • Propensione aziendale all'efficientamento del processo di approvvigionamento di beni e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Grave infortunio lavoratori, in particolare somministrati e subappaltatori • Comportamento fornitori (danno reputazionale) e Collaboratori (discriminazione, minacce) • Segnalazioni a OdV dalle OO.SS.
TECNOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione positiva dai Committenti del progetto di gara e vantaggio competitivo • Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali (prossima certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni secondo lo standard 27001) • Proporsi nei confronti del cliente con atteggiamento proattivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo processi che non trovano applicazione con conseguente spreco di denaro • Furto e/o atti vandalici a/di materiale e mezzi da parte di malintenzionati o personale aziendale • Attacchi informatici con conseguente perdita di RID (Riservatezza, Integrità e Disponibilità)

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
AMBIENTALE E ENERGETICO	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione costi approvvigionamento energetico Riduzione impatto ambientale Fattore legale Miglioramento immagine aziendale e brand Vantaggio competitivo Impegno aziendale nell'estendere la registrazione dei movimenti dei rifiuti non pericolosi ai fini della rendicontazione dei KPI ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita quote di mercato per presenza di Aziende più competitive Crisi internazionali e interruzioni dei rifornimenti Aumento del costo del gas Aumento del costo dell'EE Rincarico delle accise Provvedimenti dell'autorità di controllo e giudiziaria in ambito ambientale o derivate dalla gestione dei rifiuti
LEGALE	<ul style="list-style-type: none"> Aumento della competitività rispetto alle altre Aziende Incremento della customer retention 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita di quote di mercato per presenza di aziende più "compliance" Limitazioni nella partecipazione a gare pubbliche di appalto Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria, sia persone fisiche che giuridiche (tra cui sospensione attività, revoca licenze, ecc.)
LEGALE	<p>SICUREZZA ALIMENTARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento della qualità percepita dal Cliente Nuove opportunità commerciali In relazione alla pandemia, scoprire nuove opportunità di mercato Diffusione nel settore ristorazione dell'utilizzo del sistema informatizzato per la gestione automatizzata dell'HACCP (Testo) Diffusione dell'utilizzo del sistema in cottura sottovuoto 	<p>SICUREZZA ALIMENTARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria/di vigilanza Esposizione mediatica negativa Rischi sulla sicurezza alimentare (tossinfezioni, reazioni avverse agli alimenti, corpi estranei, ecc.) Allerte e crisi alimentari Rischi sulla sicurezza alimentare per il consumo della refezione scolastica in ambienti diversi dalla mensa anche se debitamente autorizzati

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
LEGALE	<p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni 	<p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni
LEGALE	<p>SALUTE E SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand Vantaggio competitivo Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali (prossima certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni secondo lo standard 27001) Impegno aziendale nell'estendere la registrazione dei movimenti dei rifiuti non pericolosi ai fini della rendicontazione dei KPI ambientali Acquisizione di figure professionali con competenze consolidate e precedentemente acquisite Disponibilità aziendale nell'investire sull'adozione di un sistema informatizzato atto all'accreditamento e alla conseguente tenuta sotto controllo dei requisiti di qualifica dei fornitori in particolar modo per quelli con potenziali rischi legali Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni, compreso premio INAIL Emergenza covid-19: opportunità commerciali per lo sviluppo di nuovi servizi; aumento dell'importanza che la Collettività attribuisce al concetto di "sanificazione"; aumento delle competenze in ambito di gestione delle emergenze 	<p>SALUTE E SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria Esposizione mediatica negativa Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, ecc.) Possibilità di richiami prodotti Coinvolgimento in procedimenti legali legati ad infortuni occorsi al personale in subappalto Coinvolgimento in rivalse in qualità di impresa affidataria da parte del personale delle imprese subappaltatrici Perdita delle attestazioni SOA Campagne di richiamo da parte dei produttori Emergenza covid-19: mancato recepimento e quindi adeguamento a normative locali
COMPETITIVO	<ul style="list-style-type: none"> Vedi Relazione sulla gestione 	<ul style="list-style-type: none"> Vedi Relazione sulla gestione

Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
RISORSE FISICHE	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione rischi mancata compliance normativa • Aumento qualità percepita dal Cliente • Nuove opportunità commerciali • Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali (prossima certificazione della BCM secondo lo standard 22301) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi provvedimenti autorità giudiziaria • Esposizione mediatica negativa • Costi gestione incidenti (aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali e del lavoro) • Contenzioni con OOSS e Lavoratori • Rischi sicurezza alimentare (corpi estranei)
RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore qualità percepita e retention • Migliori performance aziendali • Motivare la forza lavoro e aumentarne il benessere • Nuove opportunità di mercato • Prassi per la conciliazione casa/lavoro • Migliorare l'immagine dell'azienda • Migliorare sensibilizzazione del personale aziendale in ambito dei consumi energetici • Strutturare canali di comunicazione e momenti di condivisione con l'area operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuzione qualità percepita dai Clienti • Diminuzione dell'appeal percepito da parte del personale e eventuali candidati • Scarsa adesione della forza lavoro ai valori aziendali • Comportamenti scorretti del personale, causa di contenziosi, provvedimenti degli OdV e danni reputazionali a Clienti e all'Organizzazione • Diminuzione retention personale • Comportamenti scorretti del personale che possono causare un aumento dei consumi energetici • Diminuzione del numero di risorse qualificate disponibili sul mercato del lavoro derivato dall'aumento della domanda
RISORSE FINANZIARIE	<ul style="list-style-type: none"> • Vedi Relazione sulla gestione • Recap da Comitati di Gestione e MTM 	<ul style="list-style-type: none"> • Vedi Relazione sulla gestione • Recap da Comitati di Gestione e MTM
CAPITALE INTELLETTUALE	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore soddisfazione del Cliente e retention • Nuove opportunità commerciali • Azioni correttive/preventive 	<ul style="list-style-type: none"> • Esposizione mediatica negativa • Diminuzione customer retention • Contenziosi con Cliente e altre parti • Perdita quote di mercato



05

La sostenibilità ambientale



Dussmann Service adotta un approccio responsabile verso l'ambiente e l'energia, mantenendo attivo un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo ISO 14001 e registrato EMAS, nonché un Sistema di Gestione dell'Energia certificato secondo ISO 50001, che congiuntamente coprono tutti gli ambiti di attività dell'azienda. Questo sistema organizzativo promuove il rispetto della conformità legislativa, il monitoraggio degli indicatori ambientali chiave e il costante miglioramento nelle aree di razionalizzazione dell'energia, uso sostenibile delle risorse, riduzione dei rifiuti e delle sostanze pericolose. Dussmann Service coinvolge il proprio personale e i fornitori nell'adozione di pratiche ambientali attraverso l'adesione al Codice di Condotta e al Codice Etico aziendale. L'azienda effettua regolari audit interni ed esterni per controllare i processi e garantire la conformità normativa. Ogni anno, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi monitorando gli indicatori e pianifica miglioramenti basati sui rischi e opportunità. Con la Politica Integrata, invece, l'azienda si impegna a valutare gli aspetti ambientali, ridurre gli impatti significativi, acquistare da fornitori conformi alle normative e garantire la sostenibilità degli approvvigionamenti. Gestisce poi impianti contenenti gas a effetto serra in conformità con la legislazione vigente e supporta i clienti nell'efficienza energetica; inoltre, ha sviluppato procedure per la gestione dei rifiuti speciali, promuovendo la formazione del personale per gestire situazioni di emergenza.

Il coinvolgimento attivo di partner strategici e collaboratori interni in varie funzioni aziendali è fondamentale per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale. Dussmann Service promuove la partecipazione delle parti interessate attraverso diverse modalità, come la pubblicazione di informazioni chiave, riunioni periodiche e un canale di segnalazione dedicato. Nell'analisi degli aspetti ambientali risultano come più rilevanti, i consumi energetici, di prodotti chimici e carburanti, gli scarichi idrici, le emissioni in atmosfera, i rifiuti e le materie prime.

Le priorità ambientali

Riduzione rifiuti e sprechi



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

Riduzione delle sostanze pericolose



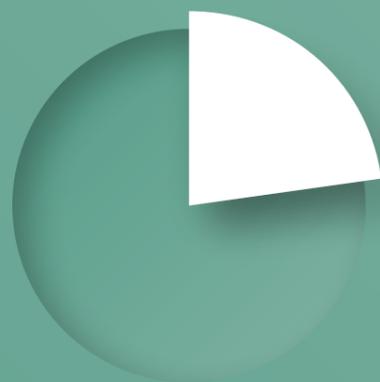
Nel contesto delle operazioni di pulizia e sanificazione, Dussmann Service ha implementato procedure di acquisto sostenibile che selezionano detersivi e prodotti per la pulizia con il massimo rispetto per l'ambiente, garantito da certificazioni e marchi ecologici, quali ad esempio l'EU Ecolabel.

Gestione sostenibile dell'energia



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

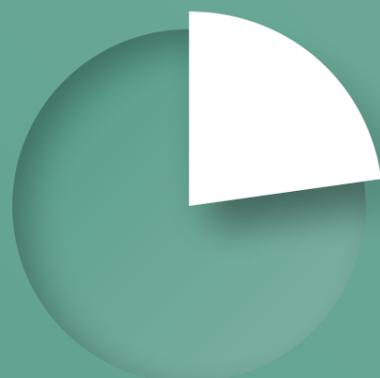
Veicoli ECO della flotta aziendale 2022



23% +53% rispetto al 2021

15% nel 2021

Detergenti eco-friendly 2022



38% +95% rispetto al 2021

19,4% nel 2021

Consumo energetico per sedi/uffici



2021: 265,97 kWh/mq

2022: 85,35 kWh/mq

– 67,9% rispetto al 2021

La compliance normativa

Dussmann Service pone grande importanza nel rispettare le norme ambientali e adotta una serie di misure di monitoraggio, tra cui la rivalutazione annuale delle leggi applicabili e audit pianificati dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS). Questi audit coinvolgono auditor interni ed esterni; ulteriori controlli periodici sono eseguiti dal Responsabile Operativo di Area (ROA) e/o dal Responsabile di Servizio. Il "Comitato sicurezza ambiente" di Dussmann Service, composto da risorse interne ed esterne, insieme al gruppo di lavoro interno e alla DGQAS, contribuisce alla gestione delle tematiche ambientali e connesse alla salute e sicurezza sul lavoro. Dussmann Service è soggetta a controlli regolari da parte degli organi di vigilanza, con risultati analizzati per implementare azioni di miglioramento. Nel periodo considerato, Dussmann Service ha ricevuto due sanzioni monetarie di valore complessivo inferiore a 1.000 euro, principalmente per errori nel conferimento dei rifiuti urbani. Non ci sono stati casi di ricorso a sistemi di risoluzione delle controversie.

Dussmann Service possiede le seguenti certificazioni di sistema e di prodotto/servizio in ambito ambientale.

- **ISO 14001:2015**

Sistema di Gestione Ambientale: Standard volontario che definisce i requisiti per l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale. Obiettivi inclusi: miglioramento delle prestazioni ambientali, conformità normativa e raggiungimento degli obiettivi ambientali.

- **Registrazione EMAS**

Strumento di gestione sviluppato dalla Commissione Europea per valutare, monitorare e migliorare le prestazioni ambientali. Include l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale basato su ISO 14001 e la pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale per coinvolgere il pubblico.

- **ISO 50001:2018**

Sistema di Gestione dell'Energia: norma che definisce strategie di gestione per aumentare l'efficienza energetica e migliorare le prestazioni energetiche quotidiane.

- **Ecolabel UE/n° IT/052/032**

Certificazione europea che evidenzia l'impegno per la sostenibilità economica, ecologica e sociale nelle attività svolte, in particolare nei servizi di pulizia interna.

- **UNI EN ISO 14025:2010**

EPD per i servizi di pulizia e sanificazione nel settore trasporti: garanzia che l'impresa abbia pubblicato una Dichiarazione Ambientale di Prodotto relativa al servizio di pulizia nell'ambito trasporti.

- **UNI EN ISO 14067:2018**

CFP del servizio di ristorazione applicato presso un centro di cottura: studio di carbon footprint di prodotto per i servizi di ristorazione con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, riferito al centro cottura di Fossalta di Piave.

- **UNI EN ISO 14067:2018**

CFP del servizio di pulizia e sanificazione applicato presso un ospedale: studio di carbon footprint di prodotto per i servizi di pulizia-sanificazione, con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, riferito all'Ospedale di Sassuolo.

Riduzione delle sostanze pericolose

Per ridurre l'impatto delle sostanze pericolose, Dussmann Service si impegna a limitare l'uso di prodotti chimici per la pulizia, favorendo l'azione meccanica e termica. I prodotti chimici vengono forniti pronti all'uso o da diluire in acqua, con un rigoroso controllo dei quantitativi grazie a un sistema di diluizione automatica e monitoraggio dei consumi da parte del responsabile del servizio basato sugli ordini effettuati. Nel 2022, gli acquisti di detersivi e prodotti per lavatrici sono diminuiti rispetto al 2021 in termini di quantità (litri) ma sono aumentati in termini di valore economico, in quanto è stato registrato un aumento generalizzato del costo delle materie prime.

Detersivi - Quantità (litri)

		2020	2021	2022
Detersivi acquistati	Quantità (litri)	1.239.767,17	2.394.291,00	1.777.238,2
Detersivi eco-friendly o classificati EU Ecolabel	Quantità (litri)	42.336,40	465.284,83	682.386,03
	Percentuale	3,41%	19,43%	38%

Detersivi - Valore (Euro)

		2020	2021	2022
Detersivi acquistati	Valore (Euro)	5.000.121,74	5.121.884,37	5.987.800,53
Detersivi eco-friendly o classificati EU Ecolabel	Valore (Euro)	1.211.821,24	1.697.122,22	2.425.189,42
	Percentuale	24,24%	33,13%	40%

Nel 2022, l'azienda ha raggiunto l'obiettivo che si era prefissata nel 2021 e ha superato la percentuale del 20% di detersivi eco-friendly acquistati, arrivando addirittura al 38% del totale dell'approvvigionamento.

Oltre ai prodotti chimici, di cui alla tabella sopra riportata, l'azienda acquista prodotti con almeno una delle seguenti caratteristiche: classe energetica equivalente o superiore alla classe A definita per attrezzature domestiche, contenuto di plastica da materiale riciclato e/o bio-plastica (ottenuta da polimero vegetale), possibilità di disassemblare i diversi componenti per un corretto smaltimento/riciclo a fine vita, presenza del servizio di manutenzione e assistenza post vendita per allungare la vita utile del prodotto, possesso di certificazione specifica (quali EU Ecolabel, EPD, Plastica Seconda Vita).

