



FACILITY & ENERGY  
MANAGEMENT

# Bilancio di Sostenibilità 2019

Report di informativa  
Non Finanziaria  
basato sullo Standard GRI  
e asseverato ISAE 3000





FACILITY & ENERGY  
MANAGEMENT

# Bilancio di Sostenibilità

---

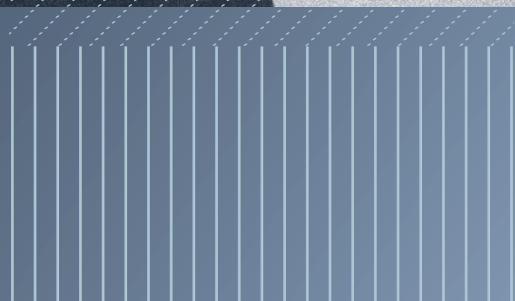
2019



# Indice

<b>Lettera agli Stakeholder .....</b>	<b>6</b>
<b>Nota metodologica .....</b>	<b>8</b>
Il processo di redazione del documento .....	8
Lo standard di rendicontazione e il processo di asseverazione .....	9
<b>Highlights 2019 .....</b>	<b>10</b>
<b>La nostra storia .....</b>	<b>15</b>
<b>Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento.....</b>	<b>19</b>
Cultura, etica e valori .....	20
Rispetto delle persone e dell'ambiente .....	20
Qualità e trasparenza .....	20
Rating di legalità.....	21
La nostra struttura aziendale.....	21
Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei .....	24
Analisi SWOT .....	25
<b>Il nostro Business Model .....</b>	<b>28</b>
I nostri servizi .....	28
I nostri Stakeholder.....	31
<b>L'Analisi di Materialità.....</b>	<b>33</b>
 <b>Impegno Economico: il Capitale Finanziario e Produttivo.....</b>	<b>38</b>
Trasparenza .....	39
Codice Etico.....	39
Qualità e innovatività dei servizi.....	40
La scelta dei nostri fornitori.....	45
 <b>Impegno ambientale: il Capitale Naturale .....</b>	<b>46</b>
Conformità ambientale.....	47
Impatto ambientale diretto .....	49
Impatto ambientale indiretto .....	54
 <b>Impegno sociale: il Capitale Umano, Intellettuale, Sociale e Relazionale .....</b>	<b>56</b>
Identità aziendale e valori .....	57
La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale .....	57
Le nostre certificazioni .....	58
I nostri obiettivi.....	58
Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti .....	60
Diversity Management ed Inclusione .....	60
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro.....	67
Formazione ed istruzione.....	71
Il sistema incentivante.....	75
Attenzione e centralità del Cliente .....	76
Conformità socio economica .....	77
Valutazione sociale dei fornitori .....	77
Sviluppo del territorio.....	78
Il nostro impegno SNSvS e SDGs.....	81
 <b>Supportiamo la vostra sostenibilità .....</b>	<b>84</b>
<b>GRI Content Index.....</b>	<b>92</b>
<b>External Assurance .....</b>	<b>103</b>

# Lettera agli Stakeholder



## [102-14]

Cari Stakeholder,

questo è il **terzo Report di rendicontazione non finanziaria** che l'azienda pubblica per **raggiungere e coinvolgere** tutti i suoi Stakeholder ed in particolare i propri dipendenti, Clienti e fornitori, nonché i nostri azionisti, con l'obiettivo di **migliorare il nostro modo di fare impresa**.

E questa edizione è la prima redatta dopo l'acquisizione della maggioranza delle quote societarie da parte del **gruppo internazionale Samsic**, leader europeo nei servizi alle imprese con oltre 93.000 dipendenti e 2,7 miliardi di fatturato. E questo documento vuole rappresentare una vera e propria evoluzione dell'azienda nell'ottica della continuità dei valori, considerando elementi del passato e soprattutto la forte proiezione al futuro arricchendo la nostra esperienza con quella internazionale del Gruppo di cui siamo parte.

Fin dal 2006 la società è cresciuta su **pilastri solidi** quali il **rispetto delle persone**, la **sicurezza sul lavoro**, la **qualità dei servizi offerti**, l'**attenzione ai Clienti**, all'**ambiente** e la **trasparenza nelle relazioni**; tutti fattori ancora oggi non solo presenti, ma **rafforzati** e sui quali **continuiamo ad investire**.

Proprio per questo, pur se non obbligati da nessuna norma di Legge, abbiamo deciso di investire e redigere il Bilancio di Sostenibilità; perché da sempre crediamo che una seria responsabilità sociale d'impresa possa fare la differenza nel lavoro di ogni giorno. E questo nasce come conseguenza spontanea dei valori soggettivi e dal senso etico personale di ognuno di noi. Una responsabilità individuale prima ancora che aziendale, che ci ha condotti qui, oggi, ad innovarci ed evolverci, perché c'è un legame importante tra innovazione e sostenibilità, che identifica lo spessore etico di un'impresa e la sua capacità di generare valore condiviso nel lungo periodo.

Nel 2019 abbiamo concluso il procedimento di certificazione Ecolabel dei servizi di cleaning, tra i primi in Italia ed Europa a farlo divenendo anche Ambassador di Ecolabel e tali servizi, insieme a quelli altamente specialistici nel settore cleaning, sono oggi parte della **Samsic Green Division** che si affianca alla divisione **Samsic Energy Division** attiva nel campo del risparmio energetico. Entrambe sono impegnate anche nel perseguimento di specifici obiettivi dell'**Agenda ONU 2030** alla quale abbiamo deciso di aderire perseguiendo formalmente degli specifici **SDG's**.

Fare innovazione, prima ancora che operare su processi e strutture, significa lavorare sulla fiducia, sulla cultura, sulla motivazione di dipendenti e collaboratori. Significa migliorarsi e non fermarsi mai, per diventare un'eccellenza nella fornitura dei servizi di facility ed energy management ai nostri Clienti e fonte di ispirazione per i nostri competitor. Applichiamo sistemi di gestione e controllo di grande rilevanza sociale, come la SA8000, il Rating di Legalità (3 stelle), il sistema QSA e molti altri.

Chiediamo ai nostri fornitori di seguirci nella nostra eticità e visione sostenibile e non abbiamo mai fatto mancare il nostro appoggio alle iniziative sociali sul territorio.

Pubblicare il Bilancio di Sostenibilità in modo regolare, ci ha permesso e ci permette di prendere consapevolezza di chi siamo e cosa vogliamo rappresentare per i nostri Stakeholder. Augurandoci che il nostro impegno possa essere compreso ed apprezzato per il valore che di per sé cerca di generare.

Auguro a tutti Voi una buona lettura.

L'Amministratore Delegato  
Massimo Diamante

# Nota metodologica

## IL PROCESSO DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato approvato dall'assemblea dei Soci in data 23 aprile 2020, unitamente all'approvazione del Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019. **[102-10]**

**[102-45; 102-50]** Il presente documento rappresenta il **terzo Bilancio di Sostenibilità** di Samsic Italia e si riferisce alle attività dell'impresa nell'anno solare 2019. Le precedenti edizioni hanno generato riscontri estremamente positivi e hanno permesso di instaurare con tutti i dipendenti, Clienti e fornitori ma anche con gli istituti finanziari, un dialogo sempre più aperto e costruttivo, migliorando il senso di appartenenza ad un Gruppo, il **Gruppo Samsic**, che ha tra i suoi pilastri il considerevole valore della responsabilità sociale d'impresa. Considerato il significativo successo ottenuto, all'interno e all'esterno del Gruppo **[102-52]** si è deciso di rendere il Bilancio di Sostenibilità una prassi aziendale e questa edizione, ulteriormente evoluta secondo i principi dell'**Integrated Reporting** e con una nuova sezione dedicata agli obiettivi dell'**Agenda 2030 dell'ONU** che la Samsic ha deciso di perseguire, ne è l'ulteriore prova.

Qualora un indicatore fosse maggiormente significativo soltanto se espresso in altri termini temporali, per favorirne la comparabilità, l'accuracy e la completezza dell'informativa, questo verrà indicato opportunamente nel testo.

L'impegno di Samsic Italia in ambito di responsabilità sociale, come è noto a tutti i soggetti che con essa si relazionano, costituisce da sempre un pilastro fondamentale della sua attività e strategia e abbiamo deciso di continuare a percorrere la strada della rendicontazione non finanziaria poiché ri-

teniamo che questo documento sia perfettamente in linea con il nostro impegno, da sempre assiduo e tangibile, nell'ambito della Corporate Social Responsibility.

Il presupposto della **trasparenza**, un principio fondamentale per Samsic Italia, rende il Bilancio di Sostenibilità 2019 **un'informativa chiara e bilanciata**, che riporta in ugual modo i risultati positivi e negativi, qualora presenti.

Grazie al prezioso contributo degli stakeholder principali di Samsic Italia è stato possibile delineare i temi materiali, riportati nella **matrice di materialità**. Essa rappresenta uno strumento grafico di sintesi che costituisce il risultato del processo di identificazione, valutazione e analisi dei temi rilevanti di sostenibilità che influiscono sulla capacità dell'azienda di creare valore nel breve, medio e lungo termine. Si rimanda al capitolo "Analisi di Materialità" per i dettagli sul processo di stakeholder engagement e dell'iter di identificazione e prioritizzazione dei temi **materiali**.

Il soggetto responsabile del contenuto e della forma del presente documento è il Consigliere d'Amministrazione Umberto Diamante. **[102-53]** Per eventuali informazioni riguardanti il Bilancio di Sostenibilità 2019 è possibile rivolgersi allo stesso Umberto Diamante che è stato identificato anche quale responsabile del perseguitamento degli SDG's, gli obiettivi di sviluppo sostenibile, identificati dall'azienda.

## **LO STANDARD DI RENDICONTAZIONE E IL PROCESSO DI ASSEVERAZIONE**

Lo standard di rendicontazione adottato nella stesura del presente Bilancio di Sostenibilità è il **GRI Sustainability Reporting Standards**, pubblicato nel 2016 dal GRI – *Global Reporting Initiative*. Si tratta dello standard più diffuso e utilizzato a livello internazionale in ambito di rendicontazione di sostenibilità, poiché permette di descrivere in maniera completa ed esaustiva l'impresa, la sua attività e gli impatti generati in relazione alle tematiche economiche, ambientali e sociali ritenute materiali. Così come richiesto dagli Standard, Samsic Italia ha adottato i principi base del GRI, applicandoli in ogni fase della stesura del documento.

Tali principi sono per quanto riguarda il contenuto dell'informativa

**INCLUSIVITÀ  
SOSTENIBILITÀ  
MATERIALITÀ  
COMPLETEZZA**

Tali principi sono per quanto riguarda la qualità dell'informativa:

**EQUILIBRIO  
IMPARZIALITÀ  
COMPARABILITÀ  
ACCURATEZZA  
TEMPESTIVITÀ  
CHIAREZZA  
VERIFICABILITÀ**

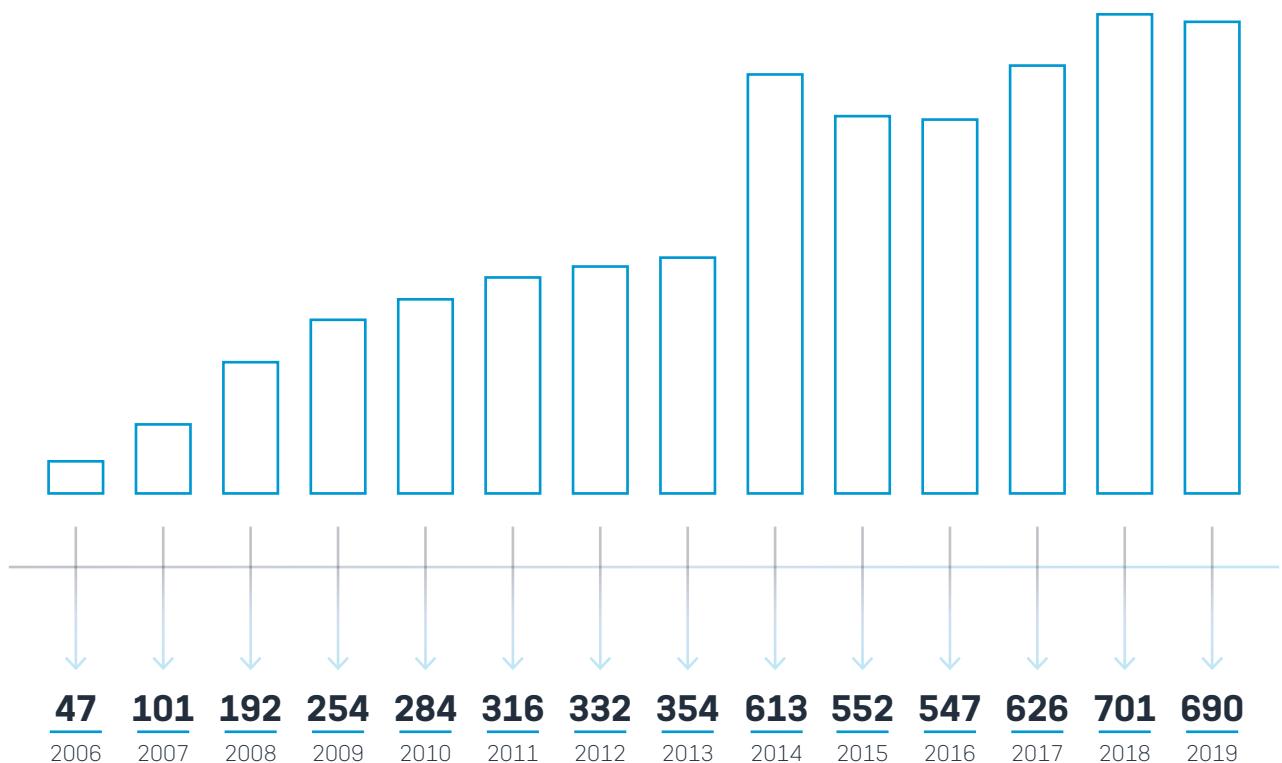
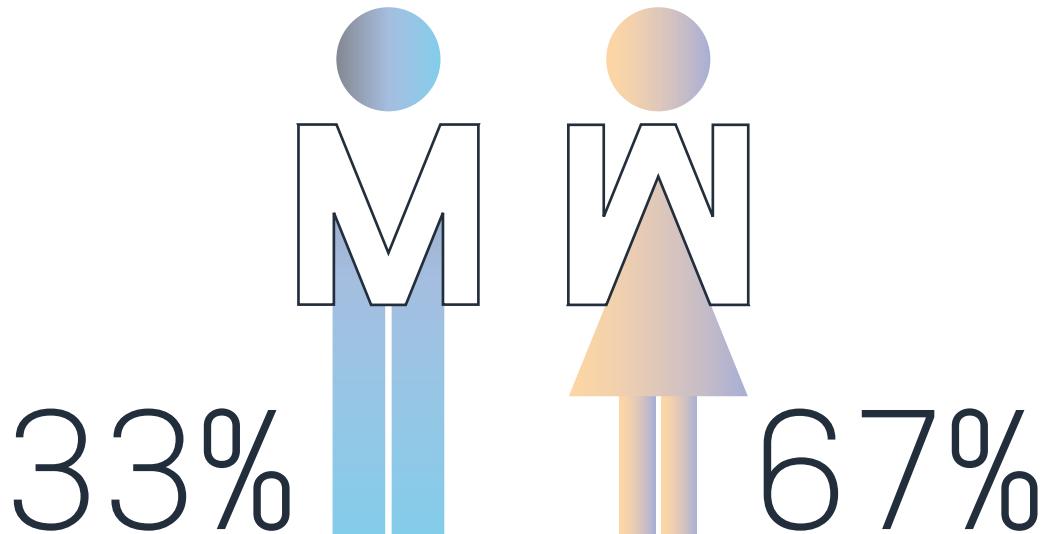
Per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019 si è tenuto conto di tutti gli aggiornamenti che, periodicamente, il Global Reporting Initiative rende pubblici sul proprio sito online. In particolare, nel corso del 2018 sono stati aggiornati gli Standards "GRI 303 Water and Effluents" e "GRI 403 Occupational Health and Safety", mentre in relazione all'anno 2019 è stato introdotto il nuovo "GRI 207 Tax" (2019). L'elenco degli Standard, Topic e Disclosure utilizzati è riportato alla fine del documento, nel **GRI Content Index**.

**[102-54]** Il livello di copertura degli indicatori di aderenza ai GRI Standards è **in accordance – Core**.

Il presente documento è stato sottoposto alla verifica di un revisore legale indipendente che ha condotto una revisione limitata secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised), e che ha espresso il suo giudizio conclusivo sulla base della conoscenza e comprensione dell'azienda e sull'adeguatezza dei sistemi, processi e procedure utilizzate per predisporre il documento.

# Highlights 2019

LE NOSTRE RISORSE [102-7]



## LA NOSTRA DIVERSITÀ

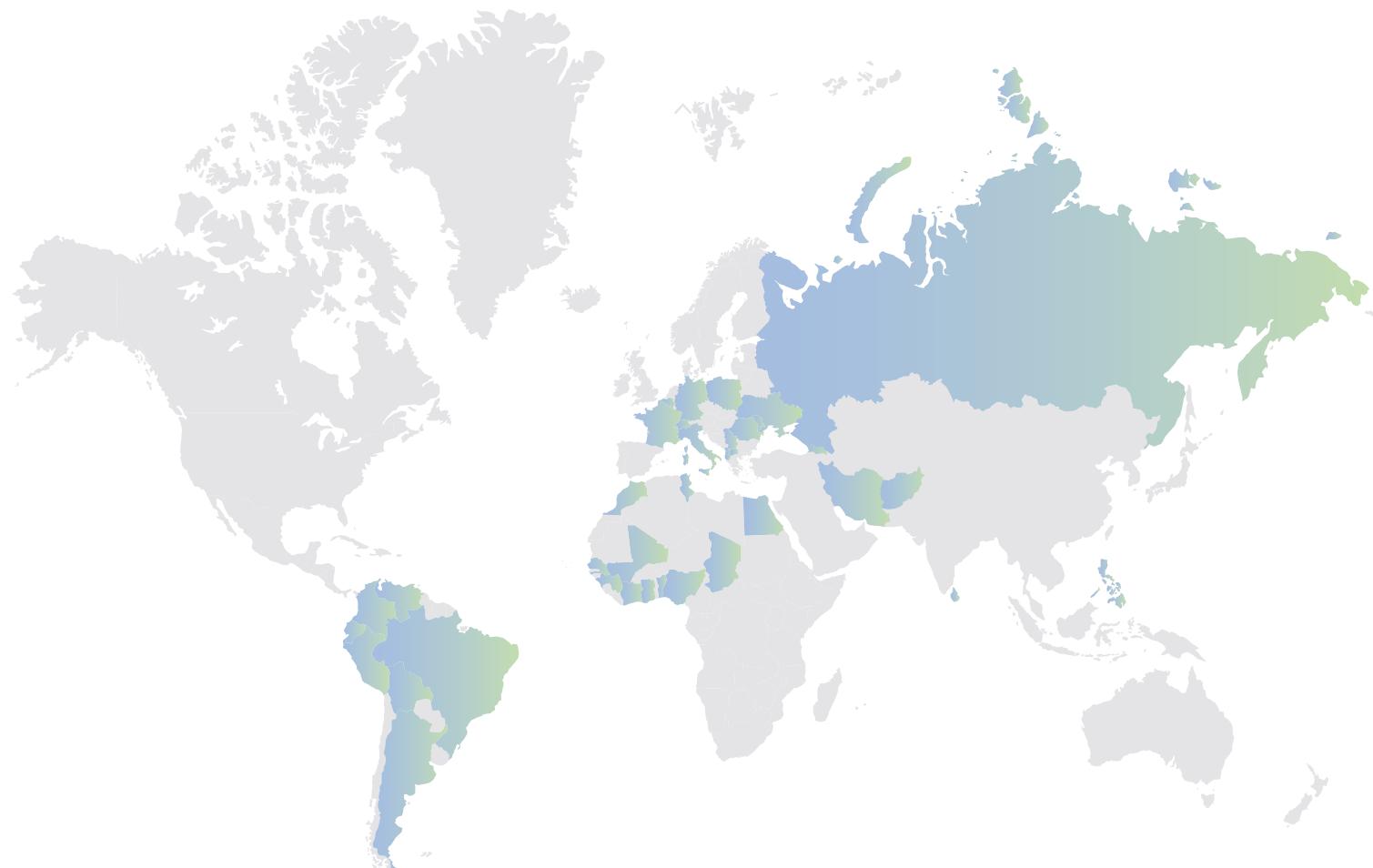
**608** EUROPA    **26** AMERICA    **39** AFRICA    **17** ASIA

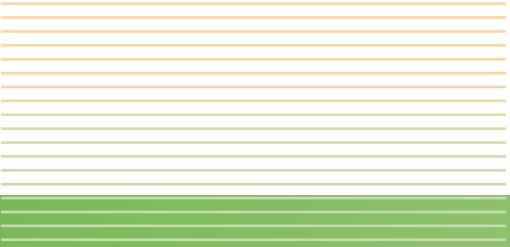
ITALIA.....	536
Albania.....	17
Belgio .....	1
Francia .....	2
Georgia .....	1
Germania .....	2
Jugoslavia .....	2
Macedonia .....	1
Moldavia .....	3
Polonia .....	1
Romania .....	34
Serbia.....	1
Svizzera.....	2
Ucraina .....	5

Argentina .....	1
Bolivia .....	1
Brasile.....	6
Colombia .....	1
Cuba .....	1
Ecuador .....	8
Perù .....	7
Venezuela .....	1

Benin .....	1
Ciad .....	1
Costa D'avorio .....	1
Egitto .....	12
Ghana .....	1
Guinea.....	1
Mali.....	1
Marocco .....	14
Nigeria .....	2
Senegal .....	4
Tunisia .....	1

Filippine .....	5
Sri Lanka.....	8
Afghanistan .....	1
Iran .....	1
Russia .....	2





## LE NOSTRE CERTIFICAZIONI



**SAMSIC  
GREEN  
DIVISION**

CERTIFICATA  
ECOLABEL



**SOA**



**UNI CEI  
11352**



**SA 8000  
BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ**



**UNI EN ISO  
9001  
14001  
45001  
50001**



**ECOVADIS  
GOLD**



**BS OHSAS  
18001**



**RATING  
LEGALITÀ**

I NOSTRI PUNTI DI FORZA

**INTERLOCUTORE  
UNICO  
PER TUTTI I  
SERVIZI NON  
CORE**

**COPERTURA  
EUROPEA  
NETWORK  
DI UNITÀ  
AUTONOME,  
DINAMICHE E  
FLESSIBILI**

**MANAGEMENT  
LOCALE  
FIGURE  
ALTAMENTE  
PROFESSIONALI**

LA NOSTRA TRASPARENZA



# La nostra storia

Samsic Italia ha posto le sue basi nel lontano **2006**, a seguito del processo di fusione di due realtà aziendali operanti nel settore delle pulizie civili, tecniche e industriali in ambito automotive e contava circa 40 collaboratori. Fin dall'inizio, l'obiettivo principale dell'allora nuova realtà aziendale era quello di avviare un **processo di rinnovamento** che investisse il settore. La forza innovativa dell'impresa poteva contare fin da subito su alti livelli di professionalità e sull'utilizzo di tecniche e metodologie operative di elevata qualità.

Negli anni si è poi sviluppata acquisendo nuovi e sempre più prestigiosi Clienti, ampliando altresì la gamma dei servizi offerti ed arrivando a gestire oltre **1.000 dipendenti diretti ogni anno**, soddisfacendo le esigenze di circa 350 Clienti, e **un fatturato di oltre 20 milioni di euro annui**.



**[102-6]** Samsic Italia è parte del gruppo francese Samsic, presente a livello europeo in 25 Paesi, con oltre 93.000 dipendenti, 30.000 Clienti ed un volume di affari di oltre 2,7 miliardi di euro.

**[102-10]** L'appartenenza ad una realtà internazionale, come quella del Gruppo Samsic, permette di offrire un modello di servizio uniforme in tutta Europa, a vantaggio delle realtà industriali internazionali, beneficiando di elevatissime sinergie di know-how e assicurando allo stesso tempo vicinanza al Cliente e alti livelli di qualità e flessibilità. Ad esempio, a settembre i Team internazionali di Samsic e della Direzione Generale si sono incontrati a Torino in vista dell'International Meeting di Samsic per tre giorni di incontri per condividere progetti e ambizioni.

**[102-12; 102-13]** In ambito di Responsabilità Sociale d'Impresa, fin dal 2010 Samsic Italia ha aderito al progetto **CSR Piemonte**, promosso dalla Regione in collaborazione con Unioncamere nel 2009 at-

traverso un protocollo d'intesa per il rilancio dello sviluppo economico e della competitività territoriale. Il protocollo, rinnovato ed arricchito di contenuti nell'ottobre 2013, individua come prioritarie, per l'aumento della competitività delle imprese e dei territori, diverse aree di intervento congiunto fra enti camerale e amministrazione regionale, tra cui il tema della Responsabilità Sociale d'Impresa - CSR come fattore di sviluppo sostenibile del territorio e delle imprese (*cit. [...] La sostenibilità della crescita è in funzione dei comportamenti etici e responsabili sia dei consumatori sia delle imprese. La CSR (Corporate Social Responsibility) è entrata formalmente nell'agenda dell'Unione europea, dove è stata considerata come uno degli strumenti strategici per realizzare in Europa una società più competitiva e socialmente coesa e per modernizzare e rafforzare il modello sociale europeo. La diffusione tra le imprese della cultura della CSR può rappresentare un valore aggiunto non solo per le imprese (competitività, crescita, immagine), ma per la società in generale (ambiente, relazioni industriali, qualità sociale), [...]*).

Inoltre, dal 2012, Samsic Italia aderisce alla **Carta Confederale dei Principi per la Sostenibilità Ambientale** che rappresenta, per le imprese e le associazioni aderenti a Confindustria, la bussola dei valori di riferimento nel loro cammino per uno sviluppo sostenibile. Essa è affiancata da una Guida Operativa, strumento di semplice lettura ed applicazione, che aiuta operativamente l'imprenditore ed i suoi collaboratori. La Carta sancisce i valori condivisi e le azioni necessarie per un unitario e progressivo avanzamento verso una sempre maggiore sostenibilità ambientale, delineando obiettivi realistici e realizzabili per le imprese italiane. Le imprese e le organizzazioni di imprese associate che volontariamente aderiscono alla Carta confederale contenente i Principi per la Sostenibilità Ambientale assumono pertanto i valori e gli impegni ivi contenuti come parte integrante della loro attività e del loro processo di crescita produttiva.



La Guida Operativa di orientamento per l'applicazione pratica dei Principi per la Sostenibilità Ambientale è un documento di supporto della Carta. Si tratta di uno strumento inteso a fornire indicazioni operative e di supporto interpretativo dei Principi a tutte le imprese ed associazioni di imprese che volontariamente aderiscono alla Carta. Inoltre, la Guida

intende consentire un'autovalutazione della propria posizione nel percorso verso la sostenibilità ambientale. Essa riporta, per ciascun Principio e Impegno della Carta, alcuni strumenti e azioni concrete che possono essere integrati nell'attività aziendale, sulla base del proprio ambito operativo e della propria dimensione aziendale.





## I DIECI PRINCIPI

1. **"Conseguimento di obiettivi di sostenibilità ambientale nel breve, medio e lungo periodo"**: porre la tutela dell'ambiente come parte integrante della propria attività e del proprio processo di crescita produttiva;
2. **"Adozione di un approccio preventivo"**: valutare l'impatto delle proprie attività, dei propri prodotti e servizi, al fine di gestirne gli aspetti ambientali secondo un approccio preventivo e promuovere l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili;
3. **"Uso efficiente delle risorse naturali"**: promuovere l'uso efficiente delle risorse naturali, con particolare attenzione alla gestione razionale delle risorse idriche ed energetiche;
4. **"Controllo e Riduzione degli impatti ambientali"**: controllare e, ove possibile, ridurre le proprie emissioni in aria, acqua e suolo; perseguire la minimizzazione della produzione di rifiuti e la loro efficiente gestione privilegiando il recupero e il riutilizzo in luogo dello smaltimento; adottare misure idonee a limitare gli effetti delle proprie attività sul cambiamento climatico; promuovere la salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi;
5. **"Centralità di tecnologie innovative"**: investire in ricerca, sviluppo e innovazione, al fine di sviluppare processi, prodotti e servizi a sempre minore impatto ambientale;
6. **"Gestione responsabile del prodotto"**: promuovere una gestione responsabile del prodotto o del servizio lungo l'intero ciclo di vita, al fine di migliorarne le prestazioni e ridurne l'impatto sull'ambiente, anche informando i Clienti sulle modalità di utilizzo e di gestione del "fine vita";
7. **"Gestione responsabile della filiera produttiva"**: promuovere la salvaguardia dell'ambiente nella gestione della catena produttiva, coinvolgendo fornitori, Clienti e parti interessate quali attori della propria politica di sostenibilità;
8. **"Sensibilizzazione e Formazione"**: promuovere iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione, al fine di coinvolgere l'organizzazione nell'attuazione della propria politica ambientale.
9. **"Trasparenza nelle relazioni con le parti interessate"**: promuovere relazioni, con le parti interessate, improntate alla trasparenza, al fine di perseguire politiche condivise in campo ambientale;
10. **"Coerenza nelle attività internazionali"**: operare in coerenza con i principi sottoscritti in questa Carta in tutti i Paesi in cui si svolge la propria attività.

Samsic è una realtà aziendale di origine familiare bretone che si occupava inizialmente dei servizi di facility management. Dal 1986 il Gruppo Samsic ha continuato ad arricchire la sua offerta sviluppando una gamma di servizi dedicati agli ambienti di vita, al lavoro e alle risorse umane ed offrendo quindi servizi più ampi e sviluppandosi ben oltre i confini francesi.

Attualmente è presente in **25 paesi** in Europa con un organico di **93.000 dipendenti**, il Gruppo Samsic contribuisce alle prestazioni degli oltre **30.000 Clienti** offrendo servizi su misura adeguati alle loro esigenze e specificità.

Con un fatturato di **2,7 miliardi di euro**, il Gruppo Samsic si posiziona come uno dei leader nei servizi aziendali in Europa.

Il Gruppo è sensibile agli aspetti della responsabilità sociale d'impresa e da anni redige un documento

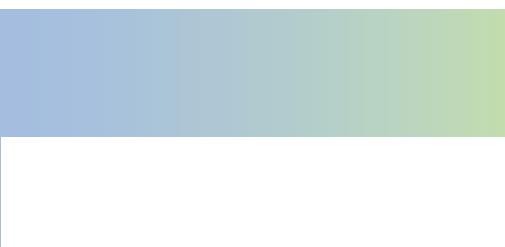
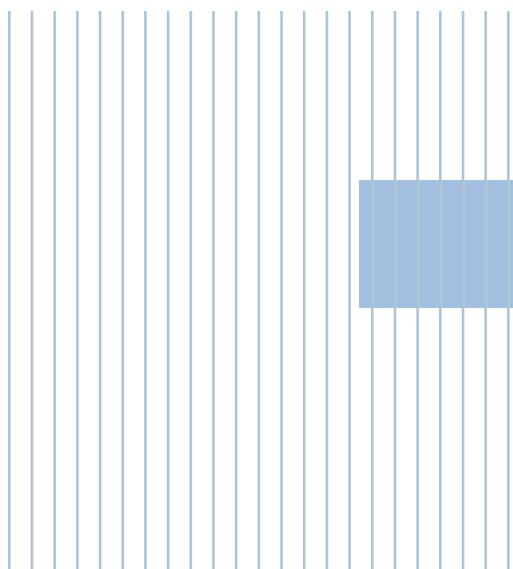
dove riepiloga i principali dati sociali ed ambientali. Il loro impegno sostenibile è stato avviato nel 2005 attraverso il supporto ai principi del **Global Compact**, rafforzato nel 2015 dall'integrazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile nell'attività e nella strategia aziendale.



