

Bilancio di Sostenibilità

2024

Redatto in conformità agli
standard ESRS



THE GLOBAL GOALS
For Sustainable Development

Indice

Sezione introduttiva

◦ Le Radici e la Storia dell'Azienda	10
▪ INTRO-1: Le Radici e la Storia dell'Azienda	
◦ Certificazioni e Rating ESG	13
▪ INTRO-2: Certificazioni e Rating ESG	

ESRS 2 - Informazioni Generali

◦ Criteri per la redazione	15
▪ BP-1: Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità	15
▪ BP-2: Informativa in relazione a circostanze specifiche	17
◦ Governance	20
▪ GOV-1: Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	20
▪ GOV-2: Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	24
▪ GOV-3: Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	27
▪ GOV-4: Dichiarazione sulla dovuta diligenza	28
▪ GOV-5: Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità	30

◦ Strategia	32
▪ SBM-1: Strategia, modello di business e catena del valore	32
▪ SBM-2: Interessi e opinioni dei portatori di interessi	36
▪ SBM-3: Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	41
◦ Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	51
▪ IRO-1: Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	51
▪ IRO-2: Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	56
◦ Informativa su politiche e azioni (MDR)	59
▪ MDR-P: Politiche (MDR-P)	59
▪ MDR-A: Azioni (MDR-A)	60
▪ MDR-M: Metriche (MDR-M)	61
▪ MDR-T: Obiettivi (MDR-T)	62

Tassonomia europea 66

Ambientale

• <u>ESRS E1 - Cambiamento Climatico</u>	80
◦ Requisiti Informativa	
▪ GOV-3: Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione (Rif. Climatico)	80
▪ E1-1: Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	82
▪ SBM-3: Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business	84
▪ IRO-1: Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati al clima	86

▪ E1-2: Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	90
▪ E1-3: Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	92
▪ E1-4: Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	95
▪ E1-5: Consumo di energia e mix energetico	97
▪ E1-6: Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	100
▪ E1-9: Effetti finanziari previsti da rischi fisici e di transizione materiali e potenziali opportunità legate al clima	104
• <u>ESRS E2 - Inquinamento</u>	107
◦ Requisiti Informativa	
▪ IRO-1: Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità legati all'inquinamento	107
▪ E2-1: Politiche relative all'inquinamento	109
▪ E2-2: Azioni e risorse connesse all'inquinamento	113
▪ E2-3: Obiettivi connessi all'inquinamento	115
▪ E2-4: Inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo	118
▪ E2-5: Sostanze preoccupanti e sostanze estremamente preoccupanti	120
▪ E2-6: Effetti finanziari previsti dagli impatti, rischi e opportunità legati all'inquinamento	122

• <u>ESRS E3 - Acqua e Risorse Marine</u>	124
◦ Requisiti Informativa	
▪ IRO-1: Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati alle risorse idriche e marine	124
▪ E3-1: Politiche connesse alle acque e alle risorse marine	127
▪ E3-2: Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine	128
▪ E3-3: Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine	129
▪ E3-4: Consumo di acqua	131
▪ E3-5: Effetti finanziari previsti derivanti da impatti, rischi e opportunità legati alle risorse idriche e marine	132
• <u>ESRS E5 - Uso Risorse ed Economia Circolare</u>	135
◦ Requisiti Informativa	
▪ IRO-1: Descrizione dei processi per identificare e valutare l'uso delle risorse materiali e gli impatti, i rischi e le opportunità correlati all'economia circolare	135
▪ E5-1: Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	137
▪ E5-2: Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	139
▪ E5-3: Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	141
▪ E5-4: Flussi di risorse in entrata	144
▪ E5-5: Flussi di risorse in uscita	146
▪ E5-6: Effetti finanziari previsti dall'uso di risorse materiali e rischi e opportunità legati all'economia circolare	150

Sociale

• <u>ESRS S1 - Forza Lavoro Propria</u>	155
◦ Requisiti Informativa	
▪ SBM-2: Interessi e opinioni delle parti interessate (Forza Lavoro)	155
▪ SBM-3: Interazione IRO con strategia (Forza Lavoro)	156
▪ S1-1: Politiche relative alla forza lavoro propria	158
▪ S1-2: Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori	161
▪ S1-3: Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	164
▪ S1-4: Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria	165
▪ S1-5: Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti	169
▪ S1-6: Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	170
▪ S1-7: Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	175
▪ S1-8: Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	177
▪ S1-9: Metriche di diversità	180
▪ S1-10: Salari adeguati	183
▪ S1-11: Protezione sociale	184
▪ S1-12: Persone con disabilità	185
▪ S1-13: Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	186
▪ S1-14: Metriche di salute e sicurezza	189
▪ S1-15: Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	194
▪ S1-16: Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)	197

• <u>ESRS S2 - Lavoratori nella Catena del Valore</u>	199
◦ Requisiti Informativa	
▪ SBM-2: Interessi e opinioni delle parti interessate (Catena del valore)	199
▪ SBM-3: Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (catena del valore)	201
▪ S2-1: Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	203
▪ S2-2: Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti	205
▪ S2-3: Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni	207
▪ S2-4: Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore	209
▪ S2-5: Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti	211
• <u>ESRS S3 - Comunità Interessate</u>	212
◦ Requisiti Informativa	
▪ SBM-2: Interessi e opinioni dei portatori d'interessi (Comunità)	212
▪ SBM-3: Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (comunità interessate)	217
▪ S3-1: Politiche relative alle comunità interessate	219
▪ S3-2: Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti	220
▪ S3-3: Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni	222
▪ S3-4: Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate	224
▪ S3-5: Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi	226

• <u>ESRS S4 - Consumatori e Utenti Finali</u>	226
◦ Requisiti Informativa	
▪ SBM-2: Interessi e opinioni dei portatori d'interessi (Consumatori e Utenti Finali)	226
▪ SBM-3: Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (Consumatori e Utenti Finali)	227
▪ S4-1: Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	232
▪ S4-2: Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	232
▪ S4-3: Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	235
▪ S4-4: Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali	237
▪ S4-5: Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi	238

Governance

• <u>ESRS G1 - Condotta Aziendale</u>	
◦ Requisiti Informativa	
▪ GOV-1: Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	241
▪ IRO-1: Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	244
▪ G1-1: Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	247
▪ G1-2: Gestione dei rapporti con i fornitori	249
▪ G1-3: Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	252
▪ G1-4: Casi accertati di corruzione attiva e passiva	253
▪ G1-6: Prassi di pagamento	254

<u>Approvazione del Bilancio di Sostenibilità</u>	258
--	-----

Le Radici e la Storia dell'Azienda



Le Origini: le fondamenta di un impegno

Fondata come C.M. Service nel 2006, l'azienda capitalizza un'esperienza iniziata ben prima, nel 1999. Forte di questo background consolidato attraverso diverse evoluzioni societarie, la nostra realtà si è distinta fin da subito per l'erogazione di servizi di pulizia di alta qualità nel settore civile e industriale.

Fin dall'inizio, l'azienda costruisce la propria identità su valori che ne rappresentano ancora oggi il DNA: **affidabilità, competenza e una profonda attenzione al cliente.**

Questi principi, applicati con rigore fin dalle prime attività, hanno gettato le basi per un percorso di crescita solido e costante.

La Crescita: dall'esperienza all'eccellenza integrata

Il nuovo millennio segna per C.M. Service un'era di **evoluzione strategica e diversificazione**. L'azienda intraprende un percorso di trasformazione che la porta a diventare un moderno e strutturato operatore di servizi integrati, capace di estendere la propria presenza su tutto il territorio nazionale.

Questo cammino è scandito da tappe fondamentali che ne testimoniano la maturità e l'ambizione:

- **2006 - L'impegno per la qualità:** L'ottenimento della prima, fondamentale **certificazione ISO 9001** attesta l'eccellenza dei processi e formalizza un impegno per la qualità che diventerà sistemico.
- **2010 - L'ingresso nel Socio-Sanitario:** Con una scelta strategica che ne definirà l'identità futura, C.M. Service entra nel settore dei **servizi alla persona**, affiancando alla consolidata esperienza nel Facility Management una nuova vocazione nella gestione di servizi socio-assistenziali.

Nel tempo, il percorso si arricchisce con il conseguimento delle più importanti certificazioni in ambito ambientale (**ISO 14001, EMAS**), di salute e sicurezza (**ISO 45001**) e di responsabilità sociale (**SA8000, UNI/PdR 125** per la parità di genere), consolidando una reputazione di partner affidabile e sostenibile.





Oggi: un partner "Total Care" per il futuro



Oggi, **C.M. Service** è un player di riferimento nel settore del **Facility Management e dei Servizi Socio-Sanitari**. Il nostro successo si fonda su una **forza lavoro complessiva di oltre 5.200 persone**, che include i nostri **4.805 dipendenti** e una rete qualificata di circa **470 collaboratori esterni e professionisti**, che rappresentano un'estensione flessibile e specialistica delle nostre competenze.



La nostra missione si concretizza nell'approccio **"Total Care"**: fornire soluzioni integrate e innovative che pongano al centro il benessere delle persone e la funzionalità delle infrastrutture. Serviamo con orgoglio un portafoglio clienti che include importanti realtà del settore pubblico e privato, operando ogni giorno nel pieno rispetto dei principi di sostenibilità economica, sociale e ambientale che guidano la nostra visione per il futuro.

Certificazioni e Rating ESG

Il Nostro Impegno per la Qualità e la Sostenibilità

L'impegno di C.M. Service verso l'eccellenza operativa e la sostenibilità è un pilastro strategico della nostra identità.

Questo impegno si concretizza in un solido sistema di gestione integrato, la cui efficacia è attestata da un portafoglio completo di certificazioni secondo i più rigorosi standard internazionali.

Questi riconoscimenti, insieme alle valutazioni ottenute da piattaforme ESG indipendenti, rappresentano un percorso validato e la testimonianza tangibile della nostra dedizione alla qualità del servizio, alla sicurezza delle persone, al rispetto per l'ambiente e a una piena responsabilità sociale.

Certificazioni del Sistema di Gestione

Il nostro sistema integrato garantisce un presidio costante sulle aree più strategiche della nostra operatività:



ISO 9001

Qualità



ISO 14001

gestione
ambientale



ISO 45001

Salute e Sicurezza
sul Lavoro



ISO 50001

Gestione
dell'energia



ISO 22000

Gestione della
Sicurezza Alimentare



UNI/PdR 125

Parità di Genere



ISO 37001

Prevenzione della
Corruzione



SA8000

Responsabilità
Sociale



EMAS

Sistema di
Ecogestione e Audit

Rating ESG

La nostra performance di sostenibilità è valutata da piattaforme esterne indipendenti, che ci forniscono un benchmark prezioso e uno stimolo al miglioramento continuo.

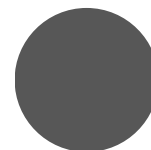
Piattaforma	Rating Ottenuto	Descrizione
EcoVadis	Medaglia di Bronzo	Riconosce il nostro impegno e le nostre performance strutturate in ambito ESG.
CRIBIS	Rating di Sostenibilità B	Attesta la nostra affidabilità e il nostro basso profilo di rischio in termini di sostenibilità.
Ferrovie dello Stato	Qualifica Fornitore Rating B+	Conferma il rispetto dei rigorosi standard di sostenibilità richiesti per operare nella loro catena di fornitura.

ecovadis

 **CRIBIS** CREDIT
MANAGEMENT
A CRIF company

 **FERROVIE**
DELLO STATO
ITALIANE

Informazioni Generali



- **BP-1 - Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità**

La presente Rendicontazione di Sostenibilità è redatta su base volontaria, **utilizzando come riferimento metodologico** gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) adottati ai sensi della Direttiva (UE) 2022/2464.

1. Perimetro di Rendicontazione e Struttura del Gruppo

L'informativa si riferisce all'esercizio chiuso al **31 dicembre 2024**. Il perimetro della presente rendicontazione di sostenibilità coincide con quello del bilancio d'esercizio e si riferisce alla singola entità legale C.M. Service.

Si precisa che C.M. Service è una società con socio unico. Come evidenziato nei documenti ufficiali (Bilancio d'Esercizio e Relazione sulla Gestione), la società è parte di un gruppo:

- **Socio Unico (Controllante):** La partecipazione totalitaria è detenuta da "Fafnir di Cassinelli Daniele Marino sas".
- **Direzione e Coordinamento:** La società è soggetta ad "attività di direzione e coordinamento", esercitata da "Farsifhal srl" in forza di vincoli contrattuali.
- **Capogruppo:** La capogruppo che redige il bilancio dell'insieme più grande di imprese è "i 3 Leoni ss".

Questo approccio (reporting sulla singola entità) assicura la piena coerenza tra l'informativa di sostenibilità e l'informativa finanziaria. Si dichiara che, al 31 dicembre 2024, C.M. Service non possiede società controllate. Le entità non consolidate, incluse quelle considerate parti correlate (come SIRIUS SOCIAL CARE Società Cooperativa Sociale), sono analizzate, ove rilevanti, nell'ambito della catena del valore.

2. Giudizi Rilevanti del Management

Nella preparazione della presente rendicontazione, il management ha formulato alcuni giudizi significativi. Il giudizio più rilevante riguarda la **determinazione della materialità** degli impatti, dei rischi e delle opportunità.

Come descritto in dettaglio nella sezione ESRS 2 IRO-1, sono state definite soglie quantitative per la valutazione della gravità degli impatti e della rilevanza finanziaria, integrate da una revisione qualitativa finale da parte del vertice aziendale per garantire che la selezione dei temi materiali rifletta pienamente le priorità strategiche e le aspettative degli stakeholder.

3. Gestione delle Stime e delle Incertezze

La preparazione della presente rendicontazione richiede al management di formulare stime e assunzioni che possono influenzare i valori riportati. Ciò riguarda in particolare la quantificazione di alcune metriche della catena del valore, come le emissioni di Scope 3, per le quali i dati primari non sono sempre disponibili.

In tali casi, l'Azienda si avvale delle migliori metodologie disponibili e di fattori di emissione riconosciuti, specificando la natura della stima nella sezione di riferimento. L'Azienda si impegna a migliorare progressivamente l'accuratezza di tali dati attraverso un maggiore coinvolgimento dei propri partner.



4. Omissioni

Non sono state omesse informazioni richieste da un obbligo di informativa (Disclosure Requirement) degli ESRS.

BP-2 -

● Informativa in relazione a circostanze specifiche

Nella redazione della presente dichiarazione di sostenibilità, C.M. Service ha gestito le seguenti circostanze specifiche:

1. Informazioni Prospettiche

La rendicontazione include informazioni di natura prospettica, quali obiettivi e piani d'azione futuri, in particolare quelli delineati nel Business Plan pluriennale e nel Programma di Miglioramento Ambientale EMAS.

Tali informazioni si basano sulle migliori stime e assunzioni disponibili alla data di redazione e sono soggette a incertezze intrinseche.

Eventuali variazioni significative rispetto a tali previsioni saranno rendicontate nei futuri cicli di reporting.

2. Utilizzo di Stime

In linea con le disposizioni transitorie previste dall'ESRS 1 per il primo anno di reporting, l'azienda ha avviato la mappatura e la quantificazione delle proprie emissioni di Gas Effetto Serra (GES) di **Scope 3**. Data la complessità nel reperire dati primari granulari da tutta la catena del valore, si è fatto ricorso a un approccio ibrido, basato sulle migliori metodologie disponibili secondo il GHG Protocol.

Per la maggior parte delle categorie rendicontate – che includono la **Categoria 1** (Beni e servizi acquistati), **Categoria 2** (Beni strumentali), **Categoria 3** (Attività legate a combustibili ed energia), **Categoria 5** (Rifiuti generati nelle operazioni) e **Categoria 7** (Pendolarismo dei dipendenti) – la quantificazione è stata effettuata attraverso **calcoli basati su dati di attività specifici**. Ad esempio, per il pendolarismo dei dipendenti, sono state calcolate le distanze chilometriche specifiche per ciascun lavoratore, combinate con i giorni lavorativi e appropriate medie di settore. A questi dati di attività sono stati poi applicati i relativi fattori di emissione. Per la sola **Categoria 6** (Viaggi di lavoro), data la natura della spesa, è stata invece applicata la metodologia **spend-based**. Per entrambi gli approcci, sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da una fonte autorevole e riconosciuta a livello internazionale quale il **DEFRA (UK Government)**. L'azienda è impegnata a migliorare progressivamente l'accuratezza e la granularità di tali dati attraverso un maggiore coinvolgimento dei fornitori strategici.

3. Cambiamenti nei Criteri di Redazione

Rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità 2023 (redatto secondo gli standard GRI), la presente rendicontazione adotta per la prima volta gli standard ESRS. Questo rappresenta un cambiamento significativo nei criteri di redazione, volto ad allinearsi con i nuovi requisiti normativi europei.

4. Correzione di Errori Relativi a Periodi Precedenti

Nella preparazione della presente rendicontazione, è stata identificata e corretta una sottostima materiale del dato relativo al **consumo di gas naturale per l'esercizio 2023**, dovuta a un'incompleta consolidazione dei consuntivi e a un involontario errore procedurale in fase di aggregazione dei dati.

Per garantire la piena trasparenza e la corretta comparabilità, si procede alla riesposizione dei principali dati primari e aggregati impattati.

I lettori sono invitati a considerare questi dati aggiornati per qualsiasi analisi comparativa; tutti i dati del 2023 presentati nelle sezioni tematiche di questo report sono riesposti per riflettere tali correzioni.

- **Dato Primario Corretto (Consumo Gas Naturale 2023):**
 - Valore Precedente: ~597.116 Smc (~22.989 GJ)
 - Valore Riesposto: **~849.760 Smc (~32.732 GJ)**
- **Impatto sui Principali Indicatori Aggregati (2023):**
 - **Consumo Energetico Totale:** Riesposto da 41.835 GJ a **51.578 GJ**.
 - **Totale Emissioni GES Scope 1:** Riesposto da 1.647 tCO₂eq a **2.086 tCO₂eq**.
 - **Totale Emissioni GES Scope 1 + 2 (Market-Based):** Riesposto da 3.000 tCO₂eq a **3.439 tCO₂eq**.

C.M. Service ha rafforzato i propri processi di controllo interno per prevenire il ripetersi di simili circostanze e si impegna a garantire la massima accuratezza e affidabilità delle informazioni divulgate.



5. Processo di Raccolta, Consolidamento e Controllo dei Dati

Per garantire l'accuratezza, la completezza e la verificabilità delle informazioni non finanziarie, **C.M. Service** ha implementato un Sistema di Controllo Interno sulla Rendicontazione di Sostenibilità (**SCI-RS**). Questo sistema assicura che i dati di sostenibilità siano gestiti con un rigore analogo a quello delle informazioni finanziarie. Il processo operativo si articola nelle seguenti fasi:

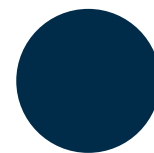
Definizione dei Perimetri e Raccolta dei Dati Primari dove per ogni metrica quantitativa, sono stati definiti chiari perimetri di rendicontazione. La raccolta dei dati primari è affidata a "Data Owner" designati, ovvero le funzioni aziendali che gestiscono l'informazione alla fonte (come Ufficio Gestione Mezzi Aziendali per i consumi della flotta, Ufficio Prevenzione e Protezione per i registri dei rifiuti).

Controlli di Primo e Secondo Livello dove il processo include controlli di primo livello (come riconciliazioni documentali tra fatture e registri interni) eseguiti dai Data Owner, e controlli di secondo livello (come le analisi di coerenza e di andamento) effettuati dalla Ufficio Sostenibilità e Reporting che supervisiona il consolidamento dei dati.

Validazione dei Dati di Terze Parti e Approvazione Finale:

Per alcune informative cruciali, come la gestione dei rifiuti (ESRS E5-5), **C.M. Service** si avvale dei dati forniti da partner esterni specializzati. Per garantire l'accuratezza di tali informazioni, il nostro SCI-RS prevede un processo di validazione formale che si articola in controlli incrociati e riconciliazioni documentali. Il totale quantitativo per ogni codice **CER** riportato nel report di sintesi del fornitore viene confrontato con la somma dei pesi registrati sui singoli **Formulari di Identificazione del Rifiuto** (FIR) interni per lo stesso periodo. Qualora emergessero discrepanze, viene avviato un processo di indagine e risoluzione formale con il fornitore. Solo a seguito di una riconciliazione positiva, il dato viene considerato validato. L'informativa consolidata, completa di note metodologiche, viene infine sottoposta alla revisione e all'approvazione formale da parte dell'Organo Amministrativo.

Nel corso del 2024, il management ha supervisionato l'applicazione del Sistema di Controllo Interno sulla Rendicontazione di Sostenibilità. Le principali attività di controllo, come le riconciliazioni documentali sui dati dei rifiuti e dei consumi, **sono state eseguite con cadenza semestrale e documentate in appositi verbali**. Non sono emerse anomalie significative che abbiano richiesto rettifiche materiali all'informativa, confermando l'efficacia operativa del sistema. Questo processo strutturato garantisce un percorso di controllo ("**audit trail**") completo e tracciabile per ogni dato significativo presente in questo report.



Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

La responsabilità ultima per la supervisione delle questioni di sostenibilità in C.M. Service è attribuita all'**Organo Amministrativo**, rappresentato dall'**Amministratrice Unica**. A quest'ultima competono le decisioni finali relative alla definizione degli indirizzi strategici, all'approvazione degli obiettivi di sostenibilità e alla validazione della presente Rendicontazione. L'architettura di governance è strutturata per garantire un presidio capillare delle tematiche ESG, integrando funzioni di supervisione strategica, coordinamento operativo e controllo. L'Amministratrice Unica, che ricopre anche il ruolo di **Direttrice Acquisti** e **Direttrice Sviluppo Tecnico**, è supportata da un assetto manageriale composto da Direzioni con competenze specifiche:

Coordinamento Centrale ESG: La Direzione Amministrazione e Controllo supervisiona l'Ufficio Sostenibilità e Reporting. Quest'ultimo agisce come unità centrale di coordinamento per tutte le iniziative di sostenibilità, curando il reporting, monitorando le performance e fungendo da riferimento per il Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001 ed EMAS).



- **Presidi Tematici:**

Le competenze verticali sono assicurate dalle seguenti Direzioni:

- **La Direzione Tecnica D.Lgs. 81/2008** presidia tutti gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.
- **La Direzione del Personale e la Direzione Security** gestiscono le tematiche sociali, inclusa la conformità agli standard SA8000 e la gestione del personale.
- **L'Ufficio Legale e l'Ufficio Privacy** e Internal Auditor garantiscono la conformità normativa e la tutela dei dati, riportando direttamente al vertice aziendale.

- **Organi Collegiali e di Controllo:**

- **Il Comitato Tecnico**, composto dall'Amministratrice Unica e dai Direttori di Area, funge da organo esecutivo dove le strategie di sostenibilità vengono tradotte in piani operativi e ne viene monitorata l'attuazione.
- **Il Comitato Etico** supervisiona l'applicazione del Codice Etico e i requisiti dello standard SA8000. È prevista per il 2025 la costituzione di uno specifico **Social Performance Team (SPT)** per rafforzare ulteriormente questo presidio.
- **L'Organismo di Vigilanza (OdV) esterno, il Sindaco Unico e la Società di Revisione Legale** svolgono le rispettive funzioni di vigilanza e controllo sulla conformità normativa, sulla corretta amministrazione e sulla trasparenza contabile.

2. Composizione e Diversità degli Organi di Vertice al 31/12/2024

In aderenza ai requisiti dello standard, si dettaglia di seguito la composizione degli organi di amministrazione e controllo.

Caratteristica	Organo Amministrativo	Organo di Controllo (Sindaco Unico)
Membri con incarichi esecutivi	1 (Amministratrice Unica)	0
Membri senza incarichi esecutivi	0	1 (Sindaco Unico)
Rappresentanza dei dipendenti	Nessuna	Nessuna
Percentuale di indipendenza ¹	Non Applicabile	100%
Diversità di genere	100% Donna	100% Uomo

¹ Data la struttura con Amministratore Unico, il concetto di indipendenza non è applicabile all'organo amministrativo. Il Sindaco Unico è per sua natura un professionista esterno e indipendente.

L'impegno della società verso la parità di genere è formalizzato e verificato da terze parti, come attesta il possesso della certificazione **UNI/PDR 125:2022** per il sistema di gestione della parità di genere.



3. Competenze ed Esperienze in Materia di Sostenibilità

Le competenze necessarie alla supervisione delle tematiche di sostenibilità sono assicurate e integrate a diversi livelli:

- **Organo Amministrativo:** L'Amministratrice Unica, oltre alla responsabilità gestionale complessiva, ricopre sin dal 2006 la carica di **Responsabile Tecnica** per le attività di pulizia e sanificazione. Questo doppio ruolo garantisce una profonda competenza tecnica e storica sui principali impatti ambientali e sociali legati al core business aziendale. La sua guida diretta delle Direzioni Acquisti e Sviluppo Tecnico assicura inoltre che i criteri di sostenibilità siano integrati sin dalle fasi di approvvigionamento e innovazione.
- **Esperienza Settoriale e Geografica:** La Direzione possiede un'esperienza consolidata nei settori in cui l'impresa opera (servizi di pulizia, facility management, servizi socio-sanitari). L'impresa opera su tutto il territorio nazionale attraverso **42 unità locali**, assicurando una profonda conoscenza dei diversi contesti geografici e normativi italiani.
- **Competenze Specifiche:** Le competenze tecniche sono assicurate dall'**Ufficio Sostenibilità e Reporting**, con esperienza pluriennale nella gestione dei temi ESG e nel reporting, e sono integrate verticalmente nelle Direzioni preposte (come la competenza in materia di salute e sicurezza nella Direzione Tecnica 81/08, sociale nella Direzione del Personale).

Per garantire l'affidabilità e l'accuratezza del processo di rendicontazione, C.M. Service ha formalizzato e implementato un **Sistema di Controllo Interno sulla Rendicontazione di Sostenibilità (SCI-RS)**.

Tale sistema definisce un chiaro quadro di governance, attribuendo precise responsabilità a diversi livelli dell'organizzazione, dai **Data Owner** responsabili della raccolta dei dati primari, alla **Funzione di Sostenibilità** incaricata del loro consolidamento e della verifica di coerenza, fino all'**Organo Amministrativo**, cui compete la supervisione finale e l'approvazione dell'informativa. Questo approccio strutturato assicura che i dati di sostenibilità siano gestiti con lo stesso rigore delle informazioni finanziarie, a garanzia della loro qualità e verificabilità.

Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

In **C.M. Service**, la governance della sostenibilità si fonda su presidi e flussi informativi strutturati e periodici, pienamente operativi nel corso del 2024, volti a garantire che le questioni di sostenibilità siano integrate nel processo decisionale strategico e operativo.

Le informazioni sono dirette all'Organo Gestorio (l'Amministratore Unico) e, per le rispettive competenze, al **Comitato Tecnico** e all'**Organismo di Vigilanza** (OdV).

Le principali modalità e frequenze dell'informativa sono:

- **Reportistica Interna al Management:**
 - **Comitato Tecnico:** Con frequenza semestrale, riceve e analizza una reportistica dettagliata che include i principali indicatori (KPI) di performance ambientale (es. consumi energetici, rifiuti), sociale (come tassi di infortunio, ore di formazione) e di governance (come segnalazioni whistleblowing). Il report monitora inoltre lo stato di avanzamento degli obiettivi definiti nei piani di miglioramento (come Programma Ambientale EMAS, obiettivi SA8000 e UNI/PdR 125).
 - **Amministratore Unico:** Riceve aggiornamenti periodici e specifici dal Comitato Tecnico e dal Sustainability Reporting Manager, con un focus sulle performance, sull'analisi dei principali rischi e opportunità di sostenibilità discussi e sulle proposte di azioni correttive.



- **Relazioni dell'Organismo di Vigilanza (OdV):** Con cadenza semestrale, l'OdV esterno presenta all'Amministratore Unico una relazione sullo stato di attuazione e sull'efficacia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, con un focus specifico sulle aree di rischio rilevanti ai fini ESG. L'ultima relazione, datata marzo 2024, ha confermato la piena adeguatezza ed efficacia del Modello, non evidenziando criticità o necessità di aggiornamenti significativi e attestando la corretta gestione delle attività di formazione e delle segnalazioni pervenute.
- **Coordinamento del Sustainability Reporting Manager:** Questa figura, che riporta all'Alta Direzione, assicura il coordinamento delle attività di reporting e il monitoraggio del Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001 ed EMAS), garantendo che le informazioni relative a impatti, rischi e opportunità, performance rispetto agli obiettivi e conformità normativa siano correttamente rappresentate e discusse.

2. Integrazione della Sostenibilità nel Processo Decisionale

I flussi informativi sopra descritti costituiscono la base per le deliberazioni degli organi aziendali, assicurando che le decisioni strategiche tengano conto degli aspetti di sostenibilità. Di seguito si riportano due esempi significativi del 2024.

- **Decisione di Investimento per l'Efficientamento Energetico:** A seguito della presentazione dei dati sui consumi energetici (monitorati tramite i Sistemi di Gestione ISO 50001 ed EMAS) e dell'analisi dei rischi legati all'aumento dei costi dell'energia, l'Amministratore Unico ha approvato un piano di investimenti per l'efficientamento degli impianti di illuminazione e climatizzazione della sede e di due RSA. La decisione è stata motivata dalla duplice esigenza di ridurre i costi operativi (Opex) e l'impatto ambientale (emissioni Scope 1 e 2), in linea con gli obiettivi del Programma di Miglioramento Ambientale EMAS.

- **Revisione della Politica di Approvvigionamento e Implementazione di Criteri ESG:** In risposta ai feedback degli stakeholder (clienti e dipendenti) sulla sicurezza e l'impatto ambientale dei prodotti chimici per il cleaning, e in linea con l'obiettivo strategico di incrementare l'uso di prodotti Ecolabel/CAM, l'Amministratore Unico ha approvato nel 2024 una revisione della politica di approvvigionamento. Questa decisione ha superato la semplice revisione del catalogo prodotti, traducendosi in un rafforzamento sistemico dei presidi di governance sulla catena di fornitura. La nuova politica si fonda sull'applicazione rigorosa del **"Codice di Condotta Fornitori"**, un documento che formalizza le aspettative minime inderogabili in termini di etica, diritti umani e ambiente. Per garantire l'effettiva implementazione di tale politica, è stato strutturato un **Piano di Formazione obbligatorio e annuale sull'Approvvigionamento Responsabile**, rivolto a tutto il personale della Direzione Acquisti e degli Uffici Ordini. Il corso, della durata di 6 ore, ha l'obiettivo di dotare il personale degli strumenti pratici per integrare i criteri ESG nelle attività quotidiane. I contenuti della formazione specificano i nuovi criteri di valutazione dei fornitori:
 - **Criteri Ambientali:** Si valuta con priorità l'uso di energie rinnovabili, materiali riciclati e il possesso di certificazioni come Ecolabel o CAM da parte dei fornitori.
 - **Criteri Sociali:** Si dà precedenza a fornitori che possono dimostrare il pieno rispetto dei diritti umani e del lavoro, ad esempio tramite la certificazione SA8000.
 - **Criteri di Governance:** Il processo di acquisto è allineato alla politica di tolleranza zero verso la corruzione, basata sul Modello 231 e sulla certificazione anticorruzione ISO 37001. La formazione include la gestione dei conflitti di interesse e l'uso dei canali di whistleblowing. L'applicazione pratica di questi principi è verificata tramite strumenti di monitoraggio come i questionari di autovalutazione dei fornitori (SAQ) e audit interni, con la possibilità di richiedere piani di azioni correttive ai fornitori con performance insufficienti.

Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

C.M. Service riconosce l'importanza strategica di allineare gli interessi del management e dei dipendenti con gli obiettivi di sostenibilità dell'Azienda, al fine di guidare una performance integrata e creare valore nel lungo termine

Stato Attuale e Approccio Adottato

Per il periodo di rendicontazione 2024, **C.M. Service non ha implementato schemi di incentivazione** formali che leghino direttamente una componente variabile della remunerazione del management al raggiungimento di **specifici obiettivi quantitativi in ambito ambientale, sociale o di governance (ESG)**.

L'approccio dell'azienda si è finora concentrato sulla costruzione e sul consolidamento di una cultura della sostenibilità diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione. Riteniamo che l'integrazione dei principi ESG nelle pratiche quotidiane sia il fondamento necessario per qualsiasi futuro sistema di incentivazione. Questo approccio si concretizza attraverso:

- Formazione continua su tematiche ESG e sui sistemi di gestione certificati.
- Comunicazione interna per sensibilizzare sull'importanza delle iniziative di sostenibilità.
- Impegno visibile del management nel guidare con l'esempio l'integrazione della sostenibilità nelle decisioni operative.



Impegni e Sviluppi Futuri

Consapevole dell'importanza di questo tema come leva strategica, l'azienda ha inserito nel proprio piano di evoluzione della governance la valutazione e la successiva implementazione di un sistema di incentivazione legato alla sostenibilità.

L'Alta Direzione (Amministratore Unico) ha quindi assegnato all'Ufficio Sostenibilità e Reporting il mandato di presentare, nel corso del prossimo esercizio, uno studio di fattibilità per l'introduzione di obiettivi ESG nella remunerazione variabile. L'azienda si pone l'obiettivo di definire e formalizzare un sistema di incentivazione ESG entro il ciclo di reporting 2026, al fine di allineare in modo esplicito e misurabile gli interessi del management con gli obiettivi di sostenibilità dell'impresa.

GOV-4 - Dichiarazione sulla dovuta diligenza

C.M. Service ha implementato un processo di dovuta diligenza per identificare, prevenire, mitigare e rendicontare gli impatti negativi effettivi e potenziali sulle persone e sull'ambiente, generati dalle proprie attività e lungo la catena del valore. Questo impegno è formalmente sancito nella **Politica Integrata** e nel **Codice di Condotta Fornitori**. Il pilastro del processo è l'**Analisi di Doppia Materialità** (descritta nella sezione ESRS 2 IRO-1), che guida l'identificazione delle priorità su cui focalizzare le azioni di prevenzione, mitigazione e monitoraggio. La tabella seguente riassume gli elementi fondamentali del processo di due diligence e indica le sezioni della presente Rendicontazione in cui ciascun elemento è trattato in dettaglio.

Elementi fondamentali del dovere di diligenza	Riferimenti nella Rendicontazione di Sostenibilità
a) Integrare il dovere di diligenza nella governance, nella strategia e nel modello aziendale	Impegno formale alla due diligence (sezione GOV-4). Integrazione della sostenibilità nella strategia (SBM-1). Ruolo e responsabilità degli organi di vertice nella supervisione dei temi ESG (GOV-1). Integrazione dei rischi ESG nel sistema di gestione dei rischi aziendali (GOV-5).
b) Coinvolgere i portatori di interessi in tutte le fasi fondamentali del dovere di diligenza	Mappatura degli stakeholder e modalità di coinvolgimento (SBM-2). Coinvolgimento attivo degli stakeholder nel processo di Analisi di Doppia Materialità (BP-1 e IRO-1).
c) Individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) rilevanti	Descrizione dettagliata del processo di Analisi di Doppia Materialità, incluse metodologie e soglie di rilevanza (IRO-1). Presentazione dei risultati dell'analisi con l'elenco degli IRO materiali (SBM-3).
d) Intervenire per far fronte agli impatti negativi (Prevenzione e Mitigazione)	Ambiente (E1, E2, E5): Policy e azioni basate su sistemi certificati (ISO 14001, EMAS) e acquisti responsabili (prodotti Ecolabel/CAM). Forza Lavoro (S1): Policy basate su standard internazionali (SA8000, ISO 45001, UNI/PdR 125), procedure per la salute e sicurezza e piani di formazione. Catena del Valore (S2): Implementazione di un Codice di Condotta Fornitori e processi di qualifica, valutazione e audit ESG. Condotta Aziendale (G1): Adozione di un Modello 231, di una politica anticorruzione e di formazione specifica.
e) Monitorare l'efficacia degli interventi e darne comunicazione	Definizione di metriche (MDR-M) e obiettivi misurabili (MDR-T) per ogni tema materiale. Processi di revisione delle performance da parte del management (GOV-1) e flusso informativo verso gli organi di vertice (GOV-2). Audit interni ed esterni previsti dai sistemi di gestione certificati (GOV-5).
f) Fornire o cooperare per fornire un rimedio	Implementazione di un sistema di segnalazione (whistleblowing) conforme al D.Lgs. 24/2023, accessibile a tutti gli stakeholder e gestito da un provider esterno per garantire confidenzialità. Descrizione della procedura di gestione delle segnalazioni e della protezione contro le ritorsioni (G1-1).

Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

C.M. Service ha definito e sta implementando un **Sistema di Controllo Interno sulla Rendicontazione di Sostenibilità (SCI-RS)**, finalizzato ad assicurare la qualità, l'affidabilità e l'accuratezza delle informazioni divulgate in conformità agli ESRS.

Il sistema è fondato su principi di **responsabilità**, **proporzionalità** rispetto alla dimensione aziendale, **integrazione** con i presidi di controllo esistenti (inclusi il Modello di Adeguati Assetti e i sistemi di gestione certificati) e **miglioramento continuo**.

L'approccio è basato sul rischio, focalizzando le attività di controllo sulle aree del processo di reporting che presentano maggiori probabilità di errori.



2. Articolazione del Processo di Controllo sulla Rendicontazione

Lo SCI-RS è strutturato secondo le componenti chiave dei principali framework di controllo interno:

- **Ambiente di Controllo:** La responsabilità ultima della supervisione è dell'Amministratrice Unica. La gestione operativa del processo è coordinata dal Sustainability Reporting Manager (SRM), mentre le singole Direzioni di funzione sono responsabili della correttezza dei dati di propria competenza.
- **Valutazione dei Rischi di Reporting:** A partire dall'Analisi di Doppia Materialità, vengono identificati e valutati i rischi specifici del processo di reporting, quali l'inaccuratezza dei dati, l'errata applicazione degli ESRS o l'omissione di informazioni.
- **Attività di Controllo:** Il processo di validazione dei dati è articolato su più livelli:
 - a. **Controlli di Primo Livello:** Eseguiti dalle funzioni aziendali che generano il dato, la cui affidabilità è rafforzata dagli audit periodici dei sistemi di gestione certificati (ISO 14001, ISO 45001, ecc.).
 - b. **Controlli di Secondo Livello:** L'Ufficio Sostenibilità e Reporting esegue verifiche di coerenza, congruità e logica sui dati aggregati.
 - c. **Revisione e Approvazione Finale:** L'Amministratrice Unica, supportata dal Comitato Tecnico e dal Comitato Sostenibilità, esamina e approva formalmente la Rendicontazione.
- **Monitoraggio del Sistema:** L'efficacia del SCI-RS è soggetta a monitoraggio continuo da parte dell'SRM e a valutazioni periodiche che tengono conto delle risultanze degli audit interni ed esterni. Un ruolo chiave in questo processo è svolto dall'Organismo di Vigilanza, le cui analisi periodiche sul funzionamento del Modello 231 forniscono un'assicurazione indipendente sull'adequatezza dei presidi di controllo, contribuendo a implementare le necessarie azioni di miglioramento.

Strategia, modello di business e catena del valore

Il modello di business di C.M. Service si fonda sulla fornitura di servizi integrati essenziali per il benessere delle persone e la funzionalità delle infrastrutture.

La nostra strategia è orientata a creare valore per i clienti e per la collettività attraverso un approccio, denominato "Total Care", che pone al centro la qualità, la sicurezza e la sostenibilità. Operiamo in un settore ad alta intensità di manodopera, con una forza lavoro di **4.805 dipendenti al 31.12.2024, tutti basati sul territorio nazionale italiano.**

La nostra catena del valore si articola come segue:

1. Catena del Valore a Monte (Upstream)

Le nostre operazioni dipendono da una catena di approvvigionamento diversificata (circa 1.000 partner). La gestione responsabile di questa fase è presidiata da un processo di due diligence fondato sul nostro Codice di Condotta Fornitori.

I principali flussi a monte includono l'approvvigionamento di beni (es. prodotti sanificanti certificati CAM/Ecolabel, derrate alimentari), servizi e lavoro (subappaltatori, somministrati) e risorse finanziarie.

2. Le Nostre Attività (Own Operations)

Il cuore del nostro modello di business, che nel 2024 ha generato un Valore della Produzione di circa **130 milioni di euro**, si concentra su **due aree di attività principali** che insieme costituiscono il **97% del nostro fatturato**:

- **Facility Management (60,6% del fatturato 2024):** Questi servizi sono erogati su tutto il territorio nazionale a una clientela eterogenea che include Enti Pubblici (Aziende Sanitarie Locali, Università come "La Sapienza" di Roma, Istituzioni come Banca d'Italia) e grandi realtà private (istituti bancari come BPM e BPER, industrie farmaceutiche, GDO). Il mercato è caratterizzato da una crescente domanda di partnership con fornitori capaci di proporre soluzioni innovative e sostenibili. All'interno di questa divisione, un segmento strategico in forte crescita è la **ristorazione collettiva**, con un focus sulla preparazione di pasti per le scuole.
- **Servizi Socio-Sanitari (36% dei ricavi 2024):** Questa divisione, che include la gestione completa di Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e servizi di assistenza infermieristica specializzata, si rivolge a persone fragili e alle loro famiglie, oltre che a Enti Pubblici come le ASL. Si tratta di un mercato in fisiologica espansione a causa del progressivo invecchiamento della popolazione, a cui rispondiamo con un'offerta di altissima qualità. Operiamo sia in strutture di proprietà sia in gestione per conto terzi, con una presenza storicamente consolidata in **Piemonte e Lombardia** e attività oggi estese su gran parte del territorio nazionale, con importanti presidi operativi in regioni come **Lazio, Veneto, Liguria e Sardegna**.

A supporto delle nostre due aree principali, operiamo in altri settori che completano la nostra offerta integrata: il settore della **Vigilanza** (1,4% dei ricavi), i **Servizi di Ristorazione e Alloggiativi** (1,8%) e **Altre Attività** (0,2%).

La maggior parte delle nostre commesse viene acquisita tramite gare d'appalto, un contesto competitivo in cui la nostra comprovata capacità di offrire soluzioni sostenibili e certificate rappresenta un fattore determinante e un vantaggio strategico.

Si segnala che l'impresa non è attiva nei settori indicati in ESRS 2 SBM-1, 40 d, e pertanto non genera ricavi dalle attività relative a: combustibili fossili (carbone, petrolio e gas), inclusa qualsiasi attività di prospezione, estrazione, produzione, trasformazione, stoccaggio, raffinazione, distribuzione, trasporto o commercio di tali combustibili; fabbricazione di prodotti chimici, come descritto nella divisione 20.2 dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1893/2006; produzione di armi controverse, incluse mine antiuomo, munizioni a grappolo, armi chimiche e armi biologiche; coltivazione e produzione di tabacco.

3. Catena del Valore a Valle (Downstream)

La fase a valle coincide con l'utilizzo dei nostri servizi da parte dei clienti e degli utenti finali. L'impatto si concretizza nel garantire ambienti sicuri e puliti, pasti sani ed equilibrati e, soprattutto, un'assistenza dignitosa e di alta qualità nelle nostre RSA. La nostra strategia **"Total Care"** è interamente focalizzata sulla massimizzazione di questo impatto positivo finale.



Interessi e opinioni dei portatori di interessi



C.M. Service S.r.l. considera il coinvolgimento sistematico e trasparente dei propri portatori di interessi (stakeholder) un elemento essenziale per una gestione aziendale responsabile e per l'efficace integrazione della sostenibilità nelle proprie strategie e operazioni.

Comprendere gli interessi, le aspettative e le preoccupazioni degli stakeholder permette all'Azienda di identificare in modo più accurato gli impatti, i rischi e le opportunità di sostenibilità, di migliorare la rilevanza delle proprie azioni e di costruire relazioni di fiducia a lungo termine.

1. Identificazione dei Portatori di Interessi:

L'Azienda ha condotto una mappatura dei propri stakeholder, identificando i gruppi che hanno un impatto significativo sulle attività di C.M. Service S.r.l. o che ne sono significativamente influenzati. Le principali categorie coinvolte nell'Analisi di Doppia Materialità (DMA) sono:

- **Dipendenti e Collaboratori** (Risorse Umane): Inclusi gli operatori dei servizi di facility, socio-sanitari, vigilanza, e il personale amministrativo e di coordinamento.
- **Clienti e Utilizzatori Finali**: Comprendono aziende private (banche, industrie, GDO), Enti Pubblici (ASL, Università, Comuni, Istituzioni), ospiti delle RSA e loro familiari, utenti dei centri cottura e degli edifici gestiti.
- **Fornitori e Subappaltatori**: Partner chiave per l'approvvigionamento di beni (prodotti chimici, derrate alimentari, DPI, attrezzature) e servizi.
- **Organo Gestorio e Management Aziendale**: L'Amministratore Unico e le figure dirigenziali con responsabilità operative e strategiche.
- **Istituti di Credito**: Partner finanziari per il supporto alle attività e agli investimenti aziendali.
- **Pubblica Amministrazione ed Enti Regolatori**: Inclusi Ministeri, Autorità di Vigilanza (es. ANAC per gli appalti, Garante Privacy), Enti di Certificazione, ASL, Ispettorato del Lavoro, INAIL, INPS.
- **Rappresentanze Sindacali**: Interlocutori per le questioni relative alle condizioni di lavoro e ai diritti dei dipendenti.
- **Comunità Locali**: I territori in cui C.M. Service S.r.l. opera con le proprie sedi, strutture gestite (RSA) e attraverso l'erogazione di servizi.

Scuola, Università e Centri di Formazione: Per attività di tirocinio, reclutamento, formazione continua e innovazione.

2. Modalità e Frequenza del Coinvolgimento:

C.M. Service S.r.l. utilizza una varietà di canali e approcci per dialogare con i propri stakeholder, adattati alla natura della relazione e agli obiettivi del coinvolgimento:

Tabella SBM-2: Mappatura del Coinvolgimento degli Stakeholder

Categoria di Stakeholder	Principali Modalità e Frequenza di Coinvolgimento	Scopo Principale del Coinvolgimento (Temi Trattati)	Come si è Tenuto Conto Feedback Output e Integrazione nelle Decisioni
Dipendenti e Collaboratori	Comunicazioni continue (App, portale), riunioni di team, formazione, incontri con RLS/Sindacati, questionari (annuali), whistleblowing.	Salute e sicurezza sul lavoro, equità contrattuale e retributiva, formazione, benessere organizzativo, stabilità occupazionale.	Piani di investimento in formazione e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Sviluppo di politiche di inclusione e work-life balance.
Clienti e Utilizzatori Finali	Incontri periodici, gestione operativa quotidiana, survey di soddisfazione (annuali), gestione reclami, partecipazione a gare d'appalto. Dialogo con PA/ASL, collaborazione con associazioni locali, sponsorizzazioni (calcio femminile "Indipendente Ivrea"), URP nelle RSA.	Qualità ed efficacia dei servizi, rispetto degli standard ambientali (CAM/Ecolabel) e di sicurezza (igiene sanitaria/alimentare), trasparenza.	Revisione delle procedure operative e innovazione dell'offerta con prodotti a minor impatto ambientale (es. prodotti Ecolabel nel cleaning). Rafforzamento dei protocolli di sicurezza nelle RSA.
Fornitori e Subappaltatori	Questionari di qualifica ESG, audit di seconda parte (su base rischio), incontri periodici, condivisione Codice di Condotta.	Pratiche commerciali eque, rispetto dei termini di pagamento, chiarezza sui requisiti di sostenibilità richiesti dall'azienda.	Allocazione di risorse per audit ESG sulla catena di fornitura. Inclusione di clausole di sostenibilità nei contratti.
Comunità Interessate	Dialogo con PA/ASL, collaborazione con associazioni locali, sponsorizzazioni (es. Ind. Ivrea), URP nelle RSA.	Occupazione locale, qualità dei servizi (es. programmi cognitivi), impatti ambientali, sviluppo del territorio (es. Caseificio Gran Paradiso).	Nelle assunzioni l'aspettativa di un impatto positivo sul territorio influenza direttamente le nostre policy HR, portando a privilegiare, a parità di competenze, l'assunzione di personale residente in loco. L'ascolto delle esigenze locali ispira la creazione di progetti specifici a impatto socio-economico, come il Caseificio "Gran Paradiso" e il sostegno a iniziative sportive e sociali sul territorio.
Istituti di Credito	Presentazione di Business Plan, bilanci, informative ESG e incontri dedicati.	100% USolidità finanziaria, adeguata gestione dei rischi (inclusi quelli ESG), affidabilità dell'informativa di sostenibilità e strategie di crescita sostenibile. omo	Allocazione di budget per la gestione dei rischi ESG. Strutturazione di una rendicontazione trasparente e conforme agli ESRS.

