

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023

Chi siamo

C.M. Service opera in tutta Italia, fornendo servizi di supporto alle aziende, alle persone e al territorio.

Affidabilità e competenza, unite a una sempre maggiore presenza sul **territorio**, sono tra i capisaldi che contraddistinguono la nostra Azienda.

C.M.
Service S.r.l.

INDICE

Lettera agli stakeholder	4
---------------------------------	----------

Guida alla lettura	5
---------------------------	----------

Annex	66
--------------	-----------

Nota metodologica	66
-------------------	----

GRI Content Index	68
-------------------	----

Approfondimenti tecnici	73
-------------------------	----

Capitolo 1: La nostra identità	7
---------------------------------------	----------

1.1. Il contesto in cui operiamo	10
----------------------------------	----

1.2. Approccio Total Care	11
---------------------------	----

1.3. La presenza sul territorio	14
---------------------------------	----

Capitolo 2: La nostra sostenibilità	16
--	-----------

2.1 L'analisi di materialità	18
------------------------------	----

2.2 Lo stakeholder engagement	22
-------------------------------	----

Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	25
---	-----------

3.1 Sistemi di controllo e legalità	28
-------------------------------------	----

3.2 Qualità e orientamento al cliente	32
---------------------------------------	----

3.3 La relazione con i fornitori	38
----------------------------------	----

3.4 Il nostro 2023	40
--------------------	----

Capitolo 4: L'impegno per l'ambiente	42
---	-----------

4.1 Materiali utilizzati	44
--------------------------	----

4.2 Consumi energetici ed emissioni	47
-------------------------------------	----

4.3 Risorse idriche e rifiuti	51
-------------------------------	----

Capitolo 5: L'impegno per le persone	53
---	-----------

5.1 La valorizzazione di dipendenti e collaboratori	58
---	----

5.2 Salute, sicurezza e benessere	64
-----------------------------------	----

Lettera agli stakeholder

“ Cari stakeholder,
per la terza volta consecutiva, e su base volontaria, la nostra Società redige questo importante documento, il Bilancio di Sostenibilità, formulato al momento in osservanza degli *standard* GRI.

Prosegue quindi l'impostazione di condivisione di informazioni con i nostri portatori di interesse anzi, rispetto all'annualità 2022, la platea dei soggetti coinvolti con questionari inerenti alle tematiche del “Bilancio” si è ampliata in modo considerevole.

Tra non molto, a partire dal “Bilancio” relativo al 2025 in approvazione nel 2026, al di là dell'obbligo di adempimenti al momento svolti da CM Service volontariamente, la valutazione complessiva del soggetto aziendale sarà esplicitata in un report integrato di dati economici e finanziari e altre tematiche, tra cui il wellness aziendale e gli impatti dell'attività sull'ambiente e sul territorio.

L'attività principale della nostra organizzazione, ormai da tempo si articola soprattutto in due settori: quello del cosiddetto “Facility Management”, prevalentemente nel cleaning, dove ormai la scelta di prodotti rispondenti alle caratteristiche di basso impatto (Ecolabel) è d'obbligo, e nel settore socioassistenziale dove, trattandosi di servizi erogati a soggetti fragili e svantaggiati, intrinsecamente ha una forte componente sociale e umana.

Entrambe le attività, così come le altre “minori” svolte dalla nostra Società, non sono classificabili a forte assorbimento energetico.

L'attività principale della nostra organizzazione, ormai da tempo si articola soprattutto in due settori: quello del cosiddetto “**Facility Management**” e nel settore **socioassistenziale**.

Il presente documento, quindi, giunto alla terza edizione, prosegue sulla strada intrapresa da tempo, di massima condivisione verso i soggetti terzi coinvolti; cogliamo quindi l'occasione per augurare rapporti sempre più stretti e proficui, ed auguriamo buon lavoro a tutti voi.



Guida alla lettura

Il **Bilancio di Sostenibilità** è il documento annuale attraverso cui intendiamo informare i nostri interlocutori sul percorso intrapreso per la progressiva integrazione dei **temi di sostenibilità ambientale, sociale, economica e di governance** all'interno del nostro modello di business e di sviluppo.

Tale processo favorisce la trasparenza e l'ulteriore sistematizzazione dei processi interni al fine di:

- ✓ prendere parte all'affermazione di un **modello imprenditoriale sempre più rispettoso e responsabile**;
- ✓ dare visibilità della capacità di **risposte alle richieste di settore**;
- ✓ monitorare i comportamenti che nel lungo termine tutelano il **valore ambientale e sociale**.

Il presente documento costituisce la terza edizione del Bilancio di Sostenibilità della Società C.M. Service S.r.l. (di seguito anche "l'Azienda", "l'Organizzazione", "la Società" o utilizzo della prima persona plurale), rinnovato nei propri contenuti per accogliere gli aspetti di rilievo per il periodo di rendicontazione che intercorre tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023, in accordo all'aggiornamento dei temi più rilevanti per l'Impresa e i suoi stakeholder (maggiori informazioni sull'analisi di materialità sono riportate nel Capitolo 2).

Al tempo stesso, le informazioni qualitative e quantitative riportate all'interno del documento forniscono visibilità dei risultati ambientali, sociali ed economici con riferimento al biennio precedente (2021-2023), così da assicurare al lettore piena comprensione dei trend osservati nelle performance dell'Azienda.

Il perimetro di rendicontazione include la complessità dell'attività di C.M. Service, ad esclusione dei servizi che costituiscono meno dell'1% del fatturato.

Il documento è stato redatto facendo riferimento agli Standard Internazionali di rendicontazione delle performance di sostenibilità emessi dalla Global Reporting Initiative (GRI)¹. I GRI Standards di cui è data copertura all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità sono riportati nei box di apertura dei capitoli – che contengono anche i Sustainable Development Goals² (SDGs) e le tematiche materiali di riferimento per ogni capitolo –, come riferimento nelle tabelle di approfondimento tecnico e all'interno del GRI Content Index riportato in calce al documento. Il lettore può servirsi di tali riferimenti per ricercare più facilmente le informazioni di proprio interesse all'interno delle pagine del documento.

La struttura dell'edizione 2023 del Bilancio di Sostenibilità di C.M. Service viene presentata di seguito.

In particolare, il documento si apre con il capitolo introduttivo di presentazione dell'Azienda, che riporta altresì anche un approfondimento circa le principali dinamiche di sostenibilità che interessano più da vicino il settore dei servizi (rif. sezione 1.1).

A tale capitolo segue il dettaglio relativo all'approccio di C.M. Service alla sostenibilità e alle analisi tecniche condotte per l'identificazione dei temi materiali (rif. sezione 2.1) e l'implementazione delle attività di coinvolgimento degli stakeholder (rif. sezione 2.2).

Tali capitoli seguono dunque un'impostazione di più alto livello per poi entrare nel merito delle specifiche performance, attività e progettualità in materia di governance, ambientale e sociale nei Capitoli 3, 4 e 5.

Il documento si chiude con una sezione di Annex che include la Nota metodologica, al cui interno è possibile reperire le informazioni in merito al perimetro di rendicontazione, le metodologie di calcolo utilizzate ed eventuali omissioni o stime effettuate con riferimento alla copertura degli indicatori oggetto del documento. Sempre negli Annex sono riportati anche il GRI Content Index e gli Approfondimenti tecnici, ovvero le tabelle di dettaglio quantitativo allineate alle richieste delle informative GRI rendicontate. I capitoli contengono invece il commento a tali dati, tramite l'utilizzo anche di highlights o grafici.

All'interno del corpo del documento sono inoltre inseriti dei box di approfondimento per mettere in evidenza specifiche progettualità o attività rilevanti per l'anno di rendicontazione e che sono considerate elementi chiave per spiegare le modalità di gestione della sostenibilità da parte dell'Organizzazione.

È possibile richiedere ulteriori dettagli e informazioni riguardanti il report e, più in generale, l'approccio di C.M. Service alla sostenibilità, all'indirizzo info@C.M.servicesrl.it.

Il presente documento è stato approvato dall'Organo Gestorio unipersonale della Società C.M. Service S.r.l. in data 18 luglio 2024. Istrazione della Società C.M. Service S.r.l. in data 29 gennaio 2024.

¹ La Global Reporting Initiative (GRI) è un'iniziativa internazionale indipendente nata con l'obiettivo di definire degli standard di riferimento per le aziende del settore pubblico e privato che rendicontano gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle proprie attività. I GRI Standards sono riconosciuti globalmente come principale riferimento nella rendicontazione di sostenibilità e si compongono di standard universali e specifici, ossia inerenti alle dimensioni della sostenibilità. L'applicazione dei GRI Standards è volontaria, ma consente alle organizzazioni che vi si conformano di allinearsi alle best practice nazionali e internazionali in materia di reporting di sostenibilità. Nel 2021 è stata pubblicata la versione aggiornata degli Standard - a cui fa riferimento il presente documento - e, nel 2022, è stata resa disponibile la traduzione in lingua italiana più recente.

² Nel 2015 l'Organizzazione delle Nazioni Unite, in rappresentazione di 193 Paesi al mondo, ha delineato 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) da raggiungere entro il 2030 secondo un'Agenda universale per le Persone, il Pianeta e la Prosperità.



GRI 2-1; GRI 2-6; GRI 2-28

Capitolo 1

LA NOSTRA IDENTITÀ

La nostra mission

Creare **valore per il cliente** attraverso un'estesa offerta di servizi tra loro complementari, al fine di garantirne la **soddisfazione**, incrementando il valore e massimizzando la redditività del suo business.

I nostri valori



Trasparenza



Fiducia



Creatività



Continua ricerca della
Soddisfazione del cliente

Fondata in Canavese nel 2003, oggi C.M. Service conta più di 4000 dipendenti e nel settore Facility Management e Social Care (maggiori dettagli nella sezione 1.2) si propone come referente unico per la gestione di tutte le attività che il cliente (persone, aziende e territorio) intende affidare all'esterno, fornendo i propri servizi in un'ottica di *global service* e assumendosi la piena responsabilità del risultato finale.

Affidabilità e competenza, unite ad una sempre maggiore capillarità sul territorio, sono tra i capisaldi che contraddistinguono la nostra Azienda, costantemente proiettata verso la soddisfazione del cliente. L'azienda è infatti in grado di strutturare team operativi specifici, su tutto il territorio nazionale, aggregando le competenze necessarie per il raggiungimento degli obiettivi espressi dalle esigenze del cliente. In alcuni settori – come quello delle pulizie ospedaliere – è altresì necessario sviluppare anche delle competenze verticali, al fine di soddisfare le richieste delle nicchie di mercato. Un esempio è la pulizia delle cosiddette “camere bianche” – ambiente a contaminazione controllata, con massimo controllo della concentrazione di particelle aerotrasportate – o di ambienti che richiedono classi di pulizia particolarmente ostiche.

Nata come sfida imprenditoriale, in seguito all'acquisizione di importanti commesse da enti pubblici e grandi aziende private, **C.M. Service si afferma oggi tra le prime 20 aziende italiane del settore diventando un punto di riferimento nel mercato dei Servizi Integrati.**

Le tappe della nostra storia

1983: avvio dell'attività nel settore dei servizi alle imprese, agli enti pubblici e ai privati, dedicata ad attività di pulizia, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione.

2003: nasce l'attuale Società con il nome di EPORLUX SERVICE S.r.l.

2006: l'Azienda decide di cambiare immagine e trasformare il nome in C.M. Service S.r.l.

2009: avvio dell'attività nell'ambito dei servizi di assistenza sanitaria e parasanitaria a favore di soggetti svantaggiati in ricoveri, case di cura e altre strutture pubbliche.

2019: la Società ottiene, a seguito del permesso della prefettura, la licenza per prestare servizio di vigilanza sull'area geografica che copre l'intera Città Metropolitana di Torino.



2021

Ha inizio il **percorso di sostenibilità dell'Azienda**, con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità



La Società ottiene la medaglia Silver per la sostenibilità EcoVadis.

2023

l'Azienda decide l'**internalizzazione del servizio delle cucine** al fine di permettere una **riduzione dello spreco alimentare** e garantire un miglior servizio.

1.1. Il contesto in cui operiamo

Il contesto economico del 2023, caratterizzato da una lenta ripresa e da un crescente focus sulla sostenibilità, ha spinto molte aziende multiservizi a investire in pratiche aziendali sostenibili e nella creazione di ecosistemi virtuosi. Per quanto riguarda gli aspetti ambientali più rilevanti per il settore, le imprese stanno adottando pratiche a basso impatto ambientale, come la riduzione dei consumi energetici, la transizione verso energie rinnovabili, il monitoraggio dei consumi idrici e la riduzione delle sostanze chimiche dannose, promuovendo inoltre il riciclo dei rifiuti e il riutilizzo delle materie prime.

Parallelamente, queste aziende stanno affrontando una significativa trasformazione guidata dalla digitalizzazione. Questo processo, accelerato dalla pandemia e supportato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che ha stanziato 49 miliardi di euro per la digitalizzazione, mira a rendere le imprese più efficienti, competitive e sostenibili.

Nel corso del 2023, inoltre, la carenza di personale e le difficoltà di fidelizzazione hanno rappresentato sfide persistenti. Per affrontare queste problematiche, le aziende stanno lavorando al fine di adottare tecnologie avanzate come la robotica e l'automazione per supportare il personale nelle operazioni quotidiane. Inoltre, offrire opportunità di formazione e sviluppo professionale può contribuire a migliorare la fidelizzazione dei dipendenti, creando un ambiente di lavoro più stimolante e gratificante.



1.2. Approccio Total Care

La **cura delle persone** è il nostro obiettivo primario.

Il nostro approccio operativo si fonda sul concetto esteso di **Total Care**, espressione con cui intendiamo il nostro impegno nell'assumere un ruolo propositivo e migliorativo della vita degli utilizzatori dei nostri servizi, attraverso la cura tanto della persona quanto degli spazi.

In linea con tale modalità di azione, i **principi alla base del nostro operare sono:**



Elasticità: utilizzo di tecniche di pulizia, sanificazione e manutenzione che prevedono la massima attenzione alle specifiche esigenze dei clienti, nel rispetto dell'ambiente;



Efficienza: massimizzazione del valore aggiunto della nostra realtà attraverso l'ampliamento del bacino di azione, la creazione di posti di lavoro e di un ambiente di lavoro sicuro, in funzione dell'ambizioso obiettivo di crescita che la C.M. Service si prospetta;



Territorialità: modello di business più snello grazie all'accentramento gestionale. Tale approccio consente di ottenere un modello strutturale più semplice e meno dispersivo, consentendo ai nostri committenti e ai nostri dipendenti di comunicare e interagire direttamente con i responsabili esecutivi delle diverse aree per avere una risposta immediata ed efficiente;



Trasparenza e riservatezza: garanzia di un'informazione continua, esauriente e trasparente alle parti interessate riguardo le linee guida dell'attività aziendale, tutelando allo stesso tempo la riservatezza dei dati e delle informazioni in osservanza di tutti gli adempimenti previsti e applicabili dalle attuali normative in materia di privacy. Il trattamento dei dati raccolti da C.M. Service, attraverso la modulistica specifica aziendale, è diretto esclusivamente alle finalità attinenti all'esercizio dell'attività svolta;



Etica e integrità: conformità alle leggi, nel rispetto dei lavoratori, secondo il principio della concorrenza leale. Riteniamo il mancato rispetto di questi principi incompatibile con l'attività svolta in azienda e, in linea con questi criteri, abbiamo declinato all'interno del Codice Etico aziendale ulteriori elementi il cui rispetto riteniamo di fondamentale importanza: valorizzazione e rispetto delle risorse umane; sicurezza e salute nei luoghi di lavoro; non discriminazione.

Il core business dell'azienda include servizi di pulizia civile, industriale e ospedaliera, assistenza sanitaria e parasanitaria, facchinaggio, portierato, noleggio veicoli, trasporto merci, realizzazione e manutenzione di impianti, costruzioni, vigilanza armata e servizi fiduciari. C.M. Service offre anche numerosi servizi di social care e assistenza alla salute, erogati tramite commesse pubbliche e private in vari ambienti, tra cui ospedali, uffici, scuole, mense e stabilimenti industriali.

Facility management

Servizi di pulizia

- ◆ Aree a contaminazione controllata
- ◆ Ambito ospedaliero
- ◆ Ambito civile e industriale
- ◆ Macchinari e impianti tecnici
- ◆ Disinfestazione e derattizzazione

Servizi di soft facility

- ◆ Manutenzione aree verdi
- ◆ Servizi fiduciari
- ◆ Vigilanza armata
- ◆ Logistica integrata

Servizi di hard facility

- ◆ Realizzazione e manutenzione impianti tecnologici
- ◆ Edilizia

Social care

Area minori

- ◆ Collaborazione con Servizi Sociali territoriali
- ◆ Organizzazione e coordinamento dei servizi in Asili Nido e Centri Diurni
- ◆ Servizi infermieristici presso Istituti Penitenziari

Area anziani

- ◆ Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)
- ◆ Residenze Assistenziali (R.A.)
- ◆ Residenze Assistenziali Alberghiere (R.A.A.)

Area psichiatrica

- ◆ Interventi specialistici erogati presso il domicilio degli utenti o presso strutture residenziali e semi-residenziali

Servizi di riabilitazione

- ◆ Percorsi di riabilitazione psichiatrica, cognitiva e sociale
- ◆ Percorsi di riabilitazione motoria
- ◆ Percorsi di neuropsicomotricità infantile

Servizi ai defunti

- ◆ Gestione camere mortuarie
- ◆ Assistenza in sala settoria

C.M. Service investe costantemente nella **ricerca e sviluppo** di nuove tecnologie. Di seguito, alcuni esempi:

- ◆ per i servizi di pulizia, in particolare nelle strutture sanitarie, vengono utilizzati **strumenti avanzati** come **il bio-illuminometro** per analizzare la carica batterica residua.
- ◆ nel 2021 la società ha avviato un **progetto di digitalizzazione della cartella sanitaria dei pazienti RSA**, nel mese di gennaio 2023 ha visto come struttura pilota la Residenza per anziani Mezzaluna di San Mauro Torinese. Ad oggi la cartella sanitaria digitale è presente in circa 10 strutture ed in tre Regioni: Piemonte, Veneto, Marche.
- ◆ per gestire al meglio l'eterogeneità di servizi, tracciando rapidamente ed in dettaglio le attività svolte dai propri operatori e poter fornire ai propri clienti informazioni *real-time* rispetto ai servizi erogati, l'Azienda ha deciso di sviluppare un **portale web in Cloud, denominato C.M. Service App** (rif. box "Innovazione a servizio dei dipendenti: C.M. Service App").



C.M. Service App: a servizio dei nostri clienti

L'applicativo segna un importante punto di svolta per l'Azienda.



Esso ha infatti permesso di creare **un unico punto di accesso**, sia per il personale interno che per i propri clienti, **a tutti i servizi offerti dall'azienda**, rendendo più semplice, rapido e sicuro il tracciamento delle attività professionali svolte.

Questo portale è in grado di ricevere informazioni dai professionisti di C.M. Service App, storicizzare le informazioni e fornire la massima trasparenza sui servizi erogati verso i propri clienti, garantendo un canale di comunicazione bidirezionale, sempre aggiornato.

Lo sviluppo cresce nel tempo includendo sempre più moduli per supportare al meglio i diversi business, ad oggi è in grado di:

- ◆ tracciare i livelli di rischio di un'area,
- ◆ emettere verbali in tempo reale,
- ◆ verificare in tempo reale il passaggio del servizio,
- ◆ tracciare i servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria di asset,
- ◆ prendere in carico la compilazione di una richiesta di acquisto.

1.3 La presenza sul territorio

Da Cascinette Di Ivrea (TO), dove è presente la sede legale e operativa dell'Azienda, negli ultimi decenni di attività C.M. Service si è estesa attraverso una rete capillare di sedi operative e sedi operative partner in tutta Italia, possibile grazie all'attenta gestione degli incarichi e alla specializzazione settoriale, con l'obiettivo di soddisfare i clienti rispondendo alle esigenze dei diretti utilizzatori posizionandosi sul mercato come **provider di servizi globali**.

Tale approccio viene applicato tanto alle commesse di gestione infrastrutturale quanto a quelle del settore socio-sanitario: in entrambi i casi esiste una Direzione Operativa centrale, a cui rispondono i Responsabili di struttura (Social Care) oppure i Supervisor di area (Facility e Cleaning).

La Figura 1 rappresenta l'estensione territoriale delle attività di C.M. Service. In particolare, come si può notare, manteniamo una spiccata presenza in Piemonte e Lombardia, dove si svolge la maggior parte delle nostre attività. In tali aree si concentrano gli incarichi di gestione delle strutture dedicate all'assistenza alla persona, mentre si estendono anche alle regioni del Centro-Sud i servizi di cura e pulizia degli immobili, con particolare presenza sulla costa Adriatica.

Cleaning:
tutta Italia

Social Care
(assistenza socio-sanitaria):
Piemonte, Lombardia, Abruzzo

Social Care
(servizio camere mortuarie):
Lombardia e Piemonte

**Attività manutentiva
e piccola edilizia:**
Piemonte, Lombardia,
Marche, Abruzzo e Puglia

Vigilanza armata:
Piemonte



Figura 1 - La presenza di C.M. Service sul territorio nazionale

1.3.1. Il rapporto con le comunità locali

Per natura stessa della nostra realtà, da sempre ci impegniamo in **progetti sociali**, di **attività benefica**, sportiva o culturale, coinvolgendo direttamente le **comunità locali**.

Con particolare riferimento al settore socio-sanitario tali iniziative sono volte a garantire ai nostri ospiti un migliore soggiorno e/o a favorire una maggiore e concreta inclusione sociale.

Un esempio virtuoso di coinvolgimento della comunità locale è rappresentato dal progetto “**Per mano nel vuoto**” ideato per la RSA Don Orione di Fubine e implementato per la prima volta nel 2021 grazie alla collaborazione con l'Associazione locale “*L'abbraccio*”, cui partecipano anche altri partner ed enti esterni locali.

L'obiettivo del progetto è migliorare la qualità della vita degli ospiti affetti da demenza senile attraverso attività integrate di animazione, psicologiche e neuropsicologiche, basate su un approccio incentrato sulla persona. Le principali attività hanno incluso laboratori di scrittura, pet therapy, giardinaggio, pittura, musica, esercizi di stimolazione logica e multisensoriale, video personalizzati (memofilm) e la creazione di un “giardino Alzheimer” per attività all'aperto in sicurezza. Tutte le attività sono monitorate e documentate per valutare i benefici e i risultati sono comunicati alle famiglie.

I risultati mostrano una riduzione dell'agitazione e confusione negli anziani, maggiore autonomia e partecipazione delle famiglie. Il progetto include anche la formazione degli OSS e uno sportello di ascolto per supporto psicologico, migliorando l'approccio del personale verso gli ospiti.

Un ulteriore esempio per il 2023 riguarda un **progetto comunale di valorizzazione produttori di latte e le attività del territorio del Gran Paradiso** presso il **Comune di Locana**, dove a fine estate è stata aperta una **yogurteria** con relativa **produzione e vendita di yogurt fresco** prodotto in loco. L'intento del progetto è quello di collaborare con la realtà locale acquistando in loco la materia prima, e successivamente procedere alla trasformazione della stessa. Con la messa in funzione del caseificio, previsto per l'anno 2024, l'idea è quella di **produrre formaggi** di vario tipo destinati al pubblico della yogurteria e veicarli all'interno delle case di riposo.

Di seguito un elenco delle principali realtà attive sui territori con cui, in continuità con gli anni precedenti, sono stati implementati progetti in collaborazione con C.M. Service o a cui l'Azienda ha prestato il proprio supporto:

- ◆ **Associazione “Nasi per caso”** - clown terapia e inclusione sociale;
- ◆ **Parrocchia di Borgofranco d'Ivrea**;
- ◆ **Associazione “Asini si nasce” di Ivrea** - Pet Therapy;
- ◆ **Musicanti in festa** - progetto di musico terapia;
- ◆ **Associazione canta e ridi** - progetto di musico terapia;
- ◆ **TRAILAGHI TRAILS 2022** - gara podistica presso i boschi del territorio del Canavese, cui C.M. Service ha partecipato in qualità di sponsor;
- ◆ **Ospedale di Niguarda** - sponsorizzazione ed editing nella Carta dei Servizi;
- ◆ **Carnevale Storico di Ivrea** - sponsorizzazione della squadra arancieri a piedi “Le Pantere”;
- ◆ **Associazione Sportiva Dilettantistica Athena Cult** - sponsorizzazione progetto contro il bullismo per bambini e adolescenti del gruppo sportivo di pugilato di Ivrea;
- ◆ **Associazione Nazionale Giovani Innovatori** - partnership innovazione 2023 presentato a Roma;
- ◆ **Indipendente Calcio**, realtà Canavesana Femminile d'eccellenza, Serie C - Sponsor principale.

Infine, nel 2024 C.M. Service parteciperà a Grande Invasione, il **Festival Letterario della città d'Ivrea**.



GRI 3-2; GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-14; GRI 2-23; GRI 2-29

Capitolo 2

LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

Consapevoli che una reportistica accurata delle attività possa rappresentare un punto di partenza per monitorare il nostro operato e migliorarci costantemente, **dal 2021 la nostra società redige annualmente il bilancio di sostenibilità.**

Tale impegno prosegue nel tempo, concretizzandosi tramite l'implementazione di presidi specifici, sia dal punto di vista della governance sia da quello dell'organizzazione, mediante l'adozione di Sistemi di Gestione e di *policy* a supporto di tali sistemi.

