



Dussmann

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2021

Indice

LETTERA DEL PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO AGLI STAKEHOLDER

CHI SIAMO

- Dussmann Service: Overview
- I nostri numeri
- I nostri servizi
- Le aree di business
- La nostra Storia
- Identità: Valori, Vision, Mission
- Una filosofia comune ma distintiva
- Qualità del servizio e Innovazione della proposta
 - Sistemi di gestione
 - Certificazioni d'azienda

L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI DUSSMANN

- Il nostro approccio alla sostenibilità
- Contributo Agenda UN 2030
- Comunicare il proprio impegno in modo responsabile
- Bilancio di Sostenibilità e metodologia
- Analisi degli stakeholder
- Matrice di materialità
- Piano strategico

LA GOVERNANCE

- Corporate Governance: struttura e organi societari
- Organigramma
- Trasparenza ed Etica
 - Codice Etico e Codice di Condotta
 - Rating AGCM
- Modello organizzativo
 - FOCUS certificazione ISO 37001
 - FOCUS: Privacy e sicurezza dei dati ISO 39001
- Gestione dei rischi

IMPEGNO AMBIENTALE

- Compliance e certificazioni Ambientali

- Riduzione sostanze pericolose
- Approvvigionamento e consumo di materiali
- Consumo idrico
- Efficientamento energetico
- Riduzione delle emissioni in atmosfera
- Riduzione rifiuti e sprechi
 - FOCUS: Dussmann EcoSystem per l'economia circolare
 - FOCUS: Lotta allo spreco alimentare

IMPEGNO SOCIALE

- Certificazioni Sociali
 - Focus family audit
- Risorse Umane
 - Formazione
 - Salute e Sicurezza
 - Diversità ed Inclusione
 - Welfare
- Fornitori
 - Una catena responsabile di fornitura
 - Progetti condivisi
 - Processi di acquisto verde
- Clienti
 - Il nostro impegno
 - Progetti condivisi
- Comunità
 - Partnership Istituzionali
 - Nuove Generazioni
 - FOCUS: Formazione sull'educazione alimentare
 - FOCUS: Progetto autismo o Filantropia

OBIETTIVI FUTURI

- Area Governance
- Area Ambiente
- Area Sociale

CONCLUSIONI

Tabella riepilogativa indicatori GRI
Glossario



Renato Spotti

Presidente
e Amministratore Delegato

Lettera agli Stakeholder

Cari lettori,

siamo orgogliosi di presentarvi il nostro primo Bilancio di Sostenibilità: questo documento rappresenta per noi un importante momento di condivisione dei valori che ogni giorno guidano le nostre attività e aiutano i nostri clienti a sostenere lo sviluppo dei loro collaboratori, grazie all'erogazione di servizi efficienti e sempre attenti alle persone e agli spazi che vivono per motivi professionali e personali.

In questa direzione, la parola sostenibilità descrive il modo in cui ogni giorno lavoriamo, ponendo gli aspetti ambientali sullo stesso piano di quelli economici e sociali: per noi agire in modo responsabile ed etico è imprescindibile.

Il nostro impegno verso le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) si conferma sia sul fronte interno della gestione delle nostre attività sia sul fronte della relazione con il cliente di cui siamo partner e ci facciamo portavoce di un modo nuovo di vedere il mondo dei servizi.

Siamo da sempre attenti a tutti gli aspetti che, nel perimetro delle nostre attività quotidiane, possano avere un impatto sull'ambiente, a partire dall'utilizzo di prodotti concentrati, sistemi di dosaggio automatici, macchinari a basso consumo energetico. In aggiunta a quanto fatto sinora, nel 2020 Dussmann ha acquistato il 20% dell'energia necessaria allo svolgimento delle proprie attività da fonti rinnovabili, per un totale di 1 milione e mezzo di kilowattora consumati in un anno. Alla fine del 2021 che la quota di energia verde acquistata è salita al 33%, per la gran parte certificata e prodotta da impianti di generazione a fonte rinnovabile (idroelettrica, eolica, solare, biomassa).

La scelta dell'Azienda di arrivare ad acquistare più di un terzo dell'energia consumata in un anno da fonti rinnovabili ha significato un impegno economico, che Dussmann ritiene tuttavia necessario per porsi in un mercato sempre più vicino ai temi ambientali e della sostenibilità. La nostra Azienda, inoltre, è socia della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, con la quale ha sviluppato un innovativo progetto di sanificazione sostenibile a bordo dei treni ad Alta Velocità. La Fondazione è punto di riferimento per i principali operatori economici e vuole diffondere la cultura della sostenibilità ambientale. Proprio grazie alla partnership con Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, Dussmann è entrata a far parte del Circular Economy Network.

Per quanto riguarda gli aspetti legati alla governance, Dussmann si è da tempo dotata di un Codice Etico e di un Codice di Condotta, che scrupolosamente rispettiamo e che condividiamo con ogni fornitore e consulente che collabora con noi affinché ne rispetti le linee guida. Per noi questo aspetto è mandatario e viene esercitato attraverso la sottoscrizione formale di un accordo.

Inoltre, nel 2022 sono state individuate e nominate due collaboratrici nel ruolo di Disability Manager e Diversity Manager con l'obiettivo di garantire, da un lato un ambiente di lavoro adeguato alle esigenze di persone con disabilità, e dall'altro di prevenire il verificarsi di ogni forma di discriminazione. Il nostro obiettivo è proseguire in questa direzione, impegnandoci ancor più a garantire alle nuove generazioni un futuro equo, rispettoso del mondo che abitiamo e inclusivo.

Renato Spotti
Presidente e Amministratore Delegato

Chi siamo

Dussmann Service: Overview

Dussmann Service appartiene a Dussmann Group GmbH, network mondiale di servizi specialistici per enti pubblici e aziende. Dussmann Italy da oltre 50 anni è punto di riferimento nazionale per la fornitura di servizi integrati di facility management – all'interno del quale troviamo anche la sanificazione, ristorazione e manutenzione nei settori sanitario e ospedaliero, aziendale, scolastico, dell'assistenza alla terza età, militare e dei trasporti.

HIGHLIGHTS

RICAVI 2021
661,5
milioni di euro

UTILE 2021
26,8
milioni di euro

PATRIMONIO NETTO 2021
115,84
milioni di euro

FATTURATO
GRUPPO DUSSMANN 2021
2,22
miliardi di euro

NUMERO DIPENDENTI
oltre
21.400

PASTI SERVITI ALL'ANNO
42
milioni

MQ PULITI ALL'ANNO
6.955
milioni

SPESA ANNUA PER
ATTREZZATURE ECO-FRIENDLY
1,8
milioni

NUMERO AUDIT ANNUI DI
II e III PARTE
524

“We care for more”

Dove siamo

Dussmann Service S.r.l. è presente su quasi tutto il territorio nazionale per garantire la vicinanza a tutti i suoi clienti. Con sede legale a Milano, il suo head quarter è a Capriate San Gervasio (BG), con oltre dieci fra filiali e uffici regionali riesce a garantire un'ampia copertura geografica.



Le sedi locali sono a loro volta ripartite tra filiali geografiche e di Filiali di Sviluppo di segmenti di mercato:

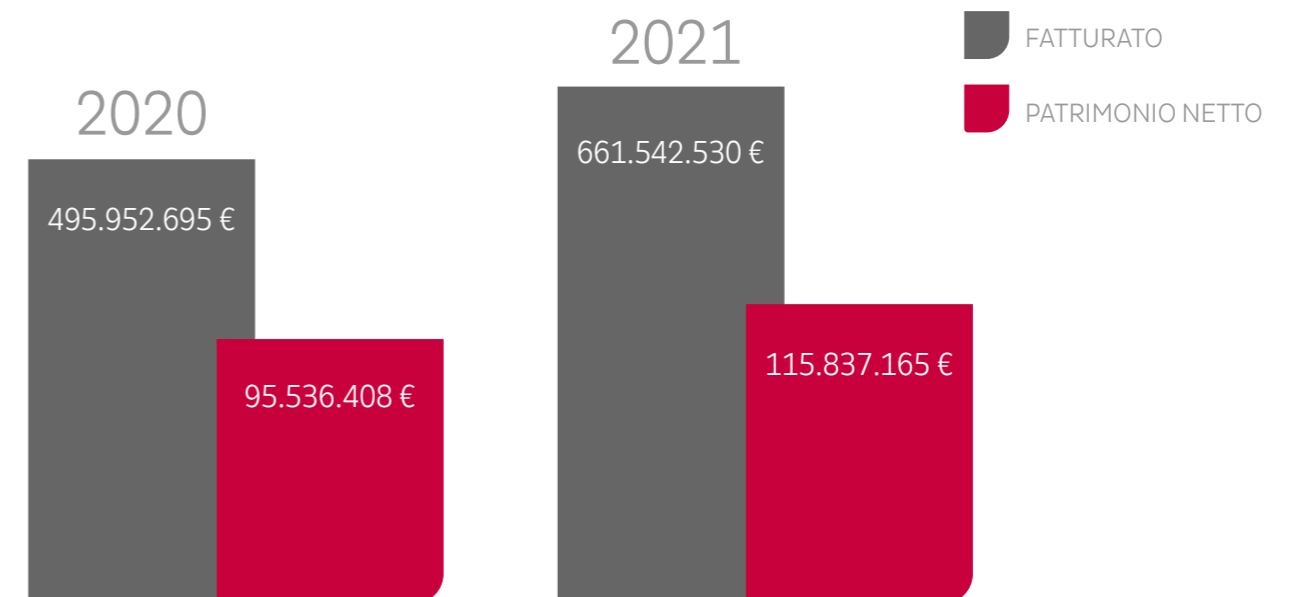
- Filiale Nord-Ovest (Sede Capriate)
- B&I Catering (Sede Capriate)
- B&I Integrated Facility Management (Sede Capriate)
- Filiale Sviluppo Ristorazione Scolastica (Sede Capriate)
- Filiale Sviluppo Servizi alla Terza Età (Sede Capriate)
- Filiale Nord-Est (Sede Marghera)
- Filiale Sud (Sede Napoli)
- Filiale Sviluppo Trasporti (Sede Napoli)
- Filiale Adriatica (Sede Cesena)
- Filiale Centro (Sede Prato)

Dussmann si avvale della collaborazione di oltre 22.400 dipendenti in continua crescita, su un totale di più di 64.000 addetti a livello di Gruppo.

Nel 2021 Dussmann ha registrato un fatturato pari a 661,5 milioni di €, con una crescita rispetto all'anno precedente di oltre il 30%. I servizi legati al settore della sanificazione e pulizia hanno contribuito al successo per circa la metà dei ricavi, seguiti dalla ristorazione e, infine, dalla manutenzione e dagli altri servizi.

L'ottimo risultato è ancora più significativo alla luce di un anno segnato dagli effetti negativi della pandemia da Covid 19 sul settore ristorazione, penalizzato dalle restrizioni e dal conseguente calo di pasti in ambito scolastico, ospedaliero e aziendale. Dussmann ha saputo compensare questa situazione offrendo, ove possibile, un servizio di ristorazione diversamente modulato e puntando sui servizi di pulizia e sanificazione, attraverso una proposta di qualità e sicura, in grado di soddisfare i mutati bisogni.

Il patrimonio netto del 2021 ha raggiunto i 115,84 milioni di €, con un aumento del 20% rispetto al 2020.



LE SOCIETÀ CONTROLLATE DA DUSSMANN SERVICE

Per completare la sua gamma di servizi Dussmann ha acquisito le società:

Steritalia è un'azienda che si occupa di outsourcing per la gestione integrata dello strumentario chirurgico. L'azienda dispone di un modernissimo stabilimento con una capacità produttiva per la fornitura ed il ricondizionamento ciclico di oltre 80.000 set procedurali all'anno destinati alle attività chirurgiche di Strutture Sanitarie Pubbliche e Private.



Securducale Vigilanza si occupa di attività di vigilanza armata e non armata. Securducale Vigilanza è autorizzata a svolgere direttamente servizi di vigilanza armata nelle province di Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna e, tramite partner qualificati, nelle altre città. Svolge direttamente servizi di portierato fiduciario su tutto il territorio nazionale.



I nostri servizi

Dussmann propone servizi integrati ad alto valore aggiunto e di elevato livello qualitativo grazie alla capacità di gestire, monitorare ed erogare i servizi no-core dei propri Clienti in modo personalizzato, flessibile e orientato al risultato, attraverso sistemi informativi di governo, esperienza e abilità organizzativa maturata negli oltre 50 anni di attività

Differenti sono i driver che trasferiscono il valore aggiunto di Dussmann Service ai propri clienti:

- Solide professionalità tecniche consolidate nel tempo;
- Gestione diretta e autonoma delle attività soft e hard service;
- Capacità di progettazione, sviluppo e gestione di progetti complessi;
- Innovazione continua, sia nell'approccio tecnico, sia nel modello di governo delle commesse;
- Operatività in tutte le regioni e province Italiane;
- Solidità finanziaria e reputazionale della Società.

La Società assicura servizi di elevata qualità attraverso:

- Soddisfazione dei bisogni dei clienti all'interno di uno scenario di mercato competitivo;
- Mantenimento di alti standard qualitativi;
- Controllo costante del processo operativo;
- Maggiore efficienza dei processi e dell'organizzazione;
- Introduzione di attrezzature e sistemi organizzativi innovativi;
- Riduzione dell'impatto ambientale.

Dussmann Service è tra le poche Aziende del mercato della gestione dei Servizi Integrati (IFM) in grado di erogare direttamente un elevato numero di servizi per ogni settore. Offre, infatti, oltre cento differenti tipologie di servizi integrati, i cui i punti di forza risiedono nell'efficace sinergia interna e nell'orientamento alle esigenze del cliente. Nello specifico, i servizi aziendali possono essere classificati in 4 macro-settori:

SANIFICAZIONE

Pilastro del gruppo basato su elevati standard di qualità e di sostenibilità dei costi, operante in ambito aziendale, scolastico e dei trasporti e mirato alla soddisfazione dell'utenza e al rispetto ambientale. Vengono fornite soluzioni finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali che consentano la riduzione del consumo di energia, di prodotti chimici e di acqua e della produzione di rifiuti speciali pericolosi. Inoltre, in ambito di sterilizzazione, è stata acquisita Steritalia, una delle realtà italiane più importanti sul mercato della sanificazione.

RISTORAZIONE COLLETTIVA

Da quarant'anni Dussmann Service opera nel settore della ristorazione, fornendo un'offerta alimentare su misura, qualità delle materie prime e continuità dell'erogazione in scuole, aziende, ospedali e case di riposo. Anche nel settore della ristorazione, il concetto di sostenibilità è di rilevanza centrale. Abbiamo siglato accordi con i più importanti produttori locali italiani per la fornitura di materie prime tutelate a marchio DOP, DOC, DOCG, PAT, IGT, IGP, KM0, filiera corta, STG, biologici e provenienti dal commercio equo e solidale, anche al fine di rispettare i CAM laddove previsti.

MANUTENZIONE E SERVIZI TECNICI

Gestione integrata e orientamento al risultato: sono questi i punti fermi della nostra fornitura di servizi tecnici di manutenzione civile e impiantistica. Orientando le tecnologie e le risorse umane verso la ricerca e lo sviluppo di nuove metodologie e processi è possibile creare sinergie che si traducono in soluzioni economicamente efficienti. Solo quando i servizi sono realmente integrati tra loro i processi lavorativi possono essere resi più efficaci, con il risultato di aumentarne la qualità e, contemporaneamente, garantire un risparmio economico.

PORTIERATO E SICUREZZA

Le attività in tale ambito sono gestite da personale preparato e di esperienza pluriennale, elementi fondamentali per assicurare un servizio di qualità nel controllo di persone e proprietà, unendo servizi ispettivi, monitoraggio di allarmi e pronto intervento.



IL VALORE AGGIUNTO DI DUSSMANN

Dussmann

FACILITY MANAGEMENT

- Soluzioni sostenibili in tutti i settori
- Soddisfazione dei più alti standard ecologici
- Minor uso possibile di sostanze chimiche



Dussmann

FOOD SERVICES

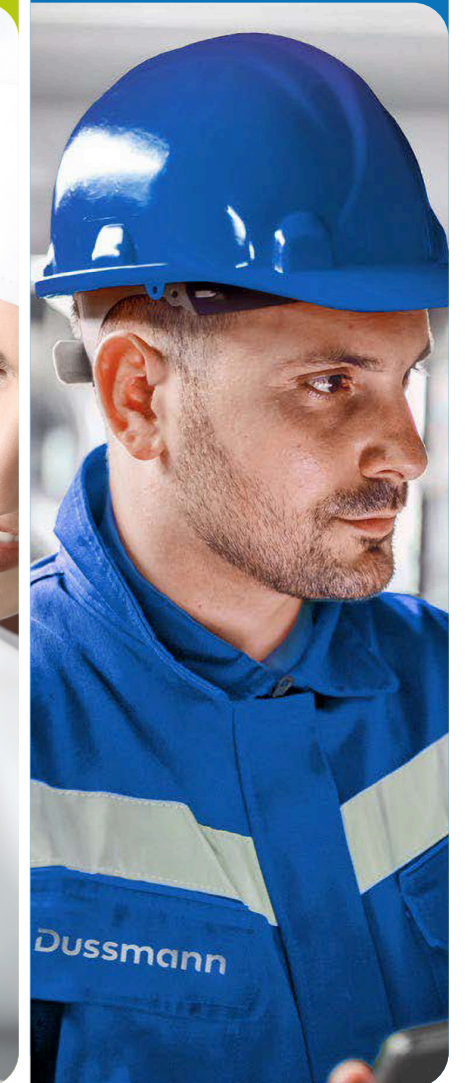
- Imballaggio ridotto
- Filiere locali, logistica snella
- Aspetti di sostenibilità incorporati nelle promozioni alimentari nei ristoranti aziendali



Dussmann

TECHNICAL SOLUTIONS

- Competenza tecnica
- Attenzione all'impatto sociale, ambientale ed economico
- Standard misurabili e processi certificati



Le aree di Business

Le soluzioni sviluppate da Dussmann vengono plasmate rispetto alle caratteristiche dei singoli Clienti e quindi personalizzate per servire al meglio un ampio ventaglio di aree: ospedali e strutture per la terza età, istruzione, trasporti e logistica, business and industry, settore militare, cultura, ospitalità e retail.



OSPEDALI, STRUTTURE SANITARIE E PER LA TERZA ETÀ

Negli ospedali, nelle cliniche e nelle strutture per la terza età, Dussmann opera attraverso servizi di sanificazione con utilizzo di prodotti Ecolabel e prodotti disinfettanti che contribuiscono a proteggere la salute dei pazienti e del personale sanitario, ma anche con servizi di ristorazione, ritenendo la nutrizione ospedaliera parte integrante delle terapie, nelle quali porre particolare attenzione rispetto alle condizioni cliniche del paziente ed alla necessità di diete speciali. Grazie alle soluzioni tecnologiche adottate, i pasti vengono ordinati da remoto direttamente dalla camera del paziente, caricati su vassoi personalizzati e consegnati da carrelli termici automatizzati. Vengono erogati anche servizi di manutenzione e di sterilizzazione dei ferri chirurgici.



ISTRUZIONE

Dussmann Service offre pasti agli studenti che, oltre che prodotti nel rispetto delle norme di igiene alimentare (HACCP), risultano equilibrati dal punto di vista nutrizionale. I menù, prima di essere approvati dai Clienti e/o dalle ASL sono infatti controllati dal Servizio Nutrizione e Dietetica aziendale. Tali menù sono formulati con particolare attenzione ad allergie ed intolleranze, ma anche all'utilizzo di prodotti DOP, IGP, STG, biologici, a filiera corta, a km zero e di provenienza equo-solidale. In tema di educazione alimentare Dussmann supporta gli eventi scolastici, collabora nella didattica con insegnanti e genitori e attua progetti di prevenzione in sinergia con enti e associazioni territoriali. A tutela dei piccoli e grandi utenti, Dussmann offre un livello di qualità tangibile grazie a un sistema certificato di rintracciabilità, al monitoraggio del gradimento pasti ed al piano di analisi microbiologiche personalizzato in base al servizio per ogni scuola. La gestione pluriennale di rilevanti commesse per il Ministero dell'Istruzione ha permesso di raggiungere alti livelli di qualità e competenza anche in ambito sanificazione.



TRASPORTI

Grazie all'esperienza acquisita nella gestione di importanti commesse nazionali, Dussmann Service garantisce la massima professionalità nello svolgimento delle pulizie quotidiane, periodiche e straordinarie sui mezzi di trasporto quali treni, autobus e imbarcazioni ed opera offrendo anche servizi di manutenzione.



MILITARE

Gli anni di esperienza al servizio delle forze militari, che richiedono servizi puntuali e personale provvisto di particolari competenze professionali, hanno consentito di conoscere in maniera approfondita tutte le esigenze del settore e, quindi, offrire un servizio di che rispetti elevati standard qualitativi e miri a raggiungere la soddisfazione delle Forze dell'ordine, la quale influisce direttamente anche sulla produttività.



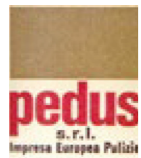
BUSINESS & INDUSTRY

Per il settore privato Dussmann offre servizi di pulizia e sanificazione, pulizie speciali di superfici e strutture in quota, camere bianche e ambienti speciali. La divisione dedicata alla prevenzione e controllo degli infestanti (Pest Control), inoltre, ha maturato una notevole esperienza nelle attività di disinfestazione e disinfezione, fumigazione e trattamenti con alte temperature. Progettiamo servizi personalizzati di ristorazione Aziendale, catering ed eventi, lavorando nei centri di cottura territoriali e nelle cucine Aziendali.

Infine, con la propria squadra di professionisti altamente qualificati, copriamo un'ampia sfera di servizi comprendente: reception e portierato, centrale Operativa H24, piantonamento fisso armato e non armato, pattugliamento dinamico, vigilanza ispettiva, collegamento e fornitura in comodato d'uso di impianti di allarme e videosorveglianza, pronto intervento H24, custodia chiavi.

La nostra storia

1969



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

1995



Prima azienda italiana del settore a certificarsi ISO 9001.

2003

Cook & Chill

Inaugurazione del centro cottura di Ravina di Trento. Avvio del servizio di ristorazione con la metodologia Cook & Chill presso la APSS di Trento.

2007



Ottenimento della prestigiosa certificazione SA8000.

2011



Acquisizione di Steritalia Spa, specialista nella sterilizzazione dei ferri chirurgici.

2014



Acquisizione di Securducale Vigilanza, società di Parma che si occupa di vigilanza armata e security.

2015



Premio "Company to watch". Il fatturato è di 395 Milioni di € e occupa 14.000 dipendenti in Italia.

2016



Massimo rating di legalità 3 stelle.

2018



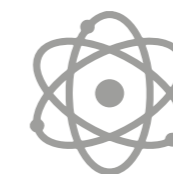
Acquisizione di Alessio Ristorazione, uno degli attori di spicco nella scena della ristorazione aziendale, scolastica e sanitaria. Ad ottobre anche la società Gaetano Paolin Spa entra a far parte del gruppo, espandendone la competenza nel settore delle manutenzioni impiantistiche.

2019



Cinquantenario della fondazione di Dussmann Service.

2021



Fusione per incorporazione della società Gaetano Paolin in Dussmann Service, che ne acquisisce risorse e know-how integrando tutti i servizi di manutenzione nel proprio portfolio. Raggiunta quota 24.000 dipendenti e 665M€ di fatturato.

Dussmann



“Siamo un’azienda di servizi integrati che da oltre 50 anni si impegna per migliorare la qualità delle vite delle persone”

Identità



Valori, Vision, Mission

I valori di Dussmann sono quelli che rappresentano da sempre una delle aziende italiane d’eccellenza nel settore dei servizi alle imprese.

Sono il frutto di cinquant’anni di esperienza e di lezioni apprese sul campo, sempre al fianco dei propri Clienti per soddisfarne esigenze e obiettivi, grazie al supporto dei propri fornitori con cui instaura rapporti di partnership, e dei propri dipendenti e collaboratori.

Per Dussmann, quindi, i propri valori aziendali sono principi di etica e di strategia che contribuiscono a distinguerla da competitor nazionali ed esteri, nel rispetto di una storia aziendale fatta di uomini e donne che hanno creduto, e credono tutt’ora, in un modello d’impresa al servizio dei propri clienti, sempre, che permetta di portare valore condiviso a tutti gli Stakeholder (portatori di interesse).

Correttezza

Per Dussmann correttezza significa muoversi nel mercato in maniera rispettosa e responsabile. Il valore della correttezza è cruciale per Dussmann perché la reputazione aziendale passa anche - e soprattutto - dal proprio modo di porsi, sempre rispettoso delle normative, delle esigenze dei clienti e del contesto lavorativo.

Investimento sulle persone

Dussmann crede fortemente nella ricchezza rappresentata dalle persone che lavorano per e con l’azienda. Per questo motivo riconosce l’importanza della formazione, della crescita professionale e delle opportunità da fornire a tutti i propri partner, puntando sulle loro capacità di gestione e realizzazione delle mansioni, da quelle operative a quelle più strategiche.

Trasparenza

Per Dussmann trasparenza significa poter raccontare una storia coerente e completa, senza temere di aprirsi ai propri stakeholder e senza limitare le informazioni necessarie ai diversi portatori di interessi. La trasparenza delle proprie azioni e dei risultati raggiunti, l’accuratezza e completezza delle informazioni sul proprio business e sulla visione d’impresa sono un valore primario.

Innovazione

Dussmann riconosce il valore dell’innovazione in un settore in continua evoluzione. Al variare delle esigenze del proprio cliente pubblico o privato, così come delle modalità di erogazione dei servizi stessi, l’azienda si è sempre rivolta con fiducia ed impegno verso investimenti in capitale tangibile e intangibile che potessero garantirle il suo essere d’avanguardia.

Sostenibilità ambientale

Per Dussmann la sostenibilità ambientale significa adottare un modello di business responsabile, basato sull’utilizzo delle migliori tecnologie disponibili, scegliendo soluzioni circolari e prodotti rispettosi dell’ambiente, innovando continuamente per mitigare gli effetti delle proprie attività sul cambiamento climatico, nel rispetto dell’ambiente e dei territori in cui opera.



Essere il punto di riferimento per offrire ai nostri clienti soluzioni sostenibili

MISSION

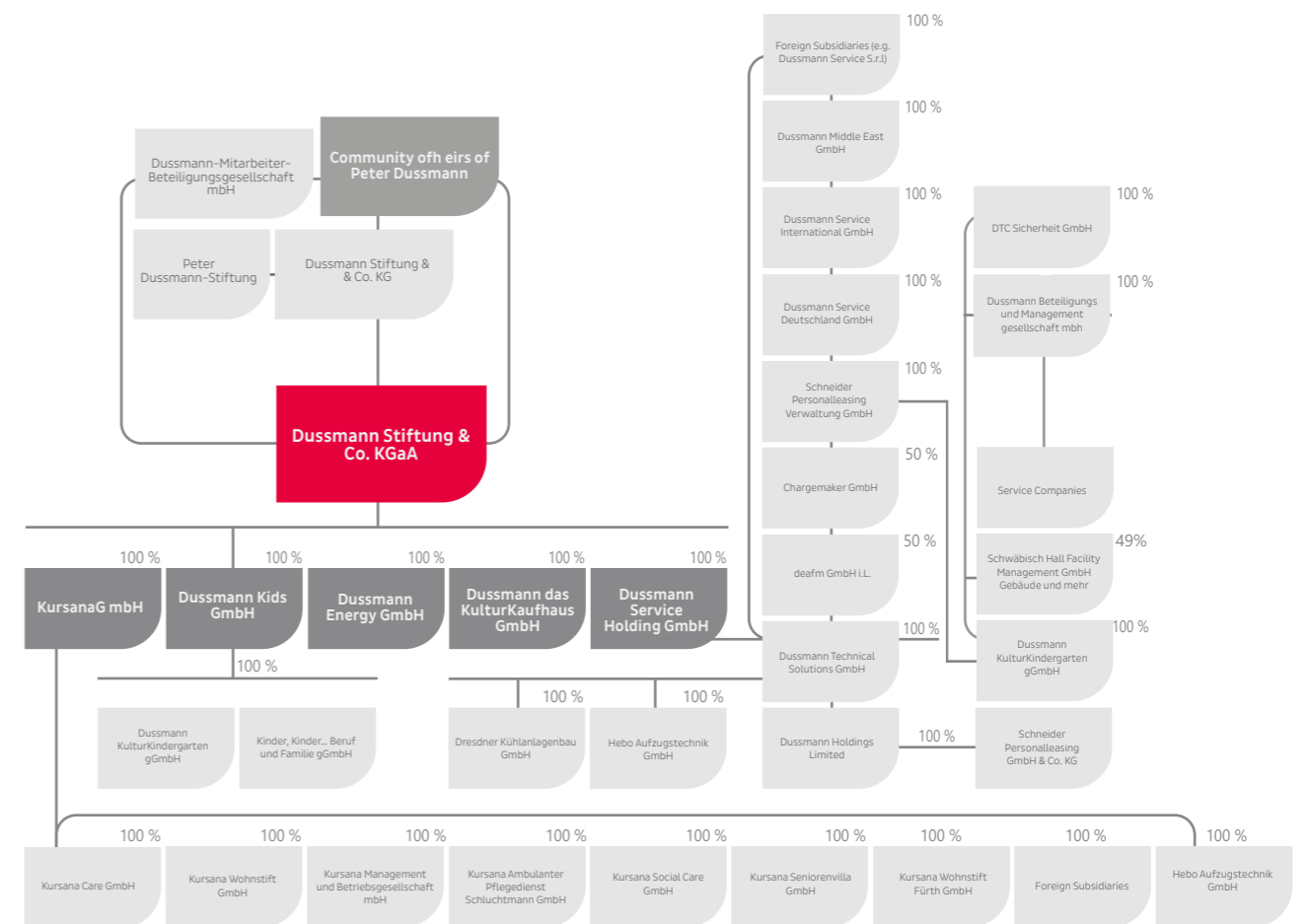
Dussmann è la più strutturata azienda europea in grado di fornire direttamente servizi integrati per le persone



Una filosofia comune ma distintiva

I rapporti tra il gruppo Dussmann e Dussmann Service sono da sempre all'insegna della collaborazione, del rispetto e della sinergia, forti di una vicinanza culturale che ne massimizza le potenzialità. Il gruppo tedesco opera nel massimo rispetto delle diversità territoriali e culturali che caratterizzano una costellazione di 5 divisioni aziendali, in 21 paesi differenti.