Dal 2011, Samsic è firmataria **della Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro**, rafforzando il suo impegno per contribuire a eliminare tutte le discriminazioni sul lavoro e promuovere la diversità.

93 mila DIPENDENTI  
oltre 26 PAESI

30 mila CLIENTI  
2,7 mld€ FATTURATO



# Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento



## MISSION

**Fornire ai propri Clienti servizi di elevata qualità, operando in partnership con i propri fornitori per lo sviluppo e l'impiego delle tecnologie più efficienti e compatibili con l'ambiente e la sicurezza.**



## VISION

**Essere un esempio per tutti, essenziali per i nostri Clienti e un punto di riferimento per le nostre risorse, per assicurare lo sviluppo sostenibile.**



**[102-1, 102-4]** Samsic Italia è un'azienda che opera in Italia e fornisce servizi di supporto alle attività di altre imprese nella forma di **Facility & Energy Management**.

Il **Facility Management** consiste in un "approccio integrato" che, attraverso la progettazione, pianificazione ed erogazione di servizi di supporto all'attività principale dell'azienda Cliente, ha l'obiettivo di aumentare l'efficacia del suo operato e a renderla capace di adattarsi con facilità e rapidità ai cambiamenti del mercato, cercando di anticipare le esigenze dei Clienti. Comprende dunque il processo di progettazione, implementazione e controllo dei servizi di facility, allo scopo di fornire e mantenere livelli di servizio adeguati alle esigenze aziendali, creando un ambiente di lavoro di qualità con una spesa il più possibile oculata.

A ciò si affianca l'attività di **Energy Management**, che Samsic Italia articola in una serie di operazioni volte a promuovere e realizzare all'interno delle organizzazioni un utilizzo efficiente, razionale e consapevole delle risorse energetiche.

**[102-3, 102-5, 102-10]** La denominazione sociale della società è Samsic Italia S.p.A. con sede legale in Via Principe Amedeo 11 a Torino; la sede operativa in via Pavia 105/H a Cascine Vica – Rivoli, in provincia di Torino.

La società svolge l'attività in gran parte del territorio italiano prevalentemente al centro nord ed ha diverse sedi operative, laddove necessarie e funzionali al business. Il grup-

po di cui fa parte, Gruppo Samsic, svolge attività in tutta Europa ed in particolare in Italia attraverso la Samsic Italia e poi in Francia, Svizzera, Lussemburgo, Portogallo, Spagna, Polonia, Inghilterra, Belgio e Irlanda, in Marocco e Qatar e anche in altri paesi dell'area mediterranea.

Nel 2019, il valore economico complessivamente generato da Samsic Italia è stato di oltre 20 milioni di euro. Il 57% è stato destinato alle risorse umane per un totale al 31 dicembre 2019 di 690 risorse.

## CULTURA, ETICA E VALORI

L'etica professionale e la responsabilità sociale di impresa sono i punti cardine su cui è basata l'attività dell'azienda. **Onestà, serietà, correttezza, rispetto, eticità e sicurezza nel lavoro e nei rapporti interpersonali** sono e sempre saranno pilastri fondamentali dell'operato di Samsic Italia.

La partnership *win-win* tra Cliente e fornitore così come la valorizzazione e la continua formazione delle proprie risorse umane, sono due direttive principali dell'operato e delle scelte della società.

Samsic Italia mette a disposizione dei Clienti e del territorio il proprio patrimonio di competenze e di **know-how internazionale**, perseguitando l'eccellenza nell'erogazione dei servizi, con l'intento di creare **valore condiviso** e sviluppare reti di collaborazione durature nel tempo.

**[102-16]** Samsic Italia si è dotata, fin dalla sua nascita, di un Codice Etico indirizzato a tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura con la Società.

**[102-17]** Il Codice Etico detta le regole di correttezza e trasparenza che contraddistinguono l'operato dell'impresa e si basa su una serie di principi a valori, declinati poi all'interno del codice:

- **Salute, sicurezza sul lavoro e ambiente**
- **Correttezza contabile**
- **Informazioni confidenziali e rilevanti**

- **Protezione dei dati personali**
- **Politiche del personale**
- **Politiche sociali**
- **Rapporti con fornitori e interlocutori della società**
- **Rapporti con la pubblica amministrazione**
- **Attuazione sistema disciplinare e sanzionatorio**
- **Modello organizzativo ed organo di vigilanza**
- **Segnalazioni in caso di violazioni delle disposizioni del codice etico**
- **Trasparenza e completezza dell'informazione**

**[102-11]** L'Organo di Vigilanza, istituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e richiamato nel Codice Etico, monitora il funzionamento del Codice e provvede all'aggiornamento e alla verifica continua della sua adeguatezza.

## Rispetto delle persone e dell'ambiente

Uno degli obiettivi dell'attività di Samsic Italia è rendere gli ambienti sempre più puliti, efficienti e soprattutto sicuri e questo lo possiamo configurare nella prevenzione e nell'adozione di tecniche ecocompatibili. In particolare, **[102-15; 102-17]** Samsic Italia definisce regolarmente i principi guida da osservare per poter essere sempre **conforme alla normativa** e migliorare al contempo le proprie prestazioni, cerca sempre **nuove tecniche e nuovi prodotti a basso impatto** ambientale, adotta politiche di riduzione degli sprechi e di sostenibilità. I continui sforzi permettono di essere all'avanguardia sia nella formazione delle risorse sulle tematiche ecologiche sia nella scelta di processi e prodotti ecocompatibili, come ad esempio i nostri **sistemi di sanificazione ambientale**<sup>1</sup>.



## Qualità e trasparenza

Il sistema integrato QSA (qualità, ambiente, sicurezza) permette di formalizzare tutte le attività gestio-

<sup>1</sup> Sistemi di sanificazione ambientale, approfondimento a pag. 89

nali ed operative di Samsic Italia. Questi stessi principi guidano anche e soprattutto le relazioni con le persone, all'interno e all'esterno dell'azienda. Come sancito dal Codice Etico e come la certificazione SA8000 attesta, tutte le collaborazioni nascono e si consolidano nel segno della trasparenza, della correttezza, della responsabilità sociale di impresa e del rispetto scrupoloso di norme e regolamenti.



### Rating di legalità ★★☆

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 da AGCM per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento", misurato in "stellette", indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento riconferma vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Il rating di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta. Il rating è stato attribuito a Samsic Italia a **gennaio 2020 con il punteggio massimo di tre "stellette"**.

### LA NOSTRA STRUTTURA AZIENDALE

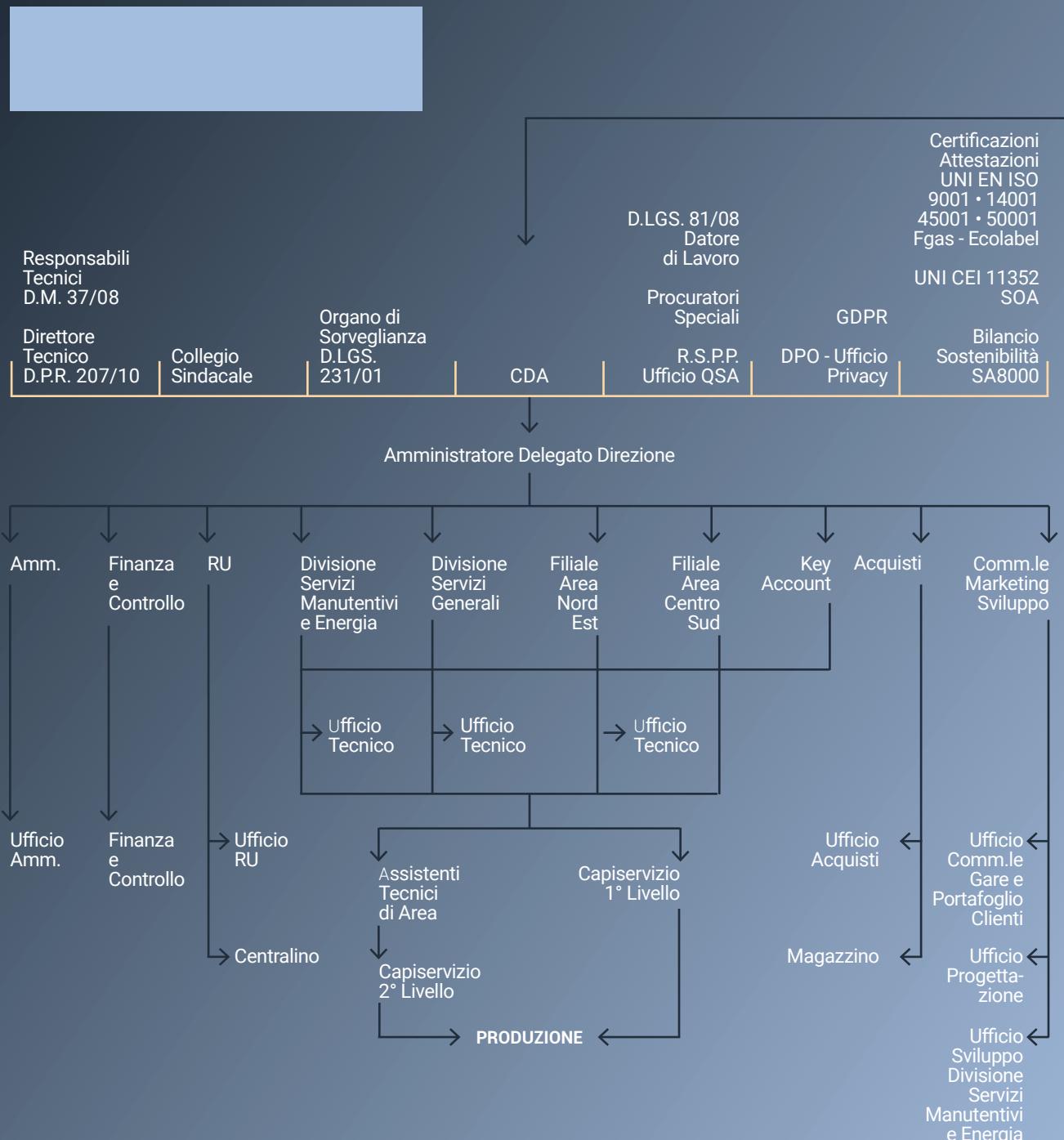
**[102-18]** La struttura aziendale della società è composta da un alto livello societario organizzato da un Consiglio di Amministrazione costituito da 7 componenti e, ai sensi di Legge, da un Collegio Sindacale costituito da 3 componenti. L'alta direzione è poi affiancata da un organo di Vigilanza, da un ufficio addetto alle certificazioni/attestazioni, un Organismo deputato al controllo tecnico, una struttura dedicata alla sicurezza sul lavoro e infine una divisione presieduta da un DPO (Data Protection Offi-

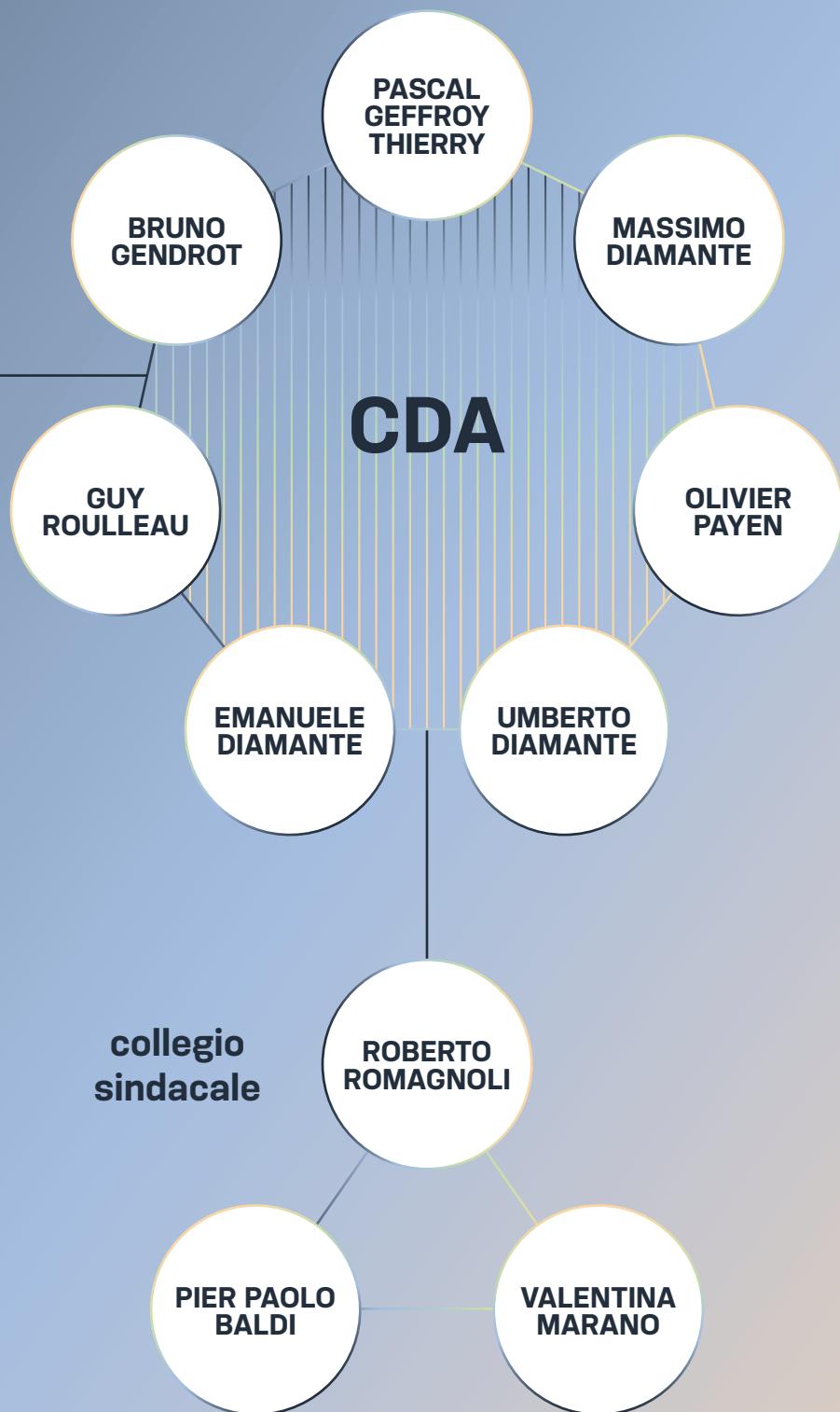
cier) dedicata alla privacy ed a tutto ciò che riguarda la compliance alla Normativa UE 679/2016 GDPR. All'interno del Consiglio di Amministrazione la funzione direttiva è affidata ad un Amministratore Delegato.

L'organigramma aziendale è articolato in cinque funzioni (amministrazione, finanza e controllo, risorse umane, acquisti, commerciale marketing sviluppo) e cinque divisioni divise per aree territoriali e per tipologia di servizio.

In relazione al **Consiglio di Amministrazione** e al **Collegio Sindacale**, è riportata la composizione attuale e relativa all'anno 2019. Tutti i componenti sono in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

# organigramma





[405-1] Di seguito è possibile trovare i dettagli in merito alla diversità dell'Organo di Governance.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	2017		2018		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	1		1		1	
30 ≤ x ≤ 50	2		2		2	
> 50 anni	6	1	6	1	4	
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	

## IL MERCATO DEL FACILITY MANAGEMENT NEI PRINCIPALI PAESI EUROPEI

Il management aziendale ha deciso di redigere il documento integrando lo Standard GRI con i principi dell'**Integrated reporting** nell'ottica di fornire la più ampia informativa ai propri Stakeholder e con l'obiettivo di evidenziare la **creazione di valore** nel tempo.

Il report integrato è un nuovo approccio alla rendicontazione aziendale che vuole sottolineare il legame tra la strategia, la performance finanziaria ed il contesto sociale in cui l'impresa opera.



«Un report integrato è una **comunicazione sintetica** che illustra come la **strategia, la governance, le performance e le prospettive** di un'organizzazione consentono di **creare valore nel breve, medio e lungo periodo** nel contesto in cui essa opera.

Il Framework <IR> Internazionale



L'**obiettivo** del Framework consiste nel definire i principi guida ed i contenuti facenti parte di un report integrato e lo **scopo** principale vuole essere quello di dimostrare ai fornitori di capitale finanziario, attraverso un miglioramento della qualità delle informazioni, come un'organizzazione è in grado di **creare valore nel tempo**.

[102-15] Lo scenario competitivo italiano del **Facility Management** include prevalentemente:

- società cooperative, generalmente specializzate nel segmento dei servizi di pulizia;
- filiali di gruppi multinazionali, attive nella fornitura di una gamma diversificata di servizi;
- piccole e medie realtà nazionali multiservizi fortemente orientate ad un'offerta di tipo global service;
- consorzi di imprese di piccole e medie dimensioni.

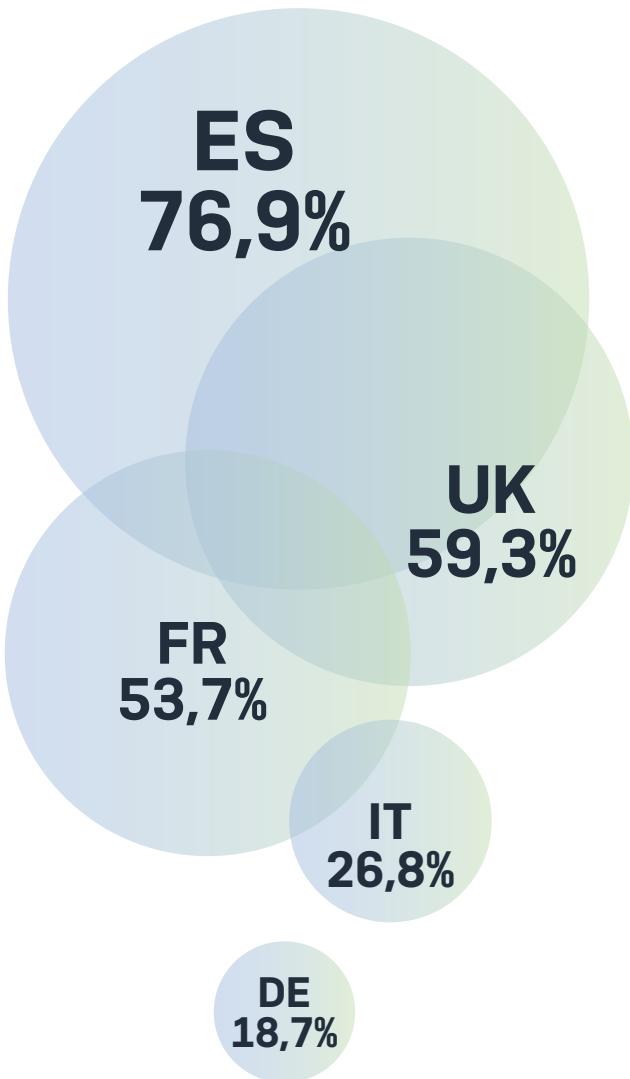
Le imprese attive nel settore del facility manage-

ment operano spesso con consorzi, alleanze commerciali e associazioni temporanee (ATI) con altri operatori del settore, in considerazione della complessità tecnica e organizzativa legata alla fornitura di una gamma, vasta e diversificata, di attività in condizioni di efficienza.

I primi 10 operatori sul mercato italiano detengono una quota di mercato pari a circa il 27% del giro d'affari nazionale.

Le imprese di dimensioni significative sono circa 350, con circa 30.000 addetti.

## CONCENTRAZIONE DEL MERCATO



\*= fatturato primi 10 operatori di settore sul fatturato nazionale<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Fonte: Revalo & Scenari Immobiliari, I servizi immobiliari in Europa e negli Stati Uniti (2016), Smart Databank, Analisi di segmenti e quote di mercato – Facility Management (2015)

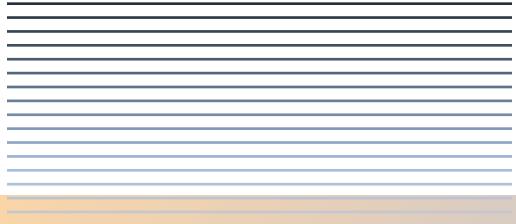
L'analisi SWOT è uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza, le debolezze, le opportunità e le minacce di un progetto o in un'impresa. L'analisi può riguardare l'ambiente interno andando ad analizzare i punti di forza e di debolezza oppure l'ambiente esterno di un'organizzazione analizzando minacce ed opportunità.

<b>Ampia gamma di servizi offerti</b>	<b>Esperienze e competenze individuali</b>
<b>Gestione diretta servizi (95%)</b>	<b>Taglia medio-piccola per partecipare a grossi mercati e gare d'appalto (Samsic grande opportunità)</b>
<b>Ottimo tasso di retention (Cliente private)</b>	<b>Sistema informatico integrato (in fase di implementazione)</b>
<b>Competenze e approccio professionale</b>	<b>Armonizzazione processi interni in tutte le sedi e filiali</b>
<b>Motivazione e spirito di squadra</b>	
<b>Organizzazione</b>	
<b>Reattività e flessibilità</b>	
<b>Reputazione</b>	
<b>Certificazioni</b>	
<b>Qualità e sicurezza</b>	



**Mercato facility Italia 135 Mld potenziali**  
**Processo sempre maggiore di esternalizzazione servizi ad aziende di FM**  
**Orientazione mercato a global service e FM integrato**  
**Gruppo Samsic - pochi player internazionali**

**Concorrenza sleale**  
**Lavoro nero**  
**Tempi di pagamento molto alti (Italia tra i peggiori a livello europeo)**  
**Servizi soft facility - prezzi molto bassi**  
**24.000 società di pulizie in Italia**  
**Assenteismo**  
**Articolo 4 CCNL**  
**Cooperative con agevolazioni fiscali (soprattutto coop. sociali)**



## [102-15]

# Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro

Il settore dei servizi integrati, che oggi riguarda non solo i servizi ambientali ma tutto il facility e l'energy management a 360 gradi, è un settore in crescita. Il numero ed il volume di attività in outsourcing sono in ascesa, le aziende del nostro settore stanno intercettando tali servizi,abbiamo però la forte necessità di garantire che questa crescita sia virtuosa. Purtroppo, permangono alcune criticità che comprimono una vera e propria crescita del comparto: c'è ancora una forte componente di lavoro sommerso, di evasione fiscale, di concorrenza sleale e questo a discapito anche delle committenze che sono responsabili in solido, soprattutto per gli aspetti retributivi e contributivi, con i loro "appaltatori".

### **Ma soffermiamoci sugli aspetti positivi e di prospettiva.**

Il "multiservizi" è un settore che offre la possibilità di sviluppare **nuove opportunità, nuovi servizi, nuova occupazione e nuove tecnologie**. Nonostante la critica fase congiunturale che stiamo ancora attraversando, il comparto è cresciuto in questi anni in occupazione, fatturato e competenze. I dati del CRESME evidenziano un fatturato annuo potenziale di 135 miliardi di euro. Oggi le imprese del nostro settore ne intercettano circa il 60%, con prospettive di ulteriore crescita. Solo il settore delle pulizie conta 500.000 addetti, ma le stime globali nel settore del facility ed energy management ammontano a circa 2,5 milioni di occupati ed un contributo al PIL di oltre 8 punti percentuali. Il settore può contribuire in modo sostanziale a creare nuova occupazione, soprattutto del lavoro femminile, ed integrazione sociale riferita alle fasce deboli del mercato.



# Il nostro Business Model

Il Business Model descrive la logica con la quale un'organizzazione crea, distribuisce e trattiene valore. Quest'ultimo, percepito dal cliente, è dato dalla differenza tra i benefici ricevuti e i costi sostenuti.

Il business Model di Samsic Italia si caratterizza per la diversificazione dei suoi servizi, Clienti e per il territorio di riferimento. Samsic Italia è presente a livello nazionale in maniera diretta ed a livello internazionale attraverso il Gruppo Samsic garantendo così di poter rispondere a Clienti plurilocalizzati e multinazionali.

Praticamente l'integrale totalità dei servizi offerti è gestita ed erogata con **personale diretto** attraverso tre divisioni:

- Servizi Ambientali Integrati (facility soft);
- Impianti (facility hard);
- Energia (energy management).

I Clienti sono piuttosto eterogenei ed operano nel settore industriale, automotive, terziario, retail, sanitario, pubblica amministrazione, nucleare, GDO e agroalimentare.

I Clienti privati vengono raggiunti attraverso gare internazionali con Samsic e gare nazionali su tutte e tre le divisioni. In particolare, per quanto riguarda la divisione Servizi Ambientali Integrati, considerati i prezzi molto bassi della concorrenza, vige la necessità per Samsic Italia di essere competitiva ma anche di individuare potenziali Clienti che guardino alla qualità del servizio data da un'azienda che esclude il lavoro sommerso e che tutela tutte le sue importanti risorse garantendo loro un contratto con i requisiti del CCNL e che utilizza al suo interno prodotti per il 63,8% certificati CAM ed Ecolabel.

I Clienti pubblici vengono raggiunti attraverso gare d'appalto pubbliche, regolari e trasparenti.

## I NOSTRI SERVIZI

**Samsic Italia si definisce** come un'azienda di Facility & Energy Management "a 360° gradi", poiché la quasi totalità dei servizi offerti sono erogati direttamente con **proprio personale dipendente**.

**[102-2]** Offre numerosi servizi di manutenzione impianti, efficienza energetica, organizzazione degli spazi di lavoro, aree verdi, servizi di pulizia. La sua consolidata esperienza, unita alla capacità di integrazione nei processi produttivi delle aziende grazie alla proposta di soluzioni innovative e personalizzate sulle necessità dei Clienti, permette di rendere gli ambienti sempre più puliti, efficienti e sicuri.

**[102-7]** Samsic Italia opera molteplici servizi articolati in tre divisioni: servizi generali, servizi di manutenzione impianti e servizi di efficientamento energetico.

I servizi generali ricoprono le seguenti principali attività: i servizi di pulizia civile, tecnica ed industriale, le sanificazioni in ambito ospedaliero ed alimentare, le attività di portierato e reception, la gestione dei rifiuti e delle aree verdi, le disinfezioni, la logistica ed i facchinaggi.

Le attività di manutenzione sugli impianti sono attività più specialistiche e possono riguardare gli impianti elettrici, idrico-sanitari, riscaldamento e raffrescamento, antincendio, sicurezza e reti, elevatori, ecc.

L'attività di efficienza energetica, settore in evoluzione e ad alta specializzazione tecnica, comprende le attività di audit e diagnosi energetiche, i servizi energetici integrati, le riqualificazioni energetiche, le fonti rinnovabili, i vettori energetici, il relamping e tutto ciò che mira ad efficientare strutture ed impianti per ridurre i consumi energetici.



# Energy Management



# Facility Management



Samsic Italia possiede l'**attestazione SOA** nelle categorie **OG1 Edifici civili ed industriali** e **OG11 Impianti tecnologici** (che comprende le precedenti SOA OS3, OS28 e OS 30). Si tratta di una certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto per

l'esecuzione di appalti pubblici di lavori, ovvero un documento necessario e sufficiente a comprovare, in sede di gara, la capacità dell'impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere pubbliche. Attesta e garantisce il possesso da parte dell'impresa di tutti i requisiti previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici di lavori.

## I NOSTRI STAKEHOLDER

**[102-40, 102-42]** Samsic Italia interagisce con numerosi soggetti fondando le proprie relazioni su pilastri solidi quali il rispetto delle persone, la sicurezza sul lavoro, la qualità dei servizi offerti, l'attenzione all'ambiente, la trasparenza nelle relazioni e la Responsabilità Sociale.

L'attività di **stakeholder engagement** ha permesso di definire il perimetro di rendicontazione e di costruire una mappatura degli stakeholder che individua i soggetti legati all'impresa da relazioni di diversa natura e inseriti a loro volta in network più ampi di interrelazioni.

Samsic Italia identifica i propri stakeholder dividendoli in due categorie principali: stakeholder interni ed esterni.

Gli **STAKEHOLDER INTERNI** sono rappresentati non solo dagli azionisti e dal management aziendale, ma soprattutto dai dipendenti e dai collaboratori, cuore dell'azienda, che ogni giorno sono a contatto diretto con i Clienti rappresentando il biglietto da visita di Samsic Italia. L'azienda crede fortemente nell'integrazione e nella concreta motivazione dei suoi dipendenti stimolandone la formazione a 360° e in particolare su temi fondamentali quali la sicurezza sul lavoro e i principi stabiliti dalla SA8000. Gli azionisti e il management aziendale guidano la strategia e l'operatività dell'impresa nel rispetto e nella condivisione dei principi etici e morali. In generale, tutti i soggetti che lavorano in nome e per conto di Samsic Italia sono regolarmente coinvolti nelle sue attività e in particolare nel processo di applicazione del Sistema per la Responsabilità Sociale, pilastro portante della realtà aziendale in ambito sociale.

Gli **STAKEHOLDER ESTERNI** comprendono innanzitutto fornitori e subfornitori, che vengono selezionati attraverso un preciso sistema di valutazione al fine dell'inserimento nell'Albo dei Fornitori Qualificati<sup>3</sup>, oltre che sulla base del rispetto dei principi

disciplinati dalla SA8000: essere fornitori di Samsic Italia significa impegnarsi a estendere gli stessi principi etici che guidano l'azienda anche alla propria catena di fornitura e lungo l'intera catena del valore. In conseguenza di questa "clausola sociale", che viene inserita esplicitamente nei contratti di fornitura, Samsic Italia ha la facoltà di monitorare l'operato dei fornitori secondo procedure specifiche e trasparenti.

Tra gli stakeholder esterni particolarmente importanti per Samsic Italia, vi sono i **Clienti** la cui piena soddisfazione delle esigenze costituisce un obiettivo prioritario anche al fine della creazione di un solido rapporto ispirato a valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità.

Il grafico seguente mostra, per ogni categoria di stakeholder individuata, i principali portatori d'interesse.

**[102-17]** Entrambe le categorie di portatori di interesse (interni ed esterni) hanno legittime aspettative nei confronti dell'operato di Samsic Italia e, in relazione agli stakeholder più rilevanti, viene assicurata la possibilità di esprimere pareri e suggerimenti, sia in forma palese che anonima, attraverso diversi strumenti di condivisione messi a disposizione dall'azienda e con periodici incontri. Grazie a questi processi di ascolto, l'azienda ha modo di comprendere le loro esigenze e valutarle per migliorare le proprie attività e il proprio impatto su di essi.