Il **massimo organo di governo**, ovvero l'Organo Gestorio unipersonale della Società, definisce i valori e le linee guida comportamentali che ispirano l'operato di C.M. Service e il perseguimento della *mission* aziendale. Inoltre, con l'obiettivo di formalizzare progressivamente una governance dedicata agli aspetti della sostenibilità, all'Organo Gestorio è riconosciuto un **ruolo attivo** nell'analisi e nell'approvazione dei processi legati alle tematiche ambientali, sociali ed economiche. L'Organo Gestorio unipersonale, nella persona del Presidente e Amministratore Unico, è infatti coinvolto nelle fasi di definizione dei tempi e delle modalità di redazione del Bilancio di Sostenibilità, nonché nell'approvazione dei temi materiali (rif. Sezione 2.1) e nella validazione del documento finale.

Non sono state definite delle deleghe formali per la gestione degli impatti ambientali, sociali ed economici dell'Impresa, ma il Dipartimento Amministrazione, Finanza e Controllo è riconosciuto come *team* operativo a supporto dell'implementazione delle attività di progressiva integrazione della sostenibilità nel modello di *business*. In particolare, il Dipartimento è incaricato di gestire i processi relativi alla rendicontazione della sostenibilità, coordinando le diverse funzioni aziendali, ognuna delle quali è responsabile dell'implementazione delle iniziative di sostenibilità all'interno della propria area di competenza. Queste funzioni aziendali sono coinvolte nella raccolta delle informazioni e dei dati quantitativi necessari per la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Con riferimento a specifici ambiti che influenzano la gestione delle tematiche di sostenibilità, si menzionano in particolare le seguenti due casistiche:



l'Ufficio Acquisti – responsabile delle scelte di approvvigionamento e della relazione con i fornitori – si impegna a considerare criteri di sostenibilità in fase di pre-qualifica dei fornitori (rif. sezione 3.3) a preferire, nel caso particolare del servizio Cleaning, prodotti di pulizia *green* (rif. sezione 4.1), a promuovere acquisti di confezioni più grandi e/o *bag* per ridurre i rifiuti;



all'Ufficio Gare viene invece riservato il compito di elaborare progetti e proposte tecniche che evidenzino l'attenzione aziendale verso tematiche ambientali e sociali: ad esempio, la totalità delle gare è redatta secondo i Criteri Ambientali Minimi (CAM) e, nella maggior parte dei casi, i progetti tecnici proposti rispecchiano anche standard di livello più elevato.

Un ulteriore elemento di presidio degli aspetti di sostenibilità è rappresentato dal **Sistema Integrato di Gestione e Controllo** (SIGC), gestito dal Dipartimento Salute, Sicurezza e Ambiente, che definisce l'orientamento aziendale e i temi oggetto di monitoraggio, garantendo coerenza nello sviluppo, nell'approvazione e nell'aggiornamento delle politiche relative ai temi ambientali, sociali ed economici.

In aggiunta, disponiamo di un **Sistema di gestione ambientale** certificato **ISO 14001** per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di pulizia, facchinaggio, manutenzione del verde, raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi; e di un **Sistema di Gestione dell'Energia** certificato ISO 50001 (rif. Capitolo 4 "*L'impegno per l'ambiente*").

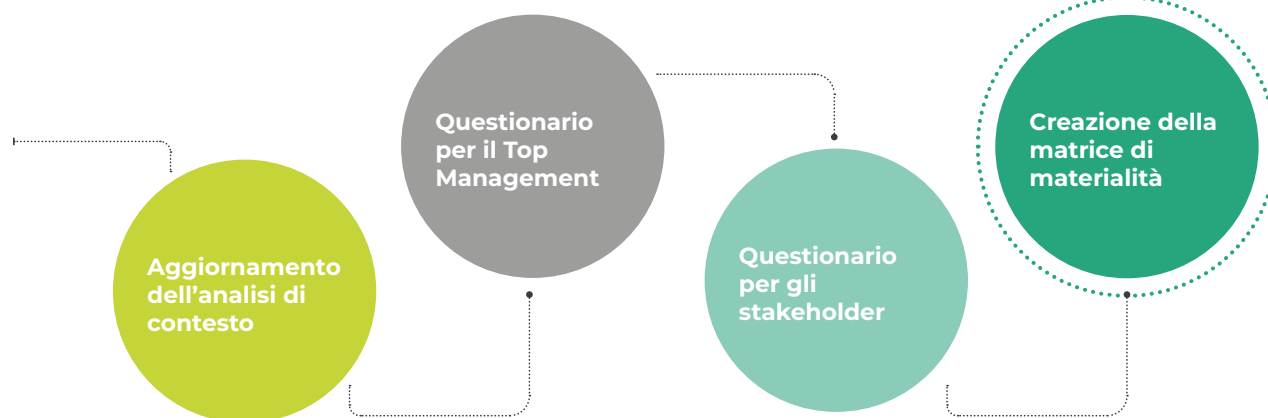
Infine, il nostro presidio delle tematiche di sostenibilità si concretizza in quattro ulteriori sistemi: il **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro** certificato **ISO 45001** accompagnato da apposite politiche di prevenzione di infortuni e malattie professionali; il **Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale** certificato **SA 8000** finalizzato al corretto monitoraggio di attività e processi circa le condizioni dei lavoratori e la relativa **Politica per la Responsabilità Sociale**, che fornisce linee guida per la conformità del Sistema alla SA 8000, promuovendo i valori di non-discriminazione, di buona condotta e di salvaguardia dei diritti del lavoratore; ed infine la **Certificazione per la Parità di Genere UNI/PdR 125**, atta a promuovere la parità di genere e l'inclusione all'interno dell'organizzazione (rif. Capitolo 5 "*L'impegno per le persone*").

2.1 L'analisi di materialità

Anche nel 2023 abbiamo deciso di aggiornare l'analisi di materialità condotta l'anno scorso, con l'obiettivo di individuare eventuali evoluzioni e cambiamenti nelle tematiche prioritarie per la nostra Società in ambito ambientale, sociale ed economico/governance. In conformità con gli **standard GRI**, questa analisi mira a identificare i **temi materiali** (ossia quelli più rilevanti) che influenzano significativamente la capacità dell'azienda di creare valore, non solo per il proprio business ma anche per gli *stakeholder* di riferimento.

Il procedimento di identificazione delle tematiche materiali ha seguito il processo mostrato nella *Figura 2: Fasi dell'analisi di materialità*.

Figura 2: Fasi dell'analisi di materialità



Tale processo ha preso forma a partire dall'aggiornamento dell'analisi del contesto, che prende in considerazione i *macro-trend* di sostenibilità rilevanti a livello internazionale e nazionale, oltre che specifici per il settore in cui C.M. Service opera. Per tale studio sono state considerate molteplici fonti di carattere accademico, relative a Organismi Internazionali e ad Associazioni di categoria, unitamente al confronto con i Bilanci di Sostenibilità e le strategie di *peer e competitor*.

Grazie all'analisi del contesto è stato possibile riscontrare una rosa di **18 tematiche potenzialmente rilevanti**, le quali sono state sottoposte all'attenzione del *Top Management* e di un campione selezionato di *stakeholder* tramite la somministrazione di un questionario.

In particolare, per quanto concerne il *Top Management*, sono stati coinvolti 12 Dirigenti e Quadri, dei quali il 92% ha fornito risposta al questionario, assicurando una piena copertura delle diverse funzioni aziendali.

Con riferimento agli *stakeholder*, abbiamo significativamente ampliato il campione di rispondenti nel 2023. Infatti, il questionario è stato sottoposto a un campione di 124 rappresentanti (+85% rispetto al 2022) di quattro principali categorie di *stakeholder*, così distribuiti: 79 dipendenti, 20 clienti, 21 fornitori e 4 istituti di credito. A tale questionario si è registrato un tasso di partecipazione del 68%.

Tramite l'analisi dei questionari sopracitati è stato possibile giungere all'identificazione delle tematiche materiali per C.M. Service, raggruppate nelle tre dimensioni della sostenibilità e rappresentate nella matrice di materialità. Tale esito è stato ottenuto in primo luogo calcolando la media dei punteggi assegnati dai rispondenti a ciascuna tematica per ognuno dei due *cluster* di partecipanti; in secondo luogo definendo una soglia di materialità³ al fine di identificare le tematiche prioritarie per il 2023.

³ La soglia di materialità è calcolata a partire dalla mediana dei punteggi ottenuti dai singoli temi, sulla base della valutazione della Società e degli *stakeholder* coinvolti.

La matrice risultante è rappresentata nell'infografica sottostante (rif. Figura 3), gli **6 temi materiali** sono posizionati nel quadrante in alto a destra e vengono riportati di seguito. Quindi, dal momento che questi ultimi risultano prioritari per la nostra azienda, essi rappresentano le aree di maggior impatto rispetto alle quali ci impegniamo ad offrire un'equilibrata rappresentazione e rendicontazione delle performance e dei risultati raggiunti.

Matrice di materialità 2023

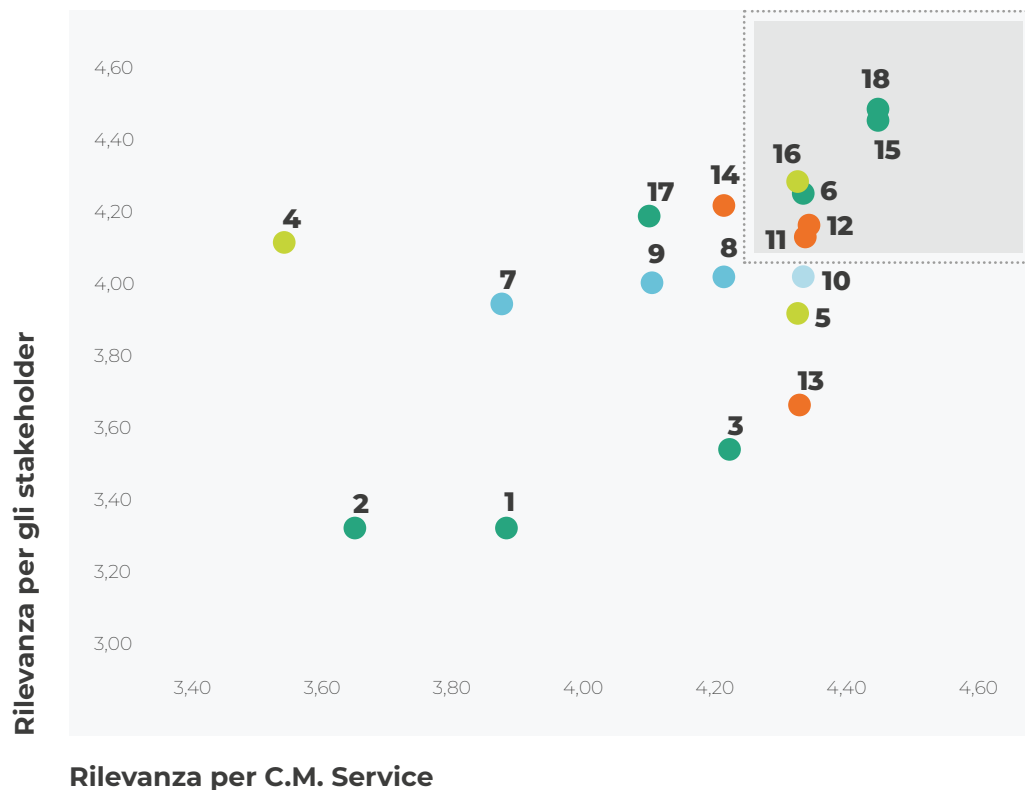


Figura 3: La matrice di materialità 2023 di C.M. Service



Tematiche ambientali:

- 6. Approvvigionamento di materiali e beni di consumo a basso impatto ambientale



Tematiche sociali:

- 11. Salute, Sicurezza e Benessere sul lavoro
- 12. Salute e sicurezza dei consumatori



Tematiche economiche/ di governance:

- 15. Etica, integrità e legalità
- 16. Crescita economica
- 18. Orientamento al cliente

Nel contesto della **Dichiarazione Ambientale EMAS⁴**, C.M. Service specifica il proprio contributo e le attività in relazione agli obiettivi che compongono l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Per un maggior livello di dettaglio, nel presente documento le tematiche materiali vengono ricollegate agli **SDGs** di maggior rilievo per C.M. Service (rif. *Tabella 1* che segue).

Tematica materiale	SDG di riferimento	Presidio di C.M. Service
Approvvigionamento di materiali e beni di consumo a basso impatto ambientale	   	◆ Preferenza di prodotti chimici certificati secondo Etichette Ambientali Tipo I – Ecolabel UE e assimilabili ◆ Formazione del personale su corretto utilizzo e preparazione di soluzioni pulenti ◆ Adozione di sistemi di diluizione e dosaggio automatizzati e in monodosi ◆ Scelta di prodotti chimici a ridotto impatto ambientale sugli ecosistemi acquatici, ovvero riducendo rischi di eutrofizzazione, acidificazione e impatto sulla biodiversità acquatica
Salute, sicurezza e benessere sul lavoro	  	◆ Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL) certificato ISO 45001 ◆ Sistema di Gestione Integrato certificato secondo la SA 8000 – Standard Internazionale per affermare l'impegno verso la Responsabilità Sociale d'Impresa
Salute e sicurezza dei consumatori	 	◆ Preferenza di prodotti chimici certificati secondo Etichette Ambientali Tipo I – Ecolabel UE e assimilabili
Etica, integrità e legalità		◆ Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione certificato ISO 37001:2016 ◆ Codice Etico ◆ Modello 231 ◆ Rating di Legalità

Tabella 1: Sustainable Development Goals di riferimento

⁴ La Dichiarazione Ambientale è uno degli strumenti attraverso cui C.M. Service condivide con i propri stakeholder - clienti pubblici e privati, utenti delle strutture, fornitori, collaboratori, operatori. - il proprio impegno ambientale. Le informazioni ambientali relative a C.M. Service sono presentate in accordo al regolamento (EMAS Regolamento (CE) n. 1505/2017) e suoi decreti correttivi (Regolamento (UE) 2018/2026).

Tematica materiale	SDG di riferimento	Presidio di C.M. Service
Crescita economica	 	◆ Investimento delle risorse per un'innovazione continua (dalla formazione a tutti i livelli aziendali, alla ricerca di nuovi prodotti presenti sul mercato sempre aggiornati con le nuove scoperte tecnologiche in ambito di servizi di pulizia)
Orientamento al cliente	 	◆ Strumenti di monitoraggio della <i>customer satisfaction</i> per testing dei fornitori (questionario) ◆ Qualità e sicurezza di servizi e prodotti ◆ ISO 9001:2015 Sistema di Gestione della Qualità ◆ UNI 10881:2013 Servizi, Assistenza Residenziale agli anziani ◆ Massima attenzione per la salute e il benessere dei fruitori del servizio, tramite la cura nella riduzione degli impatti dei prodotti chimici delle pulizie per tutti coloro che ne vengono a contatto

Tabella 1: Sustainable Development Goals di riferimento

2.2 Lo stakeholder engagement

La creazione di **valore condiviso** si concretizza tramite rapporti costruiti internamente ed esternamente all'Impresa, e i nostri *stakeholder* prendono parte a tale processo permettendoci di **consolidare la nostra realtà** rispettivamente al contesto di riferimento in cui operiamo.

Utilizzando canali di comunicazione mirati per cogliere le diverse esigenze degli *stakeholder*, possiamo anticipare criticità e rispondere efficacemente alle loro necessità.

Il monitoraggio del percorso di *stakeholder engagement* dell'Azienda, iniziato con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, è proseguito anche per quest'anno; tramite apposite schede di raccolta dati - trasmesse ai referenti di progetto - e le informazioni emerse durante le interviste.

Tale attività si rivela fondamentale in ottica di **mappatura** dei principali **portatori di interesse** della Società, in questi anni abbiamo difatti proceduto ad identificare le categorie dei principali *stakeholder*, al fine di tenerne traccia per mantenere una solida relazione con ognuno di loro, fondata sulla fiducia e sullo scambio continuo.

Gli *stakeholder* principali dell'azienda sono suddivisi in **undici categorie principali**, esplicitate nell'infografica di seguito (rif. Figura 4).

11 categorie principali di stakeholder

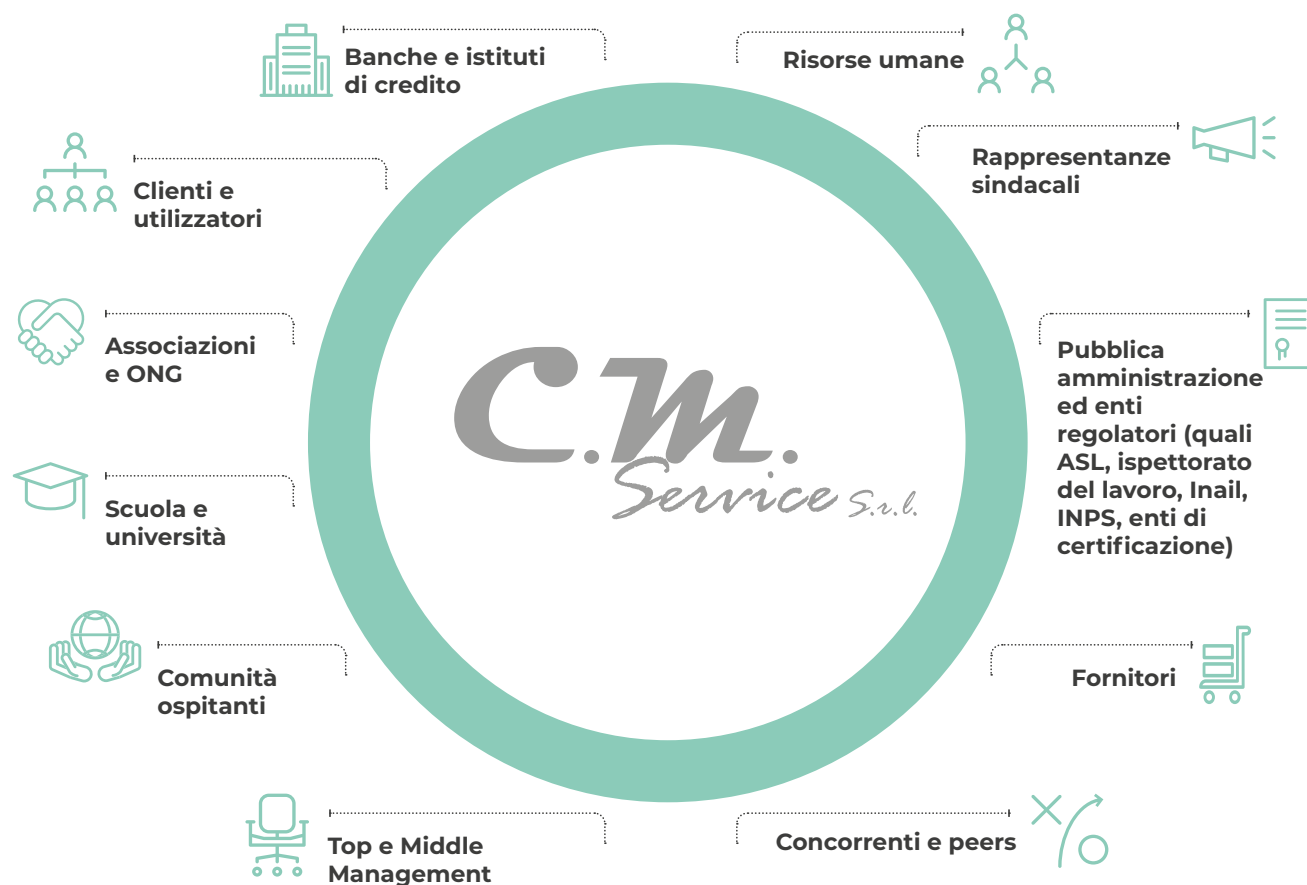


Figura 4: La mappa degli stakeholder

In allineamento alla precedente annualità, abbiamo predisposto tale analisi tenendo traccia sia delle **modalità di comunicazione** implementate con essi, sia della **frequenza** delle interazioni con tali attori, nonché dell'identificazione dei **canali di dialogo** posti in essere da C.M. Service.

Ci impegniamo nell'ascolto e nella consultazione almeno annuale di tutti gli *stakeholder* interni all'organizzazione, così come nel confronto con clienti, sia pubblici che privati, e associazioni - attraverso incontri, riunioni organizzative, comunicazioni, interviste - e formazione per i dipendenti.

Per un maggior livello di dettaglio circa le modalità di coinvolgimento degli *stakeholder*, si prega di consultare la tabella di seguito (rif. Tabella 2).

Stakeholder	Strumenti e canali di dialogo e frequenza dell'interazione	Modalità di comunicazione
 Top e Middle Management	Frequenza molto elevata, partecipazione attiva.	In presenza, via <i>mail</i> o <i>meeting</i> da remoto, riunioni organizzative, formazione, comunicazioni, interviste.
 Risorse umane	Portale dedicato alla pubblicazione dei documenti ufficiali e delle direttive aziendali.	Portale dedicato, <i>mail</i> e telefono, in presenza, via <i>mail</i> o <i>meeting</i> da remoto, riunioni organizzative, formazione, comunicazioni, interviste.
 Banche e istituti di credito	Trasparenza di informazioni, i report periodici di sostenibilità sono anche necessari per rating economici.	In presenza, via <i>mail</i> .
 Clienti e utilizzatori	Trasparenza nella gestione, tracciabilità dei processi e raccolta dati per KPI, raccolta <i>feedback</i> tramite <i>totem</i> e avvisi per almeno il 20% delle strutture in cui operiamo.	In presenza, via <i>mail</i> o telefono, tramite offerte commerciali, offerte tecniche e bandi di gara.
 Fornitori	Trasparenza nella gestione e tracciabilità dei processi, dialogo almeno quadrimestrale tramite incontri dedicati.	In presenza, via <i>mail</i> o telefono, politica di approvvigionamento.

Tabella 2: Stakeholder engagement

Stakeholder	Strumenti e canali di dialogo e frequenza dell'interazione	Modalità di comunicazione
 Associazioni e ONG	Frequenza bassa e modalità non strutturata: raccolta di informazioni circa le iniziative territoriali alle quali partecipiamo.	Incontri in presenza, non calendarizzati, sulla base delle esigenze.
 Scuola e università	Contatti saltuari, non calendarizzati, volti a scoprire eventuali potenziali stagisti.	In presenza, via <i>mail</i> .
 Comunità ospitanti	Frequenza derivante da necessità, raccolta informazioni su eventuali esigenze reciproche.	In presenza, via <i>mail</i> o telefono.
 Concorrenti e Peers	Frequenza elevata: RTI costituite e scambio di informazioni.	In presenza, via <i>mail</i> o telefono.
 Pubblica Amministrazione	Frequenza elevata per esigenze amministrative o di contratti (PA come cliente).	In presenza, via <i>mail</i> , telefono, portali dedicati, occasioni meno strutturate.
 Rappresentanze sindacali	Frequenza elevata (principalmente in sede di AV).	In presenza, via <i>mail</i> o telefono.

Tabella 2: Stakeholder engagement



GRI 2-9; GRI 2-10; GRI 2-11; GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-14; GRI 2-15; GRI 2-23;
GRI 2-27; GRI 3-3; GRI 201-1; GRI 204-1; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 205-3;
GRI 207-1; GRI 207-4; GRI 416-1; GRI 416-2

Capitolo 3

GOVERNANCE E CRESCITA RESPONSABILE



Tematiche materiali:

Etica, integrità e legalità
Orientamento al cliente
Crescita economica

C.M. Service è una società a responsabilità limitata con un unico socio, la Società Fafnjr S.a.s. La società controllante Fafnjr S.a.s. rappresenta la holding intermedia di vertice, mentre la società Farsifhal S.r.l. svolge l'attività di direzione.

Tali Società operano all'interno del Gruppo Cassinelli, del quale forniamo una rappresentazione di seguito.