Le attività di coinvolgimento descritte sono state particolarmente intense e formalizzate durante il processo di Analisi di Doppia Materialità. In particolare, è stata condotta una survey dedicata, le cui risposte sono state analizzate per definire le priorità degli stakeholder e hanno costituito un input fondamentale per la presente rendicontazione (come dettagliato nel capitolo IRO-1).

3. Principali Interessi e Opinioni degli Stakeholder sulla Sostenibilità:

Dalle interazioni e dalle attività di coinvolgimento, compresa l'analisi di materialità 2024, sono emersi i seguenti temi di principale interesse e le relative aspettative:

- **Dipendenti:** Forte attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro (data la natura delle attività), equità delle condizioni contrattuali e retributive, opportunità di formazione e sviluppo professionale, stabilità occupazionale, benessere organizzativo e work-life balance, chiarezza e trasparenza nella comunicazione aziendale.
- **Clienti:** Qualità, affidabilità ed efficacia dei servizi; rispetto degli standard normativi e contrattuali (inclusi requisiti ambientali come CAM ed Ecolabel, specialmente per i clienti pubblici); sicurezza e igiene (cruciali per servizi sanitari e alimentari); trasparenza sulle performance di sostenibilità del fornitore; innovazione e capacità di proporre soluzioni a minor impatto ambientale e sociale.
- **Fornitori:** Pratiche commerciali eque e trasparenti, rispetto dei termini di pagamento, chiarezza dei requisiti ESG richiesti da C.M. Service, opportunità di collaborazione a lungo termine basate su valori condivisi.
- **Comunità Locali e Istituzioni:** Rispetto della legalità e delle normative (ambientali, sociali, fiscali); contributo all'occupazione e allo sviluppo economico locale; minimizzazione degli impatti ambientali (rumore, traffico, rifiuti); trasparenza operativa; partecipazione a iniziative di valore per il territorio.
- **Istituti di Credito e Organi di Controllo:** Solidità finanziaria e patrimoniale; adeguata gestione dei rischi, inclusi quelli ESG e di compliance (Modello 231); trasparenza e affidabilità dell'informativa finanziaria e di sostenibilità; strategie di crescita sostenibile nel tempo.

4. Considerazione degli Interessi e delle Opinioni nelle Decisioni Aziendali:

Ci impegniamo a integrare i feedback e le aspettative degli stakeholder nei nostri processi decisionali come si specifica sotto:

- **Strategia di Sostenibilità:** Gli esiti dell'analisi di materialità, che riflettono le priorità degli stakeholder, sono un input diretto per la definizione e l'aggiornamento della strategia di sostenibilità e degli obiettivi di miglioramento.
- **Sviluppo e Miglioramento di Politiche e Servizi:** Le aspettative dei clienti relative a prodotti e servizi più sostenibili (es. uso di prodotti Ecolabel nel cleaning, attenzione al benessere psicologico e alimentare nelle RSA) guidano l'innovazione dell'offerta e la revisione delle procedure operative. Le istanze dei dipendenti sulla sicurezza informano i piani di investimento in formazione e DPI.
- **Gestione dei Rischi:** Le preoccupazioni espresse dagli stakeholder (es. sulla gestione dei rifiuti, sulla sicurezza dei dati) contribuiscono all'identificazione e alla valutazione dei rischi ESG e all'implementazione di adeguate misure di mitigazione.
- **Allocazione delle Risorse:** Le priorità di sostenibilità, co-definite con gli stakeholder, influenzano le decisioni di investimento (Capex) e le spese operative (Opex) relative a iniziative ambientali e sociali.
- **Comunicazione e Reporting:** I temi di maggiore interesse per gli stakeholder trovano adeguata copertura nella rendicontazione di sostenibilità e nelle altre comunicazioni aziendali.

L'Amministratore Unico, il Comitato Tecnico e il Comitato Sostenibilità esaminano regolarmente i principali feedback e le istanze degli stakeholder per assicurarne la dovuta considerazione nei processi decisionali e strategici dell'Azienda.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Attraverso il processo di analisi di doppia materialità, **C.M. Service** ha identificato gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) di sostenibilità materiali per l'esercizio 2024.

Questi IRO sono strettamente interconnessi con la nostra strategia e il nostro modello di business e la loro gestione proattiva è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi del nostro **Piano Finanziario**, che prevede una crescita del valore della produzione da circa 128 milioni di euro nel 2024 a circa 190 milioni di euro nel 2028, con un corrispondente incremento dell'EBITDA da circa 3 a 19 milioni di euro.

La tabella seguente fornisce una sintesi degli IRO materiali, indicando per ciascun sotto-tema la natura dell'impatto, del rischio o dell'opportunità e la sua collocazione all'interno delle operazioni proprie o della catena del valore.

Tabella degli Impatti, Rischi e Opportunità (IRO) Materiali di C.M. Service

TEMA ESRS	ARGOMENTO (Topic)	SOTTO-ARGOMENTO / DETTAGLIO	PERIMETRO	VALUTAZIONE IRO
E1	Cambiamento climatico	Mitigazione dei cambiamenti climatici(Emissioni GHG Scope 1, 2, 3) Contributo al cambiamento climatico derivante dalle emissioni di GHG generate dalla flotta aziendale e dai consumi energetici delle sedi.	Op. Proprie & A monte	I - / R / O
		Adattamento ai cambiamenti climatici(Rischi fisici su strutture e operatività)	Op. Proprie	I (-) / R / O
		Energia(Efficienza energetica e consumi)	Op. Proprie	I - / R / O
E2	Inquinamento	Inquinamento dell'aria(Emissioni flotta: NOx, PM)	Op. Proprie	I - / R
		Inquinamento dell'acqua(Scarichi idrici attività pulizia), impatto sulla qualità delle acque reflue derivante dall'utilizzo di detergenti professionali nelle attività di pulizia e sanificazione.	Op. Proprie	I - / R
		Sostanze di interesse(Gestione prodotti chimici/detergenti)	Op. Proprie & A monte	I (-) / R
E3	Risorse idriche	Acqua > Consumo di acqua(Consumi idrici RSA/cantieri)	Op. Proprie	I - / R / O
E5	Uso delle risorse ed economia circolare	Afflussi di risorse(Acquisti sostenibili, CAM, Ecolabel)	A monte	I + / R / O
		Deflussi di risorse(Prodotti e materiali in uscita)	Operazioni proprie & A valle	I - / R / O
		Rifiuti(Gestione rifiuti speciali e urbani)	Operazioni proprie & A valle	I - / R / O

TEMA ESRS	ARGOMENTO (Topic)	SOTTO-ARGOMENTO / DETTAGLIO	PERIMETRO	VALUTAZIONE IRO
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro(Salute e sicurezza, Salari adeguati), Impatti sulla salute fisica dei lavoratori derivanti dai rischi operativi intrinseci alle attività di cantiere (es. movimentazione carichi, rischio chimico).	Op. Proprie	I (-) / I + / R / O
		Parità di trattamento e opportunità(Formazione, Parità di genere, Inclusione)	Op. Proprie	I + / R / O
		Altri diritti connessi al lavoro(Dialogo sociale, Privacy dipendenti)	Op. Proprie	I + / R
S2	Lavoratori nella catena del valore	Condizioni di lavoro(Diritti umani e standard etici fornitori)	A monte	I (-) / R / O
		Salute e sicurezza(Sicurezza presso appaltatori/fornitori)	A monte	I (-) / R
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali(Impatto locale, servizi essenziali)	Op. Proprie	I + / R / O
		Diritti civili e politici(Relazioni con territorio e istituzioni)	Op. Proprie	I + / R
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori(Sicurezza alimentare, igiene RSA), Garanzia della sicurezza alimentare per gli utenti finali attraverso il controllo della filiera e dei processi di preparazione pasti (HACCP).	Op. Proprie & A valle	I (-) / I + / R / O
		Inclusione sociale dei consumatori(Accesso ai servizi per fasce vulnerabili)	Op. Proprie & A valle	I + / O
		Impatti legati alle informazioni(Trasparenza e qualità)	Op. Proprie & A valle	I +
G1	Condotta delle imprese	Cultura d'impresa(Etica, integrità, policy)	Op. Proprie	I + / R / O

Legenda dei Simboli (Valutazione IRO)

Tipologia di Materialità:

I: Materialità d'Impatto (Impatto su persone o ambiente).

R: Rischio (Materialità Finanziaria negativa).

O: Opportunità (Materialità Finanziaria positiva).

Natura dell'Impatto (Simboli):

I - : Impatto Negativo Effettivo. L'impatto si verifica attualmente come conseguenza diretta delle attività (es. consumo di risorse, emissioni).

I (-) : Impatto Negativo Potenziale. L'impatto non sta avvenendo, ma esiste il rischio che si verifichi (es. infortunio, sversamento accidentale, corruzione).

I + : Impatto Positivo Effettivo. L'azienda genera attualmente benefici misurabili (es. occupazione, formazione, recupero rifiuti).

I (+) : Impatto Positivo Potenziale. Beneficio che potrebbe generarsi in futuro grazie a nuove strategie o miglioramenti (es. sviluppo di nuovi servizi sostenibili).

Perimetro:

Op. Proprie: Attività sotto il controllo diretto di C.M. Service.

A monte: Catena di fornitura.

A valle: Clienti e utenti finali.



Analisi degli IRO Materiali e Interconnessione con la Strategia (SBM-3)

Di seguito si riporta l'analisi dettagliata degli Impatti, Rischi e Opportunità (IRO) identificati come materiali, evidenziando la loro interconnessione con la strategia aziendale e il modello di business di C.M. Service.





AMBIENTALE (E):

E1 - Cambiamenti Climatici

L'impatto materiale effettivo riguarda la Mitigazione, generata dalle emissioni GHG (Scope 1 e 2) della flotta aziendale e dai consumi energetici delle strutture gestite. Sul fronte dei rischi, l'azienda è esposta a rischi di transizione (aumento costi energetici/carburanti) e a rischi fisici legati all'**Adattamento** (es. ondate di calore che impattano il comfort nelle RSA).

- **Strategia e Resilienza:** Il Piano Finanziario 2025-2028 integra questi aspetti prevedendo Capex dedicati al rinnovo della flotta con veicoli a minori emissioni e all'efficientamento energetico. Tali investimenti fungono da strategia di resilienza per garantire la continuità operativa e proteggere la marginalità (EBITDA) dalla volatilità dei costi energetici.

E2 - Inquinamento:

Gli impatti materiali **effettivi** riguardano l'**Inquinamento dell'aria** (emissioni flotta) e dell'Acqua (reflui). Particolare rilevanza assume il sotto-tema Sostanze di interesse (impatto potenziale), legato alla gestione sicura dei prodotti chimici e detergenti nelle attività di pulizia.

- **Strategia:** La gestione rigorosa di questi aspetti è cruciale per mitigare rischi sanzionatori e reputazionali. L'opportunità strategica risiede nell'adozione proattiva di prodotti a minor impatto (Ecolabel, CAM), che aumenta la competitività e l'attrattività nelle gare d'appalto pubbliche e private.



E3 - Risorse Idriche:

L'impatto materiale **effettivo** è legato al **Consumo di acqua** per i servizi di sanificazione e ristorazione (centri cottura), con particolare attenzione alle operazioni in aree a potenziale stress idrico.

- **Strategia:** Il rischio operativo legato alla scarsità della risorsa è mitigato attraverso l'installazione di sistemi di controllo e la formazione degli operatori. L'ottimizzazione dei consumi rappresenta un'opportunità di efficienza operativa e riduzione costi (Opex).

E5 - Uso delle Risorse ed Economia Circolare:

I temi materiali comprendono gli **Afflussi di risorse** (acquisti) e la gestione dei **Rifiuti** (ex *Sciupare*). Gli impatti negativi (effettivi) derivano dalla produzione di rifiuti operativi, mentre quelli positivi derivano dalle politiche di acquisto sostenibile.

- **Strategia:** I rischi economici legati all'aumento dei costi di smaltimento sono mitigati da investimenti nella formazione sulla differenziazione e dall'adozione di sistemi di dosaggio. Questo approccio circolare supporta direttamente gli obiettivi di marginalità del piano finanziario e riduce la dipendenza da risorse vergini.



SOCIALE (S):

- **S1 - Forza Lavoro Propria:**

Tema critico per un'azienda *labour-intensive*. Gli impatti riguardano le **Condizioni di lavoro** (inclusi Salute e Sicurezza e Salari adeguati) e la **Parità di trattamento** (Formazione, Genere, Diversità).

- **Strategia:** La gestione della Salute e Sicurezza (ISO 45001) mitiga i rischi operativi e di infortunio (impatto negativo potenziale). Gli investimenti in formazione (C.M. Academy) e le politiche di parità (UNI/PdR 125) generano impatti positivi effettivi, leva strategica fondamentale per attrarre talenti, ridurre il turnover e garantire la qualità del servizio necessaria per la crescita dei ricavi.

- **S2 Lavoratori nella Catena del Valore:**

Gli impatti riguardano le **Condizioni di lavoro** (diritti umani) e la **Salute e sicurezza** presso i fornitori e subappaltatori (catena a monte).

- **Strategia:** Il rischio reputazionale e legale (es. responsabilità solidale) è mitigato attraverso processi di qualifica rigorosi e l'applicazione del Codice di Condotta Fornitori. Una catena di fornitura etica rappresenta un elemento distintivo di affidabilità verso i clienti.

• S3 - Comunità Interessate:

Gli impatti riguardano i Diritti economici, sociali e culturali. L'impatto positivo effettivo si concretizza nella creazione di valore socio-economico e occupazione locale (es. progetto "Caseificio Gran Paradiso").

- **Strategia:** Essere un "corporate citizen" responsabile rafforza le relazioni istituzionali e mitiga i rischi di opposizione locale (*NIMBY*) o reputazionali, facilitando i piani di espansione territoriale e il rinnovo delle concessioni.

• S4 - Consumatori e Utenti Finali:

Gli impatti materiali riguardano la Sicurezza personale dei consumatori (sicurezza alimentare, igiene RSA), l'Inclusione sociale (accesso ai servizi per anziani e fragili) e gli Impatti legati alle informazioni (trasparenza), estendendosi alla catena a valle.

- **Strategia:** L'eccellenza nella qualità e sicurezza ("Total Care") è il principale fattore di fidelizzazione e mitigazione dei rischi legali/reputazionali (impatto negativo potenziale). La trasparenza informativa (es. tracciabilità alimentare) trasforma la compliance in un vantaggio competitivo per l'acquisizione di nuovi clienti.



GOVERNANCE

- **G1 - Condotta Aziendale:**

I temi materiali includono la Cultura d'impresa, la Protezione degli informatori (Whistleblowing), la prevenzione di Corruzione e tangenti e la Gestione dei rapporti con i fornitori (incluse le pratiche di pagamento). I rischi di corruzione sono monitorati anche nella relazione a valle (Clienti/PA).

- **Strategia:** Una solida governance (Modello 231, ISO 37001) protegge l'azienda da rischi di sanzioni e interdittive (impatto negativo potenziale). La puntualità nei pagamenti e l'integrità nei rapporti commerciali rafforzano la fiducia degli stakeholder finanziari e della filiera, condizione necessaria per sostenere la crescita sostenibile delineata nel Piano.



Influenza degli IRO sulla Strategia e Interazione con il Business Plan

Gli IRO materiali non sono elementi statici, ma un sistema dinamico che influenza attivamente la strategia e il modello di business di C.M. Service. La gestione dei rischi climatici ed energetici spinge verso investimenti (Capex) in efficienza per mantenere la marginalità. Le aspettative dei clienti orientano lo sviluppo dell'offerta verso servizi "green". I rischi legati alla forza lavoro in un settore *labour intensive* richiedono strategie HR focalizzate su formazione e benessere. I rischi di governance impongono il rafforzamento dei sistemi di controllo interno.

Allo stesso tempo, la strategia di crescita del Business Plan, se non gestita attentamente, potrebbe intensificare alcuni impatti negativi (maggiori consumi, più rifiuti, catena di fornitura più complessa). Pertanto, la strategia di sostenibilità è intrinsecamente legata al successo del Piano Finanziario: mitiga i rischi che potrebbero comprometterne i target, crea valore aggiunto migliorando l'efficienza e la reputazione, e rafforza la resilienza complessiva del modello di business, assicurando la capacità dell'impresa di competere e prosperare nel lungo termine.

Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

IRO - 1

Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

C.M. Service ha implementato un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione dei propri impatti, rischi e opportunità (IRO) di sostenibilità, denominato Analisi di Doppia Materialità (DMA). Tale processo, condotto con cadenza almeno annuale, è fondamentale per definire le priorità strategiche e il perimetro della presente rendicontazione, in linea con i requisiti degli standard ESRS.

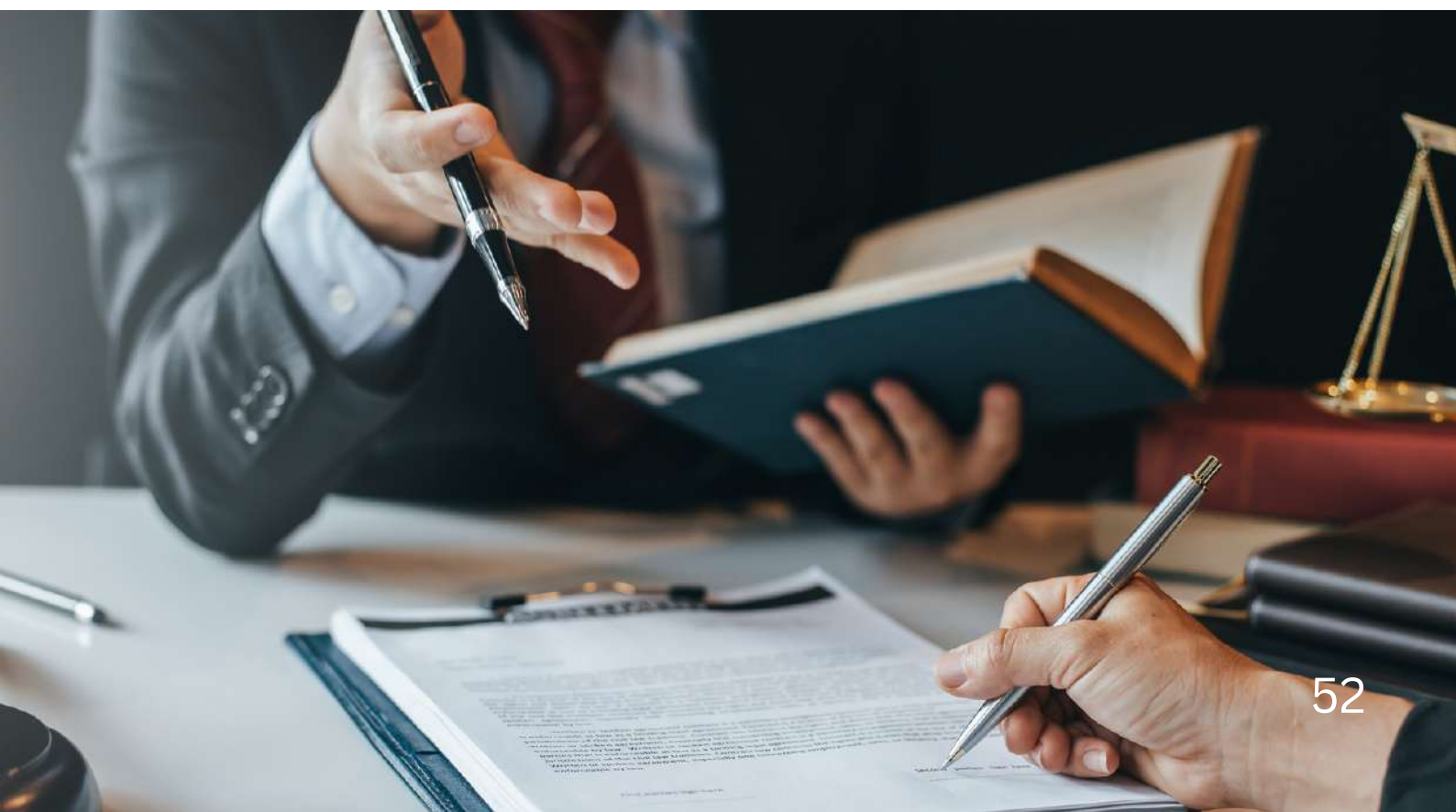
1. Approccio Metodologico e Fasi del Processo

C.M. Service ha implementato un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione dei propri impatti, rischi e opportunità (IRO) di sostenibilità, denominato Analisi di Doppia Materialità (DMA).

Tale processo, condotto con cadenza almeno annuale, è fondamentale per definire le priorità strategiche e il perimetro della presente rendicontazione, in linea con i requisiti degli standard ESRS. Il processo di DMA si articola in fasi logiche e interconnesse.

Si parte da un'ampia analisi del contesto interno ed esterno per definire una long-list di temi potenzialmente rilevanti, considerando i requisiti degli ESRS, i macro-trend di settore, il modello di business aziendale, i rischi già identificati dai sistemi di gestione e le aspettative degli stakeholder.

Il dialogo con i nostri stakeholder è stato un momento chiave del processo. Abbiamo condotto una survey che ha coinvolto **150 rappresentanti di Clienti, Fornitori e Dipendenti**, scelti sulla base della loro importanza strategica e dell'anzianità del rapporto. I feedback raccolti sono stati attentamente esaminati dal Comitato di Sostenibilità, il quale ha utilizzato le indicazioni emerse per informare la valutazione qualitativa finale, privilegiando i temi su cui si è registrata la maggiore convergenza di opinioni.



2. Valutazione della Materialità di Impatto (Prospettiva Inside-Out)

Questa fase valuta gli impatti (positivi e negativi, effettivi e potenziali) che le attività di C.M. Service e della sua catena del valore generano sulle persone e sull'ambiente. Nell'ottica del miglioramento continuo e per assicurare che la valutazione degli impatti ambientali fosse oggettiva e basata su evidenze scientifiche, **C.M. Service** ha adottato come strumento metodologico primario l'**Analisi del Ciclo di Vita (LCA)** come progetto pilota definito nel 2024 ma **attivato nel 2025**, applicando questa analisi al cantiere del Presidio Ospedaliero di Chivasso e che si concretizzerà nella redazione di una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD) per il nostro servizio di pulizia ospedaliero. **L'EPD** ci permetterà di quantificare in modo standardizzato e verificabile l'impronta ambientale del servizio in un contesto operativo pienamente rappresentativo delle nostre attività.

- La significatività di ciascun impatto è determinata valutandone la gravità, attraverso una metodologia strutturata che considera i seguenti criteri:
- **Entità:** La severità dell'impatto, valutata su una scala a 5 livelli che va da "Impatto limitato e reversibile" a "Impatto molto grave e irreversibile".
- **Portata:** L'estensione dell'impatto (es. l'area geografica o il numero di persone interessate), valutata su una scala a 5 livelli da "Locale/Singolo sito" a "Globale/Sistemico".
- **Irrimediabilità:** La difficoltà di ripristinare le condizioni originarie (solo per impatti negativi), valutata su una scala a 5 livelli da "Facilmente ripristinabile" a "Irreversibile".

Per gli impatti potenziali, viene inoltre valutata la **Probabilità** di accadimento su una scala a 5 livelli da "Molto Bassa (<10%)" a "Molto Alta (>90%)".

3. Valutazione della Materialità Finanziaria (Prospettiva Outside-In)

Questa fase identifica e valuta i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono generare effetti finanziari materiali per l'impresa (es. sui flussi di cassa, sulla performance, sull'accesso ai finanziamenti). La rilevanza finanziaria di ciascun IRO è determinata combinando due criteri:

- **Magnitudo:** L'entità potenziale dell'effetto economico, valutata su una scala a 5 livelli che va da "Insignificante" (con un impatto potenziale inferiore all'1% dell'EBITDA) a "Molto Rilevante" (con un impatto superiore al 10% dell'EBITDA).
- **Probabilità:** La verosimiglianza che il rischio si concretizzi o l'opportunità si realizzi, valutata su una scala a 5 livelli da "Molto Bassa (<10%)" a "Molto Alta (>90%)".

4. Determinazione della Soglia di Materialità e Risultati

Un tema di sostenibilità è considerato materiale se supera la soglia di rilevanza predefinita per la dimensione dell'impatto, per quella finanziaria, o per entrambe. I punteggi quantitativi ottenuti attraverso le matrici di valutazione fungono da guida fondamentale e oggettiva per la discussione strategica; tuttavia, la determinazione finale non si basa esclusivamente su tale esito, ma include un giudizio qualitativo del management. Questo giudizio è informato **dalle aspettative degli stakeholder, raccolte in modo strutturato attraverso una survey dedicata**, ed è infine validato dall'Amministratrice Unica per assicurare che la selezione degli IRO materiali sia pienamente coerente con il contesto strategico aziendale.

5. Integrazione con la Gestione dei Rischi Aziendali

Il processo di identificazione e valutazione degli IRO di sostenibilità è pienamente integrato nel sistema complessivo di gestione dei rischi di C.M. Service. Un pilastro fondamentale di questa integrazione è il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001**. Le analisi condotte dall'Organismo di Vigilanza (OdV) sul Modello 231 costituiscono un input essenziale per l'identificazione dei rischi di sostenibilità, in quanto il Modello stesso presidia reati presupposto con una diretta e significativa rilevanza ESG. La tabella seguente illustra come le principali categorie di reato contemplate dal Modello 231 siano intrinsecamente connesse alle dimensioni ESG e come i sistemi di gestione certificati contribuiscano alla loro mitigazione.



Categoria di Reato Presupposto (D.Lgs. 231/2001)	Dimensione ESG Primaria Coinvolta	Connessione Specifica e Rilevanza per i Rischi ESG in C.M. Service	Certificazioni/Sistemi di Gestione Correlati	Esempio Specifico per C.M. Service e Collegamento al Sistema di Gestione
Reati Ambientali	Ambientale (E)	Violazioni delle normative su inquinamento, gestione illecita dei rifiuti (es. da servizi di cleaning, RSA, centri cottura), emissioni non conformi.	ISO 14001, EMAS	Smaltimento non corretto di contenitori di prodotti chimici usati in ambito ospedaliero. ISO 14001/EMAS: Prevedono procedure per la corretta segregazione, stoccaggio e smaltimento dei rifiuti, minimizzando tali rischi.
Reati legati alla Salute e Sicurezza sul Lavoro	Sociale (S)	Omicidio colposo e lesioni gravi/gravissime in violazione delle norme antinfortunistiche (D.Lgs. 81/2008).	ISO 45001, SA8000	Infortunio da movimentazione manuale di carichi per un operatore del facchinaggio. ISO 45001: Impone la valutazione dei rischi per mansione, formazione specifica, fornitura di ausili meccanici e DPI.
Reati contro la Personalità Individuale	Sociale (S)	Forme di sfruttamento lavorativo, caporalato. Essenziale per il rispetto dei diritti umani lungo la catena del valore.	SA8000, Codice Etico, Codice di Condotta Fornitori	Subappalto a una cooperativa che impiega lavoratori in condizioni irregolari. SA8000/Codice Fornitori: Richiedono la qualifica e il monitoraggio dei fornitori, verificando il rispetto dei diritti dei lavoratori.
Reati di Corruzione e Concussione	Governance (G)	Corruzione attiva e passiva, traffico di influenze illecite. Essenziali per l'integrità nelle relazioni con la P.A. e i partner commerciali.	ISO 37001, Modello 231, Codice Etico	Tentativo di ottenere informazioni privilegiate su una gara d'appalto pubblica. ISO 37001/Modello 231: Prevedono policy anticorruzione, controlli sui processi a rischio e canali di whistleblowing.
Reati Societari	Governance (G)	False comunicazioni sociali, impedito controllo. Importanti per assicurare la trasparenza dell'informativa e la tutela degli stakeholder.	Procedure di controllo interno, Revisione Legale	Alterazione delle scritture contabili per occultare perdite operative. Procedure di Controllo Interno/Revisione Legale: La segregazione dei compiti e i controlli indipendenti mirano a garantire l'accuratezza dei bilanci.

Categoria di Reato Presupposto (D.Lgs. 231/2001)	Dimensione ESG Primaria Coinvolta	Connessione Specifica e Rilevanza per i Rischi ESG in C.M. Service	Certificazioni/Sistemi di Gestione Correlati	Esempio Specifico per C.M. Service e Collegamento al Sistema di Gestione
Reati Tributari	Governance (G)	Frodi fiscali, utilizzo di fatture per operazioni inesistenti. Rilevanti per l'integrità fiscale e la responsabilità verso la collettività.	Procedure amministrativo-contabili, Revisione Legale	Registrazione di fatture da fornitori fittizi per dedurre costi inesistenti. Procedure Amministrative: La verifica della congruità delle fatture e la tracciabilità dei pagamenti sono presidi per prevenire tali illeciti.
Reati Informatici e Trattamento Illecito di Dati	Governance (G) / Sociale (S)	Accesso abusivo a sistemi, frodi informatiche, violazione della privacy. Cruciali per la protezione dei dati personali (dipendenti, utenti RSA).	ISO/IEC 27001, Procedure GDPR	Un dipendente accede senza autorizzazione a dati sanitari di un ospite di una RSA. ISO/IEC 27001/GDPR: Definiscono policy di accesso ai dati basate sui ruoli, misure di sicurezza tecnica e formazione per proteggere i dati sensibili.

IRO - 2

Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa

La presente sezione elenca gli obblighi di informativa (Disclosure Requirements - DR) inclusi in questa Rendicontazione di Sostenibilità. La selezione si basa sui risultati dell'Analisi di Doppia Materialità (DMA), il cui processo è descritto nella sezione ESRS 2 IRO-1. Un tema è stato incluso nel perimetro di rendicontazione qualora sia risultato materiale dalla prospettiva di impatto, finanziaria, o da entrambe.

1. Informativa sugli Standard Tematici ESRS

La tabella seguente dettaglia quali standard tematici sono stati valutati come materiali e quali no, con una sintesi delle motivazioni per le esclusioni.

Standard ESRS	Argomento (Topic)	Sotto-argomenti / Sotto-sotto-argomenti valutati (Rif. AR 16)	Stato di Materialità	Giustificazione Sintetica della Valutazione ed Esclusioni
ESRS E1	Cambiamento Climatico	• Mitigazione dei cambiamenti climatici • Adattamento ai cambiamenti climatici • Energia	Materialiale	Gli impatti legati alle emissioni di GHG della flotta (Mitigazione), ai consumi energetici (Energia) e i rischi fisici sulle strutture (Adattamento) sono significativi sia per l'impatto ambientale sia per la performance finanziaria e la continuità operativa.
ESRS E2	Inquinamento	• Inquinamento dell'aria • Inquinamento dell'acqua • Inquinamento del suolo • Sostanze di interesse (SoC) • Sostanze estremamente preoccupanti (SVHC) • Microplastiche	Materialiale	L'utilizzo di prodotti chimici e detergenti (Sostanze di interesse) nei servizi di cleaning e la gestione dei reflui (Acqua) e delle emissioni flotta (Aria) sono materiali. Sono stati valutati come "Non Materiali" i sotto-temi: Inquinamento del suolo, Sostanze Estremamente Preoccupanti (SVHC) e Microplastiche, in quanto non generati dai processi o assenti (SVHC monitorate).
ESRS E3	Acque e Risorse Marine	• Acqua (Consumo, prelievi, scarichi) • Risorse marine	Materialiale	L'azienda gestisce consumi idrici rilevanti per le attività di pulizia e nei centri cottura (Acqua). È stato valutato come "Non Materiale" il sotto-tema Risorse marine, in quanto l'azienda non effettua estrazioni o attività impattanti sugli oceani.

ESRS E4	Biodiversità ed Ecosistemi	• Fattori di impatto diretto • Impatti sullo stato delle specie • Impatti sull'estensione degli ecosistemi	Non Materiale	Tutti i sotto-temi sono stati valutati come "Non Materiali". L'analisi ha confermato che nessuna delle sedi operative o dei siti dei principali fornitori si trova in aree protette o ad alta sensibilità e le attività di servizio non comportano sfruttamento diretto del suolo.
ESRS E5	Uso delle Risorse ed Economia Circolare	• Afflusso di risorse • Deflussi di risorse • Rifiuti (Waste)	Materiale	La gestione dei Rifiuti (prodotti internamente e gestiti presso i clienti a valle) e le politiche di Afflusso di risorse (acquisti sostenibili CAM/Ecolabel) sono centrali per il modello di business.
ESRS S1	Forza Lavoro Propria	• Condizioni di lavoro (Salute e sicurezza, Salari, Orari) • Parità di trattamento (Genere, Formazione, Inclusione) • Altri diritti legati al lavoro	Materiale	Data l'alta intensità di manodopera, la gestione della Salute e Sicurezza, delle Condizioni di lavoro, della Formazione e della Parità di genere è un tema di massima rilevanza e impatto. Sono stati valutati come "Non Materiali" i temi del Lavoro minorile e forzato per la forza lavoro propria, in quanto operanti in Italia nel pieno rispetto dei CCNL.
ESRS S2	Lavoratori nella Catena del Valore	• Condizioni di lavoro • Parità di trattamento • Altri diritti legati al lavoro	Materiale	Il monitoraggio dei fornitori su Condizioni di lavoro e Salute e Sicurezza è un'area di rischio rilevante (a monte), presidiata tramite Codice di Condotta.
ESRS S3	Comunità Interessate	• Diritti economici, sociali e culturali • Diritti civili e politici • Diritti dei popoli indigeni	Materiale	Le attività generano impatti diretti positivi (Diritti economici) sulle comunità locali (occupazione, indotto). È stato valutato come "Non Materiale" il sotto-tema Diritti dei popoli indigeni, non applicabile al contesto geografico operativo (Italia).
ESRS S4	Consumatori e Utenti Finali	• Impatti legati alle informazioni • Sicurezza personale • Inclusione sociale	Materiale	La Sicurezza personale (igiene, sicurezza alimentare) e l'Inclusione sociale (accesso ai servizi per utenti vulnerabili nelle RSA) costituiscono un'area di materialità prioritaria.
ESRS G1	Condotta Aziendale	• Cultura aziendale • Protezione dei whistleblower • Corruzione e tangenti • Gestione rapporti con fornitori • Impegno politico / Benessere animale	Materiale	La Prevenzione della corruzione, la Protezione degli informatori e la Gestione dei rapporti con i fornitori (pagamenti) sono temi materiali. Sono stati valutati come "Non Materiali" i sotto-temi Impegno politico e Benessere animale, in quanto non pertinenti al core business diretto di servizi (il benessere animale è gestito indirettamente tramite la selezione fornitori food).

2. Dichiarazione sulle Misure di Introduzione Progressiva (Phase-in)

In qualità di primo anno di applicazione degli standard ESRS, l'impresa si avvale, ove applicabile e specificato nelle relative sezioni, delle misure di introduzione progressiva (phase-in) previste dall'ESRS 1, Appendice C.

3. Dichiarazione sulle Informative Specifiche dell'Entità (Entity-Specific)

Per l'esercizio 2024, l'impresa non ha identificato la necessità di fornire informative specifiche dell'entità (entity-specific) in aggiunta a quelle previste dagli standard tematici ESRS risultati materiali.

Informativa su politiche e azioni (MDR)

MDR-P - Politiche (MDR-P)

Politica Chiave	Temi ESRS Correlati	Obiettivi Principali	Massimo Livello Dirigenziale Responsabile
Codice Etico	G1, S1, S2, S4	Definire i principi di legalità, integrità, correttezza e trasparenza che guidano ogni relazione interna ed esterna all'azienda.	Amministratore Unico
Politica Integrata (Qualità, Ambiente, Sicurezza)	E1, E2,E3,E5, S1	Integrare la gestione della qualità del servizio con la tutela ambientale, la riduzione degli impatti e la garanzia della salute e sicurezza dei lavoratori, in linea con le certificazioni ISO.	Amministratore Unico
Politica per la Prevenzione dei Ritardi di Pagamento	G1-6, S2	Assicurare il rigoroso rispetto dei termini di pagamento concordati con i fornitori, con particolare attenzione alle PMI, per promuovere una catena di fornitura equa e resiliente.	Amministratore Unico
Codice di Condotta Fornitori	S2, G1-2	Estendere i nostri standard etici, sociali e ambientali alla catena di fornitura, definendo i requisiti minimi non negoziabili in materia di diritti umani, condizioni di lavoro e tutela ambientale.	Amministratore Unico

MDR-A - Azioni

Area di Intervento (ESRS)	Azione Specifica	Descrizione e Risorse	Stato
E1 – Cambiamenti Climatici	Efficientamento energetico	Interventi di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici presso le nostre sedi e le strutture gestite, come RSA e centri cottura. Risorse dedicate dal team tecnico.	● In Corso
E5 – Economia Circolare	Approvvigionamento Sostenibile	Selezione prioritaria di prodotti a ridotto impatto ambientale, certificati Ecolabel UE e conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM).	● In Corso
S1 – Forza Lavoro Propria	Formazione su Salute e Sicurezza	Piano formativo annuale continuo e obbligatorio sui rischi specifici delle mansioni (es. movimentazione carichi, rischio chimico) per tutto il personale operativo. Gestito dall'Ufficio Formazione.	● In Corso
S1 – Parità di Genere	Promozione Cultura Inclusiva	Attuazione del piano strategico legato alla certificazione UNI/PdR 125 per garantire equità nei processi di selezione, gestione e sviluppo di carriera.	● In Corso
S2 – Lavoratori nella Catena del Valore	Qualifica ESG dei Fornitori	Implementazione di un processo di qualifica che richiede la sottoscrizione del Codice di Condotta e valuta le performance ESG dei partner strategici.	● In Corso
G1 – Condotta delle Imprese	Formazione Anticorruzione	Erogazione di formazione obbligatoria sul Codice Etico e sulle policy anticorruzione per tutto il personale, in linea con i presidi del Modello 231 e della certificazione ISO 37001.	● Completata

MDR-M - Metriche

Le metriche di C.M. Service

C.M. Service si impegna a monitorare e rendicontare le proprie performance di sostenibilità attraverso metriche quantitative e qualitative chiare, accurate e tracciabili.

Riteniamo che una solida base di dati sia fondamentale per gestire efficacemente i nostri impatti, valutare i progressi rispetto ai nostri obiettivi e comunicare in modo trasparente con i nostri stakeholder. **Le metriche specifiche relative a ciascuna tematica di sostenibilità materiale, in linea con quanto previsto dagli standard ESRS, sono illustrate in dettaglio all'interno dei rispettivi capitoli di questo documento.**

Per ciascuna metrica, ove pertinente, viene descritta la metodologia di calcolo utilizzata e le eventuali assunzioni rilevanti. Per facilitare la consultazione, la seguente tabella indica i principali capitoli in cui trovare le nostre metriche di performance:

Area Tematica (ESRS)	Principali Metriche Rendicontate	Sezione di Riferimento	Pagina di Riferimento
E1 – Cambiamenti Climatici	Consumo energetico totale e per fonte; Emissioni di Gas Serra (Scope 1, 2 e stima Scope 3).	ESRS E1 – Cambiamenti climatici	da pag. 50
E2 – Inquinamento	Utilizzo di sostanze chimiche (come i detergenti); Acquisti di prodotti con etichetta ecologica (Ecolabel/CAM).	ESRS E2 – Inquinamento	da pag. 72
E3 – Acque e Risorse Marine	Consumo idrico totale; Adozione di tecniche per la riduzione del consumo idrico.	ESRS E3 – Acque e risorse marine	da pag. 86
E5 – Uso delle Risorse ed Economia Circolare	Quantità di rifiuti prodotti (totali, pericolosi/non pericolosi); Percentuale di rifiuti avviati a recupero.	ESRS E5 – Uso delle risorse e economia circolare	da pag. 96
S1 – Forza Lavoro Propria	Dati anagrafici (numero dipendenti, contratti, genere); Dati su salute e sicurezza (come Indice di Frequenza Infortuni); Ore di formazione; Metriche sulla diversità e parità di genere.	ESRS S1 – Forza lavoro propria	da pag. 112

Area di Intervento (ESRS)	Azione Specifica	Descrizione e Risorse	Stato
S2 – Lavoratori nella Catena del Valore	Percentuale di fornitori che hanno sottoscritto il Codice di Condotta; Esiti di audit sociali sui fornitori.	ESRS S2 – Lavoratori nella catena del valore	da pag. 148
S3 – Comunità Interessate	Iniziative di supporto e sponsorizzazione alle comunità locali; Gestione dei reclami dalle comunità.	ESRS S3 – Comunità interessate	da pag. 157
S4 – Consumatori ed Utilizzatori Finali	Esiti delle indagini sulla soddisfazione dei clienti; Dati sulla sicurezza dei servizi erogati (es. conformità HACCP, sicurezza nelle RSA).	ESRS S4 – Consumatori ed utilizzatori finali	da pag. 168
G1 – Condotta delle Imprese	Dati sulle pratiche di pagamento (come % pagamenti puntuali); Numero di segnalazioni ricevute tramite canali di whistleblowing e relativa gestione; Ore di formazione su etica e anticorruzione.	ESRS G1 – Condotta delle imprese	da pag. 182

MDR-T - Obiettivi

C.M. Service definisce obiettivi di sostenibilità specifici, misurabili e con scadenze temporali definite per guidare la propria strategia, monitorare le performance e promuovere un miglioramento continuo.

Gli obiettivi sono strettamente legati ai nostri temi materiali e vengono riesaminati periodicamente dall'Alta Direzione per assicurarne la costante rilevanza ed efficacia.

La seguente tabella illustra in modo unificato i principali obiettivi ambientali, sociali e di governance, indicando per ciascuno la metrica di monitoraggio, il valore di riferimento (baseline), il target prefissato e lo stato di avanzamento registrato alla fine del 2024.

MDR-A - Azioni

Area Strategica (ESRS)	Metrica di Monitoraggio	Baseline	Performance 2024	Target (Valore e Scadenza)	Stato di Avanzamento
E1 – Cambiamenti Climatici	Consumo specifico energia elettrica (Sede)	39,32 kWh/FTE (2023)	29,64 kWh/FTE	Ridurre del 10% entro il 2026	✅ In anticipo
	Consumo specifico carburante flotta	3,16 GJ/FTE (2023)	3,30 GJ/FTE	Ridurre del 10% entro il 2026	❌ Non in linea
	% di energia elettrica da fonti rinnovabili	0% (2023)	27,00%	Aumentare al 45% entro il 2026	➡ In linea
	Produzione Energia Rinnovabile	0 kWp	Progetto approvato	Installare 69,3 kWp entro il 2026	🟡 In corso
	Riduzione emissioni Scope 3 (Cat. 3)	685,37 tCO ₂ e (2024)	685,37 tCO ₂ e	Ridurre del 5% entro il 2026	🟡 Pianificato
E2 – Inquinamento	Produzione Specifica Rifiuti Pericolosi	8,86 Kg/FTE (2024)*	8,86 Kg/FTE	Ridurre del 5% entro il 2026	🟡 Pianificato
	N. centri cottura con tracciabilità rifiuti organici	0	0	Attivare in 3 centri cottura entro il 2026	🟡 Pianificato
E3 – Acque	Consumo specifico di acqua per pasto	0,0494 m ³ /pasto (2024)	0,0494 m ³ /pasto	Ridurre del 5% entro il 2026	🟡 Pianificato
E5 – Economia Circolare	% di Rifiuti Speciali Non Pericolosi a recupero	40,76% (2023)	100%	Raggiungere il 50% entro il 2025	✅ In anticipo
	% di acquisti per prodotti chimici Ecolabel/CAM	40,48% (2023)	35,70%	Raggiungere il 60% entro il 2026	🟡 In ritardo
S1 – Forza Lavoro	Indice di Frequenza Infortuni (LTIFR)	24,5 (2023)	29,11	Ridurre del 10% entro il 2026 (vs. baseline 2024)	❌ Non in linea

Area Strategica (ESRS)	Metrica di Monitoraggio	Baseline	Performance 2024
	Numero medio ore di formazione per dipendente	3,8 ore (2023)	3,56 ore
	% di donne in posizioni manageriali	28,60% (2023)	33%
	N. audit di sicurezza interni (cantieri alto rischio)	5 (2023)	Nuovo Obiettivo
	Realizzazione indagine di clima aziendale	Non realizzata	Nuovo Obiettivo
S2 – Lavoratori Catena Valore	% fornitori strategici con C.d.C. sottoscritto	32,20% (2024)	32,20%
S3 – Comunità Interessate	% spesa per approvvigionamento alimentare locale	24,05% (2024)	24,05%
S4 – Consumatori e Utenti Finali	N. non conformità gravi (Sicurezza)	0 (2024)	0
	% personale centri cottura formato (H&S)	80% (2024)	80%
G1 – Condotta Aziendale	Performance Pagamenti (ITP)	1,71 giorni (2024)	1,71 giorni

Legenda Stato di Avanzamento:

-  Raggiunto / In anticipo: L'obiettivo è stato raggiunto o la performance è migliore del previsto.
-  In linea: La performance è in linea con la traiettoria necessaria per raggiungere il target finale.
-  In ritardo / In corso: La performance è leggermente indietro rispetto alla traiettoria o l'azione è in fase di implementazione.
-  Non in linea: La performance non è in linea con la traiettoria e richiede azioni correttive.

***Vedere spiegazioni in S1-14**

***Nota Metodologica:** Tutti gli indicatori di intensità sono normalizzati utilizzando il dato ufficiale dei dipendenti equivalenti a tempo pieno (FTE), che per il 2024 è pari a 2.833, calcolato sulla base delle ore contrattuali previste dai CCNL applicati e fornito dai sistemi di gestione del personale.

***Nota acquisti Ecolabel/CAM:** La temporanea flessione della percentuale di prodotti Ecolabel/CAM è legata a specifiche e inderogabili esigenze di approvvigionamento su nuove importanti commesse acquisite durante l'anno. Sono in corso azioni per riallineare la performance al target previsto per il 2026.

***Nota Consumo Carburante e Indice Infortuni:** L'aumento di questi indicatori è principalmente attribuibile all'espansione del perimetro operativo nel corso del 2024. L'azienda ha già avviato analisi approfondite e definito azioni correttive specifiche, come dettagliato nei capitoli di riferimento, per riportare le performance in linea con i target di riduzione.

Tassonomia Europea

Il Regolamento (UE) 2020/852 definisce le condizioni che un'attività economica deve soddisfare per essere considerata ecosostenibile per l'Unione Europea.

Tale normativa, applicata alle imprese rientranti nella Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) in base alla Direttiva UE 2022/2464, richiede alle imprese non finanziarie come C.M. Service di rendicontare annualmente tre indicatori chiave di prestazione (KPI) all'interno della propria informativa di sostenibilità:

- **Fatturato:** la quota del fatturato netto derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche considerate ecosostenibili (ammissibili e allineate).
- **CapEx** (Spese in Conto Capitale): la quota di investimenti in immobilizzazioni materiali o immateriali associati ad attività economiche ecosostenibili.
- **OpEx** (Spese Operative): la quota di spese operative dirette (non capitalizzate) relative ad attività o processi associati ad attività economiche ecosostenibili.



Per il 2024, l'analisi delle attività di **C.M. Service** ha considerato l'ammissibilità e l'allineamento rispetto ai sei obiettivi ambientali definiti dai Regolamenti Delegati (UE) 2021/2139 e (UE) 2023/2486:

- 1.Mitigazione dei cambiamenti climatici
- 2.Adattamento ai cambiamenti climatici
- 3.Usa sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine
- 4.Transizione verso un'economia circolare
- 5.Prevenzione e controllo dell'inquinamento
- 6.Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Le informazioni finanziarie utilizzate per il calcolo degli indicatori sono state estratte dal bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.

Individuazione delle attività ammissibili

La verifica dell'ammissibilità è stata condotta analizzando la corrispondenza tra le attività economiche di **C.M. Service** e quelle elencate negli Atti Delegati del Regolamento. Dall'analisi è emerso che nessuna delle attività economiche principali di C.M. Service rientra tra quelle considerate ammissibili ai fini della Tassonomia, di conseguenza, la quota di Fatturato ammissibile è pari a zero.

Tuttavia, sono state individuate alcune spese in conto capitale (CapEx) relative all'acquisto di prodotti e servizi derivanti da attività economiche ammissibili, ai sensi della sezione 1.1.2.2 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178. Tali spese sono riconducibili a:





7.1 Costruzione e ristrutturazione di edifici:

Questa attività si riferisce principalmente ai costi capitalizzati per migliorie su beni di terzi, in particolare per i lavori di ristrutturazione del compendio immobiliare a Candia Canavese (TO).