**[102-43]** In generale, il coinvolgimento degli stakeholder avviene nel rispetto del **principio di inclusività**, attraverso cui Samsic Italia si impegna a favorire la partecipazione attiva di tutti gli stakeholder alla vita aziendale e alle decisioni strategiche.

<sup>3</sup> Si rimanda al capitolo "Impegno economico" per ulteriori informazioni sulla catena di fornitura di Samsic Italia S.p.A. e sui criteri di selezione e valutazione dei fornitori.



AZIONISTI | MANAGEMENT  
PERSONALE | COLLABORATORI

**FORNITORI E  
SUBFORNITORI**

**CLIENTI**

**FONDI  
ASSICURAZIONI  
ENTI  
FONDAZIONI**

**ASSOCIAZIONI  
SINDACALI E DI  
CATEGORIA**

**CITTADINI  
COMITATI  
MOVIMENTI  
UTENTI**

**ASSOCIAZIONI  
NO-PROFIT  
VOLONTARIATO**

# L'analisi di materialità

**[103-1]** L'analisi di materialità permette l'individuazione di quelle tematiche che hanno un impatto significativo sull'impresa, le sue attività e la sua capacità di creare valore per sé stessa e per i suoi stakeholder, nel breve, medio e lungo periodo. Il processo di **materiality assessment** è stato portato avanti da Samsic Italia attraverso il coinvolgimento degli stakeholder principali e ha permesso di delineare e organizzare i temi secondo le priorità per l'azienda e l'importanza per gli stakeholder. L'analisi di materialità è stata condotta mantenendo saldo il legame con Samsic e la sua strategia CSR fondata su quattro pilastri (economico, risorse interne/governance, ambientale e sociale).

Nel caso di Samsic Italia, il processo è stato analizzato più in profondità per rispettare le indicazioni degli Standard GRI e si è pertanto concretizzato nell'individuazione di tre aree principali di riferimento in cui l'impresa ha approfondito il proprio operato e i conseguenti impatti. Si è scelto infatti di mantenere la classificazione proposta dagli Standard e i temi individuati sono stati concepiti, organizzati e affrontati distinguendo gli impatti economici, ambientali e sociali.

L'elaborazione della **matrice di materialità** secondo lo Standard GRI prevede che le informazioni sulla sostenibilità economica, sociale e ambientale dell'impresa vengano presentate prediligendo quelle che sono sia prioritarie e rilevanti per Samsic Italia, ma soprattutto importanti e di interesse per gli stakeholder interni ed esterni.

**[102-43; 102-46]** La grande importanza che Samsic attribuisce alla materialità, ha orientato il Gruppo a coinvolgere sia i dipendenti (rappresentati dagli impiegati amministrativi ed i capo cantieri), e

sia i principali stakeholder esterni, oltre che i Clienti con un apposito questionario.

Il questionario in oggetto è stato strutturato in due sezioni: la prima, costituita da una serie di quesiti volti ad individuare la categoria di stakeholder ed altri dettagli utili per una corretta classificazione, oltre al loro grado di conoscenza, riguardo in generale ai principi della Corporate Social Responsibility ed in particolare al Bilancio di Sostenibilità; la seconda, composta da un'articolata serie di quesiti volti ad entrare più nello specifico dei contenuti Materiali da inserire nel Bilancio di Sostenibilità e comprendere quale fosse l'importanza nei confronti dei temi che Samsic Italia aveva individuato come i più significativi in base alla sua identità aziendale, ai suoi valori e ai servizi che offre.

Il processo di stakeholder engagement è stato eseguito una prima volta nel 2017 ed una seconda volta nel 2018, con più che un raddoppio nel numero degli intervistati.

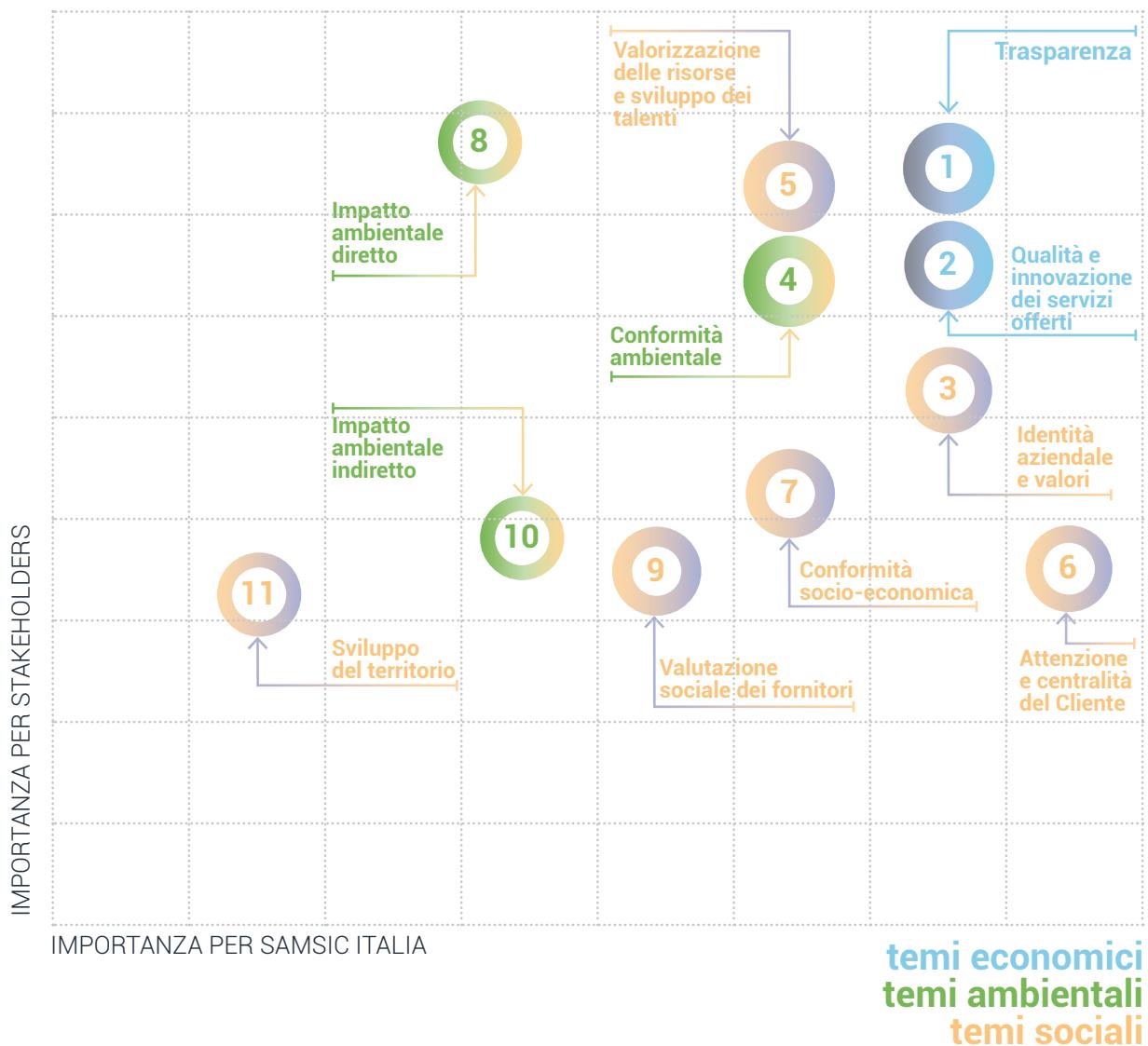
Sulla base di tali attività è stata redatta la matrice di materialità ancora attuale ed utilizzata per la redazione di questo documento.



**I soggetti intervistati sono più che raddoppiati.**



## MATRICE DI MATERIALITÀ SAMSIC ITALIA



I temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder: la **"Matrice di Materialità"** SAMSIC ITALIA – 2019

- 1 Trasparenza
- 2 Qualità e innovazione dei servizi offerti
- 3 Identità aziendale e valori
- 4 Conformità ambientale
- 5 Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti
- 6 Attenzione e centralità del Cliente
- 7 Conformità socio-economica
- 8 Impatto ambientale diretto
- 9 Valutazione sociale dei fornitori
- 10 Impatto ambientale indiretto
- 11 Sviluppo del territorio



**[102-47]** Attraverso il processo di stakeholder engagement adottato per la redazione del secondo Bilancio di Sostenibilità di Samsic Italia e l'analisi dei risultati del questionario somministrato, è stato possibile costruire la matrice di materialità, che si presenta così:

**[102-44]** Tra i temi proposti dagli Stakeholder durante l'attività di engagement è stato suggerito quello della **coerenza aziendale** che l'azienda vuole promuovere attraverso la diffusione di principi di coesione etico-morali nella gestione dei rapporti interni e dei rapporti esterni.

L'identificazione dei temi **Materiali** per Samsic Italia, oltre ad essere importante dal punto di vista strategico, è funzionale ad individuare gli aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento nel Bilancio di Sostenibilità e, a selezionare gli indicatori previsti dallo Standard.

La scelta di predisporre il Bilancio di Sostenibilità *in accordance* con lo Standard GRI opzione *Core*, infatti, implica che l'azienda sia tenuta ad illustrare le proprie performance secondo:

- gli "Standard Universali", che includono i principi di reporting (*GRI 101: Foundation*) e parte delle 56 Disclosure (*GRI 102: General Disclosures*);
- i Topic ritenuti materiali ("Topic-specific Standards": *200-Economic, 300-Environmental, 400-Social*) e le relative Disclosure;
- l'approccio di gestione (*GRI 103: Management Approach*) per ciascun tema ritenuto materiale.

Per poter selezionare i "material topics" tra quelli previsti dagli Standard GRI, sono stati presi in considerazione i temi **Materiali** risultanti dalla **Matrice di Materialità**.

In relazione ai temi **Materiali** e **non Materiali** sopra rappresentati, sono state condotte le seguenti analisi:

- 1 un'analisi di associazione tra i temi materiali e gli aspetti GRI corrispondenti<sup>4</sup>;
- 2 un'analisi relativa al perimetro di rendicontazione, che risulta esclusivamente riferito a Samsic Italia.

I temi che sono emersi come **Materiali** hanno trovato spazio all'interno del Bilancio di Sostenibilità e sono i temi su cui Samsic Italia si sta focalizzando e su cui si impegnerà maggiormente negli anni a venire, con l'obiettivo di migliorarsi continuamente. Inoltre, ha voluto conferire uno spazio rilevante anche ai temi risultati **non Materiali**, cosciente del fatto che sono risultati tali perché sono parte, ormai, di una consolidata prassi di attenzione rivolta dall'azienda.



<sup>4</sup> Si rinvia al GRI Content Index per la matrice di dettaglio.



# strategia CSR

La strategia di responsabilità sociale di impresa di samsic è basata su 4 assi & 12 impegni

## Offrire un servizio responsabile e innovativo

- 1 garantire competenza e ricerca dell'innovazione
- 2 valutare le nostre prestazioni con trasparenza
- 3 costruire partnership durature con la nostra catena del valore

## Preservare il nostro ambiente

- 8 sviluppare l'uso di prodotti e processi rispettosi dell'ambiente
- 9 controllare il nostro consumo di energia e riciclare i nostri rifiuti
- 10 ridurre la nostra impronta di carbonio

## Sviluppare una società solidale e sostenibile

- 11 agire per la solidarietà
- 12 partecipare allo sviluppo economico e culturale locale

## Valorizzare le risorse e coltivare i talenti

- 4 promuovere diversità e pari opportunità
- 5 formare e coltivare i nostri talenti
- 6 preservare salute e sicurezza dei nostri dipendenti
- 7 sviluppare coesione e benessere al lavoro



TEMI IDENTIFICATI NELLA MATRICE DI MATERIALITÀ		GRI 200: ECONOMIC TOPICS
<b>Trasparenza*</b>		Anti-corruzione Comportamento anticoncorrenziale Performance economica Presenza sul mercato Impatti indiretti sul mercato Pratiche di approvvigionamento
<b>Qualità e innovazione dei servizi offerti*</b>		
TEMI IDENTIFICATI NELLA MATRICE DI MATERIALITÀ		GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS
<b>Conformità ambientale*</b>		Conformità ambientale Materiali Energia Acqua Emissioni Materiali di scarto e rifiuti
<b>Impatto ambientale diretto</b>		
<b>Impatto ambientale indiretto</b>		Valutazione ambientale dei fornitori
TEMI IDENTIFICATI NELLA MATRICE DI MATERIALITÀ		GRI 400: SOCIAL TOPICS
<b>Identità aziendale e valori*</b>		Lavoro minorile Lavoro forzato o obbligato Occupazione Salute e sicurezza sul posto di lavoro Formazione ed istruzione Diversità e pari opportunità Non discriminazione
<b>Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti*</b>		Salute e sicurezza del Cliente Privacy dei Clienti
<b>Attenzione e centralità del Cliente*</b>		
<b>Conformità socio-economica*</b>		Conformità socio-economica
<b>Valutazione sociale dei fornitori</b>		Valutazione sociale del fornitore
<b>Sviluppo del territorio</b>		Comunità locali

\*Tema identificato come materiale nella Matrice di Materialità. I temi sono classificati, per ogni aspetto (economico, ambientale e sociale), in ordine di importanza.



# Impegno Economico: il Capitale Finanziario e Produttivo

## TRASPARENZA

La **trasparenza** è risultato come il tema materiale per eccellenza e questo sottolinea quanto sia importante per l'azienda e per gli stakeholder avere delle fondamenta solide. Samsic Italia monitora e cerca di prevenire i rischi di corruzione o di non rispetto dei principi di libera concorrenza verso Enti Pubblici e Clienti privati, Fornitori, Dipendenti e, in generale, tutti gli Stakeholder.

Samsic Italia è cresciuta su pilastri solidi quali il rispetto delle persone, la sicurezza sul lavoro, la qualità dei servizi offerti, l'attenzione all'ambiente e la trasparenza nelle relazioni. Valori come onestà, correttezza, rispetto, eticità nel lavoro e nei rapporti interpersonali sono sempre stati nel DNA delle persone prima ancora che in azienda: ne è conseguenza logica e naturale che Samsic Italia abbia da sempre operato rispettando e valorizzando tali principi.

## Rating di Legalità

Motivo di orgoglio, come riconoscimento del nostro impegno, è il **Rating di legalità** attribuito il 14 gennaio 2020 con il **punteggio massimo di tre "stellette"**.

## Codice Etico

Samsic Italia redige ed aggiorna annualmente il **Codice Etico** perché tra i propri valori considera fondamentale il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui opera. Il presente Codice viene indirizzato a tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura con Samsic Italia. **[205-2]** A tal proposito, viene effettuato ai propri dipendenti e collaboratori un adeguato programma di formazione e di informazione; inoltre, qualora esistessero dei dubbi sulle procedure possono essere richieste specifiche informazioni e chiarimenti all'azienda che si impegna a rispondere per iscritto.

**[205-1]** Nel Codice etico vengono delineati quelli che sono i principi base nei rapporti con gli interlocutori di Samsic Italia, come per esempio: è vietato nei rapporti relazionali con la Pubblica Amministrazione offrire denaro o doni ai dirigenti, funzionari o dipendenti o a loro parenti, e vengono considerati atti di corruzione sia i pagamenti illeciti fatti direttamente da Samsic Italia o dai suoi dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto della società. Pertanto, si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore economico e non, nell'ambito di qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.

## Cos'è il Rating di legalità?



È uno strumento introdotto nel 2012 da AGCM per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento", misurato in "stellette", indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Il rating di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.



**[102-11]** Samsic Italia ha adottato un Modello organizzativo basato sui principi contenuti nel Codice etico. Esso rappresenta lo strumento attraverso il quale vengono individuate le attività nel cui ambito possono essere commessi i reati e vengono previsti specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni di Samsic Italia in relazione ai reati da prevenire;

La Società ha provveduto ad affidare il compito di vigilanza e controllo sul funzionamento del Modello Organizzativo, di aggiornamento e verifica dell'adeguatezza delle misure adottate, ad un organismo, Organo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo che riporta ai vertici societari quali il Consiglio di Amministrazione ed all'Amministratore della Società redigendo relazioni trimestrali in ordine ai controlli realizzati.

**[205-3]** L'attenzione sempre alta di Samsic Italia su queste tematiche ha messo in risalto la **tendenza alla legalità e alla trasparenza** dell'azienda, infatti, non è stato accertato nessun caso di corruzione e di conseguenza nessun tipo di provvedimento nei confronti dei dipendenti.

**[206-1]** Chiaramente, in linea con la politica all'eticità, alla trasparenza e alla legalità non sono state riscontrate pratiche di concorrenza sleale, pratiche monopolistiche e azioni legali.

**[419-1]** Nel corso del 2019, così come negli anni 2017 e 2018, non sono state comminate all'organizzazione sanzioni pecuniarie e non di carattere materiale o rilevante, per non conformità rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

## QUALITÀ E INNOVATIVITÀ DEI SERVIZI

Qualità e innovazione dei servizi offerti è il secondo tema materiale presente nella matrice di materialità. Samsic Italia utilizza in modo equo e responsabile tutte le risorse di cui dispone e contribuisce allo sviluppo economico generando e distribuendo valore.

Samsic Italia offre la gestione completa di tutti i servizi necessari ai propri Clienti. Per farlo pone la massima attenzione alla qualità dei servizi offerti e all'efficienza dei processi gestiti, tutelando l'ambiente ed i propri dipendenti sottolineando che la responsabilità sociale d'impresa (RSI) è connaturale nell'identità di Samsic Italia ed un modo per perseguire uno sviluppo sostenibile.

**[102-7]** Di seguito viene rappresentata l'analisi della distribuzione del valore economico generato ri-classificando le voci del conto economico a quanto previsto dagli Standard GRI. Come si può notare la quasi totalità del valore generato coincide con i ricavi delle vendite e delle prestazioni (99,4%), mentre solo una piccola parte (lo 0,6%) da altri ricavi e proventi.

Riguardo alla distribuzione di tale valore, escluso ciò che Samsic Italia trattiene per sé sotto forma di accantonamenti, ammortamenti e utili, si sottolinea che tutte le risorse vengono utilizzate per la remunerazione del personale, costi operativi, per i fornitori e per la Pubblica Amministrazione.

Il valore economico generato complessivamente da Samsic Italia nel 2019 è di euro 20.643.682 (nel 2018 19.896.624 euro e nel 2017 17.383.620 euro). Con riferimento al 2019, in particolare:

- il 57% è destinato alle risorse umane ed alla fiscalità e previdenza a loro collegate;
- il 39% è costituita dai costi operativi sostenuti per le materie prime, i servizi ed il godimento dei beni di terzi;
- l'1% è destinata ai fornitori di capitale;
- un'ulteriore 1% è destinato alla Pubblica Amministrazione come imposte versate;
- il residuo 2% è il valore trattenuto per ammortizzare gli investimenti e quale utile societario.

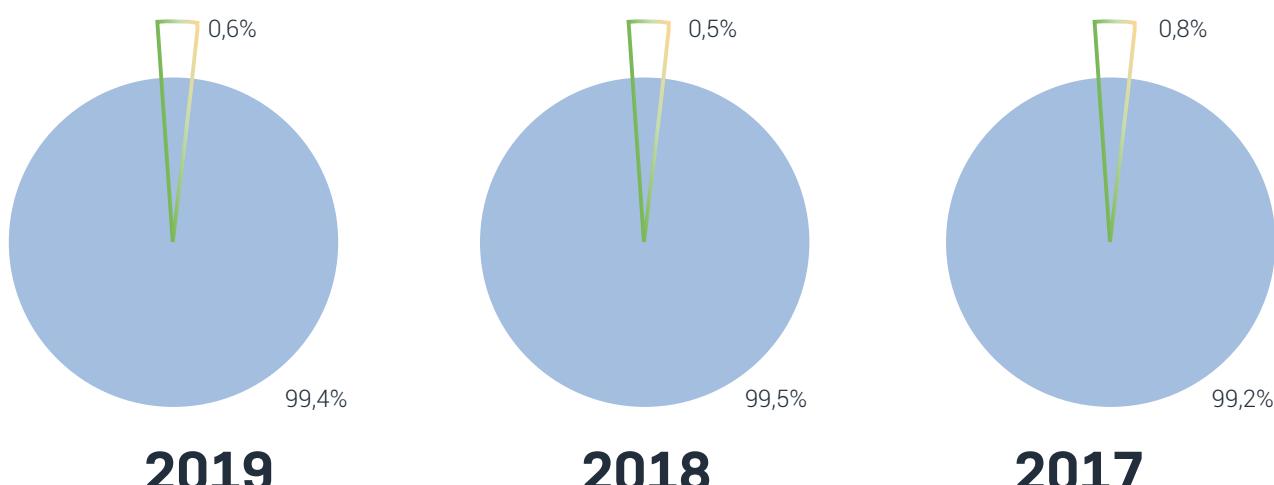
**[201-1]** Di seguito si rappresenta, con l'ausilio di strumenti grafici e tabelle, il dettaglio del valore generato e distribuito nel 2019, operando poi un confronto con i dati del 2018 e del 2017, eseguiti riclassificando i bilanci dell'Azienda.

<b>VALORE GENERATO DA SAMSIC ITALIA (€)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	20.529.005	19.802.483	17.249.161
Altri ricavi e proventi	114.677	94.141	134.459
<b>Totale</b>	<b>20.643.682</b>	<b>19.896.624</b>	<b>17.383.620</b>

<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO (€)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Costi operativi	8.014.567	6.300.064	5.497.076
Valore distribuito al personale	11.824.039	12.544.022	10.836.747
Valore distribuito ai fornitori di capitale	184.071	192.943	200.376
Valore distribuito alla P. A.	196.675	369.555	247.816
<b>Totale</b>	<b>20.219.352</b>	<b>19.406.584</b>	<b>16.782.015</b>

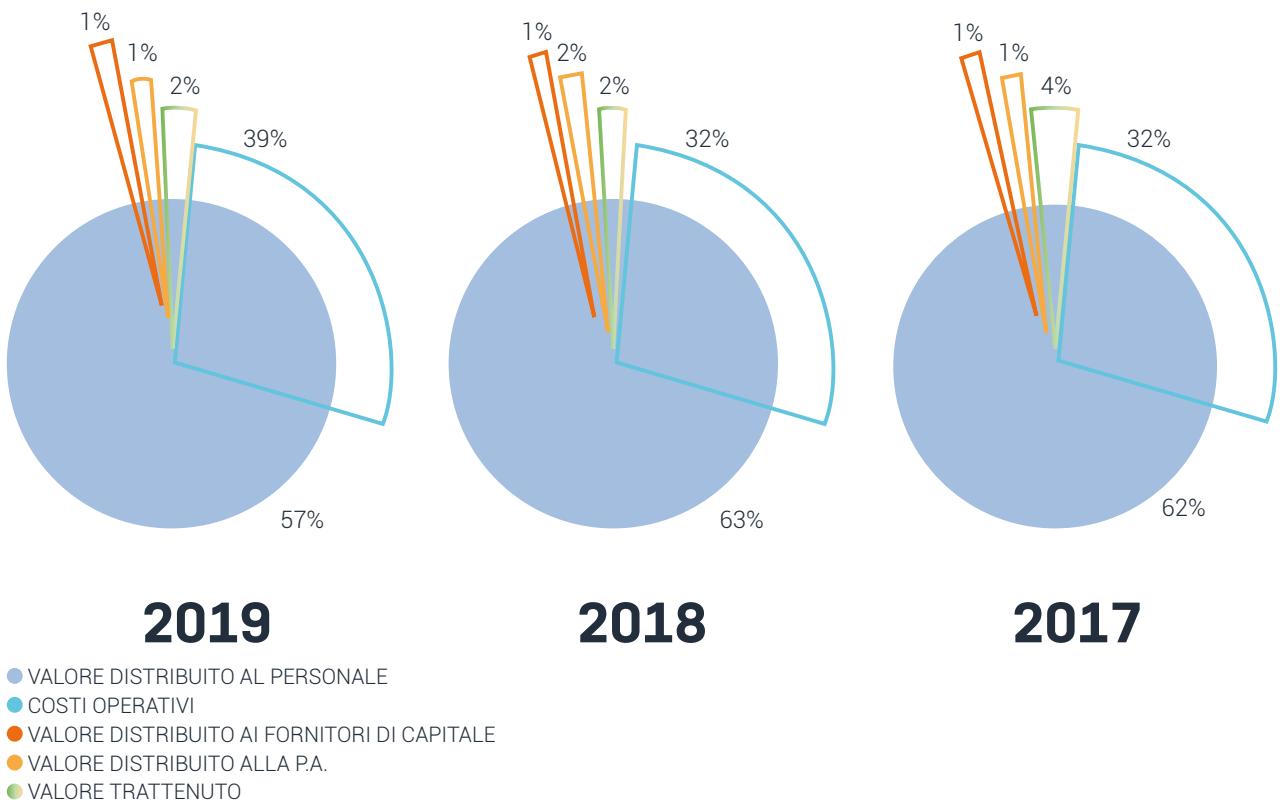
<b>VALORE TRATTENUTO (€)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Accantonamenti, ammortamenti	383.353	267.408	278.147
Utile	40.977	222.632	323.458
<b>Totale</b>	<b>424.330</b>	<b>490.040</b>	<b>601.605</b>

## Valore generato



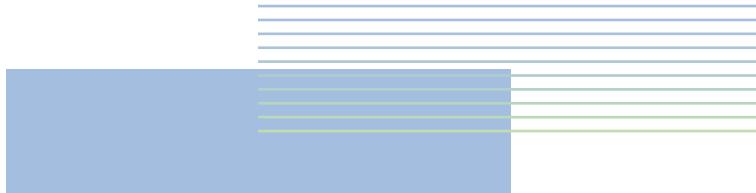
- RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI
- ALTRI RICAVI E PROVENTI

## Valore distribuito



## Dirigenti e Quadri





**[202-1]** Le retribuzioni di tutti i dipendenti sono rispondenti a quanto prescritto dai contratti collettivi nazionali dei lavoratori e dai contratti integrativi, territoriali o accordi applicabili. Gli stipendi sono pagati per mezzo di bonifici bancari secondo le specifiche fornite dai dipendenti, accreditati mensilmente. I componenti dell'alta direzione di Samsic Italia sono otto e nello specifico sei uomini e due donne.

**[202-2]** Sei di loro sono assunti dalla comunità locale di Torino.

**[207-1]** In linea con i principi di responsabilità di Samsic Italia, dettati anche dal codice etico, l'adempimento e l'approccio fiscale sono guidati dalla trasparenza e legalità. Nell'ottica dello sviluppo sostenibile, consapevoli che il gettito derivante dai tributi rappresenta un forte contributo allo sviluppo economico e sociale del territorio, le tasse vengono pagate esclusivamente in Italia.

Nel 2019 l'ammontare delle imposte sugli utili di esercizio è stato pari a € 196.675

**[203-1]** Nel corso del 2015 l'azienda ha concluso un audit energetico avviato nel 2014 ai sensi del D. Lgs. 102/2014, presso la sede di via Pavia 105/H, che ha permesso di porre le basi per attuare una politica energetica migliorativa nell'ottica della sostenibilità, realizzando alcuni interventi migliorativi delle prestazioni energetiche dell'edificio, come il rifacimento completo della centrale termica (fine 2014), la coibentazione estradossa nella zona uffici in due blocchi (anno 2015) e la gestione attraverso telecontrollo della centrale termica (anno 2015).

Nel corso del 2017 è stato inoltre effettuato un rifacimento delle tubazioni dell'impianto di riscaldamento con un fornitore specializzato, che ha permesso di generare dei benefici in termini energetici attraverso una miglior coibentazione rispetto al passato.

Nel 2019 nell'ottica dell'efficienza energetica è stato avviato un intervento di sostituzione delle quadrotte di alcuni uffici e delle principali lampade in magaz-

zino utilizzando la tecnologia LED, contribuendo ad un risparmio di circa 5.547 kWhe.

Inoltre, sono stati identificati altri possibili interventi che Samsic Italia si impegna ad adottare entro il prossimo audit del 2020 e che verranno meglio approfonditi nel capitolo "impegno ambientale".

Il 4 maggio 2018 la Commissione europea ha approvato la decisione 2018/680 che stabilisce i criteri **Ecolabel UE** per i **"servizi di pulizia di ambienti interni"**. Negli ultimi anni le aziende del cleaning e del facility management hanno manifestato la loro necessità di allinearsi ai nuovi bisogni degli stakeholder: bisogni di tipo sociale ma anche ambientale, dati da un utilizzo di prodotti più sostenibili.

**Samsic Italia è stata una delle prime aziende in Europa** ad aver ottenuto la certificazione Ecolabel UE per i servizi di pulizia nel 2019, ottenendo il marchio Ecolabel UE per questa categoria di servizi e divenendo **Ambassador** del marchio.

Ha quindi creato una specifica divisione operativa: la **Samsic Green Division**. Un investimento, quello di Samsic Italia, importante da molti punti di vista; orgogliosi che un operatore certificato Ecolabel UE debba erogare servizi ed utilizzare prodotti esclusivamente Ecolabel UE o che garantiscano i determinati requisiti richiesti.