Il Gruppo Cassinelli

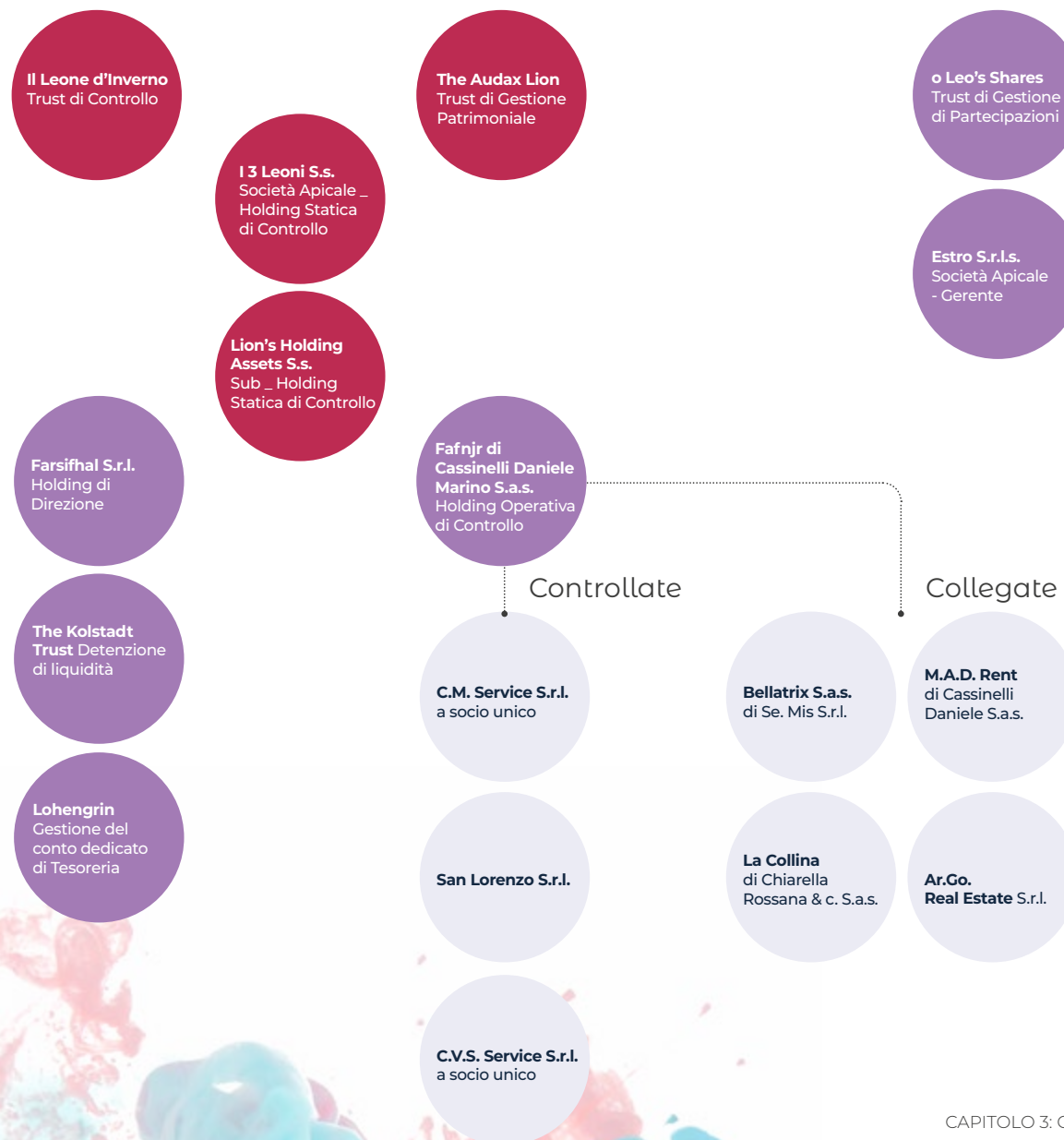


Figura 5: Il Gruppo Cassinelli

La governance aziendale e il suo sistema organizzativo sono ideati e strutturati al fine di assicurare e garantire alla Società il raggiungimento dei propri obiettivi e l'attuazione delle proprie strategie, con la massima efficienza ed efficacia operativa.

L'Organo Gestorio unipersonale è composto dal Presidente⁵ e Amministratore Delegato (AD) Conversa Rita Carmela, avente ruolo esecutivo e indipendente; provvede alla gestione delle attività aziendali e ha competenza esclusiva per le principali decisioni in materia economica, strategica o di incidenza strutturale rispetto all'esercizio delle attività di indirizzo della società.

Il Presidente compie tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione⁶ ritenuti idonei al raggiungimento dell'oggetto sociale; inoltre, convoca le sedute dell'Organo, fissa l'ordine del giorno, e provvede all'informazione dei consiglieri rispetto alle materie iscritte all'ordine del giorno.

I processi di nomina dell'Organo Gestorio unipersonale prevedono l'assegnazione di cariche a tempo indefinito. Il criterio di nomina di tali figure conserva una forte impronta familiare, legata alla Proprietà. L'Organo Gestorio unipersonale esercita le sue funzioni in autonomia, dimostrando un forte interesse verso le tematiche economiche, ambientali e sociali, avendo competenza in materia. A tal proposito, si specifica che esso fornisce una linea guida generale che sia attenta al perseguimento della *mission* aziendale tenendo conto dei temi sopraindicati. L'attuazione pratica, differenziata a seconda dei ruoli, delle progettualità in materia di sostenibilità è poi delegata ai responsabili delle varie funzioni aziendali.

Ad esempio: l'Ufficio Acquisti, nell'ambito della propria attività presta attenzione a privilegiare l'approvvigionamento di prodotti di pulizia "green" e da fornitori con un grado di maturità superiore con riferimento alla gestione degli aspetti ambientali e sociali, senza pregiudicare la tempestività del servizio. Anche l'Ufficio Gare è coinvolto rispetto al processo di integrazione della sostenibilità nel business della Società in quanto si occupa della preparazione di progetti tecnici improntati ad una forte attenzione alle tematiche di sostenibilità, che conferiscono maggiori punteggi e soddisfazione del cliente.

⁵ La Presidente ricopre inoltre la carica di Legale Rappresentante della Società.

⁶ Considerando che la carica di Presidente coincide, a partire dal giugno 2022, con quella di AD, tale figura può anche compiere atti di straordinaria amministrazione.

Nel 2022, è stato introdotto il **Comitato Tecnico** che si riunisce una volta al mese alla presenza di tutti i responsabili degli Uffici compresi i Direttori di Area e di Produzione al fine di apportare ognuno il proprio contributo e quindi efficientare i sistemi in essere, inclusi quelli relativi agli aspetti ambientali e sociali. Alle riunioni di tale Comitato partecipano anche l'AD e la Proprietà.

Con riferimento specifico al processo di rendicontazione delle performance di sostenibilità dell'Azienda, l'Organo Gestorio unipersonale è incaricato della revisione e approvazione del Bilancio di Sostenibilità ed è inoltre coinvolto nel processo di analisi di materialità al fine di individuare e approvare le tematiche ritenute più strategiche per la Società (rif. sezione 2.1).

L'Organo Gestorio unipersonale è affiancato anche dalla figura dell'Instatore per la sicurezza con ruolo esecutivo e non indipendente, ugualmente coinvolto nelle attività rilevanti per gli ambiti della sostenibilità, oltre che dai responsabili delle principali funzioni aziendali: il Direttore Operativo, il Responsabile Ufficio Gare, il Responsabile Risorse Umane, il Responsabile Acquisti, il Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo. Trasversalmente a tutte queste figure si collocano poi i Responsabili di Qualità e Sicurezza.

Il modello di governance si compone inoltre di una figura di controllo unico, che esercita il ruolo di Sindaco e Revisore della Società. Infine, è stato nominato un Organismo di Vigilanza⁷ (OdV) ex art. 6, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 231/2001, dotato di autonomia e indipendenza per l'esercizio della funzione di vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (c.d. "Modello 231") di C.M. Service e di curarne l'aggiornamento.

⁷ L'OdV è esterno a partire dal 2023.

3.1 Sistemi di controllo e legalità

Da sempre l'Azienda si è posta sul mercato come un'organizzazione che propone e persegue **valori fondamentali** come l'**osservanza delle leggi**, il **rispetto per i lavoratori** e la **concorrenza leale**.

L'Ufficio Legale è la funzione aziendale preposta alla trattazione e gestione delle tematiche descritte di seguito.

Per C.M. Service, l'adozione di principi etici condivisi costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati, oltre che strumento di importanza fondamentale per garantire l'efficienza, l'affidabilità e la reputazione della Società. Il Codice Etico tratta anche, in un'apposita sezione, il tema del conflitto di interessi⁸ prevedendo che, nel caso in cui si verifichi tale fattispecie (in modo effettivo o percepito), sia comunicato al **Comitato di Controllo e Vigilanza Interno**.

Un importante traguardo per il 2023 ha previsto la ristrutturazione dell'Organismo di Vigilanza (OdV). Infatti, dopo una fase di studio approfondita, l'Organismo di Vigilanza è stato completamente riformato. È stato introdotto un OdV esterno, quindi la struttura dell'OdV è passata da un organismo interno con un solo membro esterno (il revisore) a un organismo di vigilanza composto da un membro interno e due membri esterni.

Si specifica inoltre che nel 2023 è avvenuto anche il **rafforzamento del sistema di Whistleblowing**, in allineamento all'entrata in vigore dell'aggiornamento della normativa di riferimento, sia in termini di risorse che di strumenti dedicati.

Al fine di garantirne l'osservanza e dunque monitorare, verificare, constatare e analizzare eventuali problematiche emergenti da comportamenti non conformi, la Direzione aziendale ha costituito un **Comitato Etico** di cui fanno parte l'AD e il **Social Performance Team**. Quest'ultimo è una squadra istituita per il controllo della Performance Sociale dell'Azienda, in accordo a quanto definito dal Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale conforme allo Standard SA8000, composta da Rappresentanti del Management dell'Azienda e da Rappresentanti dei Lavoratori.

L'adozione del **Modello 231** nel 2012 – aggiornato e rafforzato poi nel 2023 – ha permesso a C.M. Service di creare un insieme di regole e procedure da seguire nello svolgimento delle attività aziendali con lo scopo di impedire o contrastare la commissione di reati sanzionabili, con particolare rilevanza dei temi inerenti alla legalità, all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro.

Il Modello 231 è stato integrato con la normativa circa il Whistleblowing. A tal proposito, sul sito aziendale è stata creata una sezione dedicata alle segnalazioni all'OdV, al Whistleblowing e al Modello 231, interamente accessibile online.

Il Modello 231 risponde dunque non soltanto ai requisiti previsti dal D. Lgs. 231/2001, ma è sviluppato in coerenza con il contesto normativo e regolamentare di riferimento, con i principi già radicati nella nostra cultura di *governance* e con le indicazioni contenute all'interno delle Linee Guida di Confindustria. Nella predisposizione del Modello, si è tenuto conto anche delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti e già ampiamente operanti in azienda, ove giudicati idonei a valere come misure di prevenzione dei reati e di controllo sulle aree a rischio, ovvero quelle attività ritenute sensibili con riferimento ai reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 (c.d. "attività sensibili").

⁸ Inteso quale qualsiasi attività che sia o appaia essere in contrasto con i migliori interessi aziendali.



Il Modello di C.M. Service è progettato per:

- ◆ Promuovere e valorizzare una cultura etica all'interno dell'azienda, arantendo correttezza e trasparenza negli affari.
- ◆ Creare consapevolezza tra coloro che operano per conto di C.M. Service riguardo al rischio di incorrere in sanzioni penali e amministrative in caso di violazione delle disposizioni del Modello, con conseguenze sia personali sia aziendali.
- ◆ Condannare fermamente i comportamenti illeciti, in quanto contrari alle leggi e ai principi etico-sociali che l'azienda intende seguire.
- ◆ Istituire un processo continuo di analisi delle attività aziendali per identificare le aree a rischio di reati previsti dal Decreto.
- ◆ Implementare principi di controllo nel sistema organizzativo per prevenire concretamente il rischio di reati nelle attività sensibili.
- ◆ Introdurre un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto dei principi di controllo e delle misure indicate nel Modello.



Parte integrante del Modello 231 è il Codice Etico⁹ – strumento volontario di autoregolamentazione e deontologia aziendale – che afferma e declina valori, principi e standard comportamentali fonte di ispirazione per l'agire della Società e dei suoi stakeholder ed esprime gli impegni e le responsabilità etiche cui sono tenuti ad uniformarsi, nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, gli amministratori, i dipendenti o i terzi interessati.

⁹ Come il Modello 231, anche il Codice Etico è stato aggiornato nel 2022.

Allo stesso modo, anche il **Codice Etico** è stato aggiornato per includere le modifiche apportate dall'OdV e le disposizioni relative al Whistleblowing.

Inoltre, per garantire l'efficace attuazione del Codice Etico e del Modello 231, la Società si impegna nell'attuazione delle necessarie azioni affinché i principi e le norme di comportamento ivi richiamati siano oggetto di conoscenza e consapevolezza da parte di tutti i destinatari. Ciò è possibile attraverso la loro attenta diffusione all'interno e all'esterno dell'organizzazione, anche tramite la costante erogazione di attività formative indirizzate alle persone che operano per perseguire gli obiettivi della Società. C.M. Service, inoltre, favorisce l'osservanza del Codice Etico anche attraverso l'adozione di adeguati strumenti e procedure di informazione, prevenzione e controllo allo scopo di assicurare la trasparenza e la conformità delle attività e dei comportamenti posti in essere rispetto ai principi e ai valori in esso contenuti intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Qualora necessario, tutti i destinatari del Codice Etico e del Modello 231 possono segnalare per iscritto, attraverso l'apposita casella di posta elettronica¹⁰ in visione all'OdV, ogni violazione o sospetto di violazione di tali strumenti, nella garanzia dell'anonimato e della piena protezione da ritorsioni nei confronti del segnalante. Ogni 15 giorni l'Ufficio Legale effettua dei resoconti rispetto all'iter di gestione di possibili contenziosi.

Per consolidare ulteriormente il nostro impegno verso una cultura aziendale basata su etica, integrità, legalità e trasparenza abbiamo deciso di **certificare il nostro Sistema di Gestione secondo la norma ISO 37001:2016**. Tale norma definisce i requisiti e fornisce una guida per l'implementazione di un sistema progettato per la prevenzione, l'individuazione e la gestione di eventuali casi di corruzione, nonché per assicurare il rispetto delle leggi sulla prevenzione e la lotta alla corruzione nell'ambito delle proprie attività.

Grazie ai presidi attuati, nel triennio 2021-2023 non si è verificato alcun caso di corruzione – attiva o passiva – accertato. Inoltre, anche nel 2023, come negli anni precedenti, abbiamo ottenuto il **Rating di Legalità con un punteggio massimo**.

¹⁰ odv@cmservicesrl.it



Si tratta di un riconoscimento attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato attraverso un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità, quali adesione a protocolli per il contrasto di infiltrazioni della criminalità organizzata, utilizzo di sistemi di tracciabilità, presenza di controlli di conformità delle attività aziendali, aver adottato codici etici e modelli organizzativi volti a promuovere la lotta ad ogni forma di corruzione¹¹. Sempre nel 2022, insieme al riconoscimento sopra descritto, la Società ha ricevuto comunicazione della propria inclusione all'interno della cosiddetta "White List", ovvero un elenco di imprese rispetto alle quali è stata preventivamente verificata la non soggezione al rischio di inquinamento mafioso.

¹¹ Sulla base delle citate caratteristiche, l'ente attribuisce 1 stella qualora l'organizzazione rispetti tutti i requisiti di base del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità, ed incrementato ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti dallo stesso Regolamento, fino a un punteggio massimo di 3 stelle.

3.1.1. Monitoraggio e gestione dei rischi

La gestione dei rischi connessi alle attività svolte avviene a livello interno attraverso un insieme di processi distinti in diversi livelli di **controllo e responsabilità**.

Le figure coinvolte nel sistema di controllo e gestione dei rischi sono:

- ◆ l'**Organo Gestorio unipersonale**, il cui ruolo è quello di indirizzare e valutare il sistema adottato;
- ◆ i **Responsabili delle diverse aree aziendali**, a livello operativo, ciascuno per il proprio ambito di attività;
- ◆ l'**OdV**, avente il compito di monitorare l'adeguatezza del Modello 231 e il rispetto del Codice Etico.

Anche il *Social Performance Team* è coinvolto nell'identificazione e valutazione dei rischi, con un particolare focus relativo ai potenziali impatti negativi connessi alle tematiche dell'etica e della responsabilità sociale, discendenti dalla certificazione SA8000, avendo cura di relazionarsi con le parti interessate.

L'Azienda attua un *risk assessment* dal punto di vista organizzativo prendendo in considerazione i seguenti ambiti:

- ◆ Integrità patrimoniale;
- ◆ Continuità operativa;
- ◆ Responsabilità legale;
- ◆ Reputazione immagine;
- ◆ Risposta del mercato;
- ◆ Equilibrio finanziario.

Non vi è ancora una piena integrazione dei rischi rilevanti in materia ambientale, sociale ed economica e di governance all'interno del suddetto modello di gestione.

Come risultato finale del *risk assessment* la Società adotta le misure ritenute necessarie per i rischi e le opportunità individuate, attraverso la pianificazione delle attività successive. I risultati dell'analisi dei rischi effettuata sono utilizzati anche per la pianificazione del Sistema di Gestione integrato.

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono infine proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

Infine, con l'introduzione di un Organismo di Vigilanza (OdV) esterno, vengono redatti dei report semestrali (il primo previsto per luglio 2024). Ogni ufficio è responsabile della creazione di report sulle situazioni che riguardano la gestione del rischio e il controllo, nonché sulle attività che possono esporre l'azienda a rischi interni ed esterni.

Questi report vengono poi raccolti e analizzati dall'OdV, che emette pareri con eventuali accorgimenti e procedure da adottare per mitigare i rischi specifici individuati.



3.2 Qualità e orientamento al cliente

La gestione della relazione con il cliente è orientata alla sua **massima soddisfazione**, attraverso l'adozione di un approccio di ascolto attivo delle esigenze di ognuno.

Per tutte le aree di competenza, i nostri clienti derivano principalmente dall'aggiudicazione di commesse in seguito a gare di appalto, sia pubbliche che private, a cui si affianca la possibilità di offrire servizi alle singole aziende tramite proposte commerciali. La durata dei rapporti contrattuali è generalmente inferiore nei settori Cleaning e Facility dove le aggiudicazioni prevedono impegni che vanno da uno a cinque anni, mentre di più lungo periodo sono i rapporti nel settore Social Care, che in alcuni casi possono estendersi fino ai 30 anni.

Nei diversi settori presidiati dalla Società, il rapporto con il cliente si sviluppa attraverso i seguenti passaggi: innanzitutto, la relazione ha inizio tramite un dialogo di natura contrattuale definito dai termini dell'appalto, nel cui ambito viene eseguita una descrizione impersonale dei servizi offerti da C.M. Service. A tale fase segue l'esecuzione di un sopralluogo (conoscenza tecnica) e, ai fini dell'aggiudicazione della gara, C.M. Service propone al cliente documenti di capitolato e contratto insieme alla propria offerta tecnica. In tali fasi, vi è quindi un forte scambio di informazioni tra gli uffici preposti e la relazione con il cliente prende ufficialmente avvio in tale scenario.

L'orientamento al cliente e la relazione con lo stesso si concretizzano attraverso la costruzione di una relazione di fiducia: a tal fine, C.M. Service esegue frequentemente delle visite in loco, presenziando sugli appalti e cercando di assicurare continuità con l'organizzazione precedente (attraverso un periodo di start-up dell'attività che ha la durata di circa 30-60 giorni a seconda del servizio erogato).

Al termine della commessa, a testimonianza del forte orientamento al cliente, C.M. Service sottopone ai propri clienti con cadenza annuale un **questionario di soddisfazione**, composto da domande specifiche circa il servizio svolto.

La Direzione Generale di C.M. Service è consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità, affidabilità e sicurezza dei servizi erogati ai clienti, pur mantenendo piena attenzione al contenimento dei prezzi al fine di assicurare alla Società le migliori condizioni di competitività.

Riteniamo pertanto quali elementi essenziali del servizio erogato al cliente l'**attenzione alle loro esigenze**, la capacità di **fornire risposte rapide ed efficaci** ad ogni loro richiesta, la **collaborazione alla soluzione dei loro problemi** e la **qualità** degli interventi.

La qualità diventa quindi uno strumento strategico fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali di efficienza ed efficacia ed è perciò perseguita con riferimento ad ogni fase di sviluppo e implementazione delle attività aziendali.

Al fine di rafforzare il nostro legame con la clientela e rispondere in modo ancora più efficace alle loro esigenze, abbiamo deciso di istituire un Ufficio dedicato alla customer satisfaction nella prossima annualità. Questo nuovo dipartimento avrà l'obiettivo di monitorare e migliorare costantemente l'esperienza dei nostri clienti, garantendo un servizio di alta qualità e rispondendo prontamente ai loro feedback e alle loro necessità.

L'attenzione posta nei confronti delle tematiche della qualità, dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro e della responsabilità sociale d'impresa ha portato C.M. Service ad operare secondo un **Sistema di Gestione Integrato (SGI) Qualità - Ambiente – Sicurezza** per i servizi di pulizia, sanificazione e disinfestazione in ambienti civili, industriali e sanitari. Il SGI rappresenta un impegno quotidiano verso i nostri soci, dipendenti, le loro famiglie, verso il territorio in cui operiamo e verso i clienti ai quali offriamo progetti e servizi, attraverso la ricerca costante di prodotti, macchinari e attrezzature a minor impatto ambientale e nell'ottica di offrire un servizio qualitativamente elevato, rispettando il contesto che ci circonda.

Sono riportate di seguito le certificazioni ottenute da C.M. Service.



Certificazione	Ambito di presidio
ISO 9001:2015	Sistema di Gestione della Qualità: lo standard si focalizza sulla gestione dei processi e la soddisfazione del cliente e permette all'Azienda di presentarsi come partner affidabile, essendo conforme ai requisiti dello Standard internazionale per un sistema di gestione della qualità.
ISO 14001:2015	Sistema di Gestione Ambientale: lo standard consente alle organizzazioni di identificare, monitorare e gestire gli impatti ambientali delle loro attività, riducendoli entro i valori limite grazie al mantenimento e costante miglioramento della loro gestione.
ISO 45001:2018	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori (SGSL): lo Standard certifica che l'Azienda è in possesso di un SGSL volto a limitare il più possibile l'esposizione ai rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai fini del raggiungimento di un obiettivo zero infortuni nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti e ogni persona che abbia accesso ai locali aziendali.
ISO 50001:2018	Sistema di Gestione dell'Energia: lo Standard fornisce indicazioni pratiche per migliorare l'uso dell'energia, attraverso lo sviluppo di un sistema di gestione dell'energia (EnMS).

Tabella 3 - Certificazioni e ambiti di presidio



ISO 37001:2016

Sistemi di gestione anticorruzione - Requisiti e linee guida per l'uso:

Lo Standard specifica i requisiti e fornisce indicazioni per la creazione, l'implementazione, il mantenimento, la revisione e il miglioramento di un sistema di gestione anticorruzione. Si focalizza in particolare sui seguenti aspetti:

- ◆ corruzione nel settore pubblico, privato e no profit;
- ◆ corruzione da parte dell'organizzazione;
- ◆ corruzione da parte del personale dell'organizzazione che agisce per conto o a vantaggio della stessa;
- ◆ corruzione da parte di collaboratori dell'organizzazione che agiscono per conto della stessa o a suo vantaggio;
- ◆ corruzione dell'organizzazione;
- ◆ corruzione del personale dell'organizzazione in relazione alle attività della stessa;
- ◆ corruzione dei soci dell'organizzazione in relazione alle attività dell'organizzazione;
- ◆ corruzione diretta e indiretta.

SA8000:2014

Social Accountability:

risponde alle esigenze delle organizzazioni che vogliono consolidare il proprio approccio alla responsabilità sociale nei confronti dei propri lavoratori e fornitori, coerentemente con quanto descritto nel presente Bilancio di Sostenibilità.

UNI 10881:2013

Servizi, Assistenza Residenziale agli anziani:

fornisce i requisiti dei servizi residenziali di assistenza agli anziani. Lo Standard considera gli obblighi della normativa cogente in materia ed è complementare alla ISO 9001:2015. La norma definisce i requisiti per alcune tipologie residenziali, integrate con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio:

- ◆ residenza specializzata per gravità e condizione degli anziani (mono-struttura);
- ◆ residenza articolata in nuclei per anziani con diversa gravità ed esigenze (struttura polifunzionale).

UNI 10891:2000

Istituti di Vigilanza privata:

considera gli obblighi della normativa cogente in materia di Vigilanza Privata ed è complementare alla ISO 9001:2015. Definisce i requisiti minimi dei servizi erogati dagli Istituti di Vigilanza privata, fornendo indicazioni per l'erogazione di ogni singolo servizio e costituisce un valore aggiunto per la gestione delle emergenze, nel rispetto della sicurezza del personale, nel miglioramento continuo e nella tenuta sotto controllo dell'organizzazione. Oltre a ciò una impresa di vigilanza certificata UNI 10891:2000 è nella condizione di partecipare a gare pubbliche.

Tabella 3 - Certificazioni e ambiti di presidio



UNI EN 13549:2003

Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità:

la certificazione UNI EN 13549:2003 è tesa a garantire l'efficacia dei processi di pulizia e sanificazione degli ambienti sensibili.

UNI EN ISO 22000:2018

Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare:

la certificazione ISO 22000:2018 è la prova migliore che un'azienda operante nel settore alimentare è in grado di garantire la sicurezza della "catena del cibo", ottenendo dunque una maggiore fiducia dei consumatori.

La certificazione garantisce la non commercializzazione di cibi che possono costituire una minaccia per la salute delle persone e che l'organizzazione sia in possesso di un sistema per registrare ed eliminare i problemi relativi alla sicurezza dei prodotti alimentari.

I requisiti previsti dallo Standard internazionalmente riconosciuto sono applicabili ad ogni organizzazione che operi lungo la catena del cibo, comprendendo anche i fornitori di servizi, materiali, beni e macchinari che entrano in contatto con il cibo.

Con la conformità ai requisiti di questo standard, le organizzazioni soddisfano anche i requisiti per l'attuazione del protocollo HACCP (Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici), come richiesto dalla normativa UE.

UNI EN 14065:2016

Certificazione Tessili trattati in lavanderia - Sistemi di controllo della biocontaminazione:

La norma UNI EN 14065:2016 indica un sistema di gestione che sia in grado di offrire un livello di qualità microbiologica in base alla destinazione d'uso del tessile e si basa sulla valutazione del sistema di analisi dei rischi e controllo della biocontaminazione (Risk Analysis and Biocontamination Control – RABC). Tale sistema si applica ai tessuti trattati nelle lavanderie industriali e utilizzati in settori specifici ed esclude gli aspetti relativi alla sicurezza del lavoratore e alla sterilità del prodotto finito.

Il sistema RABC riguarda l'intero processo, dalla raccolta degli articoli sporchi fino alla consegna dei prodotti pronti all'uso, ovvero prodotti che devono avere una qualità microbiologica garantita lungo tutto il processo fino alla consegna dei capi.