Analisi delle Garanzie Minime di Salvaguardia (Art. 18)

Perché un'attività economica sia considerata "allineata" alla Tassonomia, oltre a contribuire sostanzialmente a un obiettivo ambientale e a rispettare i criteri **DNSH** (Do No Significant Harm), deve essere svolta nel rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia (**Minimum Safeguards**) previste dall'Articolo 18 del Regolamento. Questo requisito impone all'azienda di aver implementato adeguate procedure di dovuta diligenza (due diligence) per assicurare l'allineamento alle Linee Guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali e ai **Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani (UNGPs)**. C.M. Service ha condotto un'analisi specifica, basata sulle policy e sui sistemi di gestione già attivi e certificati, per verificare la conformità a tali requisiti.

L'analisi copre i quattro temi chiave richiesti:



Diritti umani



Lotta alla Corruzione



Tassazione Equa



Concorrenza Leale

Diritti Umani (inclusi Diritti del Lavoro)

C.M. Service assicura il rispetto dei diritti umani attraverso un solido impianto di policy e sistemi di gestione certificati:

- **Policy e Impegni:** Il nostro impegno è formalizzato nel Codice Etico e rafforzato dalla certificazione SA8000:2014 (Responsabilità Sociale), che allinea l'azienda alle convenzioni ILO e alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.
- **Due Diligence e Azioni (Operazioni Proprie):**
 - **Salute e Sicurezza:** La tutela dei lavoratori è garantita dal nostro Sistema di Gestione certificato ISO 45001 e dalla piena conformità al D.Lgs. 81/2008.
 - **Condizioni di Lavoro:** Il 100% dei dipendenti è coperto da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), che ne definiscono salari equi, orario e tutele.
 - **Non Discriminazione:** La nostra "Policy per la Parità di Genere" e la certificazione UNI/PdR 125:2022 assicurano processi equi di assunzione, gestione e sviluppo di carriera.
- **Due Diligence (Catena del Valore):** Il nostro "Codice di Condotta Fornitori" richiede esplicitamente ai partner il divieto di lavoro forzato, lavoro minorile e il rispetto della libertà di associazione.
- **Meccanismi di Rimedio:** I lavoratori dispongono di canali sicuri per le segnalazioni, tra cui il sistema di Whistleblowing e i canali specifici previsti dallo standard SA8000, gestiti dal Social Performance Team (SPT).

Lotta alla Corruzione Attiva e Passiva

L'azienda adotta una politica di tolleranza zero verso la corruzione, supportata da sistemi di gestione robusti:

- **Policy e Impegni:** Il divieto di corruzione è sancito nel Codice Etico, nel Modello 231 e nel Codice di Condotta Fornitori.
- **Due Diligence e Azioni:** L'impegno è reso operativo dalla certificazione ISO 37001 (Sistemi di gestione anticorruzione) e dall'adozione del Modello 231, supervisionato da un Organismo di Vigilanza (OdV) esterno. Nel 2024 è stata erogata formazione specifica al 100% dei dirigenti, impiegati e del personale operativo nelle aree a rischio.

Meccanismi di Rimedio: Il canale di Whistleblowing, gestito da un provider esterno per garantirne l'imparzialità e l'anonimato, è lo strumento principale per la segnalazione di fenomeni corruttivi.

Tassazione Equa

C.M. Service si impegna a una gestione fiscale responsabile e trasparente, in piena conformità con le leggi vigenti.

- Policy e Impegni: Il Codice Etico sancisce l'impegno al "pieno rispetto delle leggi vigenti" e al "contrasto all'evasione fiscale".

Due Diligence e Azioni: L'azienda ha formalmente integrato i "Reati Tributari" all'interno del proprio Modello 231. Questo costituisce il processo formale di due diligence per l'identificazione, valutazione e prevenzione del rischio fiscale, sottoposto alla vigilanza dell'OdV e al controllo del Sindaco Unico e della Società di Revisione Legale.

Concorrenza Leale

Operando in un mercato basato prevalentemente su gare d'appalto, il rispetto della concorrenza leale è un principio fondamentale.

- Policy e Impegni: Il nostro Codice Etico promuove attivamente il principio della "concorrenza leale" in tutti i rapporti commerciali e istituzionali.
- Due Diligence e Azioni: I presidi di controllo interni, definiti nel Modello 231, sono progettati per prevenire pratiche anticoncorrenziali e garantire la massima trasparenza nelle procedure di gara.
-

Alla luce delle policy, delle certificazioni internazionali (SA8000, ISO 45001, ISO 37001, UNI/PdR 125) e dei processi di dovuta diligenza implementati e attivamente monitorati (Modello 231, Codice di Condotta Fornitori, canali di Whistleblowing), C.M. Service attesta che le proprie attività economiche sono svolte nel rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia previste dall'Articolo 18 del Regolamento Tassonomia.



Individuazione delle attività allineate

Un'attività ammissibile è considerata "**allineata**" se soddisfa cumulativamente tre criteri:

1. Fornisce un contributo sostanziale a uno dei sei obiettivi ambientali.
2. Non arreca un danno significativo (**DNSH - Do No Significant Harm**) a nessuno degli altri cinque obiettivi.
3. Rispetta le garanzie minime di salvaguardia (es. Linee Guida OCSE, Principi Guida UN su Imprese e Diritti Umani).

A seguito dell'analisi, si dichiara che, allo stato attuale e sulla base delle informazioni disponibili, nessuna delle spese in conto capitale (CapEx) ammissibili rispetta i criteri di vaglio tecnico necessari per dimostrare il contributo sostanziale e il rispetto del principio DNSH. Pertanto, la quota di CapEx allineati alla Tassonomia è pari a zero.

Calcolo dei KPI di Fatturato, CapEx e OpEx

Il calcolo degli indicatori per l'esercizio 2024 è stato effettuato come segue:

KPI Fatturato

Denominatore: È stato considerato il "Valore della produzione" come da Conto Economico, pari a **€ 133.528.509**.

Numeratore: Poiché nessuna attività principale è ammissibile, il numeratore è pari a zero.

KPI CapEx

Denominatore: È costituito dagli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nell'esercizio, per un totale di € 3.380.622 (dato da: € 2.627.319 per immobilizzazioni immateriali + € 703.303 per immobilizzazioni materiali + € 50.000 per immobilizzazioni finanziarie).

Numeratore (Ammissibile): Include i costi capitalizzati per migliorie e ristrutturazioni (Attività 7.1), pari a € 2.437.258. Poiché nessuna di queste attività è risultata allineata, il numeratore per la quota allineata è pari a zero

Numeratore (Allineato): Pari a zero.



KPI OpEx

Denominatore: La normativa definisce le OpEx come costi diretti non capitalizzati relativi a manutenzione, riparazione, e altre spese a breve termine. I prospetti di bilancio forniti non consentono un'estrazione puntuale di questo dato secondo i criteri richiesti.

Numeratore: In assenza di un denominatore calcolabile e di attività allineate, il numeratore è pari a zero. Di seguito vengono presentate le tabelle di rendicontazione conformi al modello previsto dall'ESRS.

Tabelle ai sensi del Regolamento (UE) 2020/852

ATTIVITÀ ECONOMICHE	CODICE	Quota di Fatturato ANNO 2024 (€)	Quota di Fatturato ANNO 2024 (%)
A.1 Attività ecosostenibili (allineate)		0	0%
di cui di transizione		0	0%
di cui abilitanti		0	0%
A.2 Attività ammissibili ma non ecosostenibili		0	0%
A. TOTALE Attività Ammissibili (A.1 + A.2)		0	0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia		133.528.509	100%
TOTALE (A + B)		133.528.509	100%

Nota: Quota del fatturato derivante da prodotti e servizi associati ad attività economiche ammissibili e allineate alla Tassonomia

Quota delle spese in conto capitale (CapEx) associata ad attività economiche ammissibili e allineate alla Tassonomia

Attività Economiche	Codice	Quota di CapEx	% su CapEx Totali	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo	Criteri Per Il Contributo Sostanziale	Criteri Dnsh	Criteri Per Il Contributo Sostanziale
A.1 Attività ecosostenibili (allineate)		0	0%					
A.2 Attività ammissibili ma non ecosostenibili								
7.1 Costruzione di nuovi edifici	CCM 7.1	2.437.258	72,10%	NO	Sì (Mitigazione)	NO	NO	SI
A. TOTALE Attività Ammissibili (A.1 + A.2)		2.437.258	72,10%					
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia		943.364	27,90%					
TOTALE (A + B)		3.380.622	100%					

Nota: CCM acronimo per Climate Change Mitigation

Quota delle spese operative (OpEx) associata ad attività economiche ammissibili e allineate alla Tassonomia

Attività Economiche	Codice	Quota Di Opex 2024	% Su Opex Totali	Allineata Alla Tassonomia Per Obiettivo	Ammissibile Alla Tassonomia Per Obiettivo	Criteri Per Il Contributo Sostanziale	Criteri Dnsh	Garanzie Minime Di Salvaguardia
A.1 Attività ecosostenibili (allineate)		0	0,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
A.2 Attività ammissibili ma non ecosostenibili		0	0,00%	NO	Sì (Mitigazione)	NO	NO	Sì
A. TOTALE Attività Ammissibili (A.1 + A.2)		0	0,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia		630.689	100%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTALE (A + B)		630.689	100%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Nota Metodologica: Il "Totale OpEx" (Denominatore) è pari a € 630.689,00. Per l'esercizio 2024, la quota di OpEx Ammissibili (Numeratore A.2) è indicata come 0. Sebbene l'azienda abbia sostenuto CapEx ammissibili (es. ristrutturazione RSA Candia), non è stato ancora implementato un sistema di contabilità analitica capace di tracciare e allocare in modo verificabile i costi di manutenzione ordinaria e noleggio ai singoli asset ammissibili. In ottica prudenziale, l'intera spesa OpEx rilevante è quindi classificata come Non Ammissibile (B).

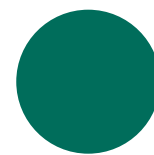
ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE		
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	No
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	No
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	No
ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI		
4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	No

C.M.
Service S.r.l.

AMBIENTE

ESRS E1

Cambiamento Climatico



GOV - 3

Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione (Rif. Climatico)

C.M. Service riconosce che l'integrazione delle performance di sostenibilità, e in particolare quelle climatiche, nei sistemi di incentivazione è una leva strategica fondamentale per allineare gli interessi del management agli obiettivi di creazione di valore a lungo termine.

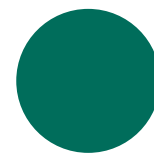
Stato Attuale e Approccio Adottato

Per il periodo di rendicontazione 2024, C.M. Service **non ha implementato schemi di incentivazione** che leghino una quota percentuale della remunerazione variabile dei membri degli organi di amministrazione e gestione al raggiungimento di specifici obiettivi legati al clima.

Di conseguenza, la performance del management non è stata valutata formalmente rispetto agli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra (GHG) presentati nell'informativa **ESRS E1-4**.

Tuttavia, si precisa che la valutazione complessiva della performance manageriale considera la capacità di gestire efficacemente i rischi operativi e di raggiungere gli obiettivi di efficienza, che includono implicitamente la gestione dei costi energetici e dei consumi, fattori direttamente connessi alla nostra impronta climatica.

Impegni e Sviluppi Futuri



Consapevole dell'importanza di questo tema, l'azienda ha inserito nel proprio piano di evoluzione della governance la valutazione e la successiva implementazione di un sistema di incentivazione legato alla sostenibilità.

L'Alta Direzione (Amministratore Unico) ha quindi assegnato all'**Ufficio Sostenibilità e Reporting** il mandato di presentare, nel corso del prossimo esercizio, uno studio di fattibilità per l'introduzione di obiettivi ESG nella remunerazione variabile, con un **focus specifico su target climatici**, come la riduzione delle emissioni o il miglioramento dell'efficienza energetica.

L'azienda si pone l'obiettivo di definire e formalizzare un sistema di incentivazione che includa metriche climatiche **entro il ciclo di reporting 2026**, al fine di allineare in modo esplicito e misurabile gli interessi del management con la strategia di decarbonizzazione dell'impresa.

Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici

C.M. Service riconosce la strategicità della lotta al cambiamento climatico e ha intrapreso un chiaro percorso di decarbonizzazione. Sebbene non sia ancora stato formalizzato un piano pienamente allineato all'obiettivo di 1,5°C dell'Accordo di Parigi, l'azienda si impegna a definirlo entro il **ciclo di reporting 2026**.

Attualmente, la nostra strategia di mitigazione è parte integrante della pianificazione aziendale e si fonda su azioni concrete e misurabili, guidate dal nostro Programma di Miglioramento Ambientale (certificato EMAS).

Leve di Decarbonizzazione e Azioni Chiave

La nostra strategia di decarbonizzazione si fonda su tre leve fondamentali, supportate da azioni specifiche e risultati già conseguiti:

1 Efficienza Energetica (Immobili e Flotta): Investiamo costantemente per migliorare le performance energetiche delle nostre strutture operative, contribuendo a una **riduzione del 7,0% delle emissioni di Scope 2** (Location-Based) **nel 2024 rispetto al 2023**. Parallelamente, gestiamo l'efficienza della nostra flotta attraverso un piano di rinnovo con veicoli a basse emissioni (Euro 6) **per ridurre lo Scope 1**. Nonostante una performance negativa nel 2024 sul consumo specifico (dovuta all'aumento delle commesse), questo piano di investimenti resta la leva strategica per il medio termine.

2 Approvvigionamento e Produzione di Energia Pulita: Agiamo attivamente sulla qualità della nostra energia. Da un lato, acquistiamo energia elettrica con garanzia di origine da fonti rinnovabili, che nel **2024 ha coperto il 27% del nostro fabbisogno elettrico totale**. Dall'altro, investiamo in autoproduzione: nel 2024 è stata approvata l'installazione di un **impianto fotovoltaico da 69,3 kWp sulla copertura della RSA di Candia**.

Impegno Finanziario per la Transizione

Le azioni di decarbonizzazione sono pienamente integrate nella nostra pianificazione finanziaria. L'investimento (CapEx) più significativo del 2024 destinato ad attività con finalità di mitigazione climatica ed efficienza energetica è rappresentato dai costi capitalizzati per la riqualificazione della **RSA di Candia Canavese, pari a € 2.437.258**

Questo importo, che include anche l'installazione del nuovo impianto fotovoltaico sulla struttura, è iscritto nella voce "Altre immobilizzazioni immateriali" (come "migliorie su beni di terzi") ed è stato analizzato in dettaglio nella sezione "**Tassonomia Europea**" di questo documento, dove costituisce la nostra principale attività ammissibile (**Attività 7.1**).

Le spese operative (OpEx) legate alla transizione, come l'acquisto di energia rinnovabile, **sono integrate all'interno delle voci di costo generali**. L'Azienda, come dettagliato nella sezione Tassonomia, ha condotto un'analisi interna per valutare l'allineamento dei propri investimenti (CapEx) e costi operativi (OpEx) ai criteri della Tassonomia UE

Impegno Finanziario per la Transizione

I nostri piani di gestione per la flotta e gli immobili sono coerenti con le leve di decarbonizzazione. Si dichiara che l'impresa non è esclusa dai benchmark UE allineati all'Accordo di Parigi.

Il Programma di Miglioramento Ambientale, che contiene queste azioni, viene riesaminato e approvato annualmente dall'Amministratore Unico.

SBM - 3

Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business

L'analisi di materialità di C.M. Service ha identificato il cambiamento climatico come un tema prioritario. La nostra capacità di gestire gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) correlati è fondamentale per garantire la resilienza operativa e il raggiungimento degli obiettivi del nostro **Piano Finanziario 2025-2028**, che prevede una crescita dell'EBITDA da circa 3,7 milioni di euro nel 2024 a **19 milioni di euro entro il 2028**.

Tabella degli IRO Materiali per il Clima

Tipologia	Descrizione dell'IRO	Catena del Valore	Orizzonte Temporale
IMPATTO NEGATIVO	Generazione di emissioni di GHG dalle operazioni (flotta, consumi energetici).	Operazioni Proprie / A monte	Breve, Medio, Lungo
RISCHIO DI TRANSIZIONE	Aumento dei costi operativi (carburanti, energia, tasse sul carbonio).	Operazioni Proprie	Medio, Lungo
RISCHIO FISICO	Interruzioni operative dovute a eventi meteorologici estremi.	Operazioni Proprie	Breve, Medio, Lungo
OPPORTUNITÀ MATERIALE	Vantaggio competitivo da servizi a basso impatto; Efficienza dei costi.	Operazioni Proprie / A valle	Medio, Lungo

Analisi di Resilienza della Strategia e del Modello di Business

- **Portata e Metodologia:** Per valutare la nostra capacità di risposta, è stata condotta un'analisi di resilienza a **livello qualitativo** nell'ambito del Riesame della Direzione 2024. L'analisi si è concentrata sulle nostre **operazioni dirette** (RSA, Centri Cottura, Flotta), escludendo per ora una valutazione quantitativa approfondita della catena del valore. Pur non avendo ancora utilizzato un'analisi quantitativa basata su scenari climatici specifici (es. scenari IEA o IPCC), il processo si è fondato su un'ipotesi critica conservativa: **un potenziale aumento del 20% del costo dell'energia nel medio termine**, che riflette la volatilità di mercato e i possibili sviluppi normativi. Gli orizzonti temporali considerati (breve, medio, lungo) sono allineati con quelli della pianificazione strategica e finanziaria aziendale (Business Plan). Gli effetti finanziari potenziali dei rischi (descritti in E1-9) e le azioni di mitigazione (descritte in E1-3) hanno informato qualitativamente questa analisi.
- **Risultati e Capacità di Adattamento:** L'analisi ha confermato che la principale area di incertezza è legata all'aumento dei costi energetici (rischio di transizione). In risposta, la nostra strategia e il nostro piano finanziario sono stati adattati per **privilegiare investimenti in efficienza energetica** (come la riqualificazione della RSA di Candia) e in **autoproduzione da fonti rinnovabili** (come l'installazione dell'impianto fotovoltaico), al fine di mitigare l'impatto finanziario di tale rischio. La nostra capacità di adattamento si fonda sulla **robustezza dei nostri sistemi di gestione certificati** e sulla flessibilità del nostro modello operativo. Riteniamo di avere un **adeguato accesso alle risorse finanziarie interne** per sostenere gli investimenti necessari, come già allocati nel nostro Business Plan. Questo ci permette non solo di ridistribuire le risorse verso asset più resilienti, ma anche di rafforzare il nostro portafoglio di servizi "green", posizionandoci in modo competitivo per il futuro.

Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati al clima

C.M. Service ha implementato un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione dei propri impatti, rischi e opportunità (IRO) legati al clima.

Tale processo è pienamente integrato nel nostro **Sistema di Gestione Ambientale** (SGA), registrato EMAS e certificato **ISO 14001**, e viene riesaminato annualmente dall'Alta Direzione.

Processo di Identificazione e Valutazione degli Impatti Climatici

Il nostro principale impatto sul clima è generato dalle emissioni di gas a effetto serra (GHG). Il processo per la loro identificazione e valutazione è l'Analisi Ambientale periodica, un requisito del nostro sistema EMAS.

Questa analisi mappa sistematicamente le nostre attività per identificare le fonti di emissione dirette (**Scope 1**) e indirette (**Scope 2**), che includono principalmente il consumo di carburante della flotta e i consumi energetici delle strutture.

Questo processo porta alla quantificazione annuale del nostro inventario GHG, come rendicontato in dettaglio nella sezione **ESRS E1-6**.

Processo di Identificazione e Valutazione dei Rischi Fisici

Il processo di identificazione dei rischi fisici è condotto nell'ambito dell'analisi dei rischi del nostro SGA, considerando orizzonti temporali a breve, medio e lungo termine, allineati con la nostra pianificazione strategica.

La tabella seguente illustra le principali categorie di pericoli climatici analizzate e la loro potenziale rilevanza per le nostre operazioni.

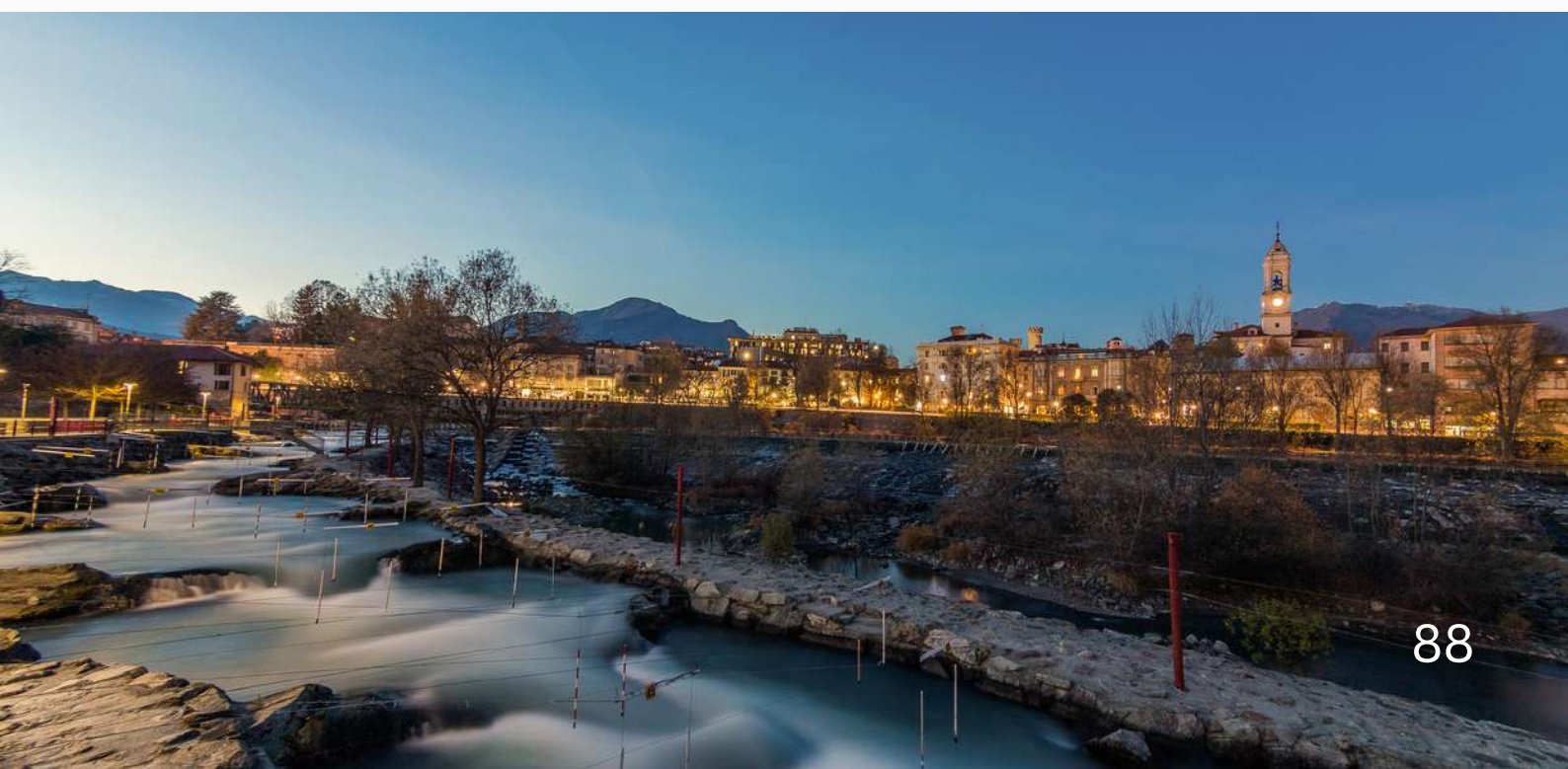
Categoria di Pericolo Fisico	Esempi di Rischio per C.M. Service	Rilevanza Valutata
Acuti	Ondata di calore: Aumento dello stress sui sistemi di condizionamento delle RSA e sulla salute degli ospiti. Alluvione/Precipitazioni intense: Interruzione della logistica, danni alle strutture, difficoltà di accesso ai siti.	Alta
Cronici	Stress idrico: Potenziale aumento dei costi e restrizioni sull'uso dell'acqua per i servizi di pulizia e per le strutture. Variazione della temperatura media: Impatto a lungo termine sui consumi energetici per riscaldamento/raffrescamento.	Media



Processo di Identificazione e Valutazione dei Rischi e delle Opportunità di Transizione

I rischi e le opportunità di transizione sono identificati e valutati qualitativamente durante il Riesame annuale della Direzione e nell'ambito della pianificazione strategica. La tabella seguente illustra i principali eventi di transizione considerati.

Categoria di Evento di Transizione	Esempi di Rischio / Opportunità per C.M. Service	Rilevanza Valutata
Politica e Legale	Aumento del prezzo delle emissioni (es. carbon tax); Rischio di aumento diretto dei costi dei carburanti.	Alta
Mercato	Cambiamento del comportamento dei clienti: Opportunità legata alla crescente domanda di servizi a basso impatto nelle gare d'appalto. Aumento del costo delle materie prime: Rischio di aumento dei costi energetici.	Alta
Reputazione	Maggiore preoccupazione degli stakeholder: Opportunità di rafforzare la reputazione attraverso una solida strategia climatica.	Media
Tecnologia	Costi della transizione a tecnologie a basse emissioni: Rischio legato agli investimenti per il rinnovo della flotta (es. Euro 7).	Media



Utilizzo dell'Analisi di Scenario Climatico

In linea con le disposizioni transitorie per il primo anno di reporting, si dichiara che C.M. Service non ha ancora utilizzato analisi quantitative basate su una gamma di scenari climatici (come scenari **IPCC SSP5-8.5** per i rischi fisici o **scenari IEA NZE 2050** per i rischi di transizione) per informare l'identificazione e la valutazione dei propri IRO climatici.

Il processo attuale, robusto e integrato, si fonda sull'analisi qualitativa dei rischi all'interno del nostro Sistema di Gestione Ambientale e sulla pianificazione strategica, utilizzando come input le proiezioni normative e di mercato a breve-medio termine.

L'adozione di un approccio quantitativo basato su scenari, come raccomandato dalle linee guida TCFD e NGFS, è pianificata come fase evolutiva nel percorso di maturazione della nostra strategia climatica, in linea con l'impegno a **definire un piano di transizione formale entro il 2026**.

Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

La gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità legati al clima è governata dalla nostra **"Politica Aziendale Integrata per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale"**.

Questo documento cardine, approvato e riesaminato periodicamente dall'Alta Direzione, definisce l'impegno formale dell'azienda a perseguire l'eccellenza sostenibile, integrando una **"rigorosa tutela ambientale"** con le performance economiche e la responsabilità sociale.

La politica sancisce il nostro impegno esplicito alla **"mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici"** e fornisce il quadro di riferimento per definire gli obiettivi e le azioni di miglioramento. Questo approccio è presidiato dal nostro Sistema di Gestione Ambientale (registrato EMAS e certificato ISO 14001) e dal Sistema di Gestione dell'Energia (certificato ISO 50001) e si articola su due fronti complementari:

1. Politiche di Mitigazione dei Cambiamenti Climatici Le nostre politiche di mitigazione mirano a ridurre l'impronta di carbonio delle nostre operazioni e a gestire i rischi di transizione, come l'aumento dei costi energetici. Queste politiche, supportate da prassi di investimento che privilegiano l'efficienza, indirizzano i seguenti ambiti:

- **Mitigazione delle Emissioni:** La politica sancisce l'impegno a monitorare e ridurre le proprie emissioni di gas serra, in conformità con standard come la ISO 14064-1, e a promuovere l'**"uso sostenibile delle risorse"** in tutti i processi.
- **Efficienza Energetica:** Il miglioramento continuo dell'efficienza energetica è un pilastro della politica, formalizzato attraverso il nostro Sistema di Gestione certificato **ISO 50001**, che ci guida nella riduzione dei consumi.
- **Energie Rinnovabili:** La politica supporta attivamente la transizione energetica, promuovendo sia l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili sia l'investimento in impianti di autoproduzione.

della continuità operativa in caso di interruzioni.

2. Politiche di Adattamento ai Cambiamenti Climatici Le nostre politiche di adattamento mirano a gestire i rischi fisici (es. eventi climatici estremi) e ad aumentare la resilienza delle nostre operazioni, specialmente per i servizi essenziali erogati nelle RSA.

- **Valutazione del Rischio:** La politica impegna l'azienda a valutare i rischi ambientali, inclusi quelli derivanti da eventi climatici estremi che potrebbero impattare la continuità dei nostri servizi.
- **Resilienza Operativa:** Questo impegno è supportato da politiche di formazione specifiche per il personale sulla gestione delle emergenze ambientali e da policy di emergenza che includono la pianificazione



Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

Le politiche climatiche di C.M. Service si traducono in un programma di azioni concrete, definite e monitorate attraverso il Programma di Miglioramento Ambientale EMAS. L'obiettivo di queste azioni è raggiungere i nostri target di mitigazione e adattamento, supportando la transizione verso un'economia a basse emissioni.

Azioni di Mitigazione e Leve di Decarbonizzazione

Le nostre principali azioni di mitigazione sono organizzate secondo leve strategiche, ciascuna finalizzata a contribuire direttamente al raggiungimento dei nostri obiettivi di riduzione delle emissioni (descritti in E1-4).

• 1. Evoluzione Strategica e Approccio Integrato alla Decarbonizzazione:

Nel 2024 abbiamo impresso una decisa evoluzione alla nostra strategia di decarbonizzazione. A differenza del 2023, in cui il nostro approvvigionamento non includeva energia da fonti rinnovabili certificate, quest'anno abbiamo adottato un approccio integrato fondato su tre pilastri sinergici:

- **Efficienza Strutturale:** Abbiamo proseguito gli investimenti per migliorare le performance energetiche delle strutture in gestione, come la progressiva sostituzione delle fonti luminose con tecnologia LED.
- **Consapevolezza Operativa:** Abbiamo promosso un uso più efficiente e consapevole dell'energia tra i nostri collaboratori, ottimizzando i processi per ridurre gli sprechi.
- **Acquisto Strategico di Energia Verde:** Come azione chiave del 2024, abbiamo acquistato una quota strategica di energia elettrica, pari al **27% del nostro fabbisogno**, coperta da Garanzie di Origine (GO) che ne attestano la provenienza 100% rinnovabile.

La combinazione di queste azioni è stata la leva principale che ci ha permesso di ottenere una drastica riduzione del **47,0%** delle emissioni di **Scope 2 (Market-Based)**, passando dalle 1.353 tCO₂e del 2023 alle **717,08 tCO₂e** del 2024. L'introduzione mirata dell'acquisto di energia verde, unita a un continuo impegno nell'efficienza, si è dimostrata la scelta decisiva per l'abbattimento del nostro profilo emissivo.

- **2. Produzione e Approvvigionamento di Energia Pulita:** Il nostro impegno su questo fronte è duplice:
 - **Produzione di Energia Rinnovabile:** L'azione più significativa del 2024 è stata l'approvazione dell'investimento per l'installazione di un impianto fotovoltaico da 69,3 kWp sulla copertura della RSA di Candia Canavese. Si stima che l'impianto eviterà l'emissione di circa 21,4 tonnellate di CO₂ ogni anno, contribuendo direttamente al nostro obiettivo di riduzione delle emissioni.
 - **Approvvigionamento di Energia Verde:** Acquistiamo energia elettrica con garanzia di origine da fonti rinnovabili per il 27,00% del nostro fabbisogno totale, riducendo le emissioni di Scope 2 calcolate con il metodo Market-Based.
- **3 Efficienza della Flotta Aziendale:** Prosegue il piano di rinnovo della flotta con veicoli a basse emissioni (in prevalenza Euro 6). Questa azione mira a ridurre le nostre emissioni dirette di Scope 1. Stiamo inoltre valutando strategicamente la transizione allo standard Euro 7.

Azioni di Adattamento al Cambiamento Climatico

Per aumentare la resilienza operativa di fronte ai rischi fisici identificati, come le ondate di calore, le nostre azioni includono:

- **Misure Strutturali:** I nuovi progetti di ristrutturazione, come quello della RSA di Candia, prevedono l'installazione di **sistemi di climatizzazione ad alta efficienza** e il miglioramento dell'isolamento termico degli edifici.

Misure Organizzative: Eroghiamo **formazione specifica** al personale sulla gestione delle emergenze climatiche e abbiamo aggiornato i **piani di emergenza interni** delle strutture per includere protocolli specifici per la gestione delle ondate di calore, a tutela della salute dei nostri ospiti più vulnerabili.

Collaborazione per l'Efficienza nella Catena del Valore

Risorse Allocate

Le risorse finanziarie per queste azioni sono integrate nei nostri piani di investimento (CapEx). L'investimento principale per la mitigazione climatica nel 2024 è rappresentato dai costi capitalizzati per la riqualificazione della RSA di Candia Canavese, **pari a € 2.437.258**. Questo importo è iscritto nella voce "Altre immobilizzazioni immateriali" (come 'migliorie su beni di terzi') ed è la base della nostra attività ammissibile ai fini della **Tassonomia Europea**. L'investimento totale (Denominatore **CapEx**) per il **2024** ammonta a € **3.380.622**.

Oltre agli investimenti diretti, la nostra strategia di decarbonizzazione beneficia anche degli interventi di efficientamento realizzati su asset strategici da parte di aziende collegate. In particolare, gli interventi di riqualificazione energetica in corso sugli immobili di proprietà di Bellatrix S.r.l. in cui operiamo, contribuiscono in modo significativo al raggiungimento dei nostri obiettivi di riduzione dei consumi e, di conseguenza, delle nostre emissioni di Scope 2.

Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

C.M. Service ha definito una serie di obiettivi climatici, temporali e orientati ai risultati, per supportare le proprie politiche e misurare i progressi nella gestione dei propri impatti, rischi e opportunità materiali.

Percorso verso Obiettivi di Lungo Termine (2030)

In questa prima fase di reporting, l'azienda non ha ancora formalizzato un obiettivo di riduzione delle emissioni di lungo termine (al 2030) validato scientificamente (es. SBTi). Tuttavia, ci siamo posti come obiettivo strategico per il biennio 2025-2026 la conduzione di un'analisi approfondita per fissare un target di **riduzione assoluta delle emissioni di Scope 1, 2 e 3**, utilizzando il 2024 come anno di riferimento.

Obiettivi Operativi di Mitigazione Formalizzati

In attesa di un target assoluto, il nostro percorso di decarbonizzazione è guidato da obiettivi operativi specifici e misurabili, per fondare le nostre future strategie su dati scientifici, **nel 2024 abbiamo approvato** un'importante iniziativa: la conduzione di un'**analisi del ciclo di vita (LCA)** per il nostro servizio di pulizia ospedaliero.

Lo studio, avviato operativamente a inizio 2025, porterà alla pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD).

I risultati di questa analisi saranno cruciali, poiché li utilizzeremo come base per rivedere e potenziare i nostri obiettivi di decarbonizzazione a partire dal prossimo report.

Le attuali azioni di mitigazione restano quelle formalizzate nel nostro Programma di Miglioramento Ambientale (EMAS).

Leva di Decarbonizzazione	Metrica / KPI	Baseline (2023/2024)	Performance 2024	Target (Valore e Scadenza)	Scope Coperto e Metodologia
1. Efficienza della Flotta Aziendale	Consumo specifico di carburante della flotta (GJ/FTE).	3,16 (2023)	3,3	Ridurre del 10% (Target: 2,84) entro il 2026.	Scope 1
2. Efficienza Energetica Sede Centrale	Consumo specifico di energia elettrica della sede (kWh/mq).	39,32 (2023)	29,64	Ridurre del 10% (Target: 35,39) entro il 2026.	Scope 2 (Location-Based)
3. Approvvigionamento Energia Verde	% di energia elettrica da fonti rinnovabili.	0 % (2023)	27,00 %	Aumentare al 45 % entro il 2026.	Scope 2 (Market-Based)
4. Produzione Energia Rinnovabile	Potenza installata (kWp) e produzione annua attesa (MWh/anno).	0 (2024)	Progetto approvato	Installazione di un impianto da 69,3 kWp entro il 2026.	Scope 2 (Location-Based)
5. Efficienza della Catena del Valore	Riduzione delle emissioni a monte legate ai consumi energetici.	Base 2024: 685,37 tCO ₂ e	685,37	Ridurre del 5% entro il 2026.	Scope 3 (Categoria 3)

Nota Metodologica: In linea con le disposizioni transitorie per il primo anno di reporting, abbiamo avviato la mappatura delle emissioni di Scope 3. Abbiamo definito un primo obiettivo di riduzione per la Categoria 3 (Attività legate a combustibili ed energia), in quanto direttamente influenzata dalle nostre azioni di efficientamento su Scope 1 e 2. Gli obiettivi sono lordi e non includono l'uso di crediti di carbonio

Obiettivi di Adattamento al Cambiamento Climatico

Per aumentare la resilienza delle nostre operazioni e proteggere i nostri stakeholder più vulnerabili dai rischi fisici, abbiamo definito il seguente obiettivo:

Area Strategica	Metrica / KPI	Baseline (2024)	Target
Resilienza delle Strutture Critiche	Completamento dell'analisi di vulnerabilità climatica e definizione di un piano di adattamento per tutte le RSA gestite.	Analisi non avviata.	Completare il processo entro il 2026.

Consumo di energia e mix energetico

C.M. Service monitora costantemente i propri consumi energetici, in quanto rappresentano la fonte principale delle nostre emissioni di gas serra e un'importante voce di costo operativo.

La nostra strategia, guidata dal Sistema di Gestione dell'Energia certificato ISO 50001, è volta a un miglioramento continuo dell'efficienza.

Consumo Energetico Totale e Mix per il 2024

Nel 2024, il consumo energetico totale dell'azienda è stato di **16.841,19 MWh**.

La totalità di questo consumo è avvenuta all'interno dell'Unione Europea (Italia).

La tabella seguente illustra la ripartizione dettagliata del consumo per tipologia di fonte, come richiesto dagli standard ESRS.

Obiettivi di Adattamento al Cambiamento Climatico

Categoria Fonte	Consumo (MWh)
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	0
Consumo di carburante da prodotti petroliferi (Gasolio e Benzina)	3.147,80
Consumo di gas naturale	11.231,50
Consumo di combustibili da altre fonti fossili	0
Consumo di elettricità, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	1.797,18
Consumo totale di energia fossile	16.176,48
Quota % di fonti fossili sul consumo totale di energia	96,05%
Consumo da fonti nucleari	0
Quota % di consumo da fonti nucleari sul consumo totale di energia	0,00%
Consumo di combustibili per le fonti rinnovabili (es. biomasse)	0
Consumo di elettricità, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	664,71
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	0
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	664,71
Quota % di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	3,95 %

Nota Metodologica: Si forniscono due percentuali distinte per rappresentare in modo trasparente il nostro impegno sulle energie rinnovabili, ognuna con un perimetro di calcolo specifico:

- 1.Quota sul Consumo Elettrico (27%):** Questo indicatore, citato nelle sezioni E1-3 (Azioni) e E1-4 (Obiettivi), rappresenta la quota della nostra sola energia elettrica acquistata che è certificata da Garanzie di Origine (GO). Come dettagliato nella tabella E1-5, questo 27% corrisponde a 664,71 MWh di energia rinnovabile acquistata e misura il nostro impegno specifico nell'acquisto di elettricità verde.
- 2.Quota sul Consumo Energetico Totale (3,95%):** Questo indicatore, riportato nella tabella E1-5 alla voce "Quota % di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia", calcola l'incidenza della medesima energia rinnovabile (664,71 MWh) sull'**intero fabbisogno energetico aziendale (16.841,19 MWh)**. Quest'ultimo, infatti, include tutte le fonti, in particolare i carburanti fossili per la flotta (gasolio, benzina) e il gas naturale per il riscaldamento, che costituiscono la maggior parte del nostro consumo.

Questa doppia metrica permette quindi di distinguere l'impegno nell'acquisto di elettricità verde (27%) dall'effettiva incidenza delle rinnovabili sul nostro profilo energetico complessivo (3,95%).

La restante quota di energia elettrica (1.797,18 MWh) è stata considerata non rinnovabile, in conformità con l'approccio che prevede l'utilizzo del **"Residual Mix"** per le forniture standard prive di certificati di attribuzione. L'energia rinnovabile autoprodotta sarà rendicontata a partire dal 2026, con l'entrata in funzione dell'impianto fotovoltaico.

Metrica	Valore
Consumo totale di energia	16.841,19 MWh
Consumo di energia da fonti fossili	16.176,48 MWh
Consumo di energia da fonti rinnovabili	664,71 MWh

Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES

In linea con il nostro impegno per la trasparenza e l'azione per il clima, presentiamo il nostro inventario delle emissioni di gas a effetto serra (GHG). Il calcolo è stato eseguito in conformità con i principi del **GHG Protocol Corporate Standard** e copre tutte le emissioni di CO₂, CH₄, N₂O e altri gas serra pertinenti, convertite in tonnellate metriche di CO₂ equivalente (tCO₂e) utilizzando i potenziali di riscaldamento globale (GWP) dell'IPCC su un orizzonte di 100 anni.

Correzione di Errori Relativi a Periodi Precedenti

Nella preparazione della presente rendicontazione, è stata identificata e corretta una sottostima del dato relativo al consumo di gas naturale per l'esercizio 2023, vedere la sezione BP2. Per garantire la piena trasparenza e la corretta comparabilità, i dati 2023 presentati di seguito sono riesposti per riflettere tale correzione, come dettagliato nel nostro Bilancio di Sostenibilità 2023. Questo è il primo anno di rendicontazione secondo lo standard ESRS; pertanto, i dati di Scope 3 sono presentati solo per l'anno 2024.

Il perimetro di rendicontazione include il 100% delle emissioni delle attività su cui C.M. Service esercita il **controllo operativo**, che coincide con il perimetro di consolidamento contabile. Le nostre operazioni si svolgono interamente in **Italia**.

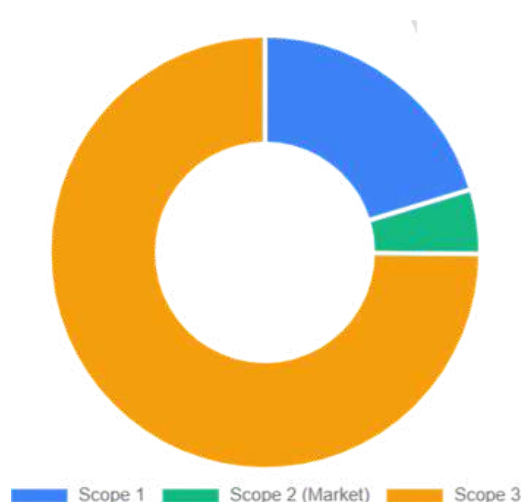
Emissioni di Gas Serra (GHG)	Anno Base	Comparativo	N	% N / N-1	Traguardi e Anni Obiettivo
	2024	2023 (Riesposto)	2024		Target 2026
Emissioni di Scope 1					
Emissioni lorde di Scope 1 (tCO ₂ e)	3.015,69	2.086	3.015,69	+44,57%	2.628
% da sistemi di scambio di quote di emissione	0%	0%	0%	-	-

Emissioni di Scope 2					
Emissioni lorde di Scope 2 - Location-Based (tCO ₂ e)	633,2	613	633,2	+3,30%	570
Emissioni lorde di Scope 2 - Market-Based (tCO ₂ e)	717,08	1.353	717,08	-46,99%	< 744
Emissioni di Scope 3					
Totale Lordo Scope 3 (tCO ₂ e)	25.870,90	N.D.	25.870,90	N.A.	<24.500
Cat. 1: Beni e servizi acquistati	9.413,58	N.D.	9.413,58	N.A.	In def.
Cat. 2: Beni strumentali	1.016,50	N.D.	1.016,50	N.A.	In def.
Cat. 3: Attività legate a combustibili ed energia	685,37	N.D.	685,37	N.A.	< 651
Cat. 4. Trasporto e distribuzione a monte	N.A.	N.D.	N.D.	N.A.	N.A
Cat. 5. Rifiuti generati nelle operazioni	0,87	N.D.	0,87	N.A.	< 0,87
Cat. 6. Viaggi di lavoro	5,15	N.D.	5,15	N.A.	<10,64
Cat. 7. Pendolarismo dei dipendenti	14.749,43	N.D.	14.749,43	N.A.	In def.
Cat. 8. Beni in leasing a monte	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.	-
Cat. 9. Trasporto a valle	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.	-
Cat. 10. Elaborazione dei prodotti venduti	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-
Cat. 11. Utilizzo dei prodotti venduti	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-

Cat. 13. Beni in leasing a valle	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-
Cat. 14. Franchising	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-
Cat. 15. Investimenti	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-
Emissioni Totali di Gas Serra					
Totale GHG (Location-Based) (tCO ₂ e)	29.519,78	2.699	29.519,78	N.C.	< 28.500
Cat. 13. Beni in leasing a valle	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	-
Totale GHG (Market-Based) (tCO ₂ e)	29.603,66	3.439	29.603,66	N.C.	< 28.500

Nota: N.D. = Dato non disponibile. **N.A. =** Non Applicabile. **N.C. =** Non Comparabile, a causa dell'inclusione delle emissioni di Scope 3 solo a partire dal 2024. Per un'azienda in crescita, fissare un obiettivo di riduzione delle emissioni totali può essere fuorviante. Per questo, i nostri target per le emissioni di Scope 1 e 2 sono basati sull'intensità, ovvero misurano il nostro miglioramento in termini di efficienza operativa: puntiamo a ridurre le emissioni prodotte per ogni dipendente a tempo pieno (FTE) e per ogni metro quadrato (mq) delle nostre strutture.

L'incremento delle emissioni di **Scope 1** nel 2024 è principalmente attribuibile all'espansione del perimetro operativo. La significativa riduzione delle emissioni di **Scope 2 Market-Based** (-46,99%) è il risultato di una rinegoziazione dei contratti, che nel 2024 hanno incluso il **27% di energia da fonti rinnovabili certificate**.



Intensità delle Emissioni di Gas Serra

Per garantire sia la conformità con gli standard ESRS sia la continuità con la rendicontazione passata, presentiamo due tabelle di intensità. **La prima tabella (Scope 1+2)** permette una comparazione diretta dell'efficienza delle nostre operazioni con l'anno precedente, per il quale non era stato calcolato lo Scope 3.

La seconda tabella (Totale GHG), che include tutte le emissioni di Scope 1, 2 e 3, rappresenta l'indicatore completo richiesto per l'anno di rendicontazione corrente e costituirà la baseline per le future comparazioni dell'impronta carbonica totale.

Tabella 1

Intensità di Gas Serra per Ricavo Netto (Scope 1+2)	Comparativo	N	% N / N-1
	2023	2024	
Totale GHG (Location-Based) per ricavo netto (tCO ₂ e/milione di €)	23,48	28,06	19,51%
Totale GHG (Market-Based) per ricavo netto (tCO ₂ e/milione di €)	29,92	28,71	-4,04%

Tabella 2

	Intensità di Gas Serra per Ricavo Netto (Totale GHG)	Comparativo	N	% N / N-1
		2023	2024	
	Totale GHG (Location-Based) per ricavo netto (tCO ₂ e/milione di €)	N.A.	227,04	N.A.
	Totale GHG (Market-Based) per ricavo netto (tCO ₂ e/milione di €)	N.A.	227,69	N.A.

Connettività con le Informazioni Finanziarie

Il denominatore utilizzato per il calcolo dell'intensità è il **Valore della Produzione**, che per l'anno 2024 è pari a **130.015.834 €** e per il 2023 era pari a **114.924.224 €**.

Questa voce è direttamente riconciliabile con la corrispondente linea del Conto Economico, garantendo la piena coerenza tra l'informativa di sostenibilità e il bilancio finanziario.

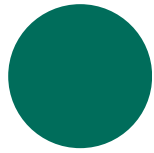
Metrica	Valore
Emissioni Scope 1	3.015,69 tCO2e
Emissioni Scope 2 (Location-based)	633,20 tCO2e
Emissioni Scope 2 (Market-based)	717,08 tCO2e
Emissioni Scope 3	25.870,90 tCO2e
Metrica	Valore

EI - 9

Effetti finanziari previsti da rischi fisici e di transizione materiali e potenziali opportunità legate al clima

La nostra analisi ha identificato rischi e opportunità legati al clima che potrebbero avere un impatto significativo sulla nostra performance finanziaria e sulla nostra posizione strategica. La nostra strategia climatica si traduce in decisioni di investimento (CapEx) con un chiaro e duplice obiettivo finanziario: **proteggere** la redditività pianificata e **contribuire** attivamente alla sua crescita. Di seguito presentiamo una stima quali-quantitativa di tali effetti, in linea con gli orizzonti temporali definiti dalla nostra pianificazione strategica (Breve: 1 anno; Medio: 1-5 anni; Lungo: >5 anni).