Acquisto di materiali sostenibili

Per affrontare efficacemente la questione degli approvvigionamenti ecologici, Dussmann Service dedica particolare attenzione all'aspetto dell'ecosostenibilità. Ciò implica la selezione di fornitori orientati verso i principi dell'economia circolare e l'acquisto di materiali e servizi con un impatto ambientale e sulla salute degli utenti ridotto. Per migliorare ulteriormente i propri processi di approvvigionamento sostenibile, l'azienda ha implementato diverse soluzioni e adottato misure concrete in collaborazione con fornitori che operano all'interno del quadro della green economy.

Tra le principali soluzioni troviamo l'utilizzo di detersivi professionali e materiali di consumo ad etichettatura di tipo I (ad esempio EU Ecolabel), packaging in grado di assicurare un recupero completo dei materiali, strumenti ed attrezzature in grado di ridurre i consumi d'acqua, macchinari rigenerati e ricondizionati, macchinari ed attrezzature ad elevata efficienza energetica, attenta raccolta differenziata e utilizzo di tecnologie digitali innovative per ridurre gli sprechi.

Oltre ai detersivi e ai prodotti per la pulizia, Dussmann Service acquista un'ampia gamma di materiali in base al tipo di servizio offerto. Per quanto riguarda gli imballaggi utilizzati, la maggior parte di essi è riciclabile (provenienti da risorse che possono essere facilmente reintegrate nei cicli ecologici o da processi agricoli) o riutilizzabile. Nel corso del 2022, è stata registrata un'ulteriore riduzione nell'uso degli imballaggi, dovuta a politiche di ottimizzazione. Rispetto al 2021 c'è stata infatti una diminuzione dell'8,2% della quantità totale di materiali utilizzati per l'imballaggio per tutti i servizi offerti. Inoltre, la carta A4 è certificata al 100% FSC.

Per quanto riguarda il consumo di plastica, si è verificata una notevole riduzione delle bottigliette d'acqua nelle mense gestite da Dussmann Service. In particolare, l'uso di acqua in bottiglia per singolo pasto è diminuito significativamente a favore di erogatori automatici di acqua e bevande, infatti la totalità dei pasti serviti nelle mense non scolastiche non include più l'uso di acqua imbottigliata, duplicando la percentuale registrata nel 2021.





L'utilizzo delle risorse idriche

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

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

Infine, nel corso dell'anno di riferimento, sono state erogate numerose sessioni di addestramento, formazione e di sensibilizzazione del personale.

Consumo di acqua

	2021	2022
Consumo di acqua (mc)	ND	103.205.000
Quantità totale di acqua risparmiata (mc)	ND	805.000

Efficientamento energetico

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

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

Per perseguire questi obiettivi, Dussmann Service predilige l'uso di macchinari a basso consumo energetico e il ricorso ad energia prevalentemente proveniente da fonti rinnovabili. Nel 2022, il consumo complessivo di energia da fonti rinnovabili è stato di 3.228,82 MWh (equivalenti a 11.623 GJ), registrando un valore quasi doppio rispetto ai 1.470,04 MWh (corrispondenti a 5.292 GJ) dell'anno precedente.

Consumo di energia

	u.m.	2020	2021	2022
Energia consumata da teleriscaldamento	KWh	2.266.940,00	2.751.500,00	2.136.300,00*
	GJ	8.160,98	9.905,40	7.690,68*
Energia consumata da gas naturale	KWh	8.815.736,05	10.490.485,00	10.384.173,00
	GJ	31.736,65	37.765,75	37.253,43
Energia elettrica consumata	KWh	7.457.992,00	7.339.378,00	8.188.993,00
	GJ	26.848,77	26.421,76	29.480,38
da fonti non rinnovabili	KWh	7.445.093,00	5.869.339,00	4.960.172,00
	GJ	26.802,33	21.129,62	17.856,62
da fonti rinnovabili	KWh	12.899,00	1.470.039,00	3.228.821,00
	GJ	46,44	5.292,14	11.623,76
Energia consumata totale	KWh	18.540.668,05	20.581.363,00	20.709.466,00
	GJ	66.746,40	74.092,91	74.554,1
Energia elettrica immessa in rete da fonti rinnovabili	KWh	652,00	21.976,00	16.154,00
	GJ	2,35	79,11	58,15
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	KWh	13.551,00	144.953,00	134.525,00
	GJ	48,78	521,83	484,29

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

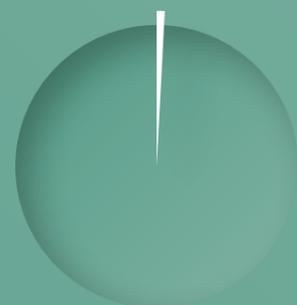
Nel 2020 la quasi totalità dell'energia elettrica consumata proveniva da fonti non rinnovabili (99,8%), mentre nel 2022 si è passati al 60,6% e quindi ad un 39,4% di energia elettrica da fonti rinnovabili, raggiungendo l'impegno, imposto nel 2021, di incrementare del 9% la quota di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili sul totale dell'energia acquistata.

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

- 1 Il provider del sito web utilizza il 100% di energia idroelettrica, dimostrando attenzione alle questioni legate al consumo elettrico e alle emissioni di CO₂.
- 2 Le diagnosi energetiche condotte da Esperti in Gestione dell'Energia hanno guidato interventi migliorativi, tra cui:
 - Installazione di sistemi di misurazione e monitoraggio dei consumi
 - Uso di attrezzature ad alta efficienza energetica con manutenzione adeguata
 - Adozione di sistemi di schermatura negli uffici
 - Sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con dispositivi a LED, risparmiando il 13% di energia elettrica nella sede di Capriate
- 3 Nel 2022, il consumo energetico per pasto prodotto negli appalti di ristorazione è 0,39 kWh/pasto, in diminuzione rispetto all'anno precedente
- 4 Nei siti amministrativi, i consumi per metro quadrato e per equivalente tempo pieno (FTE) sono diminuiti rispetto al 2021, tornando circa ai valori del primo anno di pandemia.
- 5 Il personale operativo è regolarmente formato sull'uso corretto delle attrezzature elettriche, mentre si presta grande attenzione alle buone pratiche per contenere i consumi energetici complessivi
- 6 Dussmann Service ha pubblicato una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD) relativa al servizio di pulizie nell'ambito trasporti (Treni ad Alta Velocità), individuando il contributo dell'energia sul totale dell'impatto calcolato
- 7 Insieme con il team Rete Clima, Dussmann Service nell'autunno 2022 ha piantato a Torino, presso il Parco La Colletta, 500 nuove piante tra alberi e arbusti, come intervento di mitigazione dell'impatto ambientale generato dal consumo di energia e di altri input materiali

Composizione consumi energia elettrica

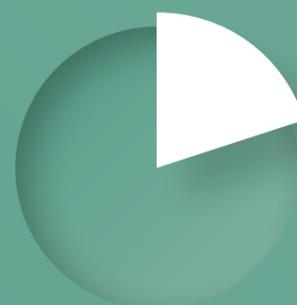
2020



→ **0,17%** da fonti rinnovabili

99,83% fonti non rinnovabili

2021



→ **20,03%** da fonti rinnovabili

79,97% fonti non rinnovabili

2022



→ **39,4%** da fonti rinnovabili

60,6% fonti non rinnovabili

Energia elettrica per finalità

	u.m.	2020	2021	2022
	KWh	7.413.759,00	7.286.581,00	7.293.656,00
Consumo in appalti di ristorazione				
	GJ	26.689,53	26.231,69	26.257,17
	KWh	44.233,00	52.797,00	45.984,00
Consumo in appalti di sanificazione				
	GJ	159,24	190,07	165,54
	KWh	641.149,00	2.046.923,00	644.512,00
Consumo energetico sedi amministrative				
	GJ	2.308,14	7.368,92	2.320,24
Consumo energetico appalti ristorazione per pasto prodotto	KWh /pasto	0,46	0,41	0,39
Consumo energetico sedi amministrative per mq	KWh /mq	85,83	265,97	85,35
Consumo energetico sedi amministrative per FTE	kWh/FTE	1.682,81	4.610,19	1.342,73

Per quanto riguarda la propria flotta aziendale, Dussmann Service attualmente dispone di 1.103 veicoli, in diminuzione del 9% rispetto ai 1.211 veicoli del 2021. Questi veicoli si suddividono tra mezzi a bassa emissione di carbonio, come quelli a GPL, a metano, elettrici e ibridi, e veicoli alimentati a diesel e benzina.

Al fine di mitigare l'inquinamento atmosferico derivante dai trasporti, l'azienda ha incrementato del 26,7% l'uso di mezzi ecologici (veicoli elettrici, ibridi, a GPL e a metano), raggiungendo l'obiettivo del 20% di veicoli ecologici entro il 2023, in particolare risultano essere il 23,7%. Inoltre, nonostante al momento il 70,7% della flotta aziendale sia ancora composta da veicoli diesel, gli stessi risultano comunque diminuiti rispetto alla quota del 75% nel 2020 e nel 2021.

Flotta aziendale

	2020	2021	2022
Totale flotta aziendale	825	1.211	1.103
Benzina	30	97	62
Diesel	616	908	780
A bassa emissione di carbonio	179	206	261
di cui a GPL	69	57	50
di cui a metano	18	46	44
Altri (elettrici, ibridi,...)	92	103	167

Il consumo complessivo di carburante nel corso del 2022 è stato di 2.124.448 litri, equivalente a 84.5567 GJ, registrando un aumento rispetto all'anno precedente.

Consumo carburante

	u.m.	2020	2021	2022
Diesel	Litri	1.098.386,78	1.362.111,81	1.739.092,11
	TON	926,13	1.148,49	1.466,35
	GJ	42.296,23	52.451,64	66.970,58
Benzina	Litri	158.579,27	218.963,91	385.356,01
	TON	155,93	215,30	378,91
	GJ	6.724,88	9.285,62	16.341,87
GPL	Litri	95.296,60	61.021,46	41.796,41
	TON	50,48	32,33	22,14
	GJ	2.490,34	1.594,64	1.092,24
Metano	Litri	18.225,54	20.935,77	17.410,00
	TON	3,19	3,66	3,04
	GJ	159,12	182,78	151,998
Consumo totale di carburante	Litri	1.370.488,19	1.663.032,95	2.124.448,12
	TON	1.135,73	1.399,79	1.870,44
	GJ	51.670,57	63.514,69	84.556,69

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

Consumo per 100 km

	2022
Consumo diesel (litri per 100km)	9,22
Consumo benzina (litri per 100km)	14,79

Nel perseguimento del miglioramento continuo, vengono ancora adottate misure di prevenzione e mitigazione dell'impatto derivante dal consumo di carburante, sia nell'ambito della ristorazione che della sanificazione.

In particolare, si richiede ai conducenti dei veicoli di attuare le seguenti pratiche al fine di contenere i consumi:

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

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

Inoltre, in collaborazione con Energy Way, Dussmann Service ha implementato il CFP Systematic Approach per il calcolo scientifico delle emissioni di CO₂ dei servizi, conforme alla norma ISO 14067. Questo approccio analizza l'intero ciclo di vita dei prodotti o servizi, quantificando l'impronta di carbonio di pasti e servizi specifici, come quelli forniti nel CC Fossalta di Piave e nell'Ospedale di Sassuolo.

Dussmann Service, come anticipato nelle pagine precedenti, ha pubblicato un'EPD per il servizio di pulizia treni Alta Velocità, con dichiarazione degli impatti ambientali basata sulla metodologia LCA e specifiche PCR, in conformità alla norma ISO 14025.

Infine, per mitigare le emissioni di CO₂, l'organizzazione ha supportato Trees for the Future, piantando 2.500 alberi e contribuendo all'assorbimento di circa 75.000 kg di CO₂ annui.

Parallelamente, sostiene il programma Forest Garden, offrendo formazione ambientale agli agricoltori in vari paesi africani, promuovendo pratiche agricole sostenibili e contribuendo a ridurre la fame e la povertà.

Riduzione rifiuti e sprechi

La gestione corretta dei rifiuti è un aspetto strategico per Dussmann Service, pertanto l'azienda ha implementato procedure specifiche all'interno del suo sistema per assicurare la corretta classificazione, deposito e trasporto dei rifiuti. I rifiuti sono suddivisi in due categorie principali: rifiuti pericolosi, come ad esempio le taniche di plastica che contengono residui di sostanze detergenti e disinfettanti classificati come pericolosi; e rifiuti non pericolosi, come gli oli esausti derivanti dalle pratiche di cottura, i rifiuti organici nel settore della ristorazione e gli imballaggi in carte o plastica.

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

Peso rifiuti prodotti

	2020	2021	2022
Rifiuti speciali	40.161,97 kg	66.780,00 kg	2.503.644,35 kg *
di cui destinati a recupero	4.701,00 kg	24.124,50 kg	885.571,4 kg
Rifiuti pericolosi	31.812,97 kg	43.323,00 kg	47.281,35 kg
di cui destinati a recupero	910,00 kg	2.738,50 kg	12.185,90 kg
di cui destinati a smaltimento	30.902,97 kg	40.584,50 kg	35.095,45 kg
Rifiuti non pericolosi	8.349,00 kg	23.457,00 kg	2.456.363,00 kg *
di cui destinati a recupero	3.791,00 kg	21.386,00 kg	873.385,50 kg
di cui destinati a smaltimento	4.558,00 kg	2.071,00 kg	2.455.489,61 kg

*L'incremento significativo del dato del 2022 paragonato con il 2021 è legato ad una differente modalità di stima dello stesso.

Nel 2022 la percentuale totale di recupero dei rifiuti speciali è pari al 35,4%. Nel 2022 solo l'1,9% dei rifiuti è pericoloso. In merito alla produzione di rifiuti, Dussmann Service si è posta l'obiettivo di un ulteriore aumento del 3% dei rifiuti speciali destinati a recupero entro il 2023 ed il contenimento della quota di rifiuti speciali sia pericolosi che non pericolosi rispetto al numero di lavoratori (kg/FTE) pari al 3% nel triennio.

Iniziative per la riduzione della produzione di rifiuti

Si conferma il progetto già presentato nel 2021 di rilevazione della gradibilità dei pasti nella ristorazione Scolastica. Lo scopo è fornire una diagnosi precisa dei fattori che causano l'incompleta fruizione del pasto da parte degli utenti, elaborare un menù più equilibrato, gradito agli utenti e che generi una minore quantità di scarti alimentari.