L'assetto societario del Gruppo Dussmann è così costituito:



Ogni azienda del gruppo è autonoma nella definizione delle proprie strategie territoriali di business ed in grado di declinare in maniera originale la filosofia Dussmann impostata sul rigore e sulla chiarezza delle relazioni. La tradizione tedesca trova dunque spazio per armonizzarsi al modus operandi italiano, facendo derivare dal connubio delle due culture aziendali un modello efficace ed efficiente di cooperazione.

L'impatto economico di Dussmann Service

CONTO ECONOMICO	2021	2020
Valore della produzione	687.662.215	509.105.840
Costi della produzione	646.145.849	486.269.116
Differenza tra valore e costi della produzione	41.516.366	22.836.724
Proventi e oneri finanziari	508.868	453.196
Risultato prima delle imposte	42.025.234	23.289.920
Imposte sul reddito dell'esercizio	15.224.477	8.262.733
Utile	26.800.757	15.027.187

STATO PATRIMONIALE	2021	2020
Immobilizzazioni	55.033.459	53.095.329
Attivo circolante	309.028.591	217.591.909
Ratei e risconti	5.742.425	2.392.111
Totale attivo	369.804.475	273.079.349
Patrimonio netto	115.837.165	96.536.408
Fondi per rischi ed oneri	57.210.681	58.033.152
TFR	3.225.380	3.504.367
Debiti	192.362.213	113.663.455
Ratei e risconti	1.169.036	1.341.967
Totale passivo	369.804.475	273.079.349

Nel 2021 sono stati sostenuti progetti innovativi e di ricerca dal valore economico complessivo di 1,98 milioni di €, suddivisi tra investimenti in nuovi macchinari e software di gestione avanzata (60.000€), Ricerca & Sviluppo (25.000€, valore triplicato rispetto all'anno precedente) e attrezzature eco-friendly (1.811.684€).

In particolare, gli investimenti hanno riguardato i seguenti progetti:

- Ricette corredate da misurazioni dell'impatto di CO2;
- Verifica tramite bilance digitali degli scarti dovuti ai pasti non consumati;
- Validazione della Shelf life degli alimenti prodotti tramite metodo Cook and Chill, cotti o confezionati sottovuoto tramite tecnologia Darfresh (Vacuum skin), e delle carni crude confezionate sottovuoto;
- Treelui: sistema per ridurre del 30% i detergenti utilizzati nel lavaggio di MOP e Vileda;
- Nexbot: macchina lavapavimenti autonoma utilizzata presso il sito di Malpensa;
- Food Finder: motore di ricerca di fornitori e di prodotti bio/organici integrato con localizzazione geografica Google;
- Innovation Io: dashboard di raccolta dati e monitoraggio della temperatura tramite stazioni di rigenerazione della temperatura degli alimenti e carrelli termici automatizzati;
- Big Data: Competitive Analysis tramite un tool di Analytics e metodi di AI implementati attraverso i Bid Management Data;
- RPA: tool di processo automatizzato e robotico per il controllo massivo del Green Pass e delle fatture da ricevere;
- ToolSolleciti: tool di invio automatico di mail registrate da utilizzare come promemoria formale per i debitori operanti nella ristorazione scolastica.

Rispetto al 2020, gli investimenti complessivi effettuati da Dussmann sono aumentati del 75%.



Qualità del servizio e della proposta

Pianificazione, organizzazione, controllo, analisi e sviluppo

I punti di forza su cui Dussmann ha saputo costruire il suo successo possono essere così sintetizzati:

- sapiente organizzazione del servizio ed efficientamento dei processi
- elevati standard qualitativi che garantiscono la sicurezza del servizio
- presenza di team qualificati ed elevata specializzazione grazie alla formazione continua
- conformità normativa
- presenza capillare sul territorio
- miglioramento continuo di processi, servizi e prodotti, nonché delle prestazioni energetiche e ambientali, e dei servizi di salute e sicurezza sul lavoro
- capacità di rispondere a specifici bisogni del cliente con soluzioni personalizzate

Inoltre, grazie alla capacità di integrare i servizi di facility management, Dussmann è in grado di creare sinergie e razionalizzare i costi, assicurando al cliente la massima qualità del servizio.

La consolidata organizzazione aziendale assicura infine una filiera decisionale breve e tempestività nella risposta.

Per mantenere elevati standard di qualità, Dussmann ha certificato il proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro ed Energia e attuato un processo di monitoraggio continuo dei risultati e della conformità dei processi interni.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati 524 audit di II e III parte in conformità con gli standard ISO, raggiungendo una frequenza di audit pari a 0,71, in aumento rispetto allo 0,42 del 2020.



Le Certificazioni

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo di Dussmann

Per garantire la qualità del servizio offerto, l'efficienza dei processi volti al miglioramento continuo e la conformità normativa, l'Azienda ha scelto di implementare e sottoporre a verifica di parte terza numerosi schemi di certificazione sia di sistema che di prodotto/servizio:

- **UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità**
- **UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione Ambientale**
- **Registrazione EMAS / IT-001652**
- **UNI ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro**
- **UNI EN ISO 50001 Sistema di gestione per l'Energia**
- **UNI CEI 11352:2014 - Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)**
- **SA8000:2014 - Responsabilità Sociale d'Impresa e Gestione Aziendale**
- **UNI ISO 37001:2016 – Sistema di Gestione Anticorruzione**
- **Certificazione Family Audit per la conciliazione vita-lavoro nei territori Trentini**
- **UNI EN 13549:2003 – Progettazione ed erogazione del servizio di sanificazione n ambito civile ed industriale**
- **UNI EN 16636:2015 – Pest Management**
- **CE 842:2006 F-GAS (DPR n- 146 del 2018, Reg. UE 2015/2067, Reg. CE 2008/304)**
- **CODEX – Sistema HACCP – Certificazione dei Sistemi di Autocontrollo Igienici**
- **UNI 11584:2015 - Linee guida per la progettazione di menu per la ristorazione collettiva**
- **UNI EN ISO 22005:2008 – Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari** Riferita a: processi svolti presso la sede amministrativa di Capriate San Gervasio i Centri Cottura di Caresanablot, Fossalta di Piave, Trezzo, Castenedolo (Costanzi), Asti, Settimo Milanese, Montirone, Manerbio, Paderno Dugnano, Samarate, Burolo, Varazze, Padova, Latina e i centri cottura degli ospedali di Vizzolo Predabissi, Lecco e Cesena;
- **UNI EN ISO 22000:2018 – Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare – Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare** riferita a: processi svolti presso la sede amministrativa di Capriate San Gervasio, i Centri Cottura di Fossalta di Piave, Caresanablot, Paderno Dugnano, Prato, Lecco, Samarate, Trezzo,

Castenedolo (Costanzi), Asti, CC Settimo Milanese, Montirone, Manerbio, Latina, Burolo, Varazze, Padova e presso i centri cottura della clinica San Carlo di Paderno Dugnano, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi di Firenze e gli ospedali di Vizzolo Predabissi, Lecco e Cesena;

- **MSC Chain of Custody Standard.**
- **ICEA Reg. CE 834/2007 e 889/2008 – Produzione biologica**
Riferita ai Centri Cottura di Paderno Dugnano e di Castenedolo (Costanzi)
- **ICEA DTR 01 – Ristorazione senza glutine**
Riferita al Centro Cottura dell'Ospedale Bufalini di Cesena;
- **UNI EN ISO 14065:2016 – Sistema di Controllo della Biocontaminazione nel lavaggio dei prodotti tessili**
Riferita a: Ospedale di Urbino e Ospedale di Senigallia;
- **ANMDO IQC – Sistema di Controllo del Servizio di Pulizia e Sanificazione in Sanità**
Riferita a: Ospedale S. Matteo degli Infermi di Spoleto, Ospedale A. Manzoni di Foligno, AOU S.G. Battista di Torino; inoltre nel 2021 è stata estesa anche all'ASST Lecco (che comprende i Presidi Ospedalieri di Lecco, Bellano e Merate;
- **PDT Performance Digital Traceability – Sistema per la certificazione digitale di organizzazioni, processi, servizi e prodotti**
Riferita a Lotto AV Trenitalia Milano – Roma – Napoli, per i quali è stato raggiunto l'obiettivo di certificazione fissato al 2021;
- **CERTIFICATO ENAC – Prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra**
Riferita all'Aeroporto di Roma Ciampino.
- **UNI EN ISO 14025:2010 – EPD per i servizi di pulizia e sanificazione nel settore trasporti.**
- **UNI EN ISO 14067:2018 – CFP servizio di ristorazione applicato presso un centro di cottura.**
- **UNI EN ISO 14067:2018 – CFP servizio di pulizia e sanificazione applicato presso un Ospedale.**

Inoltre, Dussmann ha ottenuto anche le seguenti qualificazioni e rating:

- **SOA – Attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici**
Attestazione per la partecipazione a gare d'appalto valida per: edifici civili e industriali, impianti tecnologici, opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale, impianti idrico-sanitario, cucine, lavanderie, impianti termici e di condizionamento, impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici e televisivi.
- **Rating Ecovadis**
Il rating assegna un punteggio all'impegno e alle prestazioni raggiunte da un'azienda sui temi ambientali, etiche, lavoro e diritti umani, acquisti sostenibili e al livello complessivo della Sostenibilità dell'Impresa. Dussmann ha raggiunto lo score "silver" posizionandosi nel 91° percentile.

- **Rating di legalità**
Il rating di legalità, rilasciato dall'AGCM, è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese in possesso di differenti requisiti, tra cui: sede operativa in Italia; fatturato minimo di 2 milioni € nell'esercizio precedente; iscrizione nel registro delle imprese da almeno due anni. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre stelle. Dussmann Service ha ottenuto il massimo punteggio.
- **Cribis**
Vendor rating per qualificare l'affidabilità, la solidità finanziaria e il livello di sostenibilità raggiunto dall'Azienda.

Nel 2021 è stato raggiunto l'obiettivo riguardante il mantenimento di tutte le certificazioni e asseverazioni aziendali di sistema.

Formazione, coinvolgimento e partecipazione verso le certificazioni di sistema

Dussmann garantisce la partecipazione dei lavoratori alle attività aziendali legate ai sistemi di gestione assicurando di:

- a. fornire strumenti, tempo, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione;
- b. fornire un accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sui sistemi di gestione applicati;
- c. individuare ed eliminare/ridurre al minimo gli ostacoli o le barriere alla partecipazione;
- d. favorire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori senza funzioni manageriali.

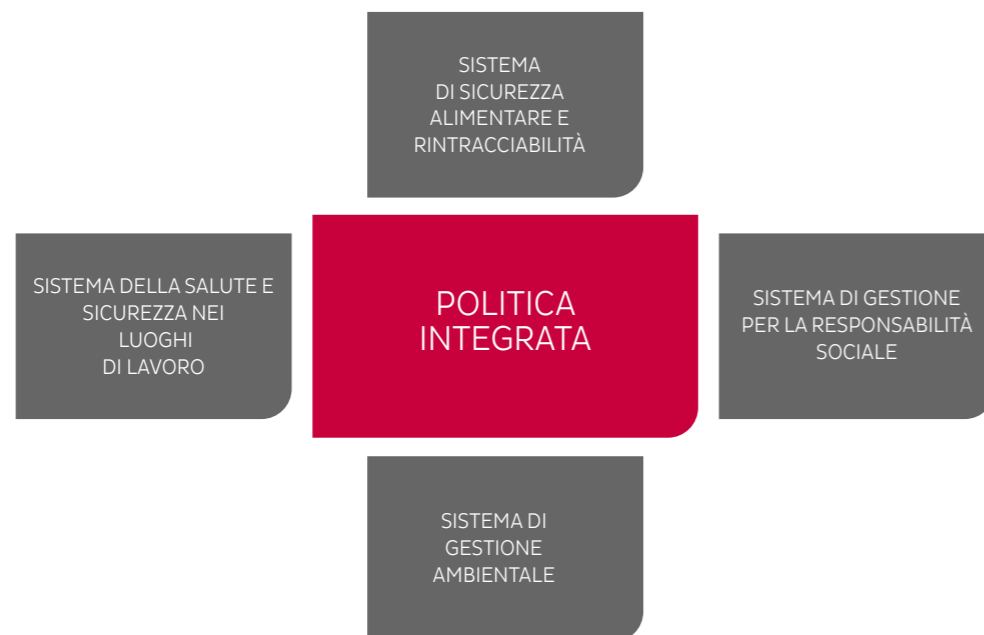
A riguardo si precisa che dal 2019 Dussmann ha implementato una specifica piattaforma e-learning per la formazione dei lavoratori, sia obbligatoria (su salute e sicurezza lavoro, HACCP ecc.) che relativa alle certificazioni aziendali, oltre che di sviluppo delle competenze.

La politica integrata

Dussmann ha adottato una politica integrata che definisce i propri impegni in materia di Sicurezza Alimentare e Rintracciabilità, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Ambiente e Responsabilità Sociale, secondo i seguenti obiettivi:

- assicurare il rispetto di leggi e prescrizioni applicabili in materia e delle norme volontarie;
- definizione di un sistema di controllo e monitoraggio continuo dei processi aziendali;
- progettare i servizi di ristorazione e adottare sistemi di produzione che garantiscano la sicurezza alimentare e il patrimonio nutrizionale degli alimenti;
- scegliere materie prime, prodotti, attrezzature e tecniche di produzione che minimizzino l'impatto sull'ambiente e tutelino la salute e sicurezza dei lavoratori;
- Promuovere programmi di formazione continua e addestramento a tutti i lavoratori per garantire la loro crescita professionale e personale;
- informare gli stakeholder interni ed esterni sugli aspetti della salute e sicurezza sul lavoro, ambientali e sociali;
- Coinvolgere i lavoratori a tutti i livelli dell'organizzazione per assicurare che responsabilità e procedure operative siano chiaramente comprese e applicate;
- Prevenire e ridurre al minimo le conseguenze delle situazioni di emergenza garantendo la continuità del servizio in linea con il business continuity management;
- Avvalersi di fornitori di prodotti, attrezzature e servizi selezionati e qualificati in base a specifici requisiti di qualità, ambientali e sociali

La politica, periodicamente aggiornata, prevede degli impegni definiti per ciascuna area d'interesse che verranno analizzati più nel dettaglio negli specifici capitoli.



L'approccio alla sostenibilità di Dussmann

Per Dussmann agire in modo responsabile ed etico è imprescindibile.

Dussmann pone da sempre particolare attenzione a tutte le attività quotidiane che hanno un impatto non solo finanziario, ma anche ambientale e sociale, perseguendo i valori di onestà, etica, dedizione e sacrificio, che le consentono di rimanere uno dei principali player del settore in uno scenario sempre più complesso. L'obiettivo aziendale è rendere migliore la vita delle persone che vivono e abitano gli ambienti dei propri clienti, attraverso i servizi che vengono offerti loro.

Il tema della Responsabilità Sociale d'Impresa è da sempre strategico e annualmente viene redatto il Corporate Responsibility Report per rendicontare i risultati raggiunti. Nasce ora l'esigenza di comunicare responsabilmente a tutti gli stakeholder l'impegno verso le tre le dimensioni dello sviluppo sostenibile: planet, people e profit e gli obiettivi prefissati.

Per questo motivo, il 2021 sarà il primo anno di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità di Dussmann Service, in linea con il Bilancio di Sostenibilità avviato a partire dal 2019 a livello di Gruppo.

L'obiettivo di questo bilancio è raccontare il percorso intrapreso, informare i portatori di interesse, impegnarsi formalmente nel raggiungimento degli obiettivi futuri di miglioramento e diventare motore trainante verso il cambiamento, ispirando altre organizzazioni in modo che le ricadute positive siano massimizzate sul territorio e nella comunità.

Dussmann è orgogliosa di essere socia sostenitrice della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, punto di riferimento per la Green Economy che, grazie alla realizzazione di pubblicazioni, studi e ricerche, contribuisce alla realizzazione di momenti d'informazione, diffusione e confronto fra istituzioni, stakeholder e reti per promuovere i temi strategici della transizione ecologica quali la neutralità climatica e transizione energetica, economia circolare, green city, la mobilità sostenibile e capitale naturale.

“Servizi sostenibili
per un mondo
migliore”

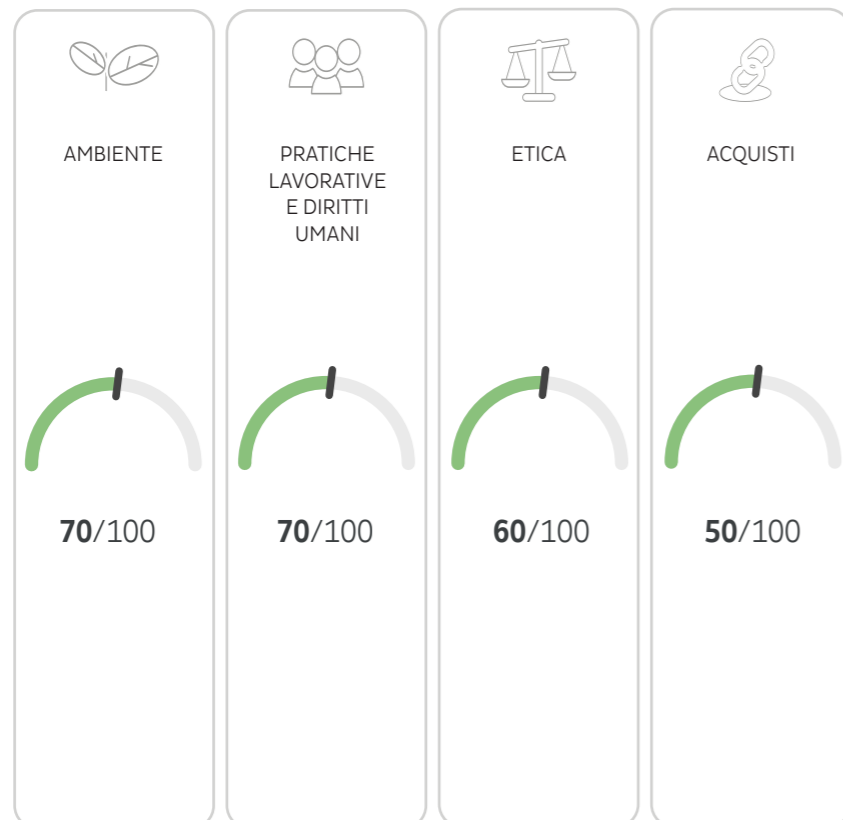
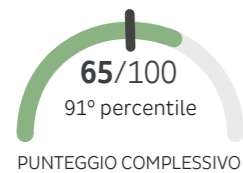
Rating Ecovadis

L'impegno di Dussmann verso uno sviluppo sostenibile è stato riconosciuto anche da EcoVadis, la principale piattaforma per la valutazione della responsabilità sociale d'impresa, che assegna un punteggio alle performances ambientali, etiche, lavoro e diritti umani, acquisti sostenibili raggiunte.

Nel 2021, Dussmann ha ottenuto la medaglia silver EcoVadis, un traguardo importante che la posizione al 91° percentile delle aziende del suo settore. L'impegno per il prossimo anno è quello di raggiungere il livello Gold.

Rating **ecovadis**

Dussmann



Contributo agenda UE 2030

Dussmann promuove i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) prefissati dall'Agenda 2030 e si impegna costantemente per trovare soluzioni tecniche ed organizzative capaci di rispondere alle principali sfide di sostenibilità del nostro tempo.

Di seguito vengono illustrati gli obiettivi che ispirano i progetti realizzati da Dussmann:



- Lotta allo spreco alimentare



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



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



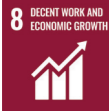
- Azioni finalizzate all'empowerment femminile



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



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



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



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



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



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



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



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



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

In particolare, nell'esecuzione delle proprie attività e nella partecipazione alle gare d'appalto, Dussmann studia soluzioni improntate alla sostenibilità del servizio e all'impatto sociale positivo, integrando obiettivi e traguardi di larga portata e valutando ogni soluzione anche rispetto al contributo in termini di raggiungimento dei 17 SDGs e dei loro target.

In caso di aggiudicazione delle gare, viene presentato un "piano Agenda 2030" specifico e su misura in cui vengono riportate le soluzioni per contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per ogni argomento trattato.

Dussmann è stata autorizzata dalle Nazioni Unite ad utilizzare l'SDGs Icon Pack

Comunicare il nostro impegno in modo responsabile

Al fine di garantire un'adeguata forma di comunicazione sociale, Dussmann si attiene al rispetto di alcuni principi di comunicazione, fondamentali per la buona riuscita delle relazioni con gli stakeholder e per lo sviluppo del capitale relazionale, quali:

- visibile, ossia rintracciabile e fruibile dagli stakeholder
- chiara, ossia in grado di comunicare efficacemente il messaggio senza risultare fraintendibile
- autentica, cioè veritiera e verificabile
- accurata, ossia riferita a processi precisi, specifici e dimostrabili evitando vaghezza e confusione
- coerente, quindi in linea con gli impegni presi a livello strategico dall'azienda, a tutti i livelli

A questo proposito, l'azienda ha predisposto supporti online e offline per trasmettere il valore del proprio impegno:

OFFLINE

- brochure e materiali di instant promotion per la condivisione delle iniziative di Responsabilità Sociale d'Impresa e Sostenibilità Ambientale intraprese da Dussmann Service;
- versione cartacea del bilancio di sostenibilità, stampato in carta riciclata certificata FSC;
- standistica dedicata durante fiere o eventi;
- gadget riferiti a temi sostenibili o di CSR;
- processi di stakeholder engagement finalizzati alla condivisione delle esperienze e alla creazione di alleanze per il rafforzamento delle iniziative green e/o di CSR.

ONLINE

- sezione web del sito istituzionale dedicata all'impegno aziendale in ambito di business responsabile. All'interno della sezione, pensata per stakeholder esterni, si trovano i documenti ufficiali (politiche, certificazioni, rendicontazioni) legati agli impegni ufficiali aziendali in materia di CSR;
- portale dipendenti INAZ, ossia uno strumento di uso interno in cui i dipendenti possono trovare informazioni anche in materia di sostenibilità ambientale e CSR;
- social media, attraverso post dedicati al tema CSR e sostenibilità in cui raccontare risultati ottenuti, processi in corso, ambizioni e partnership progettuali;
- online community/forum: spazi di condivisione frutto di affiliazioni all'interno di network specializzati, in cui l'azienda si confronta e condivide esperienze ed opinioni con altre aziende e tecnici del settore.

Nel corso del 2021 la copertura redazionale delle notizie e delle iniziative aziendali è stata particolarmente ampia, dando voce alle svariate attività benefiche ed informative promosse da Dussmann.

In particolare, l'impostazione tematica ha dato priorità a quattro temi di lavoro:

- Ambiente: con notizie riguardanti la sostenibilità ambientale, sia in senso ampio (obblighi e doveri che riguardano tutti), sia legate direttamente a Dussmann (progetti specifici, ad esempio quelli relativi al recupero degli scarti, Sustainable Development Goals, management sostenibile);
- Promozioni: con contenuti riguardanti gli impatti positivi dei servizi Dussmann, illustrati in rapporto al bisogno dei territori e dell'ambiente;
- Società: con notizie riguardanti i progetti con ricadute positive sulla comunità e sugli stakeholder di prossimità. In questo filone tematico si citano in particolare le numerose iniziative scolastiche, quelle riferite agli impatti lavorativi e sanitari del Covid19, quelli inerenti all'importanza dei processi di sanificazione negli spazi pubblici;
- Appuntamenti: con notizie riferite all'anniversario di un tema di interesse globale (es: giornata della felicità, giornata dei lavoratori, Festa della Donna, ecc.).

Più a livello relazionale, sono stati seguiti alcuni progetti di confronto e dialogo con media nazionali, di cui citiamo alcuni esempi significativi.

Nel 2020 il Sole 24Ore ha redatto l'articolo "Dussmann Service: un sicuro punto di riferimento, anche in tempo di pandemia", nel 2021 è stato scritto l'articolo "Salute, prevenzione e benessere per affrontare il Covid" sul Corriere della Sera e "Donne, i migliori datori di lavoro ecco le aziende top per settore" su Repubblica - Affari Finanza.

Inoltre, all'interno del percorso sono stati trattati vari approfondimenti rivolti alla prevenzione del Covid-19, culminati nel febbraio 2021 con un nuovo approfondimento sulla sicurezza sul lavoro e sull'utilizzo delle attrezzature all'indomani della conclusione della fase più acuta dell'emergenza Covid.



Dussmann Service
Pubblicato da Giusy Ghelfi · 7 luglio alle ore 17:03 · 🌐

Il lavoro di sanificazione di Dussmann Service all'interno delle strutture ospedaliere marchigiane, che noi effettuiamo ogni giorno grazie ai nostri operatori specializzati, ha ricevuto un importante riconoscimento: la [certificazione UNI EN 14065](#).

Il nostro processo di raccolta, sanificazione e consegna finale del tessile sanitario risulta così avere il corretto livello di [qualità microbiologica](#) basato sulla valutazione del sistema di analisi dei rischi e controllo ... Altro...



**TESSILE SANITARIO
SANIFICATO E CERTIFICATO**

Certificazione UNI/EN 14065
Livello corretto di qualità microbiologica del tessile

Dussmann Service
1 ottobre alle ore 16:50 · 🌐

Oggi si celebra la giornata Internazionale delle persone anziane ed è l'occasione per ringraziarli del prezioso contributo che danno alla nostra società 🍷.

La terza età 🕒 è una tappa della vita importante e allo stesso tempo molto delicata.

È per questo che noi di Dussmann Service abbiamo sempre adottato un approccio olistico per rispondere alle particolari esigenze nutritive delle persone che sono più avanti con gli anni. ... Altro...



**GIORNATA INTERNAZIONALE
DELLE PERSONE ANZIANE**

Dussmann Service
23 dicembre 2021 alle ore 13:00 · 🌐

Anche quest'anno Dussmann Service, in collaborazione con l'ufficio pubblica istruzione e i servizi sociali del [Comune di Latina](#), ha donato alcuni pacchi contenenti generi alimentari non deperibili ad anziani e disabili.

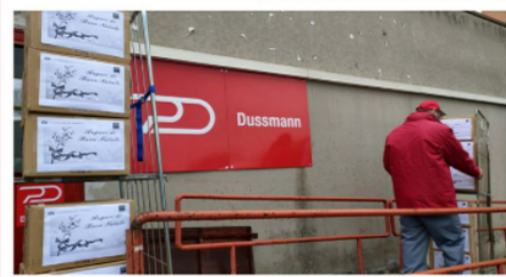
All'interno dei trenta pacchi pandori o panettoni, pasta, cereali, tonno in scatola, tè, caffè oltre a biscotti e merendine.

Un aiuto concreto alle famiglie più bisognose del territorio e che si integra con altre iniziative promosse da Dussmann come l'... Altro...

Pacchi alimentari per famiglie bisognose offerti da Dussmann Service al Comune di Latina

Trenta gli scatoloni donati contenenti generi alimentari non deperibili. La distribuzione affidata ai servizi sociali

NEWS!



Dussmann Service
9 dicembre 2021 alle ore 17:08 · 🌐

Oggi vi parliamo di un altro importante progetto che Dussmann Service ha sviluppato in collaborazione con [Warrant Hub](#) con l'obiettivo di ridurre i consumi e l'inquinamento delle macchine industriali utilizzate nei servizi di pulizia 🌊.

La necessità era quella di trovare un'alternativa ecologica all'anticalcare impiegato quotidianamente per la manutenzione dei macchinari. La soluzione è stata un tubo ad ultrasuoni in grado di disgregare il calcare.

✅ La sua efficacia è stat... Altro...



**INVESTIAMO NELLA RICERCA
PER RIDURRE L'INQUINAMENTO E
I CONSUMI DELLE MACCHINE INDUSTRIALI
UTILIZZATE NEI SERVIZI DI PULIZIA.**

**SAVE
THE PLANET**

Il piano strategico

Dussmann Service ha combinato pensiero imprenditoriale, tecnologia e futuro in linea con il piano strategico Dussmann Group Strategy 2023: "Dussmann Next Level".

La Strategia di Gruppo Next Level Gruppo identifica sei megatrends: infrastrutture, digitalizzazione, sicurezza, automazione in rete, generazione digitale e popolazione anziana e presenta le opportunità e le sfide strettamente legate ad ognuno di questi.

Concretamente, il Piano identifica cinque pietre miliari sulle quali sono stati studiati differenti obiettivi:

FOCUS SUL CONSUMATORE

- Sviluppare e commercializzare prodotti e servizi innovati di alta qualità
- Fornire soluzioni personalizzate per il cliente; non essere solo un fornitore di servizi ma anche un fornitore di soluzioni
- Per fornire alti livelli di autosufficienza che sostengono il nostro impegno di qualità
- Riconoscere la conformità e l'integrità non solo come un obbligo ma anche come un vantaggio competitivo internazionale

ECCELLENZA OPERATIVA

- Armonizzare e ottimizzare i processi operativi e amministrativi e le strutture organizzative
- Ottenere la massima automazione possibile dei processi standard
- Effettuare regolari controlli di qualità sotto forma di audit e indagini sui clienti per ricavare misure di ottimizzazione e guidare il processo di miglioramento continuo

TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

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

DATORE DI LAVORO ATTRAENTE

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

STABILITÀ FINANZIARIA

- Generare utili e flussi di cassa stabili (alto tasso di conversione) che proteggano gli investimenti e soddisfino i requisiti degli azionisti
- Utilizzare la flessibilità finanziaria per le acquisizioni strategiche selettive
- Effettuare investimenti mirati evitando un rischio finanziario individuale elevato che metterebbe in pericolo il Gruppo o le singole divisioni aziendali
- Mantenere l'indipendenza finanziaria, il capitale di prestito (leva finanziaria) a un livello che garantisce il rating investment grade

Vengono inoltre definiti alcuni KPI strategici, monitorati annualmente, come la crescita delle vendite, la soddisfazione dei clienti, il tasso di conversione di cassa, l'investment grade, il rendimento operativo e la soddisfazione dei dipendenti.