Effetti Finanziari dei Rischi Climatici (Protezione dell'EBITDA)



I principali rischi climatici per C.M. Service sono di transizione, legati a possibili aumenti normativi e di mercato dei costi energetici.

Rischio:

- **Aumento dei Costi Operativi (Medio-Lungo Termine)** Un potenziale aumento del prezzo dei carburanti e del gas naturale potrebbe impattare direttamente la linea di bilancio "Costi di commessa". Sulla base dei consumi attuali, stimiamo che un aumento del 20% del costo dell'energia potrebbe tradursi in un incremento dei costi operativi annui compreso tra **200.000 € e 250.000 €** a partire dal medio termine. L'investimento in CapEx per la riqualificazione della **RSA di Candia Canavese (pari a € 2.437.258)** è la risposta diretta e strategica a questa minaccia. Azioni come la riqualificazione energetica degli edifici e l'efficientamento della flotta agiscono come una copertura contro la volatilità dei prezzi energetici, rendendo il nostro piano di crescita dell'**EBITDA** più solido e resiliente.

Effetti Finanziari delle Opportunità Climatiche (Crescita dell'EBITDA)

Le principali opportunità finanziarie derivano dalla nostra capacità di offrire servizi a più alta efficienza e sostenibilità, generando ritorni economici diretti che contribuiscono al raggiungimento dei nostri target finanziari.

- **Opportunità 1: Riduzione dei Costi Operativi (Breve-Medio Termine)** Per governare e ottimizzare i nostri consumi, abbiamo intrapreso un importante percorso di upgrade tecnologico. Già a fine 2024, abbiamo implementato il sistema telematico avanzato **Geotab GO9** su tutta la nostra flotta aziendale per ottimizzare i percorsi e ridurre i consumi in modo scientifico. Parallelamente, stiamo valutando per il 2025 l'implementazione di **soluzioni IoT** per il monitoraggio energetico dei nostri presidi. L'azione combinata di queste tecnologie è alla base del nostro obiettivo di ottenere un risparmio sui costi operativi di circa **30.000 €** annui entro i prossimi 3 anni. Questo risparmio si traduce in un contributo positivo diretto al nostro Margine Operativo Lordo (EBITDA), che **per l'esercizio 2024 si è attestato a 3.673.469 €**.
- **Opportunità 2: Aumento della Competitività e dei Ricavi (Medio Termine)** La nostra certificazione ambientale e la capacità di offrire servizi a basso impatto rappresentano un vantaggio competitivo strategico. Stimiamo che la nostra offerta "green" possa contribuire a un potenziale aumento del tasso di aggiudicazione delle gare d'appalto dell'1-2%, con un conseguente impatto positivo sui ricavi annui stimabile **tra 100.000 € e 200.000 €** a partire dal medio termine, sostenendo la crescita della top-line necessaria a raggiungere gli obiettivi del nostro piano finanziario.

Inquinamento

IRO-1 - Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità legati all'inquinamento

C.M. Service ha implementato un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione dei propri impatti, rischi e opportunità (IRO) legati all'inquinamento.

Tale processo è pienamente integrato nel nostro Sistema di Gestione Ambientale (SGA), registrato EMAS e certificato ISO 14001, che ne garantisce la sistematicità e la tracciabilità.



Il processo si articola come segue:

1. Individuazione delle Fonti di Impatto e Consultazione

- **Esame delle Attività e dei Siti:** Il processo inizia con l'Analisi Ambientale periodica, un requisito del nostro sistema EMAS. Attraverso questa metodologia, esaminiamo le ubicazioni dei nostri siti e le nostre attività per mappare le interazioni con l'ambiente e identificare le fonti di potenziale inquinamento. Per **C.M. Service**, queste sono principalmente legate all'utilizzo e allo smaltimento di prodotti chimici per i servizi di cleaning e alla gestione dei rifiuti generati dalle nostre operazioni (RSA, Centri Cottura).
- **Consultazione con le Parti Interessate:** Il nostro processo di valutazione degli impatti non è solo interno, ma è informato dal dialogo con gli stakeholder. Sebbene non vengano condotte consultazioni dirette e specifiche sull'inquinamento con comitati di cittadini, il coinvolgimento avviene attraverso canali istituzionali e operativi:
 - **Dialogo con Enti di Controllo:** Manteniamo un'interlocuzione costante con gli enti regolatori (come **ARPA, ASL**) per garantire la piena conformità alle normative ambientali.
 - **Feedback da Clienti e Utenti:** Le richieste e le aspettative dei nostri clienti, in particolare nelle gare d'appalto pubbliche che richiedono l'uso di prodotti a basso impatto (CAM, Ecolabel), sono un input fondamentale per la nostra analisi.

Canali di Segnalazione: Il nostro sistema di Whistleblowing è aperto a tutti gli stakeholder per segnalare eventuali preoccupazioni relative a impatti ambientali.

- **Rischi Materiali:**

- Rischio di Transizione (Legale e di Mercato): Rischio legato a una possibile regolamentazione più stringente sull'uso di determinate sostanze chimiche e alla crescente richiesta da parte dei clienti di servizi a bassissimo impatto, con l'esclusione di fornitori non conformi.
- Rischio Reputazionale e Operativo: Un incidente legato a un inquinamento accidentale potrebbe causare un danno reputazionale e comportare costi di bonifica e sanzioni.

- **Opportunità Materiali:**

- Opportunità di Mercato e Reputazione: La nostra capacità di offrire servizi di cleaning utilizzando prodotti certificati a basso impatto (Ecolabel, CAM) rappresenta un vantaggio competitivo decisivo, che rafforza la nostra reputazione.
- Efficienza delle Risorse: L'adozione di sistemi di dosaggio precisi e la formazione del personale sulla corretta gestione dei prodotti ci permettono di ridurre i consumi e gli sprechi, generando un'opportunità di efficienza dei costi.

L'esito di questo intero processo di valutazione informa la nostra analisi di doppia materialità e la definizione delle policy, delle azioni e degli obiettivi relativi all'inquinamento.

E2 - 1

Politiche relative all'inquinamento

La prevenzione dell'inquinamento è un principio fondamentale che guida la nostra strategia di sostenibilità. Il nostro impegno per la tutela dell'ambiente si traduce in un approccio strategico e integrato alla gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità, formalizzato all'interno di un solido Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 e registrato EMAS. Questo approccio non solo mitiga i rischi, ma crea opportunità concrete, rafforzando la fiducia dei clienti e posizionandoci come partner responsabile e attento alla salute. La nostra politica è in pieno allineamento con gli obiettivi del piano d'azione dell'Unione Europea "Verso un inquinamento zero per l'aria, l'acqua e il suolo".

Mitigazione degli Impatti su Acqua, Suolo e Aria

Le nostre policy sono progettate per prevenire e controllare l'inquinamento alla fonte, agendo in modo specifico sui principali inquinanti generati dalle nostre attività.

- **Qualità dell'Aria:** La nostra attenzione si concentra su due fronti. Per le emissioni esterne, la policy di gestione della flotta aziendale promuove l'ottimizzazione logistica dei percorsi e un piano di rinnovo che privilegia veicoli a basse emissioni, al fine di ridurre gli inquinanti atmosferici come gli Ossidi di Azoto (NOx) e il Particolato (PM2.5). Per la salubrità degli ambienti interni, la nostra politica di approvvigionamento privilegia la selezione di prodotti per la pulizia a ridotte o nulle emissioni di **Composti Organici Volatili (COV)**, come attestato dalla preferenza per articoli certificati Ecolabel o specificamente formulati come **"Senza VOC"**. Questo approccio mira a garantire ambienti più sani per i nostri operatori e per gli utenti finali.
- **Tutela dell'Acqua:** Identifichiamo come impatti principali sulle risorse idriche i residui chimici dei detergenti (come tensioattivi, fosfati). Per contrastarli, le nostre procedure operative impongono l'adozione su larga scala di tecniche a basso impatto come la pre-impregnazione dei panni tecnici e l'uso di sistemi di dosaggio di precisione, che riducono drasticamente le quantità di prodotto chimico rilasciato nelle acque reflue. Per i centri cottura, le acque di processo vengono gestite tramite fosse IMHOFF con degrassatore, garantendo un trattamento primario prima dello scarico.
- **Protezione del Suolo:** La nostra strategia si fonda su una gestione responsabile dei rifiuti, finalizzata a evitare il conferimento in discarica, principale causa di inquinamento del suolo. La nostra politica sui rifiuti, in linea con la gerarchia europea, impone una rigorosa raccolta differenziata e massimizza l'avvio a recupero di materia (riciclo) o a recupero energetico (termovalorizzazione), trasformando un potenziale rifiuto in una risorsa.

Gestione delle Sostanze e Prevenzione dei Rischi

Gestione delle Sostanze Chimiche:

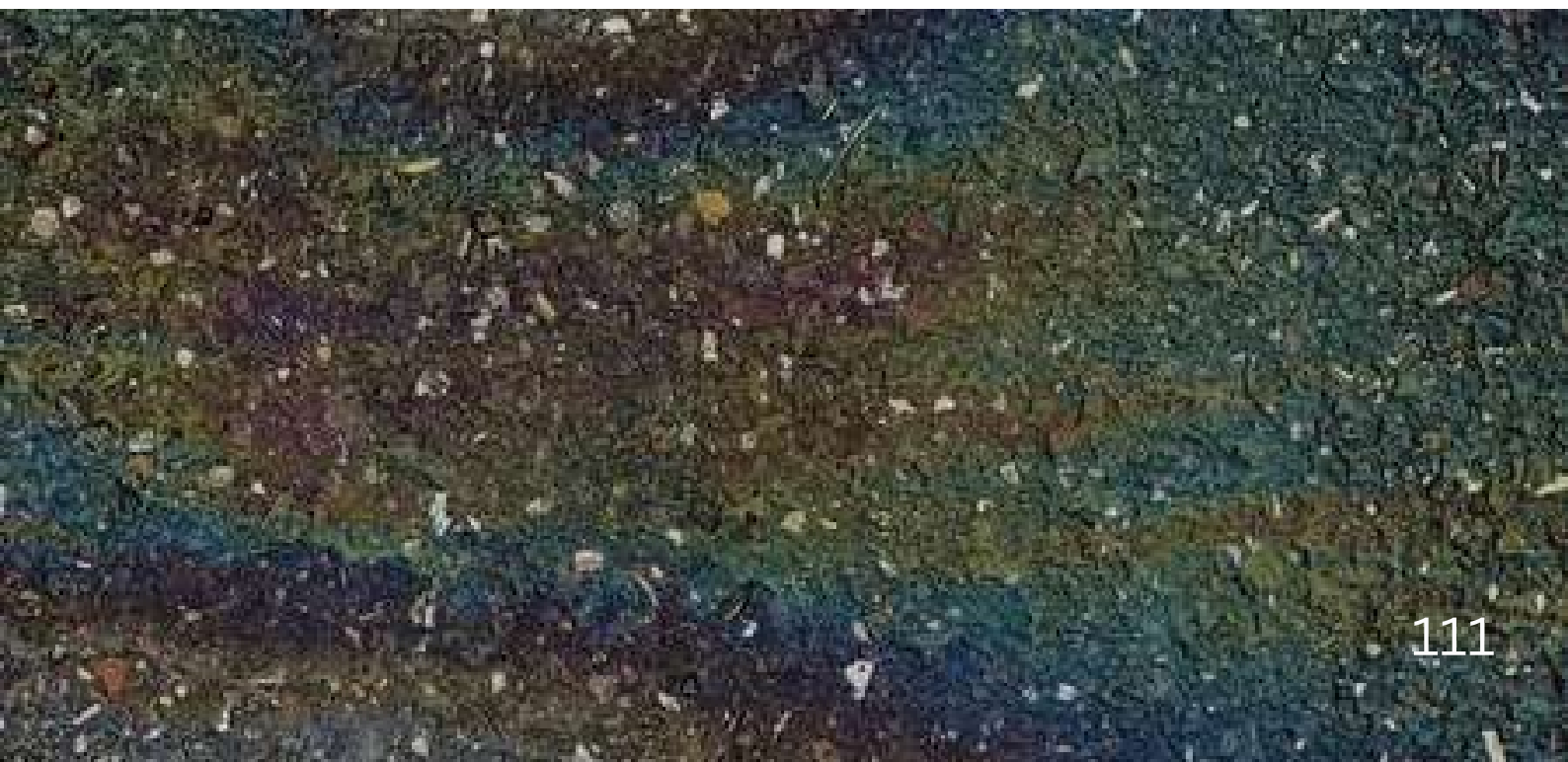
La nostra politica di approvvigionamento è cardine per la gestione di questo aspetto. Abbiamo una policy di tolleranza zero verso le Sostanze Estremamente Preoccupanti (**SVHC**), verificando attivamente che nessun prodotto acquistato le contenga al di sopra delle soglie di legge.

Per le altre **Sostanze Preoccupanti (SoC)**, presenti per natura nei detergenti professionali, la nostra politica si basa sul principio di sostituzione, privilegiando sistematicamente l'acquisto di prodotti con certificazione **Ecolabel UE o conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)**, che garantiscono formulazioni a minor impatto.

Prevenzione e Gestione delle Emergenze:

Agire in modo proattivo è essenziale. Il nostro sistema di gestione include procedure operative specifiche per la gestione di emergenze, come gli sversamenti accidentali di prodotti chimici.

Il nostro personale è formato per applicare correttamente tali procedure e utilizzare gli appositi kit di pronto intervento al fine di controllare e limitare l'impatto di qualsiasi incidente, con l'obiettivo di zero incidenti ambientali significativi.



Azioni e risorse connesse all'inquinamento

In coerenza con la nostra politica ambientale e gli obiettivi strategici, abbiamo definito un programma strutturato di azioni e allocato risorse specifiche per prevenire e ridurre l'inquinamento, seguendo una chiara gerarchia di mitigazione. Il nostro approccio non si limita alla gestione degli impatti, ma si concentra sulla **prevenzione alla fonte**, investendo in innovazione di processo, tecnologie sostenibili e nella competenza delle nostre persone.

Le nostre azioni sono integrate nel **Programma Triennale di Miglioramento Ambientale**, che traduce gli impegni in obiettivi misurabili e si declina in **piani d'azione specifici per i nostri siti operativi più significativi**, come le RSA e la sede direzionale. Le risorse stanziare non sono solo di natura economica (Capex per il rinnovo della flotta, OpEx per software e formazione), ma includono l'impegno di funzioni aziendali dedicate come la **Direzione Acquisti**, **l'Ufficio Sostenibilità e Reporting** e **l'Ufficio Tecnico**.

Gerarchia delle Azioni di Mitigazione

Le nostre iniziative sono riconducibili ai seguenti livelli di intervento, dal più prioritario al necessario controllo finale:

A) Prevenzione dell'Inquinamento alla Fonte

L'obiettivo primario è evitare la generazione di inquinamento, agendo principalmente sulla nostra **catena di fornitura a monte**:

- **Sviluppo di Alternative Sostenibili**: La nostra politica di "Acquisti Verdi" va oltre la semplice selezione. Collaboriamo attivamente con i fornitori per trovare e testare alternative a minor impatto. Questa attività, che consideriamo un **investimento operativo in ricerca e sviluppo**, ci porta a esplorare soluzioni come i panni in fibra naturale per sostituire la microfibra o a testare metodi di cattura non chimici nell'ambito dell'Integrated Pest Management (IPM), con l'obiettivo di aumentare del 10% l'uso di tali metodi.

- **Prevenzione dello Spreco Alimentare:** Nei nostri centri cottura, la pianificazione di menu anti-spreco e la gestione ottimizzata delle scorte evitano alla fonte la produzione di rifiuti organici.

B) Riduzione dell'Inquinamento (Minimizzare)

Dove non è possibile evitare un impatto, implementiamo le migliori pratiche e tecnologie disponibili:

- **Efficienza dei Processi (BAT):** L'adozione della tecnica di **pre-impregnazione dei panni tecnici** è un esempio di applicazione delle migliori tecniche disponibili (BAT) per il settore, che riduce drasticamente il consumo di acqua e di detergente.
- **Riduzione delle Emissioni Atmosferiche:** Agiamo per ridurre l'impronta carbonica della nostra logistica, investendo in **software di ottimizzazione dei percorsi (spesa operativa)** e nel **rinnovo del parco mezzi (spesa per investimenti)**, con l'obiettivo di diminuire del 10% il consumo specifico di carburante.
- **Promozione dell'Economia Circolare:** Massimizziamo il recupero di materia, riducendo i rifiuti destinati allo smaltimento e puntando a raggiungere il **50% di recupero** per i rifiuti speciali non pericolosi.

C) Controllo e Gestione degli Impatti (Controllare)

Per gestire gli impatti residui e le situazioni non ordinarie, abbiamo definito procedure rigorose, la cui efficacia dipende dalla loro applicazione a **livello di singolo sito**:

- **Piani di Gestione Emergenze:** In ogni cantiere operativo sono presenti procedure e kit di pronto intervento per gestire sversamenti accidentali, assicurando una risposta rapida e localizzata per contenere ogni potenziale contaminazione.
- **Controllo degli Scarichi:** Nei nostri centri cottura, piani di manutenzione specifici per ogni sito assicurano il corretto funzionamento di impianti come i degrassatori, garantendo il rispetto dei limiti normativi locali.

Formazione e Responsabilizzazione: La risorsa più importante è il nostro personale. Attraverso un piano di formazione continua, ci assicuriamo che ogni collaboratore, in ogni sito, sia competente e consapevole del proprio ruolo nell'applicazione delle procedure ambientali.

Obiettivi connessi all'inquinamento

Contesto e Ambito degli Obiettivi

La definizione dei nostri obiettivi si basa sull'analisi dei nostri aspetti ambientali più significativi e copre sia le **nostre attività operative** (es. gestione dei rifiuti, consumi idrici) sia la nostra catena del valore a monte (es. acquisto di prodotti sostenibili). Questi target corporate vengono poi declinati in piani d'azione specifici a livello di sito per le nostre strutture più rilevanti, come le RSA e i centri cottura, al fine di garantire un'implementazione efficace.

Il nostro approccio si fonda sul principio del **miglioramento continuo** e sull'allineamento a best practice di settore, come i Criteri Ambientali Minimi (CAM), piuttosto che su soglie ecologiche scientifiche (come SBTi), ritenute meno pertinenti per la scala e la natura dei nostri impatti. Sebbene non derivino da un'analisi formale di allineamento alla Tassonomia UE, i nostri obiettivi sono qualitativamente coerenti con i principi di "**Non arrecare un danno significativo**" (DNSH) per la prevenzione e il controllo dell'inquinamento, in quanto promuovono l'uso di sostanze meno pericolose e una gestione più efficiente delle risorse.

In C.M. Service, la nostra politica di prevenzione dell'inquinamento si traduce in un impegno concreto e misurabile, formalizzato attraverso un insieme di obiettivi specifici e **volontari**.

Questi target costituiscono il cuore del nostro **Programma Triennale di Miglioramento Ambientale (2024-2026)**, uno strumento strategico integrato nel nostro Sistema di Gestione Ambientale registrato EMAS.

Correlazione degli Obiettivi con le Aree di Inquinamento

I nostri target sono stati definiti per affrontare in modo mirato le principali fonti di inquinamento:

- **(a) Inquinanti Atmosferici:** Sebbene non vi siano target specifici su inquinanti diversi dai GHG, le azioni di efficientamento della flotta contribuiscono indirettamente a ridurli.
- **(b) Emissioni in Acqua:** La qualità delle acque reflue è tutelata da target volti a migliorare l'efficienza idrica e a garantire la conformità degli scarichi.
- **(c) Inquinamento del Suolo:** La gestione dei rifiuti è una leva fondamentale per la protezione del suolo, con obiettivi che mirano a massimizzare il recupero e a minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi.
- **(d) Sostanze Preoccupanti:** L'impatto di detergenti e biocidi è gestito attraverso obiettivi che ne promuovono la sostituzione con alternative a minor rischio.

Tabella degli Obiettivi di Riduzione dell'Inquinamento (2024-2026)

Area di Intervento	Obiettivo Specifico e Misurabile	KPI Primario	Baseline (Anno di Riferimento)	Target Finale (2026)
Sostanze e Materiali	Privilegiare l'acquisto di prodotti a ridotto impatto.	% di spesa in prodotti Ecolabel/CAM	35,70% (2024)	Raggiungere il 60%
Sostanze e Materiali	Ridurre la dipendenza dai trattamenti chimici.	% di interventi con metodi IPM non chimici sul totale	20% (2024)	Aumentare al 30%
Rifiuti	Massimizzare la circolarità e il recupero di materia.	% di Rifiuti Speciali Non Pericolosi avviati a recupero	100% (2024)	Mantenere e non scendere sotto il 90%

Rifiuti	Minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi alla fonte.	Produzione Specifica di Rifiuti Speciali Pericolosi (Kg RSP/FTE)	8,86 (2024)	Ridurre del 5%
Rifiuti	Implementare un sistema di misurazione dei rifiuti organici.	Numero di centri cottura con sistema di tracciabilità attivo.	0	3 centri cottura entro il 2026
Acqua	Migliorare l'efficienza nell'uso dell'acqua.	Consumo specifico di acqua per pasto (m ³ /pasto) ¹ (67.024/1.355.854)	0,0494	Ridurre del 5% entro il 2026
Acqua	Garantire la piena conformità degli scarichi.	% di Non Conformità rispetto ai limiti di legge	Da definire nel 2024	Mantenere 0% di Non Conformità

¹**Nota Metodologica sul KPI Acqua:** L'indicatore è calcolato dividendo il consumo idrico totale di tutte le attività del centro cottura (preparazione, pulizia, sanificazione) per il numero totale di pasti erogati nel periodo di riferimento. Per il 2024, il calcolo è: 67.024 m³ / 1.355.854 pasti.

Analisi e Contesto degli Obiettivi

Obiettivo Rifiuti:

Abbiamo identificato la produzione di rifiuti organici come un'area di impatto rilevante. Tuttavia, non disponendo ancora di un sistema di misurazione puntuale, il nostro primo obiettivo strategico per il 2025-26 è implementare un progetto pilota di pesatura e tracciabilità in tre dei nostri principali centri cottura. Questo ci permetterà di stabilire una baseline affidabile sulla quale definire, a partire dal 2026, obiettivi quantitativi di riduzione.

Obiettivo Acqua:

Il nostro indicatore di efficienza per il 2024 mostra un consumo complessivo di **49,4 litri di acqua per ogni pasto erogato**. È importante precisare che questo dato include tutte le attività del sito, non solo la preparazione dei cibi. Basandoci su benchmark di settore, stimiamo che il consumo di acqua **per la sola preparazione dei pasti sia di circa 13.559 m³ (il 20% del totale)**. Ne consegue che la quota maggioritaria del consumo idrico (circa l'80%) è attribuibile ad altre attività essenziali come la pulizia, la sanificazione, i servizi igienici e la irrigazione del verde. Questa analisi è strategica perché evidenzia che l'area con il maggior potenziale di miglioramento risiede nell'ottimizzazione di questi processi di supporto. Il nostro obiettivo di riduzione del 5% si concentrerà quindi su queste attività, attraverso la formazione del personale e, ove possibile, l'adozione di tecnologie a maggiore efficienza idrica.

E2 -4

Inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo

La prevenzione dell'inquinamento è un principio fondamentale che guida la nostra strategia di sostenibilità. Il nostro impegno per la tutela dell'ambiente si traduce in un approccio integrato alla gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità, formalizzato all'interno di un solido Sistema di Gestione Ambientale certificato **ISO 14001** e registrato **EMAS**.

La nostra politica è in pieno allineamento con gli obiettivi del piano d'azione dell'Unione Europea **"Verso un inquinamento zero per l'aria, l'acqua e il suolo"**.

Metriche Quantitative sull'Inquinamento

Di seguito si riportano le quantità stimate dei principali inquinanti emessi dalle nostre operazioni, come richiesto dagli standard.

- **Inquinamento dell'Aria:** Le nostre emissioni atmosferiche più significative, escludendo i gas serra rendicontati nel capitolo E1, derivano dalla nostra flotta aziendale.
- **Ossidi di Azoto (NOx):** 79,69 kg
- **Particolato (PM2.5):** 3,55 kg

- **Inquinamento dell'Acqua:** I nostri impatti principali sulle risorse idriche derivano dall'uso di detergenti professionali. Le principali sostanze di interesse rilasciate nelle acque reflue sono i tensioattivi e i fosfati. Per quanto riguarda i nostri centri cottura, le acque reflue di processo sono di basso impatto, derivando principalmente dal lavaggio di verdura, frutta, stoviglie e pentolame. Queste acque vengono gestite in modo controllato: sono convogliate in una **fossa IMHOFF dotata di degrassatore** per un primo trattamento in loco. I fanghi di risulta vengono poi smaltiti in sicurezza da fornitori specializzati. Stiamo attualmente elaborando una quantificazione puntuale del carico inquinante complessivo, che sarà rendicontata nei prossimi cicli.

- **Microplastiche:**

Sulla base della nostra analisi di materialità, il rilascio di microplastiche non è stato identificato come un impatto materiale per le nostre operazioni e non viene pertanto rendicontato.

Strategie di mitigazione

Per tradurre la nostra politica in risultati tangibili, la nostra strategia si concentra sulla mitigazione degli impatti diretti:

- **Tutela dell'Acqua:** Per ridurre il carico inquinante nelle acque, adottiamo su larga scala la tecnica di pre-impregnazione dei panni tecnici e utilizziamo sistemi di dosaggio di precisione, che riducono drasticamente le quantità di detergente impiegate.
- **Qualità dell'Aria:** Per abbattere le emissioni della flotta, ottimizziamo la logistica dei percorsi e attuiamo una politica di rinnovo che privilegia veicoli a basse emissioni. Parallelamente, tuteliamo la salubrità degli ambienti interni utilizzando prodotti a **basso o nullo contenuto di Composti Organici Volatili (COV)**

Nota Metodologica: I dati di consumo del carburante della flotta aziendale sono **precisi e derivano da una misurazione diretta** basata sulla rendicontazione dei rifornimenti effettuati nel corso del 2024. Le quantità di inquinanti atmosferici (**NOx e PM2.5**) sono state **calcolate** partendo da questi dati di consumo certi. Si è resa necessaria una metodologia di calcolo in quanto la misurazione diretta delle emissioni allo scarico per una flotta mobile e geograficamente diversificata non è tecnicamente praticabile. Il calcolo applica ai litri di carburante diesel consumati (**268.821 litri**) i fattori di emissione specifici per categoria di veicolo (da Euro 0 a Euro 6), come definiti dalle banche dati di riferimento del settore, quali **ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale)** e **DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs)**. Questo approccio garantisce la stima più accurata possibile delle emissioni reali prodotte.

- **Protezione del Suolo:** La nostra strategia si fonda su una gestione responsabile dei rifiuti, finalizzata a evitare il conferimento in discarica, una potenziale fonte di inquinamento del suolo. Nel 2024, abbiamo raggiunto un tasso di recupero complessivo dell'84,51% per tutti i rifiuti speciali prodotti. Questo importante risultato è stato ottenuto attraverso il riciclo del 100% dei rifiuti non pericolosi e il recupero energetico del 16,2% dei rifiuti pericolosi, trasformando un potenziale inquinante in una risorsa.

E2 - 5

Sostanze preoccupanti e sostanze estremamente preoccupanti

La gestione responsabile delle sostanze chimiche costituisce un pilastro fondamentale della nostra politica ambientale e di sicurezza, integrata nei sistemi di gestione certificati ISO 14001 e ISO 45001. C.M. Service adotta un approccio preventivo volto a minimizzare l'uso di sostanze pericolose, garantendo al contempo l'efficacia operativa dei servizi di pulizia e sanificazione e la tutela della salute di operatori, clienti ed ecosistemi.

1. Gestione e Quantificazione delle Sostanze di Interesse (SoC)

Le "Sostanze di interesse" (SoC) per C.M. Service sono costituite prevalentemente dai prodotti chimici professionali (detergenti, disinfettanti) necessari per l'erogazione dei servizi di pulizia e sanificazione.

In linea con i requisiti di rendicontazione dello standard ESRS E2, il monitoraggio include i volumi di sostanze acquistate e introdotte nelle operazioni, quantificate in unità di massa per garantire una rappresentazione accurata dell'impatto.

Di seguito riportiamo i dati di consuntivo:

- **Volume Totale Acquistato:** Per l'esercizio 2024, il volume totale di prodotti chimici per la detergenza acquistati ammonta a 16,76 tonnellate.
- **Metodologia di Calcolo:** Il dato è stato determinato attraverso un'analisi puntuale dei flussi di acquisto (basata su 169 ordini di fornitura specifici per la categoria). Per la conversione dei volumi in massa, è stata applicata una densità media conservativa di 1 kg/litro per i prodotti liquidi, garantendo un dato aggregato affidabile e verificabile.

Sostanze Estremamente Preoccupanti (SVHC)

In relazione alle Sostanze Estremamente Preoccupanti (SVHC), così come definite dal Regolamento REACH (Candidate List), C.M. Service applica una politica di esclusione preventiva. Attraverso il monitoraggio costante delle Schede di Sicurezza (SDS) in fase di qualifica dei fornitori, l'azienda verifica che nessun prodotto acquistato contenga SVHC in concentrazioni superiori allo 0,1% in peso. Di conseguenza, per l'anno 2024, C.M. Service dichiara che il volume di produzione, uso o distribuzione di Sostanze Estremamente Preoccupanti è pari a 0 tonnellate.



Gestione delle Sostanze Preoccupanti (SoC)

Le nostre attività di pulizia e sanificazione richiedono l'impiego di prodotti detergenti e disinfettanti professionali che, per loro natura, contengono Sostanze Preoccupanti (SoC), come tensioattivi con potenziale irritante per la pelle o per gli occhi, o composti acidi/alcalini.

La nostra strategia di gestione per queste sostanze si fonda sul principio di sostituzione e sulla minimizzazione del rischio:

1. **Selezione rigorosa dei Fornitori:** Privilegiamo l'acquisto di prodotti con certificazione ambientale (es. Ecolabel) e a basso impatto, che per loro formulazione riducono la presenza di sostanze pericolose.
2. **Formazione Continua del Personale:** Tutti i nostri operatori ricevono una formazione specifica e obbligatoria, documentata e tracciata, sull'uso corretto e sicuro dei prodotti chimici, sulla lettura delle etichette e sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) appropriati.
3. **Sistemi di Diluizione e Dosaggio:** Utilizziamo sistemi di dosaggio automatico e tecniche come la pre-impregnazione dei panni per garantire l'uso della minima quantità efficace di prodotto, riducendo l'esposizione per gli operatori e il rilascio nell'ambiente.

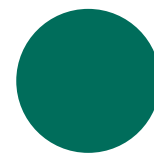
Questo approccio ci permette di gestire efficacemente i rischi associati alle Sostanze Preoccupanti, garantendo la sicurezza della nostra forza lavoro e la tutela degli ecosistemi.

E2 - 6

Effetti finanziari previsti dagli impatti, rischi e opportunità legati all'inquinamento

La nostra gestione proattiva dei temi legati all'inquinamento, governata dai sistemi certificati ISO 14001 ed EMAS, non solo mitiga i nostri impatti ambientali, ma genera anche effetti finanziari tangibili, minimizzando i rischi e creando opportunità di valore. Di seguito presentiamo una stima quali-quantitativa di tali effetti.

Effetti Finanziari dei Rischi legati all'Inquinamento



I principali rischi finanziari per C.M. Service sono di natura operativa e normativa.

- **Rischio: Aumento dei Costi Operativi (Medio Termine)**
 - **Descrizione:** Una potenziale futura restrizione normativa sull'uso di determinate sostanze chimiche (es. specifici tensioattivi o fosfati) potrebbe richiederci di adottare formulazioni alternative più costose. Allo stesso modo, un aumento delle tasse sullo smaltimento dei rifiuti potrebbe impattare i costi di gestione dei nostri cantieri.
 - **Quantificazione:** Al momento, non quantifichiamo un effetto finanziario specifico, in quanto le nostre azioni di mitigazione, come la selezione di prodotti Ecolabel e la massimizzazione del recupero energetico dei rifiuti, sono pensate per anticipare e neutralizzare questi rischi.

Informative Specifiche

- **Ricavi legati a Sostanze Preoccupanti:** I nostri servizi di pulizia e sanificazione utilizzano, per loro natura, prodotti detergenti che contengono Sostanze Preoccupanti (SoC). Tuttavia, C.M. Service è un utilizzatore finale di tali prodotti, non un produttore né un distributore. Pertanto, non si ritiene significativo rendicontare una quota di ricavi associata a tali sostanze.
- **Costi per Incidenti e Bonifiche:** Per l'esercizio 2024, si dichiara che **non sono stati sostenuti costi operativi o di capitale (OpEx/CapEx) significativi legati a incidenti con impatto ambientale**, né sono stati necessari accantonamenti a bilancio per costi di bonifica.

- **Costi per Incidenti e Bonifiche:** Per l'esercizio 2024, si dichiara che non sono stati sostenuti costi operativi o di capitale (OpEx/CapEx) significativi legati a incidenti con impatto ambientale, né sono stati necessari accantonamenti a bilancio per costi di bonifica.

Effetti Finanziari delle Opportunità legate all'Inquinamento

Le principali opportunità finanziarie derivano dalla nostra capacità di trasformare la gestione ambientale in efficienza operativa e vantaggio competitivo.

- **Opportunità 1: Riduzione dei Costi Operativi (Breve-Medio Termine)**
 - **Descrizione:** Le nostre strategie di mitigazione dell'inquinamento idrico, come l'uso di **sistemi di dosaggio di precisione** e la tecnica di **pre-impregnazione dei panni**, generano un doppio beneficio: riducono il rilascio di inquinanti e, al contempo, **riducono il consumo di prodotti detergenti**.
 - **Quantificazione:** Stimiamo che queste tecniche di ottimizzazione ci permettano di ottenere un **risparmio annuo sui costi di acquisto di prodotti chimici compreso tra 50.000 € e 80.000 €**, contribuendo positivamente al nostro Margine Operativo Lordo.
- **Opportunità 2: Aumento della Competitività nelle Gare d'Appalto (Breve-Medio Termine)**
 - **Descrizione:** La nostra capacità di offrire un servizio a basso impatto inquinante (prodotti certificati, gestione virtuosa dei rifiuti, ecc.) è un fattore sempre più premiante nei capitolati di gara, specialmente per clienti pubblici e grandi aziende.
 - **Quantificazione:** Questo vantaggio competitivo è uno dei fattori che contribuisce al nostro obiettivo di aumentare il tasso di aggiudicazione delle gare dell'1-2%, con un potenziale impatto positivo sui ricavi annui stimabile tra 100.000 € e 200.000 €.

ESRS E3

Acqua e Risorse Marine

IRO-1 - Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati alle risorse idriche e marine

C.M. Service riconosce l'acqua come una risorsa naturale fondamentale e si impegna a gestirla in modo responsabile. Il nostro processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) legati alle risorse idriche è integrato nel nostro Sistema di Gestione Ambientale certificato **ISO 14001** e nella nostra analisi di doppia materialità.

Processo di Identificazione e Valutazione: Metodologie, Ipotesi e Strumenti

L'analisi è stata condotta applicando un approccio strutturato per esaminare le nostre operazioni e la catena del valore.

- 1. Mappatura degli Impatti (Strumento: Analisi degli Aspetti Ambientali ISO 14001):** Abbiamo utilizzato la nostra analisi interna degli aspetti ambientali per mappare tutti i processi aziendali che interagiscono con le risorse idriche, confermando che i nostri impatti diretti più significativi si concentrano nei **servizi di pulizia** e nelle attività dei nostri **centri cottura**.
- 2. Valutazione della Severità dell'Impatto (Strumento: Software di Doppia Materialità):** L'impatto principale, il **consumo di acqua dolce (67.024 m³ nel 2024)**, è stato valutato qualitativamente attraverso il nostro "Strumento Integrato di Doppia Materialità", considerando la potenziale pressione esercitata sulla risorsa a livello locale.
- 3. Analisi dei Rischi Fisici (Strumento: Indice WEI+ ISPRA):** Per rendere la nostra analisi dei rischi fisici il più accurata possibile, abbiamo mappato la distribuzione geografica dei nostri principali cantieri e sedi operative, la cui attività si concentra maggiormente nei distretti idrografici del **Nord-Ovest (in particolare il distretto del Fiume Po)** e del **Centro**. Successivamente, abbiamo sovrapposto questa mappatura interna con i dati ufficiali sullo stress idrico in Italia, utilizzando come riferimento l'indicatore **WEI+ (Water Exploitation Index Plus)**, come definito da **ISPRA** e **CNR**. Dall'analisi è emerso che una quota significativa dei nostri presidi si trova nel distretto idrografico del Fiume Po, un'area classificata a stress idrico medio-elevato, specialmente durante i periodi estivi.
- 4. Valutazione delle Risorse Marine:** La nostra analisi ha concluso che le nostre attività non hanno impatti materiali sulle risorse marine. Pertanto, le informative successive si concentrano esclusivamente sull'acqua dolce.

Impatti, Rischi e Opportunità Materiali Identificati

Dal processo di analisi sono emersi i seguenti IRO materiali:

- **Impatto Negativo:**

- **Consumo di Acqua:** Il prelievo di 67.024 m³ di acqua dolce.
- **Inquinamento Idrico:** Il potenziale impatto sulla qualità delle acque reflue (rendicontato in E2-4).

Per identificare quali sono i presidi operativi più significativi che si trovano all'interno del distretto idrografico del Fiume Po, l'area che, come indicato da ISPRA, è a stress idrico medio-elevato. Dall'analisi emerge che le vostre operazioni in quest'area sono concentrate principalmente su importanti presidi ospedalieri, RSA, centri commerciali e sedi di grandi aziende, in gran parte situati in Piemonte e Lombardia. Di seguito, un elenco dei principali presidi operativi (con più di 20 dipendenti attivi al 31.12.2024) che sono stati identificati in questa zona a potenziale rischio idrico: Ospedali e Strutture Sanitarie: 1. Ospedale di Ivrea 2. Ospedale di Rivoli 3. Ospedale di Pinerolo 4. Ospedale di Chivasso 5. Ospedale Maggiore di Novara 6. Gruppo San Donato (diverse sedi a Milano, es. Galeazzi) 7. Ospedale di Cirè 8. ASST Sette Laghi (Varese) 9. Ospedale di Magenta Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA): 1. RSA di Mazzè 2. RSA di Brandizzo 3. RSA Don Orione (diverse sedi) 4. Casa di Riposo Ponderano Clienti Commerciali e Istituzionali: 1. BPM (diverse sedi, in particolare Torino e Novara) 2. Zaber 3. Carrefour (diverse sedi) 4. IREN Torino 5. Klepierre (diversi centri commerciali) 6. Bottega Veneta 7. Loro Piana Borgosesiaù.

Questa mappatura conferma che una quota significativa delle nostre operazioni si concentra in un'area dove la gestione attenta della risorsa idrica è un fattore strategico di primaria importanza.

- **Rischi Materiali:**

- **Rischio di Transizione:** Un potenziale aumento futuro del costo della risorsa idrica.
- **Rischio Fisico:** L'analisi basata sull'indice WEI+ ha evidenziato che una parte dei nostri presidi opera in aree classificate a stress idrico medio o elevato, con potenziali impatti futuri sulla continuità del servizio e sui costi.

- **Opportunità Materiali:**

- **Efficienza e Riduzione Costi:** L'adozione di tecniche a basso consumo idrico.
- **Vantaggio Competitivo:** La nostra capacità di offrire un servizio a ridotta impronta idrica come fattore qualificante nelle gare d'appalto.

Politiche connesse alle acque e alle risorse marine

La gestione responsabile dell'acqua è un elemento integrante della nostra strategia di sostenibilità e del nostro approccio "**Total Care**".

La nostra politica in materia si fonda sui principi e sulle procedure definiti all'interno del nostro Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo lo standard internazionale ISO 14001 e registrato EMAS. Questo sistema rappresenta il quadro di riferimento con cui identifichiamo, valutiamo e gestiamo i nostri impatti, rischi e opportunità legati all'acqua. Come emerso dalla nostra analisi di materialità (descritta in IRO-1), le nostre attività non hanno impatti rilevanti sulle risorse marine; pertanto, la nostra politica si concentra esclusivamente sulla gestione sostenibile dell'acqua dolce.

La nostra politica per la gestione delle risorse idriche si articola sui seguenti punti chiave:

a) Gestione dell'Acqua nelle Nostre Operazioni:

Uso e Approvvigionamento: La nostra politica prevede il monitoraggio costante dei consumi idrici in tutti i nostri presidi operativi, con un focus particolare sui centri cottura, dove l'utilizzo della risorsa è più intensivo. L'obiettivo è garantire un approvvigionamento efficiente e ridurre gli sprechi.

Prevenzione dell'Inquinamento: La politica aziendale impone l'adozione di tecniche e prodotti a basso impatto per minimizzare l'inquinamento idrico. Azioni concrete come la pre-impregnazione dei panni tecnici e l'uso di sistemi di dosaggio di precisione sono implementate su larga scala proprio per ridurre il rilascio di sostanze chimiche nelle acque reflue, **come già dettagliato nel tema E2-4.**

b) Progettazione di Prodotti e Servizi:

Nella progettazione dei nostri servizi di pulizia e sanificazione, integriamo principi di efficienza idrica. Offriamo ai nostri clienti soluzioni che, a parità di risultato, garantiscono un consumo d'acqua inferiore rispetto ai metodi tradizionali, rappresentando un fattore di valore e un vantaggio competitivo.

c) Impegno nelle Aree a Rischio Idrico:

La nostra analisi dei rischi fisici ha identificato che una quota significativa dei nostri presidi si trova in aree a stress idrico medio-elevato, come il distretto idrografico del Fiume Po. La nostra politica aziendale, formalizzata all'interno del Sistema di Gestione Ambientale, copre tutti i nostri siti operativi, inclusi quelli situati in queste aree sensibili. L'impegno si traduce in un monitoraggio più attento dei consumi in tali presidi e nella prioritizzazione di azioni di efficientamento idrico proprio dove la risorsa è più a rischio.

E3 - 2

Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine

Le nostre azioni per la gestione sostenibile dell'acqua sono la diretta conseguenza della politica aziendale descritta in E3-1 e mirano a tradurre il nostro impegno in risultati concreti. Le iniziative sono governate dal nostro Sistema di Gestione Ambientale e si concentrano sulla riduzione dei nostri impatti, in particolare nelle aree a maggior rischio idrico. In linea con la gerarchia di mitigazione, le nostre azioni si focalizzano principalmente sulla **riduzione del consumo di acqua** attraverso misure di efficienza.

Azioni Chiave e Risorse Assegnate

1. **Efficientamento dei Processi Interni:** La nostra azione principale è l'ottimizzazione dei consumi nei nostri processi operativi. Implementiamo su larga scala la tecnica di **pre-impregnazione dei panni tecnici** e l'utilizzo di **sistemi di dosaggio di precisione** per i detergenti, pratiche che riducono drasticamente il volume di acqua utilizzato nei servizi di pulizia.
2. **Monitoraggio nelle Aree a Rischio Idrico:** Per i nostri presidi situati in aree a stress idrico medio-alto, come il **distretto idrografico del Fiume Po**, abbiamo attivato un monitoraggio più stringente dei consumi. Questo ci permette di identificare tempestivamente eventuali anomalie e di prioritizzare gli interventi di efficientamento dove la risorsa è più preziosa.

- **3. Collaborazione Strategica con i Fornitori (Azione Collettiva):**
Riconosciamo che la gestione dell'acqua è una responsabilità condivisa. Un esempio concreto del nostro approccio collaborativo è l'adozione del **sistema innovativo di pulizia LIMOP**, sviluppato in partnership con il nostro fornitore strategico **Sutter**. Questo sistema utilizza panni tecnici in microfibra che contengono un principio attivo detergente che viene riattivato solo con una minima quantità d'acqua prima dell'utilizzo. Questa tecnologia, che risponde pienamente ai Criteri Ambientali Minimi (CAM), non solo garantisce un'igiene certificata e tracciabile tramite RFID, ma ci permette di **ridurre drasticamente sia il consumo di acqua sia la quantità di detersivi** rilasciati nell'ambiente, rappresentando una delle nostre azioni più efficaci per la tutela delle risorse idriche.

Le risorse dedicate a queste azioni sono principalmente operative e interne, e includono le competenze del nostro **team tecnico** e dell'**Ufficio Servizio di Prevenzione e Protezione**, che supervisionano l'implementazione delle procedure e la formazione del personale.

E3 - 3

Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine

In linea con la nostra politica di gestione dell'acqua e in risposta agli impatti, rischi e opportunità materiali che abbiamo identificato, **C.M. Service** ha definito specifici obiettivi di miglioramento. Questi obiettivi, di natura volontaria, sono stati stabiliti per monitorare l'efficacia delle nostre azioni e per guidare il nostro impegno verso un uso sempre più sostenibile della risorsa idrica.

Come emerso dalla nostra analisi, non avendo impatti materiali sulle risorse marine, non sono stati definiti obiettivi per tale ambito.

La tabella seguente, redatta in conformità con i principi **dell'ESRS 2 MDR-T**, riassume il nostro principale obiettivo legato all'acqua.

Tabella degli Obiettivi Relativi all'Acqua

Ambito Strategico (ESRS)	Obiettivo Specifico	Metrica di Monitoraggio	Baseline (2024)	Target (Valore e Scadenza)
E3 – Acqua	Migliorare l'efficienza idrica complessiva.	Consumo idrico totale per pasto erogato (m ³ /pasto)	0,0494	Ridurre del 5% entro il 2026

Contesto e Dettaglio dell'Obiettivo

Il nostro obiettivo di ridurre del 5% il consumo specifico di acqua è una risposta diretta ai rischi e agli impatti che abbiamo identificato:

- **Gestione degli Impatti nelle Aree a Rischio Idrico:** Questo obiettivo è particolarmente rilevante per i nostri presidi situati in aree a stress idrico medio-alto, come il **distretto idrografico del Fiume Po**. Ridurre l'efficienza del nostro consumo in queste aree significa contribuire a mitigare la pressione sulla risorsa idrica locale, un aspetto fondamentale della nostra responsabilità sociale e ambientale.
- **Riduzione del Consumo e Valore Economico:** L'obiettivo non è solo ambientale, ma anche economico. Il raggiungimento di questo target, che sarà il risultato diretto delle azioni di efficientamento descritte in E3-2 (come l'adozione del sistema LIMOP), si tradurrebbe in un risparmio diretto sui costi operativi. Sulla base dei costi medi della risorsa idrica nelle aree in cui operiamo, stimiamo che il raggiungimento di questo obiettivo possa generare un **risparmio economico annuo di circa 15.000 €**.

Il monitoraggio di questo indicatore ci permetterà di misurare concretamente i progressi della nostra strategia di gestione dell'acqua e di comunicare in modo trasparente i risultati ai nostri stakeholder, oltre al fatto che ci permetterà di misurare sia i progressi della nostra strategia ambientale, sia la nostra capacità di trasformare l'efficienza in valore economico.

La nostra performance in materia di consumo idrico è un indicatore chiave del nostro impegno per una gestione sostenibile delle risorse, in linea con gli obiettivi di efficienza che ci siamo posti. Di seguito presentiamo i dati relativi al consumo di acqua nelle nostre operazioni per l'anno 2024.



Tabella delle Prestazioni Relative al Consumo di Acqua

Indicatore	Valore	Unità di Misura
(a) Consumo totale di acqua	67.024	m ³
(b) Consumo totale di acqua in aree a rischio idrico	~ 43.566	m ³
(c) Acqua totale riciclata e riutilizzata	0	m ³
(d) Acqua totale immagazzinata	0	m ³

E3 -4

Consumo di acqua

Intensità Idrica

Per rapportare il nostro consumo alla dimensione economica dell'azienda, abbiamo calcolato il nostro indice di intensità idrica.