**Samsic Italia  
ha già avviato  
il procedimento  
di certificazione  
volendosi porre in  
prima linea tra le  
aziende del settore  
impegnate nella  
sostenibilità**



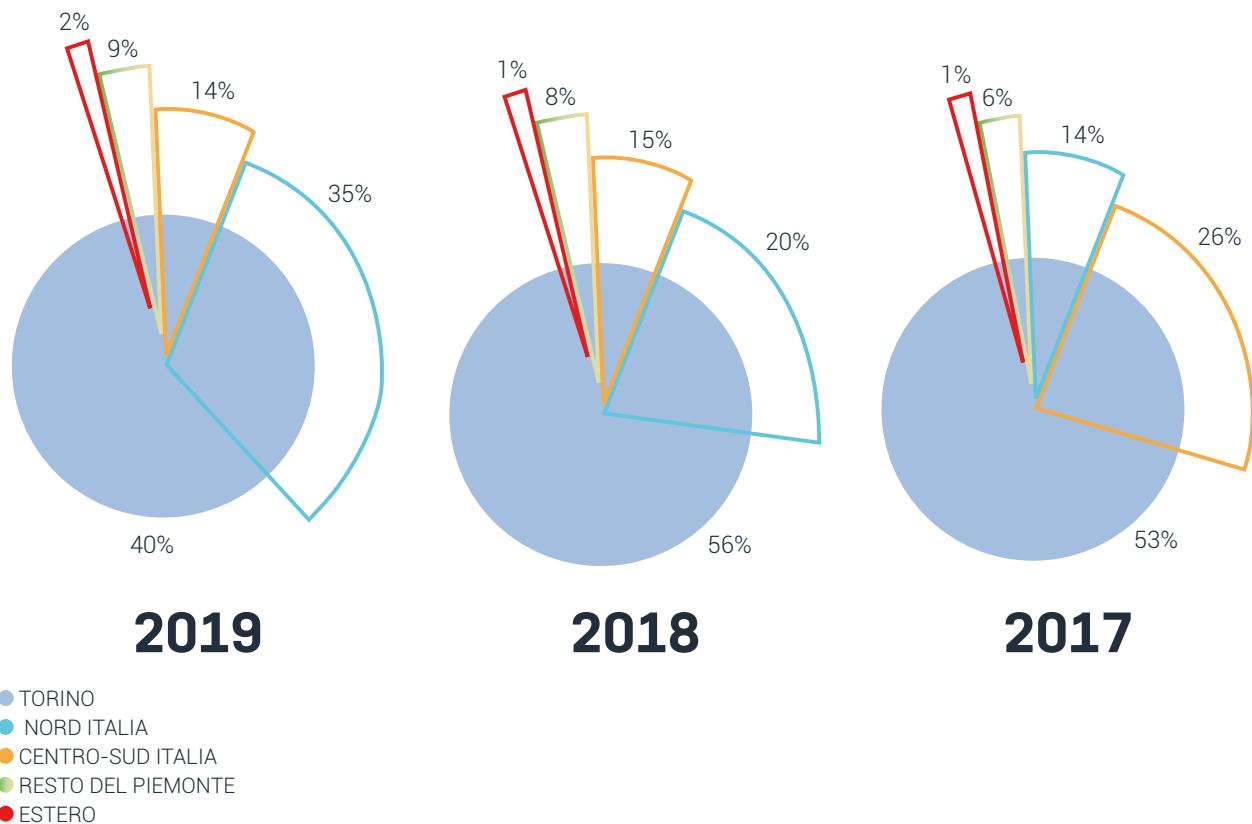
**La Commissione europea ha declinato i criteri obbligatori per chi intende certificarsi Ecolabel UE "servizi di pulizia di ambienti interni":**

- 1 Almeno il 50% del volume all'acquisto di prodotti per la pulizia usati in un anno deve aver ottenuto il marchio EU Ecolabel o un'altra etichetta ambientale di tipo ISO; altre categorie di prodotti non sono esonerate dal non contenere sostanze pericolose;
- 2 il personale deve essere dotato di apparecchi dosatori e dilatatori appropriati per i prodotti di pulizia;
- 3 almeno il 50% dei prodotti di pulizia in tessuto usati in un anno deve essere in microfibra;
- 4 il personale deve essere formato sulle corrette (e più sostenibili) modalità di utilizzo dei prodotti, sul risparmio energetico ed idrico, sui rifiuti ed il loro corretto smaltimento, sulla salute e sulla sicurezza;
- 5 è necessario possedere un sistema di gestione ambientale con una chiara politica ambientale, un programma di azione e un processo di audit annuale interno;
- 6 è necessario possedere i mezzi per effettuare la raccolta differenziata ed un sistema integrato per la sua gestione;
- 7 è necessario rispettare le linee guida per l'uso del logo EU Ecolabel.

L'organismo competente effettuerà periodicamente specifici audit di verifica presso l'azienda che dovrà comunicare, almeno ogni 4 mesi, l'elenco delle location dove eroga servizi di pulizia certificati Ecolabel UE.



## Ripartizione della spesa per fornitori

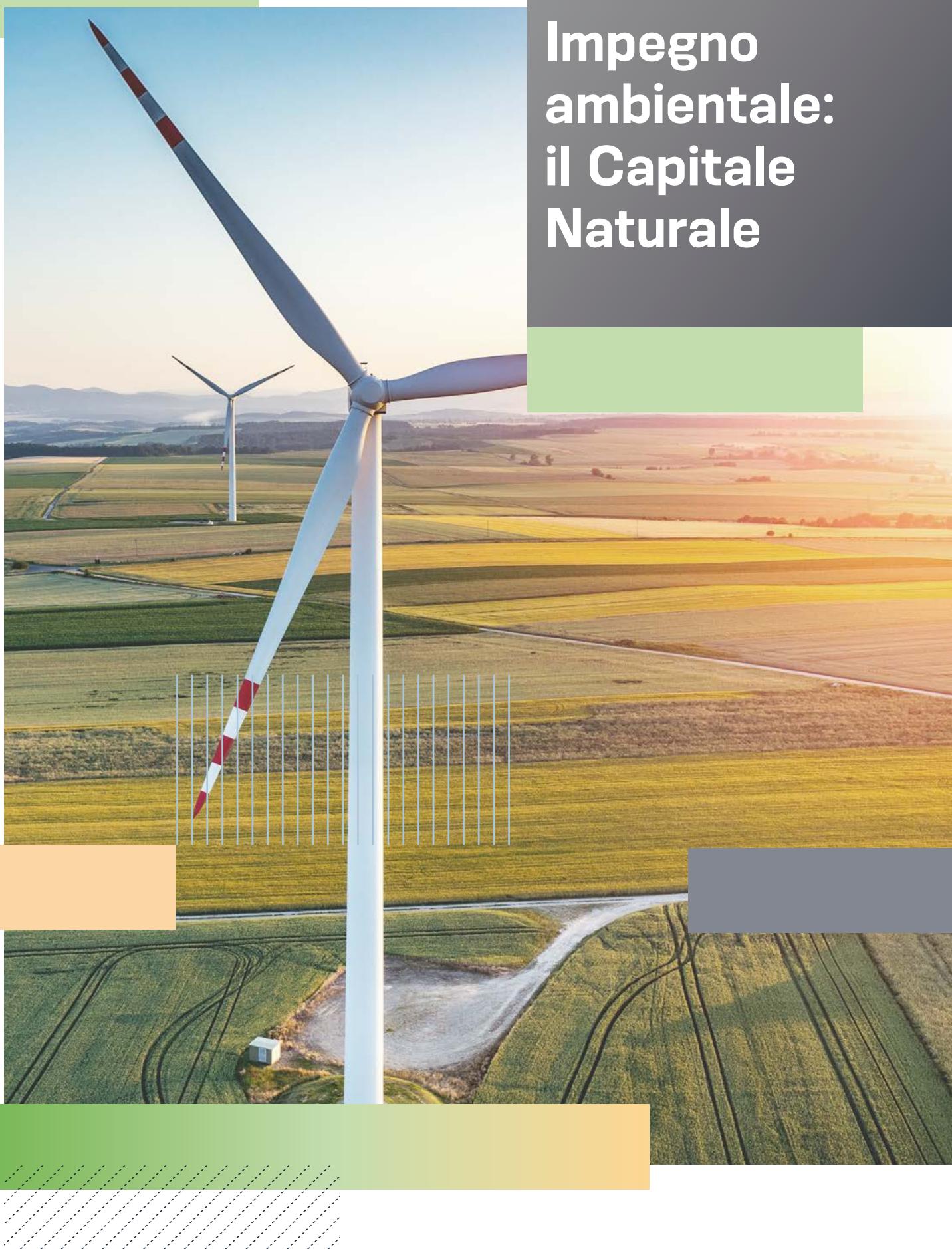


### La scelta dei nostri fornitori

**[102-9]** Samsic Italia adotta un sistema di valutazione dei propri fornitori con lo scopo di verificare se siano effettivamente in grado di soddisfare i requisiti richiesti. Vi è una prima **valutazione preventiva** (selezione di nuovi fornitori o riqualifica preliminare periodica) e **una consuntiva** (verifica delle prestazioni dei fornitori attivi). Se superata, la valutazione preventiva consente l'inserimento del fornitore nell'**Albo Fornitori Qualificati** o, nel caso di una riqualificazione periodica, il rinnovo della sua presenza nell'Albo. La valutazione consuntiva è costituita invece dalle attività necessarie per verificare che i fornitori scelti (compresi subappaltatori e studi esterni) mantengano nel tempo le capacità di soddisfacimento dei requisiti di fornitura loro richiesti. Samsic Italia ha costruito una **solida rete di fornitori** di materiali, manodopera e professionalità varie,

fidati e qualificati, rivolgendosi per quanto possibile alle aziende presenti sul territorio, **[204-1]** di seguito un grafico della ripartizione della spesa per i fornitori per il 2019 ed il raffronto con il 2018 e 2017.

Rispetto al 2018, cresce del 15% la spesa presso fornitori del nord Italia, con una conseguente riduzione degli acquisti locali, mentre gli altri territori hanno pressoché mantenuto la stessa percentuale di vendite. Inoltre, per assicurare l'esistenza a magazzino dei materiali necessari all'attività in ogni momento e allo stesso tempo contenere gli oneri di gestione del magazzino e i costi di approvvigionamento, l'impresa ha stretto accordi quadro con garanzia di fatturato: alcuni distributori locali mantengono presso i loro magazzini, per conto dell'azienda, i materiali più richiesti in modo da averne immediata disponibilità.



# Impegno ambientale: il Capitale Naturale

Samsic Italia è impegnata a proteggere l'ambiente cercando di ridurre costantemente il proprio impatto sul territorio attraverso il monitoraggio e miglioramento delle proprie attività e tramite iniziative di sensibilizzazione indirizzate al personale.

Le certificazioni ottenute e rinnovate negli anni come la ISO 9001, la OHSAS 18001 ed ora la ISO 45001, la 14001 e la ISO 50001 dimostrano il nostro impegno in qualità, ambiente e sicurezza.



All'interno della sede, Samsic Italia ha organizzato la raccolta differenziata nelle aree comuni, dove ha inserito anche dei reminder per gli utilizzatori ricordando loro di spegnere la luce nel lasciare i locali; vengono inoltre utilizzati purificatori d'aria, macchinari per la pulizia e stampanti di ultima generazione per la sicurezza e la salute dei nostri lavoratori.

Per sostenere ancora di più l'attenzione all'ambiente e al suo rispetto, l'azienda utilizza la scrittura "Calibri Light" su tutta la documentazione prodotta essendo un "font" che permette un'alta percentuale di risparmio di inchiostro e di stampare su entrambi i lati del foglio quando possibile.

Il 1° marzo 2019 Samsic Italia ha aderito a **M'illuminò di meno**, una festa finalizzata a promuovere il risparmio energetico e stili di vita sostenibili ideata nel 2005. Un'iniziativa simbolica e concreta che fa del bene al pianeta e ai suoi abitanti.

## CONFORMITÀ AMBIENTALE

L'approccio sostenibile di Samsic Italia consente di **migliorare continuamente** il legame con l'ambiente. Per questo Samsic Italia è iscritta alla Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE) dove l'Energy Manager, attraverso il portale NEMO, dichiara i consumi energetici rilevati in **TEP** (Tonnelata Equivalente di Petrolio).

Samsic Italia non è, per legge, un soggetto obbligato a farlo, ma è un ulteriore esempio di come la



## Il Decalogo di M'illuminò di meno

1. Spegnere le luci quando non servono.
2. Spegnere e non lasciare in stand by gli apparecchi elettronici.
3. Sbrinare frequentemente il frigorifero; tenere la serpentina pulita e distanziata dal muro in modo che possa circolare l'aria.
4. Mettere il coperchio sulle pentole quando si bolle l'acqua ed evitare sempre che la fiamma sia più ampia del fondo della pentola.
5. Se si ha troppo caldo abbassare i termosifoni invece di aprire le finestre.
6. Ridurre gli spifferi degli infissi riempiendoli di materiale che non lascia passare aria.
7. Utilizzare le tende per creare intercapedini davanti ai vetri, gli infissi, le porte esterne.
8. Non lasciare tende chiuse davanti ai termosifoni.
9. Inserire apposite pellicole isolanti e riflettenti tra i muri esterni e i termosifoni.
10. Utilizzare l'automobile il meno possibile, dividerla con chi fa lo stesso tragitto. Utilizzare la bicicletta per gli spostamenti in città.



trasparenza sia al centro dell'azienda, credendo fortemente che le cose migliori si verifichino con la spontaneità.

Nel 2019 sono stati rilevati 166,12 TEP contro i 152,66 TEP<sup>5</sup> del 2018 giustificato però da un aumento dei consumi connesso ad un incremento delle attività. Inoltre, va specificato che nel calcolo complessivo sono prese in considerazioni le sedi di Rivoli, Cremosano e Bari. Samsic Italia assicura il rispetto della legislazione ambientale e dei regola-

<sup>5</sup> Per il calcolo della variabile "energia elettrica" sono stati considerati gli uffici di Rivoli, Bari e Cremosano.

menti, infatti è consuetudine dell'azienda utilizzare una *checklist* di verifica legislativa con lo scopo di valutare la conformità della struttura, dell'organizzazione, dei macchinari e degli impianti, della sorveglianza sanitaria secondo il D. Lgs. 81/08 e del D. Lgs 230/95, del documento di valutazione dei rischi (DVR), degli agenti chimici, fisici e biologici, della movimentazione manuale dei carichi, dei gas fluorurati e, infine, dei rifiuti.



Il TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio) è un'unità di misura dell'energia e rappresenta la quantità di energia rilasciata dalla combustione di una tonnellata di petrolio grezzo. Un TEP vale circa 42 Giga Joule ed esistono diversi coefficienti di energia per i principali combustibili. Ad esempio, una Tonnellata di Gasolio equivale a 1,017 TEP; una Tonnellata di Benzina equivale a 1,051 TEP e l'energia elettrica proveniente dalla rete equivale, per ciascun MWh (Megawattora), a 0,187 TEP.

L'Energy Manager nasce negli anni 70 negli USA ed è una figura professionale che ha il compito di analizzare, monitorare e ottimizzare l'uso dell'energia permettendo di raggiungere benefici economici, energetici, ambientali e legati alla produzione di beni e servizi. In Italia, la nomina dell'Energy Manager è obbligatoria per le realtà industriali caratterizzate da consumi oltre i 10.000 TEP/anno e per le realtà del settore civile, terziario e trasporti che con una soglia di consumo di oltre 1.000 TEP/anno. Inoltre, assume un ruolo chiave nel sistema di gestione dell'energia, per le organizzazioni certificate ISO 50001 come la Samsic Italia.



Samsic Italia ha esplicitamente inserito nella missione strategica e politica della **QSA**, il puntuale rispetto della legislazione ambientale e dei regolamenti applicabili.

Samsic Italia ha l'abilitazione ad effettuare interventi tecnici su impianti frigoriferi, condizionatori, pompe di calore e altri apparecchi contenenti gas fluorurati ad effetto serra (F-GAS).

L'abilitazione è prevista dal D.P.R. 27 gennaio 2012, n. 43 (attuazione del Regolamento CE 842/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio), la cui principale finalità è quella di tutelare l'ambiente e quindi garantire che tutti gli operatori abbiano i requisiti e le competenze necessarie per ridurre le emissioni di gas serra. La normativa prevede che, per operare su apparecchiature che prevedono l'utilizzo di F-GAS, il personale tecnico debba essere in possesso di una specifica certificazione rilasciata da Organismi accreditati. Anche le Imprese che operano in questo campo devono essere certificate, previa dimostrazione di servirsi di un adeguato numero di personale tecnico certificato.

Nel corso del 2015 è stato effettuato un audit energetico ai sensi del D. Lgs. 102/2014 presso la sede di via Pavia 105/H. Il Decreto prevede, per alcune tipologie di aziende (grandi imprese e imprese a forte consumo di energie, c.d. "energivore") l'esecuzione di una diagnosi energetica in conformità all'art. 2 del suddetto per individuare e quantificare le opportunità di risparmio energetico.

Samsic Italia non è un soggetto obbligato alla diagnosi energetica, ma ha deciso comunque di effettuarla nella sua sede al fine di implementare una **politica energetica** all'interno della sua organizzazione.

Sulla base dell'analisi dei dati raccolti sono stati individuati indicatori energetici specifici utilizzati per confrontare le performance energetiche dell'azienda rispetto a indicatori di benchmark che hanno permesso di poter definire interventi di miglioramento.

Le principali unità di misura adottate nel corso della diagnosi per i differenti vettori energetici sono l'energia elettrica (kWh) e la quantità di gas metano (Sm<sup>3</sup>), ricavati dai contatori e dalle bollette dei consumi.

L'audit energetico ha elencato gli interventi passati effettuati tra il 2014 e il 2015 e ha inoltre permesso di identificare gli interventi possibili che Samsic Italia si impegna ad adottare entro il prossimo audit del 2020. Questi interventi sono stati classificati in tre tipologie: gestionale, tecnici e tecnologici. Gli interventi gestionali si identificano in un'implementazione della politica energetica e di sostenibilità e un'analisi di mercato per migliorare l'acquisto dei vettori energetici di Samsic Italia.

In relazione agli interventi tecnici, si prevede l'installazione di una lama d'aria all'ingresso delle strutture/uffici da utilizzare durante il periodo invernale per limitare l'afflusso di aria fredda e assicurare una temperatura costante e gradevole. Per quanto riguarda gli interventi tecnologici, è stata valutata la possibilità di effettuare due interventi specifici: la sostituzione dei serramenti esistenti con nuovi serramenti più performanti e l'installazione di un impianto fotovoltaico da inserire sul tetto della struttura per diminuire l'assorbimento di energia elettrica dalla rete.

**[307-1]** Nel corso del 2019 non sono state contestate inosservanze delle leggi e/o normative ambientali.

## IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO

Samsic Italia, anche grazie all'Energy Manager, monitora costantemente i consumi di risorse interne all'azienda e cerca di promuovere il rispetto dell'ambiente e l'ottimizzazione delle risorse ambientali.

Proprio all'interno della sede aziendale, nelle aree comuni, è prevista una attenta raccolta differenziata con dei *reminder* per gli utilizzatori affinché tutto venga eseguito con correttezza. Nei *reminder* viene ricordato ai dipendenti di spegnere la luce nel

lasciare i locali, nel rispetto dell'ambiente e per favorire una riduzione dei consumi e delle emissioni. Per quanto riguarda i consumi energetici sono stati presi in considerazione i vettori "energia elettrica", "gas naturale" e "carburante".

L'energia elettrica è utilizzata nelle sedi aziendali e connessa all'utilizzo di PC e stampanti, per l'illuminazione degli uffici, per la climatizzazione estiva e per i sistemi ausiliari.

Il Gas naturale è utilizzato per il riscaldamento degli uffici ed il Carburante<sup>6</sup>, per la quasi totalità, per la flotta aziendale.

Per quanto riguarda la variazione dei consumi negli anni, Samsic Italia ha individuato una leggera crescita in ogni vettore energetico chiaramente giustificata dalla crescita aziendale. Infatti, nel corso del 2019 i ricavi da vendite e prestazione sono aumentati quasi di un milione di euro, accrescendo di conseguenza anche il personale, i relativi costi ed i connessi consumi.

Di seguito la rappresentazione dei consumi dell'ultimo triennio di Samsic Italia.



<sup>6</sup> Per carburante si intende benzina senza piombo, diesel e gasolio.

[302-1; 303-5]  
I nostri consumi



**520**<sub>m<sup>3</sup></sub>

**USI**

flotta automezzi

**USI SPECIFICI**

auto, autocarri

**ENPI**

lit / km



**167.140**  
litri

**USI**

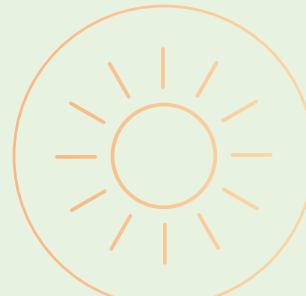
riscaldamenti uffici

**USI SPECIFICI**

caldaia

**ENPI**

Smc / gg



**7.912**  
Smc

**USI**

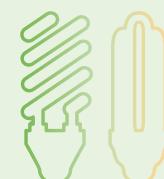
forza uffici  
illuminazione uffici  
climatizzazione estiva  
ausiliari CT

**USI SPECIFICI**

PC, stampanti  
corpi illuminanti  
gruppo frigorifero  
pompe, dispositivi

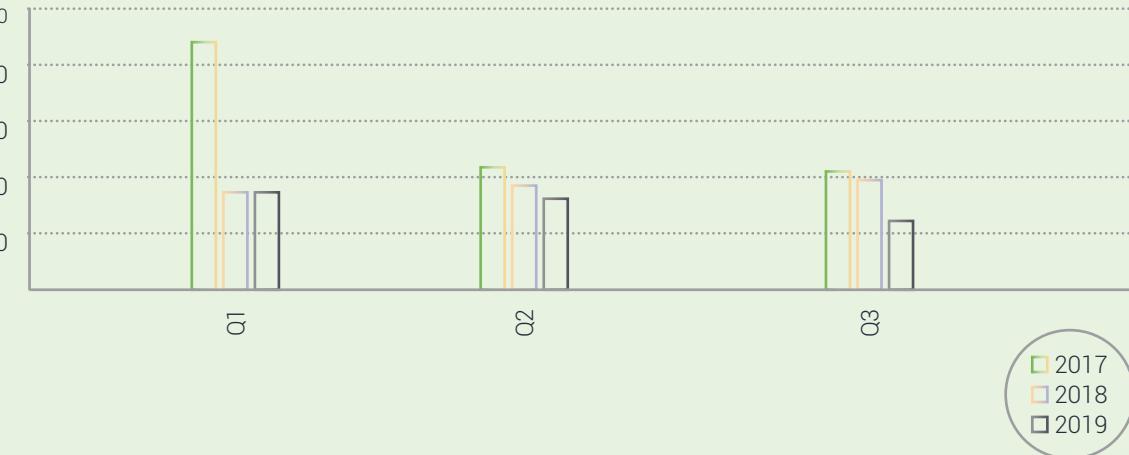
**ENPI**

kWh / mq

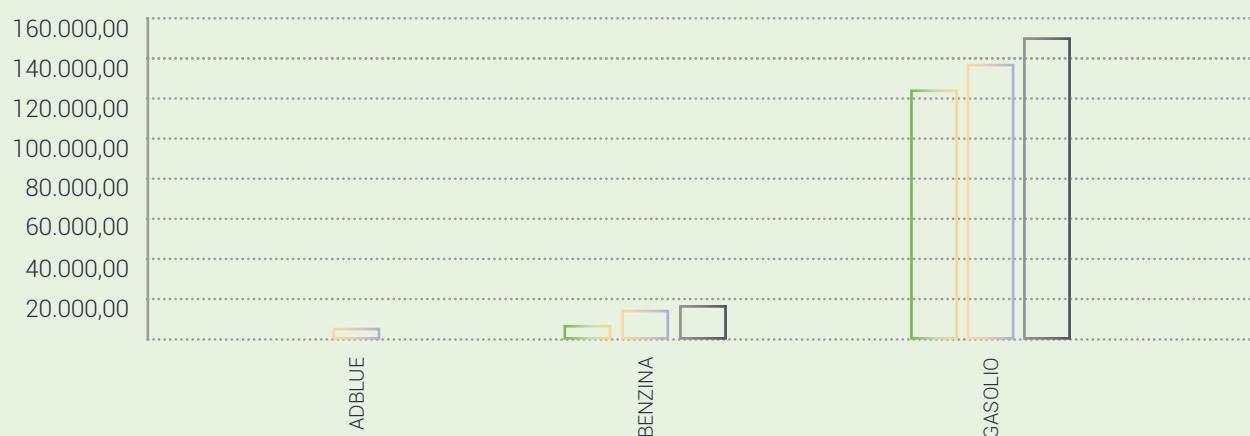


**87.045**  
kWh

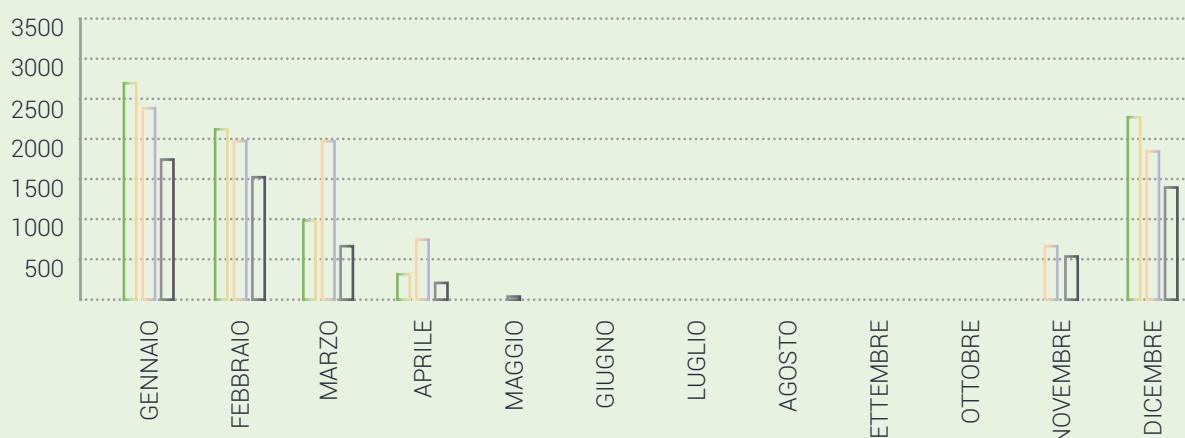
## CONSUMI ACQUA



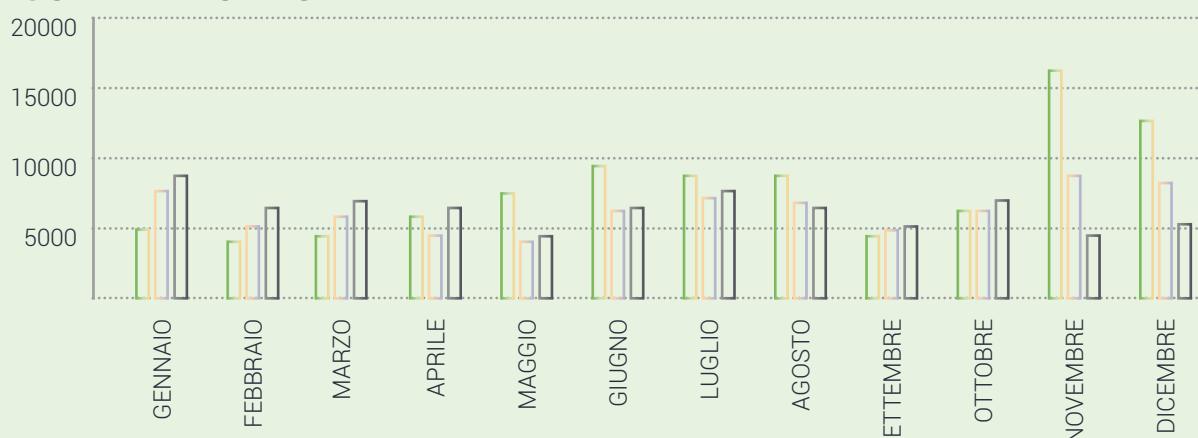
## CONSUMI CARBURANTI

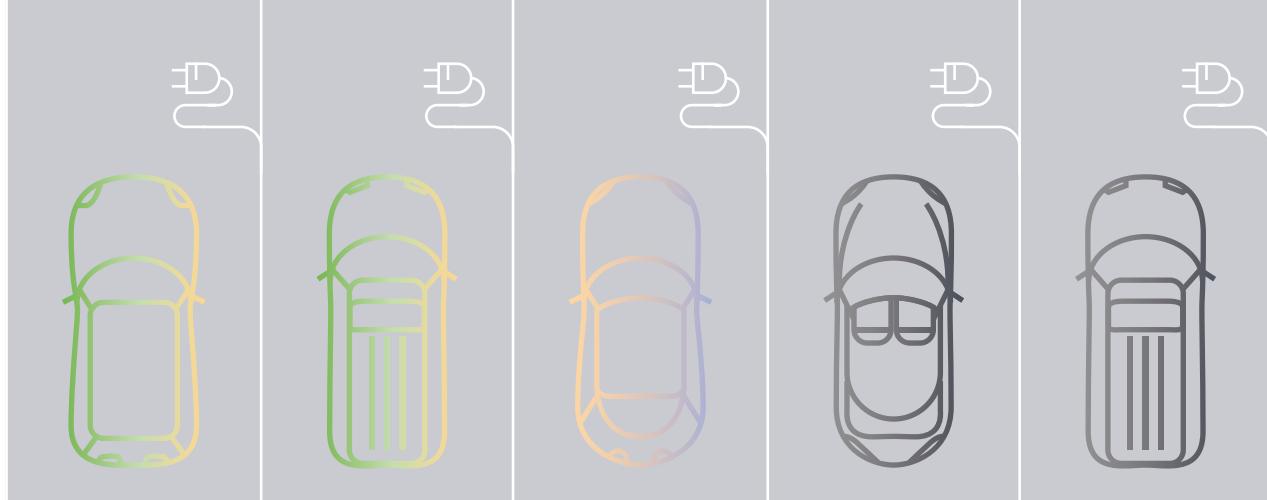


## CONSUMI GAS NATURALE DA RISCALDAMENTO



## CONSUMI ENERGETICI





**2017**

**2018**

**2019**

### LA NOSTRA FLOTTA GREEN

Samsic Italia nel 2017 ha acquistato le sue prime due autovetture elettriche, incrementandole ulteriormente nel 2018 ed ancora nel 2019 con l'obiettivo di implementarne l'uso e ridurre sempre di più i mezzi a gasolio nel rispetto dell'ambiente e di un minore impatto ambientale. Un segno tangibile dell'impegno di Samsic Italia ...

Sono state installate sugli infissi degli uffici Samsic Italia delle pellicole riflettenti per ridurre la propagazione solare durante la stagione estiva per ottenere una riduzione di consumo di elettricità dell'impianto di climatizzazione durante la stagione. Un investimento ritenuto un efficace strumento per controllare luce visibile, calore, raggi UV e privacy aumentando il confort dei dipendenti, infatti, le pellicole schermano i raggi solari respingendo gran parte del calore impedendo il surriscaldamento della sede garantendo un ambiente più gradevole; così grazie ad una diminuzione della temperatura negli uffici l'impianto riesce a consumare meno energia e garantire una minor usura dal minor utilizzo. L'installazione oltre al risparmio energetico è stata pensata in un'ottica di riduzione degli impatti ambientali, infatti, installare pellicole riflettenti sugli infissi significa ridurre l'inquinamento atmosferico generato dal climatizzatore che, accendendosi meno frequentemente, tende a consumare meno energia e di conseguenza ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> nell'ambiente.



Samsic Italia utilizza purificatori d'aria e stampanti di ultima generazione dell'azienda Lux, due prodotti innovativi con un basso consumo energetico e funzionali. I purificatori Aeroguard 4S, di produzione svizzera, analizzano in modo costante la qualità

dell'aria e regolano automaticamente il livello della velocità di filtraggio in modo da garantire sempre aria pura. Attraverso 6 stadi di filtrazione e la tecnologia della fotocatalisi, il purificatore rimuove dall'aria filtrata sostanze dannose come polveri sottili, polline e spore, aiutando a prevenire allergie e altre malattie respiratorie oltre che eliminare gli odori sgradevoli. Sono inoltre utilizzati monitor per l'analisi della qualità dell'aria progettati dall'azienda Mann + Hummel per soddisfare gli standard globali di monitoraggio della qualità dell'aria all'interno degli uffici.



Le stampanti Konica Minolta BIZ HUB C308, in uso presso gli uffici, contribuiscono a migliorare la qualità dell'aria, dal momento che ciascuna delle stampanti è dotata di un sistema di pulizia dell'aria. Inoltre, i sistemi Office Konica Minolta sono certificati con la Ecolabel Blue Angel, una certificazione volontaria che indica ai Clienti un prodotto che soddisfa i criteri ambientali aggiuntivi, in termini di efficienza energetica e basse emissioni, definite dalla Federal Environment Agency tedesca.