Tabella 3 - Certificazioni e ambiti di presidio



UNI 11010:2016	Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD): la norma UNI 11010:2016 è rivolta alle organizzazioni operanti nel settore dei servizi socio-sanitari e sociali di tipo residenziale e/o diurno. In allineamento alla Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità definisce i requisiti dei servizi erogati in tale ambito – con riferimento anche alla protezione da abusi/maltrattamenti, alla gestione dei farmaci, alla definizione del progetto di vita della persona –, cui l'organizzazione certificata deve attenersi per garantire la necessaria flessibilità dei servizi per le persone con disabilità.
EN 16636:2015	Servizi Gestione e Controllo delle Infestazioni (Pest Management): la norma, accreditata secondo lo standard CEPA / ANID, definisce i requisiti necessari per la gestione e il controllo delle infestazioni e le competenze richieste ai fornitori di tali servizi al fine di garantire la tutela della salute pubblica, dei beni e dell'ambiente.
ISO/PAS 45005:2020	Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro - Linee guida generali per lavorare in sicurezza durante la pandemia COVID-19: lo Standard fornisce linee guida per le organizzazioni su come gestire i rischi derivanti dal contagio da Covid-19 per proteggere la salute, la sicurezza e il benessere sul lavoro. Fornisce inoltre indicazioni sulla protezione dei lavoratori di tutti i tipi (diretti o collaboratori esterni) e di altre parti interessate (ad esempio, i visitatori di un luogo di lavoro).

Tabella 3 - Certificazioni e ambiti di presidio

A tali certificazioni si aggiunge la **Dichiarazione Ambientale EMAS**, che richiede la conformità dell'Organizzazione agli standard di sostenibilità dichiarati dalle norme internazionali di riferimento in materia di sistemi di gestione ambientale (rif. Capitolo 4 "*L'impegno per l'ambiente*").



Intendiamo aumentare continuamente l'**efficienza**, l'**adeguatezza** e l'**efficacia** del Sistema Integrato, attraverso l'identificazione delle opportunità di miglioramento nelle diverse aree.

A tal fine, e per garantire la gestione omogenea dei diversi aspetti inclusi nel Sistema Integrato, la **Politica Aziendale Integrata** – di cui è responsabile la Direzione Generale – disciplina la gestione delle attività puntando ad una ottimale organizzazione delle risorse al fine di ottenere la piena soddisfazione del cliente.

La Direzione Generale si impegna a:

- ◆ **Garantire la soddisfazione del cliente** attraverso processi ottimizzati e di alta qualità.
- ◆ **Concentrarsi sul miglioramento continuo dei processi** per offrire servizi migliori e maggiore attenzione all'ambiente, alla sicurezza e alla salute dei lavoratori.
- ◆ **Condividere la responsabilità della qualità** con tutti i dipendenti e collaboratori.
- ◆ **Assicurare comportamenti corretti** nei rapporti con clienti e fornitori, rispettando leggi, Modello 231, Codice Etico e protocolli aziendali.

Inoltre, il **Manuale Integrato**, in accordo con la Politica di Sistema e con le norme e gli altri requisiti cogenti applicabili, descrive il Sistema di Gestione Integrato adottato dall'Azienda, istituzionalizza e mette per iscritto le regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale, operativo. È firmato per approvazione dalla Direzione Generale, dal Responsabile della funzione Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente e Sicurezza. In particolare, il Rappresentante della direzione per i sistemi di gestione è delegato dalla Direzione Generale alla gestione del descritto Manuale Integrato, affinché, interagendo con gli stakeholder interni ed esterni rilevanti, possa garantire la piena soddisfazione dei clienti, il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza dei lavoratori.

Per garantire la qualità, efficienza e sicurezza del servizio offerto, vige inoltre un attento sistema di responsabilità presso i cantieri di attività. In particolare:

- ◆ Il **Direttore di Produzione** supervisiona l'operato e effettua controlli sugli appalti.
- ◆ Il **Supervisore** gestisce commesse su base territoriale o tipologia di servizio.
- ◆ Il **Capo Appalto** o **Capo Cantiere** è il referente quotidiano sul campo.
- ◆ La **Direzione Generale** si impegna a: prestare attenzione alle esigenze dei clienti, rispettare l'ambiente esterno, collaborare alla soluzione dei problemi di sicurezza e salute, prevenire le non conformità, migliorare continuamente i processi ed infine assicurare integrità e rettitudine dei comportamenti.

Questa struttura facilita la gestione dei reclami, coinvolgendo le figure appropriate in base alla gravità dei casi.

Ogni eventuale problematica connessa alla qualità dei servizi erogati è gestita secondo un approccio globale e dinamico, operando in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015 e facendo riferimento ai concetti di **prevenzione** e di **miglioramento continuo**.

Per quanto concerne la salute e la sicurezza dei clienti, si sottolinea che sono stati valutati gli impatti per il 45% degli addetti alle pulizie sanitarie, il 29% per gli addetti alle pulizie civili ed il 26% complessivo per la restante parte delle mansioni. Da tale analisi, sono stati rilevati 5 episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.

3.3 La relazione con i fornitori

Il processo di approvvigionamento di prodotti e attrezzature è gestito dalla Direzione Acquisti e segue una **prassi rigorosa di ricerca, valutazione e qualifica dei fornitori**.

La selezione avviene in base a:

- ♦ **Capacità di fornitura**, rispetto delle tempistiche e modalità di consegna.
- ♦ **Rispetto del target** economico e capacità di generare efficienza.
- ♦ **Solidità finanziaria**.
- ♦ **Prestazioni qualitative** conformi al Sistema Integrato di C.M. Service.
- ♦ **Sistema di Gestione Ambientale** adeguato.
- ♦ **Garanzia dei diritti umani**, salute e sicurezza sul lavoro, conformità allo Standard SA8000.
- ♦ **Capacità tecnologica** e progettuale.

I fornitori devono accettare il Codice Etico aziendale e rispettare i suoi contenuti riguardanti lavoro minorile e forzato, sicurezza e anticorruzione. La valutazione continua dei fornitori è essenziale per gestire eventuali non conformità, con coinvolgimento dei Direttori Operativo, Tecnico e Responsabili di area in caso di problemi. Criticità gravi possono portare alla risoluzione del contratto.

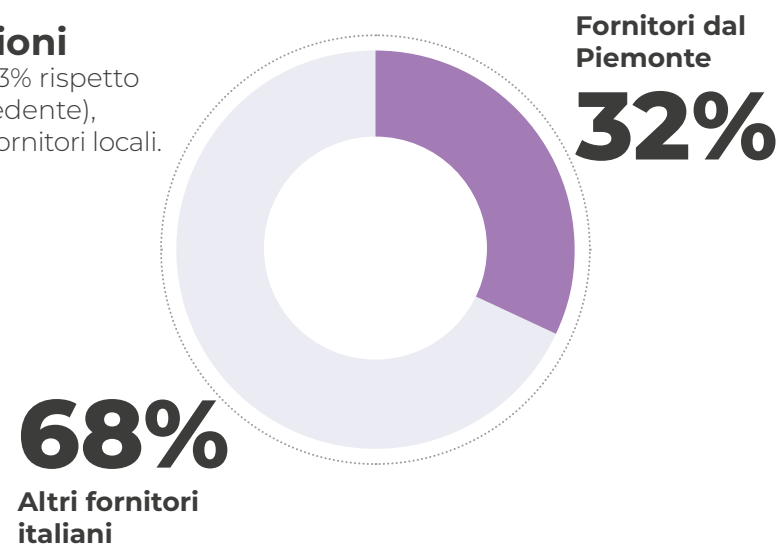
C.M. Service collabora con un numero limitato di fornitori, instaurando spesso rapporti di partnership per modulare la fornitura in base alle esigenze aziendali. La maggior parte dei fornitori sono dealer, con tre principali per il Centro-Sud e cinque per il Centro-Nord Italia. Si preferiscono fornitori locali per semplificare la struttura e supportare l'indotto locale, come nel caso dei fornitori per il settore socio-sanitario concentrati nel Nord-Ovest.

Viene di seguito riportata la ripartizione della spesa per approvvigionamento del 2023 per area geografica di riferimento dei nostri fornitori e per tipologia di acquisti.

Spesa verso i fornitori di materia prima, per area geografica

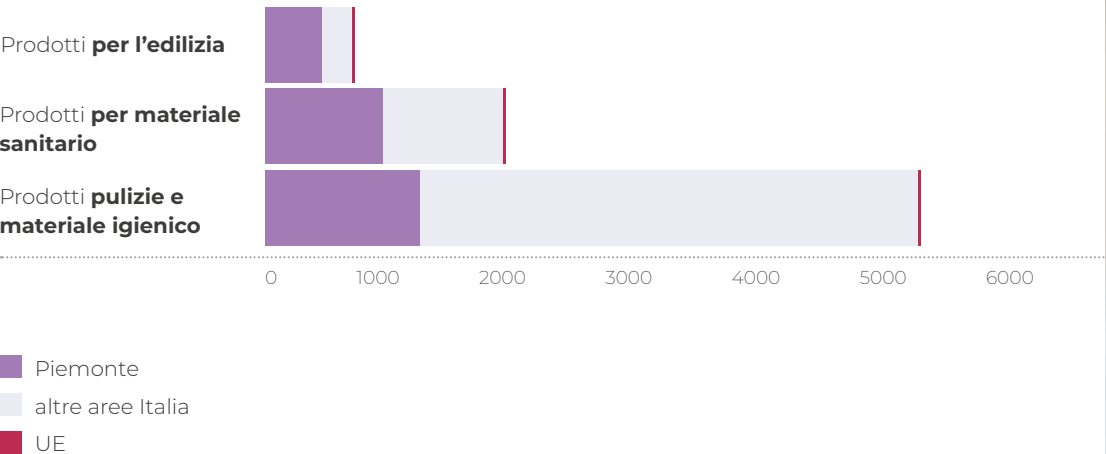
Si precisa quindi che la spesa per approvvigionamento di C.M. Service nel 2023 è stata di

Euro 8,6 milioni
(in aumento del 23% rispetto all'annualità precedente), di cui il 32% verso fornitori locali.



Di seguito uno spaccato della **spesa verso i fornitori locali**, di cui la maggior parte è stata destinata a prodotti di pulizie e materiale igienico (per il 61%).

Spesa per tipologia di materia prima, per area geografica



3.4 Il nostro 2023

I risultati raggiunti nel 2023 hanno dimostrato una crescita rilevante, chiudendo l'anno con un fatturato pari a

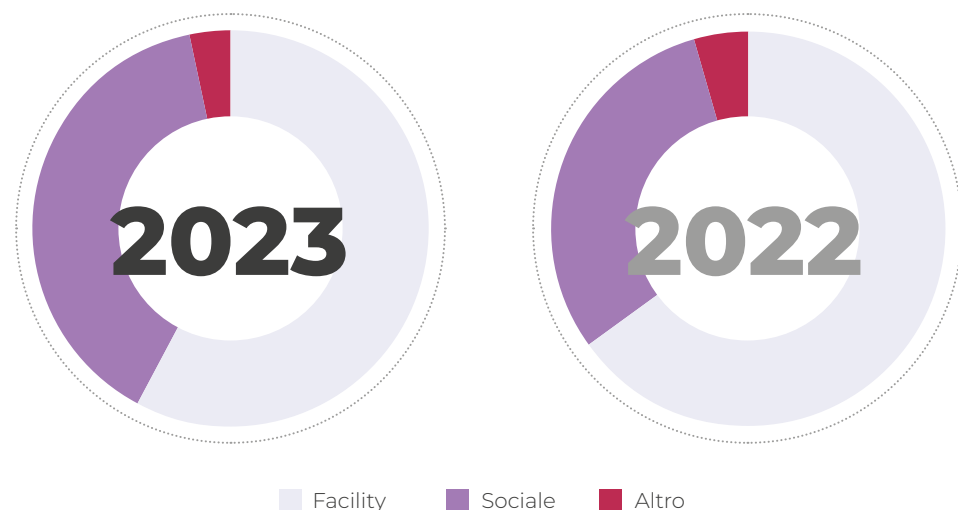
Euro 115 milioni

in **aumento del +7%** rispetto alla precedente annualità.

In allineamento con la tendenza delle annualità precedenti, il fatturato dell'azienda è stato principalmente guidato dai ricavi generati dal settore Facility, seguiti dai servizi socio-sanitari (in forte crescita).

Di seguito, le ripartizioni del fatturato 2022 e 2023 a confronto.

Ripartizioni del fatturato 2022 e 2023 a confronto



Anche nell'esercizio oggetto di analisi si sono realizzati importanti ingressi, che hanno portato all'acquisizione di nuovi appalti di rilevante entità. Ogni anno prendiamo parte a circa 100/120 gare d'appalto e, saltuariamente, ai fini dello sviluppo del business, ricorriamo all'istituto dell'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) al fine di ottenere una maggiore qualità del servizio, unitamente alla garanzia di copertura di tutti i requisiti richiesti dai bandi di gara.

Nel corso dell'anno si è altresì verificato un trend di acquisizione crescente di clienti di comparti nuovi rispetto alla storicità aziendale: alta moda, centri commerciali, ristorazione.

I ricavi netti nel 2023 sono stati pari a **Euro 115 milioni** (+7% rispetto al 2022); l'EBITDA di Euro 5,7 milioni circa (Euro 6,5 milioni circa nel 2022).

Al tempo stesso, nel 2023 si è registrato un incremento dell'11% dei costi per il personale, in relazione ad ulteriori aumenti a livello di CCNL. Tuttavia, si specifica che tale valore va analizzato in proporzione ai ricavi, una prospettiva che restituisce con una crescita percentuale del 2% rispetto al 2022, evidenziando che la manodopera diretta è il principale costo variabile di C.M. Service S.r.l.

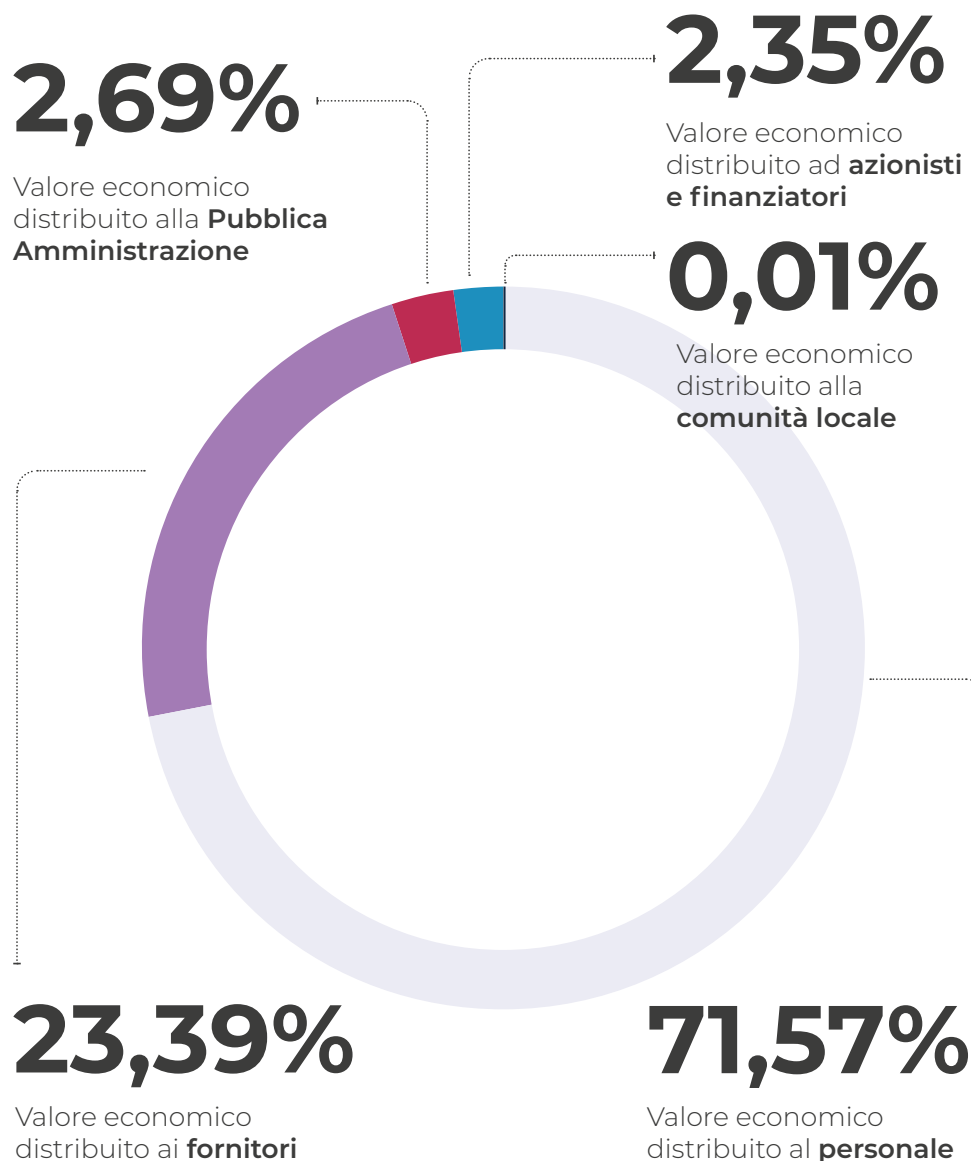
La Società persegue una gestione finanziaria oculata, prestando particolare attenzione alla riduzione del ricorso ai finanziamenti di terzi, con l'obiettivo di azzerarlo nel prossimo futuro. In particolare, nell'anno il debito verso la controllante è stato azzerato ed è cresciuta la patrimonializzazione.

Si riporta di seguito una riclassificazione del valore economico generato dall'Organizzazione al fine di comprendere le modalità in cui esso è stato distribuito alle diverse categorie di stakeholder prioritarie per la nostra realtà e quanta parte è stata trattenuta all'interno dell'Azienda per lo sviluppo, la crescita e la continuità nel tempo del business. Nello specifico, il valore economico distribuito agli stakeholder da evidenza dell'impatto economico e sociale dell'organizzazione, mentre il valore economico trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche conservate per l'autofinanziamento.

Nel 2023, il 98% del valore economico generato è stato distribuito – **per un totale di Euro 109 milioni** (+11% rispetto al 2022) –, con la quota principale (72%) destinata al personale diretto della Società. Segue la categoria dei fornitori, che rappresenta il 23% del valore economico complessivamente distribuito.

Per quanto riguarda l'approccio di C.M. Service alla fiscalità, ogni attività è eseguita nel rispetto delle leggi, anche fiscali, vigenti sul territorio italiano. L'Azienda si impegna a prevedere e quindi gestire i flussi di cassa in uscita derivanti a vario titolo da imposte, potendo, laddove possibile, sfruttare eventuali disposizioni in materia di deducibilità e/o crediti d'imposta. Maggiori informazioni sono riportate negli Annex (rif. sezione "Approfondimenti tecnici").

Valore economico distribuito nel 2023





GRI 3-3; GRI 301-1; GRI 302-1; GRI 303-1; GRI 303-2; GRI 303-3; GRI 303-4;
GRI 303-5; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 306-1; GRI 306-2

Capitolo 4

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE



Tematiche materiali:

Approvvigionamento di materiali e beni di consumo
a basso impatto ambientale
Salute e sicurezza dei consumatori

L'impatto di C.M. Service sulle matrici ambientali, in particolare l'**utilizzo di materiali e risorse naturali**, è significativo in relazione alla tipologia di attività svolta, con specifico riferimento all'area Cleaning. Pertanto, ci impegniamo a **presidiare gli aspetti relativi ai temi ambientali con crescente accuratezza**.

Investiamo dunque nello sviluppo, nell'implementazione e nel mantenimento di un **Sistema di gestione ambientale** conforme ai requisiti **UNI EN ISO 14001:2015**, per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di pulizia, facchinaggio, manutenzione del verde, raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi.



Inoltre, siamo certificati **EMAS** dal 2019, allo scopo di attuare il miglioramento continuo delle nostre prestazioni ambientali. Pubblichiamo una **Dichiarazione Ambientale**, richiesta dallo Standard, finalizzata a comunicare con credibilità e trasparenza, verso tutti i nostri *stakeholder*, l'impegno alla riduzione degli impatti generati dalle nostre attività sull'ambiente. La Dichiarazione Ambientale EMAS

analizza, tra gli altri, aspetti come gli impatti ambientali sul **suolo**, le **emissioni atmosferiche**, gli **scarichi idrici**, i **rifiuti** e l'**efficienza dei materiali** utilizzati e definisce le azioni e gli obiettivi necessari per una gestione responsabile delle attività.

All'interno di tale documento, si specificano altresì gli obiettivi aziendali per il futuro tra i quali:

- ◆ lo sviluppo di un **protocollo di pulizia green**, che sia grado di ridurre il costo ambientale del proprio servizio. In particolare, attraverso la riduzione di consumi energetici, idrici, la produzione di rifiuti, le emissioni di CO₂ ed il consumo chimico – in conformità al Piano di Gestione Ambientale come definito dai CAM GPP (DM 24 maggio 2012 e DM 18 ottobre 2016);
- ◆ l'adozione di una **politica di fornitura green**, che preveda la preferenza di prodotti per la detergenza ordinaria, prodotti economici e prodotti per le pulizie straordinarie in chiave CAM, ovvero certificati EU Ecolabel (o marchio TIPO I secondo la ISO 14024);
- ◆ la *compliance* alla **certificazione EU Ecolabel** per i servizi di pulizia (Decisione (UE) 2018/680).

Ci siamo inoltre dotati dal 2021 di un **Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)** certificato **ISO 50001:2018**, allo scopo di migliorare le prestazioni energetiche lungo la nostra catena del valore. In allineamento a quanto richiesto dal SGE, ci impegniamo ad adottare una politica energetica quale guida per un consumo e comportamenti legati all'utilizzo dell'energia che siano quanto più efficienti possibili, sia per quanto riguarda l'illuminazione della nostra sede che per il funzionamento dei dispositivi elettrici ed elettronici negli uffici.

4.1 Materiali utilizzati

La gestione responsabile dei materiali è una tematica altamente strategica per la nostra Società, dato il settore di riferimento: un corretto utilizzo e una gestione parsimoniosa delle risorse sono elementi imprescindibili. In primo luogo, per quanto concerne i servizi di pulizia, i materiali principalmente utilizzati sono i seguenti:

- ◆ detergenti;
- ◆ detersivi;
- ◆ disinfettanti;
- ◆ agenti chimici per disinfestazione.

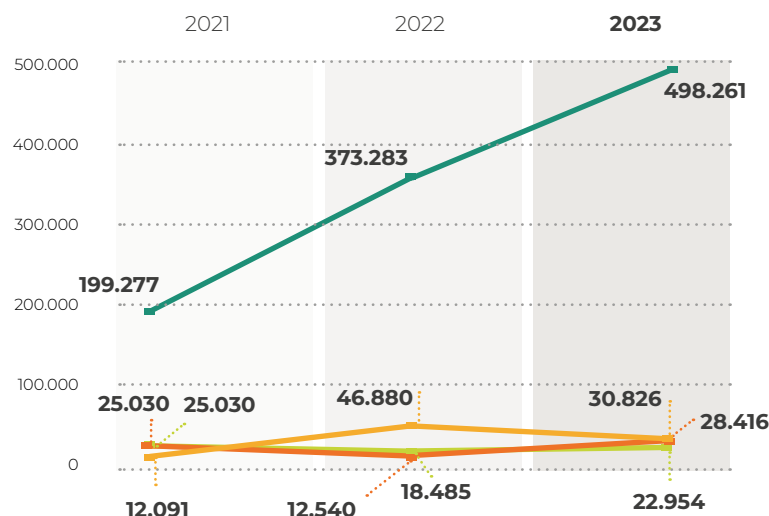
Il grafico che segue raffigura i quantitativi utilizzati nel corso dell'ultimo triennio. In particolare, è possibile osservare come le quantità di materiali utilizzati siano incrementate nel corso del triennio, in conseguenza dell'aumento dell'attività operativa di C.M. Service. Inoltre, nel 2023 l'**11%** (17% nel 2022) **dei detergenti** impiegati per i servizi di pulizia è certificato **Ecolabel**. Il lieve calo registrato sull'utilizzo di prodotti certificati Ecolabel è dovuto alla conclusione di alcuni appalti sanitari a fine 2022 che prevedevano un grosso utilizzo di questa tipologia di prodotti.

Materie prime impiegate per i servizi di pulizia e disinfestazione



(litri)

- Detergenti
- Detersivi
- Disinfettanti
- Agenti chimici per disinfestazione



Si specifica che i servizi di pulizia di C.M. Service si dividono in tre principali aree d'azione:

- ◆ Le **pulizie civili**, che riguardano i comuni, gli alloggi e i condomini. Tale tipologia implica l'uso di attrezzature e metodologie base;
- ◆ Le **pulizie semi-industriali**, che afferiscono alle reti ferroviarie o agli aeroporti¹². In questa casistica i macchinari sono di superiore livello tecnico, al fine di allinearsi con la tipologia di servizio;
- ◆ Le **pulizie sanitarie**, che riguardano ospedali, distretti, Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA). In questo scenario prodotti, macchinari e attrezzature devono essere in linea con l'obiettivo di sanificazione completa dei locali.