- **Consumo totale di acqua per milione di EUR di entrate nette: 521,2 m³**

Informazioni Contestuali e Metodologiche

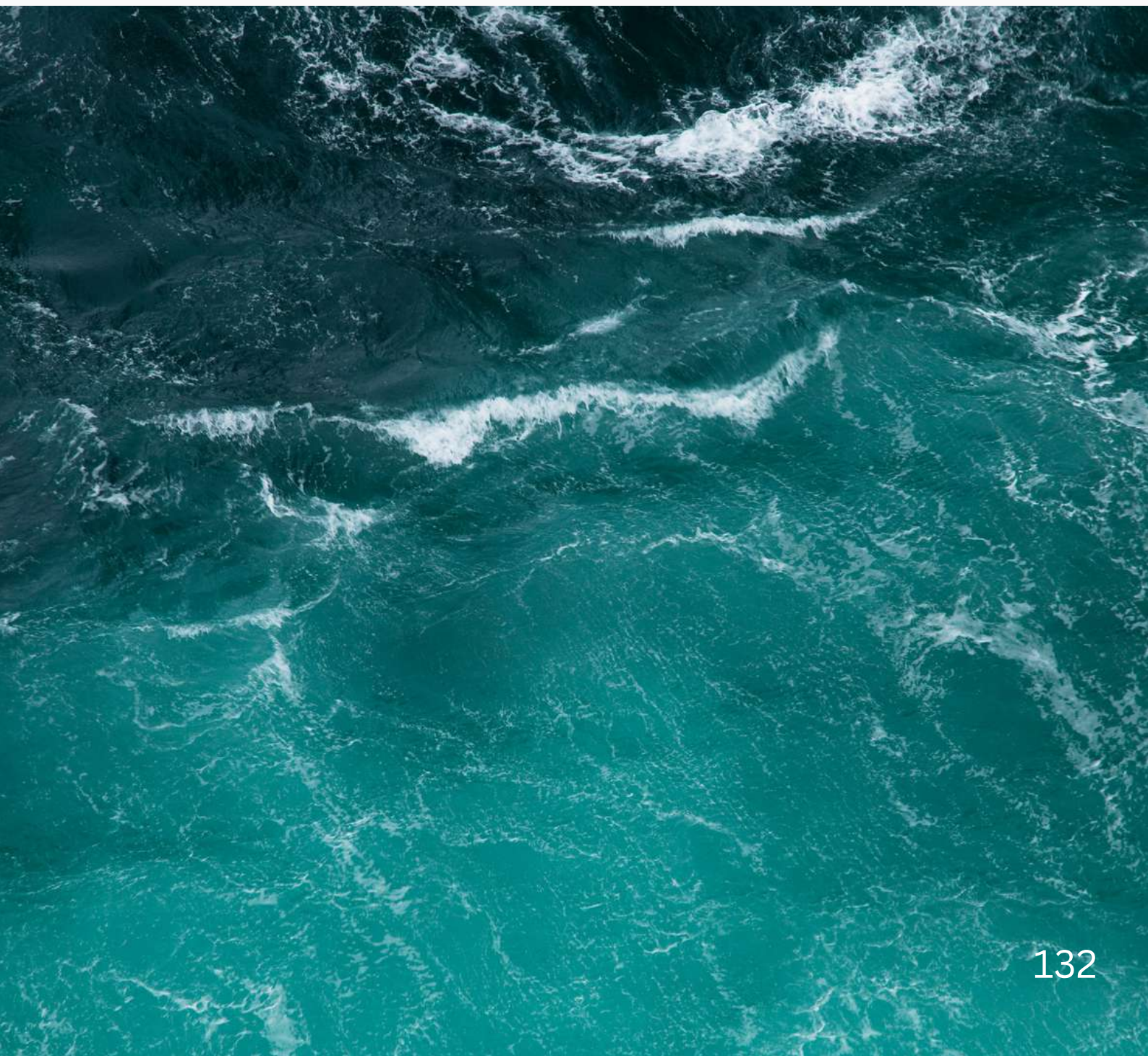
- **Metodologia di Calcolo:** I dati relativi al consumo totale di acqua (a) sono ottenuti tramite misurazione diretta, sommando i volumi riportati nelle bollette emesse dai fornitori del servizio idrico per tutti i nostri presidi operativi.
- **Aree a Rischio Idrico:** Il consumo nelle aree a rischio idrico (b) è stato stimato. Sulla base della nostra analisi (descritta in IRO-1), abbiamo identificato il distretto idrografico del Fiume Po come la principale area a stress idrico in cui operiamo. Abbiamo quindi attribuito a quest'area una quota del consumo totale proporzionale al numero di dipendenti che operano in tale distretto (circa il 65% della forza lavoro).
- **Acqua Riciclata e Immagazzinata:** I dati relativi all'acqua riciclata (c) e immagazzinata (d) sono pari a zero, in quanto il nostro modello di business non prevede attualmente queste pratiche.

Intensità Idrica: L'indicatore è stato calcolato dividendo il consumo totale di acqua (67.024 m³) per i ricavi netti del 2024, pari a 128,59 milioni di euro. **131**

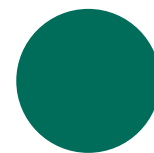
Effetti finanziari previsti derivanti da impatti, rischi e opportunità legati alle risorse idriche e marine

La nostra gestione proattiva della risorsa idrica, governata dai sistemi certificati **ISO 14001 ed EMAS**, non solo mitiga i nostri impatti ambientali, ma genera anche effetti finanziari tangibili, minimizzando i rischi e creando opportunità di valore.

Di seguito presentiamo una stima quali-quantitativa di tali effetti, in linea con gli orizzonti temporali della nostra pianificazione strategica.



Effetti Finanziari dei Rischi legati all'Acqua



I principali rischi finanziari per C.M. Service sono di natura sia fisica che di transizione.

Rischio:

- **Aumento dei Costi Operativi (Medio-Lungo Termine):**
 - **Descrizione:** Il nostro rischio più significativo è legato a un potenziale aumento futuro del costo della risorsa idrica, dovuto sia a fattori fisici (maggiore scarsità idrica nelle aree a rischio in cui operiamo) sia a fattori di transizione (introduzione di tariffe più elevate o normative più stringenti).
 - **Quantificazione:** Sulla base del nostro consumo attuale (67.024 m³) e applicando uno scenario avverso con un aumento del 20% del costo della risorsa idrica, stimiamo un potenziale incremento dei costi operativi annui di circa 45.000 € - 50.000 € a partire dal medio termine.

Le principali opportunità finanziarie derivano dalla nostra capacità di trasformare l'efficienza idrica in risparmi sui costi e in un vantaggio competitivo.

Opportunità 1

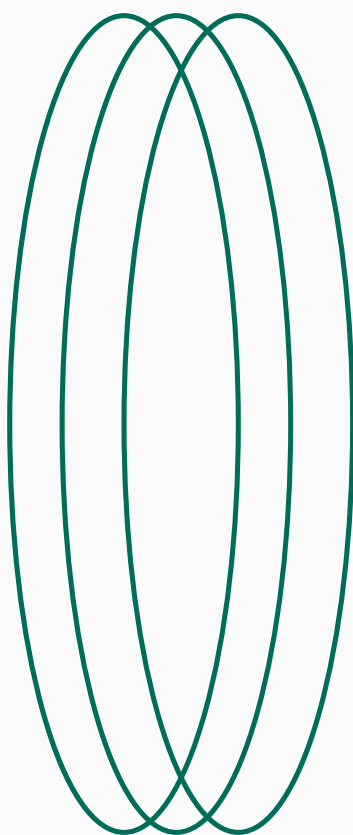
- **Riduzione dei Costi Operativi (Breve-Medio Termine)**
 - **Descrizione:** Il nostro obiettivo di ridurre del 5% il consumo specifico di acqua (**descritto in E3-3**) si traduce direttamente in un risparmio economico.
 - **Quantificazione:** Il raggiungimento di questo target, ottenuto grazie alle azioni di efficientamento descritte in **E3-2**, genererebbe un **risparmio** diretto sui **costi** operativi stimato in circa **12.000 € all'anno**.

Nota Metodologica: Le quantificazioni monetarie presentate sono stime basate sui dati di consumo del 2024 e su un costo medio della risorsa idrica per uso industriale di 3,50 €/m³. Tali stime sono soggette a incertezza e dipendono dall'evoluzione futura dei prezzi e delle condizioni di mercato.

Opportunità 2

- **Aumento della Competitività nelle Gare d'Appalto (Breve-Medio Termine)**

- **Descrizione:** La nostra capacità di offrire un servizio a ridotta impronta idrica è un fattore sempre più qualificante e premiante nei capitolati di gara, specialmente per clienti pubblici e grandi aziende attente alla sostenibilità.
- **Quantificazione:** Questo vantaggio competitivo è uno dei fattori che contribuisce al nostro obiettivo di aumentare il tasso di aggiudicazione delle gare dell'1-2%, con un potenziale **impatto positivo sui ricavi annui stimabile tra 100.000 € e 200.000 €.**



C.M. Service riconosce l'importanza strategica della transizione verso un'economia circolare. Il nostro processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) legati all'uso delle risorse è un'attività continuativa, integrata nel nostro Sistema di Gestione Ambientale, che è sia certificato ISO 14001 sia registrato secondo lo schema europeo EMAS.

Uso Risorse ed Economia Circolare

Requisiti informativa

IRO-1 - Descrizione dei processi per identificare e valutare l'uso delle risorse materiali e gli impatti, i rischi e le opportunità correlati all'economia circolare

C.M. Service riconosce l'importanza strategica della transizione verso un'economia circolare. Il nostro processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) legati all'uso delle risorse è un'attività continuativa, integrata nel nostro Sistema di Gestione Ambientale, che è sia certificato ISO 14001 sia registrato secondo lo schema europeo EMAS.

Processo di Identificazione e Valutazione: Metodologie, Ipotesi e Strumenti

L'analisi è stata condotta applicando un approccio strutturato per esaminare i flussi di risorse in entrata e in uscita dalle nostre operazioni.

Mappatura dei Flussi di Risorse

Abbiamo utilizzato la nostra **"Metodologia di Analisi degli Aspetti Ambientali"**, formalizzata all'interno della nostra Dichiarazione Ambientale EMAS. Questa procedura, che valuta ogni aspetto sulla base di criteri precisi come la quantità, la pericolosità potenziale e la frequenza, ci ha permesso di identificare come flussi più significativi:

- **Risorse in Entrata (Input):** L'approvvigionamento e il consumo di **prodotti detergenti e materiali di consumo**.
- **Risorse in Uscita (Output):** La **produzione di rifiuti**, in particolare i rifiuti speciali sanitari a rischio infettivo.

Consultazione degli Stakeholder e Valutazione della Severità

Per valutare la materialità di questi flussi, abbiamo condotto un'ampia **consultazione dei nostri stakeholder chiave** (fornitori, clienti e dipendenti) attraverso la somministrazione di questionari specifici. I dati raccolti sono stati quindi analizzati e ponderati attraverso il nostro **"Strumento Integrato di Doppia Materialità" proprietario**, che ha permesso di valutare la severità degli impatti e di confermare la materialità del tema.

Analisi dei Rischi e delle Opportunità: Attraverso l'analisi di contesto del nostro sistema di gestione, abbiamo infine valutato i rischi e le opportunità associati ai flussi di risorse identificati.

Impatti, Rischi e Opportunità Materiali Identificati

Dal processo di analisi sono emersi i seguenti IRO materiali:

- **Impatto Negativo:**
 - Consumo di Risorse Vergini: L'utilizzo di prodotti e materiali di consumo.
 - Produzione di Rifiuti: La generazione di **25,09 tonnellate di rifiuti speciali pericolosi nel 2024**, gestiti in modo controllato per evitare impatti negativi.
- **Rischi Materiali:**
 - **Rischio di Transizione (Normativo e di Mercato):** L'introduzione di normative più stringenti sull'economia circolare e un potenziale aumento del costo delle materie prime vergini potrebbero impattare i nostri costi operativi.
- **Opportunità Materiali:**
 - **Efficienza e Riduzione Costi:** L'adozione di pratiche di economia circolare, come la partnership con Ecoeridania per la termovalorizzazione con recupero energetico dei nostri rifiuti speciali, rappresenta una significativa opportunità di gestione efficiente e responsabile.
 - **Vantaggio Competitivo:** La nostra capacità di offrire un servizio basato su principi di circolarità è un **fattore qualificante e premiante nelle gare d'appalto**.
- **Innovazione e Partnership:** La collaborazione con fornitori che offrono soluzioni innovative (come il sistema LIMOP) ci permette di migliorare la nostra efficienza.

E5 - 1

Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

La nostra politica per la gestione delle risorse e la promozione dell'economia circolare è un pilastro fondamentale della nostra strategia di sostenibilità, pienamente integrata nel nostro **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 e registrato EMAS**. L'obiettivo di questa politica è minimizzare la nostra impronta ambientale, ridurre la dipendenza da risorse vergini e trasformare i rifiuti in una risorsa, creando valore lungo l'intera catena del valore.

La performance del 2024 sugli acquisti di prodotti **Ecolabel/CAM** è risultata al di sotto del milestone previsto, principalmente a causa di difficoltà di approvvigionamento su alcune categorie di prodotto e dell'avvio di nuovi cantieri con fornitori non ancora pienamente allineati.

L'azienda ha avviato un'analisi delle cause e definito un piano d'azione correttivo basato su un maggiore coinvolgimento dei fornitori strategici e sulla revisione dei capitolati di acquisto, **per garantire il raggiungimento del target finale del 60% entro il 2026.**

La nostra politica affronta l'intero ciclo di vita delle risorse secondo i principi della **gerarchia dei rifiuti**, dando priorità alle azioni di prevenzione e riduzione.

1 Prevenzione e Riduzione (a Monte e nelle Nostre Operazioni): La nostra azione prioritaria è ridurre il consumo di risorse all'origine. Questa politica si attua attraverso:

- **Approvvigionamento Sostenibile (a Monte):** Privilegiamo sistematicamente l'acquisto di prodotti a ridotto impatto, come detersivi con certificazione **Ecolabel UE** e materiali conformi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)**.
- **Innovazione e Riduzione dei Consumi (nelle Nostre Operazioni):** Collaboriamo con partner strategici come **Sutter** per adottare soluzioni a basso consumo di risorse. L'implementazione del **sistema innovativo LIMOP** ci permette di ridurre drasticamente il consumo di acqua e di prodotto chimico, prevenendo la produzione di rifiuti.

2 Recupero e Valorizzazione (a Valle): Per i rifiuti che non possiamo evitare di produrre, la nostra politica è massimizzare il loro recupero, evitando il conferimento in discarica. A valle, questo si traduce nella partnership con operatori qualificati come **Ecoeridania**, che gestisce i nostri rifiuti speciali attraverso processi di **termovalorizzazione con recupero energetico**. Questa filiera virtuosa ci permette di trasformare un rifiuto in una nuova risorsa, chiudendo il cerchio del ciclo di vita dei materiali.



Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

Le nostre azioni per la gestione delle risorse e la promozione dell'economia circolare sono la diretta conseguenza della nostra politica aziendale e mirano a tradurre il nostro impegno in risultati concreti. In linea con la gerarchia dei rifiuti, diamo la massima priorità alle azioni di prevenzione e riduzione, per poi ottimizzare la gestione dei flussi in uscita. Le risorse dedicate a queste iniziative sono principalmente operative e includono le competenze del nostro Team Tecnico e dell'Ufficio Acquisti, che supervisionano l'implementazione delle procedure e la selezione di prodotti e partner.

Tale processo è pienamente integrato nel nostro Sistema di Gestione Ambientale (SGA), registrato EMAS e certificato ISO 14001, che ne garantisce la sistematicità e la tracciabilità.



Azioni Chiave e Risorse Assegnate

1. Prevenzione e Riduzione all'Origine:

- La nostra azione più strategica è ridurre il consumo di risorse a monte. Questo si concretizza attraverso l'**Approvvigionamento Sostenibile**, un'azione continuativa che impegna il nostro Ufficio Acquisti nella selezione prioritaria di prodotti a ridotto impatto ambientale, certificati **Ecolabel UE** e conformi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)**. Inoltre, in collaborazione con partner come **Sutter**, abbiamo adottato il **sistema innovativo LIMOP**, che riduce drasticamente il consumo di acqua e di prodotto chimico, prevenendo la produzione di rifiuti.

2. Ottimizzazione della Gestione dei Rifiuti:

- Per i rifiuti che non possiamo evitare di produrre, la nostra strategia è massimizzare il loro recupero. La nostra azione principale è la partnership con **Ecoeridania**, un operatore qualificato che gestisce i nostri rifiuti speciali (come quelli sanitari a rischio infettivo) attraverso processi di **termovalorizzazione con recupero energetico**. Questa scelta ci permette di evitare il conferimento in discarica e di trasformare un rifiuto in una risorsa, in linea con i principi dell'economia circolare.

3. Applicazione di Pratiche Aziendali Circolari:

- Le azioni sopra descritte rappresentano l'applicazione concreta di pratiche circolari. L'uso di prodotti certificati Ecolabel aumenta il tasso di utilizzo di materie prime secondarie (DR 20b) e la collaborazione con i fornitori per soluzioni innovative come LIMOP dimostra il nostro impegno per l'efficienza dei sistemi, andando oltre la semplice gestione del fine vita dei prodotti.

Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare

In linea con la nostra politica per l'uso sostenibile delle risorse e per affrontare i nostri impatti, rischi e opportunità materiali, **C.M. Service** ha definito specifici obiettivi di miglioramento. Questi obiettivi, di natura **volontaria**, sono stati stabiliti per monitorare l'efficacia delle nostre azioni e per guidare il nostro impegno verso un'economia sempre più circolare.

La tabella seguente, redatta in conformità con i principi dell'ESRS 2 MDR-T, riassume i nostri principali obiettivi legati all'uso delle risorse.

Tabella degli Obiettivi relativi all'Uso delle Risorse e all'Economia Circolare

Ambito Strategico (ESRS)	Obiettivo Specifico	Metrica di Monitoraggio	Baseline (2023)	Performance 2024	Target (Valore e Scadenza)	Stato di Avanzamento
E5 – Economia Circolare	Privilegiare l'uso di prodotti a ridotto impatto ambientale.	% di acquisti per prodotti chimici Ecolabel/CAM	40,48%	35,70%	Raggiungere il 60% entro il 2026	● Non in linea
E5 – Economia Circolare	Massimizzare il recupero dei rifiuti speciali.	% di Rifiuti Speciali Non Pericolosi a recupero	40,76%	100%	Raggiungere il 50% entro il 2026	● Raggiunto / In anticipo

Contesto e Dettaglio degli Obiettivi

I nostri obiettivi sono stati definiti per agire sui nostri flussi di risorse più significativi, in linea con i principi della gerarchia dei rifiuti.

Obiettivo: Privilegiare l'Uso di Prodotti a Ridotto Impatto: Aumento dei Costi Operativi (Medio-Lungo Termine):

Questo obiettivo si concentra sui nostri **flussi di risorse in entrata** e mira a **minimizzare l'uso di materie prime primarie e non sostenibili**. Si posiziona al livello più alto della gerarchia dei rifiuti, la **"Prevenzione"**, agendo a monte per ridurre l'impatto ambientale dei nostri acquisti. La performance del 2024, inferiore alla baseline e al milestone previsto (>40%), è dovuta a specifiche esigenze di approvvigionamento su nuove commesse acquisite durante l'anno; sono in corso azioni correttive per riallineare la performance al target.

Obiettivo: Massimizzare il Recupero dei Rifiuti Speciali:

Questo obiettivo si concentra sui nostri flussi di risorse in uscita (rifiuti) e mira a ottimizzarne la gestione, in linea con i principi dell'economia circolare. La performance del 2024 mostra un risultato di eccellenza, con il 100% dei rifiuti speciali non pericolosi avviato a recupero, superando ampiamente e in anticipo il target del 50% previsto per il 2025. Questo traguardo è stato raggiunto grazie a una gestione attenta della raccolta differenziata in tutti i nostri presidi e alla collaborazione con partner qualificati che garantiscono il riciclo completo dei materiali conferiti, come carta, metalli e rifiuti da costruzione. Questo approccio si posiziona ai livelli più alti della gerarchia dei rifiuti ("Riciclo" e "Recupero"), trasformando un potenziale scarto in una nuova risorsa.

Flussi di risorse in entrata

La gestione responsabile delle risorse in entrata è un elemento fondamentale della strategia di C.M. Service, in linea con la nostra politica di approvvigionamento sostenibile. Il nostro impegno verso l'economia circolare si riflette nella nostra politica di approvvigionamento, che promuove l'acquisto di prodotti conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) e con certificazioni Ecolabel, con l'obiettivo di ridurre la dipendenza da materie prime vergini e di minimizzare l'impatto ambientale dei materiali utilizzati.

La materialità di questo tema è riconosciuta e pienamente integrata nella nostra strategia, e per questo, già nel 2024, C.M. Service ha avviato un percorso di valutazione che si è concretizzato in una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD) per il nostro servizio di pulizia professionale in ambito ospedaliero. L'EPD, conforme allo standard internazionale ISO 14025, testimonia l'impegno dell'azienda nel misurare e comunicare in modo trasparente l'impatto ambientale dei propri servizi.



Panoramica degli Afflussi di Risorse

I principali flussi di risorse in entrata sono strettamente legati alle nostre attività di servizio. Un'analisi dei registri di acquisto del 2024, basata su un campione di 2.313 ordini, ha permesso di identificare i principali gruppi merceologici che rappresentano l'afflusso di risorse più rilevante, ovvero:

- **Materiale igienico sanitario:** 1785 ordini.
- **Attrezzature:** 334 ordini.
- **Detergenza:** 169 ordini.
- **Dispositivi di protezione individuale:** 21 ordini.

Queste categorie sono il focus della nostra strategia e ci consentono di estendere la nostra politica di sostenibilità anche a monte della catena del valore, coinvolgendo i nostri 21 fornitori unici.

Metriche Quantitative e Piani di Raccolta Dati

Nel **2024** abbiamo avviato un processo di mappatura e quantificazione del peso dei nostri principali flussi di risorse. Un'analisi condotta su un campione rappresentativo dei nostri acquisti ha permesso di stimare un peso totale di **16,74 tonnellate** di prodotti e materiali. Riconosciamo che questo dato, pur essendo il risultato di un primo esercizio di misurazione, si basa su stime e su un campione limitato, e l'estensione di questa metodologia all'intera organizzazione è un nostro obiettivo prioritario per le prossime rendicontazioni. L'azienda si impegna a fornire dati che riflettano il materiale nel suo stato originale e a dichiarare esplicitamente le metodologie e le ipotesi utilizzate nel calcolo. Le informazioni più dettagliate sui materiali, come la percentuale di contenuto riciclato, sono in fase di elaborazione. Stiamo collaborando attivamente con i nostri fornitori strategici per tracciare e quantificare la percentuale di materie prime seconde presenti nei prodotti che acquistiamo.

Dalle schede di valutazione dei fornitori abbiamo già rilevato che i nostri partner utilizzano materiali riciclati e riciclabili, con un fornitore che impiega l'80% di plastica riciclabile e un altro che ha ottenuto la certificazione per l'uso di "Plastica Seconda Vita". Alcuni dei nostri fornitori utilizzano imballaggi certificati da FSC, PEFC ed Ecolabel, a testimonianza del loro impegno per una gestione sostenibile del packaging.

Per una maggiore chiarezza e trasparenza, si presenta di seguito una sintesi delle metriche in fase di elaborazione e delle relative fonti informative:

Tipologia di Risorsa/Materiale	Peso Totale (Tonnellate)	Materiali Riciclati (%)	Note
Prodotti e materiali biologici	16,74 (Stima)	In elaborazione	Dato campionario per il 2024
Materiali secondari riutilizzati	In elaborazione	In elaborazione	Rilevato da schede fornitore

Misure di Sostenibilità nella Catena di Fornitura

Attraverso le schede di valutazione dei fornitori, abbiamo raccolto dati specifici sull'impegno dei nostri partner. I fornitori hanno ottenuto certificazioni come **ISO 14001, EMAS e SA8000**, e uno di essi ha ottenuto un rating di sostenibilità **"Platino"** da **EcoVadis**, mentre un altro ha ottenuto un rating **"Silver"** nel 2024. Alcuni dei nostri fornitori adottano la mobilità sostenibile, come l'uso del trasporto su rotaia per le materie prime e il prodotto finito.

Obiettivi e Piani di Miglioramento

Per garantire una rendicontazione pienamente conforme e trasparente in futuro, ci impegniamo a:

- **Estendere il perimetro di rendicontazione** per includere tutti i flussi di risorse in entrata.
- **Implementare un sistema di tracciamento** più robusto per quantificare il peso totale dei materiali per l'intera organizzazione, superando l'approccio campionario.

- **Tracciare in modo accurato i materiali riciclati** in collaborazione con i fornitori per ottenere dati quantitativi sulla loro percentuale.
- **Aumentare la trasparenza metodologica**, descrivendo dettagliatamente i calcoli dei pesi, le ipotesi utilizzate e le misure adottate per evitare il doppio conteggio tra riutilizzo e riciclo.

Metrica	Valore
Peso totale dei prodotti in entrata	16,74 tonnellate

E5 - 5

Economia Circolare

Nel presente Tema viene illustrato l'approccio di **C.M. Service** alla gestione dei flussi di risorse in uscita, con un focus specifico sulla produzione e sul trattamento dei rifiuti derivanti dalle proprie attività operative. In linea con la politica ambientale aziendale e i principi dell'economia circolare, la nostra strategia è volta a minimizzare l'impatto ambientale, massimizzando il recupero e il riciclo dei materiali. Un'attenzione particolare è rivolta alla gestione del "fine vita" delle apparecchiature, garantendo, ad esempio, il corretto conferimento dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) ai sistemi collettivi autorizzati per massimizzarne il recupero.

Impatto Legato a Prodotti e Materiali

L'attività principale di C.M. Service consiste nella fornitura di servizi. L'impresa non progetta né immette sul mercato prodotti fisici o imballaggi a marchio proprio. I rifiuti da imballaggio generati derivano esclusivamente da materiali e prodotti ricevuti da fornitori terzi.

Gestione dei Rifiuti

La gestione dei rifiuti rappresenta l'aspetto più significativo dei flussi di risorse in uscita per l'azienda. Coerentemente con la nostra analisi di materialità, la gestione dei rifiuti in C.M. Service non si limita alle operazioni interne, ma si estende alla catena del valore a valle (Downstream); operando direttamente presso le sedi dei clienti (come RSA, ospedali, mense e uffici), l'azienda si fa carico della corretta differenziazione e avvio a smaltimento dei rifiuti prodotti durante l'erogazione del servizio. Questo approccio "Total Care" garantisce che l'impatto ambientale generato presso il cliente venga gestito con gli stessi rigorosi standard applicati internamente, assicurando conformità normativa e massimizzazione del recupero anche nella fase finale della catena del valore.

L'analisi del 2024, basata sui dati certificati forniti dal partner per la gestione dei rifiuti, evidenzia un'eccellente performance sui rifiuti non pericolosi e una gestione differenziata e trasparente dei rifiuti pericolosi.

Quantità Totale di Rifiuti Generati

Nel corso del 2024, le attività di C.M. Service hanno generato un totale di 135,72 tonnellate di rifiuti.

37.b) & 37.c) Dettaglio delle Operazioni di Recupero e Smaltimento

La tabella seguente fornisce la rendicontazione completa richiesta dalla normativa, basata sulla ripartizione documentata dei flussi di rifiuti pericolosi tra le operazioni di recupero e smaltimento.

Operazione di Trattamento	Rifiuti Non Pericolosi (t)	Rifiuti Pericolosi (t)	Totale (t)
37.b) Rifiuti Devianti dallo Smaltimento (Recupero)			
I. Preparazione per il riutilizzo		0,00	0,00
II. Riciclaggio		110,63	0,00
III. Altre operazioni di recupero		0,00	4,07
Subtotale Deviato da Smaltimento		110,63	4,07
37.c) Rifiuti Destinati allo Smaltimento			
I. Incenerimento		0,00	21,02
II. Discarica		0,00	0,00
III. Altre operazioni di smaltimento		0,00	0,00
Subtotale Destinato a Smaltimento		0,00	21,02
TOTALE GENERATO (a)		110,63	25,09

Nota esplicativa: La gestione dei **rifiuti pericolosi (25,09 t)** è interamente affidata a partner specializzati. I dati di dettaglio documentano due percorsi di trattamento distinti:

- **Recupero:** 4,07 tonnellate sono avviate a un'operazione preliminare R13 (Messa in riserva), per essere successivamente sottoposte a recupero energetico (R1).
- **Smaltimento:** 21,02 tonnellate sono avviate a un'operazione preliminare D15 (Deposito preliminare), per essere successivamente sottoposte a smaltimento finale tramite incenerimento (D10).

Quantità e Percentuale di Rifiuti non Riciclati

- **Quantità totale di rifiuti non riciclati** (destinati a smaltimento finale): **21,02 tonnellate**.
- **Percentuale di rifiuti non riciclati** sul totale generato: **15,49%**

Composizione dei Principali Flussi di Rifiuti

I rifiuti pericolosi sono costituiti quasi esclusivamente da rifiuti sanitari a rischio infettivo (CER 180103). La tabella sottostante illustra la composizione dei principali materiali che costituiscono i rifiuti **non pericolosi**, tutti destinati al riciclo.

Descrizione del Rifiuto	Materiali Principali	Quantità (t)
Rifiuti misti da costruzione e demolizione	Misto (calcestruzzo, mattoni, ecc.)	93,52
Carta e cartone	Cellulosa	7,70
Materiali da costruzione a base di gesso	Gesso (cartongesso)	5,80
Ferro e acciaio	Metalli	2,17
Imballaggi in materiali misti	Plastica, carta, metallo	1,28
Apparecchiature fuori uso (RAEE)	RAEE	0,16
TOTALE		110,63

- Nota: La totalità dei rifiuti non pericolosi, inclusi quelli misti da demolizione, è stata conferita a un impianto specializzato che, tramite processi di selezione e trattamento avanzati, garantisce il recupero completo della frazione riciclabile, come attestato dalla documentazione del gestore.

Quantità Totale di Rifiuti Pericolosi e Radioattivi

Nel 2024, C.M. Service ha generato **25,09 tonnellate** di rifiuti pericolosi. Si dichiara inoltre che l'azienda **non genera né gestisce rifiuti radioattivi**.

Criteri di Rendicontazione e Metodologia

I dati presentati in questo documento derivano dai report di sintesi e dai registri di movimento forniti dai partner autorizzati per la gestione dei rifiuti e da misurazioni dirette.

La classificazione dei rifiuti è determinata in base ai codici dell'Elenco Europeo dei Rifiuti (CER). La distinzione tra operazioni di recupero e smaltimento si basa sulle definizioni riportate negli Allegati I e II della Direttiva 2008/98/CE e sui codici operazione ufficialmente documentati.

Metrica	Valore
Rifiuti totali	135,72 tonnellate
Rifiuti riciclati	110,63 tonnellate

E5 - 6

Effetti finanziari previsti dall'uso di risorse materiali e rischi e opportunità legati all'economia circolare

La gestione dei rischi e delle opportunità materiali legati all'uso delle risorse e all'economia circolare è un elemento integrante della strategia di C.M. Service e un fattore critico per il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi del **Piano Finanziario 2025-2028**. Partendo dai risultati consolidati del **bilancio approvato per l'esercizio 2024**, che attesta un **Valore della Produzione di 130 milioni di euro** e un **EBITDA (Margine Operativo Lordo) di 3,1 milioni di euro**, il piano strategico mira a una significativa crescita, prevedendo di raggiungere un valore della produzione di circa 190 milioni di euro e un corrispondente incremento dell'EBITDA a circa 19 milioni di euro entro il 2028.

Gli effetti finanziari derivanti dai rischi e dalle opportunità E5 sono quindi intrinsecamente connessi alla nostra capacità di realizzare questa traiettoria di crescita, proteggendo e accrescendo la redditività (EBITDA) a partire dalla base del 2024. In linea con i requisiti, di seguito si fornisce una descrizione qualitativa di tali effetti, poiché una quantificazione monetaria puntuale ex-ante non è possibile senza sforzi sproporzionati. I loro impatti sono comunque considerati nella definizione dei budget operativi (Opex), dei piani di investimento (Capex) e dei target finanziari complessivi.



Effetti Finanziari Previsti derivanti da Rischi Materiali

I rischi materiali legati all'uso delle risorse e all'economia circolare hanno il potenziale di influenzare negativamente la nostra performance finanziaria nel breve e medio termine.

1. Aumento dei Costi Operativi e Riduzione della Marginalità

- **Descrizione del Rischio:** La volatilità e il potenziale aumento dei costi delle materie prime (es. prodotti chimici per la pulizia) e dei servizi di smaltimento dei rifiuti rappresentano un rischio diretto per la redditività.
- **Effetti Finanziari Previsti:** Questo rischio ha un impatto negativo diretto sui costi variabili di commessa e, di conseguenza, **sull'EBITDA**. Un aumento incontrollato di questi costi potrebbe erodere i margini di profitto pianificati e rendere più difficile il raggiungimento del target di EBITDA di 19 milioni di euro al 2028. L'orizzonte temporale di questo rischio è il breve-medio termine.
- **Interazione con la Strategia:** Per mitigare questo rischio, l'azienda sostiene costi operativi (Opex) per la formazione continua del personale (come per C.M. Academy) sull'ottimizzazione dei consumi e sulla corretta gestione dei rifiuti, considerati investimenti necessari per proteggere la marginalità.

2. Rischio di Perdita di Competitività e Fatturato

- **Descrizione del Rischio:** Una gestione inadeguata dei principi di economia circolare potrebbe portare a una perdita di competitività nelle gare d'appalto, dove i criteri ambientali (CAM, Ecolabel) sono sempre più stringenti.
- **Effetti Finanziari Previsti:** L'effetto finanziario si manifesterebbe in una mancata acquisizione di nuovi contratti o nella perdita di clienti esistenti, mettendo a rischio il raggiungimento degli obiettivi di crescita del valore della produzione. Questo impatto si colloca nel medio termine.
- **Evidenze e Metodologia di Correlazione:** La connessione tra performance di sostenibilità e successo commerciale viene monitorata internamente attraverso un'analisi qualitativa sistematica dei capitolati di gara e dei feedback dei clienti. Si osserva una crescente tendenza da parte della committenza, soprattutto pubblica, a inserire e a ponderare in modo significativo Criteri Ambientali Minimi (CAM) e altri requisiti legati alla circolarità. Il nostro approccio strutturato ci permette di rispondere efficacemente a tali requisiti, contribuendo in modo misurabile al raggiungimento di punteggi tecnici più elevati. Sebbene una correlazione quantitativa diretta non sia stata formalizzata, l'analisi interna dei principali contratti vinti nel 2024 supporta l'ipotesi che le nostre performance di sostenibilità rappresentino un fattore di differenziazione strategico e un driver per la crescita dei ricavi.

Effetti Finanziari Previsti derivanti da Opportunità Materiali

Le opportunità materiali legate all'economia circolare sono un fattore abilitante chiave per il raggiungimento dei target finanziari del piano.

1. Riduzione dei Costi e Aumento dell'Efficienza Operativa

- **Descrizione dell'Opportunità:** L'adozione di pratiche di economia circolare, come l'ottimizzazione dell'uso dei prodotti tramite sistemi di dosaggio e la massimizzazione del recupero dei rifiuti, genera significative efficienze.
- **Effetti Finanziari Previsti:** L'effetto finanziario è un risparmio diretto sui costi variabili (minori acquisti di materie prime, minori costi di smaltimento), che contribuisce positivamente al raggiungimento dei target di EBITDA e di marginalità previsti dal piano. Questi benefici si manifestano nel breve-medio termine.
- **Interazione con la Strategia:** Questa opportunità è al centro della nostra strategia di efficienza operativa. I risparmi generati non sono solo un beneficio economico, ma liberano anche risorse da reinvestire in altre aree strategiche, come l'innovazione del servizio.

1. Vantaggio Competitivo e Crescita dei Ricavi

- **Descrizione dell'Opportunità:** Offrire servizi a basso impatto e con modelli operativi circolari rappresenta un forte vantaggio competitivo, specialmente nel mercato degli appalti pubblici e per i clienti più esigenti.
- **Effetti Finanziari Previsti:** L'effetto finanziario è un aumento del tasso di aggiudicazione delle gare e la fidelizzazione dei clienti, che supporta direttamente il raggiungimento del target di crescita del valore della produzione a 190 milioni di euro. L'orizzonte temporale è il medio-lungo termine.
- **Interazione con la Strategia:** Sfruttare questa opportunità è un pilastro della nostra strategia di crescita. Essere percepiti come un leader nella sostenibilità e circolarità rafforza il nostro brand e la nostra "licenza di operare", diventando un fattore chiave per lo sviluppo del business previsto dal Piano Finanziario.

Ipotesi Critiche e Fonti di Incertezza

- **Assunzione Fondamentale:**

Si assume che l'efficace gestione dei rischi e delle opportunità E5 sia una condizione necessaria per il raggiungimento dei target del Piano Finanziario 2025-2028. I benefici economici e i costi di mitigazione sono implicitamente integrati nelle proiezioni di crescita e di marginalità.

- **Discussione sulla Sensibilità:**

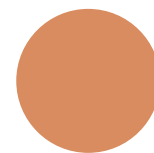
I risultati del Piano Finanziario mostrano una sensibilità diretta alle ipotesi sull'economia circolare. Ad esempio, una minore valorizzazione dei criteri di sostenibilità nelle gare d'appalto rispetto alle attese (incertezza legata al cliente) potrebbe rallentare il tasso di crescita dei ricavi. Al contrario, un'accelerazione normativa sui requisiti di circolarità (incertezza normativa) potrebbe aumentare i costi operativi (Opex) nel breve termine per adeguamenti, ma consolidare il nostro vantaggio competitivo nel medio termine, con un effetto netto atteso positivo sull'EBITDA.

- **Fonti di Incertezza:**

Le principali incertezze includono la volatilità dei prezzi delle materie prime e dell'energia, la velocità dell'evoluzione normativa in materia ambientale e il grado di priorità che i clienti assegneranno ai criteri di circolarità nelle loro decisioni di acquisto. Tali incertezze potrebbero influenzare la magnitudo e la tempistica con cui gli effetti finanziari previsti si concretizzeranno.

C.M.
Service S.r.l.

SOCIALE



Forza Lavoro Propria

Processo di Ascolto e Canali di Coinvolgimento

La raccolta di feedback avviene attraverso canali consolidati, ciascuno con una finalità specifica:

- **Dialogo con le Rappresentanze Sindacali:** Manteniamo un'interlocuzione formale e costante, con incontri periodici per discutere tematiche collettive cruciali come le condizioni di lavoro, la salute e sicurezza, le riorganizzazioni e la gestione dei cambi appalto.
- **Linea Gerarchica e Funzione HR:** Il dialogo quotidiano tra i lavoratori, i responsabili di struttura e la funzione Risorse Umane è il canale primario per la gestione delle esigenze operative e individuali.
- **Canali Specifici e Riservati:** Per le questioni più sensibili, sono attivi il sistema di Whistleblowing, i canali previsti dallo standard SA8000 e, in contesti ad alta intensità emotiva come le RSA, un supporto psicologico dedicato.

Requisiti Informativa

SBM-2 - Interessi e opinioni delle parti interessate (Forza Lavoro)

Per C.M. Service, il dialogo con la propria forza lavoro è un processo strategico fondamentale che influenza direttamente il modello di business e le decisioni aziendali. Riconosciamo che il benessere, le competenze e la sicurezza dei nostri dipendenti e collaboratori sono presupposti essenziali per garantire la qualità dei servizi erogati e la creazione di valore nel lungo termine.

Il nostro approccio integra sistematicamente gli interessi e le opinioni dei lavoratori nella strategia attraverso un processo strutturato di ascolto e azione.

Integrazione nella Strategia e nel Modello di Business

Le istanze e le informazioni raccolte non sono semplici atti di consultazione, ma input diretti che informano le nostre decisioni strategiche e operative. L'efficacia di questo processo è dimostrata da esempi concreti:

- **Salute e Sicurezza (Influenza sulla Gestione del Rischio):** Il feedback dei lavoratori e dei loro rappresentanti (RLS) è un elemento formale del nostro processo di valutazione dei rischi, come previsto dal sistema ISO 45001. Le segnalazioni operative e le discussioni periodiche portano all'aggiornamento delle procedure di sicurezza e alla definizione degli obiettivi di miglioramento, come la riduzione del tasso di infortuni.
- **Formazione e Sviluppo (Influenza sulle Competenze):** I piani formativi, inclusi i percorsi della C.M. Academy, vengono elaborati sulla base delle esigenze di competenze che emergono dal dialogo tra il management e i collaboratori. Questo assicura che gli investimenti in formazione siano direttamente allineati alle necessità operative e strategiche del nostro modello di business.
- **Modello Operativo (Influenza sulla Gestione del Cambiamento):** In contesti critici per la nostra attività, come i cambi appalto, il dialogo preventivo con i lavoratori e le rappresentanze sindacali è fondamentale. Le loro opinioni e preoccupazioni ci permettono di pianificare le transizioni in modo da mitigare i rischi, garantire la continuità del servizio e tutelare la stabilità occupazionale, rafforzando la resilienza del nostro modello operativo
- **Welfare e Politiche del Personale (Influenza sul Benessere):** Le necessità emergenti in termini di equilibrio vita-lavoro, benessere organizzativo e condizioni di lavoro vengono analizzate dalla funzione Risorse Umane per orientare l'evoluzione delle nostre politiche di welfare e delle pratiche di gestione del personale.

SBM - 3

Interazione IRO con strategia (Forza Lavoro)

La strategia e il modello di business di C.M. Service, incentrati sull'erogazione di servizi ad alta intensità di manodopera, sono intrinsecamente legati agli impatti, ai rischi e alle opportunità che riguardano la nostra forza lavoro. Il nostro approccio alla gestione del capitale umano è quindi un elemento centrale della strategia aziendale, volto a garantire la qualità del servizio, la continuità operativa e la creazione di valore sostenibile.

Interazione tra IRO della Forza Lavoro e Strategia Aziendale

1. Impatti Materiali e Adattamento della Strategia

Il nostro modello di business genera impatti positivi materiali attraverso la **creazione di occupazione stabile e lo sviluppo di competenze**, quest'ultimo veicolato dalla nostra **C.M. Academy**. Gli impatti negativi potenziali sono principalmente legati a singoli incidenti di **salute e sicurezza** (come gli infortuni), un rischio intrinseco del settore che gestiamo proattivamente attraverso il nostro sistema certificato ISO 45001.

Questi impatti informano direttamente la nostra strategia HR, che si concentra su:

- **Attrattività e Fidelizzazione:** Per mitigare il turnover fisiologico del settore, investiamo in formazione continua e in un ambiente di lavoro equo e sicuro.
- **Efficienza Operativa:** Lo sviluppo di competenze e il benessere organizzativo sono leve strategiche per migliorare la produttività e la qualità del servizio, supportando gli obiettivi di crescita delineati nel nostro piano finanziario.

2. Rischi e Opportunità Materiali e Risposta del Modello di Business

- **Rischi Materiali:** Il rischio principale per il nostro modello di business è la **difficoltà nel reperire e trattenere personale qualificato**, che potrebbe compromettere la qualità dei servizi e, di conseguenza, il raggiungimento degli obiettivi di crescita. A questo si associano i costi diretti e indiretti legati a eventuali infortuni e i rischi reputazionali derivanti da una gestione non ottimale delle risorse umane.
- **Opportunità Materiali:** L'opportunità risiede nella nostra capacità di posizionarci come **datore di lavoro di riferimento** (employer of choice). Un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante ci permette di attrarre i migliori talenti, migliorare la produttività e ottenere un vantaggio competitivo, specialmente nell'acquisizione di appalti pubblici che valorizzano gli aspetti sociali.

Il nostro modello di business risponde a questi IRO attraverso l'investimento strategico in salute e sicurezza, formazione, benessere e parità di genere (UNI/PdR 125), considerati non come costi, ma come fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Finanziario.

Informazioni Contestuali

Gli impatti, i rischi e le opportunità materiali identificati riguardano l'intera forza lavoro di C.M. Service, che include sia i **dipendenti** (la grande maggioranza dei quali con contratto a tempo indeterminato) sia i **lavoratori non dipendenti** (principalmente somministrati per picchi di attività e professionisti autonomi per competenze specialistiche).

L'analisi di materialità non ha rilevato impatti negativi materiali diffusi o sistemici, né categorie di lavoratori sproporzionatamente esposte a rischi. C.M. Service opera esclusivamente sul territorio nazionale italiano, un contesto non considerato a rischio significativo per gravi violazioni dei diritti umani come il lavoro forzato o minorile, verso cui l'azienda adotta una politica di tolleranza zero come sancito dallo standard SA8000.

Allo stesso modo, non sono stati identificati impatti materiali sulla forza lavoro derivanti direttamente dai nostri piani di transizione ambientale; tuttavia, l'azienda investe in formazione su temi di efficienza e sostenibilità come parte dello sviluppo delle competenze.

S - 1

Politiche relative alla forza lavoro propria

C.M. Service pone la propria forza lavoro al centro della sua strategia, riconoscendone il ruolo cruciale nel garantire la qualità dei servizi e nel perseguire una crescita sostenibile. Il nostro impegno si traduce nell'adozione di un solido impianto di politiche, formalizzate all'interno del Sistema di Gestione Integrato (SGI), volte a tutelare i diritti, promuovere il benessere e favorire lo sviluppo professionale di tutti i dipendenti. Tali politiche, comunicate attraverso canali aziendali come la intranet, la formazione e gli incontri periodici, riguardano la totalità della nostra forza lavoro.

Impegno Generale e Rispetto dei Diritti Umani

Le nostre politiche sono allineate ai più importanti strumenti internazionali in materia di diritti umani e del lavoro. L'adesione volontaria e la certificazione secondo lo standard SA8000:2014 assicurano che il nostro approccio operi in linea con le convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e sulle leggi nazionali. Il nostro Codice Etico si ispira inoltre alle Linee Guida OCSE per le imprese multinazionali e ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite, sancendo il rispetto incondizionato dei diritti per tutti i lavoratori. Abbiamo implementato meccanismi di rimedio efficaci, come il sistema di Whistleblowing conforme al D.Lgs. 24/2023, per permettere la segnalazione di eventuali violazioni.