Per affrontare le nuove sfide è necessario l'impegno di tutte le divisioni di Dussmann Group. Tutti i paesi e tutti i project managers, tra i quali la divisione italiana Dussmann Service S.r.l., sono coinvolti in un processo di cambiamento cross-project che mira ad un miglioramento delle informazioni, alla mobilitazione e all'inclusione degli stakeholder interni, promuovendo la fedeltà dei dipendenti.



Analisi degli stakeholder

Il dialogo con gli stakeholder è fondamentale per Dussmann, che opera per rendere la comunicazione con i portatori di interesse il più possibile continuativa e bidirezionale, con l'obiettivo di diffondere le proprie iniziative e strategie e di ricevere feedback sugli aspetti ambientali, sociali ed economici di riferimento.

I portatori di interesse sono stati identificati seguendo lo Standard internazionale AA1000SES, che analizza la dipendenza, la responsabilità, il focus, l'influenza e il concetto dei punti di vista diversificati.

Il Report di Sostenibilità verrà pubblicato sul sito web e sarà utilizzato come strumento di engagement verso gli stakeholder. In particolare, sarà condiviso con i principali clienti e veicolato ad alcune Amministrazioni Comunali. Sul sito istituzionale sarà possibile consultare e scaricare l'intero documento e la pubblicazione verrà comunicata a tutti gli utenti e i fornitori.



Stakeholder engagement

Da un punto di vista metodologico, la stesura del bilancio ha comportato un percorso di confronto e scambio con stakeholder interni ed esterni, finalizzato alla realizzazione della matrice della materialità, ossia del piano di posizionamento dei diversi temi materiali in base alla loro rilevanza.

In dettaglio, gli stakeholder interni coinvolti nei due mesi di lavoro necessari alla definizione della matrice della materialità sono stati:

- Il CEO e tutto il Consiglio di Amministrazione, CEO
- Tutte le funzioni di Staff e alcuni rappresentanti del coordinamento territoriale
- Un campione di Responsabili operativi

Gli stakeholder esterni coinvolti sono stati:

- clienti del Settore Privato
- clienti del Settore Pubblico e Istituzioni
- Fornitori e Subappaltatori
- Un campione di Utenti finali

Dussmann, inoltre, porta avanti numerose iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse interni ed esterni e coinvolgendo tutte le Funzioni Aziendali.

Gli strumenti utilizzati sono molteplici: dagli eventi e incontri periodici dedicati alla comunicazione, all'effettuazione di iniziative di ascolto mirate (tra le quali la somministrazione di questionari) e all'interazione attraverso i canali Internet (sito web, intranet e social media).

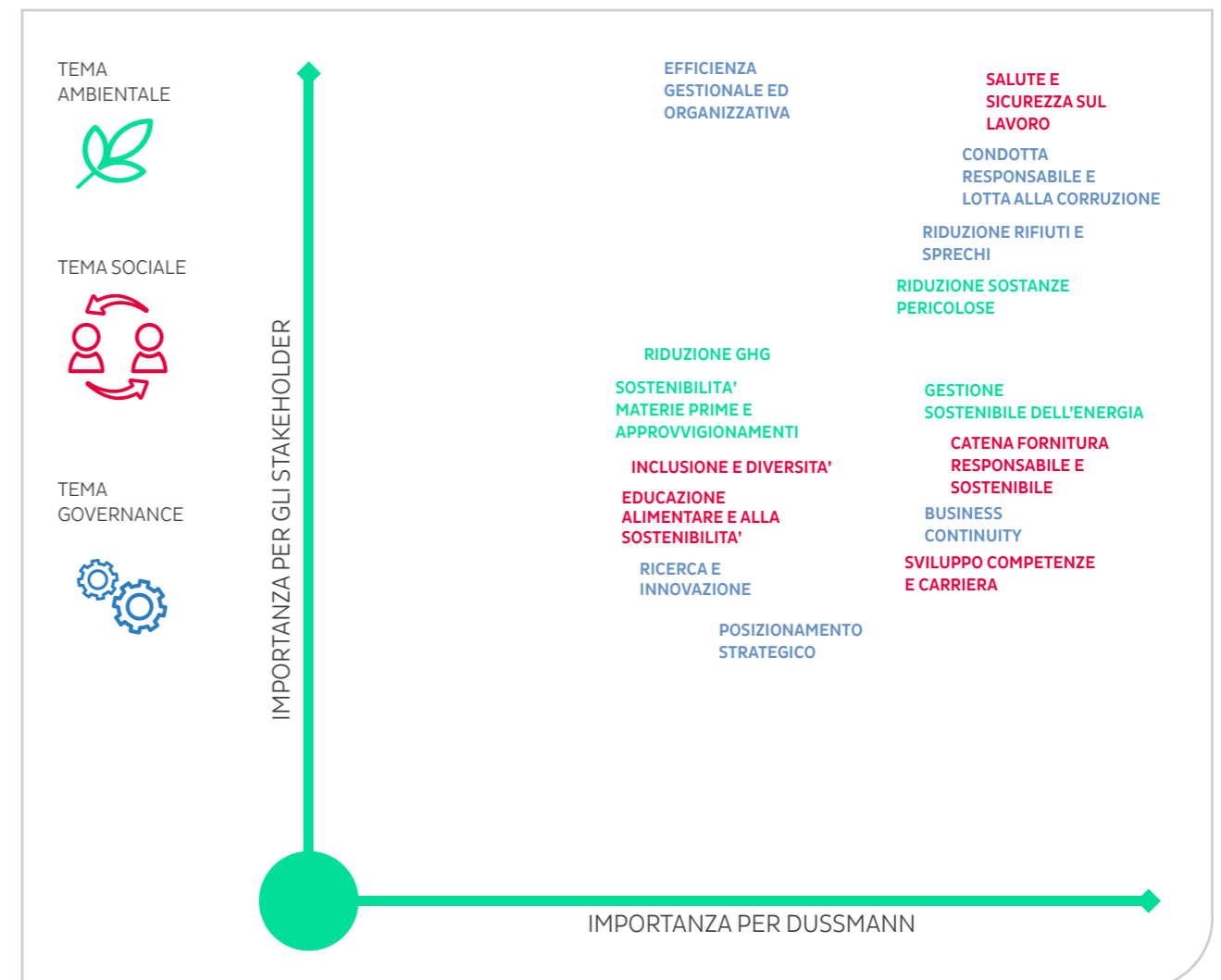


Matrice di materialità

L'analisi di materialità è lo strumento attraverso cui Dussmann ha definito l'elenco dei temi rilevanti e prioritari su cui concentrare la presente rendicontazione e gli obiettivi futuri di miglioramento.

Nel corso del 2021, l'azienda ha svolto un Assessment ESG per identificare i possibili temi d'interesse e verificarne la completezza anche attraverso un'analisi di benchmark, rispetto a peer e competitor, ai settori di riferimento e ai megatrend della sostenibilità. Le 28 tematiche emerse dall'analisi sono quindi state valutate secondo le modalità previste dallo standard di rendicontazione, ovvero considerando la capacità di impatto dell'azienda su tali temi e la rilevanza dei temi per gli stakeholder e classificate secondo i tre pillar: ambientale, sociale e governance.

Tutti gli stakeholder sono stati coinvolti tramite survey, con una partecipazione del 100% degli intervistati.



La matrice mostra la rilevanza dei temi dal punto di vista degli stakeholder sull'asse verticale e per Dussmann sull'asse orizzontale.

Per completare la costruzione della matrice di materialità, i temi materiali sono stati approvati dal CdA e vengono illustrati di seguito:

I TEMI MATERIALI DI GOVERNANCE

- **Condotta responsabile e lotta alla corruzione**
Capacità dell'azienda di monitorare e combattere fenomeni di corruzione e comportamenti illeciti dentro e fuori l'azienda, riconducibili ai propri dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti.
- **Efficienza gestionale ed organizzativa**
Capacità dell'azienda di attivare e mantenere un sistema interno di monitoraggio e gestione di tutti i processi, ottimizzandoli e migliorando così la propria produttività ed il controllo e gestione degli scambi interni.
- **Business continuity**
Capacità dell'azienda di prevenire rischi endogeni ed esogeni, garantendo la continuità del proprio business e di tutte le proprie attività.

I TEMI MATERIALI AMBIENTALI

- **Riduzione rifiuti e sprechi**
Capacità dell'azienda di adottare soluzioni in grado di ridurre gli imballi (prodotti concentrati in vescica, contrasto degli imballi monouso, ...), reimpiegare gli scarti alimentari, formare e sensibilizzare l'utenza per evitare lo spreco alimentare, educare il personale alla corretta differenziazione dei rifiuti.
- **Riduzione delle sostanze pericolose**
Capacità dell'azienda di ridurre l'uso di sostanze chimiche pericolose tramite nuove tecnologie e brevetti, ricerca di prodotti alternativi meno impattanti, formazione agli addetti sul corretto uso delle sostanze.
- **Gestione sostenibile dell'energia**
Capacità dell'azienda di autoprodurre energia da fonti rinnovabili e/o recuperare calore, acquistare energia sempre più green, investire nell'efficientamento energetico e nel monitoraggio dei consumi al fine di prevenire gli sprechi e/o le perdite.

I TEMI MATERIALI SOCIALI

- **Salute e sicurezza sul lavoro**
Capacità dell'azienda di difendere e sostenere pratiche e comportamenti a tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti

- **Sviluppo competenze e percorsi di carriera**
Capacità dell'azienda di investire nei percorsi di crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori.
- **Catena di fornitura responsabile e sostenibile**
Capacità dell'azienda di interagire all'interno di una catena di fornitura responsabile, dove a monte e a valle ci siano fornitori selezionati per i loro comportamenti corretti in materia di diritti umani, trasparenza, occupazione, legalità, etica e rispetto per l'ambiente.

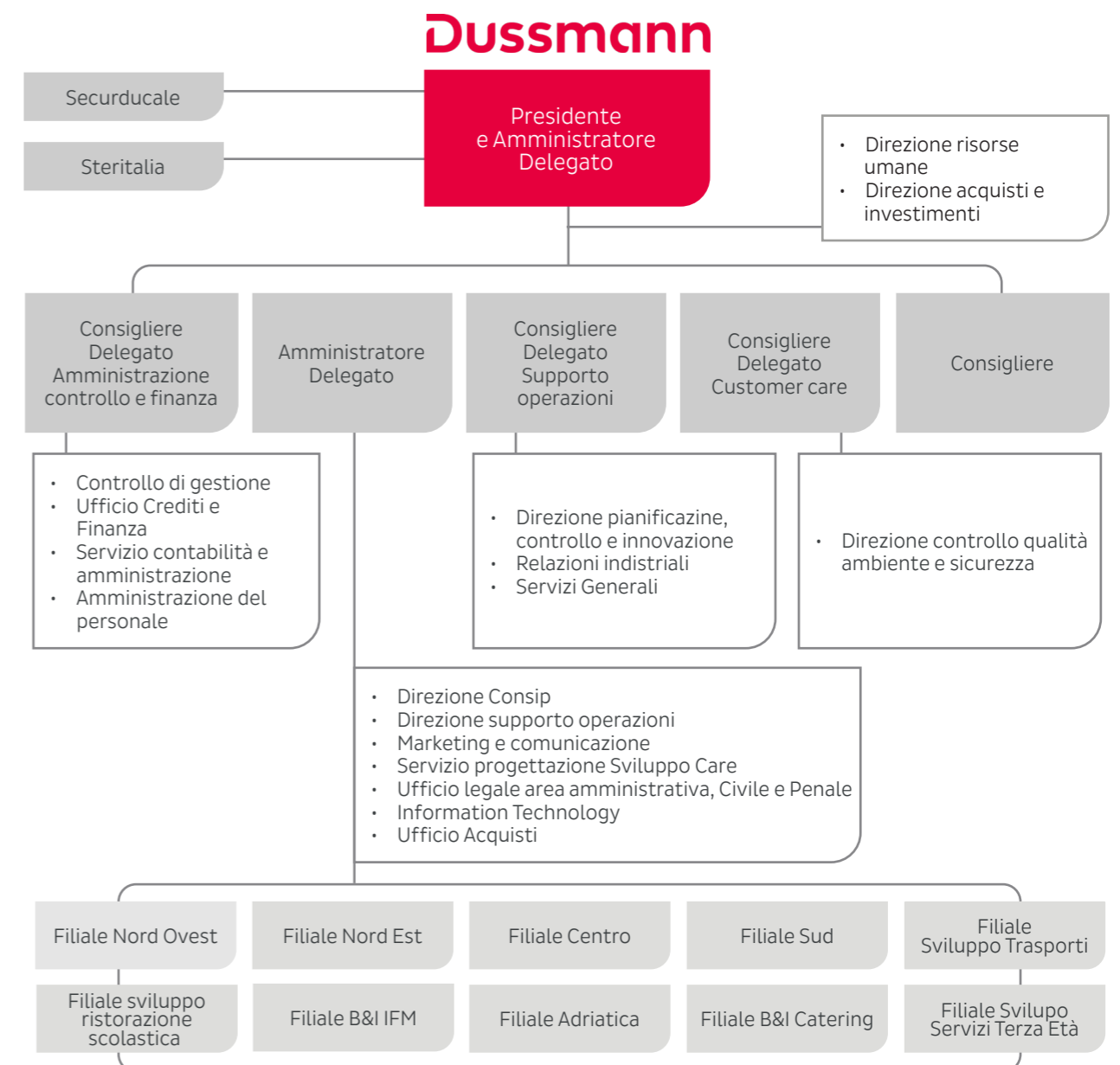


La Governance

La Corporate Governance

Dussmann Service è una Società a Responsabilità Limitata il cui Governo è affidato ad un Presidente e Legale Rappresentante e ad un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da un Amministratore Delegato e da quattro Consiglieri con funzione di controllo e di responsabilità per l'approvazione delle strategie commerciali e organizzative e per il monitoraggio della conformità normativa e delle corrette prassi gestionali ed etiche

ORGANIGRAMMA DI DUSSMANN APPROVATO A MARZO 2022



La Segreteria gestisce l'attività segretariale a supporto del Direttore di Filiale (DF) e dei Funzionari Commerciali (FC). Al DF rispondono sia i Funzionari Commerciali (FC), con il compito di realizzare gli obiettivi commerciali ed economici previsti dal budget, che i Direttori Regionali (DR) / Direttori Operazioni (DO) che hanno competenza gestionale sulle regioni di propria competenza.

Ogni DR/DO collabora all'attuazione dei piani strategici e dei modelli organizzativi, prende visione del contratto e ne garantisce la corretta e puntuale applicazione. Inoltre, è responsabile dell'immagine aziendale verso il cliente ed assicura una proficua gestione delle relazioni commerciali e il coordinamento operativo del personale. Inoltre, controlla il rispetto della legislazione vigente e degli standard di qualità.

Ai DR rispondono direttamente uno o più Responsabili Operativi di Area (ROA), il cui compito è quello di gestire le attività di erogazione del servizio, nel rispetto dei termini contrattuali concordati con il Cliente, ottimizzare l'organizzazione della struttura e supportare il Responsabile del Servizio appaltato nella gestione del personale.

Ai ROA rispondono direttamente i Responsabili di Servizio, i quali assicurano lo svolgimento del servizio presso le unità operative assegnate, avendo come obiettivo il contenimento dei costi entro i parametri fissati nel budget, la cura del servizio e la soddisfazione del cliente.

Inoltre, nella Direzione Sviluppo Strategico l'organizzazione prevede le seguenti figure:

- Facility Manager, responsabile della gestione di tutti i servizi resi presso il cliente, ne cura lo sviluppo, la prestazione economica e la soddisfazione del cliente e del personale;
- Site Manager, si occupa della gestione operativa dei singoli impianti

Overview sulle priorità di Governance

Condotta responsabile e lotta alla corruzione

Dussmann persegue i principi dell'etica e della trasparenza all'interno di tutte le attività aziendali, adottando tutte le misure necessarie per evitare il rischio di corruzione, concorrenza sleale o comportamenti non etici. In tal senso, si è impegnata concretamente nell'attuazione della politica anticorruzione e nell'ottenimento sia della certificazione ISO 37001 che del Rating AGCM. Inoltre, richiede il comportamento responsabile di tutti i collaboratori interni ed esterni tramite sottoscrizione del Codice Etico e del Codice Condotta aziendale;

Efficienza gestionale ed organizzativa

Dussmann possiede, e si impegna a mantenere nel tempo, uno specifico sistema interno di organizzazione, monitoraggio e controllo, il quale permette di gestire in maniera efficace ed efficiente i processi aziendali e perseguirne così l'ottimizzazione. Ciò permette, inoltre, di migliorare la produttività e gestire gli scambi interni in modo funzionale.

Business continuity

Per assicurare la continuità operativa aziendale, Dussmann monitora i rischi che permettano di identificare prontamente e nel dettaglio le potenziali cause di rallentamento o blocco delle attività. Ciò permette il controllo costante dei processi critici e l'erogazione efficiente dei propri servizi, assicurando la continuità anche in fase di emergenza.

RATING LEGALITÀ AGCM:
PUNTEGGIO MASSIMO

3 stelle

CRIBIS

1

CASI DI CORRUZIONE
RISCONTRATI

0

Conformità, integrità, trasparenza ed etica

Per Dussmann essere conformi significa molto di più della semplice osservanza delle leggi e delle linee guida interne: è la garanzia che ogni giorno vengano prese decisioni e compiute azioni nella più totale integrità. Il rispetto delle regole è fondamentale per il successo di Dussmann e per questo motivo viene ribadito fermamente all'interno del Codice Condotta la tolleranza zero verso la corruzione, le pratiche concorrenziali sleali o qualsiasi altra violazione legale nelle attività commerciali condotte.

Questa attenzione viene premiata con i massimi voti raggiunti nelle valutazioni esterne:

Rating di legalità AGCM, con il massimo punteggio di 3 stelle

CRIBIS 1

EcoVadis: medaglia silver, al 91° percentile

Ci aspettiamo che i nostri dipendenti, fornitori e partner commerciali si identifichino con i nostri principi etici e agiscano di conseguenza.

Dussmann è estremamente attenta alla trasparenza e all'etica ed opera secondo i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa definiti dallo standard SA8000.

Questo standard, redatto dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), certifica la correttezza dei processi e delle procedure attuate in merito alla tutela verso:

- diritti umani
- diritto del lavoro
- divieto di sfruttamento minorile
- le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro

Annualmente vengono effettuati tre audit per monitorare il rispetto di questi principi e l'efficacia delle procedure implementate.

Dal punto di vista degli impegni interni, l'azienda possiede:

Codice di Condotta di gruppo

Codice Etico

Politica anticorruzione

Certificazione UNI ISO 37001:2016

Documento unico di regolarità contributive

Infine, per quanto riguarda la segnalazione di condotte illecite, Dussmann mette a disposizione dei propri dipendenti e Soci in Affari (Clienti, fornitori, subappaltatori, partner in ATI, consulenti)

una **piattaforma online**, ai sensi della legge 30 novembre 2017, n. 179 (**Whistleblowing**) per la segnalazione, anche anonima ma ben circostanziata, di condotte ritenute illecite che riguardano comportamenti, rischi, reati o irregolarità, descritte e in violazione del Codice Etico, del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001, della Politica Anticorruzione, dei Codici di comportamento o di altre disposizioni aziendali.

Nel corso del biennio 2020-2021, non sono stati rilevati episodi di corruzione, né sono arrivate segnalazioni specifiche.

Codice etico e codice di condotta

Dussmann dispone di un **Codice Etico** sviluppato ad hoc per Dussmann Italia e collegato al Decreto Legislativo 231/01, che stabilisce le responsabilità del datore di lavoro e dell'azienda in caso di illeciti compiuti dai propri dipendenti. La Società ha pertanto adottato un Modello Organizzativo che risponde alle seguenti esigenze: individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi i reati; prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni della Società in relazione ai reati da prevenire; individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati; prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo di vigilanza deputato a controllare l'efficacia e l'osservanza dei protocolli; introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate dal modello.

La Società ha provveduto ad affidare il compito di vigilanza e controllo sull'efficacia del Modello Organizzativo, di aggiornamento e verifica dell'adeguatezza delle misure adottate, all'Organismo di Vigilanza (OdV), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Il Codice Etico è stato adottato dal CdA in data 22 maggio 2019.

Dussmann Italia si allinea, inoltre, al **Codice di Condotta** di Gruppo che stabilisce regole vincolanti per la condotta nei confronti di colleghi, partner commerciali e della società in generale, inclusi i collaboratori e i fornitori. Serve come linea guida condivisa per le decisioni e le azioni quotidiane e le violazioni possono comportare misure disciplinari o sanzioni.

Rating AGCM

Il Rating di Legalità è uno strumento per le imprese introdotto in Italia nel 2012 dall'AGCM, che ha lo scopo di promuovere principi di comportamento etico in ambito aziendale. Il Rating di Legalità si traduce in una valutazione indicativa del rispetto della legalità e del grado di attenzione riposto dalle imprese nella corretta gestione del business. Lo strumento, premia le aziende che rispettano le disposizioni di legge, sono trasparenti e adottano criteri di etica e responsabilità nell'esercizio delle proprie attività. Il giudizio dell'AGCM in merito al rispetto degli standard di legalità viene espresso tramite un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stellette", raggiunte da Dussmann nel marzo 2016.

Modello organizzativo

Dussmann ha adottato un Modello di Organizzazione e Gestione rivolto a tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione e fornitura, ai Clienti e a chiunque operi nell'interesse dell'Azienda.

Il Modello identifica le attività a rischio di reato individuate dal D. Lgs 231/2001, definisce i protocolli per la prevenzione dei reati stessi e le modalità di gestione delle risorse finanziarie che impediscano la commissione dei reati, definisce gli obblighi di informazione all'Organismo di Vigilanza e introduce un sistema disciplinare corredato da sanzioni.

Il Modello poggia i propri principi sul contenuto del Codice Etico aziendale e sul rispetto delle leggi, in particolare quelle relative alla concorrenza, richiedendo che tutti i collaboratori agiscano in coerenza con la disciplina antitrust e disponendo di un Antitrust Compliance Manager. Secondo la legge 179/2017 in materia di Whistleblowing, inoltre, si garantisce a tutti i destinatari del Codice la facoltà di segnalare all'Organismo di Vigilanza (OdV) eventuali condotte illecite o violazioni, anche presunte, del Modello di Organizzazione e Gestione sottoforma anonima o esplicita. La società assicura la correttezza contabile, richiede ai propri collaboratori la protezione delle informazioni confidenziali, garantisce la prevenzione in ambito di sicurezza sul lavoro e ambiente ed evita qualsiasi situazione di conflitto di interessi che, oltre ad apporsi ai principi etici aziendali, mina l'immagine e l'integrità societarie.

Il controllo dell'efficacia del Modello Organizzativo e l'aggiornamento e la verifica delle misure adottate sono affidati all'Organismo di Vigilanza, il quale riferisce direttamente al CdA



Sistema di gestione anticorruzione - ISO 37001

Dussmann ha deciso di adottare volontariamente un Sistema di Gestione Anticorruzione secondo la norma internazionale UNI ISO 37001:2016. Il sistema garantisce l'adozione di strategie finalizzate a ridurre il rischio e gli impatti della corruzione, affidandosi all'etica, all'integrità e alla trasparenza e l'adozione di idonei processi di prevenzione.

In particolare:

- L'adozione di una politica e di procedure per la prevenzione della corruzione;
- La dimostrazione di leadership e impegno da parte della direzione;
- L'individuazione di una persona o di una funzione che sorvegli il rispetto di questa politica;
- La formazione e la prevenzione della corruzione;
- La Due Diligence e la valutazione del rischio di corruzione per alcuni progetti o partner commerciali;
- La realizzazione dei controlli finanziari, commerciali, contrattuali e di approvvigionamento;
- Il reporting, monitoraggio, indagine e audit specifici.

La Politica adottata rispetta tutti i requisiti previsti sia dalla normativa vigente in materia di anticorruzione (D. Lgs. 231/01 e Legge 190/12), che dalla norma ISO: vieta la corruzione e richiede che i rapporti diretti o indiretti con la Società avvengano nel rispetto delle normative vigenti in materia di anticorruzione, incoraggiando le segnalazioni di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsione in ottemperanza anche alla normativa del Whistleblowing. In particolare, la politica tratta i comportamenti vietati (come vantaggi e sponsorizzazioni illecite o doni e sconti non rientranti nella normale gestione del rapporto commerciale), la gestione dei casi ambigui e l'assistenza al personale in tema di corruzione.

La Società definisce alcuni obiettivi ad hoc che vengono esaminati annualmente ed eventualmente aggiornati e prevede provvedimenti disciplinari in caso di violazione delle regole sancite. Il documento viene condiviso su intranet aziendale, sul sito web di Dussmann e nei singoli contratti stipulati con i soci in affari.

Protezione dei dati e della privacy

Per rispondere agli obblighi del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali, Regolamento 2016/679 (GDPR), Dussmann ha definito, in generale, un Modello organizzativo per la protezione dei dati personali. Inoltre, ha nominato sin dal maggio 2018 un Data Protection Officer ed ha adottato una politica per la gestione della sicurezza delle informazioni (formalizzata anche tramite il Documento Programmatico della Sicurezza che, pur non essendo più obbligatorio, viene aggiornato annualmente).

Dussmann tiene conto della protezione dei dati personali e della privacy fin dalla progettazione di nuovi servizi (principi di “privacy by design” e “privacy by default”) e, se del caso, quando questi servizi vengono rivisti o aggiornati. Per garantire la sicurezza dei dati personali Dussmann implementa misure organizzative volte a proteggere i dati personali come:

- adozione di regolamenti interni e procedure per l'utilizzo dei dispositivi informatici, di gestione delle apparecchiature informatiche e di utilizzo dei dispositivi mobili, oltre che procedure per la gestione di data breach ed esercizio dei diritti degli interessati;
- svolgimento di indagini/audit sulla sicurezza informatica e sulla conformità al GDPR prima dell'implementazione di un progetto o di un'applicazione;
- verifica delle garanzie presentate rispetto ai requisiti del GDPR dai fornitori che gestiscono dati personali per conto di Dussmann e dei clienti di Dussmann;
- svolgimento di audit interni con la formulazione di raccomandazioni ed il monitoraggio ed aggiornamento delle azioni di miglioramento;
- definizione, unitamente ai responsabili interni del business, di periodi di conservazione dei dati personali pertinenti e ragionevoli, non eccedenti il tempo necessario per raggiungere la finalità del trattamento;
- redazione ed aggiornamento del registro dei trattamenti;
- realizzazione di un piano formativo relativo alla protezione dei dati personali con sessioni di formazione regolari per tutti i dipendenti;
- autorizzazione al trattamento e impegno alla riservatezza da parte dei dipendenti e di tutte le persone autorizzate al trattamento dei dati personali.

Dussmann si prende cura e mantiene la massima riservatezza dei dati personali relativi ai dipendenti e ai Clienti e applica i massimi standard di sicurezza ai propri sistemi informatici e di comunicazione, con controlli all'ingresso e all'accesso.

Particolare attenzione è posta alla protezione delle informazioni confidenziali e rilevanti con cui si opera all'interno dell'azienda di carattere tecnico, commerciale, finanziaria, del personale e tutte le forme e le manifestazioni intellettuali o industriali (come marchi, brevetti, know-how) di proprietà della Società e non conosciute all'esterno. Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti sono quindi tenuti alla protezione delle informazioni che la Società utilizza nelle sue attività di impresa ed è vietata la divulgazione di dati confidenziali e di informazioni sensibili.

Anche in caso di segnalazioni in termini di whistleblowing, Dussmann adotta ogni misura volta ad assicurare la riservatezza dell'identità del segnalante e la protezione dei dati del segnalato e/o di terzi, fatti salvi gli obblighi di legge.

Gestione dei rischi

Per non compromettere la business continuity societaria Dussmann ha analizzato i potenziali rischi, sia interni che esterni, che potrebbero manifestarsi nel corso della vita aziendale e quindi adottato idonee misure per prevenirne le conseguenze.

L'attuazione di un'analisi SWOT ha permesso di identificare i rischi positivi (opportunità) e negativi (minacce) a cui l'Azienda potrebbe incorrere, tenendo in considerazione sia i fattori esterni di tipo politico, economico, sociale, tecnologico, ambientale, legale e di competitività sul mercato, sia i fattori interni, ovvero le risorse fisiche, le risorse umane, le risorse finanziarie e il capitale intellettuale.

ESTERNO		
FATTORE	OPPORTUNITÀ - RISCHIO POSITIVO	MINACCE - RISCHIO NEGATIVO
POLITICO	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo commerciale e di immagine • Continuità operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli da Odv e procedimenti amministrativi/ penali • Contenziosi legali area labouristica • Danno di immagine • Perdita di fatturato
ECONOMICO	<ul style="list-style-type: none"> • Contratti con centrali di acquisto a livello nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Minaccia rescissione contrattuale Clienti privati • Scarsa disponibilità finanze per pagamento salari • Indebitamento con banche • Danno reputazionale
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore comunicazione agli Stakeholders • Riscontri e suggerimenti dagli Stakeholders • Azioni derivanti dall'analisi ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Grave infortunio lavoratori, in particolare somministrati e subappaltatori • Comportamento fornitori (danno reputazionale) e Collaboratori (discriminazione, minacce) • Segnalazioni a OdV dalle OO.SS.