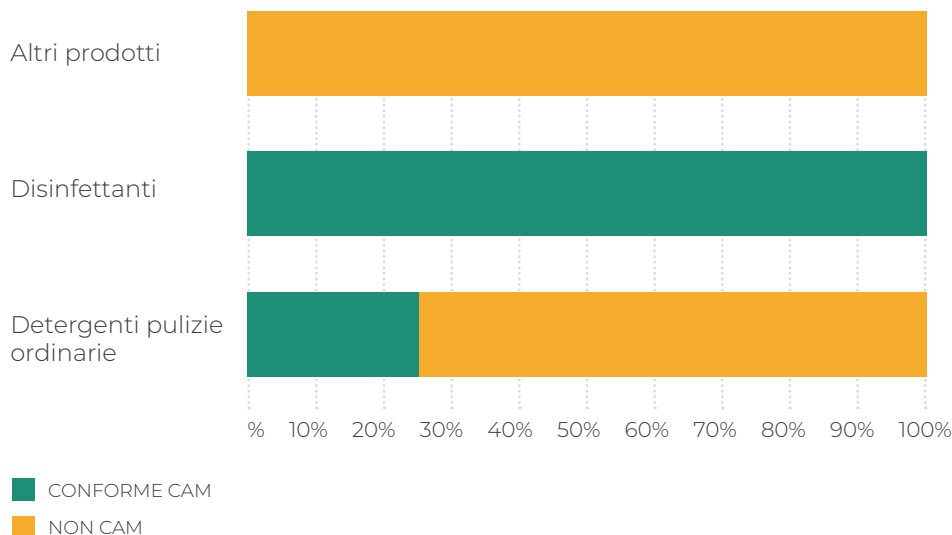
Di conseguenza, i macchinari e, soprattutto, i prodotti utilizzati devono rispecchiare le esigenze e le necessità di ogni casistica. Al fine di fornire un servizio di qualità, è importante per noi integrare una componente di attenzione ambientale in tale scenario, siccome il maggior impatto ambientale di un servizio di pulizia è dato in larga parte dal consumo di sostanza chimica.

Per limitare i sovradosaggi associati alla discrezionalità degli operatori nella produzione delle soluzioni pulenti, C.M. Service gestisce l'approvvigionamento privilegiando quasi esclusivamente prodotti con il sistema di dosatura automatica per ridurre al minimo la soggettività dell'operatore. Inoltre le composizioni chimiche dei prodotti rispettano i Criteri Ambientali Minimi¹³ (CAM), definiti nell'ambito del *Green Public Procurement*, per i servizi di pulizia e sanificazione. Nella scelta dei prodotti per la pulizia, si tiene conto di fare un utilizzo sempre più ampio di prodotti che rispettino tali requisiti; infatti, nel 2023, si è registrato un notevole aumento dell'acquisto di tali prodotti.

¹² C.M. Service opera presso quelli di: Cagliari, Olbia, Catania, Palermo.

¹³ Requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

Preferenza prodotti chimici ecologici (Conformi ai CAM)



L'obiettivo di C.M. Service è mantenere tali *standard* di attenzione alti sia per il pubblico che per il privato; in particolare, il settore privato non è tenuto a rispettare la conformità rispetto ai CAM di riferimento, ma l'azienda ha definito un **capitolato standardizzato** del proprio servizio, al fine di fornire la medesima qualità ad entrambi i *target* di clientela.

Ulteriori accortezze vengono implementate dalla Società nell'erogazione dei propri servizi di pulizia, come l'utilizzo di panni in microfibra, che consentono di ridurre il consumo di acqua, e la somministrazione di adeguata formazione agli operatori in materia di gestione ambientale del servizio per ridurre gli impatti evitabili.



Con riferimento alla Certificazione **EU Ecolabel**¹⁴ – di cui siamo in possesso dal 2020 –, si fa riferimento al marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea per prodotti e servizi che garantiscono elevati *standard* di efficacia presentando, allo stesso tempo, un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita. Tale certificazione è fondamentale per il nostro operato anche nelle fasi di gara e di capitolato¹⁵ di

appalto. In questo modo il servizio **C.M. Service green - servizi di pulizia ambienti interni** deve conformarsi a criteri volti a promuovere l'utilizzo di prodotti e accessori per la pulizia aventi un ridotto impatto ambientale, la formazione del personale circa le questioni ambientali, le basi di un Sistema di gestione ambientale e della corretta differenziazione dei rifiuti.

Inoltre, proponiamo una linea di prodotti destinati alla pulizia delle superfici **Green Care certificati Cradle to Cradle**¹⁶, che garantiscano la salubrità dei materiali, la riutilizzabilità del *packaging* dopo l'uso, l'impiego di energia rinnovabile, l'equità sociale del prodotto, la gestione della CO₂ e la qualità delle acque nella fase di produzione.

È necessario però sottolineare che, in fase di selezione dei prodotti a ridotto impatto ambientale, manteniamo allo stesso tempo la massima attenzione anche a criteri di efficacia dal punto di vista soprattutto igienico, oltre che percettivo del prodotto (per venire incontro alle esigenze di profumazione richiesta dal cliente).

¹⁴ Decisione (UE) 2018/680 della Commissione del 2 maggio 2018.

¹⁵ Si tratta di un documento tecnico, in genere allegato ad un contratto di appalto, a cui si fa riferimento per definire le specifiche tecniche delle opere che andranno ad eseguirsi per effetto del contratto stesso.

¹⁶ Maggiori informazioni disponibili all'indirizzo: <https://c2ccertified.org/certified-products>

Soluzioni innovative per la riduzione degli impatti ambientali dell'utilizzo dei prodotti di pulizia

- ✓ Già nel corso del 2022, ma soprattutto nel 2023, C.M. Service ha valutato e inserito diversi tipi di **robot per le pulizie** in alcuni centri commerciali del Nord Est con l'obiettivo di aumentare la produttività (grazie alla possibilità di renderli operativi anche di notte) e ridurre gli sprechi, utilizzando le funzionalità Eco e per la manutenzione del verde dei **robot tagliaerba**.
- ✓ In aggiunta, su diverse realtà ospedaliere è stato inserito un **sistema di telemetria sulle macchine lavasciuga** che dà la possibilità di verificare tempi di utilizzo, consumi e movimentazione in remoto.

Tra i materiali utilizzati dalla Società figura anche la carta per l'attività d'ufficio, che ha subito un incremento nel corso degli ultimi tre anni in relazione alla crescita dell'attività aziendale. Con riferimento a tale materiale, prediligiamo pratiche di approvvigionamento che promuovano la gestione sostenibile delle foreste, utilizzando infatti carta certificata **PEFC** (*Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes*).

Materiali da ufficio



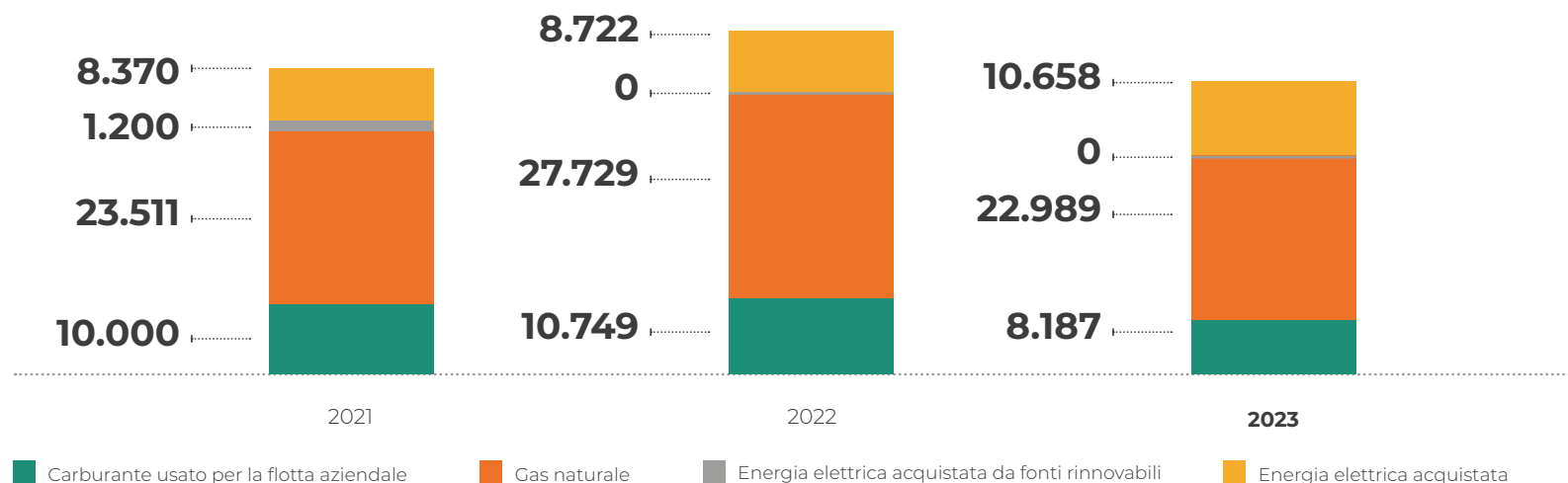
4.2 Consumi energetici ed emissioni

C.M. Service monitora i propri consumi energetici, al fine di individuare aree di miglioramento e mapparne l'entità. I consumi totali di energia nel 2023 si attestano a **41.835 GJ**¹⁷ (rispetto ai 47.200¹⁸ GJ del 2022), così composti:

- ♦ **il 25% da energia elettrica per illuminazione e riscaldamento** (di cui la totalità proveniente da fonti non rinnovabili);
- ♦ **il 55% da gas naturale** per il riscaldamento dei locali;
- ♦ **il 20% da carburante** (di cui, in particolare, 1% da benzina e 99% da diesel) utilizzato nella flotta aziendale. Nello specifico, la flotta aziendale di C.M. Service conta 149 veicoli.

C.M. Service si impegna a scegliere lampade a basso consumo energetico presso la propria sede e a spegnere i dispositivi quando non sono in uso. L'azienda, nella ristrutturazione dell'RSA di Candia, prevede interventi, in corso d'opera e futuri, per la realizzazione di un edificio a "energia quasi zero" volto ad un risparmio energetico ed alla riduzione di emissione di CO₂, ottenendo così minimi impatti sull'ambiente.

Consumi energetici nel triennio (2021-2023) in GJ



¹⁷ Si specifica che la fonte relativa ai fattori di conversione – da kWh, m3 e litri a GJ – è il database "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" nelle versioni specifiche per gli anni oggetto di rendicontazione.

¹⁸ Il dato complessivo dei consumi energetici per il 2022 ha subito una modifica di metodologia di calcolo, dal momento che per la presente annualità sono integrati nella sommatoria anche i consumi associati alla flotta aziendale.

Per la quantificazione delle emissioni di gas ad effetto serra abbiamo utilizzato la metodologia riconosciuta dal *Greenhouse Gas (GHG) Protocol*¹⁹ che distingue le emissioni in categorie (Scope) “dirette” o “indirette”:

- ◆ **Scope 1 - Emissioni dirette**, generate a partire da una sorgente di proprietà o sotto il controllo della Società. Per la nostra realtà, questo tipo di emissioni deriva dal consumo di gas naturale per il riscaldamento della nostra sede e di carburante per le auto aziendali;
- ◆ **Scope 2 - Emissioni indirette**, derivanti dall'utilizzo di energia elettrica acquistata per l'illuminazione dei propri uffici, strutture e magazzini²⁰.

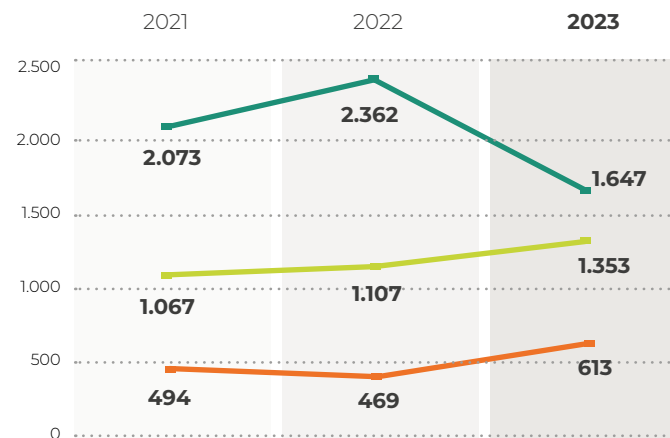
Nel 2023, le emissioni totali di CO₂eq per C.M. Service (Scope 1 e Scope 2 location based), ammontano a **2.260 tCO₂eq**. Segue un dettaglio puntuale delle diverse categorie di emissioni:

- ◆ Le emissioni dirette (Scope 1), pari a **1.647 tCO₂eq**, in sostanziale diminuzione rispetto alla precedente annualità (-30%);
- ◆ Le emissioni indirette hanno una tendenza più stabile, anche grazie alle misure di risparmio energetico incoraggiate dall'Azienda:
 - ◇ Scope 2 location based: **613 tCO₂eq**
 - ◇ Scope 2 market based: **1.353 tCO₂eq**

Emissioni dirette e indirette nel triennio (2021-2023) in tonCO₂eq



- Emissioni dirette Scope 1
- Emissioni indirette location-based Scope 2
- Emissioni indirette market-based Scope 2



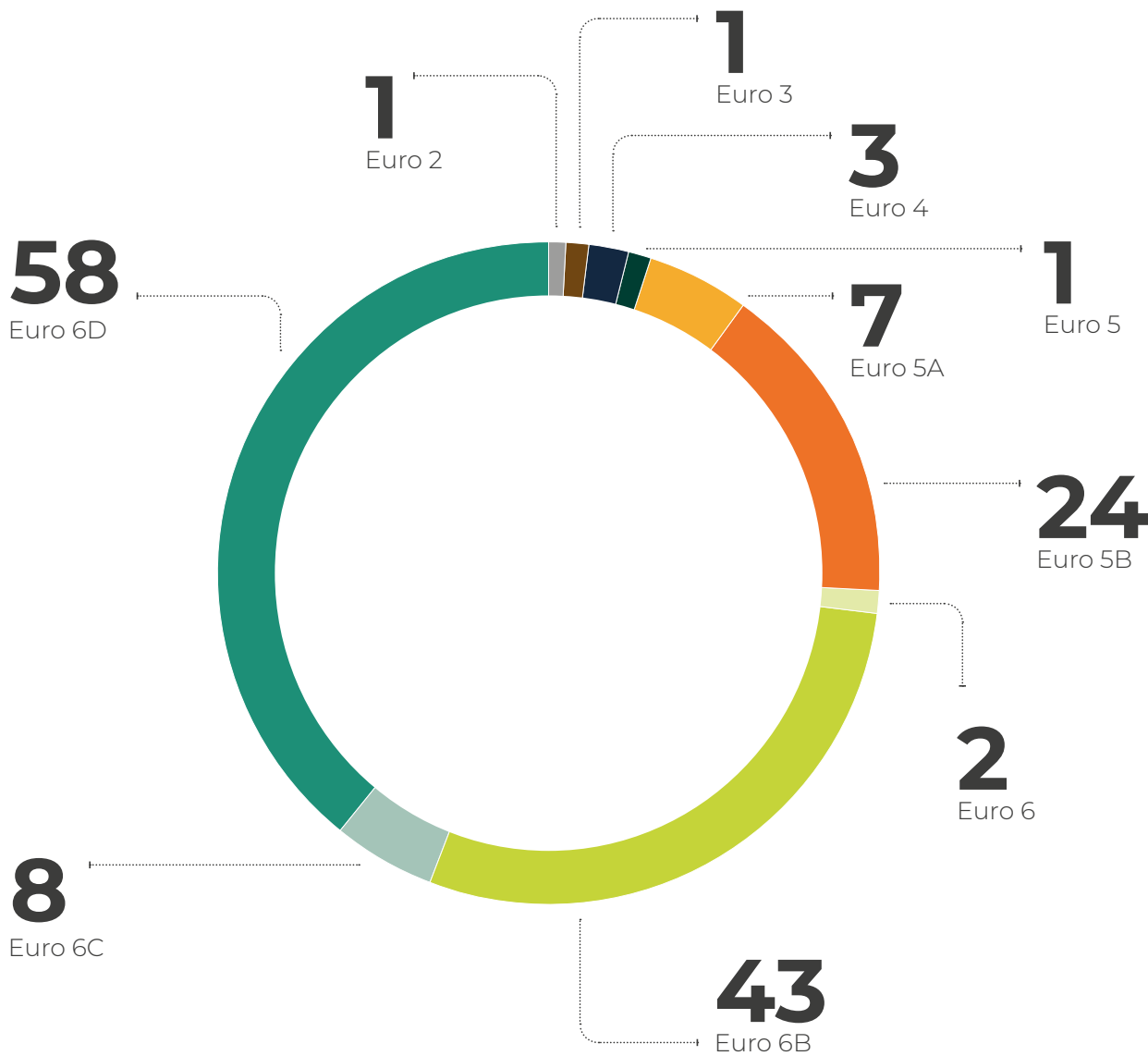
Con riferimento alle emissioni di Scope 1 generate nello specifico dall'utilizzo della flotta aziendale, si riporta di seguito una classificazione delle auto di proprietà della Società per *standard* emissivo.

L'attenzione alla riduzione delle emissioni è rappresentata dall'ammodernamento della flotta aziendale che, per il 75%, è costituita da mezzi con *standard* emissivi recenti (Euro 6).

¹⁹ Il *Greenhouse Gas (GHG) Protocol* è stato definito dal *World Resources Institute* e dal *World Business Council for Sustainable Development* con l'obiettivo di fornire alle organizzazioni pubbliche e private un framework condiviso globalmente in termini di standard, linee guida, strumenti e formazione per la rendicontazione delle emissioni di GHG generate.

²⁰ Si specifica che le emissioni indirette di CO₂ (Scope 2) possono essere calcolate secondo una duplice metodologia: "*location based*" e "*market based*". Nello specifico, il primo metodo considera un fattore medio di emissione di CO₂eq della rete elettrica nazionale (paese in cui avviene il consumo); mentre il secondo tiene conto delle emissioni da elettricità, sulla base della forma contrattuale intenzionalmente scelta da un'organizzazione. Ad esempio, nel caso di energia da FER il fattore emissivo di CO₂eq sarà nullo; nel caso di altre fonti energetiche la cui fonte non è specificata si utilizza invece un *residual mix* (definito a livello di paese) qualora il livello di intensità delle emissioni dell'organizzazione non sia specificato nei suoi strumenti contrattuali.

Flotta aziendale per standard emissivo (%)



Si specifica che, oltre alle emissioni di gas serra, rilevano per C.M. Service anche altre tipologie di emissioni rilasciate in atmosfera, tra cui principalmente le polveri sottili (PM10), il monossido di carbonio, il biossido di zolfo e gli ossidi di azoto. C.M. Service è impegnata a limitare tali emissioni attraverso la scelta nell'acquisto di auto aziendali e macchinari tra i meno impattanti sul mercato.

Standard emissivo		N° mezzi
	Euro 2	1
	Euro 3	1
	Euro 4	3
	Euro 5	1
	Euro 5A	7
	Euro 5B	24
	Euro 6	2
	Euro 6B	43
	Euro 6C	8
	Euro 6D	58
Totale		148
	Elettrico	1

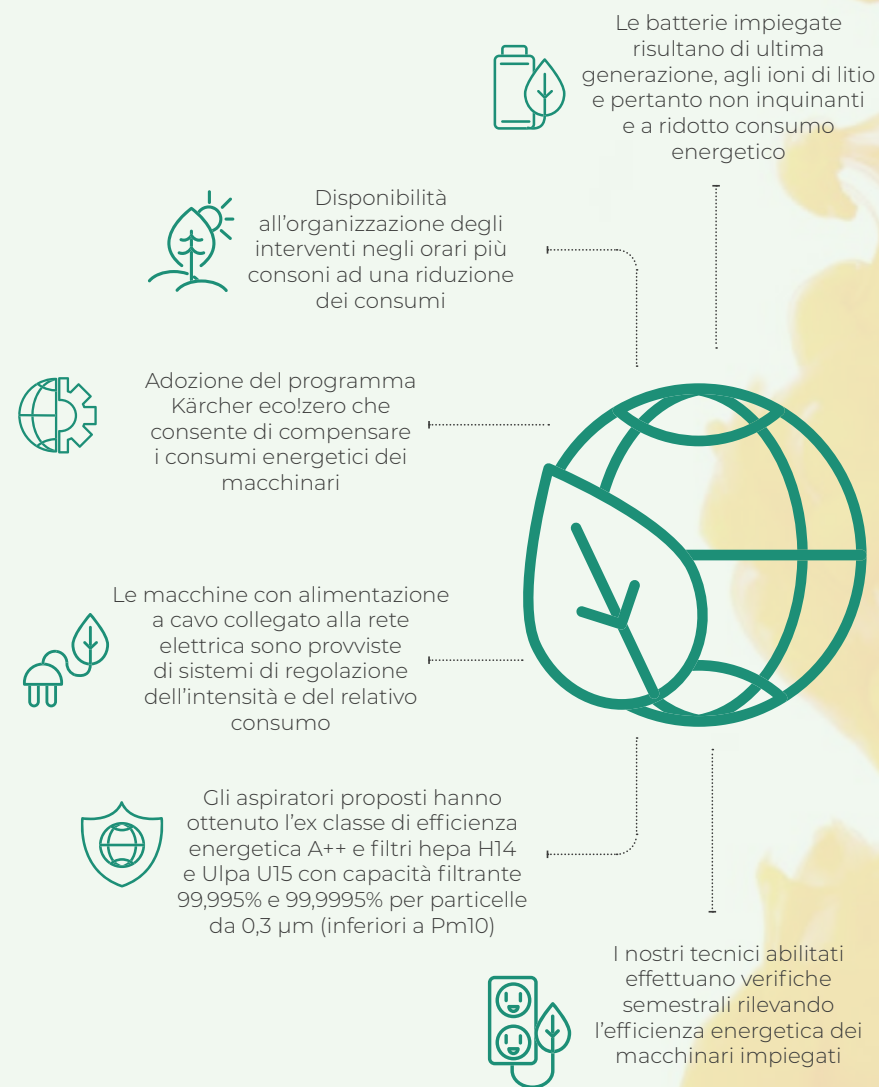
Limitare gli sprechi, ottimizzare i consumi, prendersi cura dell'ambiente

Perseguiamo la riduzione degli sprechi di energia e l'ottimizzazione dei consumi prediligendo l'utilizzo di nuove tecnologie, dei più recenti materiali e di soluzioni sviluppate grazie a metodologie di progettazione sempre più evolute e automatizzate. Ne sono esempio i dispositivi dotati di sistemi *start & stop* e modalità Eco per i macchinari.

L'adozione di queste soluzioni consente di ridurre i consumi fino al 35%. Prevediamo inoltre la pianificazione di un programma di compensazione energetica dei macchinari e l'utilizzo di batterie di ultima generazione, oltre che la verifica almeno semestrale della loro efficienza energetica da parte dei nostri tecnici.

Di particolare rilevanza tra le iniziative a cui C.M. Service aderisce vi sarà a breve il **Programma eco!zero** del fornitore di macchinari Kärcher²¹. Il programma prevede, attraverso il pagamento di un canone aggiuntivo, di compensare le emissioni di CO₂ della macchina Kärcher, rendendo la **pulizia a impatto ambientale neutro** - per tutto il ciclo di vita del prodotto, finanziando un progetto ambientale certificato da ClimatePartner.

L'infografica di seguito presentata riassume le caratteristiche che permettono di offrire un servizio più efficiente dal punto di vista energetico e dell'impatto ambientale:



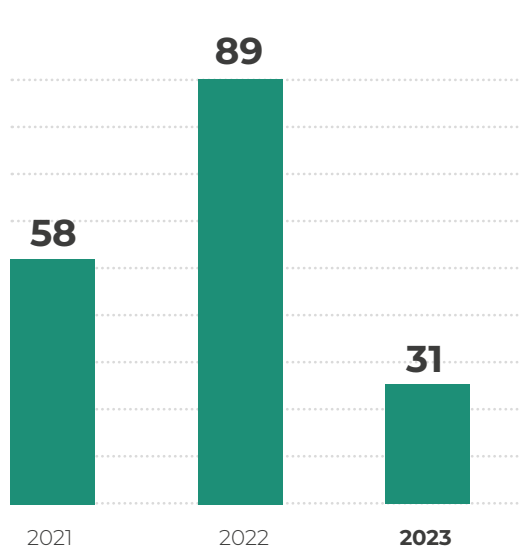
²¹ Maggiori informazioni disponibili all'indirizzo: <https://www.kaercher.com/it/professional/eco-zero.html>

4.3 Risorse idriche e rifiuti

L'organizzazione utilizza le risorse idriche per **uso civile-sanitario**, presso la propria sede e le strutture residenziali per anziani in gestione, convogliando gli scarichi alle reti fognarie comunali.

I prelievi e gli scarichi idrici della sede amministrativa avvengono in una zona classificata come a medio-alto stress idrico²².

Consumo totale (ML)



Un'ulteriore tipologia di utilizzo avviene presso le commesse del settore *Cleaning* per il normale svolgimento dell'attività di pulizia, manuale o meccanica (ad esempio l'impiego delle lavasciuga).

Nelle RSA e negli appalti del settore socio-sanitario, oltre al prelievo idrico ad uso civile e quello connesso alle attività di pulizia delle strutture, parte dei consumi deriva dalle attività di lavaggio della biancheria che spesso avviene in loco²³.

Per quanto riguarda gli scarichi idrici, le acque di lavaggio utilizzate durante i servizi prestati vengono convogliate in fognatura e vengono addestrati gli addetti a non scaricare in acque superficiali. Eventuali residui di sversamenti di prodotto accidentale, per quanto riguarda situazioni anomale o di emergenza, vengono fatti convogliare in fognatura dopo essere stati raccolti secondo le indicazioni della scheda di sicurezza del prodotto.

Con riferimento invece agli impatti relativi ai rifiuti, essi si riferiscono sia alle attività interne dell'organizzazione sia a quelle esterne effettuate presso le strutture che C.M. Service ha in gestione.