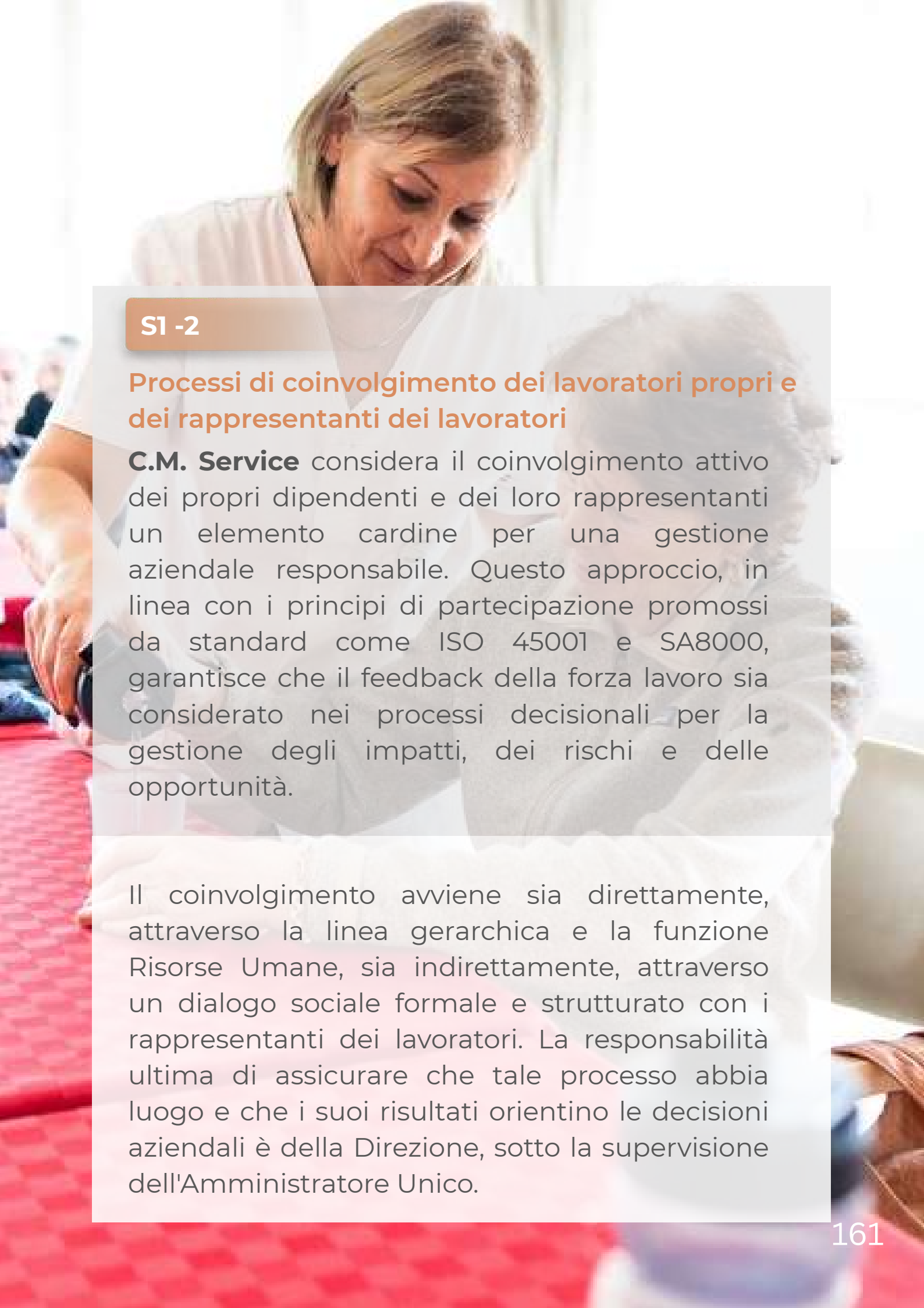
Aree di Intervento e Politiche Specifiche

- **Salute e Sicurezza sul Lavoro:** La tutela della salute e della sicurezza è una priorità assoluta, gestita attraverso un robusto Sistema di Gestione certificato **ISO 45001**. In conformità con il D.Lgs. 81/2008, preveniamo infortuni e malattie professionali tramite la valutazione continua dei rischi, la formazione specifica, la fornitura di DPI e la consultazione attiva dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).
- **Condizioni di Lavoro e Dialogo Sociale:** Applichiamo scrupolosamente i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), assicurando il pieno rispetto dei diritti in materia di orario, retribuzione e riposi. Rispettiamo e promuoviamo la libertà di associazione e la contrattazione collettiva, mantenendo un dialogo aperto e costruttivo con le organizzazioni sindacali.
- **Diversità, Equità e Inclusione (DEI) e Giusta Transizione:** Ripudiamo ogni forma di discriminazione. Questo impegno è formalizzato nella nostra **"Policy per la Parità di Genere"** e supportato dalle certificazioni **UNI/PdR 125:2022** e **ISO 30415 (Diversity and Inclusion)**. Le nostre politiche trattano specificamente la prevenzione della discriminazione basata su genere, età, origine etnica, religione, orientamento sessuale e disabilità. L'implementazione di queste politiche è garantita da:
 - **Pratiche Eque:** I processi di assunzione, gestione e sviluppo di carriera si fondano su principi di merito basati su qualifiche, competenze ed esperienza. I requisiti lavorativi e i registri di gestione del personale sono riesaminati per garantire equità e trasparenza.
 - **Sistemi Certificati:** SA8000, UNI/PdR 125 e ISO 30415 forniscono il framework operativo.
 - **Formazione e Sensibilizzazione:** Erogazione di programmi formativi continui.

- **Governance Dedicata:** La supervisione è affidata a organi come il Comitato Etico e il Social Performance Team (SPT), con responsabilità che ricadono fino all'alta dirigenza.
- **Inclusione e Accessibilità:** Il nostro impegno si concretizza su due fronti complementari: da un lato, favoriamo l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità (Legge 68/99), realizzando accomodamenti ragionevoli e valutando modifiche all'ambiente fisico per garantirne la piena accessibilità; dall'altro, forniamo un **supporto attivo ai lavoratori caregiver**, garantendo loro gli strumenti previsti dalla normativa vigente (**L. 104/92**) per conciliare le responsabilità professionali e di cura.
- **Canali di Segnalazione:** Meccanismi sicuri come il Whistleblowing e i canali SA8000 sono a disposizione per segnalare eventuali violazioni.

Inoltre, l'azienda si impegna a gestire le transizioni aziendali, incluse quelle legate alla decarbonizzazione, prestando attenzione a prevenire o mitigare gli impatti negativi sui propri dipendenti e a promuovere opportunità di riqualificazione, in linea con i principi di una "**giusta transizione**".

- **Formazione e Sviluppo delle Competenze:** Investiamo nella crescita professionale dei dipendenti attraverso piani formativi annuali, erogati anche tramite la **C.M. Academy**, che coprono aspetti tecnici, di sicurezza e di sviluppo delle competenze trasversali.
- **Divieto di Tratta di Esseri Umani, Lavoro Forzato e Minorile:** In linea con lo standard SA8000 e il nostro Codice Etico, vietiamo e non tolleriamo alcuna forma di tratta di esseri umani, lavoro forzato, obbligato o minorile, estendendo tale requisito anche alla nostra catena di fornitura.

A woman with blonde hair, wearing a white shirt, is smiling and looking down at a young child with curly hair, also wearing a white shirt. They are in a brightly lit room, possibly a classroom or a play area, with a red carpet visible in the foreground.

S1 -2

Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori

C.M. Service considera il coinvolgimento attivo dei propri dipendenti e dei loro rappresentanti un elemento cardine per una gestione aziendale responsabile. Questo approccio, in linea con i principi di partecipazione promossi da standard come ISO 45001 e SA8000, garantisce che il feedback della forza lavoro sia considerato nei processi decisionali per la gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità.

Il coinvolgimento avviene sia direttamente, attraverso la linea gerarchica e la funzione Risorse Umane, sia indirettamente, attraverso un dialogo sociale formale e strutturato con i rappresentanti dei lavoratori. La responsabilità ultima di assicurare che tale processo abbia luogo e che i suoi risultati orientino le decisioni aziendali è della Direzione, sotto la supervisione dell'Amministratore Unico.

Dialogo Sociale Strutturato: Organi e Attività nel 2024

Il dialogo sociale si fonda su una solida rete di rappresentanti eletti, che al 31.12.2024 includeva **6 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** e **108 Rappresentanze Sindacali Unitarie/Aziendali (RSU/RSA)**. L'attività di consultazione è stata intensa e si è articolata attraverso diversi organi dedicati:

Organo di Dialogo	Frequenza Incontri	Principali Temi Trattati nel 2024	N. Incontri 2024
RLS (Rappresentanti Lavoratori Sicurezza)	Almeno annuale e al bisogno	Valutazione dei rischi, DPI, piani formativi sulla sicurezza, analisi infortuni.	2
RSU/RSA e Organizzazioni Sindacali	Semestrale e al bisogno	Applicazione CCNL, organizzazione del lavoro, piani formativi, strategie di sviluppo.	2
Social Performance Team (SPT) - SA8000	Almeno semestrale	Conformità allo standard SA8000, analisi rischi sociali, problematiche sollevate dai lavoratori.	2
Comitato Guida Parità di Genere	Semestrale	Monitoraggio Piano Strategico, valutazione KPI di genere, nuove iniziative di inclusione.	2

Efficacia del Dialogo e Supporto a Gruppi Vulnerabili

L'efficacia del dialogo è valutata sulla base di risultati tangibili, come il successo nella negoziazione di accordi aziendali, il miglioramento degli indicatori di sicurezza a seguito di consultazioni con gli RLS, e la risoluzione delle problematiche sollevate. Per comprendere meglio le prospettive dei lavoratori che possono essere più vulnerabili, l'azienda mette a disposizione canali specifici e riservati:

- **Supporto psicologico mirato:** Nelle strutture socio-assistenziali (RSA), sono presenti psicologhe che offrono attività di ascolto dedicate ai dipendenti in loco.
- **Accesso facilitato alle Risorse Umane:** I lavoratori possono rivolgersi al proprio responsabile di struttura, che li indirizza alla figura più idonea all'interno della funzione Gestione del Personale.
- **Canali di Segnalazione Dedicati:** La piattaforma di Whistleblowing è a disposizione per segnalare in modo sicuro e protetto molestie o atti discriminatori.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile. Come dettagliato nella presente informativa, C.M. Service ha implementato un sistema strutturato di procedure e canali per garantire un dialogo continuo e significativo con la propria forza lavoro. Tale sistema si fonda su incontri formali e periodici con le Rappresentanze Sindacali (RSU/RSA) e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), sull'attività di organi dedicati come il Social Performance Team (SA8000) e il Comitato Guida per la Parità di Genere, e sulla disponibilità di canali di ascolto e segnalazione sicuri.

S1 -3

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

C.M. Service si impegna a fornire ai propri lavoratori canali accessibili, sicuri e riservati per sollevare preoccupazioni, segnalare potenziali violazioni e accedere a meccanismi di rimedio efficaci.

Approccio al Rimedio e Gestione delle Segnalazioni

Qualora vengano accertate violazioni o impatti negativi, C.M. Service attiva un processo per fornire un rimedio adeguato, che può includere azioni disciplinari, correttive o altre misure appropriate. L'azienda analizza sistematicamente le cause profonde delle non conformità per implementare soluzioni volte a prevenire future occorrenze, aggiornando, se necessario, le proprie procedure o i programmi di formazione.

Tutte le segnalazioni e i reclami vengono registrati, analizzati e investigati in modo imparziale e tempestivo dalle funzioni preposte (Ufficio Whistleblowing, Social Performance Team, Risorse Umane). Per garantire la supervisione da parte della governance, viene prodotta una reportistica aggregata e anonima che viene condivisa con le strutture aziendali e gli Organi competenti.

Canali per Sollevare Preoccupazioni e Reclami

I lavoratori dispongono di molteplici canali, progettati per rispondere a diverse esigenze e garantire accessibilità e riservatezza:

- **Linea Gerarchica e Funzionale:** I lavoratori sono incoraggiati a rivolgersi in prima istanza al proprio responsabile diretto o alla funzione Risorse Umane. L'accesso a quest'ultima è facilitato dal responsabile di struttura, che indirizza il dipendente alla figura più idonea.
- **Sistema di Whistleblowing:** Conforme al D.Lgs. 24/2023, la piattaforma esterna dedicata garantisce la massima riservatezza e la protezione da ritorsioni per la segnalazione di illeciti o violazioni del Modello 231.
- **Canali di Segnalazione SA8000:** I lavoratori possono presentare reclami relativi al mancato rispetto dei requisiti dello standard al Social Performance Team (SPT) o direttamente agli organismi di certificazione esterni.
- **Supporto Psicologico Mirato:** Nelle strutture socio-assistenziali (RSA), dove il personale opera in contesti ad alta intensità emotiva, sono presenti psicologhe che offrono attività di ascolto e supporto dedicate ai dipendenti in loco.
- **Canale per Molestie e Discriminazioni:** È attiva una casella di posta elettronica dedicata (wistleblowing@cmservicesrl.it) per la gestione specifica di segnalazioni relative a molestie e atti discriminatori.

Promozione della Consapevolezza e Protezione da Ritorsioni

L'azienda promuove attivamente la conoscenza di questi canali attraverso comunicazioni dedicate sul portale intranet, notiziari e percorsi formativi specifici. Le politiche aziendali, in particolare la "Norma di Processo – Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing)", prevedono l'impegno esplicito a proteggere il segnalante e chiunque sia coinvolto nel processo da qualsiasi forma di ritorsione, in piena conformità con le tutele previste dal D.Lgs. 24/2023.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto procedure e canali specifici per interagire con il proprio personale e gestire le loro preoccupazioni.

S1 - 4

Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria

C.M. Service attua un programma strutturato di azioni per gestire gli impatti materiali sulla propria forza lavoro, mitigare i rischi associati e cogliere le opportunità di miglioramento. Tali interventi sono integrati nei sistemi di gestione certificati (ISO 45001, SA8000, UNI/PdR 125) e nel piano di miglioramento continuo. Le risorse finanziarie e umane necessarie sono previste nei budget operativi e allocate a progetti specifici.



1. Azioni di Gestione per la Salute, Sicurezza e Benessere

Per mitigare l'impatto negativo potenziale legato a infortuni e malattie professionali, l'azienda implementa rigorosamente le procedure del sistema di gestione ISO 45001. Le azioni includono la valutazione continua dei rischi per ogni cantiere, la fornitura di DPI conformi, la formazione specifica sul loro utilizzo, la sorveglianza sanitaria periodica e l'analisi dei "quasi incidenti" per prevenire il ripetersi di eventi avversi.

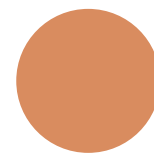
Per promuovere il benessere, l'azienda riconosce il contributo individuale attraverso un sistema di premi economici erogati in busta paga con cadenza periodica durante l'anno, valorizzando il personale che si è distinto per le performance e per la capacità di gestire attività di elevata complessità. Questo si affianca a un'organizzazione del lavoro attenta a favorire un sano equilibrio tra vita professionale e privata.

2. Azioni per lo Sviluppo, l'Equità e l'Inclusione

Per cogliere l'opportunità di attrarre e fidelizzare talenti e per mitigare i rischi legati al turnover, C.M. Service investe in un ambiente di lavoro equo e stimolante.

- **Formazione e Sviluppo:** Lo sviluppo continuo delle competenze è garantito attraverso i piani formativi erogati dalla **C.M. Academy**, che includono percorsi su temi tecnici, di sicurezza e trasversali, assicurando elevati standard di servizio e offrendo percorsi di crescita interna.
- **Parità di Trattamento e Inclusione:** L'azienda attua il **Piano Strategico per la Parità di Genere**, monitorando specifici indicatori di performance (KPI) per incrementare la presenza femminile in ruoli manageriali, in linea con la certificazione UNI/PdR 125. Le politiche interne e il Codice Etico vietano ogni forma di discriminazione, supportate da percorsi di sensibilizzazione e dai canali di segnalazione sicuri.
- **Riconoscimento e Orgoglio Aziendale:** L'eccellenza del lavoro svolto dal nostro personale è alla base dei riconoscimenti esterni che riceviamo. Il premio ottenuto dalla nostra RSA "Globo Azzurro" da parte della Fondazione Onda è una testimonianza diretta della professionalità e della dedizione dei nostri team, un risultato che contribuisce a rafforzare l'orgoglio di appartenenza e la motivazione di tutta la forza lavoro; inoltre l'ottenimento del **"Bollino RosaArgento"** da parte sempre della stessa Fondazione, sono una testimonianza diretta della professionalità e della dedizione dei nostri team, un risultato che contribuisce a rafforzare l'orgoglio di appartenenza e la motivazione di tutta la forza lavoro.

3. Meccanismi di Rimedio e Monitoraggio dell'Efficacia



L'efficacia delle azioni è monitorata costantemente attraverso un approccio integrato. Gli indicatori quantitativi (indici infortunistici, tasso di turnover, ore di formazione) sono analizzati congiuntamente ai riscontri qualitativi provenienti dagli audit (ISO 45001, SA8000), dal Social Performance Team e dal dialogo con i rappresentanti dei lavoratori.

I lavoratori dispongono di canali di reclamo e segnalazione sicuri, come il sistema di Whistleblowing conforme al D.Lgs. 24/2023, per porre rimedio a eventuali violazioni o impatti negativi. I risultati di questo monitoraggio sono discussi nei riesami periodici dell'Alta Direzione per definire azioni correttive e di miglioramento.

La tabella seguente riassume le **principali questioni sociali** e le relative azioni di gestione implementate.

Organo di Dialogo	Frequenza Incontri
Questioni Sociali e Diritti Umani	Azioni di Gestione Implementate da C.M. Service
Occupazione sicura	Privilegio di contratti a tempo indeterminato; garanzia di tutele previdenziali e assicurative previste da CCNL.
Orario di lavoro	Gestione in stretta conformità con i CCNL, con monitoraggio di turni, pause, riposi e straordinari.
Salari adeguati	Applicazione dei minimi tabellari e delle condizioni economiche previste dai CCNL di riferimento, garantendo equità.

Organo di Dialogo	Frequenza Incontri
Dialogo sociale e contrattazione collettiva	Dialogo costante con RSU e RLS; rispetto totale del diritto di associazione (standard SA8000), con quasi totalità dei dipendenti coperta da CCNL.
Equilibrio vita-lavoro	Garanzia di congedi e permessi di legge; valutazione di forme di flessibilità e iniziative di welfare aziendale.
Salute e sicurezza	Sistema di Gestione certificato ISO 45001; valutazione dei rischi per mansione (D.Lgs. 81/08), formazione continua e sorveglianza sanitaria.
Parità di genere e pari opportunità	Certificazione per la Parità di Genere (UNI/PdR 125:2022) con misure per garantire equità in assunzioni, carriera e retribuzione.
Formazione e sviluppo competenze	Piani formativi annuali (obbligatoria, tecnica, trasversale) per promuovere l'aggiornamento e la crescita professionale.
Inclusione persone con disabilità	Rispetto della normativa (L.68/99) e adozione di accomodamenti ragionevoli per creare un ambiente di lavoro inclusivo.
Contrasto a violenza e molestie	Policy interne esplicite (Codice Etico, SA8000) e canali di segnalazione sicuri (whistleblowing) per denunciare e gestire tali comportamenti.
Lavoro minorile e forzato	Divieto rigoroso in conformità con la legge e lo standard SA8000, con procedure di verifica all'assunzione estese ai fornitori. Zero casi registrati.

ERS - S1

Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti

C.M. Service definisce e persegue obiettivi specifici, misurabili e temporali per il miglioramento continuo delle proprie performance sociali e per la gestione responsabile della propria forza lavoro. Tali obiettivi sono allineati alle politiche aziendali, agli standard di gestione certificati e alle strategie di sviluppo del Gruppo.

Processo di Definizione degli Obiettivi

La definizione degli obiettivi di sostenibilità rientra nel processo di pianificazione strategica, a cui contribuiscono le diverse funzioni aziendali e il top management. In tale processo vengono tenute in considerazione le tematiche e le istanze emerse durante gli incontri con la forza lavoro e i rappresentanti sindacali. Il monitoraggio delle performance rispetto agli obiettivi viene realizzato con cadenza almeno trimestrale per rilevare eventuali scostamenti e indirizzare tempestivamente le azioni correttive

Tabella Obiettivi SI

Area Strategica	Obiettivo Specifico	Metrica / KPI	Anno Base	Valore Baseline	Performance 2024	Target	Stato di Avanzamento
Salute e Sicurezza	Ridurre la frequenza degli infortuni e mantenere un ambiente di lavoro sicuro.	Indice di Frequenza Infortuni (LTIFR)	2023	24,45	29,10	-10% entro il 2026 (vs baseline 2024)	● Non in linea
	Rafforzare il presidio proattivo sui rischi H&S.	Numero di audit di sicurezza interni sui cantieri ad alto rischio.	2023	5	Nuovo Obiettivo	Completare 10 audit entro la fine del 2025.	● Pianificato
Formazione e Sviluppo Competenze	Assicurare un aggiornamento professionale e continuo e pertinente.	Ore medie di formazione e pro-capite.	2023	3,8 ore	3,56 ore	Mantenere una media annua > 3,5 ore.	✓ Raggiunto

Area Strategica	Obiettivo Specifico	Metrica / KPI	Anno Base	Valore Baseline	Performance 2024	Target	Stato di Avanzamento
Parità di Genere e Inclusione	Promuovere l'avanzamento di carriera femminile verso ruoli di maggiore responsabilità.	Percentuale di donne in posizioni manageriali.	2023	28,60%	33%	Aumentare progressivamente in linea con il Piano per la Parità di Genere.	✅ Raggiunto
	Garantire l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità.	Percentuale di persone con disabilità nella forza lavoro.	2024	1,80%	1,80%	Mantenere e, ove possibile, migliorare la quota, in linea con gli accordi in essere e nel pieno rispetto degli obblighi previsti dalla Legge 68/99.	🟡 In corso
Condizioni di Lavoro e Dialogo Sociale	Comprendere e migliorare il clima organizzativo e la soddisfazione dei dipendenti.	Realizzazione di un'indagine di clima aziendale e definizione del piano d'azione.	-	-	Nuovo Obiettivo	Completare il ciclo (indagine + piano) entro il 2026.	🟢 Pianificato

S1 - 6

Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

C.M. Service, operando in un settore ad alta intensità di manodopera, riconosce il proprio personale come la risorsa strategica fondamentale per garantire la qualità dei servizi e la crescita sostenibile. Di seguito si riporta una panoramica delle principali caratteristiche della nostra forza lavoro per il periodo di rendicontazione, in conformità con i modelli di presentazione previsti dagli standard ESRS. Il numero di dipendenti al **31 dicembre 2024** è di **4.805 (Headcount puntuale)**, mentre il **Numero Medio di Dipendenti** nel corso dell'esercizio è stato di **4.825**.

Tabella 1 Ripartizione dei dipendenti per genere

Genere	Numero di dipendenti (headcount)
Maschio	1.163
Femmina	3.642
Altro	Non applicabile
Non segnalato	0
Totale	4.805

Si precisa che l'utilizzo di contratti a **tempo determinato** è **legato principalmente a due fattori**: la **gestione di specifici appalti** a termine e, soprattutto, la **creazione** di un percorso strutturato di **inserimento** e valutazione reciproca per **i nuovi collaboratori**. In linea con le prassi del settore, per molte figure professionali si prevede un contratto iniziale di sei mesi, con possibilità di proroga per ulteriori sei. Questo periodo consente all'azienda di valutare le performance e al neoassunto di conoscere la nostra realtà operativa, in un percorso che è finalizzato, nella maggior parte dei casi, alla stabilizzazione e alla conversione del rapporto a tempo indeterminato, in base alle performance individuali e alle esigenze organizzative.

Tabella 2 Ripartizione dei dipendenti per paese 2024

Paese	Numero di dipendenti (headcount)
Italia	4.805

Tabella 3 – Ripartizione dei dipendenti per tipo di contratto e genere (headcount)

DIPENDENTI	FEMMINA	MASCHIO	ALTRO	NON DIVULGATO	TOTALE
Numero di dipendenti	3.642,00	1.163,00	N.A.	0,00	4.805,00
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	3.565	1.132	N.A.	-	4.697
Numero di dipendenti temporanei	77	31	N.A.	-	108,00
Numero di dipendenti con ore non garantite	0,00	0,00	N.A.	-	0,00
Numero di dipendenti a tempo pieno	385	493	N.A.	-	878,00
Numero di dipendenti part-time	3.257	670	N.A.	-	3.927,00

- **Note Metodologica:** Il numero di dipendenti riportato nella tabella 2 di ripartizione è calcolato come l'headcount al 31 dicembre del periodo di riferimento. Questo dato rappresenta la fotografia della nostra forza lavoro a una specifica data.
- **Nota Metodologica sulla Ripartizione per Genere:** Si precisa che la colonna "**Altro**" non risulta compilata in quanto l'**ordinamento giuridico italiano**, alla data di riferimento del presente bilancio, **non riconosce legalmente un genere diverso** da quello maschile o femminile. La raccolta e la presentazione dei dati relativi al genere vengono quindi effettuate in piena conformità con le categorie legali disponibili nel contesto nazionale in cui l'azienda opera.
- **Nota:** La legislazione italiana non prevede la registrazione di un terzo genere; pertanto, la categoria "Altro" non è applicabile.

Tabella 4 Dinamiche della Forza Lavoro (Turnover)

Categoria	Uomini	Donne	Totale
Nuove Assunzioni nel 2024	258	805	1.063
Cessazioni nel 2024	227	641	868
Categoria	Uomini	Donne	Totale

Il **tasso di turnover** dei dipendenti per il **2024 è del 17,99**. Tale tasso è calcolato dividendo il totale delle **cessazioni** nell'anno **868** per il **numero medio di dipendenti nel periodo 4.825**, come base metodologicamente più rappresentativa per i flussi annuali.



Tabella 5 – Ripartizione dei dipendenti per tipo di contratto e regione (headcount)

Categoria	REGIONE NORD- OVEST	REGIONE NORD- EST	REGIONE CENTRO	REGIONE SUD E ISOLE	TOTALE
Numero di dipendenti	3.122,00	568	610	505	4.805,00
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	3.051,00	554	596	496	4.697,00
Numero di dipendenti temporanei	71,00	14	14	9	108,00
Numero di dipendenti con ore non garantite	0,00	0	0	0	0,00
Numero di dipendenti a tempo pieno	601,00	98	102	77	878,00
Numero di dipendenti part-time	2.521,00	470	508	428	3.927,00

- **Nota:** Le metriche relative alle assunzioni, alle cessazioni e al tasso di turnover includono tutti i dipendenti che hanno avuto un rapporto di lavoro con l'azienda durante l'intero periodo, indipendentemente dalla durata.

Tabella 6 – Riassuntiva metriche significative

Metrica	Valore
Numero totale dipendenti 31/12	4.805 numero
% Donne	75,80 %
% Contratti a tempo indeterminato	97,75 %
Tasso di turnover	17,99 %

Il nostro modello di business, basato sulla capacità di fornire servizi complessi e su misura in centinaia of presidi operativi, si fonda non solo sulla nostra solida base di dipendenti, ma anche su una rete qualificata di collaboratori esterni. L'obiettivo di questa informativa è offrire una visione trasparente del ruolo, delle caratteristiche e del numero di questi lavoratori non dipendenti, che rappresentano un'estensione flessibile e specialistica della nostra forza lavoro.

Numero, Evoluzione e Metodologia di Calcolo

Al 31 dicembre 2024, il numero totale di lavoratori non dipendenti che hanno operato per C.M. Service è di **468 persone**, registrando un aumento rispetto ai **320** rilevati a fine 2023. Questo dato rappresenta un **conteggio preciso degli effettivi (headcount) e non una stima**. È stato scelto di riportare il dato puntuale a fine periodo per coerenza con le altre metriche sulla forza lavoro. L'aumento registrato tra i due esercizi è una diretta conseguenza della crescita organica dell'azienda e dell'acquisizione di nuovi e importanti appalti, che rappresentano una caratteristica strutturale del nostro settore.

Numero, Evoluzione e Metodologia di Calcolo

Per fornire un quadro completo, distinguiamo le seguenti categorie principali di collaborazione:

1 Lavoratori Autonomi e Liberi Professionisti (con Partita IVA): Questa categoria include sia professionisti con elevate competenze tecniche (consulenti, legali, fiscali) che collaborano su progetti specifici, sia operatori specializzati come personale OSS e infermieristico che prestano i loro servizi in regime di libera professione, in particolare all'interno delle nostre RSA.

2 Personale Fornito da Imprese Terze: Questa categoria comprende lavoratori formalmente dipendenti da altre aziende, quali agenzie per il lavoro (per personale somministrato) o imprese appaltatrici e cooperative di servizi per attività ausiliarie. Questi collaboratori operano sotto la nostra direzione e controllo operativo, ma il rapporto di lavoro rimane in capo all'impresa fornitrice.



Il Nostro Impegno per una Gestione Responsabile

Pur non avendo un rapporto di lavoro diretto, consideriamo questi **468 professionisti** parte integrante del nostro ecosistema. Il nostro impegno verso di loro si concretizza attraverso un rigoroso processo di qualifica dei fornitori e l'applicazione del nostro **Codice di Condotta Fornitori**. Richiediamo a tutti i nostri partner il pieno rispetto della normativa sul lavoro, sulla salute e sicurezza e degli standard etici, promuovendo condizioni eque per tutto il personale impiegato per nostro conto.

Metrica	Valore
Numero totale lavoratori non dipendenti	468,00

S1 -8

Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

C.M. Service riconosce il dialogo sociale e la contrattazione collettiva come strumenti fondamentali per garantire condizioni di lavoro eque, promuovere un clima aziendale costruttivo e gestire responsabilmente lo sviluppo e i cambiamenti organizzativi.



Copertura della Contrattazione Collettiva

L'azienda assicura la piena tutela dei propri dipendenti attraverso l'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL). **Il 100% dei dipendenti** di C.M. Service è coperto da un CCNL. I principali contratti applicati, in base ai diversi settori di attività, includono:

- CCNL Multiservizi
- CCNL Vigilanza Privata e Servizi Fiduciari
- CCNL Edilizia Industria
- CCNL Cooperative Sociali
- CCNL Turismo e Ristorazione Collettiva

Per i lavoratori non dipendenti, C.M. Service si impegna a garantire condizioni eque e sicure, in linea con i principi SA8000. Nei contratti con le agenzie di somministrazione e i fornitori di servizi vengono incluse clausole che richiedono il pieno rispetto dei CCNL di settore applicabili al personale impiegato.

Dialogo Sociale e Partecipazione dei Lavoratori

Il dialogo con i lavoratori e i loro rappresentanti è un processo continuo e strutturato, che si articola su più livelli per garantire una partecipazione efficace. **Il 100% della forza lavoro** è coperto da organi di rappresentanza.

Le attività di dialogo sociale nel 2024 sono state particolarmente intense, come dimostrato dalla numerosità degli incontri formali e dalla varietà degli organi coinvolti:

Organo di Rappresentanza / Comitato	Numero di Membri (al 31.12.2024)	Numero di Incontri Formali (2024)
Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	6	2
Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA/RSU)	108	2
Social Performance Team (SA8000)	4	2
Comitato Guida per la Parità di Genere	4	2

Questi incontri sono la sede per il confronto su temi cruciali quali la salute e sicurezza, l'organizzazione del lavoro, le strategie di parità di genere e la performance sociale dell'azienda.

Sintesi della Copertura del Dialogo Sociale

A completamento dell'informativa e per garantire la massima trasparenza e comparabilità dei dati, si riporta di seguito la sintesi sulla copertura della contrattazione collettiva e del dialogo sociale, come previsto dal modello di segnalazione standardizzato degli ESRS.

Tabella Modello di segnalazione per la copertura della contrattazione collettiva e del dialogo sociale

Tasso di copertura	Copertura della contrattazione collettiva		Dialogo sociale
	Dipendenti – SEE(per i paesi con >50 dipendenti che rappresentano >10% dell'occupazione totale)	Dipendenti – Non SEE(stima per le regioni con >50 dipendenti)	Rappresentanza sul posto di lavoro (solo SEE) (per i paesi con >50 dipendenti che rappresentano >10% dell'occupazione totale)
0 -19%			
20-39%			
40-59%			
60-79%			
80-100%	Italia		Italia

Note Esplicative alla Tabella: C.M. Service opera esclusivamente sul territorio nazionale italiano, che rientra nello Spazio Economico Europeo (SEE). Per questo motivo, la colonna "Dipendenti – Non SEE" non è applicabile.

Metrica	Valore
% di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	100,00 %

S1 - 9

Metriche di diversità

C.M. Service si impegna a promuovere una cultura aziendale inclusiva che valorizzi la diversità in ogni sua forma. Il nostro approccio è formalizzato nella "Policy per la Parità di Genere" e supportato dalla conformità alla prassi di riferimento **UNI/PdR 125:2022**. Di seguito si riportano le metriche di diversità relative alla composizione degli organi di governo, del management e della forza lavoro complessiva.

Tabella 1 – Metriche di diversità negli organi di governo e nel management (31.12.2024)

Categoria	Uomini (n.)	Donne (n.)	Totale (n.)	% Donne
Organo di Amministrazione (A.U.)	0	1	1	100%
Management (Dirigenti e Quadri)	4	2	6	33%

Tabella 2 – Ripartizione dei dipendenti per genere e fascia d'età

Fascia d'età	Uomini (n.)	Donne (n.)	Totale (n.)
< 30 anni	143	471	614
30-50 anni	567	1.815	2.382
> 50 anni	453	1.356	1.809
Totale Dipendenti	1163	3642	4805

Metrica	Valore
% Donne nel CdA	100,00 %

Nota: Al 31.12.2023, il Management (Dirigenti e Quadri) era composto da 7 persone (5 uomini, 2 donne), con una percentuale di donne pari al 28,6%

Nota: I dati per fascia d'età al 31.12.2023 erano i seguenti: <30 anni (268 dipendenti, 7,1%); 30-50 anni (1.500 dipendenti, 39,6%); >50 anni (2.020 dipendenti, 53,3%).



Salari adeguati

Il nostro approccio operativo, denominato "Total Care", pone al centro il benessere e la cura delle persone. Crediamo fermamente che una retribuzione equa e dignitosa sia un pilastro di questo approccio e un prerequisito essenziale per creare valore sostenibile. L'obiettivo di questa informativa è fornire una comprensione chiara delle pratiche retributive dell'azienda e del suo impegno verso una remunerazione giusta. Questo principio si traduce in un impegno concreto a garantire che a tutti i nostri dipendenti sia corrisposto un salario adeguato. Per assicurare oggettività, adottiamo come parametro di riferimento primario i minimi salariali stabiliti dai **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL)** applicabili per ciascun settore di attività in cui l'azienda opera (es. Multiservizi, Vigilanza, Cooperative Sociali, Sanità Privata). Riconosciamo i CCNL in Italia come lo strumento fondamentale per la determinazione di salari adeguati, in quanto frutto di negoziazione tra le parti sociali e volti a garantire un tenore di vita dignitoso.

Tasso di copertura	Copertura della contrattazione collettiva - Dipendenti – SEE (per i paesi con >50 dipendenti che rappresentano >10% dell'occupazione totale.)	Copertura della contrattazione collettiva - Dipendenti – Non SEE (stima per le regioni con >50 dipendenti che rappresentano >10% dell'occupazione totale)	Dialogo Sociale - Rappresentanza sul posto di lavoro (solo SEE) (per i paesi con >50 dipendenti che rappresentano >10% dell'occupazione totale)
0 -19%		N.A.	
20-39%		N.A.	
40-59%		N.A.	
60-79%		N.A.	
80-100%	Italia	N.A.	Italia

Alla data del 31 dicembre 2024, il **100% dei dipendenti** di C.M. Service è coperto da accordi di contrattazione collettiva. In virtù di questa copertura totale e dell'applicazione rigorosa dei minimi contrattuali, C.M. Service dichiara che tutti i suoi dipendenti percepiscono una retribuzione conforme e, nella generalità dei casi, migliorativa rispetto ai parametri di riferimento. L'impegno aziendale è volto a garantire che le retribuzioni siano sempre almeno pari ai minimi previsti e, ove possibile, integrate da elementi migliorativi basati su accordi aziendali o prassi interne.

Il nostro impegno, tuttavia, non si ferma ai nostri collaboratori diretti. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti, C.M. Service richiede ai propri partner e fornitori il pieno rispetto della normativa vigente in materia di lavoro e retribuzione. Tale impegno è formalizzato all'interno del nostro **Codice di Condotta Fornitori**, che rappresenta un requisito essenziale nel processo di selezione. In questo modo, promuoviamo attivamente l'applicazione di condizioni economiche e normative eque per tutto il personale impiegato nella nostra catena del valore.

S1 - 11

Protezione sociale

C.M. Service garantisce a tutta la propria forza lavoro l'accesso a un solido sistema di protezione sociale, considerandolo un elemento fondamentale per la sicurezza e il benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

Copertura Sociale Obbligatoria

Il 100% dei dipendenti di C.M. Service è coperto da tutte le forme di protezione sociale obbligatoria previste dalla legislazione nazionale e dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicabili. Questo include, ma non si limita a:

- Previdenza Sociale per il trattamento pensionistico (gestita dall'INPS).
- Assicurazione Obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali (gestita dall'INAIL).
- Tutele a sostegno del reddito in caso di malattia, maternità/paternità e disoccupazione.

L'azienda assicura il puntuale e corretto versamento di tutti i contributi previsti per legge, garantendo ai propri lavoratori il pieno accesso a queste tutele fondamentali.

Tutele Integrative e Misure di Welfare Aziendale

Oltre alle tutele obbligatorie, l'azienda garantisce l'accesso a importanti forme di tutela integrativa previste dai diversi CCNL applicati o con accordi di secondo livello, a dimostrazione di un impegno concreto per il benessere dei propri collaboratori. Le principali iniziative di welfare includono:

- **Assistenza Sanitaria Integrativa:** In base al Contratto Collettivo di riferimento, i nostri dipendenti hanno accesso a fondi di assistenza sanitaria integrativa che offrono un'importante copertura aggiuntiva. Tra i principali fondi a cui i nostri lavoratori sono iscritti figurano Fondo Asim (per il settore Multiservizi, in partnership con UniSalute), Cooperazione Salute (per i dipendenti delle cooperative sociali) e Fondo Est (per i lavoratori dei pubblici esercizi), garantendo così un supporto concreto per la salute dei dipendenti e delle loro famiglie.
- **Buoni Pasto:** A un numero significativo di dipendenti vengono erogati buoni pasto. Il valore del buono è definito dallo specifico CCNL, dalla tipologia di appalto e a seconda del settore di appartenenza (come ANM, Vigilanza, personale aeroportuale).

Queste misure sono state implementate per rispondere alle esigenze emerse dal dialogo con il personale e contribuiscono direttamente al nostro obiettivo strategico di migliorare la soddisfazione dei dipendenti e ridurre il tasso di turnover.



C.M. Service si impegna a favorire l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, in adempimento agli obblighi normativi (Legge 68/99) e in linea con i propri principi di pari opportunità e valorizzazione della diversità.

L'azienda opera per creare un ambiente di lavoro accessibile e per fornire accomodamenti ragionevoli che permettano a tutti i dipendenti di esprimere il proprio potenziale.

Persone con disabilità

Supporto ai Lavoratori Caregiver

Oltre all'impegno per l'inserimento lavorativo previsto dalla Legge 68/99, C.M. Service riconosce l'importanza di supportare i dipendenti che affrontano situazioni di disabilità grave, sia personali che familiari. Al 31 dicembre 2024, 37 dipendenti (di cui 23 donne e 15 uomini) sono titolari dei permessi previsti dalla Legge 104/92.

Questo dato è per noi un indicatore fondamentale del nostro ruolo di supporto sociale: evidenzia il nostro impegno a garantire a questi lavoratori gli strumenti necessari per bilanciare le responsabilità professionali con le esigenze di cura, promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo, empatico e attento al benessere complessivo della persona.

Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

C.M. Service considera la formazione e lo sviluppo continuo delle competenze un investimento strategico sul proprio capitale umano, essenziale per garantire l'eccellenza operativa, la sicurezza dei lavoratori e la crescita professionale del personale. La pianificazione e la gestione delle attività formative sono coordinate dall'**Ufficio Certificazione e Formazione**, e vengono promosse attraverso la nostra piattaforma **C.M. Academy**, con l'obiettivo di migliorare le competenze tecniche, operative e trasversali di tutta la forza lavoro.

La valutazione delle performance e il dialogo sullo sviluppo delle competenze sono da sempre parte integrante della cultura gestionale di **C.M. Service**. Basandoci su questa consolidata esperienza, nel corso del **2024** abbiamo intrapreso un'importante **evoluzione del processo**, con l'**obiettivo di implementare una metodologia** rinnovata e ancora più organica. Questo nuovo approccio, formalizzato e strutturato, è stato applicato a un primo gruppo significativo di **37 dipendenti (25 donne e 12 uomini)**, rappresentativi di diverse funzioni aziendali. L'iniziativa non è stata un semplice test, ma la prima fase di implementazione di un sistema di valutazione più omogeneo, volto a garantire una maggiore coerenza e trasparenza in tutta l'organizzazione. L'esperienza maturata nel 2024 ci ha fornito **indicazioni preziose per affinare ulteriormente gli strumenti** e pianificare l'estensione progressiva di questa metodologia evoluta a tutta la popolazione aziendale nei prossimi anni.

Categoria	Numero di dipendenti con disabilità (headcount)	Percentuale sul totale dei dipendenti (%)	Categoria
Uomini	3	0,26%	Uomini
Donne	2	0,05%	Donne
Totale	5	0,10%	Totale

Nota Metodologica: I dati si riferiscono ai dipendenti riconosciuti come appartenenti alle categorie protette ai sensi della legislazione italiana vigente (Legge 68/99). Le percentuali per genere sono calcolate rapportando il numero di dipendenti con disabilità al totale dei dipendenti dello stesso genere. Poiché l'impresa opera esclusivamente in Italia, non si applicano definizioni giuridiche diverse.

Tabella 1 Metriche di Formazione e Valutazione delle Performance (2024)

Indicatore	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di ore di formazione	4.135	12.951	17.086,00
Numero medio di ore di formazione pro-capite	3,56	3,56	3,56
Numero di dipendenti con valutazione delle performance	12	25	37
% di dipendenti con valutazione delle performance	1,03%	0,69%	0,77%

Investimento e Partecipazione

A testimonianza dell'impegno strategico, nel 2024 l'azienda ha investito un totale di **35.000 €** in iniziative formative. Parte di questo investimento è stato sostenuto attraverso l'adesione a **Fondimpresa**, il principale fondo interprofessionale italiano. Questo meccanismo permette di destinare la quota obbligatoria dello 0,30% dei contributi INPS alla formazione continua, tramite cui nel 2024 sono stati finanziati piani formativi per un valore di **26.280 €**. Questo investimento complessivo ha permesso di erogare **17.086 ore** totali di formazione, con una media pro-capite di **3,56 ore per dipendente**. Complessivamente, il **51,4%** della forza lavoro (pari a 2.469 persone) ha partecipato ad almeno un'iniziativa formativa nel corso dell'anno.

Benessere e Sviluppo Personale: Oltre la Formazione Tecnica

Il nostro impegno formativo va oltre le competenze strettamente professionali, estendendosi al benessere personale dei nostri collaboratori. Un esempio concreto di questo approccio olistico è il **servizio di consulenza nutrizionale** che offriamo a tutto il personale. La nostra specialista nutrizionista, primariamente dedicata alla definizione di menù sani ed equilibrati per la ristorazione collettiva e le mense scolastiche, mette a disposizione le sue competenze a tutti i dipendenti che ne facciano richiesta. Questo servizio permette di ricevere **consulenze e piani alimentari personalizzati**, supportando attivamente la promozione di stili di vita sani. Questa iniziativa riflette la nostra visione del benessere del lavoratore come un elemento chiave del nostro modello di business responsabile.

Ripartizione per Categoria di Dipendenti

Per offrire una visione più granulare, i dati sulla formazione e sulla valutazione delle performance vengono monitorati anche per categoria professionale.



Tabella 2 - Ore medie di formazione per categoria professionale

Categoria Professionale	Ore medie di formazione pro-capite
Dirigenti e Quadri	3,56
Impiegati	2,78 ore
Operatori	3,57 ore

Formazione per Lavoratori Non Dipendenti

Riconoscendo l'importanza di garantire standard elevati di sicurezza e competenza per tutta la forza lavoro che opera nei nostri cantieri, C.M. Service estende specifici percorsi formativi anche ai lavoratori non dipendenti. Nel 2024, a questa categoria di lavoratori sono state erogate in media **12 ore di formazione pro-capite**. Tale formazione è principalmente focalizzata sulla salute e sicurezza nei cantieri, sulle procedure operative specifiche e sull'utilizzo corretto e sicuro di attrezzature e prodotti.

Metrica	Valore
Ore medie di formazione per dipendente	3,56 ore

S1 - 14

Metriche di salute e sicurezza

La salute e la sicurezza della nostra forza lavoro rappresentano una priorità assoluta e un valore fondante per C.M. Service. Il nostro impegno è volto a creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e salubre, con l'obiettivo di prevenire ogni infortunio e malattia professionale. Questo impegno si concretizza attraverso un robusto **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, certificato secondo lo standard ISO 45001** e pienamente conforme al **D.Lgs. 81/2008**, che copre il **100% dei nostri dipendenti**. L'efficacia del sistema è verificata tramite audit interni ed esterni periodici e si basa sulla valutazione continua dei rischi, sulla formazione e sulla consultazione attiva dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

Metriche di Performance di Salute e Sicurezza (2024)

La tabella seguente riassume le principali metriche di performance relative alla salute e sicurezza per l'anno di rendicontazione, calcolate su un totale di **5.774.200 ore lavorate**.

Tabella 1 S1-14 – Misure di salute e sicurezza	
Indicatore di Salute e Sicurezza	Valore 2024
Decessi correlati al lavoro (dipendenti)	0
Decessi correlati al lavoro (altri lavoratori nei nostri siti)	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	168
Tasso di Frequenza Infortuni (LTIFR) per 1.000.000 di ore lavorate	29,10
Numero di giorni di lavoro persi per infortuni	3.330
Tasso di Gravità Infortuni (LDR) per 1.000 ore lavorate	0,58
Numero di casi di malattia professionale registrabili	0

L'azienda ha implementato un robusto Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), **certificato secondo lo standard internazionale ISO 45001:2018**. Questo sistema, pienamente conforme al D.Lgs. 81/2008, definisce il quadro per l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'attuazione di misure di controllo efficaci. Come richiesto dagli standard, la copertura del sistema è calcolata sulla base del conteggio degli effettivi ("headcount"). Il nostro SGSSL si applica a tutte le attività e a tutti i lavoratori che operano sotto la responsabilità dell'organizzazione, garantendo una copertura del **100% per i dipendenti**.

Estendiamo le tutele del sistema anche ai lavoratori non dipendenti attraverso informative specifiche e la redazione di Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI). L'intero sistema di gestione è sottoposto a **verifiche interne periodiche e a certificazione da parte di un ente terzo esterno**, come previsto dall'AR 81, garantendone l'aggiornamento e l'efficacia continua.

Contesto Operativo e Tipologie di Infortunio Rilevate

È importante interpretare questi indicatori nel contesto specifico delle nostre attività. C.M. Service opera in settori ad alta intensità di manodopera (**labour-intensive**) come il Facility Management e il Social Care, che per loro natura espongono la nostra vasta forza lavoro a rischi operativi e fisici maggiori rispetto ad altri settori. I tassi di frequenza e gravità riflettono questa realtà operativa e la complessità di gestire la sicurezza su centinaia di cantieri e presidi differenti. Il nostro impegno è volto a gestire proattivamente questi rischi intrinseci, puntando a un miglioramento continuo delle performance attraverso le azioni descritte di seguito.

Un'analisi più approfondita delle cause degli infortuni registrati nel 2024 evidenzia che le tipologie più frequenti sono riconducibili a disturbi artromuscolari e dolori (circa 21% del totale), contusioni, schiacciamenti e urti (circa 24%) e scivolamenti e cadute (circa 13%). Questa analisi è fondamentale per il nostro Ufficio Prevenzione e Protezione per definire azioni preventive mirate, come l'aggiornamento della formazione sulla movimentazione manuale dei carichi e l'introduzione di nuovi dispositivi di protezione individuale.

Formazione e Gestione dei Rischi

La prevenzione proattiva è un pilastro del nostro sistema. Nel **2024**, abbiamo erogato **15.008 ore** totali di formazione specifica in materia di salute e sicurezza, con una scomposizione mirata per livello di rischio (3.752 ore per rischio basso/generico e 11.256 ore per rischio medio/alto). Complessivamente, il **39,66%** dei dipendenti (1.906 persone) ha ricevuto una formazione H&S dedicata nel corso dell'anno. Inoltre, attraverso la nostra valutazione dei rischi, abbiamo identificato **718 lavoratori (14,94%)** come esposti a rischi specifici significativi, per i quali sono state implementate misure di mitigazione e monitoraggio rafforzate.

Miglioramento Continuo

C.M. Service si impegna a monitorare costantemente questi indicatori come base per il miglioramento continuo. Ogni infortunio viene analizzato in modo approfondito dal nostro Ufficio Prevenzione e Protezione per identificarne le cause profonde e implementare azioni correttive e preventive mirate. Questo processo, che include la revisione della valutazione dei rischi e l'adeguamento dei programmi di formazione, è fondamentale per perseguire il nostro obiettivo di ridurre progressivamente gli infortuni e rafforzare la cultura della sicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione.



Metrica	Valore
Numero di infortuni registrabili	168,00 numero
Tasso di frequenza infortuni (LTIFR)	29,10 valore
Giornate di lavoro perse	3.330,00 giorni

S1 - 15

Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

C.M. Service si impegna a promuovere un sano equilibrio tra vita professionale e vita privata, riconoscendolo come un fattore essenziale per il benessere, la motivazione e la fidelizzazione dei propri dipendenti. Il nostro approccio si basa sulla garanzia dei diritti previsti dalla normativa e sulla promozione di una cultura aziendale che supporti le diverse esigenze personali e familiari.



Congedo Familiare

Tutti i dipendenti di C.M. Service (100%) hanno diritto a usufruire delle diverse forme di congedo familiare previste dalla legislazione italiana e dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicabili. Tali forme includono i congedi di maternità/paternità, il congedo parentale e i **congedi per l'assistenza a familiari** (caregiver).

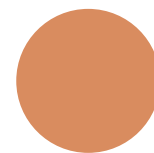
La tabella seguente illustra i tassi di fruizione del congedo familiare nel corso del 2024.

Indicatore	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo	5	171	176
% di dipendenti che hanno usufruito del congedo	0,4%	4,7%	3,7%

I dati mostrano un tasso di fruizione del congedo significativamente più alto per le donne rispetto agli uomini, un dato in linea con i trend culturali nazionali. In coerenza con il nostro impegno e la nostra certificazione per la **Parità di Genere (UNI/PdR 125)**, **C.M. Service** promuove attivamente una cultura aziendale che incoraggi una più equa condivisione delle responsabilità di cura e supporti tutti i dipendenti nell'esercizio dei propri diritti.