ESTERNO

FATTORE	OPPORTUNITÀ - RISCHIO POSITIVO	MINACCE - RISCHIO NEGATIVO
TECNOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione positiva dai Committenti del progetto di gara e vantaggio competitivo 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo processi che non trovano applicazione con conseguente spreco di denaro
AMBIENTALE	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione costi approvvigionamento energetico Riduzione impatto ambientale Fattore legale Miglioramento immagine aziendale e brand Vantaggio competitivo 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita quote di mercato per presenza di Aziende più competitive Provvedimenti dell'autorità di controllo e giudiziaria in ambito ambientale
	<ul style="list-style-type: none"> Aumento competitività Incremento customer retention <p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione rischi mancata compliance normativa Sconti su premi assicurativi/fidejussioni <p>SALUTE E SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Miglioramento immagine aziendale e brand Vantaggio competitivo Sconti su premi assicurativi/fidejussioni, compreso premio INAIL 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita quote di mercato per presenza di aziende più "compliance" Limitata partecipazione a gare pubbliche Rischi provvedimenti autorità giudiziaria, sia persone fisiche che giuridiche (sospensione attività, revoca licenze, ecc.) <p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi provvedimenti autorità giudiziaria Esposizione mediatica negativa <p>SALUTE E SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi provvedimenti autorità giudiziaria Esposizione mediatica negativa Costi gestione incidenti (aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali e del lavoro) Covid: mancato recepimento e adeguamento a normative locali
LEGALE	<ul style="list-style-type: none"> Covid: opportunità commerciali per sviluppo nuovi servizi; importanza attribuita dalla Comunità alla sanificazione; Aumento competenze nella gestione emergenze. <p>SICUREZZA ALIMENTARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento qualità percepita dal Cliente Nuove opportunità commerciali Nuove opportunità di mercato per pandemia Diffusione nella ristorazione del sistema informatico per gestione automatizzata dell'HACCP e del sistema in cottura sottovuoto. 	<ul style="list-style-type: none"> Covid: mancato recepimento e adeguamento a normative locali <p>SICUREZZA ALIMENTARE</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi provvedimenti autorità giudiziaria/di vigilanza Esposizione mediatica negativa Rischi sicurezza alimentare (tossine, reazioni agli alimenti, corpi estranei) e nel consumo scolastico in ambienti diversi dalla mensa anche se autorizzati Allerte e crisi alimentari
COMPETITIVO	Vedere relazione sulla gestione	Vedere relazione sulla gestione

INTERNO

FATTORE	OPPORTUNITÀ - RISCHIO POSITIVO	MINACCE - RISCHIO NEGATIVO
RISORSE FISICHE	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione rischi mancata compliance normativa Aumento qualità percepita dal Cliente Nuove opportunità commerciali 	<ul style="list-style-type: none"> Rischi provvedimenti autorità giudiziaria Esposizione mediatica negativa Costi gestione incidenti (aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali e del lavoro) Contenzioni con OOSS e Lavoratori Rischi sicurezza alimentare (corpi estranei)
RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> Migliore qualità percepita e la retention Migliori performance aziendali Motivare la forza lavoro e aumentare il benessere Nuove opportunità di mercato Prassi per la conciliazione casa/lavoro Migliorare l'immagine dell'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> Diminuzione qualità percepita dai Clienti Scarsa adesione della forza lavoro ai valori aziendali Comportamenti scorretti del personale, causa di contenziosi, provvedimenti degli OdV e danni reputazionali a Clienti e all'Organizzazione Diminuzione retention personale
RISORSE FINANZIARIE	<ul style="list-style-type: none"> Vedere relazione sulla gestione 	<ul style="list-style-type: none"> Vedere relazione sulla gestione
CAPITALE INTELLETTUALE	<ul style="list-style-type: none"> Migliore soddisfazione del Cliente e retention Nuove opportunità commerciali Azioni correttive/preventive 	<ul style="list-style-type: none"> Esposizione mediatica negativa Diminuzione customer retention Contenziosi con Cliente e altre parti Perdita quote di mercato



Impegno ambientale

L'approccio di Dussmann all'ambiente e alla gestione dell'energia si fonda sull'uso responsabile delle risorse a disposizione, sulla misurazione degli impatti delle proprie attività e sulla promozione di azioni mirate al miglioramento continuo delle prestazioni.

Dussmann da anni ha adottato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma ISO 14001 e registrato EMAS a copertura di tutte le attività realizzate presso le sedi amministrative, le Direzioni di Filiale e per le sedi territoriali.

Il Sistema, compreso all'interno del più ampio Sistema di Gestione Integrato, garantisce il rispetto della conformità normativa, il monitoraggio dei principali indicatori di prestazione ambientale e definisce piani di miglioramento continuo in merito all'uso sostenibile delle risorse, alla riduzione dei rifiuti, degli sprechi e delle sostanze pericolose.

Per ottimizzare le nostre performance ambientali puntiamo inoltre sulla formazione e sensibilizzazione del personale interno e sul coinvolgimento della catena del valore a cui si richiede di operare nel rispetto dell'ambiente e di sottoscrivere sia il Codice Condotta che il Codice Etico aziendale. Il controllo di tutti i processi e della conformità normativa avviene grazie a un fitto piano di auditing, sia interno che esterno.

Nel riesame annuale della direzione si verifica infine l'andamento degli indicatori, il raggiungimento degli obiettivi e viene definito il piano di miglioramento sulla base della valutazione dei rischi/opportunità e del contesto in cui l'azienda opera.

Dussmann ha definito nella propria Politica Integrata i propri impegni ambientali:

- Determinare gli impatti ambientali, i rischi e le opportunità correlati alle sue attività;
- Individuare e mantenere procedure aziendali per la riduzione degli impatti legati ad aspetti ambientali significativi (gestione rifiuti, emissioni in aria e scarichi idrici);
- Approvvigionarsi da fornitori selezionati di prodotti e attrezzature conformi alle normative, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara, alle attese degli utenti ed in linea con gli obiettivi ambientali, al fine di garantire la migliore tutela e la maggiore sostenibilità degli approvvigionamenti stessi;
- Installare e fare manutenzione agli impianti contenenti gas fluorurati ad effetto serra con personale qualificato nel rispetto della normativa vigente;
- Supportare il Cliente nell'implementazione di sistemi tecnologici che garantiscano la performance energetica predefinita in fase contrattuale in termini di efficientamento (certificazione E.S.Co.);
- Attuare procedure per la gestione dei rifiuti speciali in funzione delle responsabilità previste contrattualmente, garantendo il rispetto della normativa anche durante il trasporto, lo smaltimento e la tracciabilità;
- Definire procedure di gestione delle emergenze, provvedendo alla formazione degli operatori e verificandone l'efficacia mediante prove pratiche.

Per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale giocano un ruolo fondamentale i partner strategici – Steritalia, Securducale, Dussmann Solutions e Kursana- e i collaboratori interni appartenenti alle differenti funzioni aziendali: risorse umane, DGQAS, gestione asset, acquisti, marketing, finanza, progettazione e sviluppo gare, erogazione servizi, pianificazione innovazione e controllo. Il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le parti interessate sono garantiti dalla:

- pubblicazione sul sito aziendale e sul portale dipendenti INAZ della Dichiarazione Ambientale, della Politica Ambientale e dei progetti specifici;

“we care”

- presentazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi in occasione della riunione periodica per la sicurezza, alla quale partecipano gli RLS;
- attivazione dell'indirizzo e-mail cassettadelleidee@dussmann.it per raccogliere eventuali segnalazioni da parte di lavoratori, fornitori, subappaltatori, ecc.

Nell'analisi degli aspetti ambientali più significativi (risultati dall'applicazione del metodo della probabilità per danno, al riferimento ai danni/vantaggi potenziali all'ambiente, alla reversibilità dell'impatto e alle opinioni degli stakeholder) gli elementi che emergono più frequentemente riguardano i consumi e gli scarichi idrici, le emissioni in atmosfera, i rifiuti e le materie prime.



Overview sulle priorità ambientali

Dussmann ha identificato i seguenti temi ambientali materiali, da migliorare e monitorare nel tempo:



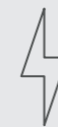
Riduzione rifiuti e sprechi

Durante l'erogazione dei propri servizi, Dussmann attua misure di economia circolare e di riduzione degli sprechi, in particolare nell'ambito della ristorazione, contribuendo alla lotta allo spreco alimentare. Inoltre, utilizza sistemi di dosaggio automatico e macchinari per la pulizia delle superfici che riducano gli sprechi in ambito di pulizia e sanificazione;



Riduzione delle sostanze pericolose

In ambito di pulizia e sanificazione, Dussmann ha attivato processi di acquisto verde che identifichino i detergenti e i prodotti per la pulizia con il miglior impatto ambientale possibile, assicurato da certificazioni e marchi ambientali, come l'Ecolabel EU.



Gestione sostenibile dell'energia

Per mettere in atto tutti i processi aziendali, Dussmann acquista o autoproduce, in maniera sempre più impattante, energia elettrica derivante da fonti rinnovabili. Inoltre, si impegna nell'inserimento di veicoli elettrici o a basse emissioni all'interno della propria flotta aziendale e attiva misure di efficientamento energetico.

CONSUMO
ENERGIA
ELETTRICA PER PASTO

0,31 kWh/pasto

CONSUMO
ENERGETICO PER
SEDI/UFFICI

265,97 kWh/mq

% VEICOLI ECO DELLA
FLOTTA
AZIENDALE

15%

RIFIUTI SPECIALI
MANDATI A
RECUPERO

36%

RIFIUTI SPECIALI
PERICOLOSI
MANDATI A
RECUPERO

6,3%

RIFIUTI SPECIALI NON
PERICOLOSI MANDATI
A RECUPERO

91,2%

DETERGENTI
ECOFRIENDLY

19,43%

RIDUZIONE BOTTIGLIE
PLASTICA NELLE
MENSE SCOLASTICHE

- 87%

CARTA A4
CERTIFICATA FSC

100%

La compliance normativa

Il rispetto della compliance ambientale è un aspetto prioritario per Dussmann e viene monitorato grazie:

- rivalutazione annuale delle leggi applicabili
- piano annuale di audit definito dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS), finalizzati anche al controllo delle procedure interne e delle prescrizioni contrattuali. Gli audit sono effettuati da auditor qualificati sia interni all'azienda (responsabili/addetti del servizio), sia esterni (tecnici di laboratori/società di consulenza)
- controlli periodici svolti tramite Check list dal Responsabile Operativo di Area (ROA) e/o del Responsabile di Servizio in merito al rispetto delle procedure di sicurezza e salute sul lavoro, qualità, ambiente ed operative
- audit a cura dell'Organismo di Vigilanza Interno nell'ambito del D.lgs. 231/01, secondo un programma annuale sia su un campione di siti operativi, sia sui servizi di supporto (servizi di sede).

Punto di forza di Dussmann è la creazione di un "Comitato sicurezza ambiente", un team di lavoro composto da risorse interne ed esterne, oltre ad un Gruppo di lavoro interno al DGQAS dedicato alle specifiche tematiche ambientali.

Dussmann è costantemente oggetto di controlli da parte degli organi di vigilanza preposti (NAS, ATS, Ispettorato lavoro, ecc.) e gli esiti delle ispezioni vengono analizzate statisticamente al fine di implementare adeguate azioni di miglioramento.

Nel periodo in esame Dussmann è stata oggetto di cinque sanzioni monetarie per un valore complessivo inferiore ai 1.000 euro prevalentemente per errato conferimento dei rifiuti urbani. Non si sono registrati casi di ricorso a sistemi di risoluzione delle controversie.

Nel corso del 2021, sono state effettuate 1856 analisi microbiologiche e fisico - chimiche sull'acqua di rete e sull'acqua prelevata a valle degli erogatori e nell'88,2% sono risultate conformi. Delle non conformità solo sette riguardano analisi microbiologiche, le restanti sono di tipo chimico.

Rispetto all'anno precedente la percentuale di non conformità è aumentata del 6,4%, ma è aumentato anche il numero di analisi effettuate (394 in più).

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

- **ISO 14001:2015 - Sistema di Gestione Ambientale.**

Norma volontaria che specifica i requisiti per l'adozione di un Sistema per sviluppare le proprie prestazioni ambientali e porsi l'obiettivo di gestire le proprie responsabilità in modo sistematico, contribuendo al pilastro ambientale della sostenibilità. Coerentemente con la Politica Ambientale e la definizione delle responsabilità, gli esiti attesi del SGA comprendono: il raggiungimento delle prestazioni ambientali; l'adempimento degli obblighi di conformità; il raggiungimento degli obiettivi ambientali.

- **Registrazione EMAS**

Strumento di gestione sviluppato dalla Commissione Europea per le organizzazioni che intendono valutare, monitorare e migliorare le loro prestazioni ambientali mediante: l'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale basato sulla norma ISO 14001; l'informazione sulle prestazioni ambientali e il dialogo con il pubblico attraverso la pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale che informi sugli impatti ambientali dell'organizzazione.

- **ISO 50001:2018- Sistema di Gestione dell'Energia**

La norma definisce le strategie di gestione con l'obiettivo di aumentare l'efficienza energetica, ridurre i costi e migliorare le prestazioni energetiche integrate nella gestione quotidiana delle attività. Il fine della norma è infatti quello di permettere la realizzazione ed il mantenimento di un SGE che consenta il miglioramento continuo della propria prestazione energetica.

- **Ecolabel UE/n° IT/052/032**

La Certificazione europea evidenzia l'impegno per la sostenibilità economica, ecologica e sociale in tutte le attività svolte e nel loro sviluppo e comprende: una gestione ambientale proattiva; la sensibilizzazione del personale sulle tematiche ambientali (come previsto da Codice Condotta); la riduzione e l'eliminazione dell'utilizzo di materiali pericolosi per l'ambiente; l'analisi di prodotti e procedure affinché siano ecologicamente compatibili; una costante e coscienziosa garanzia di qualità; un programma efficiente per la salute e la sicurezza. Riferito al servizio di pulizia degli ambienti interni.

- **UNI EN ISO 14025:2010 - EPD per i servizi di pulizia e sanificazione nel settore trasporti.**

Si garantisce che l'Impresa abbia pubblicato una Dichiarazione Ambientale di Prodotto relativa al servizio di pulizie nell'ambito trasporti, in questo caso relativa ai treni ad alta velocità;

- **UNI EN ISO 14067:2018 - CFP servizio di ristorazione applicato presso un centro di cottura**

Dussmann ha condotto uno studio di carbon footprint di prodotto conforme alla norma ISO 14067, quantificando gli impatti ambientali dei propri servizi di ristorazione con l'obiettivo di lavorare per ridurli. Riferito al centro cottura di Fossalta di Piave, per il quale si è raggiunto l'obiettivo di certificazione fissato al 2021;

- **UNI EN ISO 14067:2018 - CFP servizio di pulizia e sanificazione applicato presso un Ospedale.**

Dussmann ha condotto anche uno studio di carbon footprint di prodotto quantificando gli impatti ambientali dei propri servizi di pulizia-sanificazione, anche in questo caso con l'obiettivo di ridurli. Riferito all'Ospedale di Sassuolo, per il quale, anche in questo caso, si è raggiunto l'obiettivo di certificazione prefissato per il 2021



Riduzione delle sostanze pericolose

Per ridurre l'impatto dovuto alle sostanze pericolose, Dussmann si impegna nella diminuzione dell'impiego di prodotti chimici di pulizia a favore di sistemi alternativi, in particolare dell'azione meccanica e termica. I prodotti chimici vengono forniti pronti all'uso o da diluire in acqua. In entrambi i casi i quantitativi utilizzati sono minimizzati allo stretto necessario, grazie alla presenza di un sistema di diluizione automatica, eseguita attraverso appositi sistemi di dosaggio, e al monitoraggio dei consumi da parte del responsabile di servizio sulla base dei singoli ordini effettuati.

Durante il 2021 l'acquisto di detersivi e di prodotti per lavatrici è aumentato rispetto al 2020 sia in termini quantitativi (litri), che di valore dell'acquistato. Tale incremento è comunque in linea con l'andamento del fatturato.

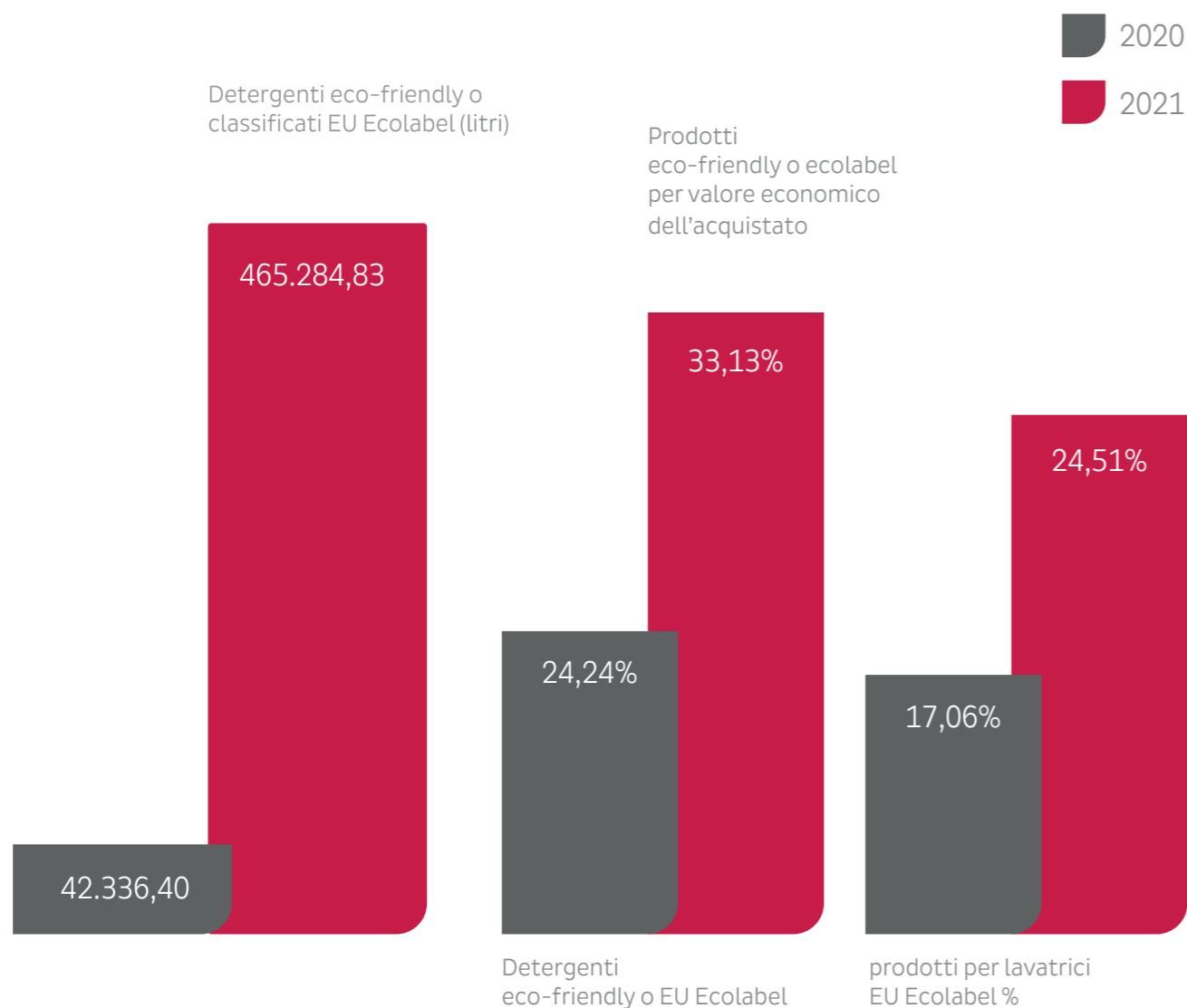
DETERGENTI	2020		2021	
	Quantità (litri)	Valore (€)	Quantità (litri)	Valore (€)
Detersivi acquistati	1.239.767,17	5.000.121,74	2.394.291,00	5.121.884,37
Detersivi eco-friendly o classificati EU Ecolabel	42.336,40	1.211.821,24	465.284,83	1.697.122,22
Percentuale detersivi eco-friendly o EU Ecolabel	3,41%	24,24%	19,43%	33,13%

PRODOTTI PER LAVATRICI	Valore (€) 2020	Valore (€) 2021	Variazione %
Prodotti acquistati per lavatrici	3.448.580,00	4.570.278,77	32,53%
Prodotti per lavatrici classificati EU Ecolabel	588.452,54	1.120.189,19	90,36%
Percentuale prodotti per lavatrici EU Ecolabel	17,06%	24,51%	43,67%

Va sottolineato invece l'impegno a ridurre gli impatti ambientali dell'uso di tali prodotti, incrementando la quota di detergenti eco-friendly acquistata, passando dal 3,41% del 2020 al 19,43% del 2021.

L'Azienda mira a superare la percentuale del 20% di prodotti eco-friendly acquistati entro il 2022.

I detergenti per lavatrici eco-friendly o classificati EU Ecolabel utilizzati sono aumentati del 90% rispetto all'anno precedente, rappresentando il 24,51% di tutti i detergenti acquistati.



Approvvigionamento e consumo di materiali

Per far fronte al tema degli approvvigionamenti green nel migliore dei modi, Dussmann pone particolare attenzione al tema dell'ecosostenibilità, selezionando fornitori orientati verso le logiche dell'economia circolare, ma anche acquistando materiali e servizi finalizzati al minor impatto possibile sull'ambiente e sulla salute degli utenti.

Per migliorare i propri processi green di acquisto, Dussmann ha pensato a differenti soluzioni e ha adottato numerose misure concrete, in collaborazione con fornitori operanti secondo le logiche della green economy:

SOLUZIONI PRINCIPALI	MISURE ADOTTATE
Prodotti: detergenti professionali ad etichettatura di Tipo I, flaconi/packaging	Detergenti in grado di garantire le prestazioni più restrittive e la piena rispondenza agli standard richiesti e alle linee guida internazionali in termini di economia circolare. Flaconi e contenitori "cradle to cradle certified" (circular design, design-out waste) in grado di garantire un recupero completo (macerazione, rigenerazione plastiche, etc).
Strumenti che consentono un minor utilizzo di acqua	Dosatori, macchinari tecnologici e prodotti di supporto alle attività di pulizia che possano garantire un minore utilizzo di acqua (es. sistema preimpregnato).
Macchine rigenerate e ricondizionate	Macchinari in grado di garantire elevate performance, senza trascurare le ricadute culturali di una simile proposta. Manutenzioni mirate e peculiari in modo da allungarne il più possibile il ciclo di vita o rigenerarne i pezzi.
Macchine e dotazioni che consentono un minor utilizzo di acqua (e/o di detergente)	Macchinari di una nuova generazione per la pulizia automatica in grado di garantire prestazioni superiori alle macchine di lavaggio tradizionale, offrendo una maggiore capacità pulente unita al minimo utilizzo di acqua e di schiumogeni. Adozione di tecnologie di riciclo/recupero dell'acqua (lavatrici, lavasciuga, impianti esterni) e sistema di pulizia con il solo utilizzo di acqua ionizzata
Macchine più efficienti dal punto di vista energetico	Adozione di macchinari elettrici a discapito di quelli alimentati a diesel/benzina.
Raccolta differenziata efficiente	Soluzioni/tecnologie in grado di efficientare il processo (tracciamento e feedback). Fornitura di contenitori 100% riciclabili.
Tecnologie digitali innovative (applicazioni predittive)	Adozione di soluzioni digitali, anche riconducibili alle soluzioni precedenti, in grado di attivare una concreta ottimizzazione del servizio in termini di efficacia ed efficienza delle performance

Oltre ai detergenti e ai prodotti di pulizia, Dussmann acquista differenti materiali in base alla tipologia di servizio erogato. Per ciò che concerne gli imballaggi utilizzati, quasi la totalità di essi è riciclabile (imballi che derivano da risorse rapidamente reintegrate dai cicli ecologici o dai processi agricoli) o riutilizzabile. La carta acquistata è 100% certificata FSC.

Nel corso del 2021 si è registrata una riduzione dell'uso degli imballi legata sia ad una politica di ottimizzazione, che agli effetti della pandemia da Covid-19.

Per ciò che concerne il consumo di plastica, vi è stata una netta riduzione di bottiglie d'acqua nelle mense gestite da Dussmann (-87% dall'anno precedente). Nello specifico, l'importo di acqua in bottiglia per singolo pasto è diminuito fortemente e la metà dei pasti erogati nelle mense non scolastiche è privo di acqua imbottigliata, il triplo rispetto al 2020. Il tema verrà trattato più approfonditamente nel paragrafo relativo all'educazione alimentare.

MATERIALI IMBALLAGGI	2020	2021
Materiali utilizzati per l'imballaggio (kg)	408.899,26	377.892,60
Materiali riciclabili utilizzati per l'imballaggio (kg)	347.989,19	315.275,72
Materiali riusabili utilizzati per l'imballaggio (kg)	60.405,07	54.080,88
Percentuale materiali riciclabili/riusabili utilizzati per l'imballaggio	99,88%	97,74%
Carta A4 acquistata (kg)	49.212,79	55.485,26
Carta A4 certificata FSC (%)	100,00%	100,00%
Acqua in bottiglia acquistata/pasti prodotti ristorazione scolastica (€)	0,54	0,07
Pasti che non prevedono acqua in bottiglia (%)	19,28%	54,00%

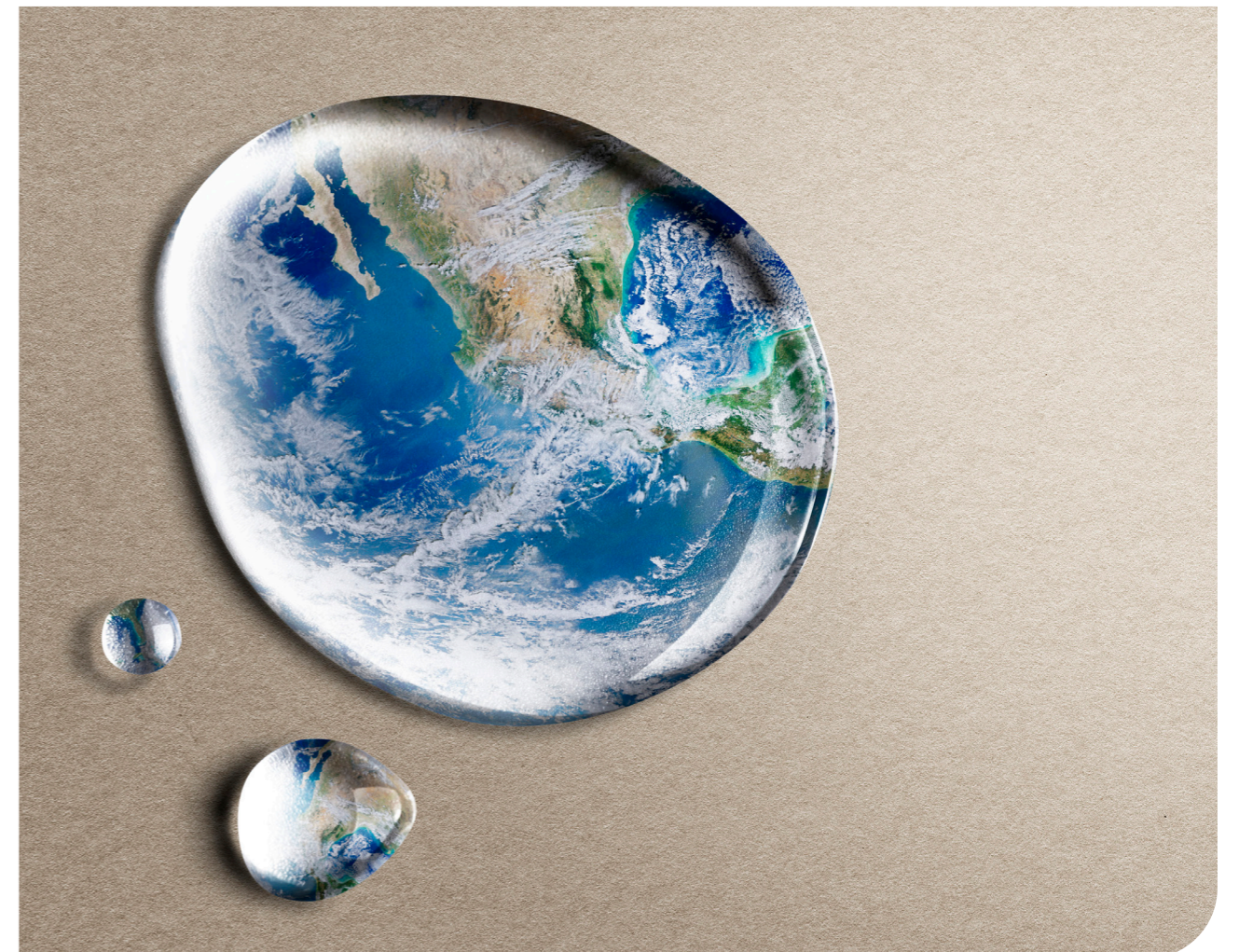
I dati sugli imballaggi dei prodotti primari sono relativi solo ad alcuni fornitori.

Risparmio idrico

Dussmann ha implementato nuove soluzioni per favorire il risparmio idrico. In particolare, si è impegnata nella sostituzione di lavastoviglie attualmente in uso con modelli dotati di moderne tecnologie che consentono di ridurre i consumi di acqua, energia, detersivo e brillantante. Grazie ad una tecnologia multifase, l'acqua di lavaggio viene depurata e riutilizzata per ben 3 volte, consentendo una notevole riduzione dei consumi complessivi rispetto ai vecchi modelli o alla media delle lavastoviglie presenti sul mercato.

Anche per quanto riguarda la pulizia degli ambienti, sono state introdotte macchine lavapavimenti a ridotto consumo di acqua, che prediligono l'azione meccanica del disco abrasivo. Negli appalti di sanificazione, inoltre, le pulizie vengono effettuate utilizzando la "spolveratura a umido" che consente di ridurre l'impiego di acqua.

La corretta formazione e sensibilizzazione del nostro personale è inoltre fondamentale per efficientare i consumi.