In particolare, i rifiuti assimilabili agli urbani sono conferiti in maniera differenziata secondo quanto indicato nel regolamento comunale. Il fattore rifiuti dipende dai consumi di risorse all'interno della sede: carta e cartone vanno smaltiti con la normale raccolta differenziata mentre gli imballaggi dei prodotti per la pulizia si dividono in plastica per l'imballaggio primario, carta e cartone per l'imballaggio secondario e RAEE. Per quanto riguarda i rifiuti speciali pericolosi, questi vengono trattati da società specializzate (Ecoeridania SpA) in maniera conforme al Testo Unico Ambientale²⁴.

²² Le aree a stress idrico sono zone ritenute maggiormente sensibili dal punto di vista della risorsa idrica, perché aventi una capacità limitata o a rischio di soddisfazione della domanda di acqua – in termini di disponibilità, qualità e accessibilità –, sia umana che ecologica. Attraverso il database fornito dall'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute è stato possibile definire il livello di stress idrico della zona di Ivrea, rientrando nel range 2-3, su una scala da 0 a 5 e dunque considerato "medio-alto".

²³ L'anno 2022 annovera la gestione per le 12 mensilità delle strutture di Avigliana e Cavour, iniziata solo a fine 2021, e la partenza di nuove gestioni di strutture residenziali per anziani quali: Settimo T.se (01/12/2022), Varzo (01/01/2022) e San Mauro (01/12/2022). L'anno 2023 ha visto 2 nuove partenze: la RAA G. Perelli di Carpeneto e la RSA San Gaetano di Crespino.

²⁴ Si fa riferimento al d.lgs. 3 aprile 2006, n.152, che costituisce il testo unico delle norme in materia di tutela ambientale e gestione dei rifiuti.

L'azienda ha altresì adottato un **protocollo** che descrive le linee guida, utili agli operatori, per il corretto smaltimento e la sicura movimentazione dei rifiuti. Viene inoltre effettuata la formazione al personale sul corretto utilizzo dei prodotti, al fine di sensibilizzare sulle pratiche di consumo sostenibile, quali ad esempio riduzione e ottimizzazione dell'utilizzo di prodotti, condivisione dei prodotti, scambio, riutilizzo e riciclo. Questa attenzione promuove l'efficienza e limita la produzione di rifiuti legati alle attività di mantenimento e pulizia delle strutture. La formazione relativa al corretto utilizzo dei prodotti viene erogata in diversi step: una formazione specifica (D. LGS 81/08) e una formazione sul posto di lavoro, erogata dai fornitori e dai preposti, relativamente al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature al fine di limitare gli sprechi.



Gli eco-compattatori presso l'aeroporto di Catania

- ✓ Nel 2022, presso l'aeroporto di Catania sono stati installati degli **eco-compattatori** al fine di incentivare la raccolta differenziata e il successivo riciclo della plastica.
- ✓ L'obiettivo è dare vita ad un processo di buone abitudini, per stimolare gli utenti dell'aeroporto.



GRI 3-3; GRI 2-7; GRI 2-8; GRI 2-30; GRI 401-1; GRI 403-1; GRI 403-2;
GRI 403-3; GRI 403-4; GRI 403-5; GRI 403-6; GRI 403-7; GRI 403-9;
GRI 403-10; GRI 404-1; GRI 404-2; GRI 405-1; GRI 406-1

Capitolo 5

L'IMPEGNO PER LE PERSONE



Tematiche materiali:

Salute, sicurezza e benessere sul lavoro

La nostra azienda pone **al centro** della propria attività **la valorizzazione delle risorse umane**, il rispetto della loro autonomia e la consapevolezza dell'importanza del ruolo di ogni addetto nella gestione aziendale, soprattutto nell'offerta di servizi alle persone.

Le attività legate all'*Employee Life Cycle* vengono gestite dalla funzione Risorse Umane della Sede Direzionale di Cascinette d'Ivrea.

In particolare, la gestione delle persone è ispirata da quanto definito dal **Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale** – certificato secondo lo Standard internazionale SA8000 e finalizzato al corretto monitoraggio di attività e processi circa le condizioni dei lavoratori – e dalla relativa **Politica per la Responsabilità Sociale**, che fornisce le linee guida per la conformità del Sistema allo Standard, promuovendo i valori di non-discriminazione, di buona condotta e di salvaguardia dei diritti del lavoratore.

Tale Politica è in atto dal 2019 e si articola sulla base dei seguenti principi:

- ◆ il rispetto della persona attraverso la buona educazione nei modi e nel linguaggio;
- ◆ la non adozione di comportamenti discriminatori;
- ◆ la piena osservanza di leggi, codici, normative, direttive nazionali ed internazionali;
- ◆ la comunicazione interna ed esterna a garanzia di un'informazione trasparente a tutti gli stakeholder;
- ◆ la massima attenzione circa la salute e la sicurezza sul lavoro di tutti gli stakeholder e la tutela dell'ambiente;
- ◆ la salvaguardia dei diritti dei lavoratori per mezzo di buoni e continuativi rapporti con le organizzazioni sindacali e di tutela dei lavoratori;
- ◆ la leale concorrenza alle altre strutture del settore;
- ◆ la riservatezza di tutte le informazioni da parte dell'intera Organizzazione.

Il nostro impegno nella gestione delle persone

Dal 2015 sottoscriviamo volontariamente la **Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro**, lanciata in Italia il 5 ottobre 2009 dal Ministro del Lavoro e dal Ministro per le Pari Opportunità. Si tratta di una dichiarazione di intenti per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità, contrastando le forme di discriminazione sui luoghi di lavoro – genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale – con uno sguardo alle singole diversità presenti all'interno delle organizzazioni aziendali.

La Carta intende costituire uno strumento gestionale, la cui sottoscrizione ha la forma di un impegno volontario assunto singolarmente dall'impresa. In C.M. Service tuteliamo l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo, ci impegniamo a salvaguardare i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrastare qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Nel 2023 sono state svolte 2.223 ore di **formazione ai dipendenti** dedicate a tale argomento. In particolare si è trattato di un'introduzione riguardante i concetti di uguaglianza, non discriminazione e parità di genere e diversità, con relativi approfondimenti circa:

- ◆ le Convenzioni ILO che definiscono i principali requisiti a livello internazionale rispetto alle tre tematiche sopracitate;
- ◆ il contesto normativo italiano (Principi Costituzionali, leggi di riferimento, PNRR);
- ◆ il contesto culturale attuale e l'evoluzione del concetto di genere.

Evoluzione dell'organico nel triennio 2021-2023

La nostra realtà ha assistito a una crescita importante negli ultimi anni e conta

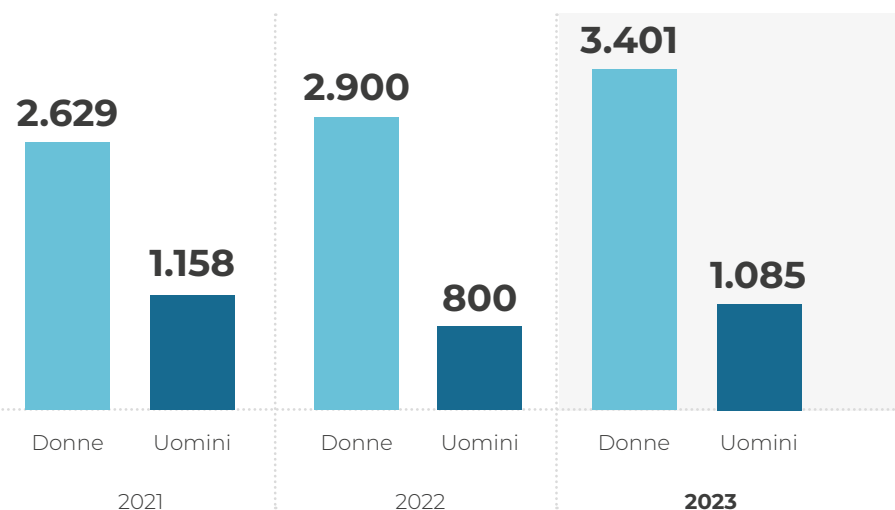
4.486 addetti totali

(in **aumento del 22%** rispetto al 2022).

L'organico aziendale nel 2023 registra la presenza di

3.401 donne

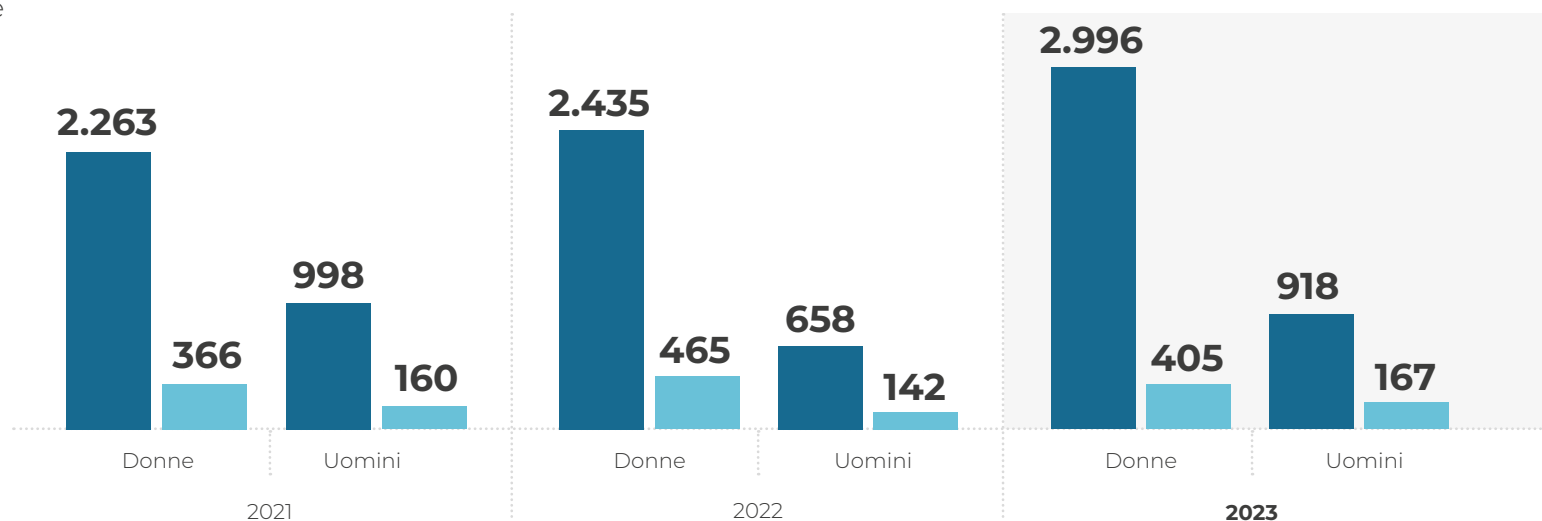
(**+17%** rispetto al precedente esercizio).



Il 76% dei collaboratori diretti di C.M. Service è assunto a tempo indeterminato e l'82% lavora in regime part time.

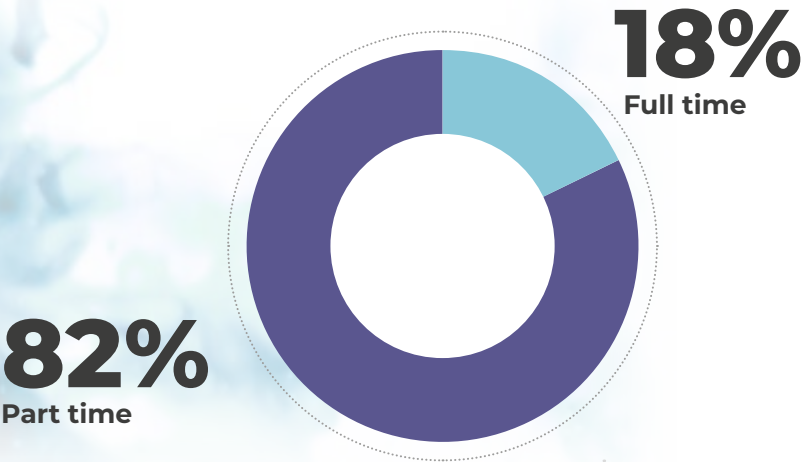
■ Contratto a tempo indeterminato
■ Contratto a tempo determinato

Tipologia di contratti nel triennio (2021-2023)



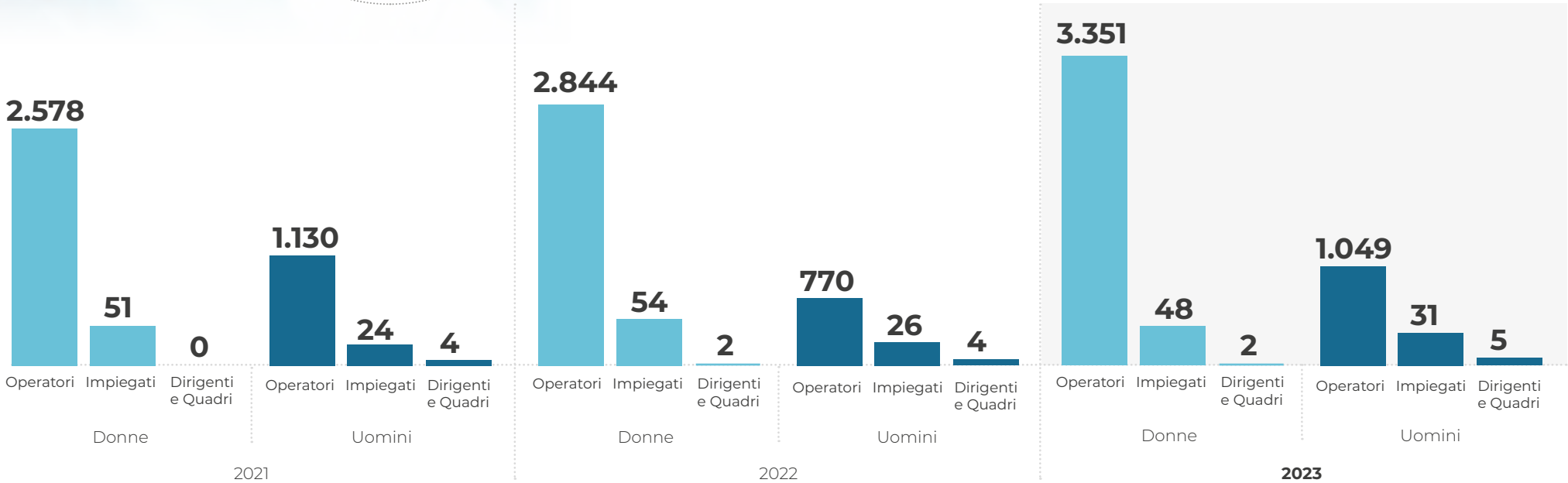
Figurano inoltre **212 contratti di somministrazione** (79% donne e 21% uomini) nella popolazione aziendale.

Contratti full-time e part-time nel 2023



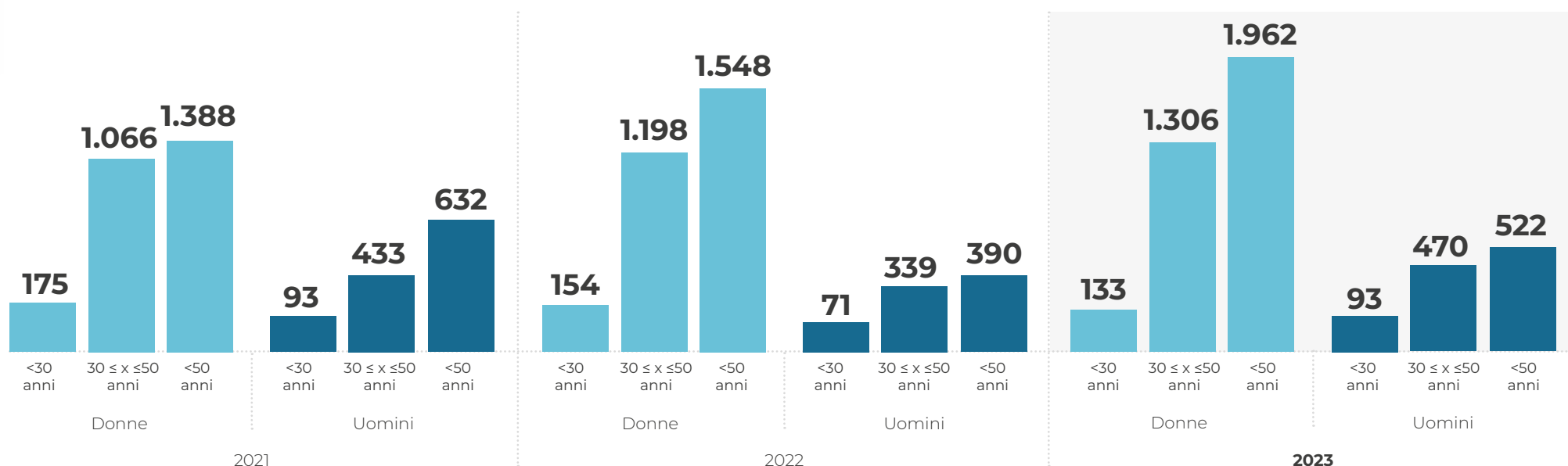
L'organico è costituito da tre categorie professionali (Dirigenti e quadri, Impiegati, Operatori) con il 100% dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva, con particolare presenza di personale sottoposto al CCNL multiservizi.

Categorie professionali nel triennio (2021-2023)



La componente femminile della popolazione aziendale si concentra soprattutto nella categoria professionale degli Operatori (76% di donne sul totale dei dipendenti appartenenti a tale categoria nel 2023); la presenza di donne nelle restanti categorie professionali è invece 29% sul totale di Dirigenti e Quadri e 61% sul totale degli Impiegati.

Fasce d'età nel triennio (2021-2023)



La fascia di età più rappresentativa dei nostri dipendenti nel 2023 è quella sopra i 50 anni (55%), seguita dalla fascia dai 30 ai 50 anni (40%) e da quella inferiore ai 30 anni (5%).



5.1 La valorizzazione di dipendenti e collaboratori

Il riconoscimento del **valore delle nostre risorse** si concretizza mediante un approccio orientato all'attenta gestione delle diverse fasi della vita: a partire dall'ingresso in azienda, passando per la **formazione** e lo **sviluppo** delle persone che collaborano con noi.

5.1.1. L'ingresso del personale

Sono diverse le modalità secondo le quali C.M. Service gestisce l'attrazione, la selezione e l'ingresso in azienda dei nuovi collaboratori.

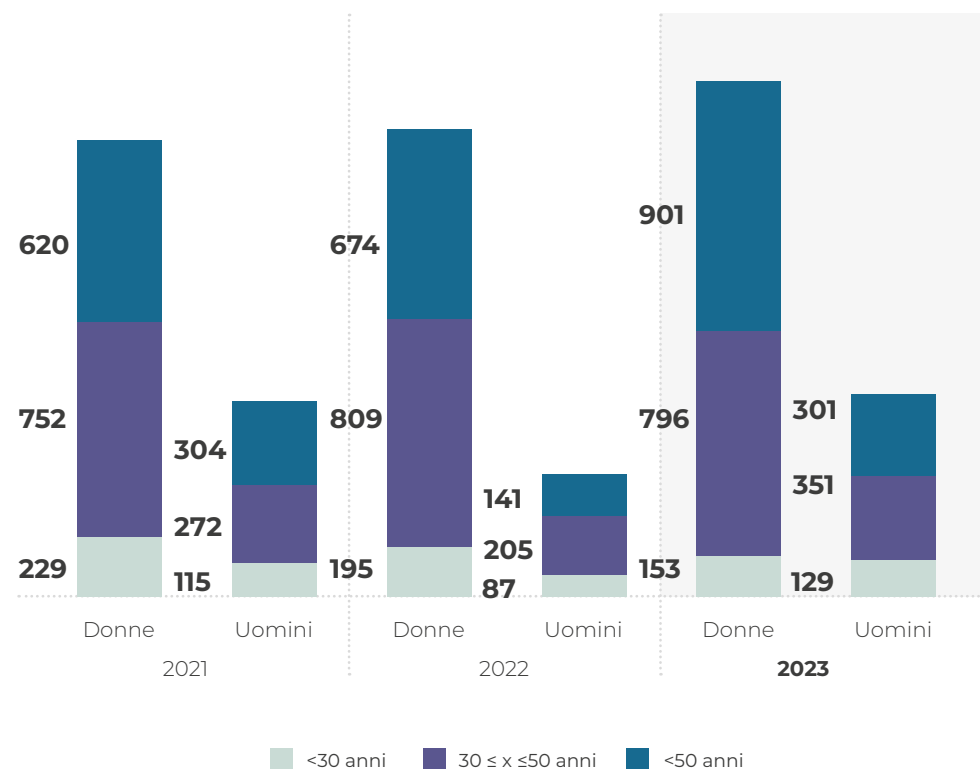
In particolare, si distinguono le seguenti casistiche:

- ◆ nel caso degli appalti, nel 2023 il personale ha visto una forte crescita, dovuta ai cambi appalti obbligatori, quindi tale processo non ha previsto processi di selezione per finalizzare le assunzioni. Infatti, come previsto dalla normativa sugli appalti, tutto il personale già attivo deve essere assunto dall'organizzazione subentrante al termine della prestazione di servizio precedente. Quindi, l'applicazione della normativa sugli appalti contribuisce in maniera positiva a popolare l'organico, fornendo un ricambio di personale costante per lo svolgimento delle nostre attività;
- ◆ nel resto delle casistiche, ci si avvale di ricerche di mercato, di agenzie specializzate e di società di somministrazione per la ricerca di profili in linea con le esigenze aziendali.

In particolare, nel **2023**, le **nuove assunzioni** sono state **2.631**, per il 70% di donne e per il 30% di uomini. La fascia d'età maggiormente rappresentata tra i nuovi assunti è quella tra over 50 anni (46%).

Il tasso di turnover in entrata per il 2023 è stato del 71%.²⁵

Assunzioni nel triennio 2021-2023



²⁵ Il tasso di turnover in entrata indica il livello di ricambio in entrata del personale, e viene calcolato tramite il rapporto tra assunzioni dell'annualità in esame e totale di dipendenti al 31.12 dell'annualità precedente.

A partire dal momento dell'inserimento, con riferimento agli appalti, ogni operatore neo-assunto viene introdotto con un periodo di affiancamento, durante il quale viene formato in merito a:

- ◆ caratteristiche del Servizio e dell'utenza;
- ◆ Regolamento aziendale e Regolamento del Servizio;
- ◆ mansioni di competenza;
- ◆ Norme di Sicurezza e Precauzioni da adottare per prevenire il rischio biologico e ogni altro rischio legato alla mansione specifica e al luogo di lavoro;
- ◆ Protocolli e Procedure Operative utilizzate nei Servizi;
- ◆ corretto utilizzo degli spazi e delle attrezzature presenti.

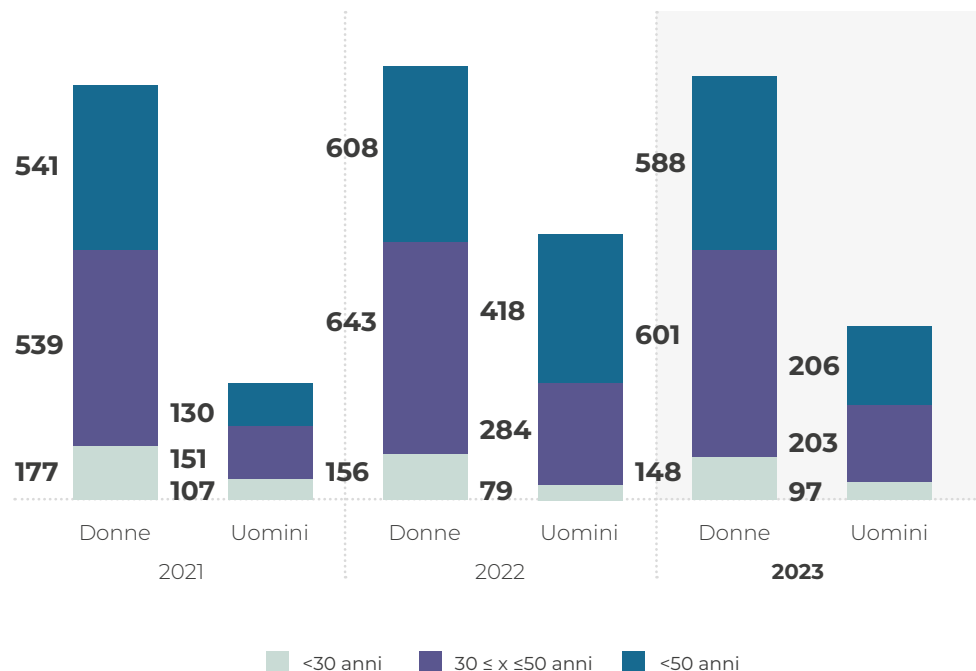
Superato il periodo di prova, ogni operatore inserito nell'organico partecipa agli incontri di formazione e di supervisione previsti per lo specifico servizio. Queste abilità, perfezionate in seguito attraverso il lavoro e l'esperienza, generano le competenze che ogni operatore deve necessariamente possedere per poter svolgere una professione di cura e assistenza (maggiori informazioni relativamente alle attività di formazione sono riportate nella sezione 5.1.2. del presente documento).

Parallelamente, durante l'anno si sono registrate 1.843 cessazioni, di cui 73% donne e 27% di uomini (in diminuzione del 16% rispetto alla precedente annualità).

Nel 2023, il tasso di turnover in uscita è stato del 50%.²⁶

Il valore dei due tassi di turnover calcolati è fisiologicamente alto per alcuni settori, per ragioni legate alle caratteristiche delle mansioni eseguite, quali la stagionalità degli incarichi o del personale legato ai cantieri. Tra i settori principalmente connotati da questi elementi emerge il settore pulizie e multiservizi, in cui C.M. Service agisce principalmente.