[303-1] Per quanto riguarda la manutenzione degli

impianti idrico-sanitari viene utilizzato un sistema brevettato, il *NoName®*, dove attraverso l'inserimento del gas inerte ed alimentare nell'acqua, permette di ripulire la rete idrica ed eliminare calcare e pellicole biologiche o biofilm. Questo particolare sistema permette di avere più vantaggi rispetto all'addolcitore, e tutto questo, senza costi di energia elettrica, senza costi di manutenzione e con un basso costo di installazione ed esercizio. Questo ha permesso a Samsic Italia di verificare il rapporto tra costi e benefici accertando un risparmio considerevole nel tempo e in grado di azzerare i costi una volta ammortizzato l'investimento nel sistema *No-Name®*.



Dal 2018 Samsic Italia è dotata di un macchinario brevettato *KaiVac Sistema Cleaning™ No-Touch*; uno strumento per la pulizia all'avanguardia che permette di disinfeccare servizi igienici ed aree molto sporiose e/o difficili da pulire, permettendo ai lavoratori di farlo in una modalità del tutto igienica senza dover necessariamente toccare le superfici contaminate. Il sistema agisce applicando con un getto a pressione la soluzione detergente diluita, che poi occorre risciacquare con acqua pulita.

## HYDROBAY

**[303-1]** Sempre dal 2018, Samsic Italia ha implementato il sistema *Hydrobay*, un impianto che permette di effettuare un lavaggio a circuito chiuso recuperando e depurando le acque. L'acqua filtrata può essere riutilizzata più volte, smaltita o immessa nella rete, a seconda del tipo di lavaggio e filtraggio. A differenza di sistemi di depurazione in grado di trasformare il refluo inquinante in refluo smaltibile nella rete, gli impianti *Hydrobay* restituiscono acqua pulita che può essere immediatamente riutilizzata.

**[303-1]** Una risposta chiara e concreta da parte di Samsic Italia per salvaguardare l'acqua, il bene più importante al mondo.

Per quanto riguarda i servizi di pulizia e igiene ambientale l'azienda dispone di sistemi di dosaggio e diluizione dei detergenti, prodotti pulenti e materiale di consumo (frange, panni e microfibre) a marchio Ecolabel, attrezzature e macchinari a basso consumo energetico (ricircolo dell'acqua, eco mode) e

sistemi innovativi senza uso di detergenti come il sistema osmotico per il lavaggio di pareti e superfici vetrate interne ed esterne.



Nel corso del 2018 la Commissione europea, con l'approvazione della decisione 2018/680, ha stabilito i criteri Ecolabel UE per i "servizi di pulizia di ambienti interni".

## ISO 50001 ENERGY MANAGEMENT

Il sempre maggiore interesse sulla sostenibilità e su temi ambientali e sociali ha portato Samsic Italia ad implementare una divisione aziendale specifica, la **Samsic Green Division**, che, come operatore certificato **Ecolabel UE Ambassador**, dovrà seguire determinate regole ambientali molto stringenti come utilizzare **prodotti esclusivamente Ecolabel UE o che garantiscano determinati requisiti ambientali minimi**.

La volontà di istituire questa nuova divisione testimonia l'impegno di Samsic Italia non solo nei confronti dell'ambiente ma anche del benessere e della sicurezza dei propri dipendenti.

Il Sistema di gestione dell'Energia conforme alla norma ISO 50001:2011 è stato rilasciato nel 2015 e **validato ulteriormente nel 2019**.

Samsic Italia è una **Energy Service Company (ESCO)** certificata UNI CEI 11352 dal 2017, cioè un soggetto in grado di fornire i servizi tecnici, commerciali e finanziari necessari per realizzare un intervento di efficientamento energetico. Nell'ambito della divisione "Efficienza energetica", l'impresa si occupa di diagnosi energetica di impianti e edifici al fine di individuare sprechi e inefficienze nella gestione dell'energia, per poi ideare possibili progetti di ottimizzazione delle risorse da proporre al Cliente. Per fare ciò, Samsic Italia può contare sulla **competenza di risorse EGE certificate UNI CEI 11339**.

L'Esperto in Gestione dell'Energia è la figura professionale che gestisce l'uso dell'energia coniugando conoscenze nel campo energetico, comprese quelle relative alle conseguenze ambientali dell'uso dell'energia, con competenze gestionali, economico-finanziarie e di comunicazione, mantenendosi

aggiornato sull'evoluzione delle tecnologie, delle metodologie e della normativa. Tale figura opera con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica e di ridurre i consumi di energia e le conseguenti emissioni di gas climalteranti.

Inoltre, quest'anno è stato raggiunto l'obiettivo di integrare le certificazioni ISO 50001 e UNI CEI 11352 nel Sistema di gestione integrato QSA.



UNI CEI 11352:2014 - ESCO



SERVIZIO  
CERTIFICATO

La norma UNI CEI 11352:2014 "Requisiti Generali delle ESCo", rilasciata nel 2017 e ulteriormente validata nel 2019, stabilisce che le società devono avere un Responsabile con opportuna competenza nella gestione dell'energia, introducendo importanti semplificazioni per quelle ESCo che abbiano un EGE certificato UNI CEI 11339:2009. La certificazione della competenza in materia di gestione dell'energia assicura il possesso delle conoscenze e delle capacità necessarie a ricoprire in maniera efficace, nell'ambito di qualsivoglia organizzazione, il ruolo di Esperto in Gestione dell'Energia.



## IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO

**[303-1]** Samsic Italia crede nel potere del cambiamento positivo, per questo vengono effettuati corsi di formazione agli operatori e campagne di sensibilizzazione sull'eco-sostenibilità ed il risparmio energetico interno ed esterno con l'obiettivo di favorire la raccolta differenziata e ridurre gli sprechi di acqua, di energia e di materiali.

L'ufficio acquisti da sempre è attivo nella ricerca di prodotti ecosostenibili e all'avanguardia, che diano garanzia di rispetto dell'ambiente. A tale scopo Samsic Italia si adopera per garantire l'incremento della qualità dei servizi erogati mediante investimenti su macchinari, attrezzature, prodotti e sistemi innovativi con minore impatto ambientale.

**[308-1]** La gestione ed il controllo della quasi totalità dei fornitori e subfornitori avviene secondo procedure di qualifica e valutazione connesse a quelle definite nel Sistema di Gestione.



Samsic Italia ha individuato due ditte specializzate (Werner & Mertz e Sutter Professional) per la fornitura dei prodotti che garantiscono la certificazione **Ecolabel** e **Cradle to Cradle Certified**. Entrambe le aziende sono in possesso di diverse certificazioni come la Certificazione 2010 A.I.S.E. Charter per la pulizia sostenibile che garantisce che i prodotti sono fabbricati e commercializzati in modo sicuro, avendo cura dell'ambiente attraverso un uso più efficiente di prodotti chimici e risorse naturali, contribuendo alla sicurezza degli utilizzatori finali.

Nel corso del 2019 Samsic Italia ha acquistato **prodotti certificati Ecolabel o CAM**, per una percentuale pari a ben il **63,8%** dei prodotti certificabili con marchio Ecolabel o CAM.

Per quanto riguarda la raccolta e smaltimento rifiuti derivanti dal servizio, Samsic Italia ha come obiettivo quello di **minimizzare l'impatto dei servizi che offre** organizzando la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti derivanti dalla sua attività. Questo è possibile grazie a metodologie operative all'avanguardia, nonché alla **continua ricerca di innovazione e alla formazione continua del personale**. In particolare, Samsic Italia è attenta a **non utilizzare prodotti monouso**, per questo ha condiviso importanti accordi con fornitori di prodotti detergenti di alto livello che

prevedono anche il ritiro del flacone vuoto e la sostituzione con quello pieno; ciò permette all'impresa e al Cliente di eliminare parte dei rifiuti, mantenendo lo **standard elevato del servizio**.



### Cosa sono i prodotti certificati CAM?

I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali volti a individuare i prodotti ed i servizi migliori sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, pur assicurando elevati standard qualitativi.

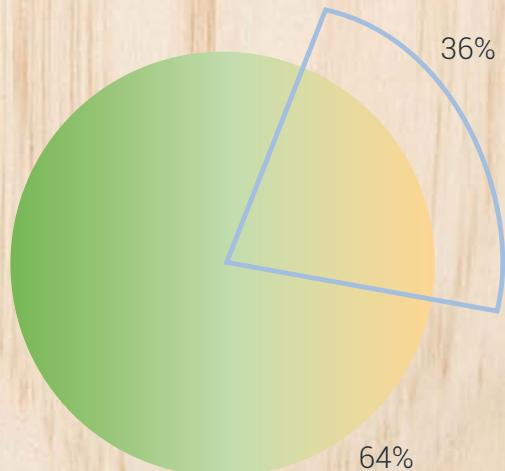
Con il nuovo Codice Appalti (D. Lgs. 50/2016) è diventato obbligatorio il Green Public Procurement (GPP). Questo obbligo garantisce che la politica nazionale in materia di appalti pubblici verdi sia focalizzata non solo nell'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, ma nella promozione di modelli di produzione e consumo più sostenibili.



### Cos'è la certificazione Cradle to Cradle?

La certificazione Cradle to Cradle viene rilasciata dal Cradle to Cradle Products Innovation Institute con sede a San Francisco (CA – USA) e fornisce ai produttori un sistema di rating per poter valutare gli impatti ambientali conseguenti al processo di produzione. La C2C è articolata secondo cinque criteri di qualità: tipologia di materiali, riuso dei materiali, energia rinnovabile e gestione delle fonti fossili, gestione delle acque, ed equità sociale; ad ogni criterio di qualità viene attribuito un punteggio. I prodotti poi, possono ottenere cinque livelli di certificazione: base, bronzo, argento, oro o platino.

Lo studio condotto permette di poter avere una valutazione prestazionale del prodotto o del servizio dal punto di vista dell'impatto ambientale consentendo ai produttori di avere un'analisi per impegnarsi nel miglioramento continuo



## Ecolabel EU

è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che certifica prodotti e servizi caratterizzati da un ridotto impatto ambientale assicurando in ogni caso elevati standard qualitativi e prestazionali essendo inoltre sottoposta a certificazione da parte di un ente indipendente.

Ecolabel EU è stato fondato nel 1992 grazie al Regolamento n. 880/92 ed è oggi disciplinato dal Regolamento (CE) n. 66/2010 in vigore non solo in tutti i 28 Paesi dell'Unione Europea ma anche nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo (SEE) cioè Norvegia, Islanda, Liechtenstein.

La valutazione dei prodotti e dei servizi viene effettuata su base scientifica analizzando gli impatti ambientali più rilevanti durante tutto il ciclo di vita, tenendo anche conto di altri aspetti come la durata della vita media dei prodotti, la loro riutilizzabilità e/o riciclabilità e la riduzione degli imballaggi e del loro contenuto di materiale riciclato.



# Impegno sociale: il Capitale Umano, Intellettuale, Sociale e Relazionale



www.samsic.it

## **IDENTITÀ AZIENDALE E VALORI**

**La mission di Samsic è fornire ai propri Clienti servizi di elevata qualità, operando in partnership con i propri fornitori per lo sviluppo e l'impiego delle tecnologie più efficienti e compatibili con l'ambiente e la sicurezza.**

Samsic Italia ha un **Sistema integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente** che ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001 e 14001 che prevedono la formalizzazione di tutte le attività gestionali e operative dell'azienda in un manuale contenente procedure e istruzioni specifiche per ognuna. Anticipando le scadenze di legge, nel 2019 ha ottenuto anche la certificazione ISO 45001 che va a sostituire la certificazione OHSAS 18001. Inoltre, attraverso piani personalizzati è in grado di adattare il sistema QSA alle particolari esigenze di ogni Cliente.

La qualità che caratterizza i servizi di Samsic Italia contraddistingue anche il suo modo di interagire con le persone, all'interno e all'esterno dell'azienda: le collaborazioni nascono e si consolidano nel segno della **trasparenza, della correttezza, della responsabilità sociale di impresa e del rispetto scrupoloso di norme e regolamenti**, come il Codice Etico impone e come attesta la certificazione SA8000 ottenuta.

Samsic Italia definisce regolarmente i principi guida da osservare per poter essere sempre conformi alla normativa e migliorare al contempo le prestazioni.



## **La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale**

Dal momento che la Responsabilità Sociale d'Impresa in tutte le sue declinazioni è connaturata nei valori di Samsic Italia, l'impresa ha previsto un Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale, composto da una serie di prassi e procedure finalizzate a tenere sotto controllo la conformità ai principi della norma SA8000.

**[408-1, 409-1]** La certificazione SA8000 è stata ottenuta nel 2016 in conformità alla norma SA8000:2008; in occasione dei successivi rinnovi, incluso il 2019, è stato effettuato l'adeguamento alla versione più attuale del 2014. Essa rappresenta uno dei **capisaldi dell'azienda** poiché i suoi principi sono fortemente radicati internamente e fungono anche da strumento di sensibilizzazione e di verifica dell'operato dei fornitori e della loro intera catena di approvvigionamento, con l'obiettivo di estendere le *best practices* all'intera catena del valore. Ai fornitori, infatti, già in fase di prequalifica attraverso le condizioni contrattuali e la sensibilizzazione, viene richiesto l'impegno a garantire la disponibilità a verifiche da parte di personale Samsic Italia e a predisporre piani di miglioramento in caso di problemi rilevati in relazione ai principi della norma.

**La SA8000 è uno standard ad aderenza volontaria** i cui elementi fondamentali sono ripresi dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani, dalle convenzioni ILO e dalle norme nazionali e internazionali sui diritti umani e sul lavoro. L'obiettivo di un simile standard è quello di **valorizzare e tutelare** i soggetti che ricadono nella sfera di controllo ed influenza dell'organizzazione, attraverso il loro coinvolgimento e la collaborazione con il management.

La SA8000 prevede che l'impresa certificata organizzi un Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale, che rappresenta la "mappa operativa" per raggiungere la conformità alla norma e configurare una "performance sociale" duratura e sostenibile. Infatti, gli elementi attraverso i quali l'impresa è valutata ai fini della certificazione sono: lavoro infantile, lavoro forzato o obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione e sistema di gestione.

Il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale, come anche il Sistema integrato QSA, si concretizza in **cicli continui di pianificazione e monitoraggio**, al fine di **perseguire il miglioramento continuo**.

Uno dei pilastri fondamentali del Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale di Samsic Italia è il forte coinvolgimento di tutti gli stakeholder, con particolare attenzione alla catena di fornitura, a cui sono applicate procedure di qualifica e valutazione secondo i criteri SA8000: i fornitori sono infatti classificati in base al *livello di rischio* che rappresentano in rapporto ai criteri SA8000, e vengono monitorati attraverso controlli documentali, verifiche periodiche e richiami, se necessari.

Per la raccolta di suggerimenti e segnalazioni inerenti alla SA8000, Samsic Italia ha un canale di dialogo sempre attivo con gli stakeholder.

### Le nostre certificazioni

L'impegno per la qualità dei servizi, l'attenzione all'ambiente e alla sicurezza dei collaboratori ha trovato la sua espressione nel **Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza**, che unifica le certificazioni che Samsic Italia ha ottenuto in diversi momenti della sua storia:

- La certificazione **ISO 9001** è stata ottenuta per la prima volta nel 2003. Al 31/12/2019 l'impresa ha un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015;
- La certificazione **ISO 14001** è stata ottenuta per la prima volta nel 2008 in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004, rinnovata poi nel 2019 in conformità della versione ISO 14001:2015;
- La certificazione **ISO 50001** ottenuta per la prima volta nel 2015 e rinnovata nel 2019;
- La certificazione **ISO 45001** ottenuta per la prima volta nel 2012 e rinnovata nel 2019;
- Infine, la certificazione sulla Sicurezza **BS OHSAS 18001** è stata ottenuta per la prima volta nel 2012 e rinnovata fino al 2021; certificazione che viene ora sostituita dalla ISO 45001 già rinnovata secondo le nuove specifiche anticipando le scadenze di legge.

Il Sistema integrato è stato concepito con l'obiettivo di migliorare l'efficienza interna e dei servizi offerti tramite una corretta pianificazione delle attività, affiancata dal loro continuo monitoraggio. Samsic Italia vuole infatti perseguire il miglioramento continuo, facilitando il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i collaboratori dell'impresa, al fine di misurare efficacemente le attività, individuare eventuali problemi e predisporre tempestivamente azioni preventive o correttive.

### I nostri obiettivi

Uno degli obiettivi più importanti che Samsic Italia vuole concretizzare è l'adesione al **Global Compact delle Nazioni Unite**, sulla scia di quanto già fatto da Samsic. Il Global Compact incoraggia le imprese di tutto il mondo ad indirizzarsi verso una via sostenibile atta a promuovere un'economia mondiale sana e ad alto valore aggiunto che garantisca a tutti l'opportunità di condividerne i benefici.

Samsic Italia ha iniziato le pratiche per l'adesione perché fortemente condivide, sostiene e da sempre applica i principi ritenuti fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione di cui il Global Compact è promotore. Principi condivisi universalmente in quanto derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.





## 10 Principi del Global Compact

### Diritti Umani:

1. Le aziende devono sostenere e rispettare le disposizioni internazionali in materia di diritti umani;
2. Le aziende si devono assicurare di non essere responsabili nell'abuso delle norme in materia di diritti umani.

### Lavoro:

3. Le aziende devono sostenere la libertà di associazione e il riconoscimento dei diritti di contrattazione collettiva;
4. Le aziende devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;
5. Le aziende devono sostenere l'abolizione del lavoro minorile;
6. Le aziende devono sostenere l'eliminazione delle discriminazioni in materia di lavoro e occupazione.

### Ambiente:

7. Le aziende devono sostenere un approccio preventivo alle sfide ambientali;
8. Le aziende devono intraprendere iniziative per la promozione della responsabilità ambientale;
9. Le aziende devono incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie ecocompatibili.

### Anti-Corruzione:

10. Le aziende devono lottare contro la corruzione in tutte le sue forme, incluse l'estorsione e la concussione.

## Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro

Un altro obiettivo è quello di aderire alla "Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro", perfettamente in linea con la certificazione SA8000. La "Charte de la diversité" è sottoscritta da Samsic dal 2011 nella sua versione francese. Si tratta di una  **dichiarazione di intenti**, sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni, per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. La Carta fornisce un quadro di riferimento in termini di valori per guidare le imprese aderenti nella sua applicazione, contenendo non prescrizioni dettagliate ma linee programmatiche la cui definizione ed attuazione è lasciata alle organizzazioni aderenti, in funzione della loro situazione e degli eventuali programmi già realizzati.

## VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E SVILUPPO DEI TALENTI

Lo **sviluppo della professionalità dei dipendenti** è un valore e requisito determinante per il conseguimento degli obiettivi societari.

Ogni decisione relativa all'acquisizione e all'utilizzazione delle risorse aziendali è valutata senza alcun tipo di discriminazione e nel rispetto delle pari opportunità. Le assunzioni avvengono con regolare contratto di lavoro nel pieno rispetto della legge e del CCNL applicato, favorendo l'inserimento del lavoratore nell'ambiente di lavoro.

### Diversity Management ed Inclusione

Samsic Italia crede fortemente nella valorizzazione delle persone. **[102-7; 102-8]** La dotazione organi-

ca al 31/12/2019 conta 690 risorse (erano 701 nel 2018 e 626 nel 2017 e 547 nel 2016); il 94,8% sono inquadrati come operai, il 4% come impiegati mentre i dirigenti ed i quadri rappresentano l'1,1%.

**[401-1]** Tutto il personale di Samsic Italia esegue le proprie prestazioni lavorative in Italia.

Nel 2019 sono stati registrati 44 nuovi contratti a tempo indeterminato.

In relazione al numero complessivo delle assunzioni e cessazioni dei rapporti di lavoro, si evidenzia un elevato tasso di turnover che è una caratteristica della tipologia di attività svolta da Samsic Italia la quale, operando nel settore del Facility Management, è caratterizzata dai seguenti principali aspetti caratterizzanti i rapporti di lavoro:

[405-1] Fasce età dipendenti	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti e Quadri</b>						
< 30 anni						
30 ≤ x ≤ 50	4	2	6	3	1	4
> 50 anni	2		2	3	1	4
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
%	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
<b>Impiegati</b>						
< 30 anni	3	6	9	4	5	9
30 ≤ x ≤ 50	3	8	11	5	9	14
> 50 anni	6	3	9	4	1	5
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>28</b>
%	<b>41%</b>	<b>59%</b>	<b>100%</b>	<b>46%</b>	<b>54%</b>	<b>100%</b>
<b>Operai</b>						
< 30 anni	23	21	44	24	28	52
30 ≤ x ≤ 50	98	245	343	104	217	321
> 50 anni	68	209	277	80	201	281
<b>Totale</b>	<b>189</b>	<b>475</b>	<b>664</b>	<b>208</b>	<b>446</b>	<b>654</b>
%	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>	<b>100%</b>

[405-1] CATEGORIE DIPEN DENTI	2017			2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti e Quadri</b>	3	1	<b>4</b>	6	2	<b>8</b>	6	2	<b>8</b>
<b>Impiegati</b>	9	21	<b>30</b>	12	17	<b>29</b>	13	15	<b>28</b>
<b>Operai</b>	181	411	<b>592</b>	189	475	<b>664</b>	208	446	<b>654</b>
<b>Totali</b>	<b>193</b>	<b>433</b>	<b>626</b>	<b>207</b>	<b>494</b>	<b>701</b>	<b>227</b>	<b>463</b>	<b>690</b>

[102-8] TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	167	419	586	200	430	630
Determinato	40	75	115	27	33	60
<b>Totali</b>	<b>207</b>	<b>494</b>	<b>701</b>	<b>227</b>	<b>463</b>	<b>690</b>
<b>%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>
Full time	101	41	142	107	32	139
Part time	106	453	559	120	431	551
<b>Totali</b>	<b>207</b>	<b>494</b>	<b>701</b>	<b>227</b>	<b>463</b>	<b>690</b>
<b>%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>

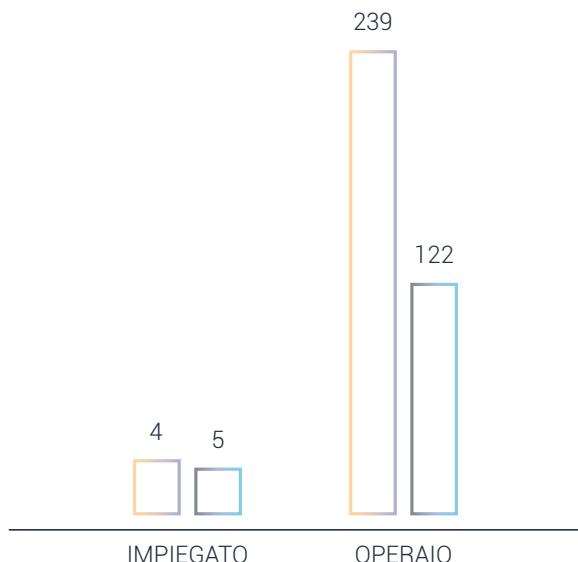
- un elevato numero di personale assunto e cessato in relazione all'acquisizione di contratti di appalto di servizi per effetto dell'art. 4 del CCNL che impone all'azienda subentrante l'assunzione del personale presente sull'appalto da almeno 4 mesi;
- un elevato numero di personale assunto a tempo determinato per sopperire alle assenze per malattia dei dipendenti operativi sui cantieri, per le fisiologiche sostituzioni dovute ad eventi quali ad esempio la maternità e l'assenza dal lavoro per aspettativa o picchi produttivi;
- Licenziamenti per assenza ingiustificata oltre i quattro giorni consecutivi, come riflesso di misure assistenziali, quali il finanziamento dell'indennità di disoccupazione NASPI.

Graficamente si rappresenta il numero delle assunzioni e delle cessazioni avvenute nel corso dell'anno 2019, per tutte le tipologie dei rapporti di lavoro (tempi determinati per sostituzioni temporanee, passaggi di appalto ecc.):

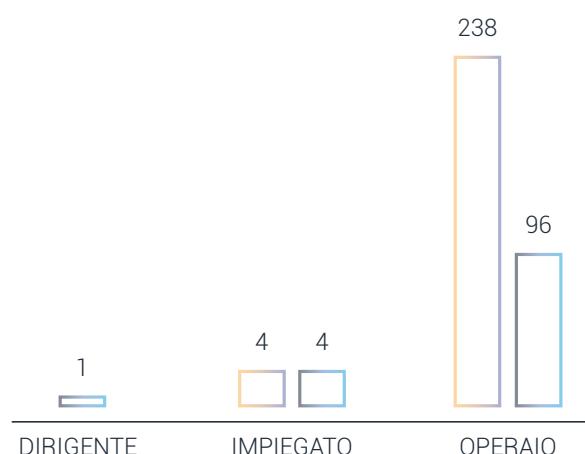
Il 49% delle nuove risorse acquisite in azienda hanno un'età compresa tra i 30 ed i 50 anni, il 38% più di 50 anni ed il 13% meno di 30 anni. Per quanto riguarda il personale cessato il 49% fa riferimento a risorse con un'età compresa tra i 30 ed i 50 anni, il 42% ha più di 50 anni ed il 9% ha meno di 30 anni.

**[405-2]** Tutti i dipendenti di Samsic Italia, sia uomini che donne, sia con contratto a tempo determinato

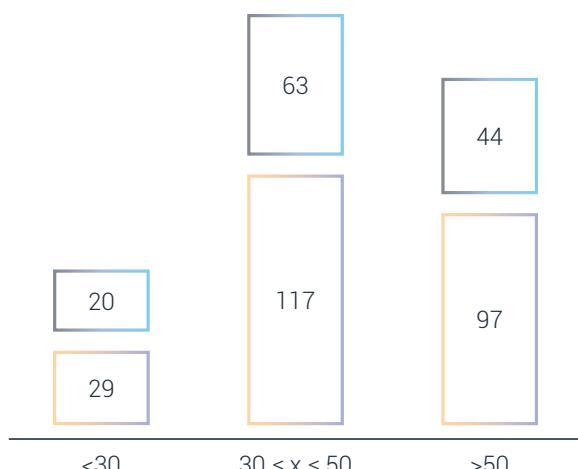
## PERSONALE ASSUNTO NEL 2019



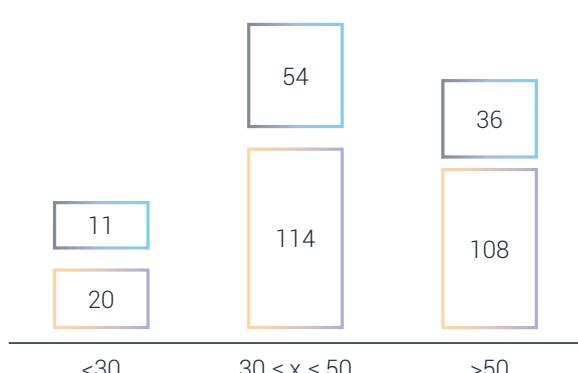
## PERSONALE CESSATO NEL 2019



## PERSONALE ASSUNTO NEL 2019 DIVISO IN FASCE D'ETÀ



## PERSONALE CESSATO NEL 2019 DIVISO IN FASCE D'ETÀ



che indeterminato, sia part time che full time, godono del trattamento economico stabilito dai contratti collettivi nazionali del lavoro.

Samsic Italia nello svolgere la sua attività, **garantisce pari opportunità a tutti i lavoratori**, sollecita una relazione costruttiva e mette a disposizione le proprie risorse e know-how a sostegno di eventuali necessità che i lavoratori possano manifestare, aiutandoli a trovare soluzioni adeguate.

Samsic Italia si impegna per essere al fianco dei propri dipendenti con un ascolto continuo e costante e, nei limiti dovuti alle necessità operative, cerca di soddisfare sempre le richieste del personale riguardo modifiche dell'orario lavorativo, trasferimento della sede lavorativa o richieste di aspettativa. Inoltre, si occupa di gestire le domande da parte dei dipendenti di cessione del quinto ed altre attività anche di carattere personale laddove possibile.

Inoltre, per assecondare le richieste dei dipendenti in merito alla scarsa accettazione dei buoni pasto presso altri esercizi, sono stati sostituiti con un'altra marca accettata in larga scala (in formato elettronico). Quest'anno, all'interno dei sistemi informativi, è stato attivato il c.d. cedolino elettronico; un servizio online che permette ai dipendenti di consultare in tempo reale la propria situazione e una serie di informazioni, come le circolari della società, le agevolazioni per i dipendenti gestita con Confindustria, l'assistenza al Fondo Asim, ecc.

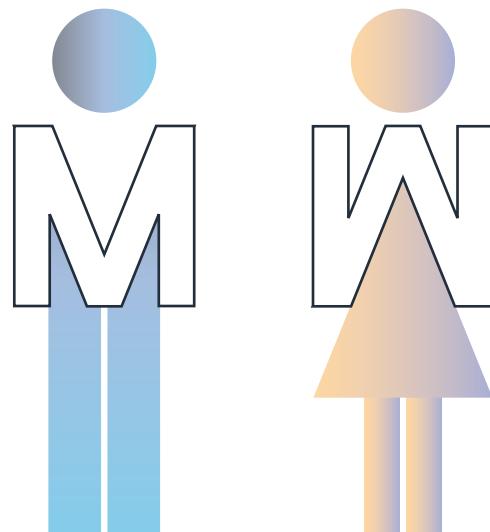
## FONDO ASIM

[403-6] Tutti i lavoratori dipendenti di Samsic Italia con contratto a tempo indeterminato sono iscritti al **fondo di assistenza sanitaria di categoria ASIM** (Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa Multiservizi) che ha lo scopo di **garantire loro trattamenti di assistenza sanitaria integrativa** al Servizio Sanitario Nazionale.

Samsic Italia non si limita a rispettare l'obbligo di legge ma, considerata l'importanza che il lavoratore sia messo al corrente dei servizi ai quali può avere accesso tramite il Fondo, si fa parte attiva, attraverso progetti di co-branding con ASIM, sia predisponendo campagne di informazione nei confronti di tutti i dipendenti con l'ausilio di brochure informative che gli vengono periodicamente trasmesse e sia organizzando incontri con i capi servizio e con i capi area per renderli portavoce dei vantaggi e delle possibilità che il Fondo stesso può offrire.

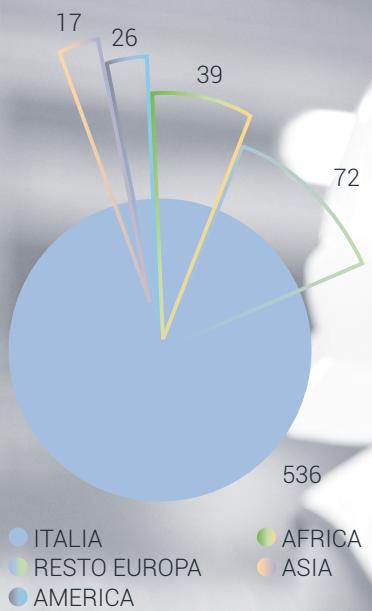
**[406-1] Samsic Italia non attua né ammette alcun tipo di discriminazione** nei confronti dei propri lavoratori dipendenti o esterni che operano per l'azienda, ed è attenta ad evitare differenze di approccio in base al genere, l'età, l'origine etnica/culturale, l'orientamento sessuale, la fede religiosa, la diversa abilità, il ceto sociale, lo stato civile o altro, secondo le più recenti indicazioni della Comunità Europea.

I dipendenti sono per il **67% donne** e per il **33% uomini**.