Efficientamento energetico

Dussmann riconosce il tema energetico come strategico per le proprie attività e all'interno del Sistema di Gestione dell'Energia persegue i seguenti obiettivi:

- Garantire il rispetto di tutti i requisiti energetici applicabili, sia cogenti che definiti dall'organizzazione
- Esercitare un controllo costante sull'impatto energetico di ogni operazione aziendale
- Definire gli opportuni interventi correttivi o migliorativi
- Adottare, ove economicamente conveniente, le migliori tecnologie disponibili sul mercato o stipulando contratti Shared Saving – Risparmio Condiviso
- Promuovere l'uso ottimale delle risorse energetiche
- Formare e responsabilizzare in maniera continua e costante il personale ad un uso efficiente dell'energia
- Sensibilizzare i fornitori e qualificarli anche in base a parametri di sostenibilità ambientale ed energetica

Per perseguire tali obiettivi, Dussmann utilizza prevalentemente macchinari a basso consumo energetico.

L'energia totale consumata dall'Azienda durante il 2021 si attesta a 20.581 MWh (corrispondenti a 74.093 GJ), in aumento rispetto ai 18.541 MWh (corrispondenti a 66.746 GJ) dell'anno precedente.

CONSUMO DI ENERGIA	2020		2021	
	KWh	GJ	KWh	GJ
Energia consumata da teleriscaldamento	2.266.940,00	8.160,98	2.751.500,00	9.905,40
Energia consumata da gas naturale	8.815.736,05	31.736,65	10.490.485,00	37.765,75
Energia elettrica consumata	7.457.992,00	26.848,77	7.339.378,00	26.421,76
da fonti non rinnovabili	7.445.093,00	26.802,33	5.869.339,00	21.129,62
da fonti rinnovabili	12.899,00	46,44	1.470.039,00	5.292,14
Energia consumata totale	18.540.668,05	66.746,40	20.581.363,00	74.092,91
Energia elettrica immessa in rete da fonti rinnovabili	652,00	2,35	21.976,00	79,11
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	13.551,00	48,78	144.953,00	521,83

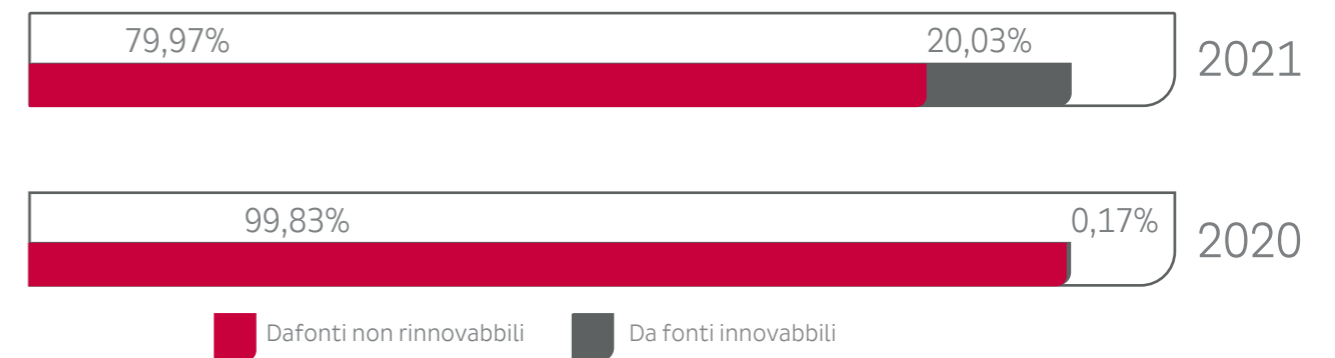
Il consumo di energia da teleriscaldamento riguarda esclusivamente l'Ospedale Molinette di Torino. Dussmann si impegna a migliorare l'approvvigionamento dell'energia elettrica incrementando la quota di provenienza da fonti rinnovabili.

Nel 2020 infatti la quasi totalità dell'energia elettrica consumata proveniva da fonti non rinnovabili (99,8%), passando nel 2021 al 20,03%. Questa scelta ha significato per l'Azienda un impegno economico ritenuto necessario per entrare in un mercato sempre più attento ai temi ambientali.

Obiettivo per il nuovo triennio è quello di incrementare di un ulteriore 9% la quota di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili sul totale di energia acquistata.

Inoltre, nella sede di Melzo è presente un impianto fotovoltaico che produce per autoconsumo circa 10.040 kWh.

COMPOSIZIONE CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA



Inoltre, il provider dello spazio web del sito internet di Dussmann utilizza il 100% di energia idroelettrica, dimostrandosi attento alle tematiche relative al consumo di energia elettrica e alle conseguenti emissioni di CO2.

A seguito delle Diagnosi energetiche effettuate sono stati definiti gli interventi di miglioramento che hanno portato all'installazione di sistemi di misurazione e monitoraggio dei consumi, utilizzo attrezzature ad alta efficienza energetica e loro corretta manutenzione, adozione di sistemi di schermatura degli uffici, sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con nuovi dispositivi a LED, risparmiando nella sede di Capriate il 13% di energia elettrica.

Nel 2021 il consumo energetico degli appalti di ristorazione per pasto prodotto si attesta a 0,31 kWh/pasto, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Per gli appalti di sanificazione sono stati considerati solo i consumi relativi al POD Jesi e alla sede di Pescara.

Nelle sedi amministrative (sede di Capriate e filiali/uffici regionali) i consumi per mq e per FTE sono aumentati rispetto al 2020, anno segnato dagli effetti della pandemia sulla presenza negli uffici e dalla maggiore incidenza dello smart working.

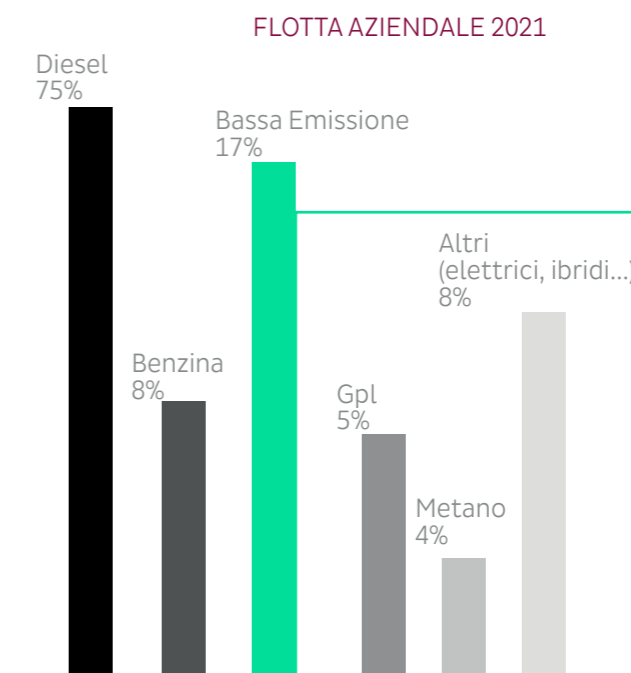
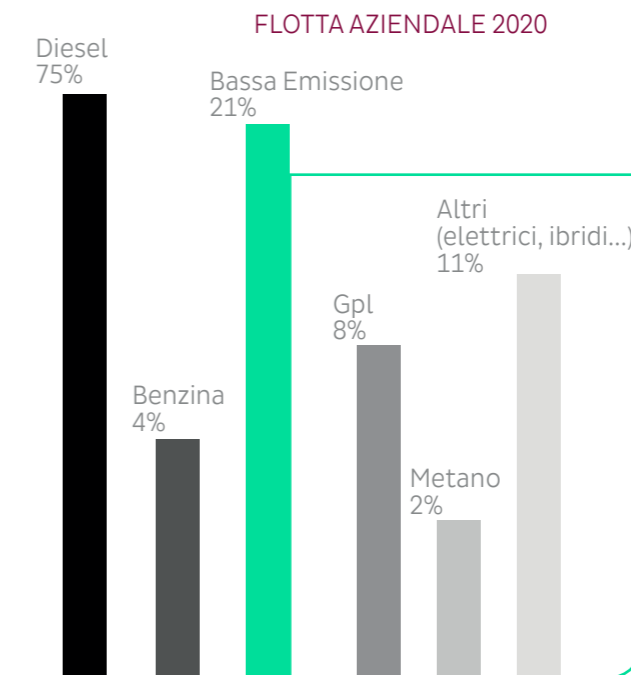
Il personale operativo è costantemente formato sul corretto utilizzo delle attrezzature elettriche utilizzate nello svolgimento delle proprie mansioni e grande attenzione viene data anche alle buone pratiche da adottare per contenere i consumi energetici.

ENERGIA ELETTRICA PER FINALITÀ	2020		2021	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo in appalti di ristorazione	7.413.759,00	26.689,53	7.286.581,00	26.231,69
Consumo in appalti di sanificazione	44.233,00	159,24	52.797,00	190,07
Consumo energetico sedi amministrative	641.149,00	2.308,14	2.046.923,00	7.368,92
Consumo energetico appalti ristorazione per pasto prodotto	0,37 kWh/pasto		0,31 kWh/pasto	
Consumo energetico sedi amministrative per mq	85,83 kWh/mq		265,97 kWh/mq	
Consumo energetico sedi amministrative per FTE	1682,81 kWh/FTE		4610,19 kWh/FTE	

Per quanto riguarda, invece, la propria flotta aziendale, Dussmann possiede 1211 veicoli, in aumento del 47% rispetto agli 825 del 2020, suddivisi tra mezzi a bassa emissione di carbonio (tra cui a GPL, a metano, elettrici e ibridi), diesel e benzina.

Per ridurre l'inquinamento atmosferico causato dai trasporti, Dussmann ha incrementato del 15% l'utilizzo dei mezzi ECO (veicoli elettrici, ibridi, a GPL e a metano), con l'obiettivo di sostituire gradualmente la flotta aziendale e arrivare al 20% nel 2023. Ad oggi, la maggior parte del parco auto aziendale è ancora diesel.

FLOTTA AZIENDALE	2020	2021
Totale flotta aziendale	825	1211
Benzina	30	97
Diesel	616	908
A bassa emissione di carbonio	179	206
di cui a GPL	69	57
di cui a metano	18	46
altri (elettrici, ibridi, ...)	92	103



Il consumo totale di carburante per il 2021 è stato pari a 1.663.033 litri, corrispondenti a 63.515 GJ, in aumento rispetto al 2020, influenzato dalle restrizioni legate alla pandemia.

CONSUMO CARBURANTE	2020			2021		
	LITRI	TON	GJ	LITRI	TON	GJ
Diesel	1.098.386,78	926,13	42.296,23	1.362.111,81	1.148,49	52.451,64
Benzina	158.579,27	155,93	6.724,88	218.963,91	215,30	9.285,62
GPL	95.296,60	50,48	2.490,34	61.021,46	32,33	1.594,64
Metano	18.225,54	3,19	159,12	20.935,77	3,66	182,78
Consumo totale di carburante	1.370.488,19	1.135,73	51.670,57	1.663.032,95	1.399,79	63.514,69

In ottica di miglioramento, sono state definite delle misure di prevenzione e mitigazione dell'impatto causato dal consumo di carburante, sia in ambito ristorazione che sanificazione. In particolare, si richiede ai fruitori dei mezzi di contenere i consumi attraverso l'attivazione del sistema Start&Stop durante la marcia, di spegnere il motore durante le soste, di effettuare regolare manutenzione e rispettare scrupolosamente il piano di trasporto pasti.

Lotta al cambiamento climatico

Dussmann contribuisce alla lotta al cambiamento climatico impegnandosi alla riduzione delle emissioni di CO2 causate dall'erogazione dei propri servizi. Nel 2021, infatti, è stato registrato un valore di emissioni (relative a Scope 1 e 2) su fatturato inferiore rispetto all'obiettivo prefissato per il 2022:

(SCOPE 1 + SCOPE 2) /Fatturato

2021: 13,35 tCO2eq/milione €

Obiettivo entro il 2022: 13,85 tCO2eq/milione €

Inoltre, in collaborazione con Energy Way, Dussmann ha adottato il CFP Systematic Approach, un sistema che permette di calcolare autonomamente e scientificamente le emissioni di CO2 dei singoli servizi, secondo quanto richiesto dalla norma ISO 14067. Il calcolo della Carbon Footprint consiste nell'analisi del ciclo di vita del prodotto from cradle to grave, con particolare riferimento alla produzione di materie prime, all'erogazione del servizio e al fine vita dei materiali. Ciò ha permesso di quantificare l'impronta di carbonio dei pasti erogati nel CC Fossalta di Piave e del servizio di pulizia e sanificazione nell'Ospedale di Sassuolo.

In aggiunta a ciò, Dussmann ha pubblicato un'EPD per il proprio servizio di pulizia treni Alta Velocità, ovvero la dichiarazione degli impatti ambientali generati lungo tutto il ciclo di vita del prodotto ed un'etichetta ambientale di III tipo basata sulla metodologia LCA e su specifiche PCR, in conformità alla norma ISO 14025.

L'Organizzazione, infine, si impegna a compensare o neutralizzare le proprie emissioni di CO2 tramite il sostegno a Trees for the Future per la piantumazione di 2.500 alberi, concorrendo all'eliminazione di circa 75.000 kg di CO2 annua.

Inoltre sostiene il programma Forest Garden, che prevede una specifica formazione ambientale agli agricoltori di Senegal, Camerun, Uganda, Tanzania e Kenya produrre in maniera più sostenibile e incrementare le produzioni, con ricadute positive anche etico-sociali contribuendo a ridurre la fame e la povertà delle famiglie locali

PRIMA DEL LANCIO

ANNI 1-2

ANNI 2-3

ANNI 3-4

ANNI 4

IDENTIFICAZIONE

Vengono identificate circa 200 famiglie di agricoltori in difficoltà, selezionati tecnici di formazione e predisposto i materiali per il lancio del programma.

PROTEZIONE

Gli agricoltori piantano circa 2.500 alberi e cespugli a crescita rapida che creano una barriera protettiva e stabilizzante del suolo.

DIVERSIFICAZIONE

Gli agricoltori imparano a diversificare il proprio campo con un portafoglio di ortaggi e alberi da frutto per soddisfare le esigenze nutrizionali e di vendita prioritarie della famiglia.

OTTIMIZZAZIONE

Gi agricoltori apprendono la gestione e la conservazione avanzate dei giardini forestali per ottimizzare la salute e la produttività a lungo termine della terra.

LAUREA

Viene adottata una strategia di sostenibilità per il futuro con ogni agricoltore. Si tiene una cerimonia di laurea per celebrare il completamento del programma agricoltori.

L'obiettivo per l'anno 2022 è quello di proseguire nella sponsorizzazione di specifici progetti di piantumazione, riforestazione o gestione responsabile delle foreste.

Riduzione rifiuti e sprechi

La corretta gestione dei rifiuti è un tema strategico per Dussmann che ha adottato specifiche procedure di sistema per classificare, depositare e trasportare correttamente i rifiuti pericolosi (es. taniche contenenti residui di sostanze potenzialmente pericolose nel settore sanificazione/facility management/trasporto), che non pericolosi (es. oli e grassi derivanti da pratiche di cottura e frittura, rifiuti settici nel settore ristorazione e imballaggi in plastica nel settore sanificazione).

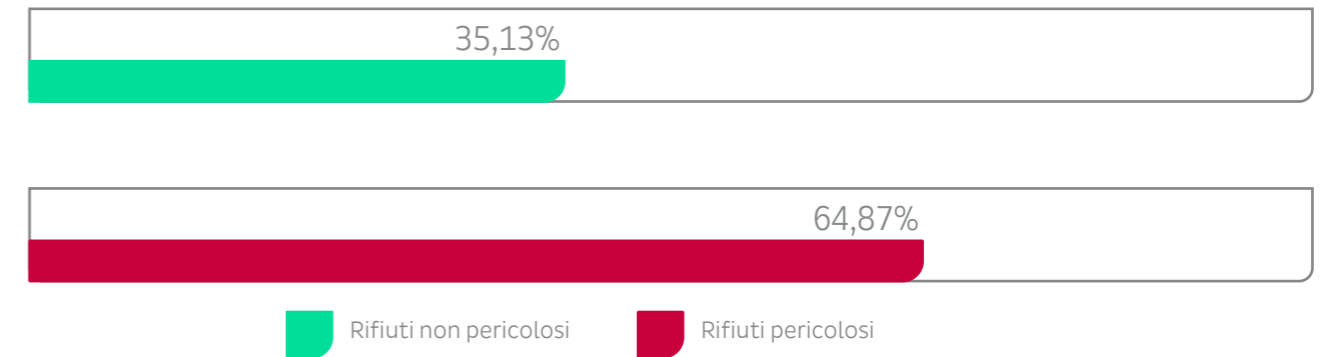
Per i rifiuti speciali in attesa di smaltimento è stato istituito il deposito temporaneo all'interno di idonei contenitori (big-bag), prima della raccolta definitiva da parte delle società esterne qualificate.

Nella pratica le sedi devono impegnarsi costantemente nella riduzione dei volumi di rifiuti e nella raccolta differenziata.

PESO RIFIUTI PRODOTTI	Kg 2020	Kg 2021	VARIAZIONE 2020/2021
Rifiuti speciali	40.161,97	66.780,00	66,28%
di cui destinati a recupero	4.701,00	24.124,50	413,18%
Rifiuti pericolosi	31.812,97	43.323,00	36,18%
di cui destinati a recupero	910,00	2.738,50	200,93%
di cui destinati a smaltimento	30.902,97	40.584,50	31,33%
Rifiuti non pericolosi	8.349,00	23.457,00	180,96%
di cui destinati a recupero	3.791,00	21.386,00	464,13%
di cui destinati a smaltimento	4.558,00	2.071,00	-54,56%

Nel corso del 2021 è generalmente aumentata la produzione di rifiuti, legata anche all'incremento delle attività. Il 64,9% dei rifiuti prodotti è pericoloso, di cui il 6,3% mandato a recupero. La percentuale di recupero è del 36,1% per i rifiuti speciali e per il 91,2% per quelli non pericolosi.

COMPOSIZIONE RIFIUTI 2021



I rifiuti pericolosi per lavoratore, invece, sono aumentati da 2,98 kg/FTE a 3,43 kg/FTE, valore su cui Dussmann si impegnerà attivamente per presentare un miglioramento effettivo entro il 2023.

Per ciò che concerne il contenimento di rifiuti speciali non pericolosi, invece, nel 2021 sono stati prodotti 0,18 kg/FTE di rifiuti.

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

Di seguito alcune misure già adottate o in fase di testing per ridurre gli sprechi, diminuire gli scarichi e contenere il volume di rifiuti in linea con l'obiettivo fissato.

Settore Cleaning:

- Sistema di dosaggio per la diluizione automatica dei prodotti chimici, dosatori automatici. Allo studio una centralina centralizzata elettronica per la previsione delle quantità di prodotto da erogare e la tracciabilità dei consumi;
- Panni e mop riutilizzabili in microfibra a marchio Ecolabel, sistema pre-impregnato per ridurre il consumo di prodotti chimici fino al 35%;
- Allo studio Sistemi ad hoc come: irraggiamento di raggi UV per la disinfezione, Ionator, sistemi a vapore, sistemi ad acqua ionizzata Qleen e Indoor Clean Pole, Ecoefficiency, roto-orbitale e dischi SPP, ecologico Ec-H2O Nanoclean (per eliminare l'utilizzo di prodotti chimici), Orbio ed il sistema ES (per ottimizzare l'utilizzo di detersivi attraverso uno specifico filtro e ridurre i costi fino al 75%);
- Analisi delle Curve di Risporco per identificare la corretta frequenza di intervento nel mantenimento dello stato igienico dell'area;
- Apparecchiature a basso consumo, costituite almeno dal 15% di plastica riciclata, riciclabili, dotate di sistemi di controllo dei consumi energetici, a basse emissioni acustiche e ricondizionate/rigenerate;
- Sostituzione vecchie batterie con batterie al litio ricaricabili, con efficienza energetica superiore del 30% rispetto alle batterie di piombo-acido e riduzione della CO2 emessa;
- Sistemi di telemetria per ottimizzare l'impiego di risorse;
- Lavatrici professionali ecocompatibili, aspirapolveri ad alta classe energetica, impianti di riutilizzo di acque reflue e frangi getto, tecnologia Softball per allungare la vita dei macchinari;
- Riutilizzo e/o ricarica delle taniche di prodotti chimici, riduzione della produzione di imballaggi primari e secondari, installazione di eco-compattatori;

- Rigenerazione e ricondizionamento dei macchinari, in modo tale da allungarne il ciclo di vita attraverso un sistema di manutenzione ordinario e periodico e ridurre i rifiuti dovuti al fine vita;
- Servizio di PaperCircle: riciclo degli asciugamani in carta utilizzati nei bagni, al fine di ridurre la quantità di rifiuti fino al 20% e di emissioni di CO2 fino al 40%.

SETTORE RISTORAZIONE

RIFIUTO	SISTEMA DI CONTENIMENTO RIFIUTI	SISTEMA DI RECUPERO E/O SMALTIMENTO RIFIUTI	INTERVENTI DI PREVENZIONE RIDUZIONE SPRECO ALIMENTARE
Scarti lavorazione materie prime food	<ul style="list-style-type: none"> - corretta gestione acquisti per evitare giacenze - ottimizzazione menù in relazione a customer satisfaction - gestione informatizzata del magazzino per contenere giacenze - monitoraggio scarti per verifica produzione pasti in termini di quantità lavorata - acquisti tramite piattaforma logistica distributiva per ridurre gli imballaggi secondari 	<ul style="list-style-type: none"> - alimentazione animale - compostaggio per mangimi animali o concimi - scarica 	<ul style="list-style-type: none"> - formazione addetti alla corretta pianificazione degli acquisti in base alla stima dei fabbisogni in funzione dei menù previsti settimanalmente
Cibo non consumato e non somministrato	<ul style="list-style-type: none"> monitoraggio scarti per verifica gradibilità menù 	<ul style="list-style-type: none"> recupero al 100% tramite: <ul style="list-style-type: none"> - donazione cibo a Enti benefici - asporto pasto non consumato con lunch box 	<ul style="list-style-type: none"> - piano comunicazione utenti per favorire le buone pratiche di consumo - pianificazione acquisti in base a stima pasti da produrre - verifica scarti sul vassoio
Avanzi di cibo post distribuzione /potenziali rifiuti biodegradabili*		<ul style="list-style-type: none"> - cessione a canili e gattili - compostaggio 	

I dati sugli imballaggi dei prodotti primari sono relativi solo ad alcuni fornitori.

RIFIUTO	SISTEMA DI CONTENIMENTO RIFIUTI	SISTEMA DI RECUPERO E/ SMALTIMENTO RIFIUTI
Imballaggi in carta e cartone	<ul style="list-style-type: none"> • privilegiare acquisti con piattaforma logistica distributiva • selezione fornitori che utilizzano imballaggi secondari rispondenti ai requisiti nelle direttive e nelle norme tecniche 	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione compattatore per riduzione carta e cartone. Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio
Imballaggi in plastica di prodotti chimici	<ul style="list-style-type: none"> • taniche di prodotti chimici come "vuoto a rendere" e riutilizzate dal fornitore • flaconi di prodotti chimici in plastica riciclata e riutilizzati dagli addetti • sistemi di dosaggio automatico per lavaggio meccanico e lavaggio con diluizione • formazione personale al corretto uso dei detersivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% e successivo riciclaggio
Imballaggi in vetro	<ul style="list-style-type: none"> • fornitori che ritirano imballaggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio
Imballaggi in legno		<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% e riutilizzo dal fornitore
Imballaggi in plastica di prodotti alimentari e prodotti in carta-tessuto	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori che utilizzano plastica biodegradabile privilegiando soluzioni atte a ridurre peso e volume degli imballaggi: • a magazzino: assemblaggio ordinativi minimizzando gli imballi secondari e terziari allo stretto necessario. Imballi di dimensioni differenti • cartoni e imballi selezionati affinché siano facilitate le operazioni di separazione, raccolta differenziata e smaltimento • in fase di acquisto degli imballi vengono definite i materiali utilizzati per la loro fabbricazione, promuovendo l'impiego di riciclati e riciclabili 	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio. Progetto di economia circolare che prevede l'utilizzo di cassette a sponda abbattibile per ridurre le emissioni ed il traffico su ruota, tramite il riutilizzo degli imballaggi.
Rifiuti non differenziati	<ul style="list-style-type: none"> • formazione personale per corretta raccolta differenziata • imballaggi secondari e terziari biodegradabili da fornitori accreditati 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale smaltito dal servizio pubblico di raccolta e riciclaggio
Imballaggi alluminio /banda stagnata	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione acquisto privilegiando il vetro 	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione compattatore, recupero al 100% tramite raccolta differenziata e riciclaggio
Oli esausti di origine vegetali	<ul style="list-style-type: none"> • sistema cottura pasti senza frittura • condimenti nelle grammature previste nelle ricette 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto con ditta locale specializzata che fornisce appositi separatori per la raccolta e gestione del rifiuto speciale che viene riciclato per la produzione di bio-combustibile
Rifiuti plastici (monouso posate, bicchieri e stoviglie ove previsto)	<ul style="list-style-type: none"> • formazione personale per corretta raccolta differenziata • materie prime riciclabili da fornitori accreditati 	<ul style="list-style-type: none"> • Riciclabile al 100% e materiale recuperato da fornitore
Rifiuti plastici (bottigliette acqua)	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto ecogreen: acquisto bottiglie d'acqua da 0,50 cc della "Linea EcoGreen" San Benedetto che utilizza plastica rigenerata 	<ul style="list-style-type: none"> • Il PET rigenerato è materia plastica sottratta alla scarica, all'incenerimento o alla dispersione nell'ambiente. Provenendo dal riciclo della plastica, riduce il fabbisogno di materia prima vergine, riduce le emissioni di CO2 eq e prevede l'acquisto di crediti di compensazione.
Attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> • corretta manutenzione • attrezzature riciclabili a fine vita 	<ul style="list-style-type: none"> • recupero pezzi riciclabili ai fini industriali • scarica



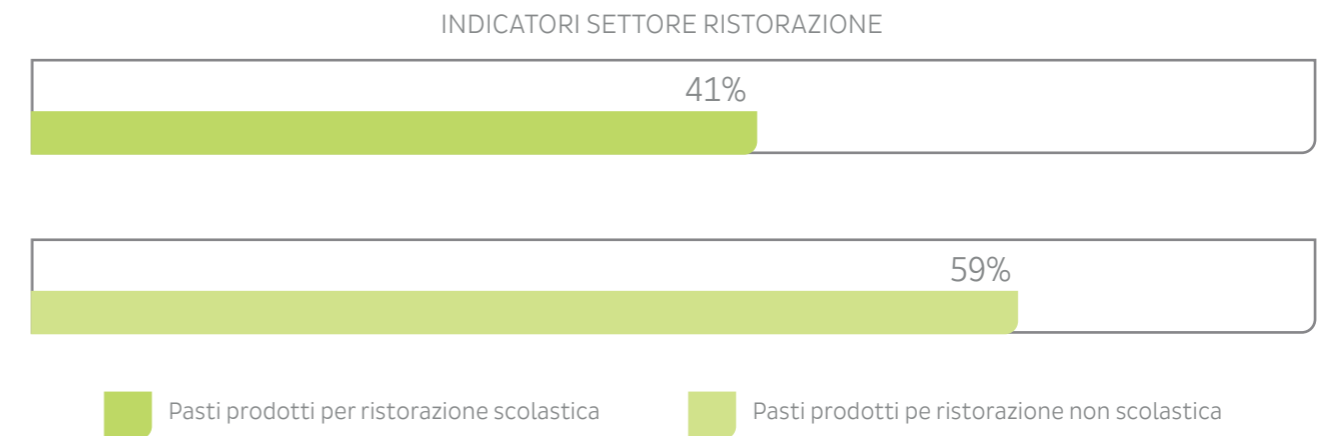
Verso un'economia circolare

Dussmann valuta costantemente come integrare i principi dell'economia circolare nell'erogazione dei propri servizi, partendo da una corretta progettazione che mira a:

1. Definire team dedicati di progetto per valutare tutte le alternative sostenibili e composti dalla Direzione Pianificazione Controllo e Innovazione, dalla Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, dal Funzionario Ambiente e dall'Energy Manager;
2. Adottare buone prassi come: utilizzare detergenti eco-friendly ad alta prestazione, flaconi 100% riciclati Cradle to Cradle certified, di strumenti che consentono un minor utilizzo d'acqua e di prodotti chimici, macchine rigenerate/ricondizionate e/o macchinari ad alta efficienza energetica, promozione della raccolta differenziata e utilizzo di tecnologie digitali innovative;
3. Formare gli addetti sul corretto utilizzo delle risorse: energia (utilizzo di acqua non riscaldata e di temperature corrette), acqua (uso di panni in microfibra, sistemi di dosaggio e recupero dell'acqua), sostanze chimiche e rifiuti (utilizzo di prodotti concentrati e riciclo). Il personale di servizio deve essere formato riguardo ai CAM nella pulizia e sanificazione per un monte ore minimo pari a 16, in aggiunta ad altre 8 ore di affiancamento in cantiere;
4. Verificare la corretta operatività ecosostenibile e la messa in pratica delle nozioni apprese e le buone pratiche attuate;
5. Monitorare gli impatti con supporto di un sistema informativo e di un software per la determinazione di modelli previsionali, al fine di identificare tempestivamente gli scostamenti e attuare azioni di miglioramento, come la sostituzione o l'ottimizzazione dei macchinari.

Questi aspetti hanno permesso di creare uno stile gestionale ed operativo basato sull'attenzione all'economia circolare da implementare durante la gestione degli appalti, in particolare nel servizio di pulizia e sanificazione che racchiude metodi e soluzioni innovativi pensati secondo la filosofia "Think Green", con l'intento di dar vita ad un "ciclo continuo verde" e basato sul Riciclo-Riutilizzo-Riparazione-Rigenerazione-Recupero.