Dussmann Service adotta una serie di soluzioni e pratiche sostenibili nei propri servizi, tra cui:

Settore cleaning

- Sistema di dosaggio automatizzato:** utilizzo di dosatori automatici e una centralina elettronica centralizzata per ottimizzare la diluizione e tracciare i consumi dei prodotti chimici.
- Panni e mop eco-sostenibili:** utilizzo di materiali riutilizzabili in microfibra a marchio EU Ecolabel, con sistema pre-impregnato per ridurre il consumo di prodotti chimici fino al 35%.
- Innovativi sistemi di pulizia:** studio e implementazione di sistemi come irraggiamento UV, Ionator, vapore, acqua ionizzata, Eco!efficiency, roto-orbitale, Ec-H2O Nanoclean, Orbio, ed ES per massimizzare l'efficacia e ridurre l'uso di prodotti chimici.
- Analisi delle Curve di Risporco:** utilizzo di curve di sporco per determinare la frequenza ottimale degli interventi di pulizia per mantenere l'igiene delle aree.
- Apparecchiature a basso consumo:** utilizzo di dispositivi con almeno il 15% di plastica riciclata, riciclabili, dotati di controlli energetici, a basse emissioni acustiche e ricondizionate/rigenerate.
- Batterie al litio ricaricabili:** sostituzione di vecchie batterie con batterie al litio ricaricabili per maggiore efficienza energetica e riduzione delle emissioni di CO₂.
- Sistemi di telemetria:** utilizzo di telemetria per ottimizzare l'uso delle risorse.
- Elettrodomestici ecocompatibili:** utilizzo di lavatrici professionali ecocompatibili, aspirapolveri ad alta efficienza energetica e impianti di riutilizzo di acque reflue.
- Riciclo di asciugamani in carta:** implementazione del servizio di PaperCircle per il riciclo degli asciugamani in carta, riducendo i rifiuti fino al 20% e le emissioni di CO₂ fino al 40%.
- Rigenerazione e ricondizionamento:** pratica di rigenerazione e ricondizionamento dei macchinari per allungarne il ciclo di vita e ridurre i rifiuti dovuti al loro fine vita.

Settore ristorazione

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

Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
Imballaggi in carta e cartone	<ul style="list-style-type: none"> • Privilegiare acquisti con piattaforma logistica distributiva • Selezione fornitori che utilizzano imballaggi secondari rispondenti ai requisiti nelle direttive e nelle norme tecniche 	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione compattatore per riduzione carta e cartone. Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio
Imballaggi in plastica di prodotti chimici	<ul style="list-style-type: none"> • Taniche di prodotti chimici come "vuoto a rendere" e riutilizzate dal fornitore • Flaconi di prodotti chimici in plastica riciclata e riutilizzati dagli addetti • Sistemi di dosaggio automatico per lavaggio meccanico e lavaggio con diluizione • formazione personale al corretto uso dei detersivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% e successivo riciclaggio
Imballaggi in vetro	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori che ritirano imballaggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio
Imballaggi in legno	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori che ritirano imballaggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% e riutilizzo dal fornitore
Imballaggi in plastica di prodotti alimentari e prodotti in carta-tessuto	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto di imballi prodotti con materiali riciclati e riciclabili • Scelta di imballaggi affinché siano facilitate le operazioni di separazione, raccolta differenziata e smaltimento • Assemblaggio ordinativi minimizzando gli imballi secondari e terziari allo stretto necessario 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio • Progetto di economia circolare che prevede l'utilizzo di cassette a sponda abbattibile per ridurre le emissioni ed il traffico su ruota, tramite il riutilizzo degli imballaggi

Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
Rifiuti non differenziati	<ul style="list-style-type: none"> Formazione personale per corretta raccolta differenziata Imballaggi secondari e terziari biodegradabili da fornitori accreditati 	<ul style="list-style-type: none"> Materiale smaltito dal servizio pubblico di raccolta e riciclaggio
Imballaggi alluminio /banda stagnata	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione acquisto privilegiando il vetro 	<ul style="list-style-type: none"> Installazione compattatore, recupero al 100% tramite raccolta differenziata e riciclaggio
Oli esausti di origine vegetali	<ul style="list-style-type: none"> Sistema cottura pasti senza frittura Condimenti nelle grammature previste nelle ricette 	<ul style="list-style-type: none"> Contratto con ditta locale specializzata che fornisce appositi separatori per la raccolta e gestione del rifiuto speciale che viene riciclato per la produzione di bio-combustibile
Rifiuti plastici (monouso posate, bicchieri e stoviglie ove previsto)	<ul style="list-style-type: none"> Formazione personale per corretta raccolta differenziata materie prime riciclabili da fornitori accreditati 	<ul style="list-style-type: none"> Riciclabile al 100% e materiale recuperato da fornitore
Rifiuti plastici (bottigliette acqua)	<ul style="list-style-type: none"> Progetto ecogreen: acquisto bottiglie d'acqua da 0,50 cL della "Linea EcoGreen" San Benedetto che utilizza plastica rigenerata 	<ul style="list-style-type: none"> Il PET rigenerato è materia plastica sottratta alla discarica, all'incenerimento o alla dispersione nell'ambiente. Provenendo dal riciclo della plastica, riduce il fabbisogno di materia prima vergine, riduce le emissioni di CO₂ eq e prevede l'acquisto di crediti di compensazione.
Attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> Corretta manutenzione Attrezzature riciclabili a fine vita 	<ul style="list-style-type: none"> Recupero pezzi riciclabili ai fini industriali Discarica

Verso un'economia circolare

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

1. TEAM DEDICATI DI PROGETTO

La formazione di squadre specializzate, composte dalla Direzione Pianificazione Controllo e Innovazione, dalla Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, dal Funzionario Ambiente e dall'Energy Manager, per valutare soluzioni sostenibili.

2. BUONE PRASSI

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

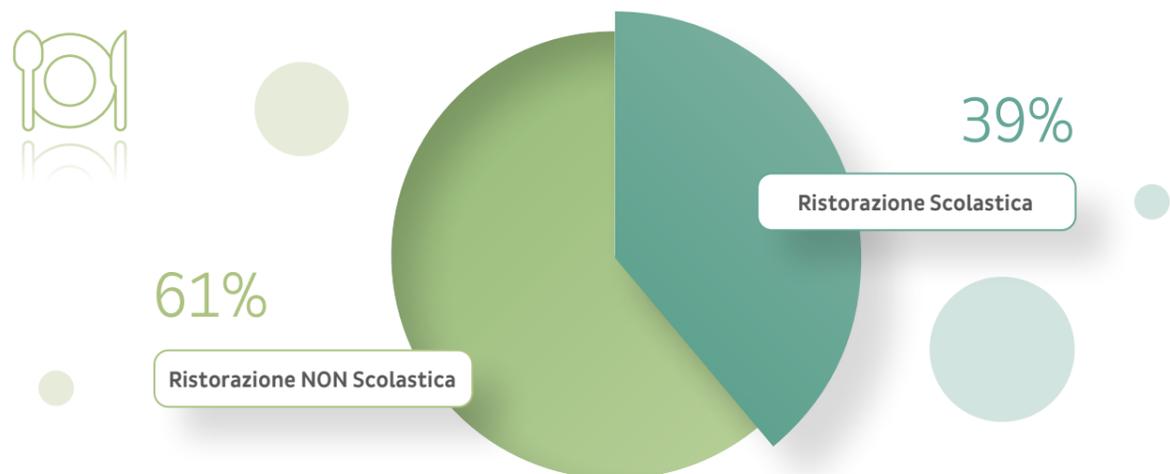
3. FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

4. VERIFICA E MONITORAGGIO

Verifica dell'applicazione delle pratiche sostenibili e monitoraggio costante degli impatti attraverso un sistema informativo e software previsionali. Identificazione tempestiva di scostamenti e attuazione di azioni di miglioramento.

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



Pasti prodotti

	2020	2021	2022
Pasti prodotti ristorazione non scolastica	21.359.884	25.171.674	25.214.078
Pasti prodotti per ristorazione scolastica	10.565.850	17.233.433	16.208.599
Totale Pasti prodotti	31.925.734	42.405.107	41.422.677
Numero di pasti utenze dirette	16.186.175	17.930.807	18.848.297
Numero di pasti utenze indirette	12.048.766	11.931.248	9.872.757
Numero pasti free beverages	4.117.686	13.593.618	26.638.232
Pasti che non prevedono acqua in bottiglia (%)	12,9%	32,1%	64,3%
Acqua in bottiglia acquistata (€)	5.700.316	1.262.465	3.385.652
Acqua in bottiglia acquistata/ pasti prodotti ristorazione scolastica (€/pasto)	0,54	0,07	0,21
Food CAM acquistato (€)	10.736.608	15.647.170	19.452.085
Totale food acquistato (€)	60.529.025	72.178.530	84.570.976
Percentuale food CAM su totale food acquistato	17,70%	21,68%	23%

Dussmann Service monitora costantemente la percentuale di derrate alimentari acquistate conformemente ai CAM, che corrisponde al 23% delle attività svolte nella ristorazione. Tale impegno si traduce in azioni concrete, tra cui: acquisto di materie prime alimentari a chilometro zero o provenienti da filiere corte, contribuendo al sostegno dei produttori locali, riduzione degli impatti legati alla logistica di approvvigionamento, riduzione degli impatti derivanti dal trasporto dei pasti.

Lotta allo spreco alimentare

Dussmann Service ha avviato progetti mirati a ridurre gli sprechi alimentari all'interno del settore della ristorazione collettiva. Questi progetti si concentrano sull'ottimizzazione dell'uso delle risorse naturali e si basano sull'approccio della "piramide degli scarti" (prevenzione alla fonte, donazione ai fini di beneficenza, alimentazione animale, compostaggio e usi energetici, smaltimento). Inoltre, l'azienda si impegna nella comunicazione e nella formazione degli utenti attraverso campagne di sensibilizzazione che affrontano le cause degli sprechi alimentari e promuovono buone pratiche per ridurli.



06

La sostenibilità sociale



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

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

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

Inoltre, nel corso del 2022 l'Azienda ha conseguito l'attestazione in base alla Norma UNI ISO 30415 Risorse Umane - Diversità e inclusione, a dimostrazione del proprio impegno nel riconoscere e tutelare le diversità e pari opportunità dei propri dipendenti, ponendosi l'obiettivo di conseguire entro il 2023 anche la certificazione in base alla Prassi UNI/PdR 125:2022 Parità di genere.

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

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



Le priorità sociali



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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



FORMAZIONE, SVILUPPO COMPETENZE E CARRIERA

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



CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE E SOSTENIBILE

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



DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

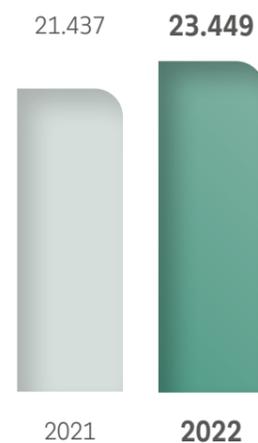
Dussmann Service si impegna a eliminare qualsiasi barriera culturale, organizzativa o materiale che possa limitare la piena espressione e valorizzazione delle persone all'interno dell'organizzazione, incoraggiando tutti i dipendenti a realizzare appieno il loro potenziale.

Risorse umane

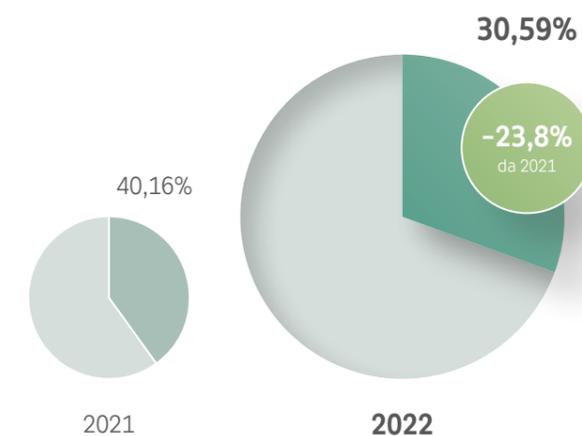
Nel corso del 2022, il numero di occupati in Dussmann Service è cresciuto del 9,4% rispetto al 2021, confermando la forza del modello di business e la sua solidità. Questo risultato è stato confermato rispetto all'anno precedente grazie alla vittoria di nuovi significativi appalti e all'abilità di reinventarsi, proponendo servizi in grado di adattarsi prontamente alle esigenze dei clienti.