33% 67%

# L'origine delle nostre persone



**608**  
EUROPA

ITALIA.....	536
Albania.....	17
Belgio .....	1
Francia .....	2
Georgia .....	1
Germania .....	2
Jugoslavia .....	2
Macedonia .....	1
Moldavia .....	3
Polonia .....	1
Romania .....	34
Serbia.....	1
Svizzera.....	2
Ucraina .....	5

**26**  
AMERICA

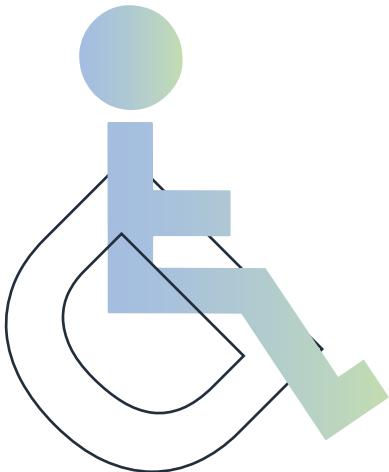
Argentina .....	1
Bolivia .....	1
Brasile.....	6
Colombia .....	1
Cuba .....	1
Ecuador .....	8
Perù .....	7
Venezuela .....	1

**39**  
AFRICA

Benin .....	1
Ciad .....	1
Costa D'avorio .....	1
Egitto .....	12
Ghana .....	1
Guinea.....	1
Mali.....	1
Marocco .....	14
Nigeria .....	2
Senegal .....	4
Tunisia .....	1

**17**  
ASIA

Filippine .....	5
Sri Lanka.....	8
Afghanistan .....	1
Iran .....	1
Russia .....	2



## 12 disabili

Il personale di origine non italiana proviene in uguale proporzione dai paesi dell'EU allargata e da nazioni africane, ma quasi tutti i continenti sono ben rappresentati. Il personale straniero è distribuito nei livelli medio-bassi, ma con proporzioni piuttosto simili al personale italiano. **Non si riscontrano evidenze o intenzioni discriminatorie** nelle disposizioni per la selezione ed assunzione del personale, gestite secondo quanto stabilito nella procedura di riferimento.

In genere, il livello di integrazione dei dipendenti di origine straniera è molto buono e non ci sono segnalazioni o evidenze contrarie. All'interno dell'organico sono presenti 12 lavoratori invalidi civili, nello specifico sei donne e sei uomini. Samsic Italia presta particolare attenzione alle esigenze di tali categorie, sia in termini di necessità legate alla salute e sicurezza ed alle mansioni affidate, sia nell'organizzazione della formazione (es. corsi con numero di partecipanti limitato, vicinanza delle sedi, ecc.) e nell'ascolto di eventuali segnalazioni provenienti dai lavoratori stessi.

Tutti i dipendenti e collaboratori sono responsabili dell'attuazione dei processi e delle attività a loro attribuiti, nei termini della responsabilità affidata loro e in base alle prassi stabilite nel Sistema, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi aziendali. La funzione HR provvede a predisporre mansionari aggiornando gli stessi in caso di variazioni della struttura organizzativa.

**[401-2]** Tutti i lavoratori, sia inseriti con contratto a tempo determinato che indeterminato, sia part time che full time, hanno una copertura INAIL completa e pari diritti.

**[401-3]** **Samsic Italia crede fortemente nel valore della famiglia** e opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto, il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2019 hanno usufruito di **congedi parentali** sono 9, di cui 1 uomo e 8 donne (nel 2018 erano 22 di cui 3 uomini e 19 donne). Le ore totali fruite nel 2019 durante il periodo di maternità e al-

## [403-2] Infortuni 2019

CAUSE ACCIDENTALI (es. per scivolamento, schiacciamento, caduta)	DISATTENZIONE	INITINERE	ALTRE CAUSA (es. dolore da sforzo)
<b>6</b> totale 	<b>11</b> totale 	<b>10</b> totale 	<b>2</b> totale 
<b>208</b> giorni	<b>285</b> giorni	<b>154</b> giorni	<b>19</b> giorni
<b>INFORTUNI</b> TO ..... 2 / g. 34 AL ..... 1 / g. 4 FI ..... 1 / g. 90 MO ..... 1 / g. 25 VR ..... 1 / g. 55	<b>INFORTUNI</b> TO ..... 6 / g. 183 BO ..... 1 / g. 7 CN ..... 1 / g. 25 RE ..... 1 / g. 57 VC ..... 1 / g. 10 MI ..... 1 / g. 3	<b>INFORTUNI</b> TO ..... 6 / g. 74 PC ..... 2 / g. 20 VA ..... 1 / g. 39 VE ..... 1 / g. 21	<b>INFORTUNI</b> TO ..... 2 / g. 19

**19\***

numero  
infortuni

**512\***

giorni  
infortuni



\* esclusi gli infortuni in itinere

lattamento sono 892,56 (nel 2018 erano 5.616). La retribuzione durante il periodo di congedo parentale è quella prevista dal contratto.

### **Salute e sicurezza sul luogo di lavoro**

**[403-1]** Tutte le attività di Samsic Italia sono certificate ISO 45001, che la società ha già implementato nel corso del 2019, anticipandone le scadenze di legge, andando a sostituire la precedente OHSAS 18001. I luoghi di lavoro sono estremamente diversi tra loro: comprendono sedi allestite ad uso ufficio e diversi punti operativi distribuiti presso le società Clienti. Ogni sito, sia gestito in proprio o presso sede di terzi, è dotato di servizi adeguati ed accessibili ai lavoratori. Qualora questi non fossero disponibili, è previsto che vengano individuati servizi presso le aziende Clienti, o comunque adottate idonee soluzioni.

**[403-1]** Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) collabora con gli altri addetti

aziendali per il controllo dei fornitori e dei subappaltatori, sia nella raccolta e analisi dei documenti autorizzativi, sia nella verifica sulle modalità del loro operato (qualità e sicurezza dei prodotti/servizi resi), in relazione alla sicurezza e alla responsabilità sociale dei loro lavoratori e dei terzi coinvolti.

Per quanto concerne l'ambiente più in generale, Samsic Italia mantiene attivo un sistema di gestione in linea con le norme ISO 14001:2015 applicato alle proprie attività presso tutti i siti/impianti. Gli infortuni vengono registrati da parte del servizio Human Resource.

**[403-9]** Nel 2019 si sono verificati 19 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa e 10 incidenti in itinere, avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro (rispettivamente 25 e 6 nel 2018). I giorni vengono calcolati a partire dalla data dell'evento infortunistico.

INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI 2019 (ESCLUSI INFORTUNI IN ITINERE)	24,38
n° infortuni con inabilità superiore ad un giorno	18
Ore lavorate dai dipendenti	738.339,15
<b>Indice di frequenza =</b> (n° infortuni x 10 <sup>6</sup> ) / n° ore lavorate	

INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI 2019 (ESCLUSI INFORTUNI IN ITINERE)	0,69
gg infortuni con inabilità superiore ad un giorno	512
Ore lavorate dai dipendenti	738.339,15
<b>Indice di gravità =</b> (n° gg infortuni x 10 <sup>3</sup> ) / n° ore lavorate	

Il tasso di assenteismo del 2019 è pari al 4,80% di cui uno 0,39% per infortuni ed il restante 4,41% per malattia. Nel 2018 il valore era 4,93%

	2018	2019
<b>Ore lavorate totali</b>	<b>822.379</b>	<b>738.339</b>
Ore assenze per infortuni	2.391	2.889
Ore assenze per malattia	38.225	32.559
<b>Ore perdute totali</b>	<b>40.616</b>	<b>35.448</b>
Tasso di assenteismo solo infortuni	0,29%	0,39%
Tasso di assenteismo solo malattia	4,64%	4,41%
<b>Tasso di assenteismo totale</b>	<b>4,93%</b>	<b>4,80%</b>



**[403-3]** Per quanto riguarda gli operatori soggetti a rischi particolari quali ad esempio l'esposizione ad agenti chimici, Samsic Italia utilizza metodologie come il **Movarisch** al fine di valutare e prevenire i rischi per il personale.



## Modello di valutazione del rischio chimico – **MoVaRisCh**

Il Modello di Valutazione del Rischio Chimico denominato con l'acronimo "MoVaRisCh" è stato approvato dai gruppi tecnici delle Regioni Emilia-Romagna, Toscana e Lombardia in applicazione alle Linee Guida del Titolo VII-bis D. Lgs. 626/94, ora Titolo IX Capo I Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (D.Lgs. 81/08), proposte dal Coordinamento Tecnico per la Sicurezza nei luoghi di lavoro delle Regioni e delle Province autonome.

È una modalità di analisi che attraverso un percorso informatico semplice consente di effettuare la valutazione del rischio chimico per la salute dei lavoratori secondo quanto previsto dall'articolo 223 del D.Lgs. 81/08. Nel modello è infatti prevista l'identificazione e il peso da assegnare ai parametri indicati dall'articolo di legge, e dai quali non è possibile prescindere, per effettuare la valutazione del rischio chimico per la salute da parte delle imprese Artigiane, Industriali, del Commercio e dei Servizi.

Il modello rende possibile classificare ogni lavoratore esposto ad agenti chimici pericolosi in rischio irrilevante per la salute o non irrilevante per la salute in considerazione agli adempimenti del Titolo IX Capo I del D. Lgs .81/08 per quanto riguarda il rischio chimico per la salute dei lavoratori.



**[403-4]** Samsic Italia conduce regolare attività di analisi sui temi della salute e della sicurezza sul posto di lavoro mediante periodici incontri, anche con tutti i sindacati rappresentanti, durante i quali vengono individuate e pianificate attività volte al miglioramento del sistema di sicurezza sul posto di lavoro e per la responsabilità sociale.

La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle malattie professionali che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento delle mansioni, per la prolungata esposizione ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro. Tutte le sedi di Samsic Italia hanno un medico competente di riferimento, che svolge la sorveglianza sanitaria prescritta.

**[403-6]** Nel corso del 2019 sono state eseguite in totale 923 visite mediche (458 visite preventive e 465 visite periodiche), 159 in più rispetto il 2018. Dalle visite effettuate nel 2019 sono risultati idonei alla mansione tutti i dipendenti, con una percentuale del 21% di prescrizioni e limitazioni. Le prescrizioni sono frequentemente cautelative e riferite a movimentazione manuale dei carichi, movimenti ripetitivi, posture, sollecitazione degli arti superiori, utilizzo di dispositivi di protezione.

I dispositivi di protezione individuale messi a disposizione dall'azienda e ritenuti necessari in base all'analisi dei rischi vengono regolarmente distribuiti a tutto il personale; il responsabile del servizio di protezione del personale, congiuntamente ai medici competenti, provvede ad identificare le caratteristiche d'uso degli stessi qualora si renda necessario e, durante la formazione, si sottolinea sempre ai dipendenti l'importanza di segnalare possibili miglioramenti o esigenze specifiche.

DIPENDENTI IDONEI SENZA PRESCRIZIONE	VISITE CON PRESCRIZIONI / LIMITAZIONI
<b>727</b>	<b>196</b>
79%	21%
<b>923</b> visite totale	
<b>458</b>	<b>285</b>
visite preassuntive	visite periodiche

**[403-3]** Samsic Italia ha l'obiettivo di ridurre gli infortuni aziendali, attraverso l'acquisto di attrezzature innovative e all'avanguardia, oltre che il monitoraggio continuo dell'adeguatezza e del funzionamento di quella già utilizzata. Nel corso del 2019 sono stati investiti circa €48.000, per l'acquisto di dispositivi di sicurezzavolti a garantire la sicurezza dei lavoratori. Samsic Italia rispetta il diritto di tutto il personale di aderire ai sindacati e il diritto alla contrattazione collettiva.

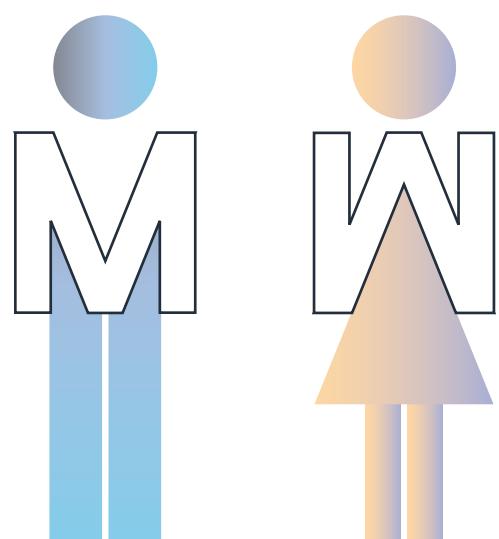
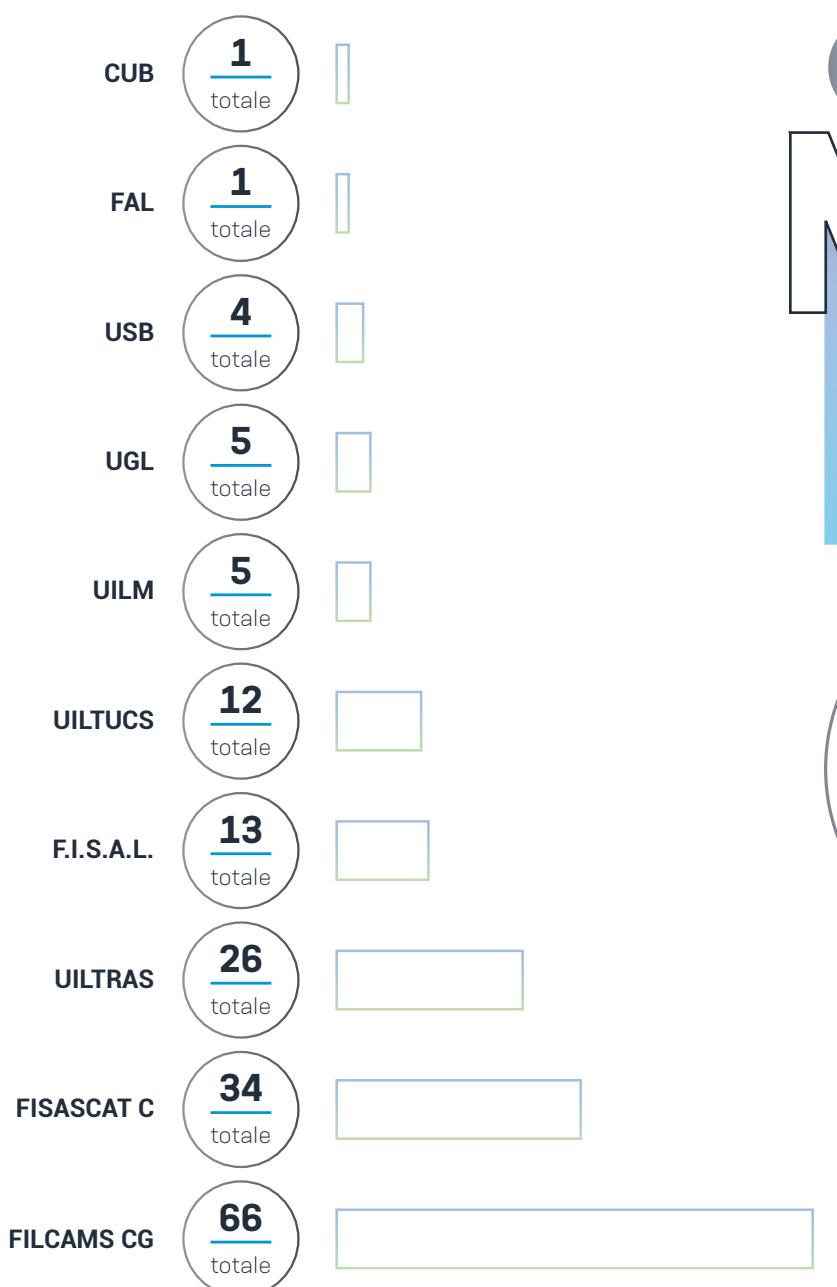
DPI ACQUISTATI NEL 2019	
<b>1.278</b>	<b>2.565</b>
36.107,15 €	4.352,25 €
scarpe e stivali antinfortunistici	guanti (es. antitaglio, rischio meccanico)
<b>56</b>	<b>640</b>
1.453,57 €	1.317,10 €
DPI 3° categoria (imbragature e cordini)	otoprotettori (cuffie) protezione occhi e capo
<b>1.131</b>	<b>191</b>
1.305,06 €	3.020,60 €
protezioni vie respiratorie (macherine usa e getta, mascherine semifacciali e masche pieno facciale) + filtri	varie (valigette mediche, coperta antifiamma)

**[102-41]** La percentuale di sindacalizzazione varia nei diversi settori di attività dell'azienda (pulizia piuttosto che manutenzioni), la presenza media di adesione sindacale è pari al 24% dei dipendenti (rispetto al 37 % del 2018 e al 38% del 2017).

Il primo riferimento dei lavoratori, così come delle RSA, ove esistenti, sono i responsabili di impianti che forniscono loro le prime informazioni; qualora tale contatto non fosse sufficiente le segnalazioni vengono inoltrate all'ufficio Human Resource.

**[403-4]** Sugli impianti, così come presso la sede amministrativa, sono a disposizione delle rappresentanze sindacali le bacheche per la comunicazione con i lavoratori, mentre per la comunicazione con l'azienda sono utilizzati gli strumenti ordinari quali mail, posta o telefono.

## Sindacati



**167**

numero  
iscritti



## **Formazione ed istruzione**

Samsic Italia crede fortemente nella valorizzazione delle diversità, nelle pari opportunità e nell'inclusione e attribuisce alle risorse interne, indipendentemente dalla responsabilità e dal livello operativo, la possibilità di seguire corsi di aggiornamento stimolandone la continua formazione e integrazione nell'azienda.

Per Samsic Italia le risorse umane sono il primo fattore di competitività e sviluppo e rappresentano il punto di forza dei servizi erogati. Samsic Italia intende valorizzare e arricchire le competenze e il know-how di tutti i lavoratori, attraverso programmi formativi e di addestramento.

La funzione Risorse Umane, coadiuvata dai competenti Responsabili, definisce le linee guida di tali attività prevedendo corsi di formazione per i responsabili e per il personale operativo. I corsi per i responsabili si focalizzano su tematiche attinenti al complesso delle funzioni amministrative, gestionali e direttive, con particolare attenzione allo sviluppo delle competenze relazionali, indispensabili sia per interagire con l'esterno che per gestire il personale interno. I corsi per il personale operativo, invece, sono mirati ad approfondire le conoscenze teoriche di base e le norme di corretta esecuzione delle attività di competenza e a fornire criteri e strumenti per assicurare l'applicazione dei sistemi di autocontrollo della qualità del servizio.

**GDPR.EU**

Inoltre, quest'anno, a seguito dell'importanza attribuita alla compliance GDPR, sono state formate 97 risorse (tutti gli impiegati, gli ATA, i Capi Area, i capi servizio ed alcuni componenti della Direzione), nello specifico 49 uomini e 48 donne che hanno partecipato al corso "Autorizzati al Trattamento dei Dati Personalini (Reg. UE 2016/679 GDPR)" della durata di 4 ore per 388 ore di formazione.

Uno degli obiettivi a breve termine è l'ottenimento della Certificazione ISO/IEC 27001:2013 **Sicurezza delle Informazioni**.

**[404-2]** Le attività di formazione per il 2019 hanno previsto complessivamente 14 diverse tipologie di corsi di formazione, per un totale di 1826 ore erogate ai dipendenti (3184 ore nel 2018 e 2498 nel 2017). I dipendenti formati nel 2019 sono stati 343 (contro 437 del 2018 e 421 del 2017); di seguito la distinzione per qualifica.

I dipendenti di genere femminile che hanno fruito dei corsi di formazione sono 153 con un totale di 667 ore erogate (nel 2018 237 donne per 1533 ore), mentre quelli di genere maschile sono 190 con un totale di 1159 ore erogate (nel 2018 200 uomini per 1651 ore di formazione erogate).

La flessione è dovuta ad una riorganizzazione dei servizi di formazione che ha visto cambiare i fornitori principali e molte attività sono state pianificate ma con termine o inizio effettivo nell'anno 2020.

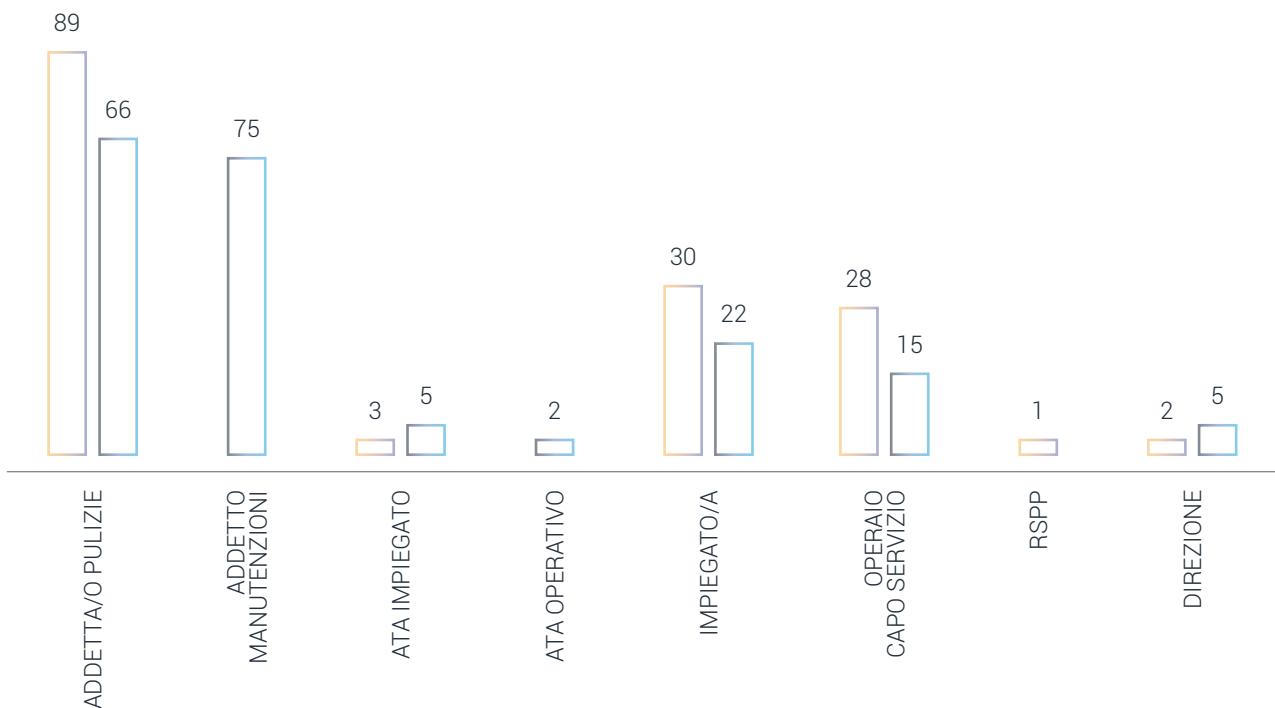
Di seguito si rappresenta graficamente la quantità di ore attribuita a ciascun corso erogato durante il 2019, evidenziando che alcuni corsi di formazione sono eseguiti solo da personale di genere maschile in quanto la tipologia di mansione associata ad alcuni specifici corsi è svolta, in alcuni casi, da soli uomini (ad esempio l'utilizzo della motosega e del decespugliatore, la manutenzione di estintori, la conduzione di carrelli elevatori semoventi e di piattaforme elevabili).

**[403-5; 404-1]** Inoltre, per rendere ancora più chiara e trasparente l'informativa sulla formazione, Samsic Italia ha voluto condividere un ulteriore grafico dove è possibile osservare, per tipologia di corso, la quantità di personale di genere maschile e femminile che ha partecipato.

Le ore di formazione pro capite complessive sono 2,65<sup>7</sup>; analizzando il dato in ottica di genere, inoltre, le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 5,11<sup>8</sup> e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 1,44<sup>9</sup>.

# Formazione 2019

## PERSONALE



## ORE EROGATE



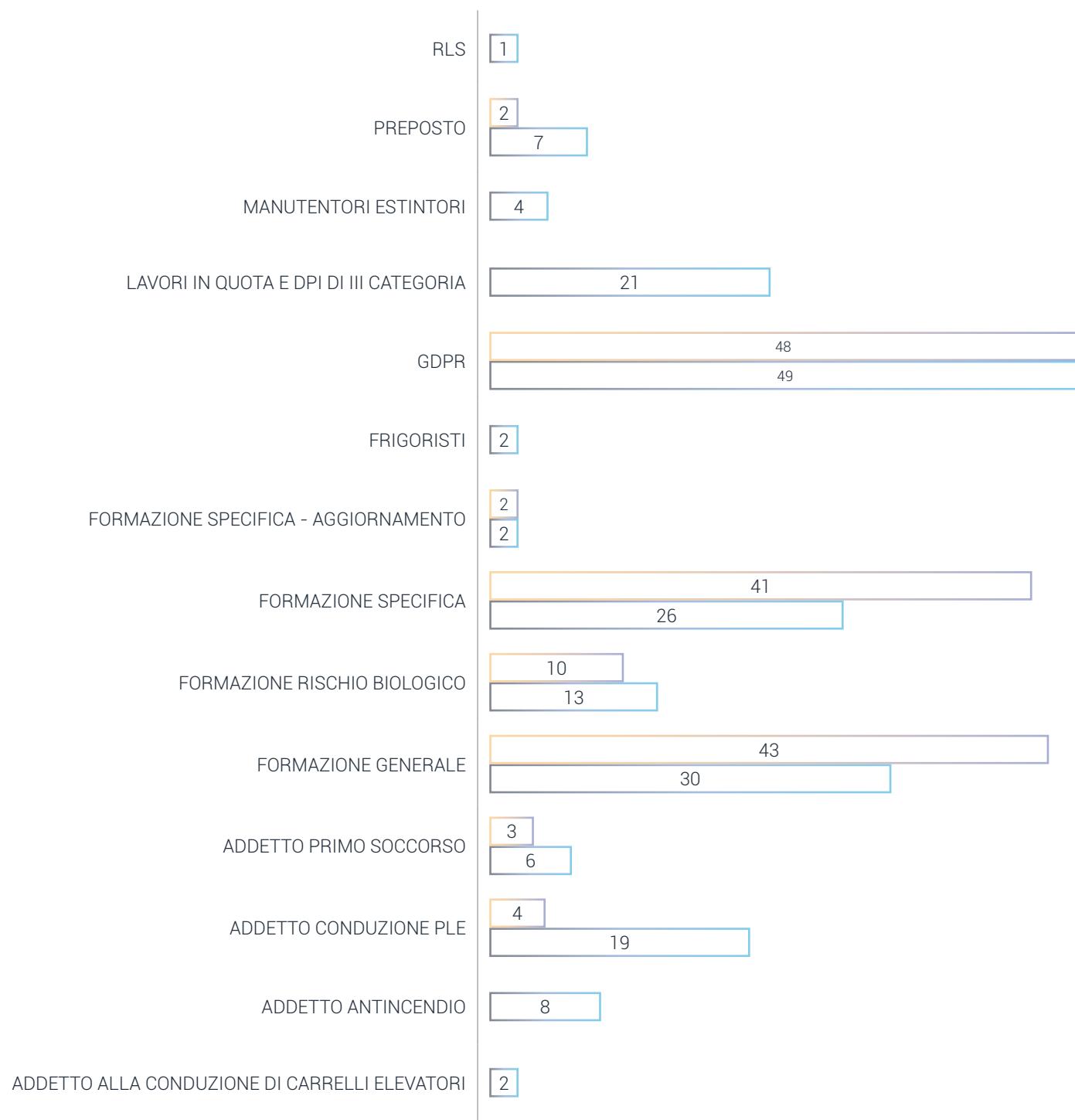
	ORE EROGATE			N° DIPENDENTI			ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE		
	F	M	totale	F	M	totale	F	M	totale
2018	1533	1651	<b>3184</b>	494	207	<b>701</b>	3,10	7,98	<b>4,54</b>
2019	667	1159	<b>1826</b>	463	227	<b>690</b>	1,44	5,11	<b>2,65</b>

7 Il calcolo è stato effettuato dividendo le ore complessive erogate nel 2019 (1826) con il numero totale dei dipendenti (690).

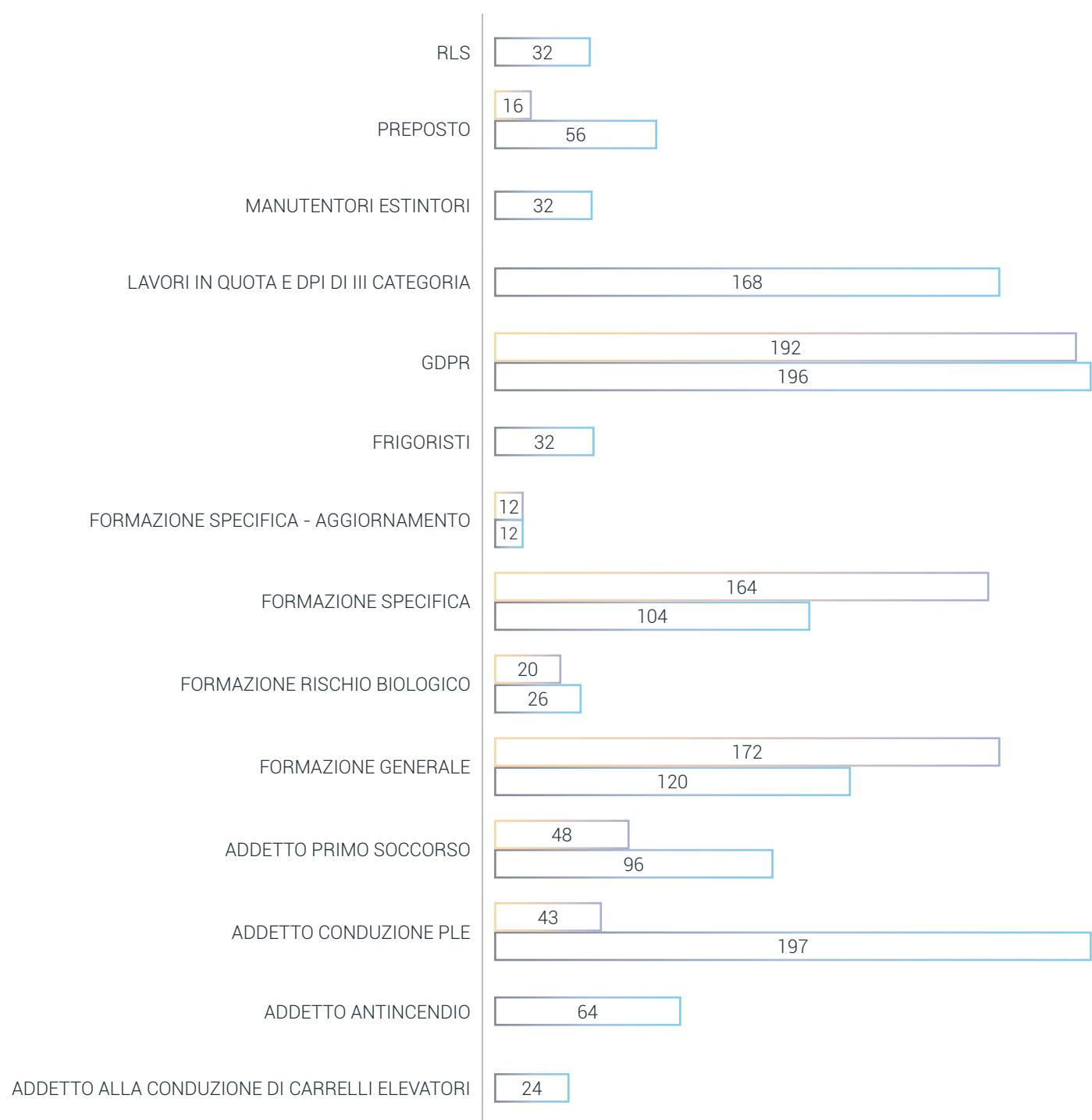
8 Il calcolo è stato effettuato dividendo le ore complessive erogate nel 2019 al personale di genere maschile (1159) con il numero totale dei dipendenti uomini (227).