Nell'ultimo anno Dussmann Service ha erogato più di 42 milioni di pasti tra ristorazione scolastica e non scolastica, così suddivisi:

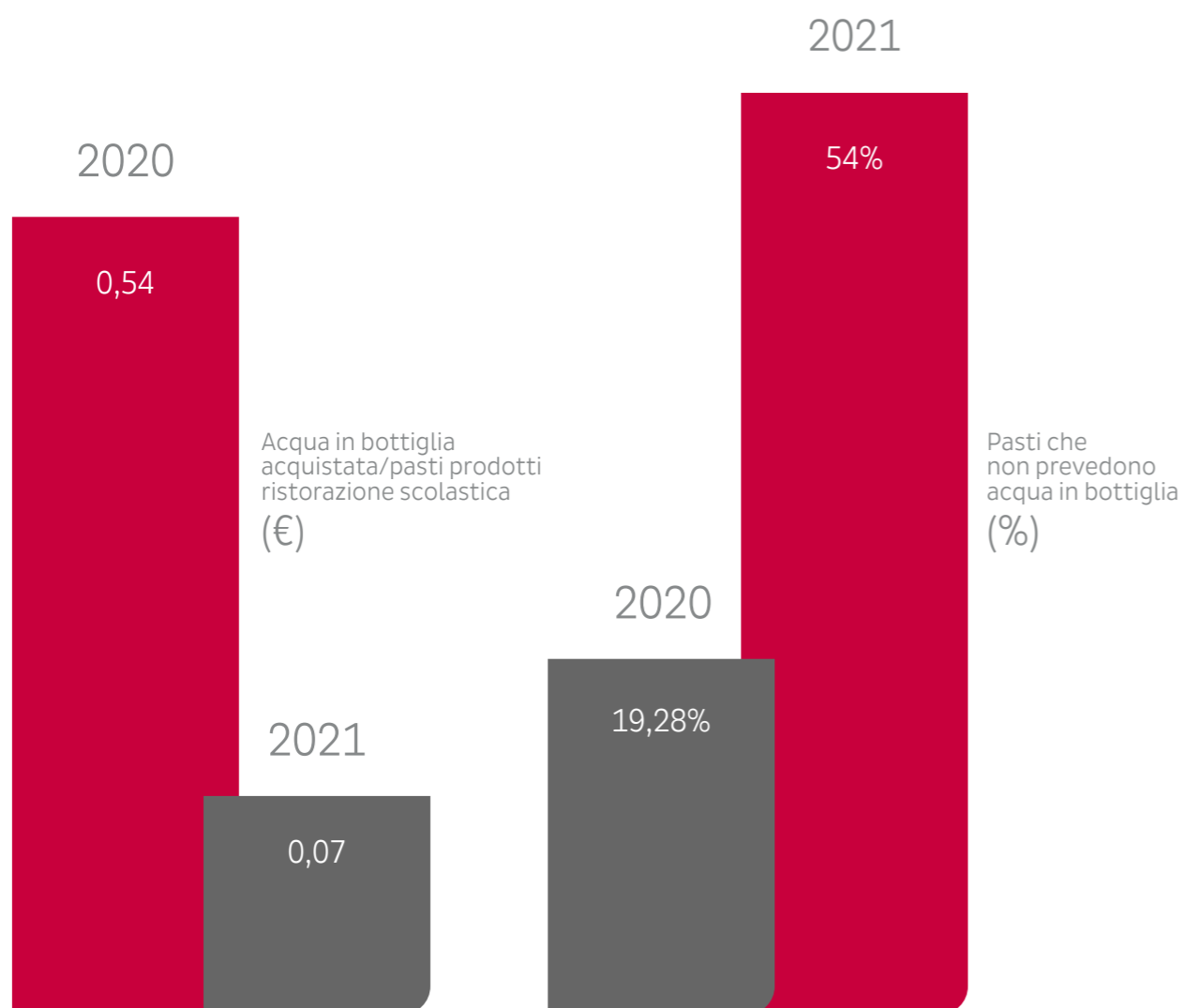


PESO RIFIUTI PRODOTTI	2020	2021
Pasti prodotti ristorazione non scolastica	21.359.884	25.171.674
Pasti prodotti per ristorazione scolastica	10.565.850	17.233.433
Totale Pasti prodotti	31.925.734	42.405.107
Numero di pasti utenze dirette	16.186.175	17.930.807
Numero di pasti utenze indirette	12.048.766	11.931.248
Numero pasti free beverages	4.117.686,00	13.593.618,00
Pasti che non prevedono acqua in bottiglia (%)	19,28%	54,00%
Acqua in bottiglia acquistata (€)	5.700.316,00	1.262.465,00
Acqua in bottiglia acquistata/pasti prodotti ristorazione scolastica (€)	0,54	0,07
Food CAM acquistato (€)	10.736.608,00	15.647.170,00
Totale food acquistato (€)	60.529.025,00	72.178.530,00
Percentuale food CAM su totale food acquistato	17,70%	21,68%

Dussmann monitora in modo continuativo la percentuale di derrate alimentari acquistate nel rispetto dei CAM, pari al 21,7% delle attività svolte dalla ristorazione.

L'impegno si concretizza nelle seguenti azioni:

- acquisto di materie prime alimentari a km zero o provenienti da filiera corta, a beneficio dei produttori locali
- riduzione degli impatti legati alla logistica di approvvigionamento
- riduzione degli impatti legati al trasporto dei pasti



Lotta allo spreco alimentare

Dussmann ha attivato progetti per la riduzione degli sprechi alimentari nell'ambito della ristorazione collettiva, ricercando l'efficienza nell'uso delle risorse naturali e basando il proprio approccio sulla piramide degli scarti di seguito raffigurata.



Inoltre, si impegna nella comunicazione e nella formazione degli utenti tramite campagne di sensibilizzazione in merito alle cause e alle buone pratiche per la riduzione dello spreco alimentare.

Per ridurre il quantitativo di rifiuti prodotti nel settore ristorazione è stato inoltre attuato un progetto mirato alla rilevazione della gradibilità dei pasti scolastici, allo scopo di comprendere i fattori che causano l'incompleta fruizione del pasto da parte degli utenti e quindi elaborare un menù più equilibrato e gradito agli utenti. I comuni interessati al progetto sono: Fano, San Donà di Piave, Sesto San Giovanni, Lainate, Samarate, Soragna, Santa Margherita Ligure, Lecco, Parabiago.

Impegno sociale

Dussmann ama prendersi cura delle persone, siano esse stakeholder interni o esterni, poiché rappresentano uno dei più potenti driver di innovazione e un asset di sviluppo per tutta l'impresa, capace di generare una visione di lungo periodo e la motivazione a migliorare i processi e i servizi erogati.

I dipendenti rappresentano la vera forza dell'azienda e per questo motivo Dussmann si impegna a garantire loro il rispetto dei principi di Responsabilità Sociale d'Impresa, promuovendo il rispetto dei diritti e dell'etica, il costante miglioramento delle condizioni di lavoro, la crescita umana e professionale.

Dussmann ha adottato un Sistema di Gestione certificato secondo la norma SA 8000 che monitora il rispetto e la trasparenza nella gestione dei rapporti di lavoro e definisce, all'interno della Politica Integrata, i temi specifici su cui concentra il proprio impegno:

- divieto d'impiego di lavoro minorile od obbligato;
- garanzia delle migliori condizioni di salute e sicurezza, al fine di ridurre il rischio dei lavoratori e prevenire gli infortuni;
- assicurazione della libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva;
- garanzia delle pari opportunità e assenza di pratiche discriminatorie e/o coercitive;
- definizione di orari di lavoro e una retribuzione equa, nel rispetto dei contratti di lavoro e delle politiche incentivanti aziendali;
- richiesta adottare comportamenti in linea con questi principi anche ai collaboratori e fornitori.

Il Social Performance Team, composto da funzioni interne (Responsabili della Direzione Risorse Umane, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Acquisti, Servizio Relazioni Industriali, Servizio Amministrazione Personale) e dai Rappresentanti dei Lavoratori, ha il compito di monitorare l'efficacia del sistema implementato, l'andamento degli indicatori, l'aggiornamento e la rivalutazione dei rischi, i risultati delle attività di audit e riporta alla Direzione l'andamento.

Inoltre, verifica la gestione delle eventuali segnalazioni provenienti dai dipendenti tramite vari canali, fra cui anche il whistleblowing. Nel corso del 2021 è pervenuto un solo reclamo che è stato preso in carico dall'azienda e risolto.

“Amiamo prenderci cura delle persone e degli ambienti che frequentano per migliorare la loro vita e renderla più semplice”

Overview sulle priorità sociali

Dussmann ha identificato i seguenti temi sociali materiali, da migliorare e monitorare nel tempo:

- SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**
 Dussmann si impegna nel fornire condizioni di lavoro sicure e salubri a tutti gli addetti ai lavori, identificando in maniera continuativa i potenziali rischi di infortunio o malattia professionale e fornendo i corretti dispositivi di protezione individuale. Per incrementare la sicurezza dei luoghi di lavoro e delle attività svolte, vengono inoltre erogati corsi di formazione ad hoc e sensibilizzati gli addetti;
- FORMAZIONE, SVILUPPO COMPETENZE E CARRIERA**
 La fornitura di servizi personalizzati e di elevata qualità richiede agli addetti ai lavori un set rilevante di competenze, raggiungibile soltanto attraverso la costante formazione e l'aggiornamento professionale. Lo sviluppo delle competenze specifiche permette, inoltre, il progresso in termini di carriera e la crescita personale per ogni dipendente;
- CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE E SOSTENIBILE**
 La trasparenza, la condotta responsabile e il rispetto ambientale rappresentano non solo le fondamenta delle scelte interne all'Organizzazione, ma anche i requisiti per i fornitori intenzionati a intraprendere un solido percorso di collaborazione con Dussmann. I fornitori e i subappaltatori vengono infatti selezionati e monitorati tramite audit interni ed esterni sulla base di specifici criteri sociali e ambientali che ne assicurino la sostenibilità.

Nei prossimi paragrafi verranno presentati una serie di dati quantitativi e qualitativi in grado di descrivere l'approccio di Dussmann verso le quattro principali categorie di stakeholder: Dipendenti e collaboratori, in seguito definiti "Risorse Umane", Fornitori, Clienti e Comunità (intendendo l'insieme dei partner progettuali, istituzionali o della società civile con cui l'azienda ha condiviso progetti ESG).

Risorse umane

Nel corso del 2021, la crescita occupazionale in Dussmann (inclusi gli interinali) è cresciuta del 23% a testimonianza della forza del modello di business implementato e della solidità dell'organizzazione, che ha saputo reagire con successo alle difficoltà di un periodo storico particolarmente critico a causa degli effetti della pandemia da Covid-19. Questo risultato è stato possibile grazie all'aggiudicazione di importanti appalti e alla capacità di reiventarsi e proporre un servizio capace di rispondere tempestivamente ai bisogni del cliente.

TOTALI OCCUPATI (ECCETTO INTERINALE)	TASSO NUOVE ASSUNZIONI	PERCENTUALE CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO
21.437	40,16%	90,6%
PRESENZA FEMMINILE	ETÀ MEDIA	STRANIERI
70,3%	49,5 ANNI	2014
PARTECIPAZIONE SINDACALE	ORE ANNUALI ASSEMBLEE SINDACALI	MEDIA ORE ANNUE FORMAZIONE PER ADDETTO
59%	2.753	9,8

Il tasso di assunzione è stato del 40,16%, contro un turnover in uscita del 5,06%, dovuto nel 63% dei casi a cessazioni per fine contratto legati ai criteri di aggiudicazione delle gare.

RISORSE UMANE AL 31.12	2020	2021
Totale forza lavoro (inclusi interinali)	18.058	22.265
Cessazioni totali	N.D.	1126
Cessazioni per fine contratto	4.910	708
Cessazioni per licenziamento /dimissioni	N.D.	418
Tasso di turnover in uscita	N.D.	5,06%
Assunzioni totali	4.931	8.941
Tasso di assunzione	27,31%	40,16%

Nei cantieri il dato di turnover è dovuto principalmente all'incidenza del lavoro su commessa con assorbimento personale pregresso, rendendo più complessa la fidelizzazione del personale.

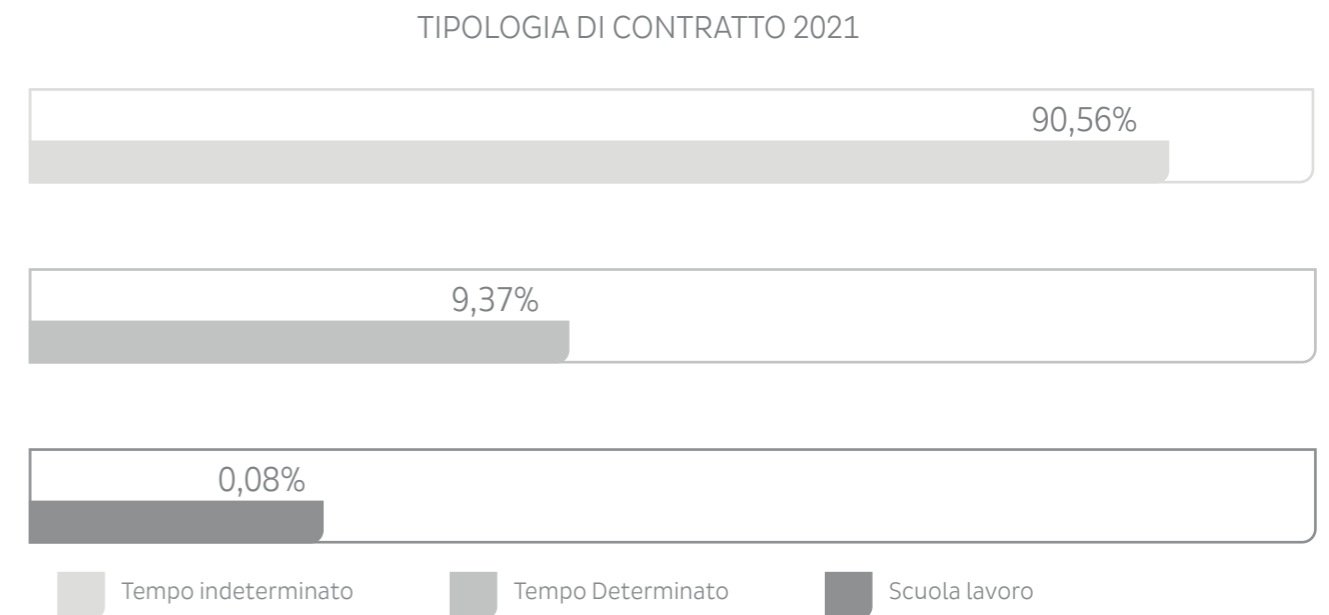
Al contrario il personale di struttura risulta altamente fidelizzato, propositivo e con un forte senso appartenenza come rilevato dall'ultima indagine condotta sul clima aziendale.

Contratto applicato

A seconda dei settori di attività, Dussmann applica diversi CCNL, per i quali è sempre garantito il salario minimo in base al livello retributivo:

- CCNL per dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi
- CCNL per dirigenti di aziende industriali
- CCNL per dirigenti di aziende commerciali: distribuzione e servizi
- CCNL per dipendenti di aziende dei pubblici esercizi,
- CCNL ristorazione collettiva e commerciale e turismo
- CCNL per personale della mobilità/Attività ferroviarie
- CCNL per dipendenti da imprese edili ed affini
- CCNL per dipendenti da Istituti e imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari
- CCNL per dipendenti dalle industrie metalmeccaniche private
- CCNL per dipendenti dalle industrie metalmeccaniche private e della installazione di impianti

Il numero di lavoratori ripartiti in base alla forma contrattuale (tempo indeterminato, determinato e continuità scuola - lavoro) nel 2021 era così distribuito:



Nel corso del 2021 le ore contrattualizzate sono state 24.943.652 e il tasso di assenteismo è sceso al 26,2%, rispetto al 33% dell'anno precedente.

ORE DI LAVORO	2020	2021
Ore contrattualizzate	4.784.390	24.943.652
Ore lavorate	19.054.961	21.465.159
Tasso assenteismo	33,06%	26,21%

Libertà di associazione

Dal punto di vista delle rappresentanze sindacali e del diritto di associazione collettiva, Dussmann conta ben 12.647 iscritti nel 2021, pari al 59% della forza lavoro complessiva, rappresentati dalle seguenti sigle:

- **CGIL: 22,9%**
- **CISL: 14,3%**
- **UIL: 10,3%**
- **altri: 11,5%**

Nell'anno di riferimento sono stati inoltre concessi tutti i permessi sindacali, il 98% dei quali retribuito, per un totale di 18.772,94 ore. Le ore di assemblea sindacale sono state 2.753,11, mentre quelle di sciopero, legate al rinnovo del CCNL Multiservizi, sono state 5.515,68.

Analisi dell'occupazione

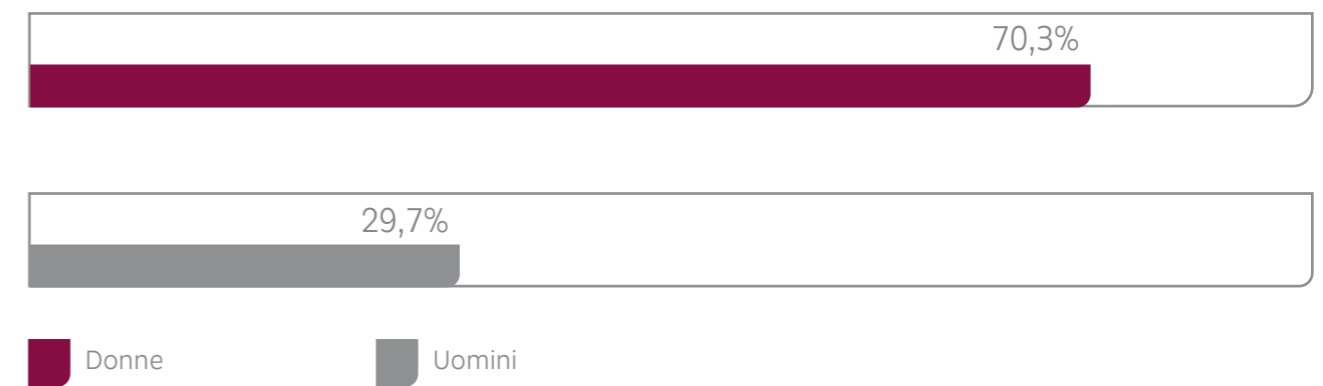
L'aumento dell'occupazione ha portato il numero di dipendenti a 21.385 unità nel 2021 a cui si aggiungono stagisti, apprendisti, collaboratori fissi e membri del CdA per arrivare ad un totale complessivo di 21.437 unità.

RISORSE UMANE PER GENERE E QUALIFICA (ESCLUSI INTERINALI)						
	2020			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	18	3	21	20	4	24
Quadri	37	13	50	36	14	50
Impiegati	182	431	613	243	465	708
Operai	4.921	12.167	17.088	6.035	14.568	20.603
<i>Altri collaboratori</i>						
Stagisti	7	9	16	14	21	35
Apprendisti	-	1	1	6	1	7
Collaboratori fissi	-	-	-	5	-	5
Membri del CdA	4	-	4	5	-	5
Totale complessivo	5.169	12.624	17.793	6.364	15.073	21.437

La composizione per genere delle risorse umane rimane pressoché costante rispetto all'anno precedente e sostanzialmente non varia includendo i lavoratori interinali.

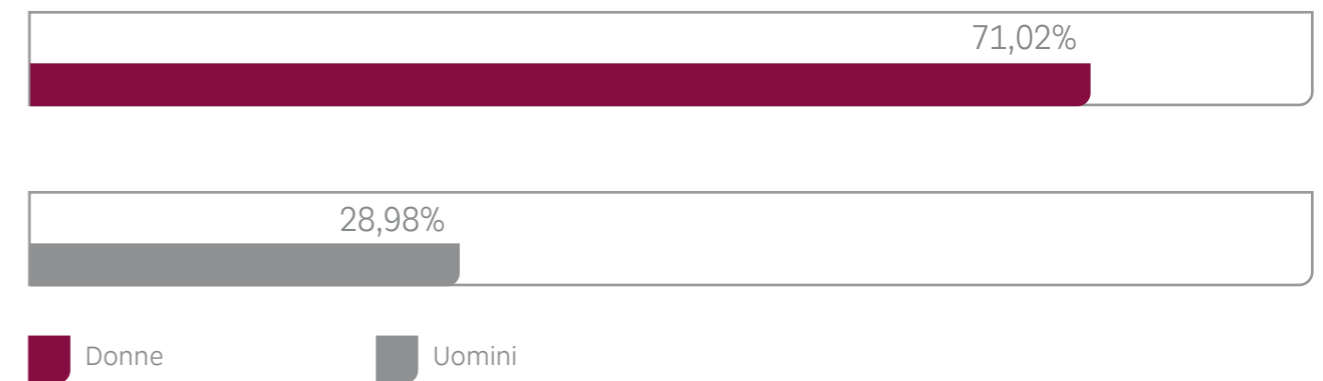
DISTRIBUZIONE PER GENERE DELLA FORZA LAVORO (ESCLUSI INTERINALI)

2020



DISTRIBUZIONE PER GENERE DELLA FORZA LAVORO (INCLUSI GLI INTERINALI)

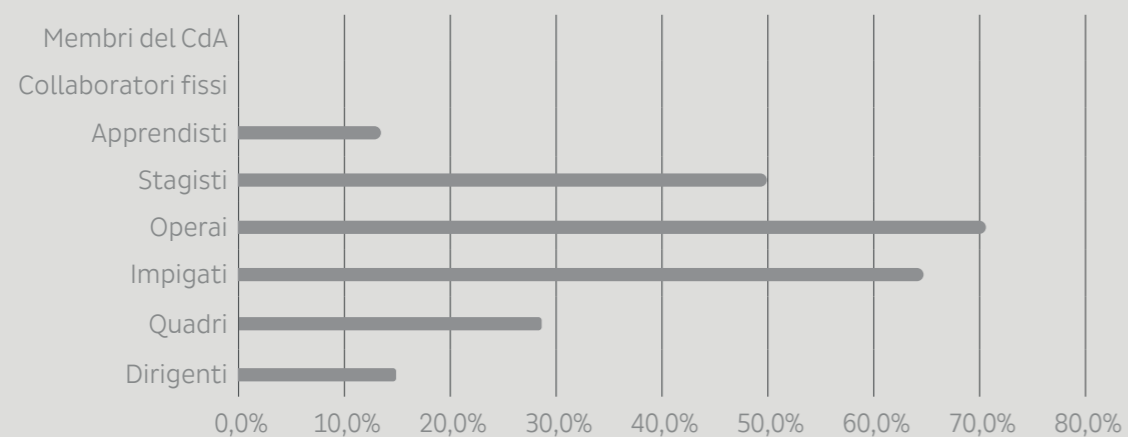
2021



Oltre il 70% della popolazione aziendale è di genere femminile, anche se il dato non è uniformemente distribuito su tutti i ruoli e le qualifiche, in particolare quelli apicali.

Il 16,7% ricopre ruoli dirigenziali e ad oggi all'interno del CdA non vi è presenza femminile.

PRESENZA FEMMINILE PER QUALIFICA



Rispetto all'anno precedente si riscontra comunque un miglioramento della presenza femminile in ruoli dirigenziali e di quadro con un aumento del 4,4%.



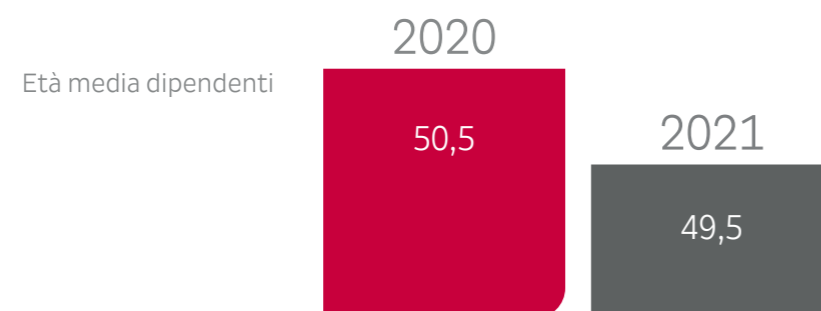
“Se le persone che lavorano in Dussmann sono felici, anche i clienti ne trarranno beneficio.”

Nella tabella di seguito viene riportata la distribuzione delle risorse umane per età e per qualifica:

RISORSE UMANE PER ETÀ E QUALIFICA								
RISORSE UMANE PER ETÀ E QUALIFICA	2020				2021			
	<30 anni	30-50 anni	>50	TOTALE	<30 anni	30-50 anni	>50	TOTALE
Dirigenti	-	6	15	21	-	6	18	24
Quadri	-	32	18	50	-	29	21	50
Impiegati	102	359	152	613	121	397	190	708
Operai	911	7.687	8.490	17.088	1.269	8.964	10.370	20.603
<i>Altri collaboratori</i>								
Stagisti	14	2	-	16	27	6	2	35
Apprendisti	1	-	-	1	6	1	-	7
Collaboratori fissi	-	-	-	-	-	2	3	5
Membri del CdA	-	-	4	4	-	-	5	5
Totale per età	1.028	8.086	8.679	17.793	1.423	9.405	10.609	21.437

Quasi la metà degli occupati ha un'età maggiore ai 50 anni (49,5%), mentre solo il 6,6% è sotto i 30 anni.

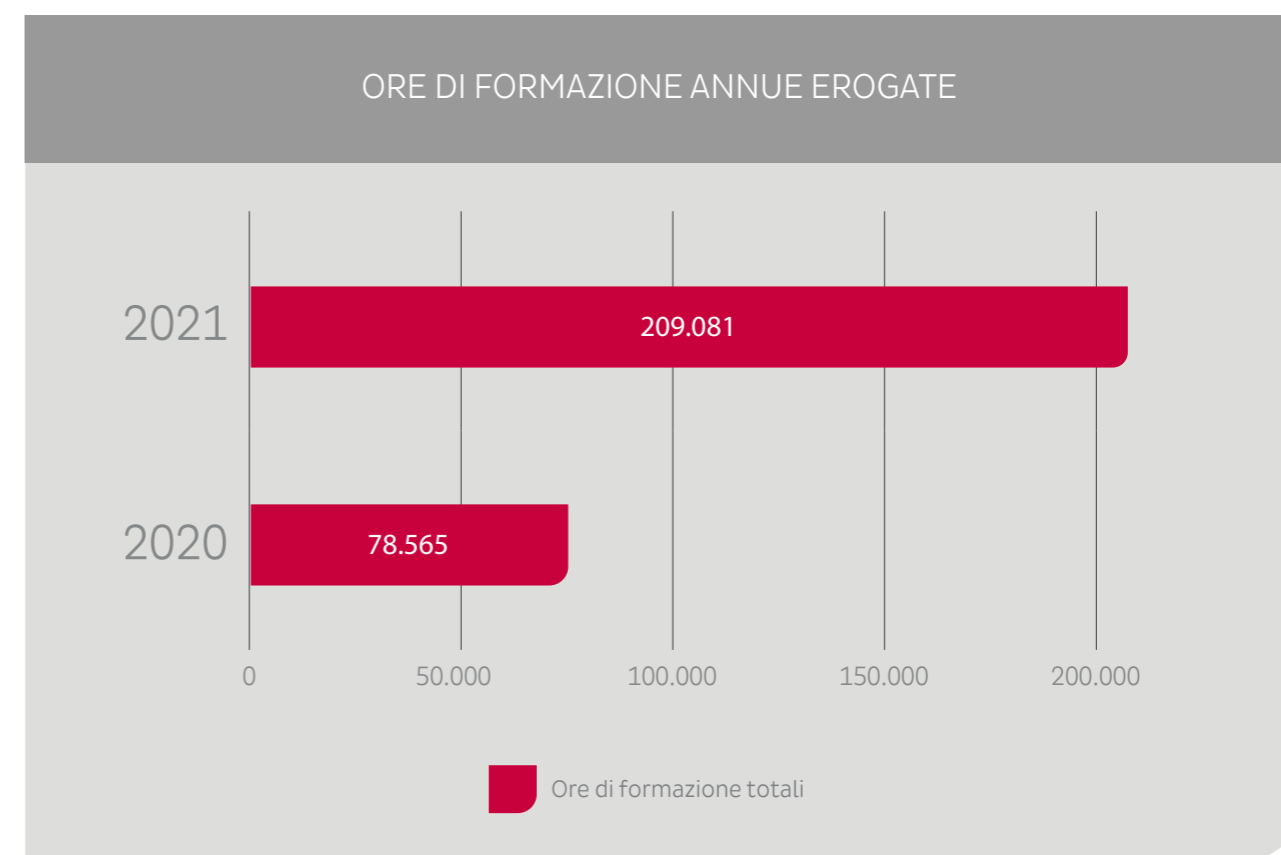
Per quanto riguarda l'anzianità media in azienda, definita come l'età media dei dipendenti di livello 2 e 3 (funzioni di coordinamento territoriale e operai) nell'anno di riferimento, si riscontra un lieve decremento: da 50 anni e 6 mesi del 2020 si passa ai 49 anni e 6 mesi del 2021.



La formazione

Dussmann crede fermamente nell'importanza della formazione sia come sviluppo delle competenze interne per continuare ad offrire ai propri clienti un servizio di qualità e altamente specializzato, sia come strumento di crescita personale e professionale per motivare i propri dipendenti.

Nel corso del 2021 l'investimento nella formazione delle risorse interne è aumentato considerevolmente rispetto all'anno precedente, triplicando quasi il monte ore erogato:



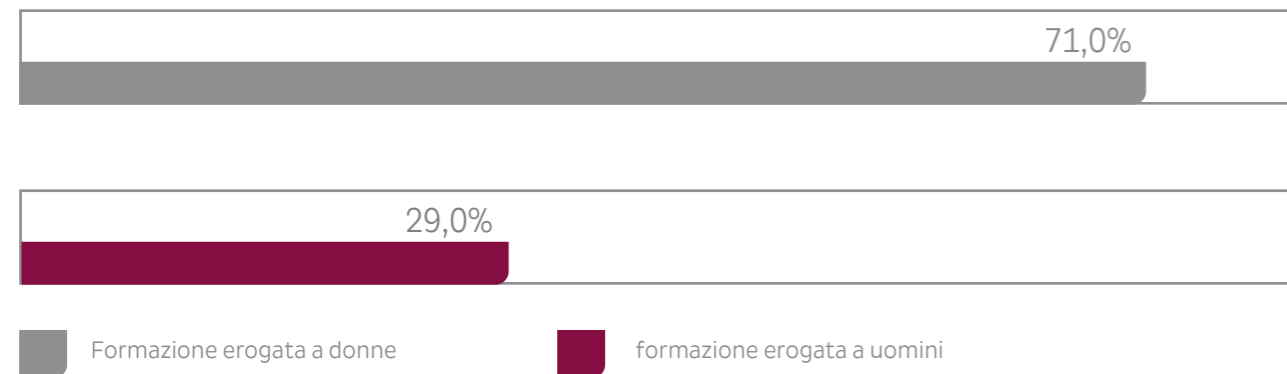
Anche il monte ore pro-capite è più che raddoppiato passando da una media di 4,4 ore del 2020 a 9,8 nel 2021.