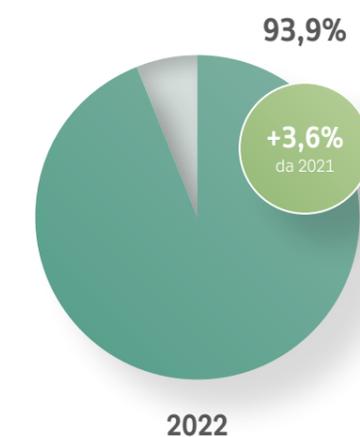
TOTALE OCCUPATI AL 31.12



TASSO NUOVE ASSUNZIONI

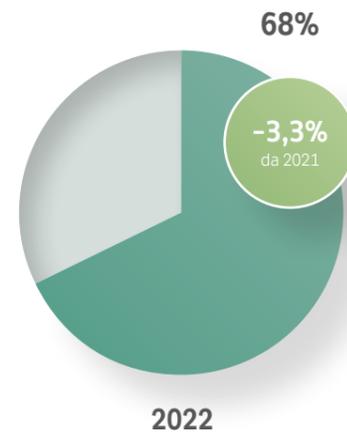


PERCENTUALE CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

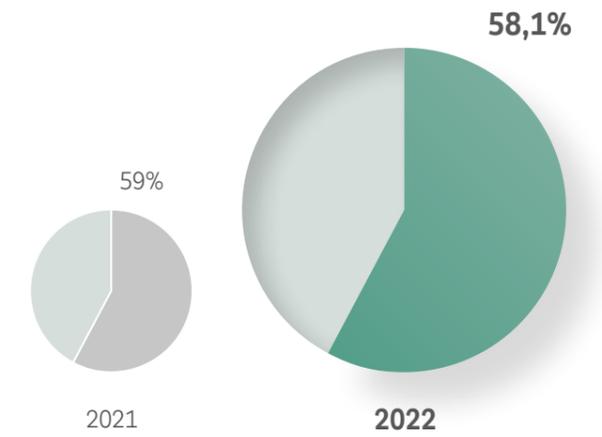




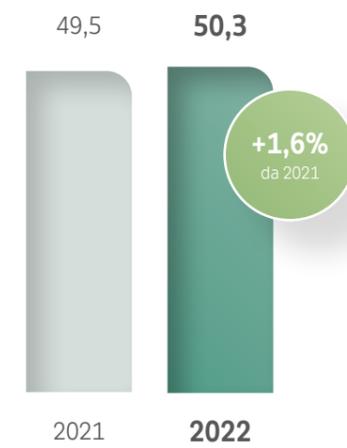
PRESENZA FEMMINILE



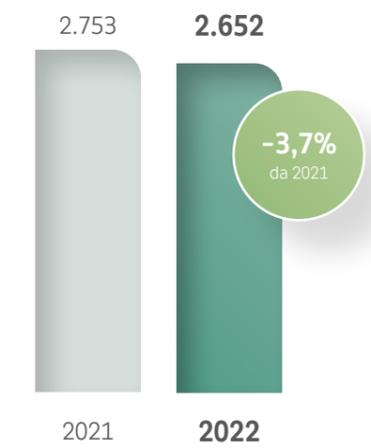
PARTECIPAZIONE SINDACALE



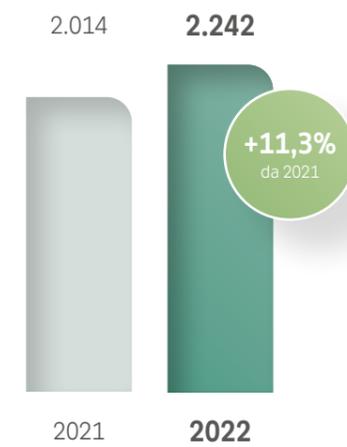
ETÀ MEDIA



ORE ANNUE ASSEMBLEE SINDACALI



PERSONALE STRANIERO



MEDIA ORA ANNUE FORMAZIONE PER ADDETTO



Risorse umane al 31/12/2022

	2020	2021	2022
Totale forza lavoro	18.058	22.265	23.406
Cessazioni totali	N.D.	1.126	5.949
Cessazioni per fine contratto	4.910	708	5.423
Cessazioni per licenziamento/dimissioni	N.D.	418	526
Tasso di turnover in uscita	N.D.	5,06%	25,42%
Assunzioni totali	4.931	8.941	7.161
Tasso di assunzione	27,31%	40,16%	30,59%

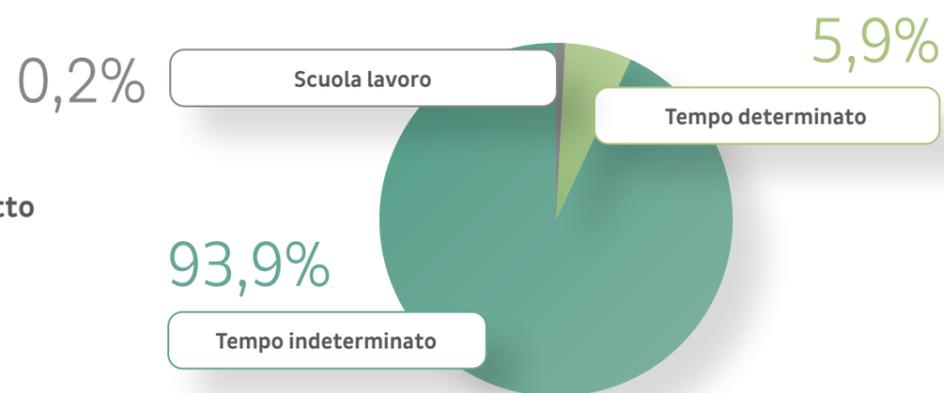
Nel contesto degli appalti, il tasso di turnover è principalmente influenzato dalla natura del lavoro a commessa, che comporta l'assorbimento di personale preesistente, complicando così il processo di fidelizzazione del personale. Diversamente, il personale di struttura mostra un elevato livello di fedeltà,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

Contratto applicato

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

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

Tipologia di contratto



Nel corso del 2022 le ore contrattualizzate sono state 27.502.246 e il tasso di assenteismo è sceso al 24,25%, rispetto al 26,2% del 2021 e al 33% del 2020.

Ore di lavoro

	2020	2021	2022
Ore contrattualizzate	4.784.390	24.943.652	27.502.246,94
Ore lavorate	19.054.961	21.465.159	25.382.561,05
Tasso assenteismo	33,06%	26,21%	24,25%

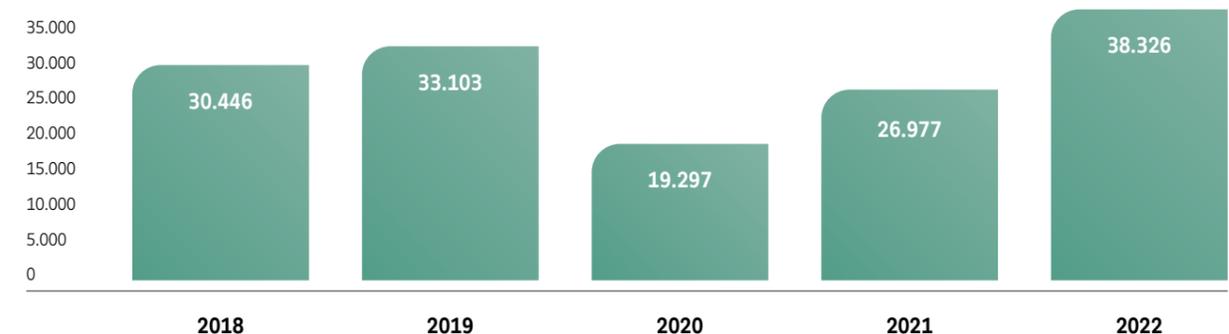
Libertà di associazione

L'azienda rispetta il diritto di tutti i dipendenti di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva. L'organizzazione non propone o avvia le elezioni dei lavoratori. In azienda vi sono 13.953 lavoratori iscritti alle OO.SS. su un totale di 23.449 dipendenti al 31 dicembre 2022. Di seguito è riportata la distribuzione delle adesioni.

• Non iscritti	41,9%
• CGIL	23,7%
• CISL	14,6%
• UIL	11,1%
• Altre sigle	8,8%

La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2022 è del 100%. In totale sono state concesse 38.326 ore di assemblee/permessi, trend in aumento rispetto agli anni precedenti, come mostrato nella seguente tabella.

Ore di assemblee/permessi



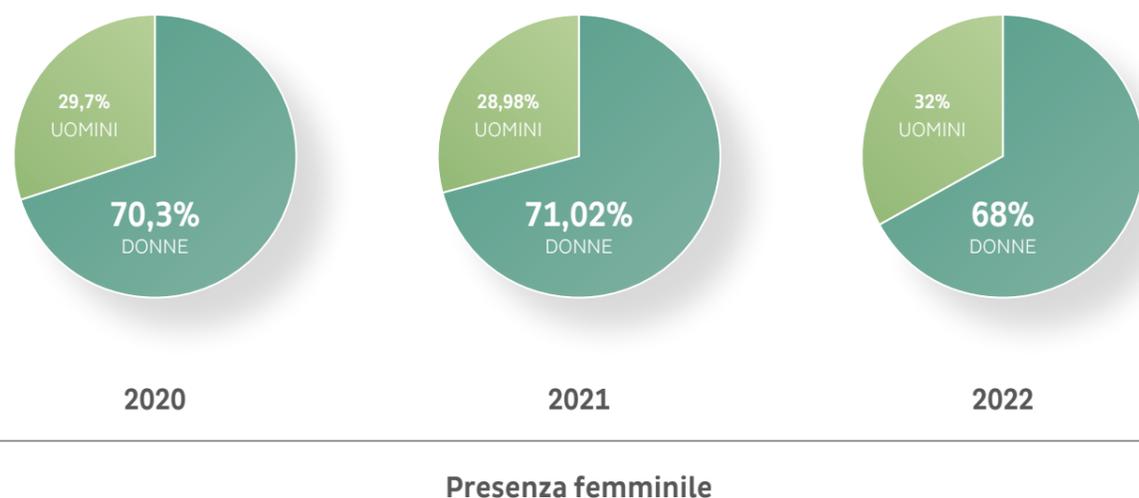
Analisi dell'occupazione

L'aumento dell'occupazione ha portato il numero di dipendenti a 23.397 unità nel 2022 a cui si aggiungono stagisti, apprendisti, collaboratori fissi e membri del CdA per arrivare ad un totale complessivo di 23.449 unità.

Risorse umane per genere e qualifica

	2020			2021			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	18	3	21	20	4	24	20	3	23
Quadri	37	13	50	36	14	50	43	17	60
Impiegati	182	431	613	243	465	708	258	508	766
Operai	4.921	12.167	17.088	6.035	14.568	20.603	7.147	15.401	22.548
Stagisti	7	9	16	14	21	35	13	21	34
Apprendisti	-	1	1	6	1	7	6	3	9
Collaboratori fissi	-	-	-	5	-	5	5	-	5
Membri del CdA	4	-	4	5	-	5	4	-	4
Totale complessivo	5.169	12.624	17.793	6.364	15.073	21.437	7.699	15.750	23.449

La composizione per genere delle risorse umane ha subito dei lievi cambiamenti rispetto ai due anni precedenti, vedendo diminuire la presenza femminile del 5,6%.



Presenza femminile per qualifica



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

Presenza femminile per qualifica

	2020	2021	2022
	2020	2021	2022
Membri del CdA	0%	0%	0%
Collaboratori fissi	0%	0%	0%
Apprendisti	100%	14,3%	33,3%
Stagisti	56,3%	60%	61,7%
Operai	71,2%	70,7%	68,3%
Impiegati	70,3%	65,7%	66,3%
Quadri	26%	28%	28,3%
Dirigenti	14%	16,6%	13%

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

Risorse umane per età e qualifica

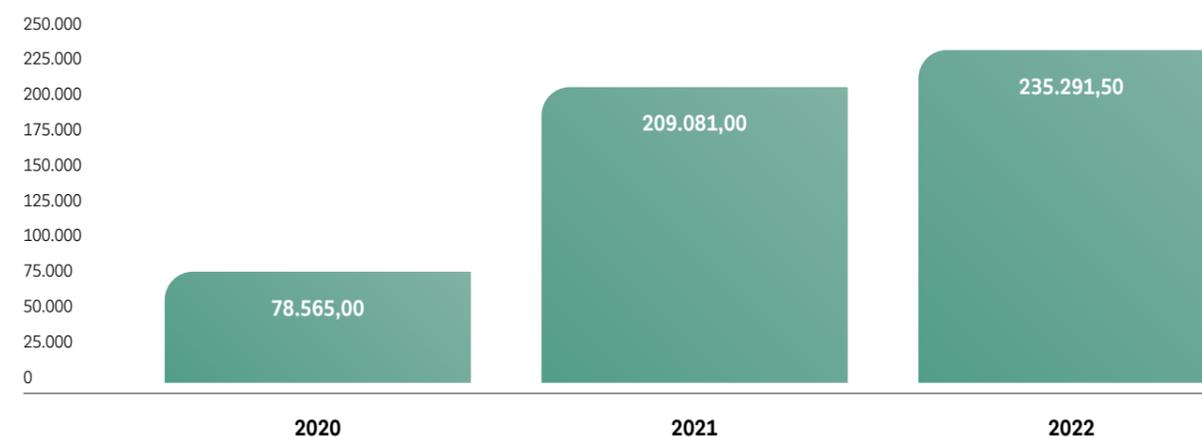
	2020			2021			2022		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	-	6	15	-	6	18	-	8	15
Quadri	-	32	18	-	29	21	1	32	27
Impiegati	102	359	152	121	397	190	115	419	232
Operai	911	7.687	8.490	1.269	8.964	10.370	1.386	9.464	11.698
Stagisti	14	2	-	27	6	2	25	7	2
Apprendisti	1	-	-	6	1	-	9	-	-
Collaboratori fissi	0	-	-	-	2	3	-	2	3
Membri del CdA	0	-	4	-	-	5	-	-	4
Totale per età	1.028	8.086	8.679	1.423	9.405	10.609	1.536	9.932	11.981

I dati confermano la statistica del 2021: il 51% degli occupati ha più di 50 anni mentre solo il 6,6% è sotto i 30 anni. L'età media in azienda è passata da 50,5 anni nel 2020, a 49,5 anni nel 2021 a 50,3 anni nel 2022.

La formazione

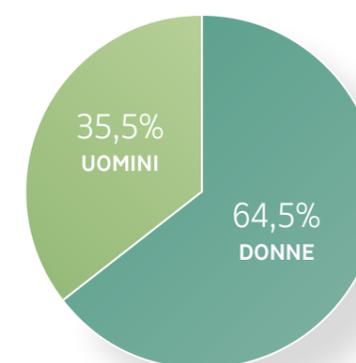
Dussmann Service attribuisce grande valore alla formazione, considerandola fondamentale per lo sviluppo delle competenze interne necessarie a fornire servizi di alta qualità e altamente specializzati ai clienti. Allo stesso tempo, la formazione è vista come un mezzo essenziale per la crescita personale e professionale, contribuendo a motivare i dipendenti. Nel 2022, gli investimenti nella formazione delle risorse interne sono rimasti sulla stessa linea dell'anno precedente, con un leggero aumento del 12,5%.

Ore di formazione annue erogate



	2020	2021	2022
Formazione obbligatoria	43.960	124.838	199.058
Formazione non obbligatoria	34.605	84.243	36.233,5

Ore erogate per genere





Salute e sicurezza sul lavoro

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

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

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

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

Nel 2022 si è registrato un aumento del numero degli infortuni, giustificabile considerando la crescita dell'azienda che ha portato ad un aumento dei lavoratori e delle ore lavorate, e anche da un aumento degli infortuni Covid-19 rispetto al 2021 (353 eventi correlati al Covid-19 nel 2022 rispetto ai 129 del 2021).

L'indice di frequenza (IFI) è passato da 46,7 a 56,6 nel 2022. Tuttavia se si escludono gli infortuni Covid-19, l'indice infortunistico resta invariato tra il 2021 e il 2022.

Il monte ore pro-capite nel 2022 è leggermente aumentato, passando da una media di 9,8 ore del 2021 a 10,03 nel 2022. Questo importante risultato è stato possibile grazie anche all'utilizzo delle piattaforme di e-learning.

Per l'anno di rendicontazione, le ore di formazione erogate corrispondono alla stessa ripartizione per genere dei dipendenti e non si registrano differenze rilevanti.

Dal confronto dei dati che sono riportati nella tabella emerge un incremento del dato complessivo (formazione obbligatoria + formazione non obbligatoria) rispetto al 2021.