Nota Metodologica: Le percentuali di fruizione sono calcolate rapportando il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo al totale dei dipendenti per ciascuna categoria di genere al 31.12.2024.

Efficacia delle Politiche di Conciliazione: Tassi di Rientro e Mantenimento



Oltre a monitorare la fruizione, analizziamo l'efficacia delle nostre politiche di supporto nel lungo periodo attraverso il monitoraggio dei tassi di rientro e di mantenimento del posto di lavoro, considerate best practice di rendicontazione.

Indicatore	Valore Totale
Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo	95,50%
Tasso di mantenimento a 12 mesi dal rientro (relativo ai rientri nel 2023)	100%

Tabella 2 – Indicatori di Efficacia

Questi indicatori sono uno strumento fondamentale per il nostro Comitato per la Parità di Genere per valutare l'impatto reale delle nostre policy e per identificare eventuali barriere alla progressione di carriera post-congedo, orientando le future azioni di miglioramento.

Nota Metodologica: Il Tasso di Rientro è calcolato come la percentuale di dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo nel 2024. Il Tasso di Mantenimento è calcolato come la percentuale di dipendenti rientrati nel 2023 che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo la data del loro rientro.

Altre Misure di Flessibilità e Conciliazione

Oltre al congedo familiare, il modello operativo di C.M. Service integra diverse forme di flessibilità per favorire la conciliazione. L'ampio ricorso a **contratti part-time** rappresenta la principale misura strutturale.

Per il personale impiegatizio e amministrativo, a questo si aggiungono strumenti di flessibilità quotidiana, come un **orario di entrata flessibile** da recuperare nell'arco della giornata e una **pausa pranzo estesa a un'ora e trenta minuti**, volti a migliorare l'equilibrio tra impegni professionali e personali.



Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)

In C.M. Service, crediamo che l'equità e la trasparenza siano il fondamento di un ambiente di lavoro sano e di un successo sostenibile. Le nostre politiche retributive sono un'estensione del nostro approccio "**Total Care**": così come ci prendiamo cura dei nostri clienti, ci impegniamo a valorizzare ogni nostro collaboratore.

L'obiettivo di questa informativa è offrire una visione chiara e completa della nostra struttura retributiva, in linea con il nostro Codice Etico e il nostro impegno verso la parità di trattamento.

Divario Retributivo di Genere

Il nostro impegno per l'equità di genere è un percorso continuo e strutturato, formalizzato dall'ottenimento della certificazione **UNI/PdR 125:2022**, che prevede un monitoraggio rigoroso delle politiche retributive. L'analisi per l'esercizio 2024, condotta in stretta conformità con la metodologia prescritta dagli standard, attesta un **divario retributivo di genere dello 0,34%**. Questo risultato evidenzia una sostanziale parità retributiva tra uomini e donne all'interno della nostra organizzazione e conferma l'efficacia delle politiche di equità implementate. Trattandosi della nostra prima rendicontazione secondo i principi ESRS, i dati comparativi per i periodi precedenti non sono disponibili.

Rapporto sulla Remunerazione Totale Annua

Questo indicatore misura il rapporto tra la retribuzione totale annua dell'individuo più pagato e la retribuzione totale annua mediana di tutti gli altri dipendenti, offrendo una fotografia della distribuzione retributiva interna.

Per l'anno 2024,
tale rapporto in C.M. Service è pari a 5,0.

Informazioni Contestuali sul Calcolo del Rapporto

Per contestualizzare ulteriormente questo dato, è utile confrontare la retribuzione mediana dei dipendenti di **C.M. Service**, che per l'anno di riferimento si attesta a **28.004,90 €**, con la **soglia di povertà** assoluta definita dall'ISTAT per un singolo individuo (**circa 17.000 € di RAL**). La nostra scelta di posizionare la retribuzione mediana nettamente al di sopra di questa soglia riflette il nostro impegno a garantire ai collaboratori un livello di benessere e una stabilità economica superiori agli standard di riferimento, in linea con i principi etici che guidano la nostra gestione aziendale.

Per garantire la massima accuratezza e rappresentatività, il rapporto è stato calcolato confrontando la retribuzione totale annua dell'individuo più pagato con la retribuzione totale annua mediana dei dipendenti. Dal calcolo sono stati esclusi i dati relativi a poche posizioni apicali le cui retribuzioni annualizzate risultavano anomale (**outlier**), in quanto influenzate da componenti straordinarie e non ricorrenti, come le liquidazioni di fine rapporto. Questo approccio metodologico assicura che l'indicatore rappresenti fedelmente l'effettiva distribuzione retributiva della popolazione aziendale. Inoltre, per garantire la massima accuratezza e rappresentatività, i calcoli si basano su **tutti i dipendenti che hanno percepito una retribuzione nel corso dell'anno**, inclusi i neoassunti e i cessati. Le retribuzioni sono state **annualizzate** al fine di assicurare una piena comparabilità tra i dipendenti, indipendentemente dalla durata del rapporto di lavoro e dal loro orario (a tempo pieno o a tempo parziale).

Metrica	Valore
Divario retributivo di genere	0,34 %

Lavoratori nella Catena del Valore

SBM-2 - Interessi e opinioni delle parti interessate (Catena del valore)

C.M. Service riconosce i lavoratori della propria catena del valore come un gruppo di stakeholder chiave, i cui diritti e il cui benessere sono intrinsecamente legati alla resilienza e alla sostenibilità del nostro modello di business. Sebbene non esista un rapporto diretto con tali lavoratori, abbiamo implementato un processo strutturato per assicurarci che i loro interessi siano presi in considerazione e influenzino la nostra strategia di approvvigionamento.

Meccanismo di Coinvolgimento e Ascolto

Il nostro meccanismo per comprendere e influenzare le condizioni dei lavoratori della catena del valore si fonda su un sistema a più livelli, che combina il dialogo strategico con i fornitori a un canale di ascolto diretto per i loro lavoratori:

1. Coinvolgimento Strategico (Analisi di Doppia Materialità):

Coinvolgiamo attivamente i nostri fornitori strategici nel processo di definizione dei temi materiali attraverso la somministrazione di **questionari dedicati**. Questo dialogo ci permette di integrare la loro prospettiva, assicurando che la nostra comprensione dei rischi e delle opportunità lungo la catena del valore sia completa e condivisa.

2. Verifica Operativa (Processo di Qualifica): L'impegno dei fornitori viene formalizzato nel **Codice di Condotta** e verificato tramite **questionari di valutazione ESG**, che raccolgono informazioni specifiche sulle loro policy e pratiche relative alla forza lavoro.

3. Canale di Ascolto e Rimedio Diretto: Riconoscendo i limiti di un approccio puramente indiretto, **C.M. Service**, come esplicitato nel proprio Codice di Condotta Fornitori, **estende l'accesso al proprio canale di Whistleblowing a tutti i lavoratori della catena del valore**. Questa misura strategica permette di ricevere segnalazioni dirette su eventuali violazioni, fornendo una "voce" e un meccanismo di rimedio anche a chi non ha un rapporto contrattuale con noi.

Le informazioni raccolte attraverso questi canali sono un input strategico fondamentale che influenza direttamente le nostre decisioni di selezione, monitoraggio e gestione dei fornitori, orientando la nostra strategia verso la costruzione di una catena di approvvigionamento etica e responsabile.

Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (catena del valore)

Il modello di business di C.M. Service si fonda sulla capacità di fornire servizi di alta qualità e affidabilità, che a sua volta dipende da una catena di approvvigionamento qualificata e responsabile. La gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relativi ai lavoratori dei nostri fornitori è quindi un elemento intrinseco e strategico del nostro modo di operare.

Interazione tra IRO della Catena del Valore e Strategia Aziendale

1. Impatti Materiali e Adattamento della Strategia

La nostra strategia competitiva, in particolare la partecipazione a gare d'appalto, può generare una pressione sui costi lungo la catena di fornitura. Riconosciamo che questa pressione, se non gestita responsabilmente, potrebbe creare un impatto negativo potenziale sulle condizioni di lavoro dei lavoratori dei nostri fornitori. Per questo, la nostra strategia non si basa unicamente sul prezzo, ma integra criteri di qualità e responsabilità sociale nella selezione dei partner, adattando il nostro approccio per promuovere pratiche eque.

2. Rischi e Opportunità Materiali e Risposta del Modello di Business

- **Rischi Materiali:** Il rischio principale per C.M. Service è legato al potenziale **danno reputazionale e all'interruzione del servizio** qualora un fornitore chiave fosse coinvolto in violazioni dei diritti del lavoro. Tale evento potrebbe invalidare i requisiti di gara e compromettere la nostra capacità di adempiere agli obblighi contrattuali.
- **Opportunità Materiali:** Avere una catena di fornitura qualificata, monitorata e responsabile rappresenta un **vantaggio competitivo** decisivo. Ci permette di garantire ai clienti non solo la qualità del servizio, ma anche l'integrità etica della nostra intera catena del valore, un fattore sempre più determinante nelle gare d'appalto.

Informazioni Contestuali

Gli impatti, i rischi e le opportunità materiali identificati riguardano principalmente i lavoratori della nostra **catena del valore a monte**. Le principali tipologie di lavoratori indirettamente connesse alle nostre attività includono:

- **Lavoratori nell'industria manifatturiera:** personale impiegato nella produzione di beni che acquistiamo, come prodotti chimici per la pulizia, materiale sanitario, uniformi e prodotti alimentari per i nostri centri cottura.
- **Lavoratori nel settore della logistica e dei trasporti:** personale impiegato dai nostri fornitori per la distribuzione e la consegna delle merci presso i nostri siti operativi.

Pur operando in un contesto geografico (Italia) non considerato a rischio sistemico per gravi violazioni come il lavoro forzato o minorile, siamo consapevoli che i lavoratori in alcuni settori a monte, come la produzione chimica o la logistica, possono essere esposti a rischi specifici per la salute e sicurezza o a condizioni di lavoro precarie. Il nostro processo di due diligence, descritto in S2-1, è progettato per identificare e gestire proattivamente questi rischi specifici, assicurando che i nostri partner garantiscano condizioni di lavoro sicure e dignitose. L'analisi non ha rilevato impatti negativi materiali diffusi, ma si concentra sulla prevenzione di singoli incidenti o non conformità presso i fornitori.

S2 -1

Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore

C.M. Service si impegna a promuovere il rispetto dei diritti umani e del lavoro lungo tutta la propria catena di approvvigionamento, riconoscendo la propria responsabilità nell'influenzare positivamente le pratiche dei suoi partner commerciali. Le nostre politiche sono allineate ai principi sanciti dagli strumenti internazionali, come le convenzioni ILO e i Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani (UNGPs). Il nostro approccio si fonda su un processo di due diligence strutturato, volto a identificare, prevenire e mitigare gli impatti negativi potenziali sui lavoratori dei nostri fornitori.

La gestione responsabile della catena di fornitura, che conta circa 1.000 partner attivi, si articola su tre pilastri fondamentali:

Il Processo di Due Diligence sui Fornitori

1. Impegno Formale (Codice di Condotta Fornitori): La base del nostro rapporto con i fornitori è il **"Codice di Condotta Fornitori"**. Questo documento, che ogni partner strategico è tenuto a sottoscrivere, definisce i requisiti minimi inderogabili, tra cui:

- **Rispettare i diritti umani fondamentali** dei lavoratori.
- **Vietare rigorosamente ogni forma di tratta di esseri umani, lavoro forzato, obbligatorio e minorile.**
- **Garantire la libertà di associazione** e il diritto alla contrattazione collettiva.
- **Assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre.**
- **Fornire una retribuzione e un orario di lavoro equi**, conformi almeno ai minimi stabiliti dalla legge e dai contratti collettivi nazionali.

2. Verifica e Valutazione (Questionario e Rating ESG)

L'impegno formale viene verificato attivamente durante il processo di qualifica e monitoraggio. Attraverso il **questionario di valutazione ESG**, analizziamo le performance dei nostri partner su temi sociali cruciali, inclusa la richiesta di garantire ai propri lavoratori l'accesso a meccanismi per sollevare preoccupazioni. Le risposte contribuiscono a definire un **rating ESG** del fornitore, permettendoci di mappare i rischi lungo la catena di approvvigionamento.

3. Monitoraggio, Rimedio e Miglioramento Continuo

Il rating ESG è uno strumento di gestione dinamico. I fornitori con performance inferiori vengono inseriti in un percorso di engagement per definire piani di miglioramento. In caso di non conformità, l'azienda coopera per trovare un rimedio adeguato, riservandosi il diritto di rivedere il rapporto di fornitura. Nel corso del 2024, **non sono stati rilevati casi di mancato rispetto** dei principi internazionali sopra citati che abbiano coinvolto i lavoratori della nostra catena del valore.

S2 - 2

Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti

C.M. Service riconosce che il coinvolgimento dei propri partner commerciali è fondamentale per comprendere e gestire gli impatti lungo l'intera catena del valore. Il nostro approccio si basa su un sistema a più livelli che combina il dialogo strategico con i fornitori, la verifica operativa e la disponibilità di un canale di ascolto diretto per i loro lavoratori.

Governance e Responsabilità del Processo

La responsabilità ultima del processo di engagement con i fornitori è supervisionata dall'Alta Direzione (Amministratore Unico). La gestione operativa è frutto di una stretta collaborazione interfunzionale:

- **La Direzione Acquisti** è responsabile della gestione degli aspetti contrattuali e commerciali del rapporto con il fornitore.
- **L'Ufficio Sostenibilità e Reporting**, guidato dal Sustainability Reporting Manager, ha la responsabilità specifica della valutazione delle performance di sostenibilità, inclusa la gestione dei questionari, l'analisi dei dati e l'assegnazione del rating ESG.

Questa integrazione assicura che le competenze necessarie, sia commerciali che di sostenibilità, siano applicate in modo sinergico durante tutto il processo.

Fasi e Canali del Processo di Coinvolgimento

1. **Coinvolgimento Strategico (Analisi di Doppia Materialità):**

Coinvolgiamo attivamente i nostri fornitori strategici nel processo di definizione dei temi materiali attraverso la somministrazione di questionari dedicati. Questo dialogo ci permette di integrare la loro prospettiva, assicurando che la nostra comprensione dei rischi e delle opportunità lungo la catena del valore sia completa e condivisa.

2. **Coinvolgimento Operativo (Qualifica e Monitoraggio):** Questo dialogo strategico è supportato da un processo operativo continuo:

- Comunicazione delle Politiche: Il "Codice di Condotta Fornitori" è lo strumento primario con cui comunichiamo i nostri requisiti minimi inderogabili.
- Valutazione e Audit: Attraverso i questionari di valutazione ESG, raccogliamo informazioni sulle pratiche specifiche dei fornitori, che costituiscono la base per il dialogo e la definizione di eventuali piani d'azione.
- Incontri Periodici: Con i fornitori strategici vengono organizzati incontri periodici in cui le performance di sostenibilità sono un punto all'ordine del giorno.

3. **Canale Diretto per i Lavoratori della Catena del Valore:**

- Accesso al Sistema di Whistleblowing: Come esplicitato nel nostro Codice di Condotta, estendiamo l'accesso al nostro canale di segnalazione Whistleblowing a tutti i lavoratori della catena del valore. Questo offre loro una via sicura e confidenziale per segnalare eventuali violazioni, fornendo un meccanismo di coinvolgimento e rimedio che supera la mediazione del loro datore di lavoro.



S2-3 - Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni

C.M. Service si impegna a garantire l'accesso a meccanismi di rimedio efficaci non solo per i propri dipendenti, ma anche per i lavoratori della catena del valore, in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani.

Il nostro approccio si basa sulla promozione di canali sicuri presso i nostri partner e sulla fornitura di un canale di segnalazione diretto.



Approccio al Rimedio e Gestione delle Segnalazioni

Qualora venissimo a conoscenza di un impatto negativo materiale su un lavoratore della catena del valore a cui abbiamo contribuito, ci impegniamo a cooperare con il fornitore per garantire un rimedio adeguato. Il nostro processo prevede l'analisi delle cause profonde e la richiesta di un piano di azioni correttive al fornitore, monitorandone l'efficacia.

Canali a Disposizione dei Lavoratori della Catena del Valore

Riconosciamo l'importanza di avere canali accessibili e affidabili. Il nostro sistema si articola su due livelli:

1. **Canali Supportati tramite i Partner Commerciali**

(Indiretti): Attraverso il nostro Codice di Condotta Fornitori, incoraggiamo esplicitamente tutti i nostri partner a "stabilire propri meccanismi di reclamo efficaci per i loro dipendenti". La presenza e l'adeguatezza di tali meccanismi sono oggetto di valutazione durante il nostro processo di qualifica e monitoraggio tramite il questionario ESG.

2. **Canale Diretto Fornito da C.M. Service:**

Consapevoli che i canali interni del fornitore potrebbero non essere sempre sufficienti, abbiamo messo a disposizione un nostro canale diretto. Come esplicitato nel Codice di Condotta, **estendiamo l'accesso al nostro sistema di Whistleblowing a tutti i lavoratori dei fornitori.** Questo canale, gestito da un ente terzo per garantire la massima imparzialità, permette di segnalare in modo anonimo e confidenziale eventuali violazioni dei diritti o del nostro Codice.

Efficacia, Consapevolezza e Protezione da Ritorsioni

La nostra politica di **Whistleblowing** sancisce esplicitamente il **divieto assoluto di qualsiasi forma di ritorsione** nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede, un principio che comunichiamo ai nostri fornitori. L'efficacia del nostro canale diretto è garantita da procedure chiare e note per la gestione delle segnalazioni, che prevedono una presa in carico tempestiva e un'indagine imparziale. Pur essendo complesso misurare direttamente la consapevolezza e la fiducia dei lavoratori dei nostri fornitori, riteniamo che l'esistenza di un canale esterno, confidenziale e con una chiara politica anti-ritorsione sia la migliore garanzia di legittimità e accessibilità. Ogni segnalazione ricevuta viene utilizzata come spunto di apprendimento per migliorare sia il nostro processo di due diligence sia per prevenire impatti futuri.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto un approccio e dei canali per permettere ai lavoratori della catena del valore di sollevare le proprie preoccupazioni.

S2 - 4

Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore

Le azioni di C.M. Service mirano a integrare i principi di sostenibilità nella gestione operativa della catena di fornitura. La selezione di partner responsabili è un'opportunità strategica per costruire una supply chain resiliente, rafforzare le partnership e rappresentare un elemento distintivo nelle gare d'appalto.

Monitoraggio dell'efficacia: L'efficacia di questo approccio è monitorata attraverso un'analisi progressiva. A fronte di un parco fornitori complessivo di oltre **1000 operatori**, al **31 dicembre 2024 risultano 234 fornitori iscritti all'Albo qualificato**. Da questo gruppo, è stato identificato un perimetro di 26 fornitori considerati rilevanti per strategia e sostenibilità (**volume d'affari complessivo di 19.559.829,07 €**), su cui si concentrano le analisi di dettaglio:

- **Adesione al Codice di Condotta Fornitori:** L'accettazione del Codice è un passaggio fondamentale. Per i **26 fornitori rilevanti**, la situazione è la seguente:
 - Il **56,85%** ha formalmente accettato il Codice.
 - Il **26,92%** ha il processo di allineamento in corso di finalizzazione.
 - Il **19,23%** non ha aderito ai principi richiesti; per questi fornitori è stata pianificata l'esclusione dalle forniture a partire dal 2025 se non ci sarà un adeguamento.
- **Valutazione ESG e Soglia di Performance:** Un elemento chiave del processo di valutazione è l'applicazione di una soglia minima di performance: i fornitori vengono considerati idonei a proseguire la collaborazione solo se ottengono un punteggio ESG **uguale o superiore a 5,5**. La classificazione del rischio del fornitore deriva direttamente dal punteggio ottenuto nel questionario di autovalutazione (SAQ), secondo la seguente scala:
 - **Punteggio $\geq 7,5$:** Rischio Basso (Fornitore considerato affidabile).
 - **Punteggio da 5,5 a 7,4:** Rischio Medio (Fornitore idoneo, ma con aree di miglioramento da monitorare).
 - **Punteggio $< 5,5$:** Rischio Alto (Fornitore non idoneo. Attivazione del processo di engagement per un piano di azioni correttive o interruzione del rapporto).



Classificazione del Rischio ESG dei Fornitori: In base al punteggio ottenuto nel questionario di autovalutazione (SAQ), i 26 fornitori rilevanti sono stati classificati secondo i livelli di rischio ESG definiti. Questa classificazione permette a C.M. Service di prioritizzare le proprie attività di monitoraggio e di engagement sui partner che presentano maggiori aree di miglioramento. La ripartizione che ne risulta è la seguente:

- **Rischio Basso (Punteggio $\geq 7,5$):** 69,2% (18 fornitori)
- **Rischio Medio (Punteggio da 5,5 a 7,4):** 26,9% (7 fornitori)
- **Rischio Alto (Punteggio $< 5,5$):** 3,9% (1 fornitore)

Audit di Sostenibilità: Per il 2024 non sono stati condotti audit. L'avvio di un programma di audit sul fornitore a "Rischio Alto" è pianificato per il 2025.

Lezioni Apprese e Impatto sui Lavoratori

Il monitoraggio del 2024 ha evidenziato che, sebbene il nostro processo di qualifica sia solido, è necessario rafforzare la raccolta di dati sull'impatto reale delle nostre azioni. Per il futuro, intendiamo integrare la nostra analisi con indicatori di risultato (**outcome**), ad esempio verificando, tramite i fornitori a rischio medio-alto, se l'implementazione dei piani di miglioramento richiesti ha portato a una riduzione degli infortuni o a un miglioramento del clima lavorativo percepito dai loro dipendenti. Il nostro processo di engagement con i fornitori, inoltre, è informato dalle eventuali segnalazioni ricevute tramite i canali di reclamo (**descritti in S2-3**), che forniscono una prospettiva diretta sulle esigenze dei lavoratori.

S2 - 5

Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti

C.M. Service definisce obiettivi specifici e misurabili per guidare le proprie azioni relative ai lavoratori della catena del valore. L'obiettivo è migliorare continuamente le performance della nostra catena di approvvigionamento, traducendo il nostro impegno in risultati concreti e positivi per i lavoratori dei nostri partner.

Processo di Definizione degli Obiettivi

Il processo di definizione degli obiettivi è integrato nel ciclo di pianificazione strategica e si basa sui risultati del nostro processo di due diligence. Gli obiettivi sono fondati sui principi sanciti nel nostro Codice di Condotta Fornitori e vengono definiti per garantire stabilità e comparabilità delle performance nel tempo. I dati raccolti tramite questionari ESG e audit ci permettono di identificare le aree prioritarie e di fissare obiettivi di miglioramento, il cui avanzamento è monitorato e discusso nel Riesame annuale della Direzione.

Area Strategica	Obiettivo Specifico	Metrica / KPI	Anno Base	Performance 2024 (Baseline)	Target	Risultato Atteso per i Lavoratori della Catena del Valore
Copertura della Due Diligence	Garantire che i nostri standard siano condivisi e accettati dai nostri partner chiave.	% di fornitori strategici (per spesa) che hanno sottoscritto il Codice di Condotta e completato il questionario ESG.	2024	32,20%	Raggiungere il 90% entro il 2026.	Aumento della consapevolezza e dell'adozione di pratiche di lavoro eque e sicure.
Miglioramento delle Performance dei Fornitori	Ridurre il numero di non conformità sociali rilevate e promuovere il miglioramento continuo.	Numero di non conformità sociali gravi (es. H&S, CCNL) rilevate durante gli audit di seconda parte.	2024	0	Mantenere a zero le non conformità gravi (obiettivo di tolleranza zero).	Mantenimento di condizioni di lavoro sicure e del pieno rispetto dei diritti contrattuali.
Gestione dei Fornitori a Rischio	Assicurare un presidio rafforzato sui fornitori con le performance più critiche.	% di fornitori identificati come "ad alto rischio" dal rating ESG che sono stati sottoposti ad audit di sostenibilità.	2024	0	Mantenere a zero il numero di fornitori classificati ad alto rischio.	Prevenzione proattiva di impatti negativi e maggiore tutela per i lavoratori impiegati nell'intera catena di fornitura.

L'avanzamento verso questi obiettivi viene monitorato attraverso le metriche definite in S2-4 e discusso nell'ambito del Riesame annuale della Direzione.

Comunità Interessate

SBM-2 - Interessi e opinioni dei portatori d'interessi (Comunità)

The background of the slide features a silhouette of a group of people standing on a beach, looking out at the ocean during a sunset. The silhouettes are dark against the bright, orange and yellow light of the setting sun. The people are standing in a line, facing away from the camera towards the horizon.

C.M. Service riconosce le Comunità Locali e la Pubblica Amministrazione come gruppi di stakeholder chiave, specialmente nei territori in cui sono ubicate le sue strutture operative a lungo termine come le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e i centri cottura. Gli interessi di queste comunità (es. contributo all'occupazione locale, minimizzazione degli impatti ambientali, qualità dei servizi erogati) influenzano la nostra strategia, poiché la capacità dell'azienda di operare e crescere dipende dal mantenimento di una solida "licenza sociale per operare".

Processo di Ascolto e Canali di Coinvolgimento

Per comprendere e integrare le aspettative del territorio, abbiamo attivato diversi canali di dialogo:

- **Dialogo Istituzionale Continuo:** Manteniamo un'interlocuzione formale e costante con la **Pubblica Amministrazione locale** (es. Comuni, Aziende Sanitarie Locali - ASL), che non sono solo enti di controllo ma spesso anche nostri committenti. Questo dialogo è fondamentale per allineare l'erogazione dei nostri servizi, specialmente quelli socio-sanitari, alle esigenze specifiche della comunità.
- **Integrazione con il Tessuto Sociale Locale:** Le nostre strutture, in particolare le RSA, sono concepite come centri aperti che interagiscono attivamente con la comunità. Promuoviamo la collaborazione con **associazioni di volontariato locali** e organizziamo eventi aperti, che rappresentano importanti momenti di ascolto e di scambio con il territorio.
- **Canali di Segnalazione:** Per questioni più critiche, il nostro sistema di **Whistleblowing** è accessibile anche a stakeholder esterni, incluse le comunità, per segnalare eventuali impatti negativi o non conformità.



Integrazione nella Strategia e nel Modello di Business

Le istanze raccolte attraverso questi canali informano concretamente le nostre decisioni strategiche e operative:

- **Occupazione e Sviluppo Locale:** In risposta alle aspettative del territorio, la nostra strategia di assunzione per l'apertura di nuove strutture o l'avvio di nuovi appalti privilegia, a parità di competenze, **l'impiego di personale residente in loco**, contribuendo così a generare un impatto occupazionale positivo e diretto sulla comunità.
- **Gestione degli Impatti Ambientali:** Il dialogo con le amministrazioni e i cittadini ci permette di identificare e gestire in modo proattivo gli impatti ambientali delle nostre sedi (es. traffico, gestione dei rifiuti). Le azioni di mitigazione e miglioramento vengono integrate nel nostro **Sistema di Gestione Ambientale (EMAS)**.
- **Qualità e Adattamento dei Servizi:** Le esigenze espresse dalle famiglie e dalle ASL sono un input fondamentale per l'adattamento e il miglioramento continuo dei servizi erogati nelle nostre RSA. Questo feedback contribuisce a definire gli standard qualitativi e a modellare l'offerta per rispondere al meglio ai bisogni specifici degli utenti e della comunità di riferimento.



SBM-3 - Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (comunità interessate)

Gli impatti, i rischi e le opportunità di **C.M. Service** relativi alle comunità interessate sono strettamente connessi al suo modello di business, che si basa sulla gestione di strutture fisiche (RSA, Centri Cottura) con una significativa impronta sul territorio. La gestione di questi IRO è integrata nella strategia aziendale per garantire la crescita sostenibile e il mantenimento della "licenza sociale per operare".

La tabella seguente riassume gli impatti, rischi e opportunità che **C.M. Service** ha valutato come rilevanti per questo tema.

Tipologia	Descrizione dell'Impatto, Rischio o Opportunità (IRO)	Catena del Valore	Orizzonte Temporale
IMPATTO NEGATIVO	Impatti ambientali e sociali localizzati derivanti dalle operazioni dei siti (traffico veicolare, produzione di rifiuti, rumore, consumo di risorse locali).	Operazioni Proprie	Breve, Medio, Lungo
IMPATTO POSITIVO	Creazione di valore socio-economico per le comunità attraverso: (i) l'offerta di occupazione locale stabile; (ii) l'erogazione di servizi essenziali di assistenza; e (iii) lo sviluppo di un indotto tramite l'approvvigionamento da fornitori locali.	Operazioni Proprie / A Monte	Breve, Medio, Lungo
RISCHIO MATERIALE	Rischio Operativo e Reputazionale: Possibili ritardi o blocchi nello sviluppo di nuove strutture a causa di opposizione locale, e danni all'immagine a seguito di una cattiva gestione degli impatti, con potenziale impatto negativo sulla capacità di aggiudicarsi gare d'appalto pubbliche.	Operazioni Proprie	Medio, Lungo
OPPORTUNITÀ MATERIALE	Vantaggio Competitivo e Resilienza: Rafforzamento della reputazione come "corporate citizen" responsabile, che migliora le relazioni con le istituzioni e può diventare un fattore premiante nelle gare d'appalto. Una forte integrazione nel tessuto locale facilita inoltre il reperimento di personale e consolida la "licenza sociale per operare".	Operazioni Proprie	Medio, Lungo

Analisi di Resilienza e Informazioni Contestuali

La relazione tra gli IRO sopra descritti e la nostra strategia è diretta. I rischi materiali, come l'opposizione locale, potrebbero compromettere i nostri piani di espansione. Per questo, la nostra strategia di sviluppo integra fin dalle prime fasi il dialogo con le istituzioni locali per mitigare tali rischi.

Le principali comunità materialmente interessate sono quelle che **vivono o lavorano in prossimità dei nostri siti operativi**. L'analisi non ha identificato impatti materiali su comunità lungo la nostra catena del valore a monte o a valle, né su comunità di popoli indigeni. Riconosciamo che, sebbene gestiti attivamente, gli impatti negativi (come il rumore o il traffico) possono interessare in modo più significativo i residenti nelle immediate vicinanze. Le misure di mitigazione definite nei nostri piani di gestione ambientale (certificati EMAS) mirano a tutelare l'intera comunità locale in cui operiamo.

S3 - 1

Politiche relative alle comunità interessate

C.M. Service si impegna a essere un "corporate citizen" responsabile, costruendo e mantenendo un rapporto di fiducia con le comunità in cui opera. Il nostro approccio alla gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relativi alle comunità non è definito da una policy a sé stante, ma è **strategicamente integrato** in un solido framework di policy e sistemi di gestione aziendali.

Questo approccio garantisce che la considerazione per le comunità sia un principio trasversale che guida le nostre operazioni. Le politiche chiave che governano questo impegno sono:

1. Principi Guida e Rispetto dei Diritti Umani: Il nostro **Codice Etico**, che si ispira ai Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, stabilisce i principi fondamentali di integrità, legalità e rispetto per tutti gli stakeholder, incluse le comunità locali, sancendo il nostro impegno a operare in modo etico. Data l'area geografica in cui operiamo (Italia), non sono state identificate comunità di popoli indigeni interessate dalle nostre attività e non sono state definite policy specifiche in merito.

2. Gestione degli Impatti Operativi: La nostra **Politica Aziendale Integrata**, attraverso le certificazioni **ISO 14001 ed EMAS**, definisce l'impegno formale a identificare, valutare e mitigare gli impatti ambientali delle nostre attività (rifiuti, emissioni, consumi), che rappresentano l'impatto diretto più significativo sulle comunità. stati segnalati casi di mancato rispetto di tali principi che abbiano coinvolto le comunità interessate.

3. Creazione di Valore Condiviso e Progetti a Impatto Sociale: Le nostre **Politiche di Approvvigionamento e di Sviluppo** sono orientate a generare impatti positivi tangibili. Oltre a privilegiare, ove possibile, fornitori e personale locale, l'azienda sviluppa progetti specifici che creano una sinergia virtuosa tra le nostre attività e le esigenze del territorio.

Un esempio emblematico di questo approccio è il progetto della **Yogurteria-Caseificio "Gran Paradiso"** a Locana (TO). In collaborazione con l'amministrazione comunale, abbiamo preso in gestione una struttura per creare un'iniziativa a triplice impatto positivo:

- **Sostegno all'Economia Locale:** Il caseificio utilizza esclusivamente latte proveniente da produttori della valle, sostenendo direttamente il settore agricolo locale.
- **Benessere per gli Utenti Fragili:** I prodotti freschi e genuini vengono distribuiti agli anziani ospiti delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) da noi gestite in Piemonte.
- **Sviluppo della Comunità:** L'iniziativa ha creato un nuovo punto di aggregazione e ha rafforzato il legame tra l'azienda e la comunità locale.

4. Meccanismi di Dialogo e Rimedio: Le nostre policy supportano l'esistenza di canali di dialogo e reclamo. L'impegno a fornire un meccanismo di rimedio è garantito dall'estensione del nostro **canale di Whistleblowing** a tutti gli stakeholder esterni, incluse le comunità, offrendo una via sicura per segnalare eventuali preoccupazioni.

Nel corso del 2024, non sono stati segnalati casi di mancato rispetto di tali principi che abbiano coinvolto le comunità interessate.



Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti

C.M. Service ha implementato un approccio multi-canale per dialogare con le comunità interessate e i loro rappresentanti, volto a comprendere le loro esigenze e a integrare le loro prospettive nei processi decisionali. La responsabilità ultima di questo processo è dell'Alta Direzione, mentre la gestione operativa è affidata ai Direttori di Struttura e alle funzioni centrali competenti.

Canali e Modalità di Coinvolgimento

Il nostro processo di coinvolgimento si articola su diversi livelli, adattati alla natura degli stakeholder e dei temi trattati:

1. **Dialogo Istituzionale (Rappresentanti Legittimi):** Manteniamo un'interlocuzione formale e costante con le **amministrazioni comunali e le Aziende Sanitarie Locali (ASL)**. Questo dialogo è particolarmente intenso durante la fase di pianificazione di nuove strutture, per garantire l'allineamento con le esigenze del territorio, e prosegue in fase operativa per assicurare la conformità normativa e la qualità dei servizi.
2. **Coinvolgimento Diretto con la Comunità (Canali Operativi):** Crediamo che il dialogo più efficace avvenga attraverso le nostre operazioni quotidiane. Le nostre strutture, in particolare le RSA, fungono da hub di interazione diretta:
 - **Punti di Ascolto:** I **Direttori di Struttura** e gli **Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)** sono il primo punto di contatto per accogliere le istanze di utenti, famiglie e cittadini.
 - **Integrazione nel Tessuto Sociale:** La collaborazione con **associazioni di volontariato locali**, l'organizzazione di **eventi aperti** e il **sostegno a iniziative sportive e sociali** sul territorio (come la sponsorizzazione dell'Indipendente Ivrea) rappresentano momenti fondamentali di dialogo e comprensione delle priorità della comunità.

3. Canale di Segnalazione Formale (Whistleblowing): Per le preoccupazioni più gravi, il nostro sistema di Whistleblowing è accessibile a tutti gli stakeholder esterni, incluse le comunità, offrendo un canale sicuro e confidenziale per segnalare eventuali impatti negativi.

Efficacia del Coinvolgimento

L'efficacia del nostro approccio è valutata non solo dal buon esito dei processi autorizzativi, ma soprattutto dalla qualità delle relazioni costruite, dall'assenza di conflitti significativi con le comunità locali e dalla capacità di generare progetti di valore condiviso, come l'iniziativa del Caseificio "Gran Paradiso".

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto i processi e i canali attraverso cui interagisce con le comunità interessate.

S3 -3

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni

C.M. Service si impegna a costruire e mantenere un rapporto di fiducia con le comunità in cui opera. Il nostro approccio, in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, si fonda sulla disponibilità di canali accessibili per sollevare preoccupazioni e sull'impegno a fornire un rimedio efficace in caso di impatti negativi.

Approccio alla Gestione dei Reclami e al Rimedio

Qualora venga identificato un impatto negativo materiale causato dalle nostre attività, l'azienda si impegna a fornire o a cooperare per garantire un rimedio adeguato. Ogni segnalazione o reclamo viene registrato, analizzato dalle funzioni competenti per identificarne le cause profonde e, se fondato, dà origine a un piano di azioni correttive volto a risolvere la problematica e a prevenire future occorrenze. L'efficacia del rimedio viene valutata attraverso il follow-up con il segnalante e il monitoraggio interno. Le lezioni apprese da ogni segnalazione vengono utilizzate come spunto per il miglioramento continuo dei nostri processi operativi e di gestione.

Canali a Disposizione delle Comunità Interessate

Per garantire la massima accessibilità, abbiamo predisposto diversi canali:

1. **Canali di Dialogo Operativi:** Il primo e più immediato canale è il dialogo diretto con il nostro personale. In contesti strutturati come le Residenze Socio-Assistenziali (RSA), questo include punti di contatto formalizzati come i Direttori di Struttura e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che sono a disposizione per accogliere e gestire le istanze quotidiane, concentrandosi sul dialogo per raggiungere soluzioni concordate.
2. **Canale di Segnalazione Formale e Riservato (Whistleblowing):** Per le preoccupazioni più gravi o delicate, è a disposizione il nostro **sistema di Whistleblowing**, gestito da un ente terzo per garantirne l'imparzialità. Come esplicitato nelle nostre policy, questo canale è accessibile a tutti gli stakeholder esterni, incluse le comunità.

Efficacia, Consapevolezza e Protezione da Ritorsioni

Promuoviamo attivamente la conoscenza di questi canali attraverso la documentazione fornita agli utenti dei nostri servizi (es. Carta dei Servizi) e le informazioni presenti sul sito web. La nostra politica di **Whistleblowing** sancisce esplicitamente il **divieto di qualsiasi forma di ritorsione** nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede, un principio fondamentale per costruire un rapporto di fiducia. Il sistema garantisce la possibilità di effettuare segnalazioni in modo **confidenziale e anonimo**, assicurando la massima protezione per chi segnala.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto procedure e canali specifici per permettere alle comunità interessate di sollevare le proprie preoccupazioni. **C.M. Service** ha adottato canali dedicati (come sopra descritto) e procedure formali per permettere alle comunità interessate di sollevare le proprie preoccupazioni e per assicurarne il **successivo processo di rimedio** e risposta.

S3 - 4

Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate

In risposta agli impatti, ai rischi e alle opportunità materiali identificati, C.M. Service ha implementato un approccio strutturato per la gestione delle relazioni con le comunità. Le azioni e le risorse dedicate sono integrate nei nostri processi operativi e di sviluppo e nel nostro sistema di gestione del rischio aziendale. La responsabilità operativa è guidata dalla **Direzione** in collaborazione con i **responsabili di sito/struttura** e l'**ufficio Prevenzione e Protezione**.

Approccio alla Gestione e Azioni Implementate

Il nostro processo per identificare le azioni necessarie si fonda sul dialogo preventivo con le istituzioni in fase di pianificazione e sul monitoraggio continuo degli impatti in fase operativa. Questo ci permette di definire azioni mirate per prevenire gli impatti negativi e massimizzare il valore condiviso.

1. Azioni per Prevenire e Mitigare gli Impatti Negativi

Per mitigare gli impatti ambientali e sociali localizzati (rumore, traffico, rifiuti), le nostre pratiche operative sono progettate per evitare di causare o contribuire a impatti negativi. Le azioni principali includono:

- **Sistemi di Gestione Ambientale:** Tutte le nostre principali sedi operative sono presidiate da Sistemi di Gestione certificati **ISO 14001 ed EMAS**. Le azioni specifiche per la gestione di rifiuti, consumi ed emissioni, che hanno un impatto diretto sulle comunità, sono dettagliate nelle relative sezioni ambientali (ESRS E2 ed E5).
- **Pianificazione della Logistica:** I flussi logistici da e per le nostre strutture sono pianificati per minimizzare l'impatto sulla viabilità locale.
- **Meccanismi di Rimedio:** L'estensione del nostro canale di **Whistleblowing** alle comunità interessate funge da meccanismo di rimedio, garantendo che eventuali preoccupazioni possano essere sollevate e gestite in modo efficace.

2. Azioni per Promuovere Impatti Positivi sulle Comunità

Le nostre azioni sono primariamente volte a generare impatti positivi e a radicare la nostra presenza nel tessuto socio-economico locale.

- **Creazione di Valore Economico e Sociale:** Attraverso progetti specifici come il **Caseificio "Gran Paradiso"**, sosteniamo direttamente l'economia agricola locale. L'impegno a privilegiare, ove possibile, l'**assunzione di personale locale** e l'**approvvigionamento da fornitori del territorio** contribuisce a rafforzare l'economia delle comunità in cui operiamo, in linea con l'**Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 8 (Lavoro Dignitoso e Crescita Economica)**.
- **Sostegno al Tessuto Sociale:** Supportiamo attivamente la vita della comunità attraverso iniziative come la **sponsorizzazione di associazioni sportive locali** e la promozione di **eventi di sensibilizzazione sulla salute**.

3. Azioni per Mitigare i Rischi e Perseguire le Opportunità per l'Azienda

Per mitigare il **rischio di opposizione locale** e il **rischio reputazionale**, integriamo il dialogo con le amministrazioni locali fin dalle prime fasi di sviluppo dei nuovi progetti. Per cogliere l'**opportunità di vantaggio competitivo**, valorizziamo queste iniziative di impatto sociale come un elemento distintivo e qualificante nelle gare d'appalto, dimostrando il nostro impegno a essere un partner affidabile per il territorio.

Efficacia e Informazioni Aggiuntive

L'efficacia di queste azioni è monitorata attraverso l'assenza di sanzioni per non conformità ambientali significative e il numero di segnalazioni ricevute dalle comunità (pari a **0** nel 2024). I risultati di questo monitoraggio e le lezioni apprese vengono discussi nei riesami periodici della direzione per un miglioramento continuo del processo.

Si dichiara che nel corso del 2024 **non sono stati segnalati o identificati gravi incidenti relativi ai diritti umani** connessi alle comunità interessate.

S3 -5

Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi

C.M. Service definisce obiettivi specifici e misurabili per guidare le proprie azioni relative alle comunità interessate, con l'obiettivo di monitorare l'efficacia del proprio impegno e di migliorare continuamente le performance di sostenibilità.



Tabella degli Obiettivi sulle Comunità Interessate

Area Strategica	Obiettivo Specifico	Metrica / KPI	Performance 2024 (Baseline)	Target	Risultato Atteso per le Comunità
Mitigazione Impatto Negativo	Garantire la massima tutela ambientale e prevenire impatti negativi.	Numero di sanzioni per non conformità ambientali significative nei siti operativi.	0	Mantenere a zero le sanzioni (obiettivo di tolleranza zero).	Tutela della qualità della vita e dell'ambiente per i residenti.
Creazione di Valore Condiviso (Economia Locale)	Rafforzare e replicare il modello di approvvigionamento a filiera corta inaugurato con il progetto "Caseificio Gran Paradiso".	% di spesa per l'approvvigionamento alimentare destinata a fornitori locali (filiera corta).	24,05%*	Estendere il modello ad almeno un'altra area geografica strategica entro il 2027.	Maggiore sostegno al reddito e alla stabilità dei produttori locali e fornitura di prodotti di alta qualità agli utenti.
Eccellenza dei Servizi e Benessere	Mantenere i massimi standard di qualità e benessere per gli ospiti delle RSA, confermando l'eccellenza riconosciuta.	Mantenimento del "Bollino RosaArgento" della Fondazione Onda per le strutture eleggibili.	Riconoscimento ottenuto per il biennio 2025-2026.	Confermare il riconoscimento nel successivo ciclo di valutazione (biennio 2027-2028).	Garanzia per le famiglie e la comunità di un servizio di assistenza di altissima qualità, affidabile e certificato.
Sostegno al Tessuto Sociale	Continuare a essere un partner attivo per lo sviluppo sociale e sportivo del territorio.	Numero di iniziative/associazioni locali supportate ogni anno.	2: Caseificio, Sponsorizzazioni	Mantenere o aumentare il livello di supporto ad almeno 2 iniziative significative all'anno.	Rafforzamento del tessuto sociale e promozione di valori positivi come lo sport e la salute.

*vedere G1-6 Direttiva 2011-7-UE.

Consumatori e Utenti Finali

SBM-2 - Interessi e opinioni dei portatori d'interessi (Consumatori e Utenti Finali)

C.M. Service pone la salute, la sicurezza e il benessere dei propri clienti e utenti finali al centro della propria strategia e del proprio modello di business. Riconosciamo che la nostra capacità di creare valore nel lungo termine dipende direttamente dalla qualità dei servizi erogati e dalla fiducia che riusciamo a costruire con chi ne usufruisce, in particolare con le fasce più vulnerabili della popolazione, come gli ospiti delle nostre Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA).

Processo di Ascolto e Canali di Coinvolgimento

Per comprendere e integrare le esigenze e le aspettative dei nostri utenti, abbiamo attivato diversi canali di dialogo:

- **Dialogo con i Clienti (Committenti):** Manteniamo un'interlocuzione costante con i nostri clienti (aziende private ed enti pubblici) attraverso incontri periodici e la gestione operativa quotidiana.
- **Canali di Ascolto per gli Utenti Finali:** Per gli utenti dei nostri servizi e le loro famiglie, in particolare nelle RSA, abbiamo predisposto canali di ascolto diretto come i **Direttori di Struttura**, gli **Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)** e la somministrazione di **survey di soddisfazione annuali**.
- **Meccanismi di Reclamo:** I canali formali per la gestione dei reclami e il sistema di **Whistleblowing** sono a disposizione per la gestione di eventuali problematiche.

Integrazione nella Strategia e nel Modello di Business

Il feedback raccolto attraverso questi canali è un input strategico fondamentale che influenza attivamente il nostro modello di business e la nostra offerta di servizi a tutti i livelli:

- **Innovazione e Qualificazione del Servizio:** In risposta all'esigenza crescente di un approccio olistico alla cura, emersa dal dialogo con le famiglie, abbiamo **adattato il nostro modello di servizio** integrando **programmi di stimolazione cognitiva personalizzati** nelle RSA, una scelta strategica per migliorare il benessere degli ospiti.
- **Ricerca dell'Eccellenza Certificata:** Le aspettative degli utenti per un servizio di altissima qualità guidano la nostra strategia a sottoporci a valutazioni esterne. L'ottenimento di riconoscimenti come il **"Bollino RosaArgento"** della Fondazione Onda è un **obiettivo strategico** che valida il nostro impegno e diventa parte integrante della nostra proposta di valore.
- **Miglioramento Continuo dei Processi:** I suggerimenti ricevuti alimentano il nostro sistema di gestione della qualità (ISO 9001) e portano a una revisione continua delle procedure operative. Un esempio concreto del 2024 è stata l'**introduzione di nuovi menù stagionali** nelle RSA, una decisione presa direttamente in risposta alle richieste di maggiore varietà emerse dai questionari di soddisfazione, dimostrando come le opinioni degli stakeholder influenzino direttamente le nostre azioni quotidiane.

SBM-3 - Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e il modello di business (Consumatori e Utenti Finali)

Gli impatti sui nostri utenti finali (ospiti delle RSA, studenti e personale che usufruisce delle mense) originano direttamente dal nostro modello di business, focalizzato sull'erogazione di servizi essenziali per la persona. La qualità e la sicurezza di questi servizi sono al centro della nostra strategia "Total Care" e informano costantemente le nostre decisioni. I **rischi materiali** (danni reputazionali, perdita di contratti, responsabilità legali) e le **opportunità materiali** (fidelizzazione dei clienti, reputazione di eccellenza, vantaggio competitivo) sono strettamente connessi alla nostra capacità di garantire il benessere degli utenti finali, che includono gruppi particolarmente vulnerabili come anziani e bambini.

Analisi di Resilienza e Informazioni Contestuali

La relazione tra gli IRO sopra descritti e la nostra strategia è diretta. I rischi materiali, come un danno reputazionale, potrebbero compromettere la nostra capacità di operare e raggiungere gli obiettivi del piano finanziario. Per questo, il nostro modello di business è stato adattato per integrare azioni specifiche di gestione e mitigazione.

1. Tipologie di Utenti Finali e Impatti Specifici I nostri principali utenti finali includono **gruppi particolarmente vulnerabili**, come anziani (ospiti delle RSA e loro familiari) e bambini (utenti dei servizi di ristorazione scolastica). La nostra analisi di materialità riconosce che questi gruppi sono maggiormente a rischio e richiedono un livello di attenzione superiore. L'impatto potenziale negativo principale è di natura **sistemica**, legato alla qualità continua del servizio, piuttosto che a singoli incidenti.