Questo importante risultato è stato possibile grazie anche all'utilizzo della piattaforma di e-learning sviluppata dall'azienda.

Nel corso del 2021 sono stati infatti sviluppati ulteriori moduli formativi sulla salute e sicurezza lavoro, protezione da attacchi informatici (Cybersicurity), procedure operative per la sanificazione, e procedure anticorruzione confermando quindi la validità della piattaforma come un ottimo strumento per ridurre i tempi di formazione e per conciliare le esigenze lavorative (soprattutto del personale operativo) con quelle formative.

Le ore di formazione erogate seguono la stessa ripartizione per genere dei dipendenti e non si registrano differenze:

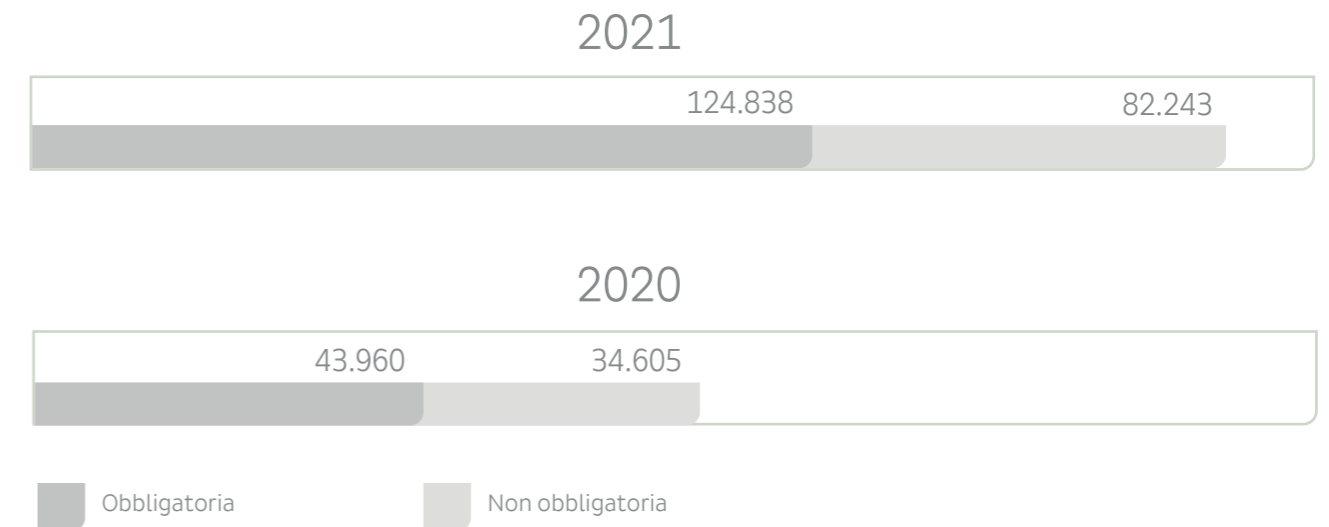
SUDDIVISIONE ORE FORMAZIONE PER GENERE



L'incremento generale di investimento nella formazione ha riguardato sia quella obbligatoria che quella non obbligatoria con un aumento del monte ore pro-capite rispettivamente del 135,7% e del 102,1%.

ORE DI FORMAZIONE	2020	2021	VARIAZIONE%
Obbligatoria	43.960	124.838	184,0%
Non obbligatoria	34.605	84.243	143,4%
Ore formazione totali	78.565	209.081	166,1%
Media addetto formazione obbligatoria	2,5	5,8	135,7%
Media addetto formazione non obbligatoria	1,9	3,9	102,1%
Totale media annua per addetto	4,4	9,8	120,9%

ORE DI FORMAZIONE OBBLIGATORIA E NON OBBLIGATORIA



Merita un approfondimento specifico la formazione finalizzata al miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza. In questo caso, ogni lavoratore è coinvolto in un processo di formazione continua che prevede la partecipazione ad eventi formativi organizzati centralmente dalla Direzione Sviluppo Risorse Umane (DSRU) e a momenti di formazione "on the job" effettuati prevalentemente dai preposti. Ogni anno vengono pianificati i corsi di aggiornamento per il personale che svolge la propria attività negli appalti in essere e ne vengono attivati ad hoc per quelli di nuova acquisizione, per garantire l'acquisizione delle necessarie competenze secondo i livelli di prestazione richiesti da Dussmann.

In tutte le filiali, nel corso del 2021, sono stati effettuati i corsi di formazione e aggiornamento rivolti ai "preposti" sui seguenti argomenti:

- analisi del trend infortunistico di filiale/regione/appalto
- la gestione DPI
- la gestione dei giudizi di idoneità.

Per monitorare l'effettiva partecipazione alla formazione pianificata per ciascuna figura sulla base del piano formativo annuale, dal 2020 è stato implementato un nuovo KPI denominato IPF (Indice di Presenza Formazione). Nel 2021 l'83% delle persone coinvolte in percorsi formativi, ne ha effettivamente preso parte.

La valutazione dell'efficacia delle attività di formazione viene descritta nella procedura della Direzione Sviluppo Risorse Umane e si attua mediante:

- somministrazione di un test al termine del corso di formazione;
- domande proposte durante la formazione e-learning;
- prove pratiche.

Tutte le modalità di verifica dell'efficacia della formazione prevedono un ritorno immediato dell'esito del test al discente, allo scopo di chiarire eventuali aspetti non adeguatamente recepiti.

La verifica dell'efficacia è inoltre demandata alle attività di verifica interne, che ne consentono un controllo diretto (es. interviste del personale) o indiretto (es. osservazione delle attività lavorative). Infine, nel corso del 2021 anche la formazione non obbligatoria pro-capite è più che raddoppiata e le tematiche di approfondimento affrontate hanno riguardato temi ambientali, aggiornamenti professionali, crescita delle competenze e soft skill. In particolare, sono stati attivati percorsi di sviluppo delle competenze per personale di struttura e la formazione in fase start up di commessa su buone prassi per il risparmio energetico, corretto uso sostanze e prodotti, riduzione sprechi e buone prassi

In merito alla certificazione Family Audit, nel 2021 è stato attivato il corso "La qualità del servizio e la comunicazione in azienda" su piattaforma e-learning a favore di tutti i 40 dipendenti in forza nell'area interessata. È inoltre stato presentato uno specifico programma chiamato "Tecniche di empowerment", da attuare entro aprile 2022 per rafforzare la motivazione e il coinvolgimento del personale operativo.



Salute e sicurezza sul lavoro

Da sempre Dussmann è molto attenta a garantire ogni giorno un ambiente di lavoro sano, sicuro e confortevole per i propri dipendenti, prevenendo i possibili rischi attraverso:

- condizioni di lavoro sicure e salubri, eliminando i possibili pericoli
- prevenzione di infortuni e malattie professionali sul lavoro
- formazione costante del personale dipendente
- promozione, consultazione e partecipazione dei lavoratori
- scelta di attrezzature, DPI e prodotti chimici che eliminino o riducano i rischi
- creazione di spazi di lavoro confortevoli consegna di dotazioni essenziali per lo svolgimento delle attività quotidiane in totale sicurezza
- l'utilizzo di applicazioni informatiche che ci consentono di raccogliere, analizzare e interpretare in modo efficiente una grande quantità di dati rilevanti e di trarre le giuste conclusioni per un miglioramento mirato
- analizzare gli eventi infortunistici e i near miss, al fine di identificarne la causa e attuare azioni correttive e preventive, sia specifiche che di sistema
- approvvigionarsi da fornitori che possiedano i requisiti tecnico-professionali, utilizzando le tecnologie più avanzate, al fine di garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

A garanzia delle corrette procedure implementate e della conformità normativa in materia, Dussmann ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018. Il Sistema ha ottenuto inoltre l'Asseverazione ex art. 30 81/08 da parte di EBAFoS, ente che attesta l'adozione e l'efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della sicurezza aziendale.

Di seguito vengono riportati gli indicatori di prestazione che aiutano a capire l'impegno di Dussmann sul tema identificato come materiale e le performances raggiunte. Per quanto riguarda le ore di formazione agli addetti sul tema, come detto, queste sono più che raddoppiate rispetto all'anno precedente, perché solo grazie ad una corretta formazione è possibile minimizzare i rischi di incidenti, l'accadere degli infortuni e delle malattie professionali. Nelle tabelle in basso si presentano i dati relativi all'incidenza degli infortuni che, in termini di ore di assenza, nel 2021 sono state in media il 9,35% delle ore totali.

Calano sia il numero di infortuni registrati, che il tasso d'incidenza sul totale dei lavoratori dell'anno, ma aumenta il livello di gravità degli accadimenti.

Calano sia il numero di infortuni registrati, che il tasso d'incidenza sul totale dei lavoratori dell'anno, ma aumenta il livello di gravità degli accadimenti.

INFORTUNI DIPENDENTI	2020	2021
Infortuni totali	790	691
Infortuni gravi	87	182
Morti per infortuni	1	0
Giorni persi per infortuni	15.544	19.203
Infortuni in itinere > 1gg	91	152
Giorni persi per infortuni in itinere	2.325	6.321
Situazioni non sicure segnalate e near misses	4	12
Ispezioni di salute e sicurezza condotte	161	564

Diminuisce anche l'indice di frequenza del 22,4%, ma aumenta l'indice di gravità del 9,7%.

INDICI INFORTUNISTICI	2020	2021
IFI - Indice Frequenza Infortuni (pcs/h)	41,46	32,19
IGI - Indice Gravità Infortuni (d/h)	815,75	894,61

Le principali tipologie di infortunio sono state:

- contusioni/traumi da schiacciamento
- covid
- caduta
- dolori muscolari/lombalgie
- infortunio biologico
- distorsioni
- tagli/ferite
- fratture
- malessere
- scottature/ustioni

MALATTIE PROFESSIONALI	2020	2021
Malattie professionali	4	6
Ore di malattia retribuite	1.556.609,00	1.582.322,09

Le principali malattie professionali sono state, invece:

- borsite – epicondilita
- dito a scatto
- degenerazioni artrosiche – rizoartrosi
- tendinopatia – tendinosi
- gonalgie
- discopatie – ernie – lombosciatalgia
- spondilo-discopatia
- malattia da sovraccarico

Escludendo gli infortuni di durata inferiore ai tre giorni e quelli dovuti al Covid, l'IFI e l'IGI si riducono ulteriormente, con valore rispettivamente di 25,1 pcs/h e 800 d/h, potendo così considerare raggiunto l'obiettivo prefissato per il 2022, il quale richiede l'ottenimento di un IFI inferiore a 30 pcs/h e un IGI inferiore a 900 d/h.

Di seguito i dati sugli infortuni relativi ai lavoratori interinali:

INFORTUNI LAVORATORI INTERINALI	2020	2021
Infortuni totali	25	61
Infortuni gravi	20	49
Morti per infortuni	0	0
Giorni persi per infortuni	340	670

Nel 2021 è proseguita l'azione di sensibilizzazione delle OOSS per favorire l'individuazione e designazione di nuovi RLS. L'attività è stata gestita grazie al portale INAZ, utilizzato per la gestione delle comunicazioni interne. In aggiunta, Dussmann ha condotto un'indagine specifica sugli infortuni significativi, coinvolgendo il 100% degli RLS e raccogliendo informazioni importanti per poter mettere in atto le opportune misure per evitare questi accadimenti.

Infine, ha implementato una specifica procedura per la gestione del rischio da radiazioni ionizzanti.



Diversità ed inclusione

Il tema della diversità ed inclusione, reso sempre più attuale da una serie di dati globali che dimostrano la necessità di valutare processi di integrazione sul luogo di lavoro, che non siano solo di facciata ma che esprimano una cultura aziendale rivolta verso l'accettazione di tutte le diversità è stato pienamente accolto da Dussmann e integrato nelle sue priorità.

I dati aggregati mostrano che:

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

L'impegno di Dussmann al sostegno della **diversità e inclusione** si realizza attraverso la creazione di un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e l'adozione di procedure organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti e della libertà delle persone.

I principi in cui crede sono ribaditi all'interno della Politica Integrata. In particolare, si impegna ad agire con imparzialità e non ammette alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta, in relazione al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa. E' precisa volontà dell'azienda rimuovere qualunque ostacolo culturale, organizzativo o materiale che limiti l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione all'interno dell'organizzazione, ispirando tutti i dipendenti a raggiungere il loro pieno potenziale.

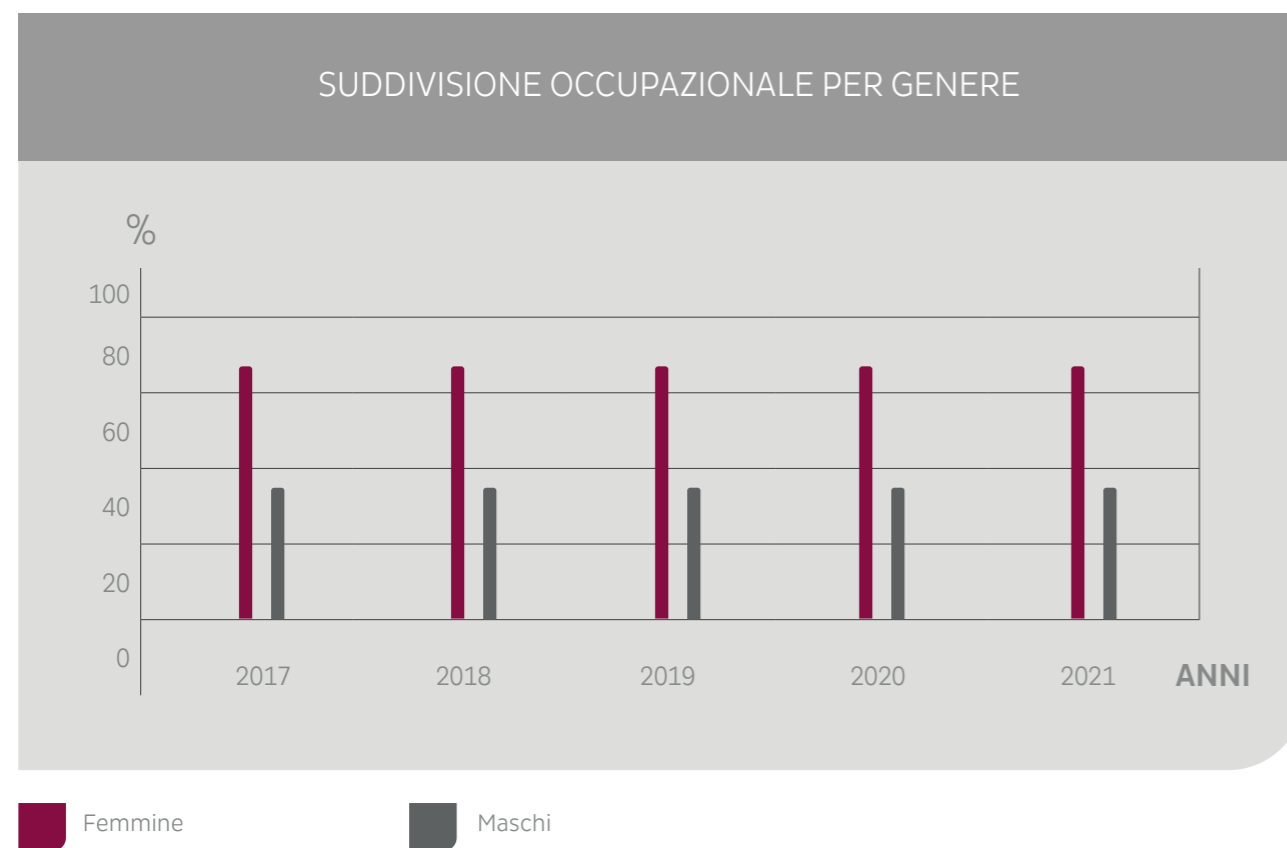
Possibili episodi di discriminazione sono documentati, riesaminati dall'Organizzazione e danno origine ad un piano di rimedio documentato. Tale piano di rimedio viene implementato e i risultati sono analizzati nel riesame della direzione.

Le procedure adottate prevedono che:

- il personale neoassunto venga reclutato sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire;
- il lavoro sia remunerato secondo quanto previsto dal CCNL applicato e dagli eventuali accordi integrativi, così come promozioni, licenziamenti e pensionamenti;
- l'accesso alla formazione sia garantito a tutti in funzione delle esigenze aziendali e degli specifici obblighi normativi;
- non vi sia alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi;
- l'integrità dei lavoratori sia salvaguardata e non siano ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

Occupazione femminile

Il dato storico mostra come la componente femminile sia sempre stata predominante tra i dipendenti in Azienda, con un trend in leggero aumento negli anni.



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

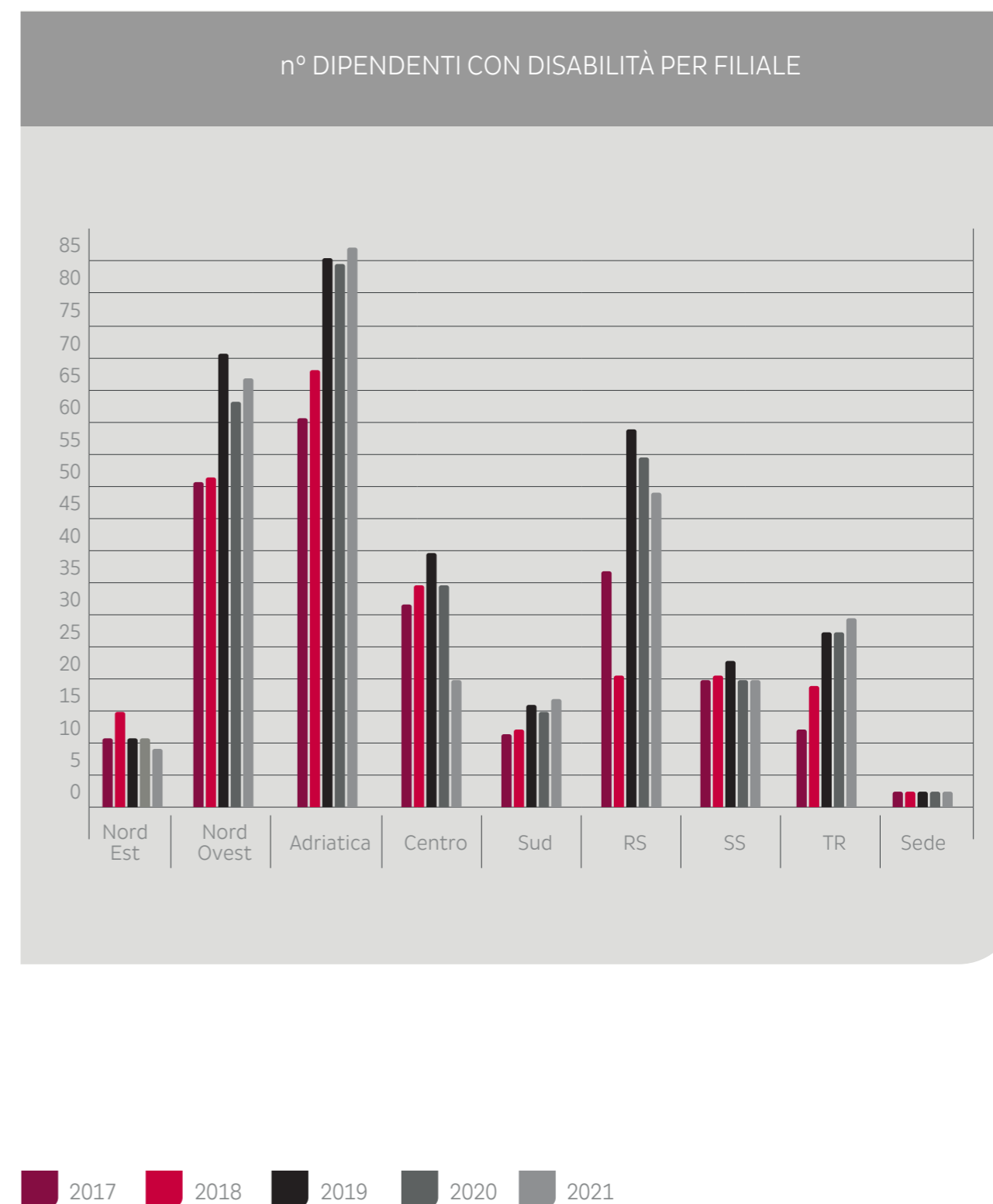
All'interno delle funzioni manageriali, in aumento complessivamente tra il 2020 ed il 2021, la componente per genere è rimasta pressoché invariata, con un incremento percentuale del numero di donne del 28,74%, contro il 28,24% degli uomini.

L'equilibrio di genere è stato così ripartito:

FUNZIONI MANAGERIALI PER GENERE	2020	2021	VARIAZIONE % 2020/2021
Donne	87	112	28,74%
Uomini	131	168	28,24%
Totale	218	280	28,44%

Lavoratori disabili

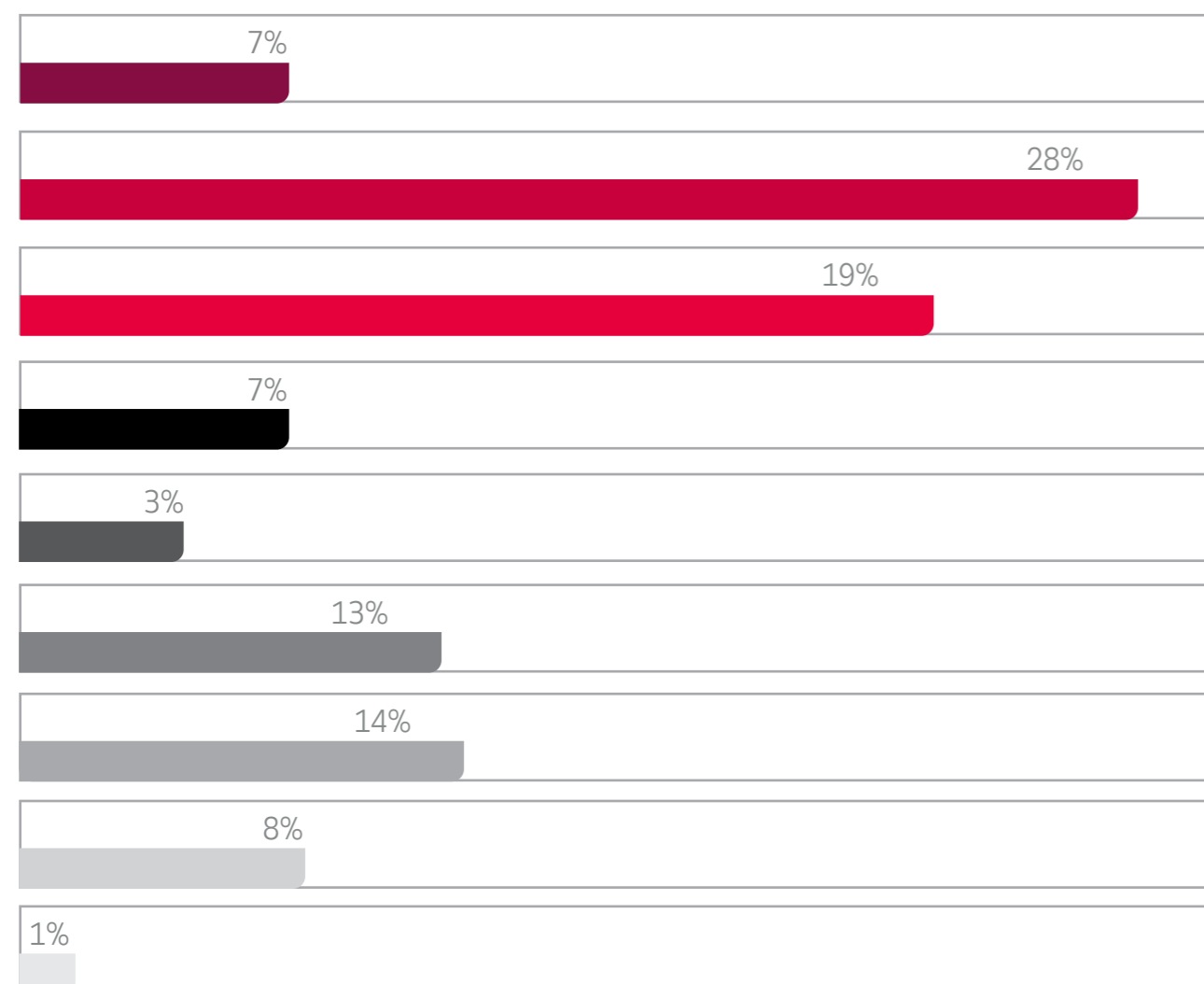
Nel 2021 i dipendenti disabili sono complessivamente 186. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:



Lavoratori stranieri

Nel 2021 i lavoratori stranieri al 31/12 sono 2014. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

DISTRIBUZIONE % STRANIERI PER FILIALE 2021

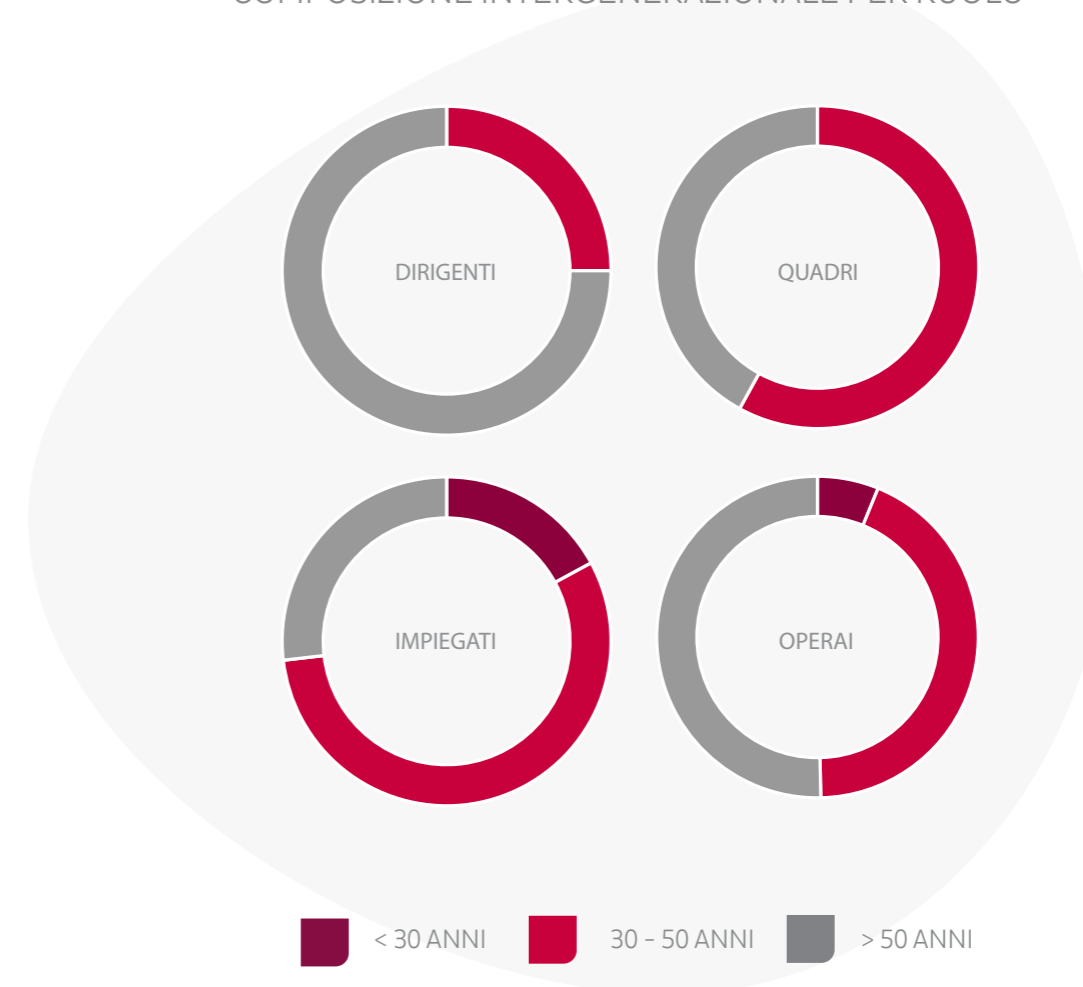


Composizione intergenerazionale

Il 93,4% della forza lavoro di Dussmann ha più di 30 anni, mentre gli under 30 sono il 6,6%, in aumento di 395 unità rispetto all'anno precedente.

Di seguito viene rappresentata la composizione intergenerazionale per ruolo:

COMPOSIZIONE INTERGENERAZIONALE PER RUOLO



Per quanto concerne la repressione di atti vessatori, anche di tipo discriminatorio, nel 2021 si è registrato un solo caso riferito ad una lavoratrice che si è sentita discriminata per genere e nazionalità nel riconoscimento del livello. Dussmann ha condotto gli opportuni accertamenti e appurato che non vi è stata alcuna discriminazione. Tuttavia, la relativa causa legale è ancora pendente presso il Tribunale di Busto Arsizio.

Nel 2021 non ci sono state cause per mobbing, diversamente dall'anno precedente in cui se sono registrate due. Si è inoltre verificata una aggressione fisica tra colleghi, 22 aggressioni verbali (in calo rispetto alle 39 nel 2020) e due aggressioni sessuali, queste ultime in crescita di una unità rispetto all'anno precedente.