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

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

Dal 2020 è stato introdotto l'Indice di Presenza Formazione (IPF) come KPI, monitorando la partecipazione ai corsi obbligatori. Nel 2022, il 98% delle persone coinvolte in incontri formativi ne ha effettivamente preso parte. L'obiettivo è ora ridurre i tempi tra la scadenza della formazione obbligatoria e l'effettuazione dei corsi, con un monitoraggio iniziato nel 2021.

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

Infortuni dipendenti

	2020	2021	2022
Infortuni totali	790	691	1.011
Infortuni gravi	87	182	89
Morti per infortuni	1	0	0
Giorni di assenza per infortuni	15.544	19.203	17.025*
Infortuni in itinere > 1gg	91	152	205
Situazioni non sicure segnalate e near misses	4	12	12
Ispezioni di salute e sicurezza condotte da organismi di vigilanza ed enti di certificazione	161	564	409**

* Analizzando l'indice di gravità (IGI) che rapporta i giorni di assenza al numero di ore lavorate, emerge un trend in miglioramento rispetto al 2021 (da 1,2 a 1).

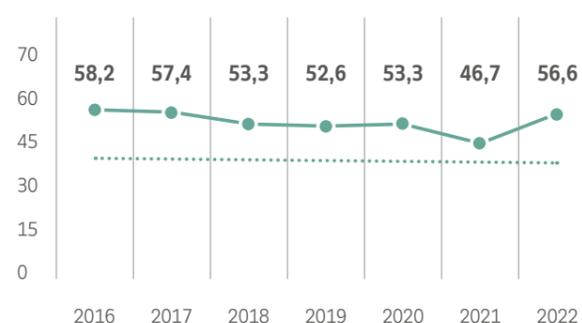
** Relativamente alle ispezioni condotte da organi di vigilanza che non sono sotto il controllo di Dussmann Service, non si evidenzia una diminuzione.

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

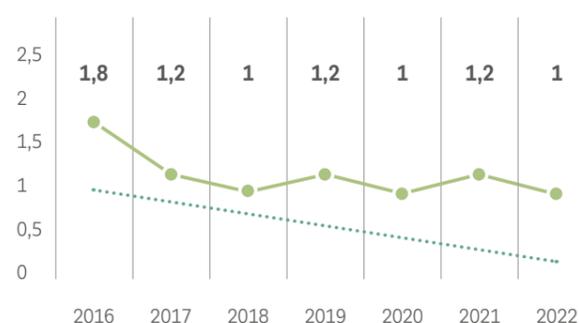
La tipologia di infortunio più frequente è legata al Covid-19 (25%), seguita da infortuni in itinere e contusioni e traumi da schiacciamento.

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

Indice di frequenza



Indice di gravità



Le principali malattie professionali sono state: borsite; epicondilita, dito a scatto, degenerazioni artrosiche; rizoartrosi, tendinopatia; tendinosi, gonalgie, discopatie; ernie; lombosciatalgia, spondilo-discopatia e malattia da sovraccarico.

Malattie professionali

	2020	2021	2022
Malattie professionali denunciate INAIL	77	118	115
Malattie professionali riconosciute	4	6	1
Riconosciute %	5,19%	5,08%	0,87%
Ore di malattia retribuite	1.556.609,00	1.582.322,09	2.111.083,24

Dalla tabella si evidenzia una notevole diminuzione della percentuale di malattie professionali riconosciute passando da valori intorno al 5% degli ultimi due anni all'1%. Si registra invece un aumento del 33,4% delle ore di malattia retribuite.

Di seguito i dati sugli infortuni relativi ai lavoratori interinali:

Infortuni lavoratori interinali

	2020	2021	2022
Infortuni totali	25	61	89
Infortuni gravi	20	49	70
Morti per infortuni	0	0	0
Giorni persi per infortuni	340	670	1.167

Nel corso del 2022, le azioni preventive adottate sono state riconosciute e premiate dall'INAIL, che ha applicato all'Azienda una riduzione delle tariffe, a seguito della presentazione del modello OT23. Questo riconoscimento suggerisce che le misure preventive implementate hanno contribuito a migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro, riducendo il rischio di infortuni e meritando una riduzione delle tariffe assicurative da parte dell'INAIL. La procedura OT23 è utilizzata in Italia per valutare e riconoscere gli sforzi di un'organizzazione nel promuovere un ambiente di lavoro sicuro e ridurre gli incidenti sul lavoro.



Diversità ed inclusione

Il tema della diversità e inclusione, reso sempre più rilevante da dati globali che evidenziano la necessità di valutare processi di integrazione sul luogo di lavoro, è stato pienamente abbracciato da Dussmann Service e integrato tra le sue priorità.

I dati aggregati evidenziano che circa il 15% della popolazione mondiale presenta almeno una forma di disabilità (WHO, 2011); la popolazione LGBT stimata a livello globale ha raggiunto i 450 milioni (LGBT Capital, 2015); le minoranze religiose in Italia rappresentano il 30% del totale (Censur, 2016); la popolazione straniera residente in Italia costituisce l'8,3% del totale (Istat, 2016).

L'impegno di Dussmann Service per sostenere la diversità e l'inclusione si concretizza attraverso la creazione di un ambiente di lavoro privo di discriminazioni e l'adozione di procedure organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti e delle libertà delle persone.

Questi principi sono enunciati nella Politica Integrata dell'azienda, che si impegna ad agire con imparzialità, vietando qualsiasi forma di discriminazione diretta o indiretta legata al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa.

Ad ottobre del 2022 l'azienda ha anche ottenuto la certificazione sulla politica sulla diversità e inclusione (Politica D&I Management).

Dussmann Service ha la chiara intenzione di rimuovere ogni ostacolo, sia esso culturale, organizzativo o materiale, che possa limitare l'espressione piena delle persone e la loro valorizzazione completa all'interno dell'organizzazione, ispirando tutti i dipendenti a raggiungere il loro massimo potenziale.

Eventuali episodi di discriminazione sono documentati, riesaminati dall'Organizzazione e danno luogo a un piano di rimedio documentato, che viene implementato e i cui risultati sono analizzati nel riesame della direzione.

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



Occupazione femminile

Il dato storico mostra come la componente femminile sia sempre stata predominante tra i dipendenti in Azienda, tuttavia nel 2022 si evidenzia un leggero calo.

Suddivisione occupazionale per genere

	2018	2019	2020	2021	2022
Femmine	69,14%	70%	70,95%	70,31%	68,03%
Maschi	30,86%	30%	29,05%	29,69%	31,97%

Non sono presenti dati dichiarati di dipendenti o collaboratori non binari.

All'interno delle funzioni manageriali, in aumento complessivamente tra il 2021 ed il 2022, la componente per genere è rimasta pressoché invariata, con un incremento percentuale del numero di donne del 10%, contro l'11% degli uomini.

L'equilibrio di genere è stato così ripartito:

Funzioni manageriali per genere

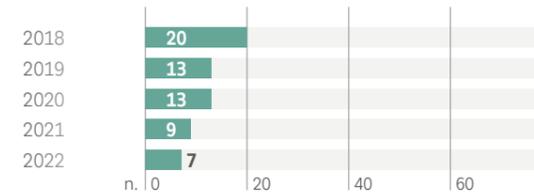
	2020	2021	2022	Variazione 2021/2022
Donne	16	18	20	+ 10%
Uomini	55	56	63	+ 11%
Totale	71	74	83	+ 10,8%



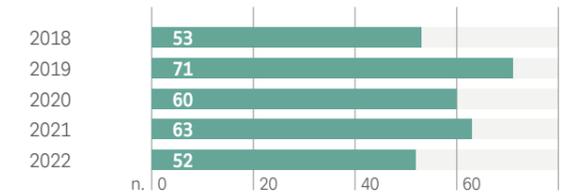
Lavoratori disabili

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

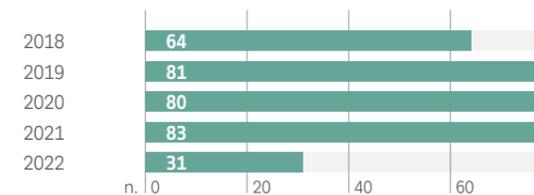
Filiale Nord Est



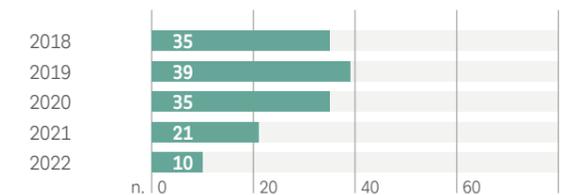
Filiale Nord Ovest



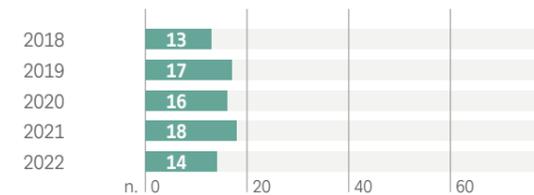
Filiale Adriatica



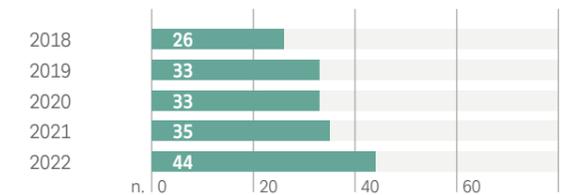
Filiale Centro



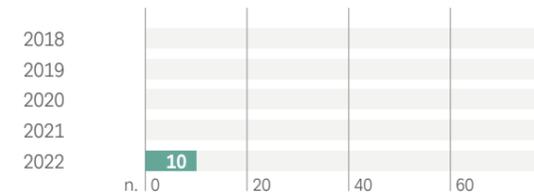
Filiale Sud



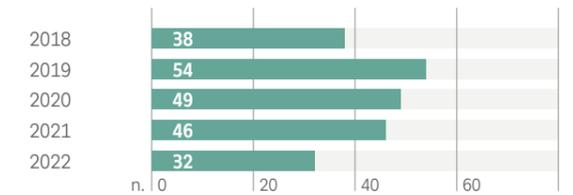
Filiale Trasporti



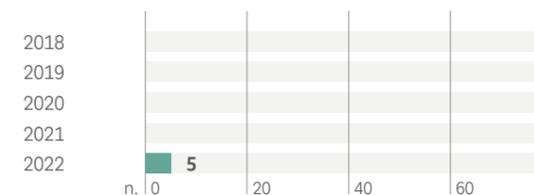
Filiale B&I Catering



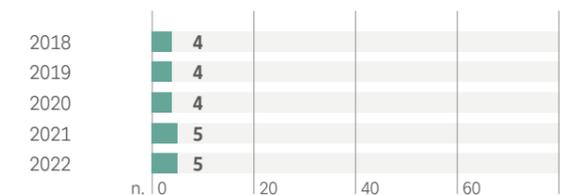
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede

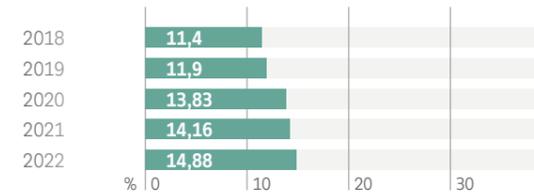




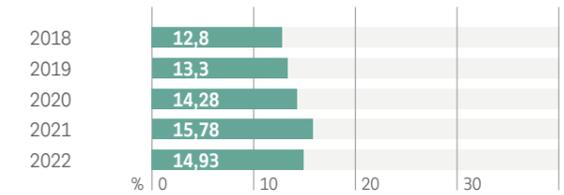
Lavoratori stranieri

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

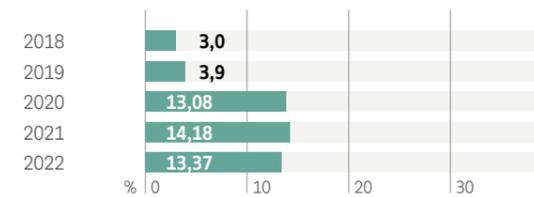
Filiale Nord Est



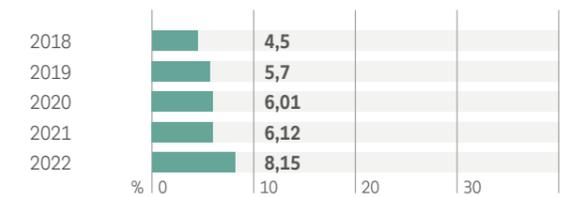
Filiale Nord Ovest



Filiale Adriatica



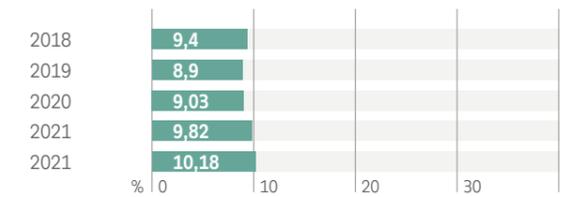
Filiale Centro



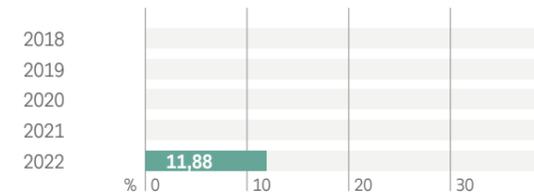
Filiale Sud



Filiale Trasporti



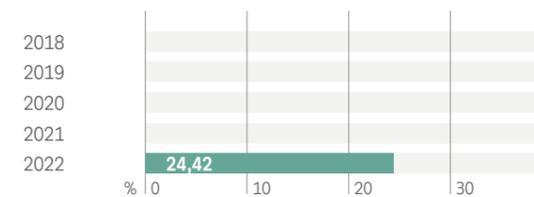
Filiale B&I Catering



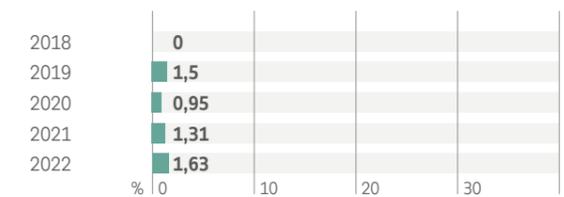
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