Cessazioni nel triennio 2021-2023



²⁶ Il tasso di turnover in uscita indica il livello di ricambio in uscita del personale, e viene calcolato tramite il rapporto tra cessazioni dell'annualità in esame e totale di dipendenti al 31.12 dell'annualità precedente.

Certificazione sulla Parità di Genere



UNI/PdR 125:2022 Parità di genere

Siamo lieti di annunciare che nel 2023 **la nostra azienda ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125**, uno standard che promuove la parità di genere e l'inclusione nelle organizzazioni.

Questo riconoscimento riflette il nostro **impegno a creare un ambiente di lavoro equo e inclusivo**, un passo per CM Service S.r.l. nell'approccio alle tematiche di **Diversity and Inclusion**.

5.1.2. Formazione e crescita

La formazione è fondamentale per valorizzare il nostro personale. Mira a sensibilizzare e motivare i dipendenti sull'importanza della qualità del servizio e del miglioramento continuo, stimolando un bisogno costante di crescita professionale.

Attraverso i corsi di formazione, puntiamo a:

- ◆ **Motivare** il personale al miglioramento continuo
- ◆ **Promuovere** un metodo di lavoro trasversale e multidisciplinare
- ◆ **Uniformare** i livelli di conoscenza
- ◆ **Incrementare** l'efficacia dell'intervento
- ◆ **Sviluppare** logiche di rete e integrazione

Per tutti i dipendenti, i possibili **bisogni formativi** emersi durante l'erogazione dei servizi vengono **raccolti e valutati** dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) insieme ai preposti, comparando le competenze richieste per lo svolgimento della specifica mansione e le competenze reali possedute dal dipendente.

Sulla base di tale scostamento, viene stilato un elenco delle necessità formative che vengono condivise con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione per la Sicurezza (RSPP), il quale annualmente, e in seguito al riesame della Direzione, emette il Piano di Formazione per l'anno in corso. Inoltre, l'RSPP e il SPP può prevedere ulteriori sviluppi formativi, in relazione agli specifici interventi che si rendano necessari durante l'anno.

Innovazione a servizio dei dipendenti: C.M. Service App

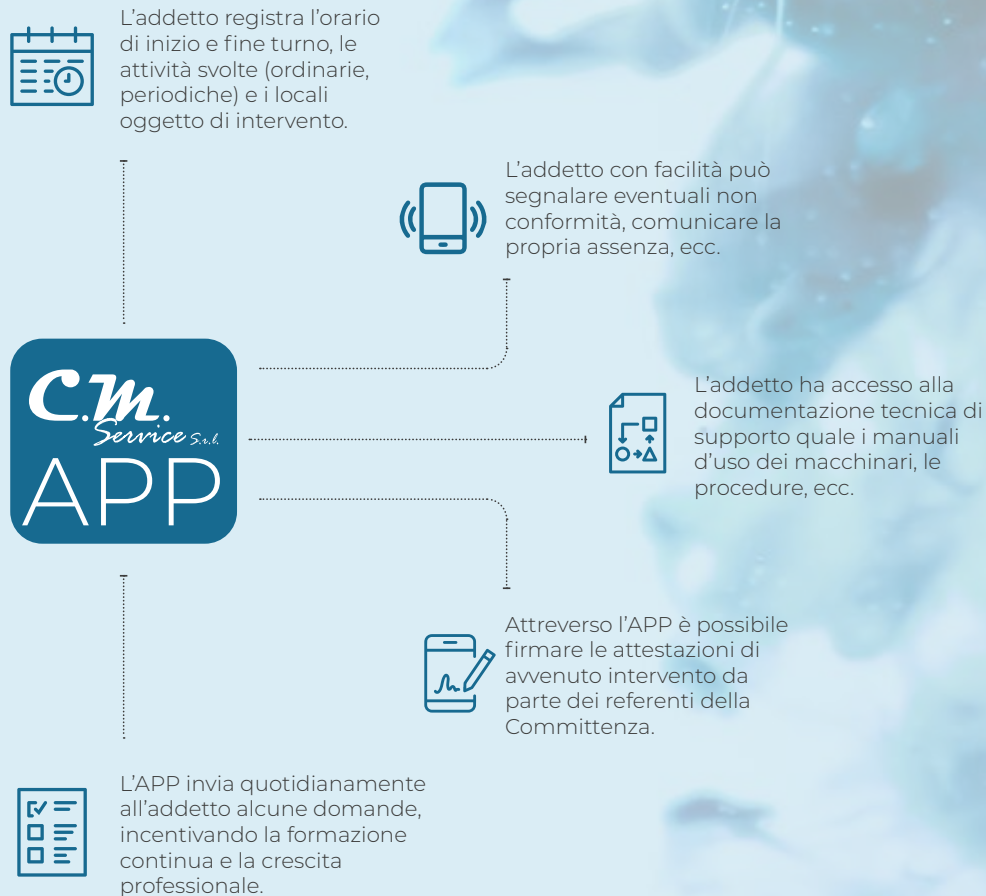
In C.M. Service vediamo la tecnologia come un mezzo efficace per facilitare la comunicazione con i nostri dipendenti. È per questo motivo che abbiamo creato **C.M. Service app**: un sistema integrato che ci consente simultaneamente di mantenere un filo diretto con tutti i nostri dipendenti sul territorio, dando loro la possibilità di inviare comunicazioni, inoltrare richieste, segnalare criticità e presenze, ottimizzando il flusso di informazioni tra l'operatore e il Referente di Cantiere o Responsabile di Commessa.

L'infografica di seguito illustra le diverse funzioni dell'applicazione che ha lo scopo di convogliare in un'unica piattaforma molteplici necessità, che vanno dalla registrazione di inizio servizio al monitoraggio delle necessità formative. In dettaglio:



Il sistema di riconoscimento si basa sulla lettura di codici QR assegnati in fase di avvio appalto a ciascuna unità di controllo (es. ogni locale, ogni struttura, ogni piano, ogni servizio) e disposte negli ambienti. Ogni addetto effettua l'accesso con credenziali uniche e assegnate individualmente, e registra le attività svolte. Inoltre, in ottica di formazione continua, l'app propone quotidianamente una domanda relativa alle mansioni svolte e/o alla sicurezza a cui l'addetto deve rispondere sotto forma di gioco. Il Responsabile del percorso formativo monitora i risultati raggiunti da ciascun addetto e, grazie a queste analisi, può definire un programma di aggiornamento calibrato sulle esigenze di ciascuno.

L'obiettivo è quello di continuare ad ampliare le funzionalità di tale applicativo nel futuro, per estenderlo a diverse aree aziendali ed automatizzare e velocizzare il flusso di informazioni per quanti più processi possibili.



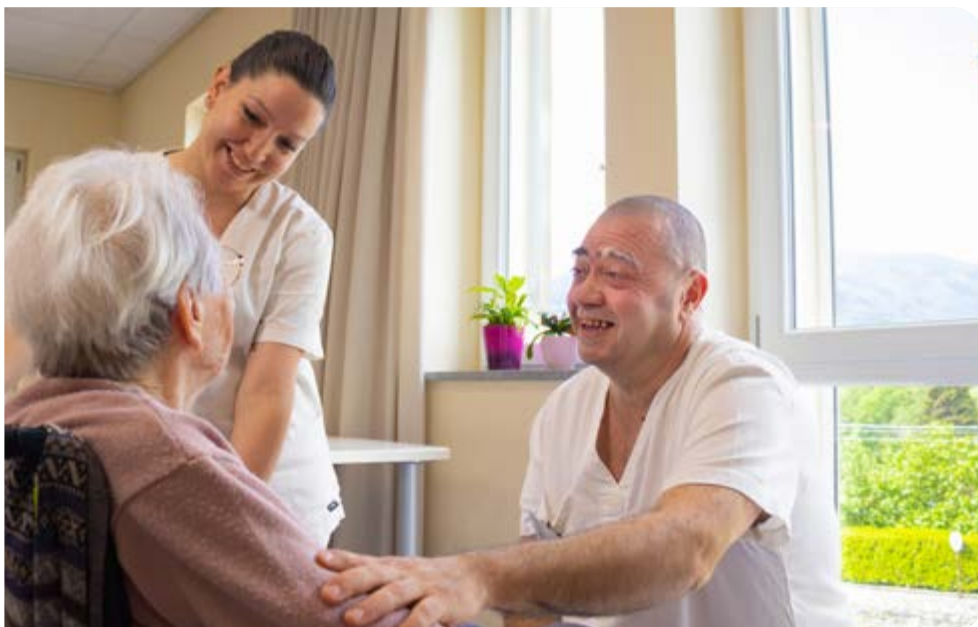
Nel 2023 si è sviluppato il modulo per le richieste di acquisto, nel 2024 una volta a regime questo nuovo modulo il prossimo step riguarderà il modulo per le manutenzioni dei macchinari presenti in cantiere.

Ai fini della formazione, ogni area segue il processo sopra descritto, coerentemente alle differenti necessità e differenze di mansione e settore di appartenenza (Cleaning, Social Care, Facility).

A partire dalle attività formative del 2022, sono stati aggiunti alcuni **moduli** inerenti alla **sostenibilità** e alla **responsabilità sociale d'impresa**, con l'obiettivo di sensibilizzare il personale ad adottare comportamenti che tengano in considerazione tali aspetti nello svolgimento delle proprie mansioni come, ad esempio, nell'utilizzo di apparecchiature elettriche, di prodotti chimici per la pulizia e nella gestione dei rifiuti.

Con riferimento alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, per l'annualità 2023 i preposti sono stati formati direttamente nei cantieri, dislocati in tutta Italia, al fine di renderli poi autonomi a formare i lavoratori in loco.

Inoltre, si sono tenuti *in-house* i corsi di formazioni Antiincendio e Primo Soccorso, grazie a competenze interne presidiate in azienda; al contrario, la formazione di tipo specifico, ad esempio quella relativa alle pulizie eseguite in altezza, è stata esternalizzata ad una ditta formatrice.



C.M. Academy

Un progetto di particolare rilevanza per il futuro è la C.M. Academy: sei direttori di struttura sanitaria hanno ricevuto l'accreditamento dalla Regione Piemonte per il rilascio dei tesserini regionali per l'uso del defibrillatore. La regione stessa ha quindi poi accreditato C.M. Service come centro di formazione per il **BLSD (Basic Life Support Defibrillation)**. Pertanto, C.M. Service è accreditata per poter formare non soltanto il proprio personale, ma anche gli esterni.

Nel 2023 ci si è concentrati sulla formazione generica e specifica, corsi legati al D.Lgs. 81/2008, l'impegno resterà costante al fine di migliorarsi costantemente.

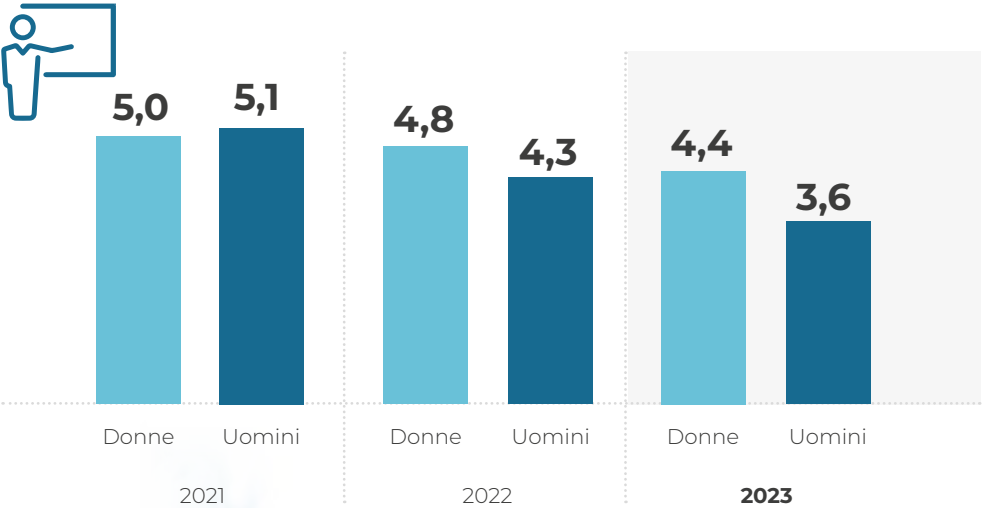
Si specifica altresì che con riferimento al settore socio-sanitario sono necessari degli approfondimenti relativi alle tematiche di maggior rilievo in relazione ai servizi erogati, seppur non previsti i dal D. Lgs. 81/2008, come l'approccio all'anziano o all'utente che necessita di particolare attenzione.

Nella tabella presentata di seguito si forniscono ulteriori dettagli relativamente ad altre tipologie di formazione erogate nel corso dell'anno.

Categoria	Argomento affrontato
Formazione professionale	◆ Operatori di centrale
	◆ Corso per Guardia particolare Giurata (GPG)
	◆ Addetto a lavori in quota
	◆ Operatore funebre e cimiteriale – necroforo
	◆ Corso Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
	◆ Corso PEV-PAV per addetti agli impianti elettrici
Formazione tecnico-professionale	◆ Manutenzione cabine
	◆ Derattizzazione - tecniche di controllo e gestione dei roditori
	◆ Uso in sicurezza di motoseghe e decespugliatori
	◆ Corretto utilizzo di piattaforme di lavoro elevabili (PLE)
	◆ Manovre emergenza ad operatore su Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE)
	◆ Training per addetti utilizzo defibrillatore (DAE)
	◆ Pulizia in zona controllata per Risonanze magnetiche (RM)
	◆ Utilizzo atomizzatori
Formazione tecnico-funzionale	◆ Procedure interne della sede di lavoro
	◆ Piano emergenza ed evacuazione
	◆ Tutela e gestione privacy e dati sensibili
	◆ Trattamento rifiuti speciali
	◆ Emergenza covid-19
Formazione manageriale	◆ Utilizzo videoterminali
	◆ Aggiornamento sicurezza e principi etici SA8000
	◆ Responsabilità Sociale secondo SA8000
	◆ Procedura di gestione Qualità- PGQ 016
	◆ Specializzazione per direttori di struttura
	◆ Gestione prove evacuazione
	◆ Formazione specifica ai preposti

Nel 2023 sono state erogate complessivamente **17.136 ore di formazione**, con una media di 3,8 ore per dipendente.²⁷

Media ore di formazione



²⁷ Le ore medie di formazione sono calcolate sul totale dei dipendenti attivi al 31.12.2022.

5.2 Salute, sicurezza e benessere

Abbiamo l'obiettivo di adeguare il lavoro alla persona. Per fare ciò, è una nostra priorità garantire alle nostre persone un **ambiente di lavoro salubre e sicuro**.

Per questo:

- ◆ ci avvaliamo di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) conforme allo Standard ISO 45001:2018, il quale viene applicato alla totalità delle mansioni presenti sul territorio nazionale, coinvolge il 100% dei dipendenti e dei lavoratori;
- ◆ abbiamo costituito nel 2022 il **Comitato di Gestione**, ovvero un comitato di funzione incaricato della gestione degli aspetti connessi alla sicurezza sul lavoro;
- ◆ effettuiamo annualmente una valutazione dei rischi connessi alla salute e alla sicurezza sul lavoro in modo tale da individuare ogni possibile fonte di pericolo per i nostri collaboratori;
- ◆ adottiamo ogni misura necessaria alla prevenzione di incidenti e danni alla salute, nel rispetto del D. Lgs. 81/2008;
- ◆ formiamo le nostre persone al corretto e sicuro utilizzo di materiali e attrezzature.

Inoltre, per quanto riguarda i servizi di prevenzione, è stato predisposto un documento unico aziendale di tutte le commesse organizzate per preposto. Tale strutturazione è giunta a compimento nell'annualità del 2022, corredata ad un quaderno di cantiere e alla formazione connessa per ogni capo cantiere. L'obiettivo per il futuro riguarda rendere il presidio societario il più capillare possibile.

Attraverso l'applicazione del SGSL, lavoriamo al continuo miglioramento di tutte le misure atte a garantire l'integrità fisica e morale delle nostre persone. In particolare, abbiamo identificato le figure chiave conformemente alla normativa: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)²⁸, 6 RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza)²⁹ con responsabilità sovra-territoriali³⁰, il Medico Competente (MC)³¹ coordinatore e gli ulteriori MC identificati dallo stesso. Tali figure partecipano, con diversi ruoli e responsabilità, al **processo di identificazione e valutazione³² dei rischi legati alla sicurezza sul lavoro**, cui consegue l'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) in conformità alla normativa vigente³³. Nello specifico, l'organizzazione agisce attraverso un doppio canale per favorire una mappatura diffusa e completa degli stessi:

- ◆ da un lato, il personale dedicato (RSPP, preposti) acquisisce le competenze necessarie attraverso la formazione obbligatoria e il coinvolgimento in incontri tematici periodici;
- ◆ dall'altro, gli operatori, che possono segnalare la presenza di eventuali situazioni pericolose sul lavoro. In dettaglio, tutto il personale viene formato e informato sulle modalità di segnalazione immediata di ogni anomalia riscontrata e all'utilizzo, ove necessario, dell'apposita modulistica. Le anomalie vengono recepite dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) il quale le analizza e predispone la soluzione, in seguito trasmessa all'unità di controllo e manutenzione o all'Ufficio Acquisti, che ha il compito di provvedere a prendere contatto per la fornitura dell'intervento necessario a riportare la situazione segnalata in sicurezza.

²⁸ Identificato dal D. Lgs. 81/08 art. 2, punto f) come "persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi".

²⁹ Identificato dal D. Lgs. 81/08 art. 2, lettera i) come "persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro".

³⁰ Si specifica che l'iter di nomina degli RLS si è concluso nel 2022, con la segnalazione dei nominativi da parte delle Segreterie Nazionali Organizzazioni Sindacali.

³¹ Identificato dal D. Lgs. 81/08 art. 2, lettera h) come "medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali di cui all'articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all'articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al presente decreto".

³² La valutazione del rischio, necessaria per definire le priorità degli interventi di miglioramento della sicurezza aziendale, viene effettuata tenendo conto dell'entità del danno e della probabilità di accadimento dello stesso.

³³ Nella formulazione del DVR, si prevede il coinvolgimento dei RLS e dei preposti come portavoce del punto di vista dei lavoratori. Tali figure prendono parte allo sviluppo, all'implementazione e alla valutazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, e hanno il compito di fornire al resto del personale accesso e comunicare informazioni rilevanti in materia di salute e sicurezza.

Tra i rischi e le misure mappate all'interno del DVR, particolare spazio è dedicato ai **rischi tipici del settore vigilanza** quali: incendio, esplosione, allagamento, intrusione, aggressione e qualsiasi altro rischio che possa limitare o mettere fuori uso l'operatività di centrale.

Sulla base degli elementi di pericolo e dei fattori di rischio mappati attraverso il DVR ci assicuriamo di rafforzare costantemente la sicurezza delle strutture in cui agiamo, attraverso la nostra unità di controllo e manutenzione. Infatti, monitoriamo in maniera capillare le operazioni di cantieri e strutture, sia a livello esterno che interno che esterno, tramite il Rapporto giornaliero di Cantiere, redatto dai preposti e condiviso alla sede direzionale.

Si specifica inoltre che il SGSL è sottoposto ad attività di verifica interna e da parte di ente terzo, per la quale viene usata una checklist per lo svolgimento degli audit.

Nel caso degli **audit interni**, i controlli sono svolti per processi che, anche attraverso il supporto di un consulente esterno, vengono raggruppati per ordine di priorità. Con riferimento all'ultimo audit effettuato, l'esito è stato complessivamente positivo, la gestione delle non conformità e le azioni correttive non sono di facile attuazione – dato il periodo emergenziale – ma il “sistema preposti” e la formazione degli stessi, anche online, permette di diffondere la cultura della prevenzione-protezione il più capillarmente possibile.

In tale scenario, sono stati identificati gli obiettivi nel **Riesame della Direzione**, tra cui:

- ◆ spostare l'attenzione ai margini di contribuzione piuttosto che al fatturato;
- ◆ provvedere a recuperare dati di costo diretto ed indiretto della produzione;
- ◆ migliorare le modalità di registrazione dei controlli.

Inoltre, nel 2022 è stata fatta l'asseverazione del D. Lgs. 81/2008, effettuata da un organismo paritetico; una forma di accreditamento aggiuntiva rispetto alla ISO 45001. Rispetto a quest'ultima, sono stati effettuati degli addestramenti da parte dei preposti ai dipendenti per l'uso di prodotti e macchinari, supportati da relativi verbali. Nello specifico, sono stati formati i capicantiere prima di essere adibiti alla mansione.

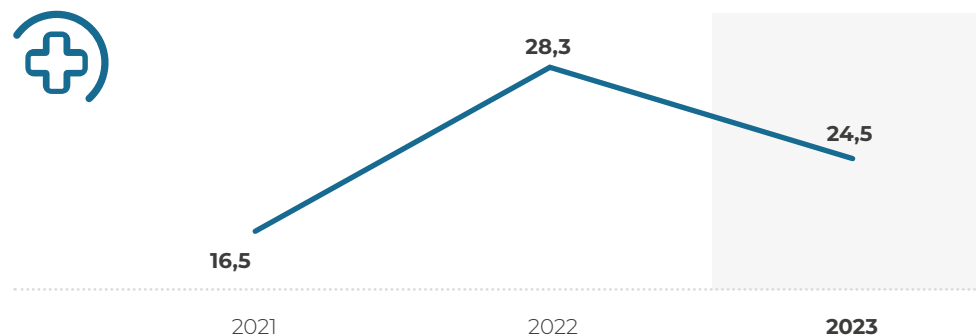
L'efficacia dei presidi sopradescritti è garantita altresì dall'implementazione di una **formazione continua di tutti i preposti e di tutto il personale** sul tema, ripetendo tali attività per tutte le nuove assunzioni e cambi di mansione.

La formazione in materia viene erogata in modo capillare presso tutte le sedi operative ed effettuata tramite corsi, con test di verifica dell'apprendimento. Parallelamente, proprio nell'intento di evitare e mitigare possibili impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro nelle attività operative, oltre alle misure richieste dalla normativa vigente in materia, C.M. Service ha stipulato un accordo con i propri fornitori principali che prevede la fornitura, da parte di questi ultimi, di un servizio di formazione specifica del personale all'utilizzo sicuro di agenti chimici, macchinari e attrezzature, direttamente in fase di consegna dei prodotti in tutti gli appalti. C.M. Service mappa l'erogazione di tale servizio richiedendo puntuale reportistica rispetto alle attività svolte.

Inoltre, a seguito delle modifiche avvenute a gennaio 2021 con riferimento alla figura prevista dal D. Lgs. 81/2008, nel 2022 è stato avviato il **corso dei preposti**, così da allinearsi alla normativa. L'iniziativa ha riguardato una formazione direttamente in cantiere in modo da rendere il presidio più capillare. Grazie all'impegno precedentemente descritto, nella nostra storia non abbiamo mai registrato gravi casi di infortunio.

C.M. Service aggiorna regolarmente il **Registro degli infortuni** attraverso l'analisi del Cruscotto infortuni presente nel sito INAIL e, nel 2023, la Società ha registrato un totale di 121 infortuni tra i propri dipendenti³⁴ (in diminuzione del 3% rispetto all'anno precedente).

Tasso di infortunio sul lavoro



³⁴ Si specifica che, rispetto a quanto pubblicato nella precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità di C.M. Service, il dato del 2020 è stato epurato dal conteggio dei contagi da Covid-19, che sono stati fatti rientrare nella categoria “Malattia professionale”, mappata dal GRI 403-10.

Annex

Nota metodologica

Le informazioni economiche, di governance, sociali e ambientali riportate all'interno del presente documento sono redatte con riferimento, tecnico e metodologico, ai GRI Standards (versione 2021) secondo l'opzione di rendicontazione "*With reference to*". Maggiori informazioni in merito gli indicatori coperti dalla presente rendicontazione sono riportate all'interno del *GRI Content Index*, che segue la Nota Metodologica.

Il Bilancio di Sostenibilità si ispira, come definito dal GRI 1 – Principi Fondamentali (2021), ai concetti chiave di:

- ◆ **Temi materiali** (rif. sezione 2.1);
- ◆ **Stakeholder** (rif. sezione 2.2).

C.M. Service si impegna a integrare all'interno delle prossime rendicontazioni una trattazione di maggior dettaglio che possa assicurare inoltre piena copertura ai concetti di "impatto" e "due diligence".

Il documento segue altresì, tanto nella struttura che nella qualità delle informazioni riportate, i seguenti principi di rendicontazione sanciti dal GRI 1 – Principi Fondamentali (2021):

- ◆ **contesto di sostenibilità** (rif. sezione 1.1);
- ◆ **equilibrio, chiarezza e comparabilità** delle informazioni riportate;
- ◆ **pubblicazione tempestiva** delle informazioni di sostenibilità (il documento è redatto con cadenza annuale).

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità 2023 si è articolata in fasi progressive che hanno portato alla definizione e all'elaborazione all'interno della matrice di materialità delle tematiche materiali per C.M. Service e per i suoi stakeholder.