9 Il calcolo è stato effettuato dividendo le ore complessive erogate nel 2019 al personale di genere femminile (667) con il numero totale dei dipendenti donne (463).

## DIPENDENTI PER GENERE CHE HA USUFRUITO DEI CORSI DI FORMAZIONE



## ORE PER CORSO SUDDIVISO PER GENERE



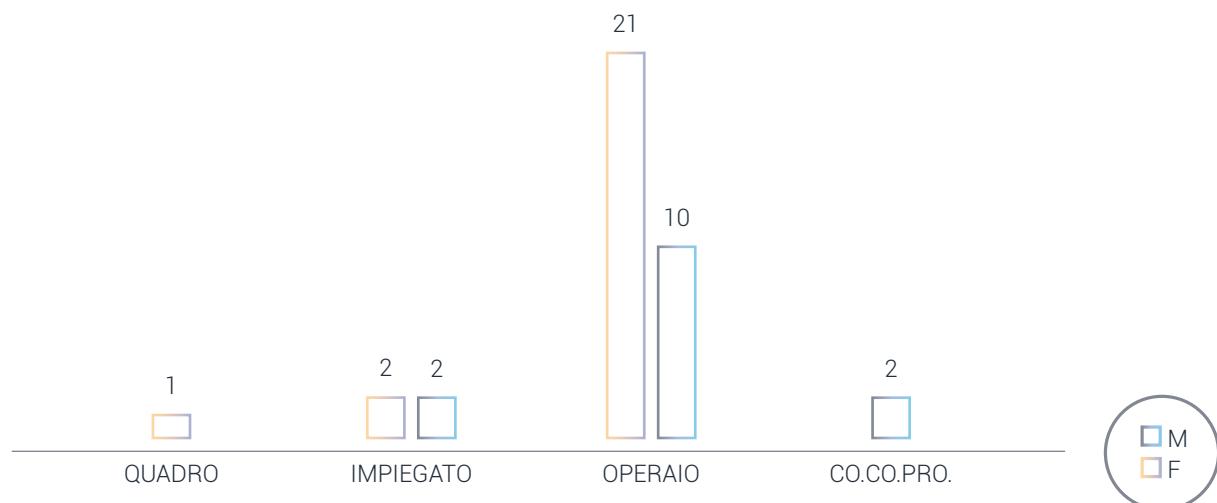
## Il sistema incentivante

**[404-3]** Il sistema incentivante annuale viene attribuito sulla base di parametri ben definiti. Ad ogni parametro viene attribuito un punteggio e la somma permette di individuare la fascia di bonus corrispondente. Infatti, al fine di attuare al meglio la strategia e garantire una efficace gestione operativa dell'azienda, il sistema premiante prevede l'erogazione di

un compenso variabile in ragione di determinati criteri di giudizio come ad esempio le dimensioni del cantiere, le risorse gestite, la soddisfazione cliente e la valutazione della direzione.

Nel corso del 2019 sono stati erogati 38 premi, di cui 14 a lavoratori di sesso maschile e 24 di sesso femminile, di seguito si riportano i dettagli:

## PREMI 2019



## ATTENZIONE E CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Il rapporto che Samsic Italia instaura con il Cliente si fonda sulla volontà di creare una vera e propria partnership, che superi il concetto di "semplice" relazione Cliente-Fornitore, arricchendolo e personalizzandolo a seconda dei casi. Samsic Italia lavora per il Cliente e con il Cliente: la condivisione è infatti l'elemento che caratterizza ogni rapporto - condivisione di valori, di conoscenze, di capacità e di obiettivi. Il tutto orientato verso la ricerca di soluzioni innovative, costruite su misura e rispettose dell'ambiente, delle persone, della società, all'insegna della collaborazione e del miglioramento continuo. Samsic Italia sostiene infatti che solo una crescita responsabile possa essere sostenibile; di conseguenza, l'impresa è parallelamente impegnata su due fronti, che corrispondono alle due declinazioni della condivisione.

Da un lato è attenta a perseguire la soddisfazione del Cliente attraverso l'offerta di servizi all'avanguardia che siano costruiti ad hoc, in base alle esigenze specifiche del richiedente. Nel fare ciò, l'impresa instaura un legame stabile e continuo con i Clienti che facilita la comunicazione e il confronto durante tutte le fasi di gestione dell'offerta di servizio, permettendo di avere un focus continuo sul contesto socio-economico e ambientale in cui il rapporto si sviluppa.



**[418-1]** Nel corso del 2019, così come nel 2018 e 2017, non sono stati rilevati reclami e/o contestazioni da parte dei Clienti per la violazione della privacy o perdite di dati sensibili.

Parallelamente, Samsic Italia collabora con gli stessi Clienti per favorire la diffusione dei valori di sostenibilità e responsabilità sociale. Ad esempio, l'impresa organizza incontri e tavoli di confronto in merito alle tematiche del Global Compact delle Na-

zioni Unite, con l'obiettivo di promuovere l'iniziativa e sensibilizzare all'adozione dei suoi principi.

Inoltre, Samsic Italia si fa parte attiva nel rispondere alle esigenze dei propri Clienti mettendo a disposizione le proprie competenze a livello normativo, legale e nei rapporti con i sindacati, in un'ottica di ampia trasparenza, per prevenire e risolvere le diverse problematiche o esigenze connesse all'esecuzione dei servizi. Lo fa sia interloquendo con i Clienti prima dell'avvio delle attività e sia durante lo svolgimento dei servizi. Inoltre, qualora necessario, affianca il Cliente nell'espletare eventuali pratiche amministrative necessarie o utili alla migliore esecuzione dei servizi offerti.

La vicinanza al Cliente è per Samsic Italia un elemento fondamentale per garantire la presenza immediata e diretta sul territorio, ma l'impresa ricerca anche opportunità su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di diffondere l'eccellenza dei propri servizi e ricercare la partnership con Clienti che auspicano una collaborazione basata sui valori di condivisione e sostenibilità, che animano l'operato dell'azienda. Samsic Italia nel corso del 2019 ha eseguito periodici incontri con i Clienti al fine di migliorare e pianificare i servizi offerti oltre che per verificare il loro grado di soddisfazione.

Per i nostri Clienti, l'identità aziendale ed i valori dell'azienda con cui si relazionano oltre che la valutazione sociale dei fornitori, rappresentano i due temi più importanti. Al terzo posto troviamo un interesse molto forte per lo sviluppo della comunità, inteso come la responsabilità di Samsic Italia di contribuire allo sviluppo sociale e culturale del territorio attraverso iniziative di coinvolgimento e valorizzazione della comunità locale.

I risultati dell'analisi sottolineano quanto i Clienti siano interessati in primis a relazionarsi con un'azienda solida, dai forti principi etici morali in tutto e per tutto, sia all'interno che all'esterno e che si interessi non solo a fornire un servizio ma a coltivare rapporti

saldi, positivi e coerenti con tutti i fornitori e la comunità locale.

**[416-1]** Samsic Italia ha individuato due fornitori che garantiscono prodotti certificati **Ecolabel** e **Cradle to Cradle Certified** per garantire la sicurezza dei nostri lavoratori e di conseguenza dei nostri Clienti finali:

- **Werner & Mertz** che da sempre si contraddistingue per l'alta qualità dei propri prodotti per la pulizia destinati a facility service company e per il forte impegno nella tutela delle risorse naturali e nella creazione di prodotti eco-sostenibili;
- **Sutter Professional** che si occupa di commercializzare prodotti per la pulizia, cura e disinfezione rivolti al settore professionale. Ha una linea di prodotti certificati Ecolabel e prodotti specifici conformi ai Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per le forniture di prodotti per l'igiene e disinfezione. Sutter ha inoltre una linea specifica di prodotti detergenti eco-caps in capsule idrosolubili e di prodotti ultra-concentrati che consentono di ridurre gli impatti ambientali e rifiuti.

Entrambe le ditte sono in possesso di diverse certificazioni come la **Certificazione AISE 2020+ CHARTER** a favore dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile che garantisce che i prodotti sono fabbricati e commercializzati in modo sicuro, avendo cura dell'ambiente attraverso un uso più efficiente di prodotti chimici e risorse naturali, contribuendo alla sicurezza degli utilizzatori finali.

Ai suoi Clienti Samsic Italia può garantire l'utilizzo di prodotti sostenibili certificati CAM ed Ecolabel assicurando il rispetto dell'ambiente e la salute dei nostri lavoratori.

Nel 2019 sono stati acquistati prodotti certificati Ecolabel (marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che premia i prodotti che riducono l'im-

patto ambientale pur mantenendone gli standard qualitativi) e, prodotti certificati CAM (conformi a criteri ambientali minimi) per il **63,8%** delle merci acquistate certificabili Ecolabel o CAM. Nel 2018 la quantità di tali prodotti era pari al 79% e la differenza è dovuta all'ampliamento del numero dei prodotti certificabili che hanno aumentato il denominatore del calcolo, ma rispetto all'anno scorso, nel 2019 sono stati acquistati circa 5.000 lt in più di prodotti CAM o Ecolabel, circa il doppio dei prodotti non certificati ma che ugualmente rispettano i requisiti richiesti per la conformità.

## CONFORMITÀ SOCIO ECONOMICA

**[419-1]** Anche nel corso del 2019, così come nel 2018, non sono state comminate all'organizzazione sanzioni pecuniarie e non, per non conformità rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

Si ricorda che, proprio nel mese di gennaio 2020, Samsic Italia ha ricevuto l'attribuzione del massimo punteggio nel Rating di Legalità, uno strumento volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale e nelle relazioni socio-economiche più in generale.

## VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI

**[414-1]<sup>10</sup>** Samsic Italia ha predisposto una procedura di valutazione e selezione dei propri fornitori che si basa sulle capacità di soddisfare i requisiti relativi al Sistema di Responsabilità Sociale. Infatti, ai fornitori e subfornitori viene chiesto un significativo sforzo in termini di adeguamento alle esigenze specifiche dello Standard Internazionale SA8000, un impegno che viene formalizzato con apposita documentazione contrattuale sottoposta a tutti i fornitori con il quale si intende sviluppare un rapporto continuativo di reciproca fiducia. Con l'adesione viene data a Samsic Italia la facoltà di effettuare audit periodici che vengo-

<sup>10</sup> Si rimanda al paragrafo SA8000 e Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale per approfondimenti sull'importanza dei criteri sociali nella scelta dei fornitori.

no svolti in base alla criticità rilevata del fornitore. Prima della valutazione della criticità, ogni fornitore deve compilare e far prevenire a Samsic Italia il questionario di autovalutazione SA8000, dove il fornitore mette in evidenza eventuali aspetti di rischio connessi ai requisiti della norma e deve sottoscrivere la "Lettera di adesione alla Politica SA8000", con cui accetta tra le altre cose di essere sottoposto ad audit da parte di Samsic Italia. Sottoscrive inoltre "l'Autocertificazione del rispetto dei criteri minimi salariali". La veridicità del questionario di autovalutazione, come gli altri due documenti, possono essere oggetto di verifica in sede di audit di approfondimento. Inoltre, al fine di assicurare corretti ed equi comportamenti retributivi per tutto il personale interno ed esterno, l'azienda attua specifici controlli sui fornitori ritenuti più a rischio, con l'obiettivo di monitorare che adempiano correttamente agli oneri contrattuali, contributivi, tributari, di sicurezza, ambientali, di non discriminazione, ecc. Nello specifico viene richiesto periodicamente il DURC (documento unico di regolarità contributiva) per verificare la regolarità contributiva ed ulteriori documenti attestanti la regolarità fiscale.

## Sviluppo del territorio

**[413-1]** Samsic Italia ha un forte legame con il territorio in cui opera. Per questo si è fatta promotrice di diverse donazioni nel corso del 2019 dimostrando negli anni un crescente impegno nei confronti della società, come ad esempio, l'ultima iniziativa benefica derivante dalla raccolta dei tappi di plastica. L'obiettivo di Samsic Italia è quello di partecipare attivamente alla **valorizzazione del territorio di riferimento**, contribuendo a sviluppare la sensibilità alle problematiche della comunità, creando contatti e integrazioni tra istituzioni, imprese, enti no profit e cittadini. Samsic Italia crede fortemente nel concetto di Squadra e lavoro in Team, per questo ha **sponsorizzato due gruppi sportivi**, uno di pallavolo ed uno di basket.



### COMITATO LOCALE DI PILOSSASCO

Nel 2019 Samsic ha devoluto alla sede della Croce Rossa Italiana di Piossasco delle risorse per l'iniziativa "Una notte per la vita".



Samsic Italia ha sostenuto la Fondazione di Candio con una donazione tramite l'acquisto di biglietti del concerto "Omaggio a Mina e Lucio Battisti" il cui ricavo è stato devoluto alla Fondazione. Inoltre sono state donate ulteriori risorse in vista del Natale.



Samsic Italia ha sostenuto la Fondazione Malattie Rare Onlus con una donazione tramite l'acquisto di biglietti del concerto "Sunshine Gospel Choir" il cui ricavo è stato devoluto alla Fondazione.



Samsic Italia è fiera di essere stata uno degli sponsor della ventesima edizione del **Facility Management Day** (Milano, 6 novembre 2019); un'edizione all'insegna dell'evoluzione innovativa del settore del facility, della responsabilità aziendale, della sostenibilità, dell'economia circolare e delle nuove tecnologie. Tutti elementi che rientrano pienamente nella filosofia e nelle politiche di Samsic.



Samsic Italia è responsabile della pulizia e della gestione dei rifiuti del centro commerciale Klepierre Shopville Le Gru di Torino, un'area polifunzionale, un laboratorio di progetti sociali, culturali e di intrattenimento, dove una volta all'anno lo spazio verde di 6.000 mq si trasforma in un'arena che ospita il Gru Village Summer Festival che vede Samsic come sponsor.



Samsic ha contribuito a **GruCity**, un progetto ambizioso dedicato ai più piccoli. GruCity è una vera città con strade, palazzi, uffici, caserme, negozi e giardini, a misura di bambino. Un luogo unico in cui toccare con mano il mondo dei grandi, cimentandosi nei loro mestieri, vestendo i loro panni. Inoltre quest'anno durante il periodo natalizio sono state avviate una serie di iniziative come i concerti che hanno visto partecipare un vasto pubblico - famiglie, turisti, giovani e anziani - contribuisce all'attrattività del territorio, offre spettacoli di alto livello a prezzi accessibili ed introduce una nuova forma di convivialità nel cuore di queste nuove aree di consumo.



La campagna Pink Pony è l'iniziativa globale di Ralph Lauren Corporation per sostenere la lotta contro il cancro. Originariamente concentrata sul cancro al seno, la campagna Pink Pony ha scelto come simbolo una versione in rosa dell'iconico pony Polo di Ralph Lauren. Con il tempo la campagna ha ampliato la sua missione, impegnandosi per ridurre le disparità nell'accesso alle cure per numerose tipologie di cancro. Per garantire trattamenti di qualità per il cancro alle comunità più svantaggiate, la campagna Pink Pony offre sostegno a programmi di assistenza ai pazienti. Questi servizi accompagnano e guidano i pazienti attraverso ogni fase della cura, dallo screening alla diagnosi, fino al trattamento e al recupero. Samsic Italia ha supportato la campagna Pink Pony. ralphlauren.it



Ogni anno Samsic Italia per sostenere l'associazione O.A.S.I. acquista presso di loro i calendari che vengono consegnati in occasione degli auguri di fine anno.

## Slow Food®

L'azienda ha deciso di sostenere il meritevole progetto "10.000 orti in Africa" attraverso una donazione alla Fondazione Slow Food adottando, per tre anni, alcuni orti in Africa. Grazie al contributo di Samsic Italia stanno nascendo quattro orti in Nigeria.



Samsic Italia, inoltre, ha voluto riservare un'attenzione particolare al mondo giovanile ed ha confermato la propria disponibilità quale azienda ospitante del progetto "Alternanza scuola lavoro". Nel corso del 2019 sono stati ospitati sette studenti prove-

nienti da istituti tecnici e università della provincia di Torino, cinque ragazzi e due ragazze.

## turismovest

Samsic Italia è socia di **Turismovest**, un consorzio misto pubblico-privato nato dalla volontà di creare un punto di riferimento unico per lo sviluppo turistico dell'area ovest torinese. Turismovest organizza e promuove eventi e servizi turistici di alto livello qualitativo offrendo una consulenza "chiavi in mano": dall'analisi dell'esistente alla definizione delle più adeguate linee di sviluppo turistico; dalla creazione alla gestione diretta di servizi ed eventi turistici, sviluppati a partire dalle eccellenze e dalle peculiarità dei singoli territori; dalla pianificazione e realizzazione delle migliori campagne di comunicazione e promozione ad un'accurata attività di fundraising e sviluppo commerciale.

## CSR IS Il Salone della CSR e dell'innovazione sociale

Samsic ha partecipato nel 2019 alla prima tappa del Giro d'Italia della CSR organizzata dal **"Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale"** e ospitata dall'Università degli Studi di Torino. Questi appuntamenti rappresentano il principale evento in Italia dedicato ai temi della sostenibilità con lo scopo di contribuire alla sua diffusione. L'evento ha permesso a Samsic di fornire il suo contributo e anche un'ottima occasione di aggiornamento sulle tematiche della responsabilità sociale.



L'importanza dei nostri dipendenti che ogni giorno sono a contatto diretto con i Clienti, rappresentano il biglietto da visita di Samsic Italia. Anche quest'anno in occasione delle festività natalizie è stata organizzata una cena come momento di ritrovo e condivisione collettiva.

# Il nostro impegno SNSvS e SDGs

Samsic Italia è impegnata nel perseguitamento degli obiettivi posti dal **Governo Italiano** nell'ambito della **Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile** (SNSvS) e, anche in combinazione con il Gruppo Samsic, nel perseguitamento degli obiettivi posti nell'ambito delle **Nazioni Unite** con i **Sustainable Development Goals** (SDGs).

La **Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile** (SNSvS) è stata presentata al Consiglio dei Ministri il 2 ottobre 2017 e approvata dal Comitato interministeriale per la programmazione economica (CIPE) il 22 dicembre 2017. La Strategia rappresenta il primo step per declinare a livello nazionale i principi e gli obiettivi dell'**Agenda 2030**, firmata il 25 settembre 2015 da tutti i Paesi delle Nazioni Unite ed impegna Governi, società civile e singoli verso un nuovo modello di sviluppo sostenibile.

La SNSvS è strutturata in cinque aree, corrispondenti alle cosiddette "5P" dello sviluppo sostenibile proposte dall'Agenda 2030: **Persone, Pianeta, Prosperità, Pace e Partnership**, poi abbiamo una sesta area costituita dai "vettori per la sostenibilità" cioè gli elementi essenziali per il raggiungimento degli obiettivi strategici nazionali. Ciascuna area contiene scelte e obiettivi strategici per l'Italia connessi ai 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

L'**Agenda 2030** per lo sviluppo sostenibile è stata firmata il 25 settembre 2015 da tutti i Paesi delle Nazioni Unite ed impegna Governi, società civile e singoli verso un nuovo modello di sviluppo sostenibile. La sostenibilità non è più da intendere in un unico senso ambientale ma anche sociale ed economico. Non c'è una priorità specifica, tutto deve essere gestito in un sistema di visione integrato. L'Agenda 2030 è strutturata in **17 obiettivi di sviluppo sostenibile** anche chiamati Sustainable Development Goals o SDGs.



Questi sono stati pensati come proseguimento degli obiettivi di sviluppo del millennio, già definiti nel 2000 dalle Nazioni Unite.

I 17 obiettivi dell'Agenda Onu al 2030 si articolano ulteriormente in 169 target.

Samsic Italia dà molta importanza alla sostenibilità della propria attività operativa e per dare un contributo ancora più concreto si sta concentrando su alcuni dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile. In sede di consiglio di amministrazione si è deciso di focalizzarsi su 7 obiettivi, nello specifico tre primari (SDGs n. 7, 8 e 9) e quattro ulteriori (SDGs n. 3, 4, 10 e 11).



### **Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età**

Samsic Italia garantisce per i propri dipendenti dispositivi di sicurezza, investendo nel corso del 2019 €48.000 (€ 47.016 nel 2018) per l'acquisto di guanti, protezioni per le vie respiratorie ed altri dispositivi di protezione. Inoltre, anche quest'anno sono stati acquistati per tutti i dipendenti scarpe e stivali antinfortunistici nonostante non siano richiesti per legge. Per quanto riguarda gli operatori soggetti a rischi particolari quali ad esempio l'esposizione ad agenti chimici, Samsic Italia utilizza la metodologia Mavorisch per la valutazione del rischio chimico. Inoltre, dal 2018, ha avviato specifici corsi di formazione sulle tecniche e sul corretto utilizzo dei prodotti chimici impiegati nell'attività di Facility.



### **Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti**

Samsic Italia crede fortemente nella valorizzazione delle diversità, nelle pari opportunità e nell'inclusio-

ne stimolandone continuamente la formazione e l'integrazione. Le risorse umane sono il cuore dell'azienda e ne rappresentano il punto di forza.

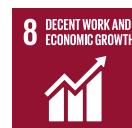
Anche nel 2019, come nel 2017 e 2018, Samsic Italia ha voluto riservare un'attenzione particolare al mondo giovanile ed ha confermato la propria disponibilità quale azienda ospitante del progetto "alternanza scuola lavoro" ospitando 7 studenti (cinque ragazzi e due ragazze) provenienti da istituti tecnici e università della provincia di Torino.



### **Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni**

Vengono effettuate da parte dell'azienda diagnosi energetiche per descrivere lo stato attuale dei consumi e della spesa energetica (baseline), individuare possibili inefficienze, valorizzare i possibili interventi di efficientamento e fornire un supporto alla pianificazione degli investimenti.

Nel corso del 2019 è stato acquistato un ulteriore veicolo a conduzione elettrica rispetto ai quattro già presenti in azienda, questo perché Samsic Italia è consapevole che il rispetto dell'ambiente deve coprire l'intera filiera. È previsto, per la flotta aziendale, un aumento dei veicoli elettrici nei prossimi anni.



### **Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti**

Samsic Italia si è sempre impegnata ad assumere personale legato al territorio e ad implementare programmi di formazione e sviluppo professionale per i propri dipendenti, anche in ambito di salute e

sicurezza. Per quanto riguarda i fornitori, sono selezionati sulla base di elevati standard sociali ed ambientali.



### Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni

Samsic Italia nello svolgere la sua attività, garantisce pari opportunità a tutti i lavoratori e non attua né ammette alcun tipo di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori dipendenti o esterni che operano per l'azienda, ed è attenta ad evitare differenze di approccio in base al genere, l'età, l'origine etnica/culturale, l'orientamento sessuale, la fede religiosa, la diversa abilità, il ceto sociale, lo stato civile o altro, secondo le più recenti indicazioni della Comunità Europea. I dipendenti di Samsic Italia sono per il 67% donne e per il 33% uomini e il personale di origine non italiana proviene in egual proporzione dai paesi dell'EU e da nazioni africane, ma quasi tutti i continenti sono ben rappresentati.



### Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Samsic Italia si impegna a generare impatti positivi per le comunità locali nelle quali opera, sia investendo nella creazione di infrastrutture stabili, sostenibili e innovative, sia mediante il sostegno ad associazioni, fondazioni ed istituti scientifici. Un occhio di riguardo costante per la formazione e lo sviluppo professionale dei lavoratori, anche in merito alla sicurezza.

Samsic Italia ha un proprio Codice Etico che viene indirizzato a tutti i propri stakeholder, sia interni che esterni.



**Supportiamo  
la vostra  
sostenibilità.**

La sostenibilità e l'attenzione alle tematiche ambientali e sociali rientrano nel DNA di Samsic Italia che ogni giorno integra questi aspetti nell'operatività aziendale per offrire la massima qualità dei servizi. Consapevoli della responsabilità aziendale puntiamo su una crescita sostenibile all'insegna della sicurezza sul lavoro, della qualità dei servizi offerti e dell'attenzione ai Clienti.

Vogliamo andare oltre, cercando di condividere la nostra filosofia al mondo esterno con l'obiettivo che questa prassi, ormai consolidata, venga riconosciuta anche dai nostri stakeholder e dalle comunità in cui operiamo. Vogliamo che la nostra attività e il nostro modo di vedere le cose abbiano degli effetti concreti sull'economia, sull'ambiente e sulla società.

I nostri servizi, con l'obiettivo di rispondere alle vostre esigenze nel miglior modo possibile, aiutano i Clienti a perseguire una serie di SDG's che sono connaturati nella nostra operatività. Uno dei nostri motti è "Non-core, We care", ciò significa che la nostra attività risponde ad un perimetro maggiore, garantendo risultati che impattano anche a lungo termine perché oltre a focalizzarci sulle tematiche materiali e sulle attività core, andiamo a considerare tutti gli aspetti che direttamente e indirettamente sono connessi a quelle attività in chiave sostenibile, nello specifico ci impegniamo al comune raggiungimento dei seguenti obiettivi:



## SAMSIC ENERGY DIVISION

Nell'ambito dell'energy management offriamo servizi integrati di gestione energetica a 360 gradi, attraverso soluzioni di efficientamento energetico che consentono di ridurre i consumi, i costi (garantendo risparmi) e impattando positivamente sull'ambiente. I servizi di Samsic si interfacciano con realtà estremamente eterogenee, adattando i progetti al contesto di riferimento e agli obiettivi dei Clienti. I servizi di energy management contribuiscono a migliorare l'uso delle risorse presso i servizi di carattere pubblico e all'interno delle realtà industriali, attraverso progetti concepiti e progettati anche nell'ottica dello sviluppo sostenibile. Nello specifico le attività di energy management riguardano audit/diagnosica energetici, riqualificazione energetica, servizi energetici integrati, fonti/vettori energetici e relamping/revamping.

## Industriale

La tipologia di servizi offerta al settore privato parte dai piccoli esercizi fino alle grandi realtà industriali soprattutto all'interno di impianti. I progetti non puntano solamente a ridurre i costi energetici e migliorarne la gestione, ma anche a impattare concretamente su tutto ciò che circonda il progetto stesso nell'ottica della sostenibilità. La capacità di adattamento ai vari contesti e l'esperienza maturata nella gestione di diverse attività ci garantisce la possibilità di operare attraverso prestazioni personalizzate che assicurano un valore aggiunto al cliente.



In quest'ottica, con l'obiettivo di supportare la **vostra sostenibilità**, abbiamo creato le nostre due divisioni specialistiche: la **Samsic Energy Division** e la **Samsic Green Division**.

In un recente progetto di efficientamento energetico, ad esempio, è stata elaborata una soluzione che offrisse anche un miglioramento significativo sul benessere dei lavoratori e di conseguenza sulla

qualità del posto di lavoro: sono stati installati dei particolari ventilatori industriali che garantiscono condizioni lavorative e ambientali ottimali.



### Illuminazione pubblica

I servizi offerti al settore pubblico, avvengono solitamente attraverso iniziative di Partenariato pubblico-privato (PPP), tra queste, consideriamo **“Illuminiamo le nostre strade”** una serie di progetti che prevedono lavori di riqualificazione, adeguamento, gestione e manutenzione della rete di pubblica illuminazione stradale di alcuni comuni del Piemonte, Lombardia e Toscana.

### ILLUMINIAMO LE NOSTRE STRADE

646 tCO<sub>2</sub> non emessa

118,2 automobili e furgoni non utilizzati

277.396 litri di carburante non utilizzato

1.501 barili di petrolio non utilizzato

59,6 ettari di foresta assorbente anidride carbonica

La riqualificazione dell'illuminazione pubblica dei comuni coinvolti vede alcune innovazioni come la tecnologia LED e la sensoristica digitale, consentendo di ottenere una serie di vantaggi, ad esempio: illuminazione efficiente ed efficace, più sicurezza ed affidabilità, riduzione dei consumi energetici e risparmi per le casse comunali e la riduzione dell'inquinamento luminoso. La gestione di questi progetti è estremamente delicata poiché vengono gestite numerose fattispecie con lo scopo di garantire il servizio pubblico, e quindi garantire l'accesso ai servizi ad intere comunità.

“Illuminiamo le nostre strade” garantisce la massima trasparenza nelle relazioni con tutti gli interlocutori, inoltre alcuni di questi progetti sono nati con l'idea innovativa di perseguire l'obiettivo previsto attraverso un processo di coinvolgimento diretto della popolazione locale nella forma di assemblea pubblica. Questo approccio condiviso è il segno dell'importanza della trasparenza verso tutti i portatori di interesse. L'assemblea pubblica è un modo per condividere i valori di Samsic e per confrontarsi su quelle che sono le aspettative dei partecipanti all'assemblea, al fine di bilanciare il progetto anche alle richieste della comunità locale. Questo approccio è fondamentale per evitare qualsiasi tipo di incombenza nella fase operativa dei lavori.



# Assemblea pubblica

Amministrazione comunale

Ufficio tecnico

Progettista

Direttore dei lavori

Impresa esecutrice

Samsic (+ materiali)

Cittadini - popolazione

Comitati locali

Nel dettaglio gli obiettivi di sviluppo sostenibile integrati nei progetti PPP.



**Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni**

- Maggiore efficienza energetica:
  - Classe energetica media degli impianti = A+++
  - Consumo pro-capite 173 kWh/anno, 72% in meno rispetto alla situazione pre-intervento (624 kWh)
  - 299 TEP risparmiate
  - 1.596.784 kWh/anno risparmiati di consumi totali rispetto alla situazione pre-intervento con l'aggiunta di 200 nuovi punti luce
- Risparmi economici



**Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile**

Il presupposto che i progetti siano adeguati alle normative in vigore e agli standard di sicurezza, implica che vengano sviluppate infrastrutture di qualità, affidabili e resistenti, ad esempio:

- Accorpamento dei quadri elettrici per una migliore gestione e manutenzione, e riduzione dei guasti;
- Sostituzione dei punti luce che garantiscono la riduzione dei consumi e la riduzione della manutenzione;
- Interventi strutturali sui sostegni e le linee elettriche: nuova realizzazione, sostituzione, ecc.



### Ridurre le disuguaglianze

La consultazione tramite assemblea pubblica favorisce e promuove l'inclusione sociale a prescindere dal rapporto con Samsic, si cerca, quindi, di garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze dando voce a tutti i partecipanti dell'assemblea.



### Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

I lavori vengono pianificati all'insegna dell'innovazione e dell'efficienza delle risorse, come l'arredo urbano e l'armatura stradale di ultima generazione che garantiscono maggior sicurezza grazie ad una migliore qualità dell'illuminazione dovuta alla riduzione della dispersione del fascio luminoso e una maggior vita utile.



### Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

I lavori vengono pianificati ad hoc a seconda del contesto di riferimento impattando positivamente sul benessere delle persone. In alcuni progetti è stato adottato il pilotaggio dei LED, il controllo della temperatura e la progettazione ottica riducendo l'inquinamento luminoso e l'abbagliamento.

In un altro progetto, ad esempio, sono stati installati dei particolari ventilatori industriali la cui velocità può essere regolata garantendo un miglioramento del benessere dei lavoratori e di conseguenza della qualità del posto di lavoro.



## Filiera sostenibile

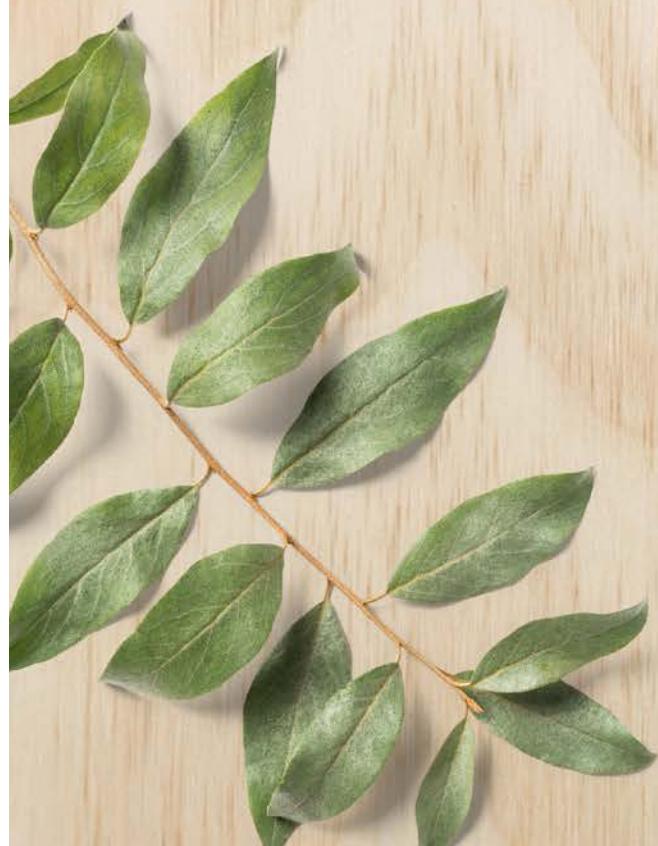
Cantiere certificato

Prodotti certificati CAM e ECOLABEL

Clausole green sui fornitori

Sicurezza

Trasparenza



## SAMSIC GREEN DIVISION

Siamo stati tra le prime 4 aziende a livello internazionale ed essere stati certificati **ECOLABEL Servizi** e siamo stati riconosciuti **AMBASSADOR** di ECOLABEL Servizi. Il riconoscimento Ecolabel UE, nella forma di Ambassador, ha inoltre permesso a Samsic Italia di creare sinergie e partnership durature con Clienti e fornitori che condividono gli stessi principi di sostenibilità, ma anche con chi per la prima volta vuole intraprendere un percorso "green", poiché il marchio di qualità ecologica dell'UE richiede che la metà dei prodotti per la pulizia utilizzati dai fornitori di servizi di pulizia sia certificata da un marchio di qualità ecologica ISO 14024 di tipo I, mentre il resto dei prodotti è rappresentato da rigorosi limiti alle sostanze pericolose che contengono. L'ambiente è una delle nostre priorità e cerchiamo di adottare servizi e prodotti più efficienti che impattando positivamente sull'ambiente attraverso il coinvolgimento diretto dei Clienti. La Green Division supporta la vostra sostenibilità soprattutto tramite la certificazione dei vostri cantieri secondo le direttive Ecolabel. I dipendenti all'interno dei siti certificati hanno tutti partecipato ai corsi di formazione Ecolabel con l'ottenimento del relativo attestato, in modo da offrire la massima qualità del servizio rispettando i vari requisiti ambientali richiesti, e almeno ogni anno dovranno seguire corsi di aggiornamento specifici.

Sviluppiamo con i nostri Clienti specifici protocolli di pulizia aggregando **competenze tecniche e professionali** in ambito di **cleaning, sanificazione e disinfezione** e fornendo assistenza su rispetto degli aspetti normativi e procedurali delle attività di sanificazione e disinfezione, garantendo la loro conformità a quanto prescritto dalle direttive, dai protocolli e dalle circolari emanate dalle autorità sanitarie e ministeriali competenti.



## Sistemi di sanificazione ambientale

**Sanificazione tradizionale:** nei casi in cui non è sufficiente la normale azione detergente, l'attività di pulizia viene integrata con la sanificazione e disinfezione mediante l'uso di disinfettanti con lo scopo di ridurre ed eliminare, sino a livello di sicurezza, la concentrazione di tutti i microrganismi. Vengono utilizzati esclusivamente **presidi medico-chirurgici**, regolarmente registrati presso il Ministero della Sanità.

**Sanificazione con atomizzazione:** tale sistema prevede l'impiego di atomizzatori elettrostatici in grado di dividere la soluzione disinfettante utilizzata in tante **particelle-goccioline caricate elettricamente**, e come i magneti, la soluzione e la superficie iniziano ad attrarsi distribuendosi in modo uniforme e con un effetto avvolgente sulle superfici. Questo sistema risulta molto efficace nella sanificazione e disinfezione di superfici complesse e oggetti tridimensionali.

**Sanificazione a vapore:** questo sistema di sanificazione prevede l'impiego di un'apparecchiatura elettro-medica che utilizza vapore saturo secco surriscaldato ad alta temperatura (fino a 180°C) in combinazione con un prodotto sanificante. Il sistema permette di eliminare in pochi secondi la carica batterica, fungina e virale, e consente, pertanto, di ridurre il rischio di infezioni.

**Sanificazione ad ozono:** il sistema ad ozono rappresenta una tecnologia innovativa per igienizzare e deodorare a fondo gli ambienti senza l'utilizzo di alcuna sostanza chimica. Tale sistema non inquina l'ambiente e non è pericoloso per la salute di chi lo utilizza. Viene utilizzato l'ossigeno naturalmente presente nell'aria e lo trasforma in un potente agente igienizzante capace di degradare e inattivare virus, eliminare batteri, funghi, muffe e allontanare insetti e acari.





SERVIZIO DI SANIFICAZIONE PER  
**emergenza  
sanitaria  
Covid-19**

Supportare la vostra sostenibilità significa anche supportare la vostra (e la nostra) salute. Per questo motivo all'inizio del 2020 a seguito dell'emergenza Covid-19 abbiamo rafforzato ulteriormente i sistemi di sanificazione, adattandoli alle circostanze, e messo a disposizione esperienza e competenze per fornire un servizio di consulenza specialistica soprattutto alle aziende che devono coniugare esigenze produttive e limitazioni imposte dall'attuale contesto sanitario. Nello specifico:

- **Analisi organizzative**, piani di reengineering, soluzioni di **change management** quale approccio strutturato all'applicazione di norme, circolari e ordinanze emesse dagli Organi Istituzionali, finalizzate all'individuazione di **nuovi modelli organizzativi** e alla **gestione delle possibili criticità operative e produttive** derivanti dalla transizione da uno stato all'altro.
- **Supporto al Datore di Lavoro** e al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione - **RSPP** - nell'individuazione ed applicazione di misure **organizzative, procedurali e tecnologiche** rafforzative delle ordinarie norme di comportamento e corretta prassi igienica, sia a tutela dei lavoratori sia degli utenti esterni.
- **Strumenti e sistemi ICT evoluti ed innovativi** a supporto delle misure organizzative e procedurali individuate per consentire alle maestranze di lavorare nella massima sicurezza possibile e prevenire il contagio, anche tramite il ricorso a strumenti di **autodiagnostica, telediagnostica e telemedicina**.

Nel contesto della divisione Samsic Green Division gli ulteriori SDG's che vengono perseguiti sono i seguenti.



Vengono adottate una serie di pratiche, come la continua formazione del personale in ambito di sicurezza e competenze impattando direttamente sull' SDG 4 poiché vengono fornite tutte le competenze tecni-

che necessarie ad adempiere al proprio ruolo. Per farlo abbiamo adottato a partire dal 1° gennaio 2020 la piattaforma **Andromeda**, un software innovativo in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, per la gestione delle informazioni attraverso la raccolta e l'archiviazione dei dati aziendali. Grazie a questo software siamo in grado di dimostrare di aver adottato ed attuato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a mitigare i rischi e prevenire la realizzazione di illeciti connessi ai servizi sui luoghi di lavoro. La Piattaforma ci permette di offrire maggiori garanzie ai Clienti presso i quali operiamo, certi che i nostri dipendenti possiedano tutti i requisiti e tutta la formazione necessaria ad operare nel luogo più prezioso per i nostri Clienti: **gli stabilimenti produttivi**, gli uffici e tutti i luoghi in cui operiamo.



Questo nuovo percorso verso la digitalizzazione delle informazioni sulla formazione dei nostri lavoratori è il segno di come la trasparenza e la sicurezza vengano messe al centro dell'attività aziendale perseguiendo l'SDG 3 in merito alla salute e il benessere nell'ottica di gestire, ridurre e prevenire i rischi.



## Azienda Gestione

medicina del lavoro

enti terza parte

enti notifica ministero

audits iso

## Controllo

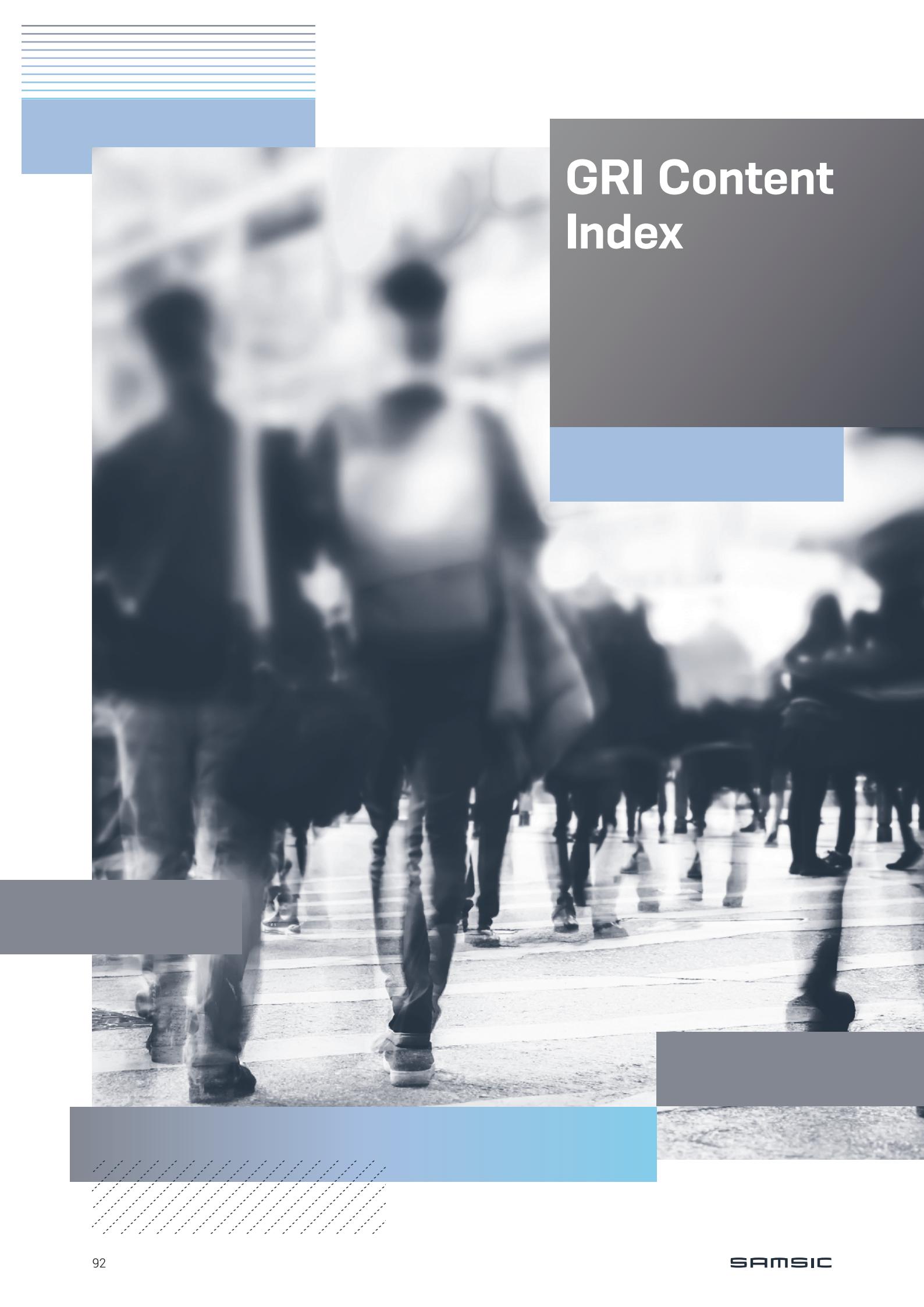
accessi autorizzati

controllo macchinari

autorizzazione all'utilizzo di

apparecchiature in genere DLGS81

## Ambiente e sicurezza



# GRI Content Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>General Disclosures</b>			
	<b>Organizational profile</b>		
102-1 Name of the organization		Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19)	
102-2 Activities, brands, products, and services		I nostri servizi (pag. 28)	
102-3 Location of headquarters		Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19)	
102-4 Location of operations		Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19)	
102-5 Ownership and legal form		Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19)	
102-6 Markets served		La nostra storia (pag. 15)	
102-7 Scale of the organization		Le nostre risorse (pag. 10); I nostri servizi (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40); Diversity Management ed Inclusione (pag. 60)	
102-8 Information on employees and other workers		Diversity Management ed Inclusione (pag. 60); Tipologie di contratto (pag. 61)	
102-9 Supply chain		La scelta dei nostri fornitori (pag. 45)	
102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		Il processo di rendicontazione del documento (pag. 8); La nostra storia (pag. 15); Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19)	
102-11 Precautionary Principle or approach		Cultura, Etica e Valori (pag. 20); Codice Etico (pag. 39)	
102-12 External initiatives		La nostra storia (pag. 15)	
102-13 Membership of associations		La nostra storia (pag. 15)	
<b>GRI 102: General Disclosures</b>			
	<b>Strategy</b>		
102-14 Statement from senior decision-maker		Lettera agli Stakeholder (pag. 6)	
102-15 Key impacts, risks, and opportunities		Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Il mercato del facility management nei principali Paesi europei (pag. 24); Analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26)	
<b>Ethics and integrity</b>			
102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior		Cultura, Etica e Valori (pag. 20)	
102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics		Cultura, Etica e Valori (pag. 20); I nostri Stakeholder (pag. 31); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20);	
<b>Governance</b>			
102-18 Governance structure		La nostra struttura aziendale (pag. 21)	
<b>Stakeholder engagement</b>			
102-40 List of stakeholder groups		I nostri Stakeholder (pag. 31)	
102-41 Collective bargaining agreements		Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 62)	
102-42 Identifying and selecting stakeholders		I nostri Stakeholder (pag. 31)	
102-43 Approach to stakeholder engagement		I nostri Stakeholder (pag. 31); L'Analisi di materialità (pag. 33)	
102-44 Key topics and concerns raised		L'Analisi di materialità (pag. 35)	
102-50 Reporting period		Il processo di redazione del documento (pag. 8)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>General Disclosures</b>			
<b>GRI 102: General Disclosures</b>	<b>Reporting practice</b>		
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	<i>Il processo di redazione del documento (pag. 8)</i>	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	<i>L'Analisi di materialità (pag. 33)</i>	
	102-47 List of material topics	<i>L'Analisi di materialità (pag. 35)</i>	
	102-48 Restatements of information	<i>Non è stato evidenziato nessun cambiamento</i>	
	102-49 Changes in reporting	<i>Non è stato evidenziato nessun cambiamento</i>	
	102-50 Reporting period	<i>Il processo di redazione del documento (pag. 8)</i>	
	<b>Reporting practice</b>		
	102-51 Date of most recent report	<i>Il presente documento è la terza versione del Bilancio di Sostenibilità redatto da Samsic Italia</i>	
	102-52 Reporting cycle	<i>Il processo di redazione del documento (pag. 8)</i>	
<b>GRI 103: Management Approach</b>	102-53 Contact point for questions regarding the report	<i>Il processo di redazione del documento (pag. 8)</i>	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	<i>Lo standard di rendicontazione e il processo di asseverazione (pag. 9)</i>	
	102-55 GRI content index	<i>GRI Content Index (pag. 93-99)</i>	
	102-56 External assurance	<i>External Assurance (pag. 100-102)</i>	
<b>Material Topics</b>			
<b>GRI 200 Economic Standard Series</b>			
<b>Economic Performance</b>	<b>GRI 201: Economic Performance</b>		
	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	<i>L'Analisi di materialità (pag. 33-37)</i>	
	103-2 The management approach and its components	<i>Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); I nostri servizi (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40)</i>	
	103-3 Evaluation of the management approach	<i>Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40)</i>	
	201-1 Direct economic value generated and distributed	<i>Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40)</i>	
	<b>Market Presence</b>		
	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	<i>L'Analisi di materialità (pag. 33-37)</i>	
	103-2 The management approach and its components	<i>Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); I nostri servizi (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40)</i>	
	103-3 Evaluation of the management approach	<i>Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40)</i>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>GRI 202: Market Presence</b>	202-1 Ratio of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage 202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Qualità e innovatività dei servizi (pag. 43) Qualità e innovatività dei servizi (pag. 43)	
<b>Indirect Economic Impacts</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 23, 24, 25, 26, 27)  Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. ); Il nostro Business Model (pag. ); I nostri servizi (pag. ); Impegno economico: il Capitale Finanziario e Produttivo (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 29, 30, 31, 32, 33, 34)  Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. ); Il nostro Business Model (pag. ); I nostri servizi (pag. ); Impegno economico: il Capitale Finanziario e Produttivo (pag. 28); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 29, 30, 31, 32, 33, 34)	
<b>203-1 Infrastructure investments and services supported</b>	Qualità e innovatività dei servizi (pag. 43)	Qualità e innovatività dei servizi (pag. 31)	
<b>Procurement Practices</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)  Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Cultura, etica e valori (pag.20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag.28); I nostri servizi (pag. 28); Codice Etico (pag. 39); Qualità e innovatività dei servizi (pag. 40); Valutazione sociale dei fornitori (pag. 77)  I dieci principi (pag. 17); Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Cultura, etica e valori (pag.20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag.28); I nostri servizi (pag. 28); Codice Etico (pag. 39); Valutazione sociale dei fornitori (pag. 77)	
<b>GRI 204: Procurement Practices</b>	204-1 Proportion of spending on local suppliers	La scelta dei nostri fornitori (pag. 45)	
<b>Anti-corruption</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)  Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Cultura, etica e valori (pag.20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag.28); I nostri servizi (pag. 28); Trasparenza (pag. 39); Codice Etico (pag. 39)  I dieci principi (pag. 17); Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag.28); Trasparenza (pag. 39); Codice Etico (pag. 39)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
GRI 205: Anti-corruption	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Codice Etico (pag. 39)	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Codice Etico (pag. 39)	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Codice Etico (pag. 40)	
<b>Anti-competitive Behavior</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Analisi SWOT (pag. 25); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); Trasparenza (pag. 39); Conformità socio economica (pag. 77)	
	103-3 Evaluation of the management approach	I dieci principi (pag. 17); Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Il mercato del facility management nei principali Paesi Europei (pag. 24); Intervista all'Amministratore Delegato sulle condizioni ambientali macro e micro (pag. 26); Il nostro Business Model (pag. 28); Trasparenza (pag. 39); Conformità socio economica (pag. 77)	
GRI 206: Anti-competitive Behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Codice Etico (pag. 40)	
<b>Tax</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il nostro Business Model (pag. 28); Trasparenza (pag. 39); Conformità socio economica (pag. 77); Qualità e innovazione dei servizi (pag. 40)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); Qualità e trasparenza (pag. 20); Rating di legalità (pag. 21); Il nostro Business Model (pag. 28); Trasparenza (pag. 39); Conformità socio economica (pag. 77); Qualità e innovazione dei servizi (pag. 40)	
GRI 207: Tax	207-1 Approach to tax	Qualità e innovazione dei servizi (pag. 43)	
<b>Material Topics</b>			
<b>GRI 300 Environmental Standards Series</b>			
<b>Energy</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Impegno ambientale: il Capitale Naturale (pag. 46); Conformità ambientale (pag. 47); Impatto ambientale diretto (pag. 49); Le nostre certificazioni (pag. 58)	
	103-3 Evaluation of the management approach	I dieci principi (pag. 17); Conformità ambientale (pag. 47); Impatto ambientale diretto (pag. 49)	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	I nostri consumi (pag. 50)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>Water and Effluent</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Impegno ambientale: il Capitale Naturale (pag.46); Conformità ambientale (pag. 47); Impatto ambientale diretto (pag. 49)	
	103-3 Evaluation of the management approach	I dieci principi (pag. 17); Impegno ambientale: il Capitale Naturale (pag. 46); Conformità ambientale (pag. 47); Impatto ambientale diretto (pag. 49); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
GRI 303: Water and Effluents	303-1 Interactions with water as a shared resource	I nostri consumi (pag. 52, 53); Impatto ambientale diretto (pag.49); Impatto ambientale indiretto (pag.54); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	303-5 Water consumption	I nostri consumi (pag. 50)	
<b>Environmental Compliance</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Trasparenza (pag. 39); Impegno ambientale: il Capitale Naturale (pag.46); Conformità ambientale (pag. 47); Identità aziendale e valori (pag. 57); Conformità socio economica (pag.77); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81);	
	Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	Cultura, etica e valori (pag. ); Trasparenza (pag. ); Impegno ambientale: il Capitale Naturale (pag. ); Conformità ambientale (pag. ); Conformità socio-economica (pag. ); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. )	
GRI 307: Environmental Compliance	307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations	Conformità ambientale (pag. 49)	
<b>Supplier Environmental Assessment</b>			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); Qualità e trasparenza (pag. 20); I nostri stakeholder (pag. 31); Trasparenza (pag. 39); Impatto ambientale indiretto (pag. 54); Conformità socio economica (pag.77); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag.81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Trasparenza (pag. 39); Impatto ambientale indiretto (pag. 54); Conformità socio economica (pag.77); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Impatto ambientale indiretto (pag. 54)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>Material Topics</b>			
<b>GRI 400 Social Standards Series</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	<b>Employment</b>		
	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Highlights 2019 (pag. 10); Cultura, etica e valori (pag. 20); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti (pag. 60); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSVS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 401: Employment</b>	103-3 Evaluation of the management approach	La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti (pag. 60); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSVS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	401-1 New employee hires and employee turnover	Diversity Management ed Inclusione (pag.60)	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Diversity Management ed Inclusione (pag.65)	
	401-3 Parental leave	Diversity Management ed Inclusione (pag.65)	
<b>Occupational Health and Safety</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 67); Formazione ed istruzione (pag. 71); Il nostro impegno SNSVS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Le nostre certificazioni (pag. 58); Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti (pag. 60); Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 67); Formazione ed istruzione (pag. 71); Il nostro impegno SNSVS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety</b>	403-1 Occupational health and safety management system	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 67)	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Infortuni (pag. 66)	
	403-3 Occupational health services	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag.68,69)	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag.68,69)	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Formazione ed istruzione (pag. 71)	
	403-6 Promotion of worker health	Diversity Management e inclusione (pag. 63); Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 68)	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Il 100% dei lavoratori	
	403-9 Work-related injuries	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag.67)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>Training and Education</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti (pag. 60); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Formazione ed istruzione (pag. 71); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	103-3 Evaluation of the management approach	I dieci principi (pag. 17); Valorizzazione delle risorse e sviluppo dei talenti (pag. 60); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Formazione ed istruzione (pag. 71); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 404: Training and Education</b>	404-1 Average hours of training per year per employee	Formazione ed istruzione (pag. 71)	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Formazione ed istruzione (pag. 71)	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Il sistema incentivante (pag. 75)	
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); La nostra struttura aziendale (pag. 21); Identità aziendale e valori (pag. 57); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84);	
	103-3 Evaluation of the management approach	I nostri obiettivi (pag. 58); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84);	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity</b>	405-1 Diversity of governance bodies and employees	La nostra struttura aziendale (pag. 23); Diversity Management ed Inclusione (pag. 60,61)	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Diversity Management ed Inclusione (pag. 61)	
<b>Non-discrimination</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Highlights 2019 (pag. 10); Cultura, etica e valori (pag. 20); Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
	103-3 Evaluation of the management approach	La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); I nostri obiettivi (pag. 58); Diversity management ed inclusione (pag. 60); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 406: Non-discrimination</b>	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Diversity Management ed Inclusione (pag. 63)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>Child Labor</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)  Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); I nostri obiettivi (pag. 58); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)  Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); I nostri obiettivi (pag. 58); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>408: Child Labor</b>	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57)	
<b>Forced or Compulsory Labor</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)  Cultura, etica e valori (pag. 20); Rispetto delle persone e dell'ambiente (pag. 20); Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)  Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); I nostri obiettivi (pag. 58); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 409: Forced or Compulsory Labor</b>	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57)	
<b>Local Communities</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)  Sviluppo del territorio (pag. 78); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)  Sviluppo del territorio (pag. 78); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 413: Local Communities</b>	413-1 Operations with local community engagement, impact assessment, and development	Sviluppo del territorio (pag. 78)	
<b>Supplier Social Assessment</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  103-2 The management approach and its components  103-3 Evaluation of the management approach	L'Analisi di materialità (pag. 23, 24, 25, 26, 27)  Cultura, etica e valori (pag. 18); Impegno sociale: il Capitale Umano, Intellettuale, Sociale e Relazionale (pag. 46); Valutazione sociale dei fornitori (pag. 69, 70)  Cultura, etica e valori (pag. 18); Impegno sociale: il Capitale Umano, Intellettuale, Sociale e Relazionale (pag. 46); Valutazione sociale dei fornitori (pag. 69, 70)	
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment</b>	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Valutazione sociale dei fornitori (pag. 77)	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	SEZIONE / NOTA	OMISSION
<b>Customer Health and Safety</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Presentazione dell'azienda e dell'ambiente di riferimento (pag. 19); I nostri stakeholder (pag. 31); Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Attenzione e centralità del Cliente (pag. 76)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Identità aziendale e valori (pag. 57); La certificazione etica SA8000 e il Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (pag. 57); Attenzione e centralità del Cliente (pag. 76); Valutazione sociale dei fornitori (pag. 77); Il nostro impegno SNSvS e SDGs (pag. 81); Supportiamo la vostra sostenibilità (pag. 84)	
<b>GRI 416: Customer Health and Safety</b>	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Attenzione e centralità del cliente (pag. 77)	
<b>Customer Privacy</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); Attenzione e centralità del cliente (pag. 76)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Cultura, etica e valori (pag. 20); Attenzione e centralità del cliente (pag. 76)	
<b>GRI 418: Customer Privacy</b>	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Attenzione e centralità del cliente (pag. 76)	
<b>Socioeconomic Compliance</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	L'Analisi di materialità (pag. 33-37)	
	103-2 The management approach and its components	Cultura, etica e valori (pag. 20); Qualità e trasparenza (pag. 20); Trasparenza (pag. 39); Codice Etico (pag. 39); Conformità socio-economica (pag. 77)	
	103-3 Evaluation of the management approach	Cultura, etica e valori (pag. 20); Codice Etico (pag. 39); Conformità socio-economica (pag. 77)	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance</b>	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Codice Etico (pag. 40); Conformità socio-economica (pag. 77)	





*Studio Dottori Commercialisti  
Baldi & Associati*

**Samsic Italia SpA  
Relazione del revisore sul documento  
“Bilancio di Sostenibilità 2019”**

# Relazione del revisore sul documento **Bilancio di Sostenibilità 2019 –** **Report di informativa non finanziaria** **basato sullo Standard GRI** **e asseverato ISAE 3000** redatto dalla Samsic Italia SpA

## **Al Consiglio di Amministrazione di Samsic Italia SpA**

Abbiamo svolto un esame "del documento "Bilancio di Sostenibilità 2019 – Report di informativa non finanziario basato sullo Standard GRI e asseverato ISAE 3000" (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") della Samsic Italia SpA per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, nella forma della "*limited assurance engagement*".

## **Responsabilità del Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità agli standard "*GRI Sustainability Reporting Standards*" definiti dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "*GRI Standards*"), da essi individuato come standard di rendicontazione ed indicati nel paragrafo "Lo standard di rendicontazione e il processo di asseverazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli amministratori sono responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Il Consiglio di Amministrazione è altresì responsabile per la definizione degli obiettivi di Samsic Italia SpA in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

## **Responsabilità del revisore**

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito *ISAE 3000 Revised*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi che consistono in un esame limitato, nella forma della "*limited assurance engagement*".

Tale principio richiede il rispetto dei principi etici e di indipendenza previsti dalle disposizioni di legge e regolamenti applicabili in Italia e dai principi di revisione vigenti, il mantenimento di un sistema complessivo di controllo della qualità conforme a quanto previsto dall' "International Standard on Quality Control 1" (ISQC Italia 1) nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dello Standard "GRI 101: Foundation 2016" per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, e sono ripiagate di seguito:

1. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività di Samsic Italia SpA;

2. analisi del processo di definizione dei temi materiali rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

3. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità.  
In particolare, abbiamo svolto:

a) interviste e discussioni con il personale di Samsic Italia SpA, al fine di raccolgere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;

b) analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;

4. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità, rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità del Consiglio di Amministrazione" della presente relazione;
5. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dall'Amministrazione Delegato di Samsic Italia SpA, sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità del Consiglio di Amministrazione", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti..

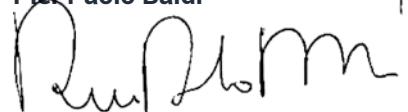
### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il documento "Bilancio di Sostenibilità 2019 – Report di Informativa Non Finanziaria basato sullo Standard GRI" di Samsic Italia SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità agli standard GRI Sustainability Reporting Standards definiti dal GRI – Global Reporting Initiative, come descritto nel paragrafo "Lo standard di rendicontazione e il processo di asseverazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 22 aprile 2020

### **Il Revisore Legale**

**Pier Paolo Baldi**




Pier Paolo Baldi  
Dottore Commercialista e Revisore Legale  
Via L. Manara n. 43 | 00153 Roma  
P.IVA 07395441004 | info@sdcassociati.com

Documento  
di rendicontazione  
non finanziaria  
predisposto  
con il supporto di

**CSR<sup>3</sup>** SOCIETA' BENEFIT  
STARTUP INNOVATIVA  
info@csr-3.com

Copywrite  
**graphimedia**  
graphimedia.it



**Samsic Italia S.p.A.**

Via Pavia 105/H  
10098  
Cascine Vica - Rivoli  
(To) Italy  
T. +39 0119548311  
[info@samsic.it](mailto:info@samsic.it)

[samsic.it](http://samsic.it)