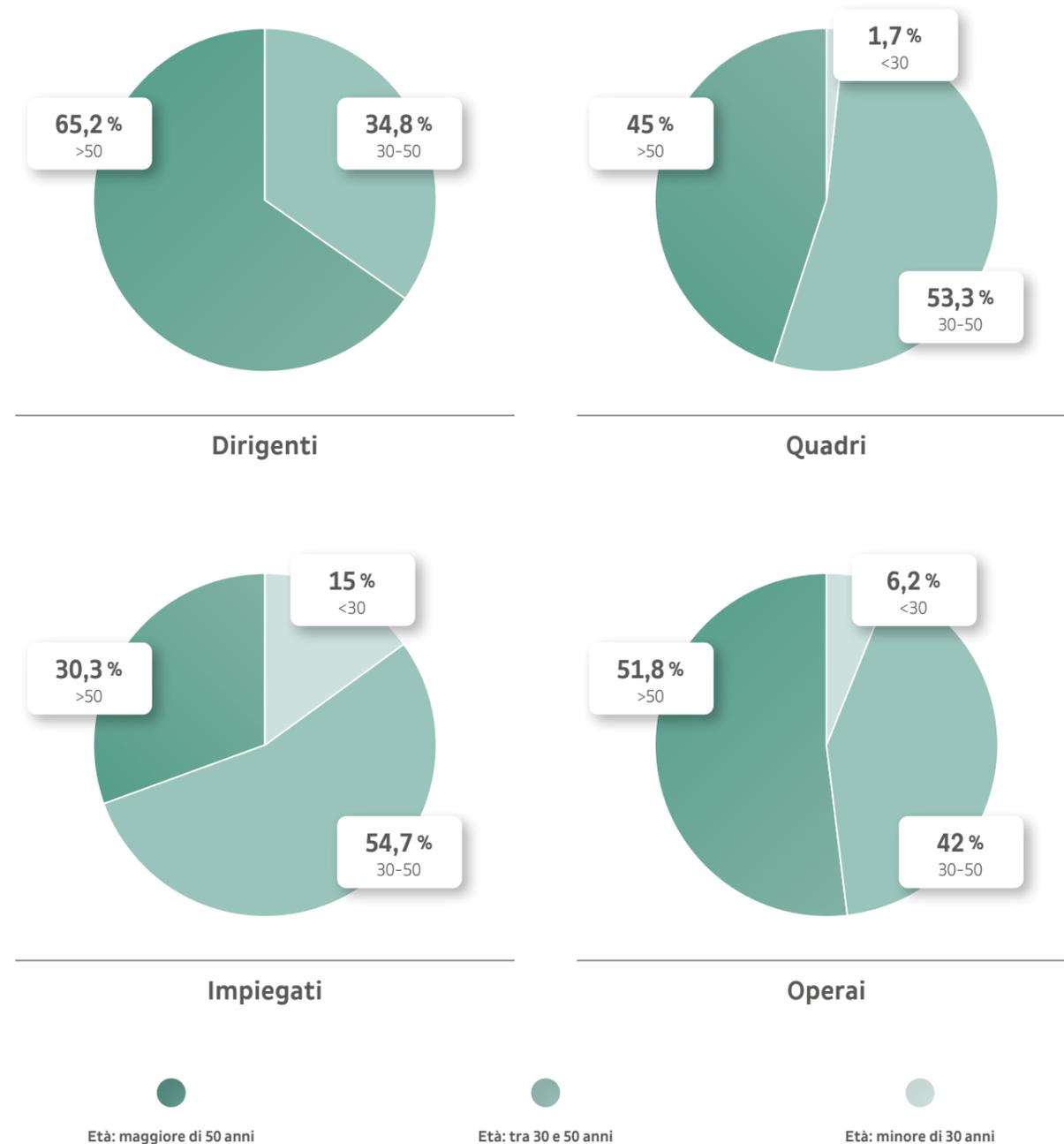
Sede



Composizione intergenerazionale

Il 93,4% della forza lavoro di Dussmann Service ha più di 30 anni, mentre gli under 30 sono il 6,5%, in aumento di 113 unità rispetto all'anno precedente. Di seguito viene rappresentata la composizione intergenerazionale per ruolo:

Composizione intergenerazionale per ruolo



Per quanto concerne la repressione di atti vessatori, anche di tipo discriminatorio, nel 2022 non si sono registrate segnalazioni di nessun tipo.

Nel corso del 2022, è emersa una situazione di mobbing, a differenza dell'anno precedente che ha registrato zero casi. Inoltre, si sono verificati nove episodi di aggressione fisica tra colleghi, contro un caso solo del 2021, 57 casi di aggressione verbale (in aumento rispetto ai 22 del 2021) e tre casi di aggressione sessuale, quest'ultima categoria in aumento di una unità rispetto all'anno precedente e di due unità rispetto ai due anni prima.

Tra il 2021 ed il 2022, il numero totale di provvedimenti disciplinari è aumentato da 1.641 a 2.059, i cui esiti sono stati i seguenti:

- 207 sospensioni (-14% rispetto al 2021);
- 826 multe (+10%);
- 228 ammonizioni scritte (invariato);
- 138 licenziamenti (+3,6%);
- 174 annullati/archiviati (-40%).

Il numero di contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali è invece passato da 346 nel 2021 a 248 nel 2022.

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





Certificazione Family Audit

Dussmann Service ha ottenuto la certificazione di sistema “Family Audit”, un marchio registrato di proprietà della Provincia autonoma di Trento. Questa certificazione è concessa attraverso l’Agenzia Provinciale per la Famiglia, che agisce come Ente di certificazione. La certificazione Family Audit è specifica per le sedi Dussmann Service attive in Trentino e testimonia l’impegno dell’azienda nell’implementare politiche di conciliazione tra vita e lavoro, mirate a migliorare il benessere individuale dei dipendenti e delle loro famiglie. Inoltre, questa certificazione consente di creare un ciclo virtuoso, connettendo aziende che aspirano a diventare eccellenti ambienti di lavoro.

L’Analisi di Benchmark, condotta annualmente, consente a Dussmann Service di confrontare le proprie politiche di conciliazione con quelle di altre aziende certificate nel proprio settore, identificando le aree in cui possono essere apportati miglioramenti e definendo una strategia di posizionamento rispetto alla base line stabilita.

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

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

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

Nel 2022 Dussmann Service ha raggiunto il traguardo della certificazione Family Audit Executive, in quanto sono terminati i primi tre anni di fase attuativa; i prossimi tre anni costituiranno la fase di mantenimento.

Smart working

Dussmann Service ha sottoscritto 84 accordi di smart working a regime formalizzati nel corso del 2022. Si sono lavorate 51.968 ore in smart working, pari allo 0,2% sulle ore totali, e si è registrato un calo del 38% rispetto al 2021, dovuto all’attenuazione delle misure che erano state adottate in periodo di pandemia.

	2020	2021	2022
Ore in smart working lavorate	101.305,00	83.979,25	51.967,75
Ore lavorate totali	19.054.961,00	21.465.158,70	25.382.561,05
% ore in smart working su ore totali lavorate	0,53%	0,39%	0,20%

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



Welfare

Il termine “Welfare Aziendale” si riferisce all’insieme di iniziative, beni e servizi che un’azienda può mettere a disposizione dei propri dipendenti al fine di migliorare il loro benessere e agevolare la conciliazione tra vita privata e professionale.

Negli ultimi anni, le pratiche di welfare hanno registrato una significativa crescita, diventando elementi cruciali nella scelta di un lavoro da parte dei lavoratori in cerca di impiego.

L’assicurazione sanitaria aggiuntiva, attivata nel 2020, è passata da 16.091 a 18.949 beneficiari nel 2022. Inoltre, anche le richieste di anticipi salariali sono aumentate di circa il doppio rispetto all’anno precedente, anche se rimangono inferiori rispetto al 2020. Il valore medio degli importi concessi è diminuito del 28%.

Anticipo stipendio

	2020	2021	2022
Casi di richieste anticipi stipendi	2.373	547	1149
Importo anticipi stipendi	2.859.428,08 €	1.136.687,57 €	1.707.679,63
Valore medio	1.204,98 €	2.078,04 €	1.486,23 €

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

Nel corso dell’anno 2022 sono state riproposte quattro iniziative Aziendali a sostegno del benessere in Azienda, nello specifico:

Piano di Flexible Benefits

Rivolto a 801 colleghi appartenenti alle famiglie professionali dei Responsabili Operativi di Area, Facility Manager, Responsabili di Servizio, Capi Servizio, Capi Cuoco e Capi Impianto. L’Azienda ha reso disponibile un importo di 400 euro per persona, finalizzato a sostenere loro e le rispettive famiglie nella gestione economica di attività socioculturali e nello sviluppo formativo personale e familiare. Questo supporto copre diverse voci di spesa, tra cui rette d’iscrizione dei figli ad asili nido, scuole materne, scuole primarie, secondarie e università, nonché servizi integrativi come mensa scolastica, trasporto scolastico, e pre-dopo scuola. Include anche spese per centri estivi, campus di lingua, l’acquisto di libri di testo scolastici per il dipendente e i familiari, e servizi di ricreazione e sport per il dipendente e i familiari.

Check Up medico

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

Auto “zero pensieri”

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

Corporate Benefits

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

Volontariato

Nel corso del 2022, 15 dipendenti si sono assentati dal lavoro in 72 occasioni con permesso retribuito per svolgere attività di volontariato. Nel 2021, 11 dipendenti si sono assentati in 50 occasioni, e nel 2020, 10 dipendenti si sono assentati in un totale di 23 occasioni. Si nota dunque un trend in leggero aumento, riconducibile anche all'aumento del numero di dipendenti.

Assenza per volontariato

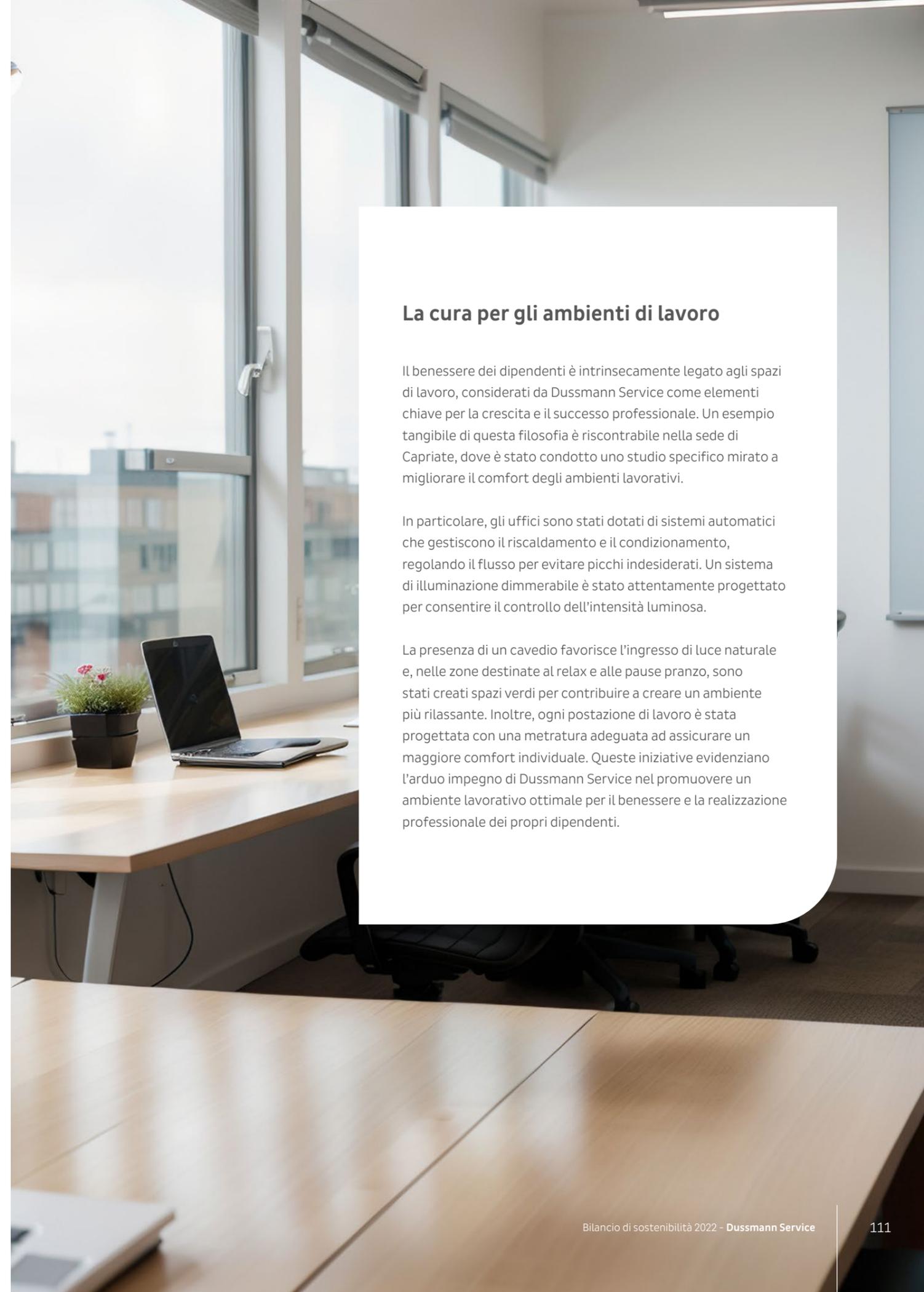
	2020	2021	2022
Numero di dipendenti assenti per volontariato	10	11	15
Numero assenze per volontariato	23	50	72

Maternità e permessi

Le ore di maternità nel 2022 ammontano a 203.950, rappresentando lo 0,73% delle ore totali lavorate. I permessi familiari concessi per motivi legati alla maternità o ad altre esigenze personali sono passati da 373.769 ore nel 2021 a 484.138 ore nel 2022.

All'interno dei territori certificati con il Family Audit Executive, Dussmann Service ha ulteriormente ampliato i benefici concedendo cinque giorni aggiuntivi di congedo in occasione della nascita di un figlio, superando quanto richiesto dalla legge. Inoltre, come spiegato precedentemente, è stata istituita una Banca Ore della Solidarietà con 40 ore depositate, consentendo la donazione di ferie e permessi a fini solidali.

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



La cura per gli ambienti di lavoro

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

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

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

Fornitori

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

Le tipologie di forniture individuate comprendono:

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

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

Dussmann Service collabora attualmente con 841 fornitori, in aumento rispetto ai 678 del 2021, e con 404 subappaltatori, anch'essi in aumento rispetto ai 354 dell'anno precedente. Nel periodo di rendicontazione, il numero totale di contratti stipulati con fornitori e subappaltatori è salito a 1.638, con un incremento del 132%.

Nel 2022, è stata aggiornata e divulgata una procedura di selezione, qualificazione ed accreditamento dei fornitori per includere tutti i fornitori aziendali, sia di beni (food e non food) che di servizi/lavori, compresi appaltatori e subappaltatori. La documentazione è stata standardizzata tra i diversi servizi. I criteri di selezione e accreditamento ora includono aspetti di conformità legislativa, certificazioni QHSE, principi ESG e sicurezza alimentare per i fornitori food.