In particolare, il processo ha seguito i seguenti step:

- 1. analisi del contesto**, attraverso lo studio di fonti autorevoli dell'Accademia, delle Organizzazioni e iniziative nazionali e internazionali di rilievo, della voce degli investitori e dei rater di sostenibilità, degli standard setter, delle associazioni di categoria ed operando un'analisi di *benchmark* delle priorità individuate dalle realtà comparabili con l'Azienda, oltre che una *sentiment analysis* dei media per comprendere la percezione diffusa su C.M. Service in materia di sostenibilità;
- 2. analisi dei documenti interni aziendali** (quali Modello 231; Codice Etico; Relazione sulla gestione; Manuale Integrato; Dichiarazione Ambientale EMAS; ecc.);
- 3. questionario di aggiornamento dell'analisi di materialità**, condiviso con il Top Management aziendale e con un campione rappresentativo dei principali stakeholder (dipendenti, fornitori, clienti ed istituti finanziari). Quanto risultato dalle prime due fasi è servito come base per la costruzione del questionario di analisi di materialità. Maggiori informazioni sono riportate nella sezione 2.2 del documento;
- 4. elaborazione della matrice**. L'analisi delle risposte al questionario ha consentito di costruire la matrice di materialità di C.M. Service per il 2023, successivamente presentata all'attenzione della Direzione Aziendale, nella persona dell'AD, che ne ha validato gli esiti. Le tematiche emerse come materiali sono state inoltre sottoposte ai principali referenti del Top Management aziendale attraverso la conduzione di 6 interviste semi-strutturate finalizzate ad approfondire il presidio organizzativo, le iniziative realizzate nel corso dell'anno e gli obiettivi connessi ai diversi temi.



Perimetro di rendicontazione e di impatto dei temi materiali

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 include all'interno del proprio perimetro di rendicontazione la Società C.M. Service S.r.l. e le sue attività, con particolare riferimento all'esercizio che decorre dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

I dati e le informazioni afferenti agli aspetti economici, di governance, sociali e ambientali sono relativi alla realtà aziendale nel suo complesso inserendo, laddove necessario, specificità relative alle diverse divisioni aziendali, le quali, pur essendo amministrate in maniera omogenea, presentano dinamiche e caratteristiche gestionali talvolta differenti legate alle diverse necessità. Eventuali limitazioni di perimetro, con riferimento ai diversi temi materiali o a specifiche informative quali-quantitative, sono evidenziati all'interno del testo e in apposite note a piè di pagina.

Raccolta dei dati e metodologie di calcolo

Il processo di raccolta delle informazioni quali-quantitative ha visto la partecipazione delle funzioni aziendali per le quali è risultato rilevante rendicontare le informazioni in ambito economico/di governance, sociale o ambientale.

La modalità di gestione dei diversi temi materiali esposti all'interno del presente Bilancio è stata illustrata dando evidenza, ove opportuno e possibile, tanto degli aspetti operativi che degli approcci strategici della società.

All'interno del documento, informazioni e dati sono stati riportati in modo grafico e/o testuale e successivamente dettagliate più approfonditamente all'interno degli Annex, con chiara indicazione degli indicatori GRI coperti. Nella raccolta dati, si è cercato di ridurre al minimo l'utilizzo di stime, segnalando con apposite note a piè di pagina i casi in cui se ne sia fatto ricorso.

Si riepilogano di seguito i fattori di conversione e di emissione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂ generate:

- ◆ **consumi energetici:** conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a GJ attraverso i fattori di conversione definiti dal *DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*, per gli anni 2023, 2022 e 2021;
- ◆ **emissioni di CO₂ dirette (Scope 1):** conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a tCO₂eq attraverso l'utilizzo dei fattori di emissione definiti dal *DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting* per gli anni 2023, 2022 e 2021;
- ◆ **emissioni di CO₂ indirette (Scope 2):** nel caso delle emissioni di CO₂ indirette calcolate secondo la metodologia "location-based" si è fatto riferimento ai fattori di emissione definiti dal *DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting* per gli anni 2023, 2022 e 2021; per il calcolo secondo l'approccio "market-based" si è invece tenuto conto dei *residual mix* 2023, 2022 e 2021 definiti dall'Association of Issuing Bodies (AIB).

Con riferimento agli aspetti sociali, si specifica che:

- ◆ il numero di dipendenti e collaboratori esterni riportato all'interno delle informative GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 404-1 e GRI 405-1 tiene conto delle persone che risultano impiegate al 31.12.2023;
- ◆ il tasso di infortuni sul lavoro registrabili (indicatore GRI 403-9) è calcolato rapportando il numero totale di infortuni registrabili avvenuti nell'anno di rendicontazione al totale di ore lavorate, moltiplicando il rapporto così ottenuto per 1.000.000 (valore base di ore lavorate).



GRI Content Index

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto facendo riferimento alla versione 2021 dei GRI Standards. Con riferimento ai GRI Topic Standards si sono utilizzate le seguenti versioni:

- ◆ GRI Standards Topic Standards 2016 (laddove non aggiornati a una versione più recente);
- ◆ GRI Standard 303 – Acqua e scarichi idrici (2018);
- ◆ GRI Standard 403 – Salute e sicurezza sul lavoro (2018);
- ◆ GRI Standard 207 – Imposte (2019);

La tabella che segue offre un'indicazione circa le informative GRI utilizzate per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2023 di C.M. Service, ovvero la lista degli Standard e dei relativi indicatori affrontati all'interno del documento, specificando ove necessario nella colonna "Commenti/Omissioni" eventuali dettagli di rendicontazione od omissioni di parte dei requisiti previsti dalle informative.

Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standards	C.M. Service ha riportato le informazioni citate nel presente GRI Content Index per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023, con riferimento ai GRI Standards (Opzione "With reference to").
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi Fondamentali 2021

GRI STANDARD	Informativa	Pagina	Commenti / Omissioni
Informativa generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli sull'organizzazione		C.M. Service S.r.l. è una società a responsabilità limitata costituita il 22.12.2003, con sede in via Chiaverano, n. 49.10010, Cascinette d'Ivrea (TO).
	2-2 Entità incluse nel Report di Sostenibilità dell'organizzazione	Annex	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti per richiedere informazioni	Guida alla lettura	
	2-4 Revisione delle informazioni	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni di business	Capitolo 1: La nostra identità, Approfondimenti tecnici	
	2-7 Dipendenti	Capitolo 5: L'impegno per le persone, Approfondimenti tecnici	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Capitolo 5: L'impegno per le persone, Approfondimenti tecnici	
	2-9 Struttura e composizione della governance	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	

GRI STANDARD	Informativa	Pagina	Commenti / Omissioni
Informativa generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	Nel triennio, non sono state rilevate sanzioni significative per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale e sociale.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Capitolo 2: La nostra sostenibilità, Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-13 Delega della responsabilità per la gestione di impatti	Capitolo 2: La nostra sostenibilità, Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Capitolo 2: La nostra sostenibilità, Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-15 Conflitti d'interesse	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile	
	2-22 Dichiarazione di un alto dirigente sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
	2-23 Policy commitments	Capitolo 2: La nostra sostenibilità, Capitolo 3.2: Qualità e orientamento al cliente, Capitolo 4: L'impegno per l'ambiente, Capitolo 5: L'impegno per le persone	
	2-27 Compliance con leggi e regolamenti	-	
	2-28 Associazioni	Capitolo 1.3.1: Il rapporto con le comunità locali	
	2-29 Approccio allo stakeholder engagement	Capitolo 2.2: Lo stakeholder engagement	
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	Capitolo 5: L'impegno per le persone, Approfondimenti tecnici	
Temi materiali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	Capitolo 2.1: L'analisi di materialità	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Capitolo 2.1: L'analisi di materialità	
Performance economiche			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.4: Il nostro 2023	
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 3.4: Il nostro 2023, Approfondimenti tecnici	
Pratiche di approvvigionamento			
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	Capitolo 3.3: La relazione con i fornitori, Approfondimenti tecnici	

GRI STANDARD	Informativa	Pagina	Commenti / Omissioni
Anticorruzione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Capitolo 3: Governance e crescita responsabile -	Nel 2023 non vi sono state operazioni anticorruzione. Nel 2022 si è eseguita un'unica operazione anticorruzione (presso l'appalto di pulizia gestito per l'aeroporto di Palermo).
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Approfondimenti tecnici -	Nel triennio oggetto della presente rendicontazione si conferma che non è avvenuto nessun episodio di corruzione accertato.
Imposte			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali 207-1 Approccio alla fiscalità	Capitolo 3.4: Il nostro 2023 Capitolo 3.4: Il nostro 2023	
GRI 207: Imposte 2019	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Capitolo 3.4: Il nostro 2023, Approfondimenti tecnici	
Materiali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4.1: Materiali utilizzati	
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 4.1: Materiali utilizzati, Approfondimenti tecnici	
Energia			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 4.2: Consumi energetici ed emissioni, Approfondimenti tecnici	
Acqua e scarichi idrici			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti	
	303-3 Prelievo idrico	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti	
	303-4 Scarico di acqua	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti	
	303-5 Consumo di acqua	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti, Approfondimenti tecnici	
Emissioni			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 4.2: Consumi energetici ed emissioni, Approfondimenti tecnici	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 4.2: Consumi energetici ed emissioni, Approfondimenti tecnici	

GRI STANDARD	Informativa	Pagina	Commenti / Omissioni
Rifiuti			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti	
	306-2 Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	Capitolo 4.3: Risorse idriche e rifiuti	
Occupazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 5.1.1: L'ingresso del personale	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Capitolo 5.1.1: L'ingresso del personale, Approfondimenti tecnici	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 3: Temi materiali 2021 <			

GRI STANDARD	Informativa	Pagina	Commenti / Omissioni
Diversità e pari opportunità			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 5: L'impegno per le persone	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità nel massimo organo di governo e tra i dipendenti	Capitolo 5: L'impegno per le persone, Approfondimenti tecnici	
Non discriminazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 5: L'impegno per le persone	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	-	Nel triennio in esame non si sono verificati episodi di discriminazione.
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	-	Non sono presenti attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio.
Lavoro minorile			
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	-	Non sono presenti attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile.
Lavoro forzato o obbligatorio			
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	-	Non sono presenti attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio.
Valutazione sociale dei fornitori			
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-2 Impatti negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	-	Nel triennio oggetto di rendicontazione, non sono stati rilevati impatti negativi con riferimento alla sfera sociale presso i fornitori della Società.
Salute e sicurezza dei clienti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.2: Qualità e orientamento al cliente	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Capitolo 3.2: Qualità e orientamento al cliente, Approfondimenti tecnici	
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 3.2: Qualità e orientamento al cliente, Approfondimenti tecnici	
Orientamento al cliente			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.2: Qualità e orientamento al cliente	

Approfondimenti tecnici

Capitolo 3

GRI 2-6: Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali

Dati di sintesi	2023	2022	2021
Offerta (n. operazioni)	273	258	225
Ricavi netti (Euro/000)	116.618	107.776	106.772
EBITDA (Euro/000)	5.680	6.477	13.355
Risultato netto (Euro/000)	2.900	4.142	14.474
Posizione Finanziaria Netta (Euro/000)	-5.485	-6.147	-4.152
CAPEX (Euro/000)	-1.511	-1.058	-5.149

GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

Euro/000	2023	2022	2021
Ricavi netti	114.924.224	107.380.044	105.882.917
Altri ricavi operativi	1.693.484	395.440	888.990
Proventi finanziari	509.857	737.298	5.789.983
Altri costi operativi ³⁵	-5.715.184	-4.459.508	-3.587.273
Valore economico generato	111.412.381	104.053.273	108.974.617
Costi per materie prime e materiali di consumo	10.827.056	7.713.310	6.100.754
Costi per servizi	14.718.588	17.569.177	14.503.285
Valore economico distribuito ai fornitori	25.545.644	25.282.487	20.604.039
Costo del personale	78.172.210	70.127.829	67.841.520
Valore economico distribuito al personale	78.172.210	70.127.829	67.841.520
Distribuzione dei dividendi	2.118.834	-	-
Oneri finanziari	443.114	141.522	173.199
Valore economico distribuito ad azionisti e finanziatori	2.561.948	141.522	173.199
Imposte sul reddito	1.443.511	1.717.034	3.703.491
Altri costi operativi ³⁶	1.493.590	1.425.554	896.305
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	2.937.101	3.142.588	4.599.796
Investimenti per il territorio e le comunità	11.234	3.709	4.900
Valore economico distribuito alla comunità locale	11.234	3.709	4.900
Valore economico distribuito	109.228.137	98.698.135	93.223.454
Valore economico trattenuto³⁷	2.184.244	5.355.138	15.751.163

³⁵ Sono compresi i costi operativi relativi al godimento beni di terzi sia gli "altri oneri di gestione".

³⁶ In tale voce sono compresi i valori di imposte e tasse escluse quelle sul reddito: la voce principale è rappresentata dall'IVA PRO-RATA a valere sull'attività del settore socio-sanitario.

³⁷ Il valore economico trattenuto è calcolato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito. Inoltre, tale valore differisce in positivo dal risultato di esercizio poiché sono esclusi i costi non monetari di ammortamenti e accantonamenti, i quali non danno luogo ad uscite di denaro.

GRI 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali

Spesa verso i fornitori di materie prime, per area geografica (Euro/000)	2023	2022	2021
Totale spesa per approvvigionamento	8.652	7.035	5.671
Di cui Piemonte	2.758	1.954	1.278,22
Percentuale di spesa verso fornitori locali	32%	28%	23%

GRI 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali

Spesa per approvvigionamento, per tipologia di materie prime (Euro/000)	2023	2022	2021
Prodotti pulizie e materiale igienico	5.267,00	4.621,06	3.983,00
da cui da fornitori piemontesi	1.227,00	1.677,07	307,81
Prodotti per materiale sanitario	1.975,40	2.109,34	1.603,07
da cui da fornitori piemontesi	991,00	177,17	912,02
Prodotti per edilizia	732,00	304,53	85,13
da cui da fornitori piemontesi	462,00	99,76	58,39
Derrate alimentari	672,00	-	-
da cui da fornitori piemontesi	75,00	-	-
Totale spesa per approvvigionamento	8.646	7.035	5.671

GRI 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali

Altre spese, per area geografica	2023	2022	2021
Fornitori italiani	2.178	678,38	620
Di cui Piemonte	695	153,32	213
Percentuale di spesa verso fornitori locali	32%	23%	34%
Fornitori UE (extra Italia)	-	-	0,0167
Fornitori extra-UE	-	-	0,131
Totale spesa per approvvigionamento	2.178	678	620,15



GRI 207-4: Rendicontazione Paese per Paese

Rendicontazione fiscale	2023	2022	2021
Ricavi ottenuti da vendite a terze parti	114.924.224	107.380.044	105.882.917
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	-	-	-
Utile/perdita al lordo di imposte	4.343.393	5.858.791	18.177.582
Attività materiali diverse da contante e altre risorse equivalenti	54.183.588	50.668.170	55.555.166
Imposte pagate sul reddito aziendale secondo il criterio di cassa	0	5.433.029	2.700.471
Imposte sul reddito aziendale inserite nel conto economico	1.443.511	1.717.034	3.703.491
I motivi della differenza tra imposte sul reddito aziendale inserite nel conto economico e le imposte dovute	A fine 2022, in virtù soprattutto dell'eccezionalità dell'esercizio 2021, esistevano in bilancio cospicui crediti dati dagli acconti versati relativamente alle imposte dirette. Le partite a credito sono state poi assorbite totalmente nel 2023 - generando ancora crediti per complessivi € 211.542 (IRES) e 50.804 (IRAP) - valori più tipici di una condizione standard di risultati economici. L'esborso finanziario per imposte nel 2022 è stato assai più elevato dei valori di conto economico perché sono stati versati gli anticipi, come previsto dalla Legge, sulla base del reddito 2021, molto più elevato. Nel 2021 è stato pagato il saldo 2020 e gli acconti, calcolati sul reddito dell'anno precedente, molto inferiore a quello del 2021, hanno determinato un minor esborso finanziario per imposte dirette rispetto ai valori di conto economico.		

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo

Organo di governo	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30 anni	-	-	-	-	-	-
30 ≤ x ≤ 50 anni	-	1	-	1	-	1
> 50 anni	-	-	-	-	-	-
Totale per genere	-	1	-	1	-	1
Totale	1		1		1	

GRI 205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

Membri organo di governo	2023	2022	2021
Membri del massimo organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	1	1	1
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	100%	100%	100%
Membri del massimo organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	1	1	1
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	100%	100%	100%

GRI 205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

Dipendenti	2023	2022	2021
Dirigenti e Quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	6	6	4
Percentuale sul totale dei Dirigenti e Quadri	100%	100%	100%
Dirigenti e Quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	6	6	4
Percentuale sul totale dei Dirigenti e Quadri	100%	100%	100%
Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	85	80	75
Percentuale sul totale degli impiegati	100%	100%	100%
Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	85	80	75
Percentuale sul totale degli impiegati	100%	100%	100%
Operatori a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	754	542	556
Percentuale sul totale degli operatori	15%	15%	15%
Operatori che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	754	542	556
Percentuale sul totale degli operatori	15%	15%	15%

GRI 416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi

Categorie di prodotto e servizio significative	Unità di misura	2023	2022	2021
Addetti pulizie (sanitarie)	%	45	-	-
Addetti pulizie (civile)	%	29	-	-
Tutte le altre mansioni	%	26	-	-

GRI 416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

Non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2023	2022	2021
Numero totale di casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	5	-	-
Numero totale di casi di non conformità con le normative che comportino un avviso	0	-	-
Numero totale di casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione	0	-	-

Capitolo 4

GRI 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume

Materie prime impiegate per i servizi di pulizia e disinfestazione (litri)	2023	2022	2021
Detergenti	498.261	373.283	199.277
di cui Ecolabel	55.182	64.512	56.182
Detersivi	30.826	46.880	12.091
Disinfettanti	22.954	18.485	25.030
Agenti chimici per disinfestazione	28.416	12.540	25.030

GRI 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume

Materiali da ufficio (Kg) ³⁸	2023	2022	2021
Carta PEFC	7.050	5.728	4.233

³⁸ Si specifica che i dati 2021 e 2020 sono stati riesposti per maggiore correttezza del dato rispetto a quanto comunicato nel precedente Bilancio. Si specifica in particolare che i dati differiscono da quelli dello scorso Bilancio a causa di: i) ricalcoli, ii) utilizzo del database "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del 2021 per i dati del 2021, il quale durante la redazione della precedente versione del Bilancio di Sostenibilità non era ancora stato pubblicato.

GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione GRI 302-3: Intensità energetica

Consumi energetici per tipologia di fonte (GJ) ³⁹	2023	2022	2021
Energia elettrica acquistata	10.658	8.722	8.370
per illuminazione	7.611	7.359	6.827
per riscaldamento	3.047	1.363	1.544
Di cui da fonti rinnovabili ⁴⁰	0	0	1.200
Energia elettrica autoprodotta	0	0	0
Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata	0	0	0
di cui venduta/ceduta in rete	0	0	0
Gas naturale	22.989	27.729	23.511
per riscaldamento	22.989	27.729	23.511
Carburante utilizzato per la flotta aziendale	8.187	10.749	10.000
Benzina	66	70	471
Diesel	8.121	10.679	9.530
Consumi energetici complessivi	33.647	36.451	31.882
Consumi energetici da fonti non rinnovabili	33.647	36.451	30.681
Consumi energetici da fonti rinnovabili	0	0	1.200
Percentuale dei consumi energetici da fonti rinnovabili sul totale	0%	0%	4%
Intensità energetica (GJ/numero dipendenti) ⁴¹	7,50	9,85	8,42

³⁹ I consumi di energia elettrica per illuminazione e gas naturale per riscaldamento sono si riferiscono tanto alla Sede Direzionale che alle Sedi Operative.

⁴⁰ Il dato è stimato sulla base degli accordi contrattuali dell'azienda con i fornitori di energia.

⁴¹ Si specifica che il dato 2021 è stato riesposto rispetto al precedente Bilancio per maggiore correttezza del dato.

GRI 303-5: Consumo di acqua

Consumi idrici (ML)	2023	2022	2021
Prelievo totale	31	89	58
Scarico totale	-	-	-
Consumo totale	31	89	58

GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

GRI 305-4: Intensità delle emissioni di GHG

Emissioni dirette e indirette (tCO ₂ eq)	2023	2022	2021
Emissioni dirette Scope 1	1.647	2.362	2.073
da consumo di gas naturale	1.037	1.558	1.326
da utilizzo di carburante per la flotta aziendale	609	804	747
Emissioni indirette Scope 2 (location based)⁴²	613	469	494
da consumo di energia elettrica	613	469	494
Emissioni indirette Scope 2 (market based)	1.353	1.107	1.066
da consumo di energia elettrica	1.353	1.107	1.066
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based)	2.260	2.830	2.567
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - location based) (tCO₂eq/dipendente)⁴³	0,50	0,76	0,68
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (market based)	3.000	3.469	3.139
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - market based) (tCO₂eq/dipendente)⁴⁴	0,67	0,94	0,83

⁴² Si specifica che i dati 2021 e 2020 sono stati riesposti per maggiore correttezza del dato rispetto a quanto comunicato nel precedente Bilancio. Vedasi note a piè di pagina relative alla tabella GRI 302-1.

⁴³ Si specifica che i dati 2021 e 2020 sono stati riesposti per maggiore correttezza del dato rispetto a quanto comunicato nel precedente Bilancio, tenendo in considerazione 3787 dipendenti per il 2021 e 3120 per il 2020 come base di calcolo.

⁴⁴ Vedasi nota 46.

Capitolo 5

GRI 2-7: Lavoratori dipendenti⁴⁵

Dipendenti, per tipologia di contratto e genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Contratto a tempo indeterminato	918	2.996	658	2.435	998	2.263
Contratto a tempo determinato	167	405	142	465	160	366
Totale, per genere	1.085	3.401	800	2.900	1.158	2.629
Totale	4.486		3.700		3.787	

GRI 2-7: Lavoratori dipendenti

Dipendenti, per tipologia di impiego e genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	374	435	294	376	632	450
Part time	711	2.966	506	2.524	526	2.179
Totale per genere	1.085	3.401	800	2.900	1.158	2.629
Totale dipendenti	4.486		3.700		3.787	

GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti

Dipendenti, per tipologia di impiego e genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Contratto di somministrazione	45	167	69	220	-	-
Contratto di collaborazione (infermieri...)	-	-	55	55	-	-
Totale per genere	45	167	124	275	-	-
Totale lavoratori non dipendenti	212		399		-	

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva, per categoria professionale	2023	2022	2021
Dirigenti e Quadri	100%	100%	100%
Impiegati	100%	100%	100%
Operatori	100%	100%	100%
Totale dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100%	100%	100%

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti

Nuovi assunti, per età e genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30 anni	129	153	87	195	115	229
Totale < 30 anni	282		282		344	
30 ≤ x ≤ 50 anni	351	796	205	809	272	752
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	1.147		1.014		1.024	
> 50 anni	301	901	141	674	304	620
Totale > 50 anni	1.202		815		924	
Totale nuovi assunti, per genere	781	1.850	433	1.678	691	1.601
Totale nuovi assunti	2.631		2.111		2.292	

⁴⁵ Si specifica che i dati del 2022 sono stati riesposti rispetto alla precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità.

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

Infortuni sul lavoro	2023	2022	2021
Numero di ore lavorate	4.948.517	4.409.546	4.293.568
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	121	125	71
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili ⁴⁶	24,45	28,3	16,5

GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore di formazione, per categoria professionale e per genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e Quadri						
Totale Dirigenti e Quadri	5	2	4	2	4	0
Totale ore di formazione, per genere	0	0	32	16	8	
Media ore di formazione per genere	0	0	8,00	8,00	2,00	0,00
Impiegati						
Totale Impiegati	31	48	26	54	24	51
Totale ore di formazione, per genere	56	112	104	216	120	364
Media ore di formazione	1,81	2,33	4,00	4,00	4,80	7,58
Operatori						
Totale Operatori	1.049	3.351	770	2.844	1.130	2.578
Totale ore di formazione, per genere	4.690	12.278	3.280	13.800	5.776	12.712
Media ore di formazione	4,47	3,66	4,26	4,85	5,13	5,13
Totale dipendenti	1.085	3.401	800	2.900	1.158	2.629
Totale ore di formazione	4.746	12.390	3.416	14.032	5.904	13.076
Media ore di formazione	4,37	3,64	4,27	4,84	5,10	4,97

⁴⁶ Si specifica che il dato del 2022 è stato riesposto rispetto alla precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità.

GRI 405-1: Diversità tra i dipendenti

Dipendenti per età, genere e categoria professionale	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e Quadri	5	2	4	2	4	0
< 30 anni	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	0	2	0	1	0
> 50 anni	2	2	2	2	3	0
Impiegati	31	48	26	54	24	51
< 30 anni	5	3	1	6	0	4
30 ≤ x ≤ 50 anni	16	28	13	32	12	26
> 50 anni	10	17	12	16	12	21
Operatori	1.049	3.351	770	2.844	1.130	2.578
< 30 anni	88	130	70	148	93	171
30 ≤ x ≤ 50 anni	451	1.278	324	1.166	420	1.040
> 50 anni	510	1.943	376	1.530	617	1.367
Totale dipendenti, per genere	1.085	3.401	800	2.900	1.158	2.629
Totale < 30 anni	93	133	71	154	93	175
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	470	1.306	339	1.198	433	1.066
Totale > 50 anni	522	1.962	390	1.548	632	1.388
Totale dipendenti	4.486		3.700		3.787	

GRI 405-1: Diversità tra i dipendenti

Dipendenti, per genere e categoria professionale	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	0	0	0	0	0	0
Operatori	0	0	0	0	0	0
Totale categorie vulnerabili, per genere	0	0	0	0	0	0
Totale categorie vulnerabili	0	0	0	0	0	0



cmservicesrl.it

CM Service S.r.l.

Via Chiaverano, 49
10010 Cascinette d'Ivrea (To)