2. Attività che Generano Impatti Positivi La nostra strategia si adatta per generare impatti positivi concreti su questi gruppi attraverso:

- **Innovazione del Servizio di Cura:** In risposta alle esigenze specifiche degli anziani, abbiamo integrato nel nostro modello di servizio **programmi di stimolazione cognitiva personalizzati** per promuovere il benessere mentale.
- **Qualità dell'Alimentazione:** Attraverso progetti come il **Caseificio "Gran Paradiso"**, forniamo prodotti a filiera corta e di alta qualità agli ospiti delle nostre RSA.
- **Ricerca dell'Eccellenza Certificata:** La nostra strategia di perseguire e ottenere riconoscimenti esterni, come il **"Bollino RosaArgento"** della Fondazione Onda, è un'azione volta a garantire e comunicare in modo trasparente l'alta qualità dei nostri servizi a beneficio degli utenti e delle loro famiglie.

Queste azioni non solo mitigano i rischi, ma rafforzano la nostra proposta di valore, trasformando la gestione responsabile in un'opportunità strategica di differenziazione.

Gli impatti, i rischi e le opportunità di C.M. Service relativi ai consumatori e utenti finali originano direttamente dal nostro modello di business, focalizzato sull'erogazione di servizi essenziali per la persona. La qualità, la sicurezza e il benessere dei nostri utenti sono al centro della nostra strategia "Total Care", che informa e adatta costantemente le nostre decisioni operative e di sviluppo.

La tabella seguente riassume gli impatti, rischi e opportunità che C.M. Service ha valutato come rilevanti per questo tema

Tipologia	Descrizione dell'Impatto, Rischio o Opportunità (IRO)	Catena del Valore	Orizzonte Temporale
Impatto Negativo Potenziale	Rischi per la salute e la sicurezza degli utenti finali a causa di eventuali carenze nella qualità dei servizi (es. igiene, sicurezza alimentare, adeguatezza dell'assistenza).	Operazioni Proprie	Breve, Medio, Lungo
Impatto Positivo	Miglioramento del benessere e della qualità della vita degli utenti, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso l'erogazione di servizi di assistenza e cura di alta qualità, validati da riconoscimenti esterni.	Operazioni Proprie	Breve, Medio, Lungo
Rischio Materiale	Rischio Reputazionale e Legale: Danni all'immagine, perdita di contratti e responsabilità legali a seguito di incidenti o non conformità nella gestione della sicurezza e qualità dei servizi.	Operazioni Proprie	Breve, Medio
Opportunità Materiale	Vantaggio Competitivo e Fidelizzazione: Rafforzamento della reputazione come operatore di eccellenza, un fattore distintivo che aumenta l'attrattiva per le famiglie e diventa premiante nelle gare d'appalto, supportando la crescita sostenibile dei ricavi.	Operazioni Proprie	Medio, Lungo

Analisi di Resilienza e Informazioni Contestuali

La relazione tra gli IRO sopra descritti e la nostra strategia è diretta. I rischi materiali, come un danno reputazionale, potrebbero compromettere la nostra capacità di operare e raggiungere gli obiettivi del piano finanziario. Per questo, il nostro modello di business è stato adattato per integrare azioni specifiche di gestione e mitigazione.

1. Tipologie di Utenti Finali e Impatti Specifici I nostri principali utenti finali includono gruppi particolarmente vulnerabili, come anziani (ospiti delle RSA e loro familiari) e bambini (utenti dei servizi di ristorazione scolastica). La nostra analisi di materialità riconosce che questi gruppi sono maggiormente a rischio e richiedono un livello di attenzione superiore. L'impatto potenziale negativo principale è di natura sistemica, legato alla qualità continua del servizio, piuttosto che a singoli incidenti.

2. Attività che Generano Impatti Positivi La nostra strategia si adatta per generare impatti positivi concreti su questi gruppi attraverso:

- Innovazione del Servizio di Cura: In risposta alle esigenze specifiche degli anziani, abbiamo integrato nel nostro modello di servizio programmi di stimolazione cognitiva personalizzati per promuovere il benessere mentale.
- Qualità dell'Alimentazione: Attraverso progetti come il Caseificio "Gran Paradiso", forniamo prodotti a filiera corta e di alta qualità agli ospiti delle nostre RSA.
- Ricerca dell'Eccellenza Certificata: La nostra strategia di perseguire e ottenere riconoscimenti esterni, come il "Bollino RosaArgento" della Fondazione Onda, è un'azione volta a garantire e comunicare in modo trasparente l'alta qualità dei nostri servizi a beneficio degli utenti e delle loro famiglie.

Queste azioni non solo mitigano i rischi, ma rafforzano la nostra proposta di valore, trasformando la gestione responsabile in un'opportunità strategica di differenziazione.



Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

C.M. Service pone la salute, la sicurezza, la dignità e il benessere dei propri utenti finali al centro del proprio modello di business e della propria strategia "**Total Care**". Le nostre policy sono volte a garantire l'erogazione di servizi di altissima qualità, sicuri e personalizzati, che rispondano alle esigenze specifiche delle persone a cui ci rivolgiamo, in particolare le fasce più vulnerabili della popolazione come gli ospiti delle nostre Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA). Il nostro impegno è guidato dai principi sanciti dagli strumenti internazionali, come i Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, e si concretizza attraverso un sistema di policy integrato basato su **tre pilastri fondamentali**:

1. **Sistemi di Gestione della Qualità e Sicurezza:** L'applicazione di standard rigorosi e certificati (come ISO 9001 per la qualità, UNI 10881 per i servizi di assistenza e ISO 22000 per la sicurezza alimentare) garantisce che i nostri processi siano costantemente monitorati, sicuri e orientati al miglioramento continuo.
2. **Personale Qualificato e Formazione Continua:** Investiamo costantemente nella formazione di professionisti qualificati (medici, infermieri, operatori socio-sanitari) per assicurare un'assistenza che sia non solo tecnicamente competente, ma anche profondamente umana ed empatica.

Innovazione del Servizio per il Benessere: Sviluppiamo e offriamo programmi specifici volti a migliorare la qualità della vita dei nostri utenti. Un esempio emblematico sono i nostri programmi di stimolazione cognitiva personalizzati per gli ospiti delle RSA, che includono esercizi e giochi di memoria, attenzione e *problem solving* per promuovere il benessere mentale e rallentare il declino associato all'invecchiamento.



L'efficacia di questo approccio è confermata da riconoscimenti esterni autorevoli. **Nel 2024**, le nostre RSA sono state premiate con il prestigioso "**Bollino RosaArgento**" dalla Fondazione Onda, un riconoscimento biennale che certifica l'eccellenza delle strutture italiane più attente al benessere e alla qualità della vita degli ospiti e delle loro famiglie.

Per garantire che le preoccupazioni possano essere sollevate e gestite efficacemente, mettiamo a disposizione canali di ascolto e reclamo accessibili, come gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e il sistema di **Whistleblowing**. Nel corso del 2024, non sono stati segnalati casi di mancato rispetto dei principi sui diritti umani che abbiano coinvolto i nostri utenti finali.

S4 -2

Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

C.M. Service ha implementato un processo strutturato e multi-canale per dialogare con i propri clienti e utenti finali, volto a comprendere le loro esigenze, a raccogliere il loro feedback e a integrare le loro prospettive nei processi decisionali. Questo impegno è fondamentale per mitigare gli impatti negativi e per migliorare continuamente la qualità e la sicurezza di tutti i nostri servizi.

Responsabilità e Competenze nel Processo di Engagement

La responsabilità ultima di questo processo è supervisionata dall'Alta Direzione. La gestione operativa è affidata a figure dedicate che fungono da interfaccia diretta con il cliente:

- I Responsabili di Struttura (per il settore socio-sanitario) e i Responsabili di Servizio/Commessa (per il settore facility management) hanno il compito formale di raccogliere le esigenze e gestire la relazione quotidiana.
- Il personale a contatto con clienti e utenti riceve una formazione specifica per gestire il dialogo in modo professionale, efficace ed empatico.

Canali e Modalità di Coinvolgimento

Il nostro processo di coinvolgimento si articola su canali specifici per le diverse tipologie di utenti finali:

1. Per gli Utenti del Settore Socio-Sanitario (es. Ospiti RSA e Familiari):

- **Dialogo Diretto e Continuo:** L'interazione quotidiana è il canale principale. I Direttori di Struttura e gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) rappresentano un punto di contatto costante per gli ospiti e i loro rappresentanti legittimi (i familiari).
- **Consultazione Strutturata:** Con frequenza annuale, somministriamo questionari di soddisfazione per raccogliere feedback strutturati sulla qualità percepita.
- **Misure Specifiche per gli Utenti Vulnerabili:** Le esigenze specifiche degli anziani, emerse dal dialogo, informano direttamente lo sviluppo di servizi dedicati, come i nostri programmi di stimolazione cognitiva.

2. Per i Clienti Istituzionali (es. Basi Militari, Forze dell'Ordine):

- **Contact Center Dedicato:** Per i nostri clienti istituzionali, come lo Stato italiano, abbiamo attivato un Contact Center che funge da canale centralizzato e tracciato per la gestione di richieste, lamentele e segnalazioni operative. Questo garantisce una presa in carico tempestiva e una gestione strutturata delle esigenze di clienti ad alta complessità.

3. Per gli Utenti del Settore Facility Management (es. Dipendenti e Visitatori dei Clienti):

- **Dialogo tramite il Cliente Committente:** Il nostro interlocutore principale è il management del nostro cliente (es. Facility Manager). Attraverso incontri periodici e ispezioni congiunte, verifichiamo che gli standard di igiene e sicurezza soddisfino le esigenze degli utenti finali.

Valutazione dell'Efficacia

L'efficacia del nostro impegno è valutata attraverso l'analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione, il monitoraggio del numero e della tipologia dei reclami e il raggiungimento di riconoscimenti esterni basati sulla qualità dei servizi, come il "**Bollino RosaArgento**", che consideriamo una validazione indipendente dell'efficacia del nostro approccio nel settore socio-sanitario.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto procedure generali per interagire con i propri consumatori e utenti finali.

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

C.M. Service ha implementato un sistema strutturato per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, volto a garantire che i nostri clienti e utenti finali dispongano di canali accessibili ed efficaci per sollevare preoccupazioni e accedere, se necessario, a un rimedio adeguato. Il nostro approccio è in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani.

Approccio al Rimedio e Gestione delle Segnalazioni

Qualora venga identificato un impatto negativo materiale causato dai nostri servizi, l'azienda si impegna a fornire un rimedio efficace. Il nostro processo prevede la registrazione e l'analisi di ogni segnalazione per identificarne le cause profonde. Sulla base di questa analisi, vengono definite e implementate azioni correttive (es. revisione di una procedura operativa, formazione aggiuntiva per il personale) e preventive.

L'efficacia del processo è monitorata costantemente attraverso l'analisi dei tempi di risoluzione, il follow-up con il segnalante e la riduzione del numero di reclami su tematiche ricorrenti.



Canali a Disposizione di Consumatori e Utenti Finali

Per garantire la massima accessibilità, abbiamo predisposto canali specifici per le diverse tipologie di utenti:

- **Canali di Dialogo Operativi:** Per gli utenti delle nostre strutture (come le RSA) e le loro famiglie, i Direttori di Struttura e gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) rappresentano il primo e più immediato punto di contatto.
- **Contact Center Dedicato:** Per i nostri clienti istituzionali (es. Pubblica Amministrazione), è attivo un Contact Center che funge da canale centralizzato e tracciato per la gestione di ogni tipo di segnalazione.

Canale di Segnalazione Formale e Riservato (Whistleblowing):

Per le questioni più gravi o delicate, il nostro sistema di Whistleblowing, gestito da un ente terzo, è accessibile a tutti gli stakeholder esterni, inclusi utenti e familiari.

Efficacia, Consapevolezza e Protezione da Ritorsioni

Promuoviamo attivamente la conoscenza di questi canali attraverso la documentazione contrattuale, la Carta dei Servizi disponibile nelle nostre strutture e le informazioni presenti sul sito web. La nostra politica di Whistleblowing sancisce esplicitamente il divieto di qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede. Il sistema garantisce inoltre la possibilità di effettuare segnalazioni in modo confidenziale e anonimo, assicurando la massima protezione e costruendo un rapporto di fiducia.

Mancata divulgazione per assenza di procedura

Non applicabile, in quanto C.M. Service ha adottato e descritto procedure e canali specifici per permettere ai consumatori e utenti finali di sollevare le proprie preoccupazioni.

Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali

Le azioni per gestire gli impatti e gli IRO relativi agli utenti finali sono al centro dell'operatività aziendale e sono la diretta applicazione del nostro Sistema di Gestione certificato. Le risorse per garantire l'efficacia di queste azioni sono integrate nei budget operativi delle singole strutture (RSA, Centri Cottura) e includono investimenti in attrezzature specifiche (es. per le cucine), software per la gestione dei dati sanitari e i costi per la formazione continua del personale. La supervisione di tale allocazione è in capo alle Direzioni competenti. La gestione e il monitoraggio delle risorse impiegate sono tracciati e documentati, come dimostrato dalla reportistica mensile sui livelli di servizio prodotta per i nostri clienti, ad esempio per l'Ufficio Tecnico Navale di Genova (UTNAV).

• Azioni per la Sicurezza e Qualità Alimentare:

- Applicazione del Sistema di Gestione (ISO 22000): Tutte le operazioni dei centri cottura sono regolate dal nostro Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare, che integra i piani di autocontrollo basati sulla metodologia HACCP.
- Tracciabilità Certificata (ISO 22005): Garantiamo la piena tracciabilità e rintracciabilità degli alimenti "dal campo alla tavola", un processo validato e certificato secondo lo standard internazionale ISO 22005.
- Controllo della Filiera e dei Processi: Appliciamo procedure stringenti per la qualifica dei fornitori, il controllo delle merci in accettazione e il monitoraggio costante dei punti critici di controllo, come le temperature.

Azioni per un'Alimentazione Sana e per il Benessere:

Garantiamo pasti sani e bilanciati, studiati da nutrizionisti e approvati dalle ASL competenti. Nelle RSA, offriamo inoltre programmi di stimolazione cognitiva e laboratori ricreativi per favorire il benessere psicofisico degli ospiti.

Monitoraggio dell'efficacia e Performance 2024:

- **Audit e Controlli:** Le non conformità rilevate negli audit interni ed esterni sono state 3, tutte di lieve entità e immediatamente risolte.
- **Reclami:** sono pervenuti 3 da parte di clienti o utenti finali relativo a questioni di sicurezza alimentare. Il 100% sono stati risolti in meno di 24 ore dove la procedura interno prevede un massimo di 48 ore.
- **Rapporti con le Autorità:** Non sono state ricevute sanzioni o prescrizioni significative da parte degli organi di controllo ufficiali.
- **Soddisfazione Utenti:** Nel corso del 2024, C.M. Service ha posto grande attenzione al feedback dei propri utenti, raccogliendo un totale di 279 questionari di soddisfazione attraverso i suoi principali settori di servizio. L'analisi aggregata di questi dati mostra un livello di apprezzamento generale molto positivo, con un punteggio medio complessivo ponderato di 8,88 su 10. Per comprendere in modo più approfondito le performance e identificare azioni di miglioramento mirate, i risultati sono stati analizzati in dettaglio per i principali ambiti di servizio:
- **Servizi di Cleaning e Facility Management:** L'analisi su un campione consolidato di 269 questionari ha mostrato un livello di soddisfazione molto elevato, con una percentuale del 96% di utenti soddisfatti o molto soddisfatti e un punteggio medio di 8,91 su 10. Le aree di maggiore apprezzamento includono la professionalità del personale e l'accuratezza degli interventi.
- **Servizi di Ristorazione (RSA e Mense):** Per questo servizio, la cui attività è partita nel secondo semestre del 2024, è stata condotta un'analisi pilota su 10 questionari. I risultati iniziali mostrano un buon punteggio medio di 4 su 5. Gli utenti hanno particolarmente apprezzato la qualità delle materie prime e la tempestività nelle risposte. Le aree di miglioramento identificate, su cui si concentreranno le azioni future, sono la necessità di una maggiore varietà dei menu e una più puntuale attenzione alle specifiche esigenze alimentari.



Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi

C.M. Service definisce obiettivi specifici e misurabili per guidare le proprie azioni relative ai consumatori e utenti finali, con lo scopo di monitorare l'efficacia del proprio impegno e di migliorare continuamente la qualità e la sicurezza dei servizi erogati.

Processo di Definizione degli Obiettivi

Il processo di definizione degli obiettivi è guidato dall'Alta Direzione in collaborazione con le funzioni operative, in particolare l'Ufficio Qualità e la Direzione Socio-Sanitaria. Tale processo si basa su:

- **Monitoraggio delle Performance:** I risultati dell'anno precedente, come l'analisi dei reclami, delle non conformità e degli audit, sono l'input primario per la definizione degli obiettivi di miglioramento.
- **Coinvolgimento degli Utenti:** Il feedback raccolto direttamente dagli utenti e dai loro rappresentanti attraverso i questionari di soddisfazione viene utilizzato per identificare le aree di miglioramento e stabilire obiettivi che rispondano alle loro esigenze.
- **Lezioni Apprese:** L'analisi delle performance e dei feedback permette di identificare le lezioni apprese e di tradurle in obiettivi di miglioramento continuo.



Tabella degli Obiettivi su Consumatori e Utenti Finali

Area Strategica	Obiettivo Specifico	Metrica / Kpi	Performance 2024 (Baseline)	Target (Entro Fine 2025)	Risultato Atteso Per Gli Utenti Finali
Mitigazione Impatto Negativo (Sicurezza)	Garantire i massimi standard di sicurezza e prevenire ogni rischio.	Numero di non conformità gravi rilevate (audit interni, esterni o di autorità).	0	Mantenere a zero le non conformità gravi (tolleranza zero).	Massima garanzia sulla sicurezza dei servizi, in particolare quella alimentare e assistenziale.
Promozione Impatto Positivo (Qualità)	Migliorare la qualità nutrizionale e la sostenibilità dell'offerta alimentare.	% di spesa per prodotti alimentari provenienti da filiere certificate sostenibili (Biologico, filiera corta).	24,05%	Aumentare la quota del 10%.	Accesso a un'alimentazione più sana, genuina e sostenibile.
Promozione Impatto Positivo (Efficienza)	Ridurre l'impatto ambientale e promuovere una cultura anti-spreco.	% di riduzione degli sprechi alimentari nei centri cottura pilota.	Progetto pilota avviato a fine 2024.	Raggiungere una riduzione del 5% su base annua.	Contribuire a un sistema alimentare più efficiente e sostenibile.
Gestione del Rischio (Competenza)	Assicurare la massima competenza del personale a tutela degli utenti.	% di personale operativo dei centri cottura che ha ricevuto la formazione di aggiornamento annuale.	80%	Raggiungere il 100% del personale in forza.	Garanzia che tutti gli operatori applichino gli standard di sicurezza più aggiornati.

GOVERNANCE

Condotta Aziendale

GOV-1

Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

La responsabilità ultima per la supervisione delle questioni di sostenibilità in C.M. Service è attribuita all'Organo Amministrativo, rappresentato dall'Amministratrice Unica. A quest'ultima competono le decisioni finali relative alla definizione degli indirizzi strategici, all'approvazione degli obiettivi di sostenibilità e alla validazione della presente Rendicontazione.

Struttura di Governance e Attribuzione delle Responsabilità

L'architettura di governance è strutturata per garantire un presidio capillare delle tematiche ESG. L'Amministratrice Unica è supportata da un assetto manageriale composto da Direzioni con competenze specifiche e da organi collegiali:

Coordinamento Centrale ESG: La Direzione Amministrazione e Controllo supervisiona l'Ufficio Sostenibilità e Reporting, che agisce come unità centrale di coordinamento per tutte le iniziative di sostenibilità.

Presidi Tematici: Le competenze verticali sono assicurate dalla Direzione Tecnica D.Lgs. 81/2008 (Salute e Sicurezza), dalla Direzione del Personale (tematiche sociali e SA8000) e dall'Ufficio Legale.

Organi Collegiali: Il Comitato Tecnico, composto dall'Amministratrice Unica e dai Direttori di Area, traduce le strategie di sostenibilità in piani operativi e ne monitora l'attuazione.

Organi di Controllo: L'Organismo di Vigilanza (OdV) esterno, il Sindaco Unico e la Società di Revisione Legale svolgono le rispettive funzioni di vigilanza e controllo sulla conformità normativa, sulla corretta amministrazione e sulla trasparenza contabile, riportando periodicamente all'Organo Amministrativo.

Composizione e Diversità degli Organi di Vertice (al 31/12/2024)

Caratteristica	Organo Amministrativo	Organo di Controllo (Sindaco Unico)
Membri con incarichi esecutivi	* (Amministratrice Unica)	0
Membri senza incarichi esecutivi	0	1 (Sindaco Unico)
Rappresentanza dei dipendenti	Nessuna	Nessuna
Percentuale di indipendenza	Non Applicabile*	100%
Diversità di genere	100% Donna	100% Uomo

*Data la struttura con Amministratore Unico, il concetto di indipendenza non è applicabile all'organo amministrativo. Il Sindaco Unico è per sua natura un professionista esterno e indipendente.

Competenze in Materia di Sostenibilità

Le competenze necessarie alla supervisione e alla gestione operativa delle tematiche di sostenibilità sono assicurate e integrate a diversi livelli:

- **Organo Amministrativo:** L'Amministratrice Unica, oltre alla responsabilità gestionale complessiva, ricopre sin dal 2006 la carica di Responsabile Tecnica per le attività di pulizia e sanificazione. Questo doppio ruolo garantisce una profonda competenza storica e tecnica sui principali impatti ambientali e sociali legati al core business aziendale.
- **Esperienza Settoriale e Geografica:** La Direzione possiede un'esperienza consolidata nei settori in cui l'impresa opera. L'azienda opera su tutto il territorio nazionale attraverso 42 unità locali, assicurando una profonda conoscenza dei diversi contesti geografici e normativi.
- **Competenze Specifiche e Formalizzazione:** Storicamente, le competenze tecniche di sostenibilità sono state assicurate grazie alla loro **integrazione verticale nelle Direzioni preposte** (come la competenza in materia di salute e sicurezza nella Direzione Tecnica 81/08 e sociale nella Direzione del Personale). Questo presidio diffuso, basato sull'esperienza pluriennale maturata nella gestione dei sistemi certificati (ISO 14001, EMAS, SA8000, ISO 45001), si è avvalso in passato del supporto di consulenti esterni per la finalizzazione della rendicontazione.

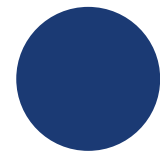
Con l'entrata in vigore dei nuovi e complessi standard europei (**ESRS**), che richiedono un livello di competenza e integrazione dei dati più profondo, l'azienda ha identificato la necessità di internalizzare e specializzare questa funzione. Di conseguenza, **alla fine del 2024, è stato formalmente istituito il nuovo Ufficio Sostenibilità e Reporting**. Tale ufficio ha ora il compito di centralizzare il coordinamento, la gestione dei dati e il processo di reporting, disponendo delle competenze specifiche necessarie per governare i requisiti ESRS. La formazione periodica sui temi della condotta aziendale, estesa a vari livelli, contribuisce a rafforzare la competenza collettiva, inclusa quella dell'organo di vertice attraverso il suo ruolo di approvazione e monitoraggio di tali programmi.

IRO-1 - Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

C.M. Service ha implementato un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione dei propri impatti, rischi e opportunità (IRO) di sostenibilità, denominato **Analisi di Doppia Materialità (DMA)**. Tale processo, condotto con cadenza annuale, è fondamentale per definire le priorità strategiche e il perimetro della presente rendicontazione, in linea con i requisiti degli standard ESRS.



Fasi del Processo di Analisi di Doppia Materialità



Il processo di DMA si articola in fasi logiche e interconnesse, supervisionate dal Management e approvate dall'Organo Amministrativo.

1. **Comprensione del Contesto:** L'analisi inizia con un esame approfondito del contesto interno ed esterno, includendo il modello di business, la catena del valore, il panorama normativo, i trend di settore e le aspettative degli stakeholder. Per la condotta aziendale, ciò implica la valutazione delle normative anticorruzione, delle leggi sulla concorrenza e delle prassi responsabili attese nei settori in cui operiamo.
2. **Identificazione dei Temi Potenzialmente Rilevanti:** Sulla base dell'analisi del contesto, viene stilata un'ampia lista di temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti, arricchita da input delle funzioni interne (Risk Management, Compliance, HR, Acquisti) e dal dialogo con gli stakeholder.
3. **Coinvolgimento degli Stakeholder:** Il dialogo con i nostri stakeholder è un momento chiave del processo. Nel 2024 abbiamo condotto una **survey che ha coinvolto 150 rappresentanti** di Clienti, Fornitori e Dipendenti, scelti sulla base della loro importanza strategica. I feedback raccolti sono stati un input fondamentale per la valutazione qualitativa finale dei temi.
4. **Valutazione della Materialità di Impatto (Inside-Out):** Valutiamo gli impatti (positivi e negativi, effettivi e potenziali) che le nostre attività generano sulle persone e sull'ambiente. La significatività di ciascun impatto è determinata valutandone la **gravità** attraverso una metodologia strutturata che considera i seguenti criteri:
 - **Entità:** La severità dell'impatto (su scala 1-5).
 - **Portata:** L'estensione geografica o il numero di persone interessate (su scala 1-5).
 - **Irrimediabilità:** La difficoltà di ripristinare le condizioni originarie (su scala 1-5).
 - **Probabilità:** Per gli impatti potenziali, viene valutata la probabilità di accadimento (su scala 1-5).

5. Valutazione della Materialità Finanziaria (Outside-In): Identifichiamo i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono generare effetti finanziari per l'impresa (es. sui flussi di cassa, sulla performance, sulla reputazione). La rilevanza è determinata combinando due criteri:

- **Magnitudo:** L'entità potenziale dell'effetto economico, valutata su una scala a 5 livelli (da "Insignificante" con impatto <1% dell'EBITDA a "Molto Rilevante" con impatto >10% dell'EBITDA).
- **Probabilità:** La verosimiglianza che il rischio si concretizzi o l'opportunità si realizzi (su scala 1-5).

6. Determinazione dei Temi Materiali: Un tema è considerato materiale se supera la soglia di rilevanza predefinita per la dimensione dell'impatto, per quella finanziaria, o per entrambe. L'elenco finale è sottoposto a una revisione qualitativa finale da parte del management per assicurarne la coerenza con le priorità strategiche e le aspettative degli stakeholder, prima di essere validato dall'Amministratrice Unica.

Integrazione con la Gestione dei Rischi Aziendali

Il processo di identificazione degli IRO di sostenibilità è pienamente integrato nel sistema complessivo di gestione dei rischi di C.M. Service, il cui pilastro è il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001. Le analisi condotte dall'Organismo di Vigilanza (OdV) costituiscono un input essenziale per l'identificazione dei rischi di condotta aziendale, in quanto il Modello stesso presidia reati (ambientali, salute e sicurezza, corruzione) con una diretta e significativa rilevanza ESG. Questa integrazione assicura che i rischi di sostenibilità siano gestiti con lo stesso rigore dei rischi operativi e finanziari.



Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese

Cultura Aziendale: Principi, Promozione e Supervisione della Governance

L'impegno di C.M. Service per una condotta aziendale irreprensibile si radica in valori fondamentali quali trasparenza, credibilità e lealtà, che consideriamo le fondamenta della nostra reputazione. Questi principi sono sanciti nel nostro **Codice Etico**, il documento guida che vincola tutti i dipendenti e collaboratori al pieno rispetto delle leggi e all'adozione di comportamenti improntati alla massima correttezza.

La promozione della nostra cultura aziendale è un processo attivo, guidato e supervisionato direttamente dall'**Organo Amministrativo**. Gli aspetti della condotta etica e della sostenibilità vengono discussi sistematicamente all'interno del **Comitato Tecnico**, che con **frequenza semestrale** analizza report dedicati, e sono oggetto delle relazioni periodiche dell'Organismo di Vigilanza (OdV).

La Direzione fornisce indicazioni chiare attraverso l'approvazione formale delle policy, l'allocazione di risorse per la formazione e la revisione dei risultati delle performance, guidando l'organizzazione "con l'esempio".

Per tradurre i principi in azioni concrete, coltiviamo una cultura che pone al centro la valorizzazione delle risorse umane, garantendo un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e privo di ogni forma di discriminazione, un impegno formalizzato anche attraverso le certificazioni **SA8000** e **UNI/PdR 125** per la parità di genere. Per l'esercizio 2024, non sono in essere sistemi di incentivazione formale che leghino una componente variabile della remunerazione dei dipendenti a specifici obiettivi di condotta etica.

Politiche di Condotta Aziendale e Meccanismi di Controllo

Meccanismi di Segnalazione e Indagine Abbiamo implementato un sistema di segnalazione (**whistleblowing**) per identificare, segnalare e investigare comportamenti illeciti o in violazione del Codice Etico. Il sistema è progettato per accogliere segnalazioni sia da **stakeholder interni** (dipendenti) che **esterni** (es. fornitori, comunità). Ogni segnalazione viene gestita secondo un processo formalizzato che garantisce un'indagine tempestiva, indipendente e obiettiva, sotto la supervisione dell'Organismo di Vigilanza. Per l'esercizio 2024, si dichiara che **non sono pervenute segnalazioni** tramite questo canale relative a violazioni del Codice Etico o a episodi di discriminazione.

Politiche Anticorruzione

L'azienda adotta una politica di **tolleranza zero** nei confronti della corruzione, pienamente coerente con la Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione. Questo impegno è rafforzato dal nostro Modello 231 e dalla certificazione **ISO 37001**. Le funzioni identificate come maggiormente a rischio di corruzione, e quindi sottoposte a controlli e formazione specifici, includono gli Organi Amministrativi, i Dirigenti, i Quadri e i Responsabili con poteri gestionali o di spesa, come dettagliato nell'informativa G1-3.

Protezione dei Whistleblower

In piena conformità con la normativa italiana che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937, abbiamo istituito canali di segnalazione gestiti da un **provider esterno** per garantire massima riservatezza e imparzialità. La nostra policy vieta esplicitamente ogni forma di ritorsione contro i segnalanti. Le informazioni sui canali e sulle tutele sono comunicate a tutti i dipendenti tramite la intranet aziendale e sessioni formative dedicate.

Politica di Formazione sulla Condotta Aziendale

Un pilastro fondamentale per radicare la cultura etica è la formazione continua. Programmi specifici sul Codice Etico, sulle policy anticorruzione e sui temi della condotta aziendale sono erogati periodicamente. Nel 2024, il corso obbligatorio di 6 ore su questi temi ha raggiunto il **100% dei dirigenti, quadri, impiegati e del personale operativo a rischio**.

Benessere degli Animali

Le attività di C.M. Service, incluse quelle di derattizzazione e disinfestazione, non implicano un impatto diretto sul benessere degli animali come inteso dagli standard di rendicontazione. Questo tema non è stato identificato come materiale nella nostra analisi di doppia materialità e, pertanto, non è stata sviluppata una politica specifica. Gli impatti ambientali di tali attività sono gestiti e rendicontati nei temi E2-Inquinamento ed E5-Uso delle Risorse.

G1 - 2

Gestione dei rapporti con i fornitori

La gestione dei rapporti con i fornitori e la supervisione degli impatti lungo la catena di fornitura sono attività di rilevanza strategica per C.M. Service. Il nostro obiettivo è costruire una catena di approvvigionamento resiliente, affidabile e allineata ai valori aziendali, gestendo con diligenza gli impatti sociali, ambientali ed etici e assicurando una condotta corretta e trasparente.



Approccio alla Gestione della Catena di Fornitura e Processo di Due Diligence

L'approccio di C.M. Service si fonda su un processo di due diligence strutturato e basato sul rischio, formalizzato nella nostra **"Politica di Approvvigionamento Sostenibile"**. Tale politica si applica a **tutte le attività di approvvigionamento e a tutti i fornitori, senza eccezioni**, e si articola in un approccio a due livelli per garantire proporzionalità ed efficacia:

- 1. Presidi di Base (Applicati a tutti i Fornitori):** Tutti i nostri circa 1.000 partner commerciali sono tenuti al rispetto dei principi fondamentali sanciti nel nostro **"Codice di Condotta Fornitori"**. Questo documento definisce gli standard minimi inderogabili in materia di Diritti Umani, Lavoro, Salute e Sicurezza, Ambiente ed Etica Aziendale.
- 2. Monitoraggio Rafforzato (Applicato ai Fornitori Strategici):** Per i fornitori considerati più rilevanti per volume di spesa e criticità della fornitura (26 partner nel 2024), applichiamo un processo di valutazione quantitativa delle performance ESG. Attraverso questionari di autovalutazione (SAQ), valutiamo le performance e assegniamo uno **scoring di rischio** secondo soglie predefinite. La soglia minima per l'idoneità è un punteggio di **5,5 su 10**. In base al punteggio, i fornitori vengono classificati a rischio Basso, Medio o Alto.

Integrazione dei Criteri Sociali e Ambientali

Nella selezione dei partner integriamo sistematicamente criteri ESG. Valutiamo positivamente il possesso di certificazioni (es. SA8000, ISO 14001, Ecolabel) , l'appartenenza a filiere locali e l'adozione di pratiche sostenibili. Un esempio concreto è la nostra collaborazione con **Ecoeridania** per la gestione dei rifiuti speciali, un partner scelto per la sua capacità di garantire processi orientati al recupero energetico, in linea con i nostri obiettivi di economia circolare.

Formazione, Incentivi e Responsabilità

Per garantire l'effettiva implementazione della politica, abbiamo strutturato un Piano di Formazione obbligatorio e annuale sull'Approvvigionamento Responsabile, della durata di 6 ore, rivolto a tutto il personale della Direzione Acquisti e degli Uffici Ordini. Il corso fornisce gli strumenti per integrare i criteri ESG nelle attività quotidiane. Per l'esercizio 2024, non sono in essere sistemi di incentivazione formale che leghino una componente variabile della remunerazione del personale acquisto a specifici obiettivi di sostenibilità.

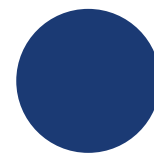
Valutazione dei Risultati e Meccanismi di Rimedio

Le performance dei fornitori vengono monitorate nel tempo. Ai partner con performance inferiori alle nostre aspettative viene richiesto di definire e attuare **Piani di Azioni Correttive**. Ci riserviamo inoltre il diritto di condurre audit sui fornitori identificati come "ad alto rischio". Per l'esercizio 2024 non sono stati condotti audit, ma è pianificato per il 2025 un intervento sul fornitore classificato ad alto rischio. Per rafforzare il sistema di controllo, il canale di segnalazione **whistleblowing** è esplicitamente esteso ai dipendenti dei nostri fornitori, garantendo una via di reclamo diretta e protetta.

Politica sui Pagamenti e Tutela dei Fornitori Vulnerabili

C.M. Service si impegna ad adottare pratiche commerciali eque, inclusa una politica volta a prevenire i ritardi di pagamento. Una particolare attenzione è dedicata ai fornitori considerati **vulnerabili**, identificati non solo su base economica (come le **Piccole e Medie Imprese - PMI**) ma anche in base ai rischi sociali e ambientali emersi durante il processo di qualifica. La nostra prassi standard prevede termini a **30 giorni fine mese**. Termini differenti, come dettagliato nell'informativa G1-6, sono negoziati solo con un numero limitato di fornitori strategici.





Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

C.M. Service persegue una politica di **tolleranza zero** nei confronti di qualsiasi forma di corruzione, attiva o passiva. Consideriamo la lotta alla corruzione non solo un imprescindibile obbligo legale, ma un principio fondante della nostra etica d'impresa e un fattore chiave per operare con integrità e mantenere la fiducia del mercato e degli stakeholder.

Sistema di Prevenzione, Individuazione, Indagine e Risposta

Per tradurre questo impegno in azioni concrete, abbiamo implementato un sistema integrato di prevenzione e controllo, la cui efficacia è attestata dal mantenimento della certificazione secondo lo standard internazionale **ISO 37001** (Sistemi di gestione anticorruzione) e dalla sua piena integrazione nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001**.

Il nostro approccio è proattivo e si basa su una strutturata e periodica gestione del rischio che include la mappatura dettagliata delle aree di attività e dei processi aziendali considerati "sensibili" al rischio di corruzione, la valutazione del livello di rischio associato a ciascuna area e la conseguente definizione di misure di trattamento specifiche. In coerenza con l'analisi di doppia materialità, tale sistema di prevenzione non si limita alle operazioni interne, ma estende i propri presidi di controllo lungo l'intera catena del valore: a Monte, attraverso la due diligence sui partner commerciali, e in particolare nella fase a Valle ("Downstream"), monitorando con specifici protocolli la gestione trasparente dei rapporti con la Pubblica Amministrazione e i clienti privati, aree critiche per la prevenzione dei rischi di corruzione attiva. Il sistema si articola in:

- **Procedure di Prevenzione:** Il sistema è presidiato da procedure operative e controlli dettagliati, progettati per prevenire potenziali episodi di corruzione.

Questi includono principi di controllo generali applicabili a tutti i processi sensibili, quali la rigorosa segregazione dei compiti, la chiara definizione dei poteri autorizzativi e di firma, la completa tracciabilità di ogni operazione rilevante, nonché controlli gerarchici e incrociati.

- **Procedure di Individuazione e Indagine:** La supervisione indipendente sull'idoneità e sull'effettiva applicazione del sistema è affidata **all'Organismo di Vigilanza (OdV)** esterno, supportato dal coordinamento operativo del **Responsabile Anticorruzione (RAC) interno**. Un pilastro fondamentale per l'individuazione di potenziali illeciti è il nostro sistema di **whistleblowing**, gestito da un provider esterno per garantire la massima riservatezza, imparzialità e protezione da ritorsioni, in piena conformità con il D.Lgs. 24/2023. Questo canale è accessibile a tutti i dipendenti e agli stakeholder esterni.
- **Procedure di Risposta e Comunicazione:** Ogni segnalazione ricevuta viene gestita secondo un processo formalizzato che assicura un'analisi approfondita e un'eventuale investigazione imparziale. Con cadenza semestrale, l'Organismo di Vigilanza presenta all'Amministratore Unico una relazione sullo stato di attuazione e sull'efficacia del Modello, garantendo che i vertici aziendali siano costantemente informati e possano deliberare le necessarie azioni correttive.

Comunicazione e Formazione

Le politiche anticorruzione sono ampiamente diffuse a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso i canali di comunicazione interna e sono portate a conoscenza dei partner esterni rilevanti tramite specifiche clausole contrattuali. La formazione mirata è considerata una leva essenziale per garantire la diffusione della cultura dell'integrità.

Nel 2024 è stato erogato un corso di formazione obbligatorio e differenziato in base al livello di rischio, volto ad assicurare la piena consapevolezza delle normative, del Modello aziendale, del Codice Etico e dei canali di segnalazione.

La formazione, della **durata di 6 ore in modalità e-learning**, ha raggiunto la **totalità (100%) dei dirigenti, degli impiegati e del personale operativo** appartenente alle funzioni identificate come a più alto rischio. La tabella seguente dettaglia la copertura formativa per le categorie di personale identificate come "funzioni a rischio" a seguito della nostra valutazione.

Tabella degli Obiettivi su Consumatori e Utenti Finali

Funzioni a rischio	Dirigenti e Quadri	AMSB (132)	Altri lavoratori propri (Responsabili)	Totale Funzioni a Rischio
Copertura formativa				
Totale	6	2	64	72
Formazione totale ricevuta	6	2	64	72 (100%)
Metodo di consegna e durata				
Formazione basata su E-learning	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore
Frequenza				
Frequenza della formazione	Annuale	Annuale	Annuale	Annuale
Argomenti trattati				
D.Lgs. 231/2001 e ISO 37001	X	X	X	X
MOG, OdV e Codice Etico	X	X	X	X
Politica aziendale e Codice Etico	X	X	X	X
Procedure di segnalazione (Whistleblowing)	X	X	X	X
Formazione basata su E-learning	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore

G1 - 4

Casi accertati di corruzione attiva e passiva

L'efficacia del robusto sistema di prevenzione e controllo della corruzione descritto precedentemente è soggetta a monitoraggio costante da parte degli organi preposti.

A conferma dell'impegno profuso e dell'applicazione rigorosa delle procedure interne, si dichiara che per l'intero periodo di riferimento (1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024), **non risultano condanne definitive né sono state irrogate sanzioni pecuniarie** a carico di **C.M. Service** per violazioni accertate delle leggi vigenti in materia di anticorruzione e anti-concussione. Coerentemente con l'assenza di tali violazioni, **non è stato necessario intraprendere azioni correttive** specifiche volte a rimediare a mancanze nelle procedure o negli standard anticorruzione aziendali durante l'esercizio. Inoltre, nel corso del 2024, **non sono stati confermati incidenti** riconducibili a fenomeni di corruzione o concussione. Di conseguenza, non si è verificata alcuna circostanza che abbia comportato l'adozione di provvedimenti disciplinari, inclusi licenziamenti, nei confronti di dipendenti per tali motivazioni, né la risoluzione o il mancato rinnovo di contratti con partner commerciali a causa di violazioni legate a corruzione o concussione. **Non risultano**, infine, **cause legali pubbliche concluse** nel periodo di riferimento aventi ad oggetto specificamente episodi di corruzione o concussione che abbiano coinvolto l'azienda o i suoi dipendenti.

Metrica	Valore
Numero di condanne per corruzione	0,00 numero

G1 - 6

Prassi di pagamento

C.M. Service riconosce l'importanza cruciale di pratiche di pagamento eque e tempestive, considerandole un elemento fondamentale per la salute finanziaria, la sostenibilità e la fiducia all'interno della propria catena di fornitura – composta da circa 1000 partner commerciali – nonché per il corretto ed etico funzionamento dell'ecosistema economico in cui opera. Questo impegno si traduce in una politica di pagamento formalizzata e in pratiche gestionali volte ad assicurare trasparenza e correttezza nei rapporti commerciali.

La nostra **politica di pagamento standard**, che si applica alla vasta maggioranza dei nostri fornitori (oltre il 99%), inclusi numerosi partner di rilievo per le nostre attività, prevede termini a **30 giorni fine mese** dalla data di ricevimento di una fattura valida. Questa prassi è in linea con le raccomandazioni della normativa europea (Direttiva UE 2011/7 e successive modifiche) e con l'attenzione specifica che riserviamo al rispetto rigoroso dei termini concordati con le Piccole e Medie Imprese (PMI).

Per un numero molto limitato di **fornitori strategici principali (9 in totale)**, selezionati in base a volumi di fornitura particolarmente significativi e a relazioni commerciali consolidate e di lungo periodo, sono stati invece negoziati **accordi contrattuali specifici** che prevedono termini di pagamento differenziati, gestiti prevalentemente tramite Ricevuta Bancaria (Ri.BA.). Nello specifico, tali accordi prevedono termini a **60 giorni** per quattro di questi fornitori, a **90 giorni** per altri quattro, e a **120 giorni** per l'ultimo. Questi termini, sebbene più estesi rispetto allo standard applicato alla generalità dei fornitori, sono stati definiti bilateralmente tenendo conto della natura e della rilevanza delle forniture e nel pieno rispetto del quadro normativo di riferimento. Dal punto di vista operativo, tutte le fatture ricevute seguono un flusso standardizzato che include registrazione, verifica di conformità e un processo di approvazione interna basato su livelli autorizzativi.

Il sistema gestionale calcola la data di scadenza secondo i termini applicabili (standard 30gg fm o specifici negoziati). I pagamenti vengono quindi pianificati per rispettare tali scadenze, con monitoraggi periodici per gestire proattivamente le scadenze imminenti o eventuali contestazioni. Per correttezza informativa, è importante evidenziare che l'esercizio 2024 è stato influenzato da importanti **scelte strategiche di allocazione del capitale** che hanno generato temporanee ma rilevanti pressioni sulla liquidità operativa. Tali scelte, deliberate dalla Direzione, includono sia un consistente **aumento degli investimenti (Capex)** per la riqualificazione della **RSA di Candia**, sia una significativa **distribuzione di riserve** ai soci, come dettagliato nei documenti di bilancio d'esercizio. Con l'obiettivo primario di tutelare la stabilità finanziaria e assicurare la continuità del business per tutti gli stakeholder, è stato avviato un dialogo aperto e costruttivo con i 9 principali fornitori strategici sopra menzionati.

A seguito di tale confronto, questi partner chiave hanno **compreso la situazione eccezionale e hanno responsabilmente acconsentito a una dilazione temporanea e straordinaria** dei propri termini di **pagamento fino a 180 giorni** per le fatture relative a una parte significativa dell'esercizio, permettendo all'azienda di gestire la criticità senza interrompere le forniture essenziali. Questa circostanza eccezionale e l'accordo consensuale di dilazione con questo ristretto gruppo di fornitori principali hanno **influenzato in modo determinante le metriche aggregate di performance** di pagamento calcolate per l'intero esercizio **2024**.

In ottemperanza al requisito **ESRS G1-6 par. 33(a)**, riportiamo di seguito il tempo medio totale impiegato per il pagamento e i dettagli sulla puntualità:

- **Tempo Medio di Pagamento: 42,55 giorni.** (Questo valore rappresenta la media ponderata complessiva dal ricevimento della fattura al saldo. Il dato conferma che, nonostante le dilazioni strategiche su alcuni volumi, C.M. Service ha mantenuto tempi di liquidazione rapidi e vicini allo standard dei 30-45 giorni per la gran parte della filiera).
- **Percentuale di Pagamenti Puntuali (% On-Time): 50,57%.** (Circa il 51% delle fatture è stata saldata entro o prima della data di scadenza esatta. Il restante include pagamenti con lievi scostamenti gestionali).
- **Indicatore di Tempestività dei Pagamenti (ITP): 3,03 giorni.** (Fornisce una misura sintetica del ritardo medio ponderato rispetto alla scadenza contrattuale. Un valore di circa 3 giorni indica che i ritardi sono prevalentemente di natura tecnica/amministrativa e non strutturale).

È importante contestualizzare i dati aggregati sui pagamenti, in quanto sono significativamente influenzati da una specifica anomalia gestita nel corso dell'esercizio. La performance è infatti condizionata da una **dilazione temporanea e concordata** con 9 partner strategici principali. Questa misura eccezionale non riflette la nostra prassi standard. Al contrario, nonostante la forte pressione sulla liquidità, abbiamo dato **priorità assoluta alla tutela del resto della nostra catena di fornitura.**

Per la quasi totalità degli altri mille partner commerciali, in particolare per le Piccole e Medie Imprese, abbiamo infatti mantenuto il pieno rispetto dei termini standard a 30 giorni, con l'obiettivo di non trasferire su di loro le tensioni finanziarie e di proteggere la stabilità dell'intero ecosistema. L'impegno dell'azienda è ora volto a superare completamente gli effetti di tale anomalia. Abbiamo già avviato il dialogo con i partner strategici coinvolti per ripristinare i termini di pagamento ordinari, prevedendo di concludere le attività di saldo entro il primo trimestre del 2025. Parallelamente, prosegue il nostro impegno per l'ottimizzazione continua dei processi interni, al fine di migliorare la puntualità complessiva dei pagamenti negli esercizi futuri. Si conferma infine che, alla data del 31 dicembre 2024, non risultano procedimenti legali pendenti a carico di C.M. Service per ritardati pagamenti verso fornitori.

Metrica	Valore 2024	Note
Tempo Medio di Pagamento	42,55 gg	(Data Pagamento - Data Fattura) ponderata
% Pagamenti Puntuali	50,57 %	Fatture saldate entro scadenza / Totale
ITP (Ritardo Medio)	3,03 gg	Ritardo medio oltre la scadenza



Approvazione del Bilancio di Sostenibilità

L'Organo Amministrativo di **C.M. Service** ha esaminato e approvato il presente Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Pur essendo redatto su base volontaria, il presente documento è stato preparato **in coerenza alle metodologie e principi del D.Lgs. 125/2024** e della Direttiva (UE) 2022/2464 (CSRD), adottando gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) come framework di rendicontazione.

Si attesta che, **al meglio delle conoscenze attuali**, le performance, le policy e gli obiettivi di sostenibilità dell'azienda sono rappresentati in modo trasparente e coerente con le risultanze gestionali.

Cascinette D'Ivrea, 22/09/2025



www.cmservicesrl.it

Via Chiaverano, 49, 10010
Cascinette D'ivrea TO