Un Codice Condotta Fornitori è stato creato e deve essere firmato da tutti i fornitori/subappaltatori. Esso stabilisce principi etici e regole di comportamento per le relazioni commerciali tra Dussmann Service e i partner. Gli aspetti esaminati per la selezione dei fornitori riguardano aspetti economici, di livello di servizio e di strategia/geografia.

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

La catena di fornitura responsabile

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

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

Inoltre, vengono definiti dei criteri premianti che influenzano le decisioni di affidamento dei contratti:

Ambientale

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

Sociale

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

Governance

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

Clienti

Dussmann Service si concentra costantemente sul cliente, offrendo risposte rapide ed efficienti alle loro esigenze. La struttura flessibile e solida permette di adattarsi prontamente e di proporre soluzioni innovative e personalizzate, mantenendo costi competitivi. Grazie al monitoraggio regolare e all'analisi dei flussi di lavoro, raggiunge elevati livelli di efficienza nei processi operativi.

Questo approccio consente ai clienti di apprezzare il valore dell'offerta e promuove una cultura aziendale di miglioramento continuo.

Il nostro impegno

Il fatturato dei clienti italiani ha registrato una crescita significativa dal 2021 al 2022, passando da 661,5 milioni a 784,2 milioni di euro, nonostante le sfide affrontate relativamente al periodo post-pandemico e l'aumento dei costi delle materie prime.

Nel corso del 2022, Dussmann Service ha vinto gare per un valore economico complessivo di 278,4 milioni di euro, con un tasso di successo del 47,1%.

Il valore è aumentato rispetto al 29,4 % del 2021, ma il valore economico delle gare a cui ha partecipato si è quasi dimezzato (da 941,2 a 591,2 milioni di euro). Inoltre, il 37,06% degli appalti in scadenza gestiti da Dussmann Service è stato riconfermato, evidenziando un leggero calo rispetto al 43,79% di riconferma registrato nel 2021. Ciononostante, questo ha garantito una continuità operativa all'interno della Società, dimostrando una solida performance nella gestione e nel mantenimento delle relazioni contrattuali.

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

L'analisi dei risultati delle indagini ha rivelato un generale grado di soddisfazione nei confronti dei servizi, identificando allo stesso tempo alcune aree di miglioramento. Questi spunti hanno dato origine a misure correttive specifiche su determinati contratti. Inoltre, la Direzione Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (DGQAS) ha raggiunto l'obiettivo prefissato per il 2022 di condurre almeno 100 incontri con i clienti per discutere la qualità dei servizi e la Customer Satisfaction.

Il 96% delle interviste ha riportato esiti positivi, in linea o superiori alle aspettative, mentre nel restante 4% sono state individuate alcune criticità e opportunità di miglioramento.

I principali punti di forza emersi includono la qualità del servizio fornito, la capacità organizzativa e di risposta alle esigenze del cliente con soluzioni tempestive, la gestione efficace e la risoluzione di problemi, la disponibilità del personale operativo, la trasparenza e correttezza nei rapporti con il cliente, la gestione del servizio durante l'emergenza Covid (garanzia di continuità operativa e tempestività nell'adattamento dei protocolli Covid alle disposizioni governative), la serietà e l'affidabilità dell'azienda.

Le principali criticità identificate nelle interviste riguardano la necessità di sensibilizzare ulteriormente il personale sull'importanza della pulizia, specialmente nei luoghi ad alta affluenza, e l'alto turnover del personale, in particolare per la figura di responsabile del servizio d'appalto e l'organizzazione/distribuzione del personale, che non sempre risulta ottimale sulle strutture. Dal momento che la quasi totalità delle interviste è stata positiva, non sono state avviate campagne di miglioramento generale dei servizi erogati.

Sono state invece implementate azioni correttive mirate per affrontare specifiche non conformità emerse.

Il numero di contestazioni e reclami relativi ai servizi erogati è leggermente aumentato da 1.244 nel 2021 a 1.284 nel 2022. L'andamento di reclami e contestazioni è attentamente monitorato e reso noto mensilmente durante i Comitati di Gestione, al fine di individuare azioni correttive e di mitigazione adeguate.

Si è registrato un lieve aumento sia del numero sia del valore economico dei resi dei clienti per prodotti alimentari a causa di non conformità qualitative e amministrative: da 4.196 resi (con un valore di 241.713 euro) a 6.048 resi (con un valore economico di 591.817 euro).

La certificazione ISO 22005 del Sistema di Sicurezza Alimentare e Rintracciabilità attesta la tracciabilità dell'intera filiera di produzione dei pasti destinati alla ristorazione. Questa tracciabilità copre le fasi che vanno dal ricevimento e stoccaggio delle materie prime alimentari e dei materiali monouso e M.O.C.A., alla preparazione e confezionamento dei pasti, fino al trasporto e alla distribuzione. La certificazione garantisce l'alta qualità raggiunta nel settore della ristorazione e si pone i seguenti obiettivi:

-
- Instaurare e mantenere una cultura della sicurezza alimentare, fornendo risorse adeguate alla formazione continua e ai controlli a tutti i livelli
-
- Selezionare e monitorare attentamente i fornitori, in particolare quelli alimentari, attraverso audit e controlli puntuali durante il ricevimento e le fasi successive. Ogni segnalazione di non conformità viene analizzata tramite un'applicazione dedicata
-
- Approvvigionarsi di prodotti (alimentari e non alimentari, compresi i M.O.C.A.), attrezzature e servizi conformi alle normative, ai capitolati di appalto/offerte tecniche e alle aspettative degli utenti, attraverso procedure che consentano un acquisto controllato
-
- Definire e attuare un piano di monitoraggio analitico dei fornitori e piani di analisi specifici per ogni contratto, volti a verificare il sistema di autocontrollo
-
- Definire, attuare e verificare sistemi di tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti alimentari e M.O.C.A. basati sul rispetto delle procedure di approvvigionamento e sull'elaborazione di menù e ricettari, grazie all'ausilio di specifici applicativi
-
- Validare le fasi di erogazione dei servizi mediante test e prove analitiche condotte in laboratori esterni
-
- Mantenere costantemente aggiornato il sistema di autocontrollo e rintracciabilità attraverso il riesame periodico del gruppo per la sicurezza alimentare, composto da membri interni e consulenti esterni qualificati
-

Comunità

La prospettiva di Dussmann Service riguardo alla relazione tra l'azienda e la comunità territoriale si fonda sui principi di collaborazione e ascolto. L'azienda riconosce l'importanza, data la tipologia di servizi forniti, di operare con responsabilità e prossimità verso tutti gli stakeholder locali, comprese le istituzioni, le associazioni e la società civile. A seguire, verranno delineate le specifiche iniziative attuate nel corso del 2022.

Ulteriori Iniziative di responsabilità sociale nel corso del 2022

1 Dussmann Service ha partecipato a diverse iniziative volte a promuovere scelte alimentari sostenibili e a sensibilizzare il pubblico su temi legati all'alimentazione.

GREEN FOOD WEEK

2 L'azienda ha preparato 100.000 pasti ecologicamente sostenibili in collaborazione con l'evento Green Food Week organizzato da Food Insider. L'obiettivo era promuovere un consumo di cibo più sostenibile e aumentare la consapevolezza del ruolo dell'alimentazione nell'uso delle risorse del pianeta. Durante questa settimana, Dussmann Service ha servito un menu nelle mense scolastiche progettato per ridurre le emissioni di CO₂.

SETTIMANA INTERNAZIONALE DELLA CELIACHIA

3 Dussmann Service ha aderito all'iniziativa offrendo un menu speciale senza glutine nelle mense scolastiche, contribuendo così a sensibilizzare e fornire informazioni corrette sulla celiachia. L'azienda ha anche promosso momenti di educazione alimentare per contrastare falsi miti e disinformazione sul tema.

MENSA BENE!

4 Dussmann Service ha lanciato il progetto "Mensa Bene!" dedicato alle scuole del comune di Roma. L'obiettivo è educare i bambini e le loro famiglie a fare scelte alimentari corrette e bilanciate. In collaborazione con organizzazioni locali e solidali, l'iniziativa mira a sensibilizzare sul consumo consapevole ed ecologicamente sostenibile del cibo, promuovendo l'economia circolare.

CAMPAGNA "MENO SALE E PIÙ SAPORI"

5 Dussmann Service ha partecipato alla settimana iposodica mondiale con la campagna "Meno Sale e più Sapore" promossa da WASSH (World Action on Salt, Sugar & Health). L'obiettivo è incoraggiare l'uso di spezie e aromi in cucina per ridurre il consumo di sale.

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

6 Dussmann Service ha ricevuto un importante riconoscimento nel 2022, grazie all'attenzione costante e all'impegno nella fornitura di alimenti di alta qualità per i più giovani. Le mense del comune di Fano, gestite da Dussmann Service, sono state classificate al primo posto per la qualità dei menu e l'attenzione alla sostenibilità dall'Osservatorio Italiano delle Mense Scolastiche "Foodinsider.it". Questo risultato è stato ottenuto grazie alla diversità dei piatti, all'equilibrio nella dieta, alla capacità di creare ricette originali e all'uso di materie prime di alta qualità, molte delle quali biologiche.

ESCAPE ROOM "NELLE SQUAME DI UNA TROTA 2 - FUGA DALLA PLASTICA"

7 Dussmann Service ha anche dimostrato il suo impegno nella tutela dell'ambiente attraverso l'iniziativa "Escape Room - Nelle squame di una trota 2 - Fuga dalla plastica." In collaborazione con Ecosviluppo Onlus Coop Sociale e Family CAI Macherio Vedano, Dussmann Service ha coinvolto studenti delle scuole di Macherio in una sfida ecologica. Questa escape room è stata progettata per sensibilizzare le giovani generazioni sulla protezione dell'ambiente dalla plastica e sull'importanza del riciclo per garantire un futuro sostenibile. Sette vincitori tra gli oltre 800 studenti coinvolti hanno avuto l'opportunità di trascorrere una notte in montagna al Rifugio Porta per ripulire un'area gravemente contaminata dai rifiuti. Da questa esperienza è nato un documentario che è stato selezionato nella categoria ufficiale del 70° Festival del Film di Trento.

DUSSMANN PER L'UCRAINA

8 In risposta agli eventi tragici che hanno colpito l'Ucraina, Dussmann Service ha collaborato con i Comuni di Latisana, Montevicchia e Terzo di Aquileia per offrire accoglienza e pasti gratuiti all'interno delle mense scolastiche ai giovani profughi ucraini. Questa iniziativa aveva l'obiettivo di non solo fornire pasti caldi ma anche promuovere l'integrazione e la socialità tra i giovani profughi.

07

Obiettivi futuri 2023



Area Governance

<i>Aspetto :</i>	Compliance
<i>Obiettivo :</i>	Aumento della frequenza degli Audit di sistema interni ed esterni
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Personale Dussmann Service
<i>KPI :</i>	Quantitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	≥ 300

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Sistematizzazione del processo di selezione e accreditamento dei fornitori/ subappaltatori
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Adozione e personalizzazione di un portale di gestione per le fasi di selezione e accreditamento, per tutte le categorie di fornitori aziendali di beni e servizi e subappaltatori

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Sistematizzazione del processo di verifica dei subappaltatori
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Adozione e personalizzazione di un portale di gestione per le fasi di verifica del possesso dei requisiti tecnico/professionali dei subappaltatori

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Rating ESG della catena di fornitura all'interno del portale per la gestione dei fornitori
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Scelta del portale e successivo sviluppo/personalizzazione- Consulenti DSI

Area Governance

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Valutazione rischi ambientali ed aggiornamento analisi del contesto (SWOT ANALYSIS)
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Modifica della metodologia

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Integrazione nel sistema di gestione integrato delle procedure specifiche relative alla gestione dell'energia e dell'anticorruzione
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Energy manager Dussmann Service Comitato anticorruzione Dussmann Service Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Completamento dell'integrazione nel sistema di gestione integrato

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Procedure di BCM a seguito di diversificazione servizi (manutenzioni) ed integrazione nel sistema di gestione integrato
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Aggiornamento delle procedure

<i>Aspetto :</i>	Qualità
<i>Obiettivo :</i>	Efficientamento processo di gestione analisi autocontrollo, inclusa la fase di inserimento degli ordini e fatturazione
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
<i>KPI :</i>	Qualitativo
<i>Obiettivi 2023:</i>	Integrazione sistemi informativi



Area Governance

Aspetto:	Qualità
Obiettivo:	Avvio processo informatizzazione processo Gestione NC (non legate a Simpledo) es. Enti di certificazione
Azioni, risorse e investimenti:	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	Sviluppo applicazione

Aspetto:	Qualità
Obiettivo:	Revisione della struttura delle procedure di autocontrollo aziendale per la sicurezza alimentare (haccp)
Azioni, risorse e investimenti:	Personale Dussmann Service
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	Elaborazione manuale di autocontrollo semplificato d'appalto

Aspetto:	Partnership strategiche
Obiettivo:	Avvio di ulteriori progetti in collaborazione/partnership di Università/Enti di ricerca
Azioni, risorse e investimenti:	Consulenza tecnica
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	Prosecuzione collaborazione con Osservatorio Politecnico di Milano

Aspetto:	Posizionamento strategico
Obiettivo:	Miglioramento della comunicazione esterna progetti ESG tramite social, rassegna stampa, ecc.
Azioni, risorse e investimenti:	Personale Dussmann Service Consulenza tecnica
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	1. Aggiornamento procedura Comunicazione e marketing 2. Aggiornamento sito internet. 3. Impostazione portale Sharepoint

Area Governance

Aspetto:	Trasversale
Obiettivo:	Mantenimento di tutte le certificazioni aziendali in essere
Azioni, risorse e investimenti:	Consulenza tecnica
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	Mantenimento delle certificazioni in essere

Aspetto:	Trasversale
Obiettivo:	Aggiornamento Bilancio Sostenibilità Italia 2022
Azioni, risorse e investimenti:	Consulenza tecnica
KPI:	Qualitativo
Obiettivi 2023:	Pubblicazione del bilancio di sostenibilità 2022



Area Ambientale

<i>Aspetto :</i>	Ambientale
<i>Obiettivo :</i>	Riduzione consumo di carburante (GASOLIO) per distanza percorsa
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Prevedere corsi eco-guida e guida sicura (soprattutto per responsabili operativi, commerciali)
<i>KPI :</i>	(Volume di gasolio consumato/ km) *100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≤9,00 lt/100km

<i>Aspetto :</i>	Ambientale
<i>Obiettivo :</i>	Riduzione consumo di carburante (BENZINA) per distanza percorsa
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Prevedere corsi eco-guida e guida sicura (soprattutto per responsabili operativi, commerciali)
<i>KPI :</i>	(Volume di benzina consumato/ km) *100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≤14,50 lt/100km

<i>Aspetto :</i>	Energia
<i>Obiettivo :</i>	Riduzione consumo di energia elettrica nelle sedi amministrative
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	<ul style="list-style-type: none"> Definire un protocollo interno di buone prassi e poi campagna sensibilizzazione rivolta al personale delle sedi amministrative Diagnosi energetica e individuazione di interventi di miglioramento Installazione sensori movimento luci sede Capriate
<i>KPI :</i>	Quantità energia elettrica consumata/mq uffici
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	-3% nel triennio 2021-2023

<i>Aspetto :</i>	Energia
<i>Obiettivo :</i>	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Estendere a sedi amministrative
<i>KPI :</i>	(Quantità energia elettrica da fonti rinnovabili/Tot. Energia acquistata) *100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≥39%

Area Ambientale

Aspetto :	Sostanze pericolose
Obiettivo :	Approvvigionamento di prodotti chimici non pericolosi (vol) per l'ambiente
Azioni, risorse e investimenti :	Evitare acquisto di prodotti con Frasi H Gruppo 400 EU 059, salvo indisponibilità di prodotti equivalenti
KPI :	(Volume di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente acquistati/tot. prodotti chimici acquistati) *100
Obiettivi entro 2023:	≥40%

Aspetto :	Imballaggi
Obiettivo :	Approvvigionamento di materiali rinnovabili utilizzati per l'imballaggio
Azioni, risorse e investimenti :	-
KPI :	Quantità di materiali a perdere rinnovabili (compostabili/biodegradabili) utilizzati per l'imballaggio di prodotti derivanti dalle lavorazioni/tot. materiali imballaggio a perdere acquistati *100
Obiettivi entro 2023:	≥ 20%

Aspetto :	Rifiuti
Obiettivo :	Recupero rifiuti speciali prodotti
Azioni, risorse e investimenti :	Incontro con fornitore servizi smaltimento rifiuti per attivare progetti di recupero
KPI :	Quantità di rifiuti speciali prodotti destinati al recupero/tot. quantità rifiuti speciali prodotti *100
Obiettivi entro 2023:	+3% su 2022

Aspetto :	Rifiuti
Obiettivo :	Contenimento produzione rifiuti speciali non pericolosi
Azioni, risorse e investimenti :	Attività di sensibilizzazione. Incremento dell'utilizzo di prodotti riutilizzabili o realizzati con materiale biodegradabile/compostabile. Utilizzo di cotture prive di grassi. Inserimento nei progetti di gara di formati di contenitori più capienti, ecocaps, dispenser automatici, ecc. Incremento utilizzo stoviglie riutilizzabili. Utilizzo di uno specifico applicativo (Ecodesk) in area test (Filiale Sviluppo trasporti), validazione e successiva diffusione a tutte le filiali.
KPI :	Quantità di rifiuti speciali non pericolosi prodotti/FTE
Obiettivi entro 2023:	-3% su 2022

Area Ambientale

Aspetto :	Rifiuti
Obiettivo :	Contenimento produzione rifiuti speciali pericolosi
Azioni, risorse e investimenti :	Attività di sensibilizzazione. Inserimento nei progetti di gara di formati di contenitori più capienti, ecocaps, dispenser automatici, ecc. Utilizzo di uno specifico applicativo (Ecodesk) in area test (Filiale Sviluppo trasporti), validazione e successiva diffusione a tutte le filiali.
KPI :	Quantità di rifiuti speciali pericolosi prodotti/FTE
Obiettivi entro 2023:	-3% su 2022

Aspetto :	Rifiuti
Obiettivo :	Gestione informatizzata del flusso rifiuti mediante Implementazione di un nuovo applicativo
Azioni, risorse e investimenti :	Utilizzo di uno specifico applicativo (Ecodesk) in area test (Filiale Sviluppo trasporti), validazione e successiva diffusione a tutte le filiali
KPI :	-
Obiettivi entro 2023:	Adozione applicativo

Aspetto :	Emissioni
Obiettivo :	Utilizzo automezzi eco
Azioni, risorse e investimenti :	Sostituzione progressiva del parco auto con veicoli ibridi, elettrici o a ridotte emissioni
KPI :	(N° automezzi ECO/tot. flotta aziendale) *100
Obiettivi entro 2023:	≥25%

Aspetto :	Emissioni
Obiettivo :	Riduzione delle emissioni dirette e indirette
Azioni, risorse e investimenti :	Sostituzione progressiva del parco auto con veicoli ibridi, elettrici o a ridotte emissioni. Azioni previste al punto "Energia".
KPI :	Quantità di CO ₂ totale (consumo carburante +energia acquistata) /fatturato
Obiettivi entro 2023:	13,7 tCO ₂ /M€

Area Ambientale

<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Obiettivo :</i>	Ottenimento della Certificazione Certificazione UNI EN ISO 14064-1:2019 per la misurazione dell'impronta di carbonio (CFP) di Organizzazione per la Filiale B&I IFM
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Attività di consulenza certificazione
<i>KPI :</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	Ottenimento certificazione

<i>Aspetto :</i>	Emissioni
<i>Obiettivo :</i>	Adesione ad ulteriori progetti di piantumazione
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Progetto di piantumazione Roma
<i>KPI :</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≥1 progetto

<i>Aspetto :</i>	Riduzione sprechi
<i>Obiettivo :</i>	Attuazione di progetti per la riduzione degli scarti alimentari
<i>Azioni, risorse e investimenti :</i>	Utilizzo di intelligenza artificiale
<i>KPI :</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≥1 progetto



Area Sociale

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Riduzione Indice Frequenza Infortuni
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Adozione di misure per la riduzione del rischio per la sicurezza legato alle attrezzature di lavoro quali: <ul style="list-style-type: none"> • Campagne di sensibilizzazione rivolte ai responsabili di appalto [fatto] • verifica della programmazione delle manutenzioni periodiche [fatto] • modifica lettera art 26 [da fare] • format piano manutenzioni da mettere a sistema [da fare] Sopralluoghi presso un campione di appalti per ciascun settore ed elaborazione della valutazione
<i>KPI:</i>	N° infortuni/n° ore lavorate * 1.000.000
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≤25

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Riduzione Indice Frequenza Infortuni (inclusi infortuni tra 1 e 3gg e covid)
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Adozione di misure per la riduzione del rischio per la sicurezza legato alle attrezzature di lavoro quali: <ul style="list-style-type: none"> • Campagne di sensibilizzazione rivolte ai responsabili di appalto [fatto] • verifica della programmazione delle manutenzioni periodiche [fatto] • modifica lettera art 26 [da fare] • format piano manutenzioni da mettere a sistema [da fare] Sopralluoghi presso un campione di appalti per ciascun settore ed elaborazione della valutazione
<i>KPI:</i>	N° giorni di assenza per infortuni/n° ore lavorate * 1.000
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	≤0,6

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Riduzione dell'assenteismo ai corsi di formazione cogente lavoratori in materia di salute e sicurezza lavoro (CORSO LAVORATORI)
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Sistema di segnalazione tempestiva della scadenza dei termini per il completamento della formazione obbligatoria tramite alert inviato da piattaforma e-learning, monitoraggio dell'indicatore, provvedimenti disciplinari per lavoratori inadempienti
<i>KPI:</i>	(Partecipanti effettivi/partecipanti coinvolti)*100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	100%

Area Sociale

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Riduzione del livello di assenteismo ai corsi di formazione per la gestione delle emergenze (CORSI AI E PS)
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Monitoraggio dell'indicatore, provvedimenti disciplinari per lavoratori inadempienti
<i>KPI:</i>	(Partecipanti effettivi/partecipanti coinvolti)*100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	100%

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Recupero dello scaduto relativo alla formazione cogente in materia di salute e sicurezza gestione delle emergenze e formazione costante del personale neo-assunto (CORSI AI E PS)
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Nuovo accordo quadro con decorrenza 1° marzo 2023 con società di formazione esterna (Manpower Formazione) per la copertura del fabbisogno formativo su tutto il territorio nazionale
<i>KPI:</i>	(N° persone non formate/ n° persone da formare)*100
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	100%

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Recupero dello scaduto relativo alla formazione cogente in materia di salute e sicurezza gestione delle emergenze e formazione costante del personale neo-assunto (CORSI AI E PS)
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	-
<i>KPI:</i>	(N° persone non formate/ n° persone da formare)
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	100%

<i>Aspetto:</i>	Salute e sicurezza sul lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Smaltimento delle ferie
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	-
<i>KPI:</i>	Residuo max in gg (N° anni di anzianità *2)
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	<22 gg + (2gg per nr anni di anzianità) -1

Area Sociale

Aspetto:	Salute e sicurezza sul lavoro
Obiettivo:	Riduzione delle ore di lavoro straordinario
Azioni, risorse e investimenti:	-
KPI:	N° ore settimanali
Obiettivi entro 2023:	<48

Aspetto:	Salute e sicurezza sul lavoro
Obiettivo:	Messa a disposizione di dispositivi "intelligenti" uomo a terra per la gestione del lavoro in solitudine nella filiale Sviluppo Trasporti
Azioni, risorse e investimenti:	Test finale Filiale Trasporti
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Test finale Filiale Trasporti

Aspetto:	Salute e sicurezza sul lavoro
Obiettivo:	Prosecuzione nell'adozione di misure per la riduzione del rischio per la sicurezza legato alle attrezzature di lavoro
Azioni, risorse e investimenti:	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della programmazione delle manutenzioni periodiche • Coinvolgimento dei committenti nella standardizzazione dei documenti per le attività di manutenzione • Format piano manutenzioni da mettere a sistema
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Completamento attività

Aspetto:	Salute e sicurezza sul lavoro
Obiettivo:	Aggiornamento della valutazione dei rischi biologico e aggressione per i diversi settori aziendali: ristorazione, sanificazione, sanificazione trasporti e servizi ausiliari
Azioni, risorse e investimenti:	Sopralluoghi in appalto Consulenza tecnica
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Completamento attività

Area Sociale

Aspetto:	Risorse umane
Obiettivo:	Riduzione del turnover interno dei dipendenti
Azioni, risorse e investimenti:	Monitoraggio quitting
KPI:	$N^{\circ} \text{ dimissioni} / (N^{\circ} \text{ dipendenti al } 01.01 + N^{\circ} \text{ dipendenti assunti durante l'anno}) * 100$
Obiettivi entro 2023:	≤17,5

Aspetto:	Parità di genere
Obiettivo:	Parità di genere
Azioni, risorse e investimenti:	Ottenimento certificazione UNI/PdR 125:2022
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Ottenimento certificato

Aspetto:	Diversità e inclusione
Obiettivo:	Migliorare il processo di identificazione e stratificazione KPI, raccolta approfondimento ed analisi dei dati, verificando anche la copertura rispetto alle misure indicate dalla Linea Guida UNI ISO 30415
Azioni, risorse e investimenti:	Consulenza tecnica
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Completamento attività

Aspetto:	Diversità e inclusione
Obiettivo:	Sviluppo di progetti in ambito sociale legati alla diversità ed inclusione
Azioni, risorse e investimenti:	-
KPI:	-
Obiettivi entro 2023:	Completamento attività

Area Sociale

<i>Aspetto:</i>	Responsabilità sociale
<i>Obiettivo:</i>	Monitoraggio ed analisi semestrale degli indicatori in ambito responsabilità sociale
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Sopralluoghi in appalto Consulenza tecnica
<i>KPI:</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	Maggiore coinvolgimento social performance team (SPT)

<i>Aspetto:</i>	Sicurezza alimentare
<i>Obiettivo:</i>	Estensione certificazione celiachia ad appalti Comune di Latina, Comune di Burolo, CC di Aosta e Marghera
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	-
<i>KPI:</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	Completamento attività

<i>Aspetto:</i>	Conciliazione vita-lavoro
<i>Obiettivo:</i>	Mantenimento misure di welfare in essere destinate a personale operativo e amministrativo
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Incremento retribuzione a contrasto dell'inflazione
<i>KPI:</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	Incremento 3% retribuzione

<i>Aspetto:</i>	Formazione e sviluppo competenza
<i>Obiettivo:</i>	Percorsi di formazione per sviluppo soft skills e competenze
<i>Azioni, risorse e investimenti:</i>	Attivazione percorso per funzionari commerciali fil. B&I Hard services. Scuola formazione per ROA/RS. Dussmann Development Center per personale di sede. Manutenzione bosco (progetto con rete Clima) esteso ai lavoratori di un'area geografica anche operativi.
<i>KPI:</i>	-
<i>Obiettivi entro 2023:</i>	Completamento attività

08

Metodologia

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

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

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

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

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

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

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

Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA
GRI 2 Informativa generale 2021	GRI 2-1 Dettagli organizzativi	
	GRI 2-2 Soggetti inclusi nel report di sostenibilità	
	GRI 2-3 Periodo e periodicità di rendicontazione e contatti	
	GRI 2-4 Revisione delle informazioni	
	GRI 2-6 Attività, catena di valore e altre relazioni commerciali	
	GRI 2-7 Dipendenti	
	GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti	
	GRI 2-9 Composizione e struttura della governance	
	GRI 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	
	GRI 2-11 Presidente del massimo organo di governo	
	GRI 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	
	GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	
	GRI 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	
	GRI 2-15 Conflitti d'interesse	
	GRI 2-16 Comunicazione delle criticità	
	GRI 2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	
	GRI 2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	
	GRI 2-19 Politiche retributive	
	GRI 2-20 Processo per determinare la retribuzione	
	GRI 2-21 Tasso della retribuzione totale annua	
	GRI 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	
	GRI 2-23 Policy commitment	
	GRI 2-24 Implementazione dei policy commitment	
	GRI 2-25 Processo per rimediare agli impatti negativi	

Tabella riassuntiva indicatori GRI

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

Tabella riassuntiva indicatori GRI

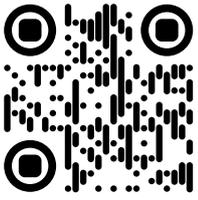
DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INDICATORI AMBIENTALI		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA
GRI 303 Acqua ed affluenti 2018	GRI 303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	
	GRI 303-5 Consumo idrico	
GRI 305 Emissioni 2016	GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)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

Tabella riassuntiva indicatori GRI

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

Tabella riassuntiva indicatori GRI

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



Dussmann Service Srl

via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate San Gervasio (BG)

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