Tra il 2020 ed il 2021, il numero totale di provvedimenti disciplinari è aumentato da 1.543 a 1.641, i cui esiti sono stati:

- 133 terminati con licenziamento
- 228 con ammonizione scritta
- 240 con sospensioni
- 750 con multe
- 290 archiviati

Il numero di contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali è stato di 316 nel 2020 e 346 nel 2021.

A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi e denunciare la discriminazione subita, è stato infine introdotto un meccanismo per la presentazione di reclami anonimi (mail: SA8000@dussmann.it) che ha favorito il miglioramento del clima Aziendale.

Per meglio monitorare tutti questi aspetti, Dussmann ha inoltre deciso di avviare la progettazione del Sistema ISO 30415:2021 Diversity&Inclusion con l'obiettivo di arrivare alla certificazione nel 2022.

L'adozione di corrette procedure di pianificazione, recruiting e selezione, formazione, sviluppo, performance management permetteranno di migliorare le prestazioni e il controllo sulla gestione delle differenze di genere, la parità salariale e la tutela della maternità e la crescita delle persone.



Smart working

Dussmann ha sottoscritto 186 accordi specifici per attivare il Piano di smart working che ha permesso di effettuare 101.305 ore nel 2020, ridotte a 83.979,67 ore nel 2021 grazie al graduale ritorno ad una situazione di normalità dopo l'emergenza da Covid-19.

SMART WORKING	2020	2021
Ore in smart working lavorate	101.305,00	83.979,25
Ore lavorate totali	19.054.961,00	21.465.158,70
% ore in smart working su ore totali lavorate	0,53%	0,39%

Parte di questi accordi, in dettaglio 80, sono legati alla Certificazione Family Audit, che per i territori di competenza ha definito la sperimentazione (con successiva attuazione) di percorsi di smart working per tutte le figure amministrative e/o di responsabilità operativa, coinvolgendo inizialmente cinque risorse.

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Dussmann ha conseguito la certificazione di sistema "Family Audit", un marchio registrato e di proprietà della Provincia autonoma di Trento, che svolge il ruolo di Ente di certificazione tramite l'Agenzia provinciale per la famiglia. La certificazione Family Audit riguarda le sedi Dussmann attive in Trentino e assicura l'impegno ad implementare politiche di conciliazione vita - lavoro volte a migliorare il benessere individuale degli occupati e delle loro famiglie. Inoltre, permette di innescare un ciclo virtuoso in grado di mettere in un network Aziende che mirano a diventare ambienti di lavoro eccellenti. La Benchmark Analysis, condotta annualmente, permette all'azienda di comparare le proprie politiche di conciliazione con le altre realtà aziendali certificate e/o del proprio settore, definendo le necessità di miglioramento e di posizionamento strategico rispetto alla base line individuata.

Per garantire uno sviluppo omogeneo del piano e la maggiore diffusione delle azioni, Dussmann ha definito un team di lavoro dedicato e un monte ore extra per lo sviluppo di iniziative volte a migliorare l'organizzazione del lavoro, orari e permessi, la cultura aziendale, diversità e inclusione, digitalizzazione e nuove tecnologie, il sistema di welfare e il benessere del territorio, quali:

- Introduzione della Banca ore della Solidarietà
- Predisposizione spazi aggregativi dedicati al personale Dussmann all'interno

- delle sedi di lavoro
- Formazione dedicata al personale operativo finalizzata al rafforzamento della motivazione
 - Analisi di fattibilità per ampliamento Flexible Benefit anche ai ruoli operativi
 - Attivazione dei servizi alla famiglia attivati nelle sedi ospitanti
 - Rafforzamento dell'adesione aziendale alla legge "Buon Samaritano" 166/2016, Legge Gadda.
 - Partecipazione e/o adesione aziendale ai distretti di famiglia
 - Aumento delle riunioni di lavoro da remoto per conciliare i tempi di vita e i tempi di lavoro
 - Monitoraggio delle esigenze di Wellbeing personale

La certificazione ha richiesto che venissero inseriti alcuni strumenti di rilevazione per specifici temi di well-being sentiti da tutto il personale, al fine di aumentare la consapevolezza dei livelli medio-alti in tale ambito. La survey, promossa dalla sede centrale Dussmann, è stata estesa al 100% della popolazione con una redemption del 40,4%. I risultati sono poi stati condivisi con i responsabili e la consegna dei report relativi alle singole aree è servita come strumento di miglioramento e benchmarking.



Welfare

Col termine Welfare Aziendale si intende l'insieme di iniziative, beni e servizi che l'azienda può mettere a disposizione dei propri dipendenti, per aumentare il loro benessere e favorire la conciliazione tra vita privata e professionale. Le pratiche di welfare hanno subito una grossa crescita negli ultimi anni fino a diventare elementi rilevanti nella scelta professionale dei lavoratori in cerca di impiego.

Nell'anno precedente, un periodo particolarmente complicato e ancora pienamente soggetto alle limitazioni imposte per il contenimento del Covid 19, Dussmann aveva attivato un'indagine sul clima interno e screening periodici per la rilevazione Covid 19 per i lavoratori di 2° e 3° livello.

È stata attivata un'assicurazione integrativa sanitaria (ossia aggiuntiva rispetto a quanto previsto dai CCNL) a beneficio di 13.405 risorse per il 2020, in aumento a 16.091 unità nel 2021.

Ai lavoratori di livello 2 e 3 Dussmann ha inoltre offerto la possibilità, su base volontaria, di sottoporsi a vaccino antinfluenzale facendosi completamente carico dei costi.

Le richieste di anticipo stipendi sono notevolmente diminuite rispetto all'anno precedente, ma il valore medio degli importi concessi è quasi raddoppiato:

ANTICIPO STIPENDIO	2020	2021	VALORE MEDIO
Casi di richieste anticipi stipendi	2.373	547	1.204,98 €
Importo anticipi stipendi	2.859.428,08 €	1.136.687,57 €	2.078,04 €

Nell'ottica di migliorare sia l'indice di retention che il livello di soddisfazione del proprio personale, Dussmann ha proposto dei pacchetti retributivi che, in aggiunta alla retribuzione contrattuale, prevedono sia parti discrezionali che parti variabili legate al raggiungimento di obiettivi Aziendali sia in termini qualitativi che quantitativi.

Di seguito vengono illustrate le tre principali iniziative di welfare:

- un Piano di Flexible Benefits rivolto a 451 colleghi appartenenti alle famiglie professionali dei Responsabili Operativi di Area, Facility Manager, Responsabili di Servizio, Capi Servizio, Capi Cuoco e Capi Impianto. Per questi colleghi l'Azienda ha messo a disposizione l'importo di euro 400,00 a persona per supportare loro e le relative famiglie nella gestione economica di attività socioculturali e nello sviluppo formativo personale e della propria famiglia attraverso il sostegno alle seguenti voci di spesa:
 - rette d'iscrizione dei figli ad asili nido, scuole materne, scuole primarie, secondarie, università e servizi integrativi (mensa scolastica, trasporto scolastico, pre-dopo scuola);
 - spese per centri estivi e campus di lingua;
 - spese per l'acquisto di libri di testo scolastici per il dipendente e i famigliari;
 - acquisto di servizi di ricreazione e sport per il dipendente e i famigliari.

Il progetto è stato oggetto di una revisione inserita nelle attività della certificazione Family Audit, finalizzata all'estensione della politica dei flexible benefits anche alle categorie operative, al fine di allargare almeno parzialmente la platea dei beneficiari. Questo obiettivo è stato inserito all'interno del bando "Conciliamo", prevedendo di includere tutti i lavoratori con più di tre figli a carico, beneficiando una popolazione di circa mille persone.

- un **Piano di Check Up** medico presso una struttura ospedaliera lombarda a favore di tutta la popolazione Aziendale dei Dirigenti e dei Quadri (64 persone). Ad essi è stato proposto un piano di Check Up standard – seppur differenziato per sesso e per fascia di età – che ha seguito per tutti un percorso diagnostico su tre principali fattori di rischio (metabolico, neoplastico e cardiovascolare) e che è stato realizzato attraverso esami di laboratorio, esami strumentali, esami di imaging ed una serie di visite specialistiche.
- **Auto "zero pensieri"**: progetto destinato al personale amministrativo della sede e delle filiali/regioni che per motivi di servizio non siano già assegnatari di un'auto aziendale e che prevede la possibilità di utilizzare un'autovettura in full leasing, in cambio di un contributo particolarmente agevolato (supportato da un significativo contributo erogato dall'Azienda).



Volontariato

Nel corso del 2021, 11 dipendenti si sono assentati dal lavoro in 50 occasioni, con permesso retribuito per attività di volontariato presso la Protezione Civile e altre strutture. Sia il numero di dipendenti che il numero di occasioni di assenza sono aumentati nel tempo, come indicato dalla tabella seguente:

ASSENZE PER VOLONTARIATO	2019	2020	2020
Numero dipendenti assenti per volontariato	9	10	11
Numero assenze per volontariato	41	23	50



Maternità e permessi

Nel 2021 le ore di maternità sono state oltre 157.000, rappresentando lo 0,66% delle ore complessive lavorate, mentre i permessi familiari concessi per maternità o per altre motivazioni personali hanno raggiunto le 402.821,92 ore/anno nel 2020, scese a 373.768,63 ore/anno nell'anno di rendicontazione.

Nell'ambito dei territori coperti dalla certificazione Family Audit, Dussmann ha inoltre previsto la concessione di ulteriori cinque giornate di congedo rispetto a quanto previsto dalla legge, regalate dall'Azienda alla nascita del figlio. Inoltre, ha istituito una Banca ore della solidarietà comprendente 40 ore in deposito, al fine di donare ferie e permessi per finalità solidali.

A questa iniziativa ha fatto eco la definizione di una policy generale che permette di accantonare parte delle ore straordinarie in un "fondo" da attivare in casi di necessità specifiche, come:

- Assistenza ai familiari
- Estensione oraria per assistenza malattia figli (0-3 anni)
- Laurea figli
- Inserimento asili
- Lutti

La cura per i nostri ambienti di lavoro

Il benessere dei dipendenti è strategicamente collegato agli spazi di lavoro che Dussmann considera come aree di crescita e di realizzazione professionale.

Nella sede di Capriate è stato fatto uno studio per rendere più confortevoli gli spazi di lavoro. In particolare, gli uffici sono dotati di sistemi automatici che permettono di gestire caldo freddo regolando il flusso ed evitando i picchi ed è stato studiato un sistema di illuminazione dimmerabile per regolare l'intensità luminosa.

La presenza di un cavedio rende la luce più naturale, nelle aree ristoro sono stati creati spazi verdi per creare un ambiente più rilassante, infine ogni singola postazione ha una metratura tale da permettere maggiore agio alle persone.

Nell'ambito della certificazione Family Audit, sono state predisposte delle aree ricreative e relax per l'aggregazione del personale, all'interno delle sedi di lavoro.

I beneficiari sono stati 60 dipendenti, di cui 45 donne e 15 uomini, attivi sui 5 appalti di Trento e Provincia (2 sanificazione e 5 ristorazione).

In prospettiva, l'obiettivo aziendale è quello di estendere a tutti i futuri appalti, la possibilità di avere uno spazio dedicato ai propri operatori, così da migliorare la gestione del tempo, il livello di benessere e la qualità del tempo lavorativo.

Conciliazione vita-lavoro

Sull'esempio dei progetti realizzati nell'ambito della certificazione Family Audit, Dussmann ha attivato alcune iniziative con l'obiettivo di migliorare la gestione dei tempi casa-lavoro. Nel 2021 è stata stipulata una convenzione con una lavanderia adiacente alla sede Dussmann di Padova per un servizio a domicilio, inoltre si è dato un grande impulso alla diffusione di riunioni virtuali al fine di ridurre gli spostamenti e ottimizzare i tempi.



Fornitori

La Direzione Acquisti di Dussmann si avvale di un portale web dedicato alla selezione, accreditamento e qualifica dei fornitori per il settore food per la verifica del possesso dei requisiti richiesti.

Dopo aver effettuato un'analisi dei potenziali rischi legati ad ogni specifica tipologia di fornitura, Dussmann ha definito i criteri obbligatori che i fornitori devono rispettare per ciascuna categoria e una serie di parametri facoltativi che danno origine ad un punteggio premiante in fase di assegnazione del contratto.

Di seguito le tipologie di forniture identificate:

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

Al fine di garantire la massima tutela e sostenibilità degli approvvigionamenti, le selezioni delle forniture sono conformi alle normative, ai capitolati di appalto e ai requisiti tecnici dei CAM, oltre alle attese degli utenti e agli obiettivi ambientali dell'azienda.

Dussmann si avvale di 678 fornitori, in aumento rispetto ai 442 del 2020 e di 354 subappaltatori, anch'essi incrementati rispetto ai 120 dell'anno precedente.

Nell'anno di rendicontazione il numero di contratti totali stipulati con i fornitori ed i subappaltatori è pari a 705, con un aumento del 57%.

Nel 2021 il valore dell'acquistato è stato pari a 60 milioni di euro annui, di cui l'80% deriva da soli 20 fornitori.

FORNITORI

678

SUBAPPALTATORI

354

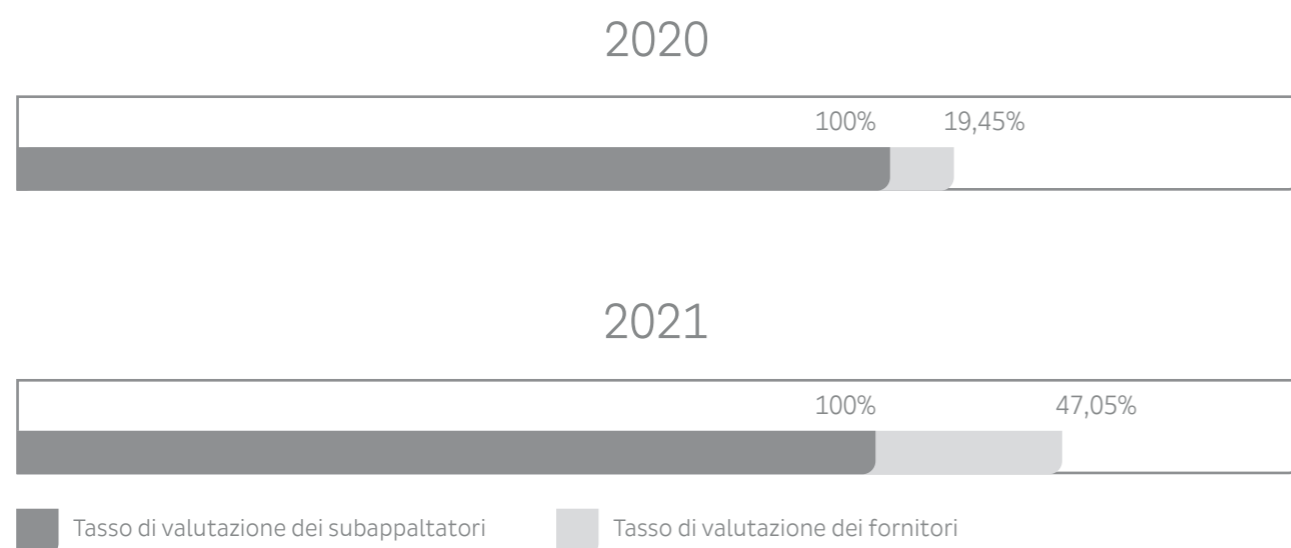
I fornitori vengono monitorati costantemente tramite audit interni ed esterni secondo uno specifico piano annuale di verifica. In particolare, i fornitori di prodotti ortofrutticoli e di servizi (trasporto pasti, lavaggio stoviglie, ecc.), essendo classificati nella categoria "a rischio", sono sottoposti più rigidamente a verifica ispettiva da parte di auditor esterni. A seguito della verifica, vengono inviati ai singoli fornitori report che descrivono le eventuali azioni correttive richieste.

Gli audit condotti nel 2021 hanno riportato risultati soddisfacenti.

Nel 2020 non è stato possibile effettuare tutti gli audit pianificati a causa dell'emergenza Coronavirus, ma nel 2021 è stato valutato il 47,05% dei fornitori significativi, tramite dodici audit. Dussmann si impegna a raggiungere l'obiettivo prefissato per il 2022 che prevede di auditare almeno il 70% dei fornitori. Per ciò che concerne i tre maggiori subappaltatori, questi vengono auditati annualmente.



TASSO DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI E SUBAPPALTATORI CRITICI



A seguito delle analisi sui fornitori, è stato possibile intercettare 2.111 non conformità, di cui il 63% di tipo qualitativo, legate in particolar modo agli ortaggi freschi, alla frutta e ai prodotti da forno, e il 37% di tipo amministrativo. Per poter rispondere alle non conformità sono stati rivisti i menù erogati, scegliendo opzioni che rispettassero maggiormente la stagionalità degli alimenti.

Nel caso dei prodotti da forno, nel corso degli anni le non conformità sono diminuite a fronte dell'importante incremento di consegne effettuate (116.323 nel 2021, contro le 10.789 nel 2020 e 8.163 nel 2019).

A tutti i nuovi fornitori viene richiesto di prendere visione del Codice Etico e di impegnarsi al rispetto di tutti i requisiti etico-sociali, ambientali e di corretta condotta.



Una catena responsabile di fornitura

Oltre ai requisiti di qualità del prodotto/servizio, di affidabilità e capacità tecnico/produttiva, di tempi di evasione degli ordini e di rapporto qualità/prezzo, Dussmann seleziona la propria catena di fornitura anche secondo criteri ESG.

In base alla classe di rischio della fornitura e delle dimensioni del candidato, vengono fissati precisi requisiti ambientali ed etico-sociali da rispettare per potersi qualificare. Inoltre, sono identificati dei criteri premianti per tutti i fornitori che adottano pratiche etiche, sociali e ambientali aggiuntive rispetto a quelle richieste e le estendono a loro volta alla propria catena di approvvigionamento.

L'obiettivo di Dussmann è quello di promuovere un livello di consapevolezza e responsabilità nella propria supply chain e incoraggiare ad adottare pratiche sostenibili.

A tutti i nuovi fornitori è richiesto di sottoscrivere il Codice Etico e il Codice Condotta Fornitori con cui si impegnano a:

- operare nel pieno rispetto dei requisiti legali in materia di corrette prassi gestionali, anticorruzione, diritti umani, rapporti e condizioni di lavoro, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e tutela del consumatore e tutela della privacy;
- fornire evidenze del rispetto dei principi di sostenibilità contenuti nel codice di condotta e ad essere sottoposti a verifiche periodiche e/o straordinarie, sia di tipo documentale che mediante audit sul campo di seconda parte;
- risolvere eventuali non conformità nei tempi indicati da Dussmann, dandone evidenza.

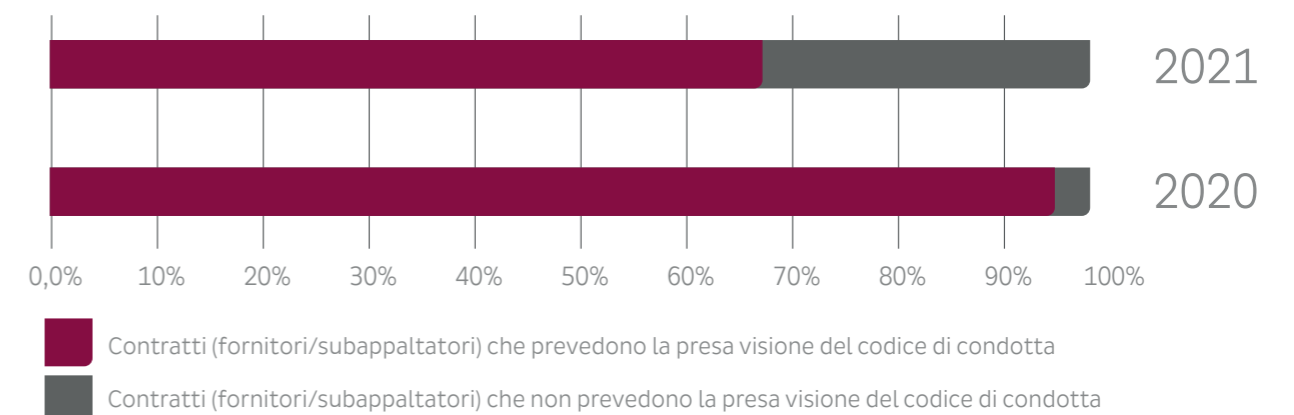
Il mancato mantenimento dei requisiti di sostenibilità sopra enunciati può comportare la risoluzione del contratto.

Oltre il rispetto dei requisiti di legge e delle clausole previste nei contratti di appalto, vengono anche definiti dei criteri premianti valutati in sede di affidamento.

ASPETTO	CRITERI ESG PREMIANTI
AMBIENTALE	<ul style="list-style-type: none"> • adozione di soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali ed ottimizzazione delle risorse energetiche e naturali • riduzione dell'uso di sostanze chimiche pericolose tramite prodotti alternativi e/o dotati di certificazioni di sostenibilità ambientale di prodotto (EPD, Ecolabel, ...) • adottare soluzioni in grado di ridurre gli imballaggi o utilizzare materiali riciclati • quantificazione, riduzione e compensazione della propria carbon footprint • proporre soluzioni più sostenibili ed innovative per la riduzione dell'impatto ambientale • essere disponibili a partecipare a progetti di filiera "green"
SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • garantire condizioni di lavoro migliorative oltre i requisiti normativi • segnalare eventuali comportamenti illeciti e/o situazioni che possano rappresentare un rischio anche per Dussmann; • approvvigionarsi da fornitori selezionati perseguendo l'obiettivo di utilizzo delle tecnologie più avanzate, al fine di garantire la migliore tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; • definire procedure di gestione delle emergenze • monitorare gli indicatori relativi alla salute e sicurezza • applicare e rispettare i principi di Responsabilità Sociale
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • adottare sistemi di gestione della qualità, ambiente, energia e responsabilità sociale • contrastare fenomeni di corruzione e comportamenti illeciti • evitare conflitti di interesse e osservare le regole della concorrenza leale e leggi antitrust • trasparenza ed equità nei rapporti con fornitori e subappaltatori • proteggere i dati personali dei propri lavoratori, di Dussmann e dei suoi Clienti • sistema gestionale organizzativo in grado di garantire nel tempo i requisiti degli accordi di fornitura relativamente a qualità, quantità e tempistica di consegna

I contratti totali con fornitori e subappaltatori che prevedono la presa visione del Codice di Condotta aziendale come parte di un accordo contrattuale sono aumentati in valore assoluto: da 440 su 449 nel 2020 (pari al 98% dei contratti totali) a 469 su 705 nel 2021 (pari al 66,52% dei contratti totali).

CONTRATTI CHE PREVEDONO LA PRESA VISIONE DEL CODICE CONDOTTA



Clienti

Processi aziendali efficienti e monitoraggio delle prestazioni e dei risultati

L'attenzione di Dussmann è costantemente rivolta al Cliente per rispondere in modo tempestivo, professionale ed efficiente a qualunque sua necessità. La struttura solida e, allo stesso tempo, flessibile permette di intervenire in tempi rapidi e rispondere ai nuovi bisogni, studiando una proposta innovativa e personalizzata, ad un costo sempre concorrenziale.

Attraverso continue attività di test e reporting, misuriamo regolarmente i nostri flussi di lavoro e l'analisi approfondita dei risultati ci consente di raggiungere un alto livello di efficienza dei processi.

Questo procedimento permette al cliente di apprezzare appieno il valore dell'offerta Dussmann e promuove il processo di miglioramento continuo alla base della cultura aziendale.



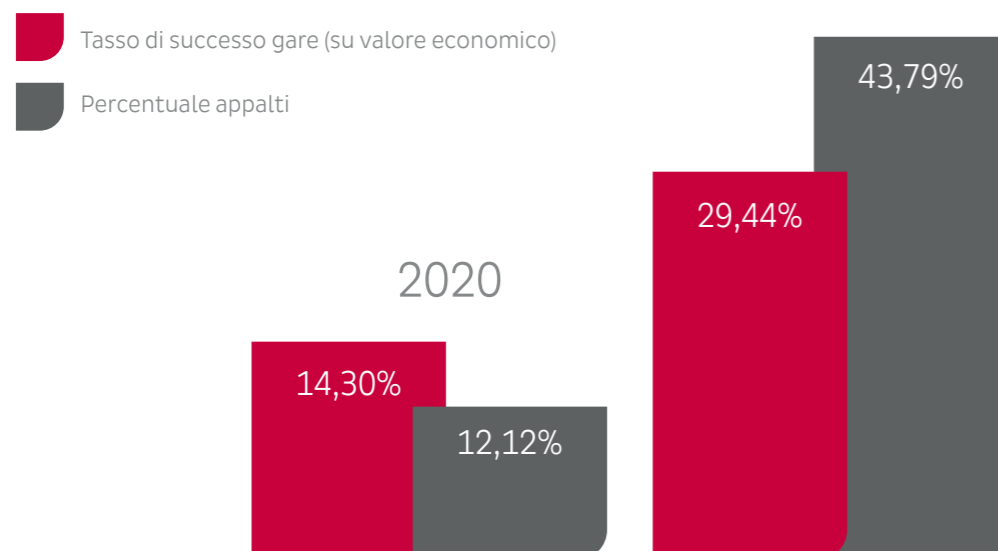
Il nostro impegno

Il fatturato dei clienti italiani è cresciuto dal 2020 al 2021, da 496 milioni a 661,5 milioni di €, nonostante le difficoltà che hanno caratterizzato il periodo pandemico e post-pandemico.

Nel 2021 Dussmann ha vinto 101 bandi di gara su 376 partecipate, per un valore economico di 277.102.205 € ed un tasso di successo del 29,44%. Tre volte tanto rispetto al 2020.

Inoltre, nel 2021 il 43,79% degli appalti in scadenza gestiti da Dussmann è stato riconfermato (in aumento rispetto al 12,12% di riconferma del 2020), assicurando così la continuità operativa all'interno della Società.

SMART WORKING	2020	2021
Numero gare partecipate	257	376
Valore complessivo delle gare partecipate	540.688.860 €	941.240.417 €
Gare vinte	50	101
Valore complessivo gare vinte	77.341.862 €	277.102.205 €
Tasso di successo gare (su valore economico)	14,30%	29,44%
Percentuale appalti riconfermati	12,12%	43,79%



277,1 MILIONI DI EURO - VALORE ECONOMICO DELLE GARE AGGIUDICATE

Per comprendere il grado di soddisfazione dei clienti sono state svolte delle indagini rivolte agli utenti dei servizi erogati: utenti mensa, degenti, capo sala, insegnanti, etc.

Dall'analisi dei risultati delle survey condotte è emerso un grado di soddisfazione generale del servizio e alcuni spunti di miglioramento che hanno dato vita a misure correttive su specifici contratti. Inoltre, la Direzione Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (DGQAS) ha rispettato l'obiettivo prefissato per il 2021 di effettuare almeno quaranta incontri con i Clienti, al fine di discutere la qualità dei servizi erogati e la Customer Satisfaction. Le interviste si sono svolte sotto forma di incontri programmati in presenza dei responsabili operativi e ad esse è seguita la predisposizione di report, dai quali è emerso che il 95% dei Clienti ha dato riscontri positivi, in linea o superiore alle aspettative ed ha apprezzato l'iniziativa, nonché il grado di controllo sul processo delle funzioni interne.

Il numero di contestazioni e/o reclami ricevuti in merito ai servizi erogati è aumentato in termini assoluti da 870 nel 2020 a 1.244 nel 2021 e in termini percentuali rispetto all'aumento di fatturato si è passati dall'1,44-4% del 2020 al 1,64-4% del 2021. L'andamento di reclami e contestazioni è costantemente monitorato dall'Azienda e rendicontato mensilmente in occasione dei Comitati di Gestione con l'obiettivo di individuare opportune azioni correttive e di mitigazione. Nel settore sanificazione il principale aspetto che ha dato origine a reclami/contestazioni è la modalità di svolgimento del servizio (circa 32%), mentre nel settore della ristorazione collettiva l'erogazione del servizio (12,7%) e il tema delle diete speciali (6%).

Si è registrato un lieve aumento sia del numero sia del valore economico dei resi dei clienti di prodotti alimentari a seguito di non conformità qualitative e amministrative: da 3.682 resi (dal valore economico di 223.489€) a 4.196 resi (dal valore di 241.713€).

Il **Sistema di Sicurezza Alimentare e Rintracciabilità ISO 22005** certifica la rintracciabilità della filiera della produzione di pasti per la ristorazione, dal ricevimento e stoccaggio della materia prima alimentare e del materiale monouso e M.O.C.A., alla preparazione dei pasti e loro confezionamento, al trasporto e alla distribuzione. La certificazione garantisce l'alta qualità raggiunta nel settore della ristorazione e fissa i seguenti obiettivi:

- Istituire e mantenere la cultura della sicurezza alimentare, garantendo adeguate risorse per svolgere formazione continua e controlli a tutti i livelli;
- Selezionare e monitorare accuratamente i fornitori, in particolare quelli alimentari, mediante audit e controlli puntuali al ricevimento e nelle successive fasi, analizzando ogni segnalazione di non conformità tramite applicativo;
- Approvvigionarsi di prodotti (alimentari e non alimentari, inclusi i M.O.C.A.), attrezzature e servizi conformi alle normative, ai capitolati di appalto/offerte tecniche e alle attese degli utenti, grazie a procedure che ne consentano l'acquisto controllato;

- Definire e attuare un piano di monitoraggio analitico dei fornitori e piani di analisi specifici per ogni contratto, finalizzati alla verifica del sistema di autocontrollo;
- Definire, attuare e verificare sistemi di tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti alimentari e M.O.C.A. basati sul rispetto delle procedure di approvvigionamento e sull'elaborazione di menù e ricettari grazie all'ausilio di specifici applicativi;
- Validare mediante test e prove analitiche in laboratori esterni le fasi di erogazione dei servizi;
- Mantenere costantemente aggiornato il sistema di autocontrollo e rintracciabilità attraverso il riesame periodico del gruppo per la sicurezza alimentare, composto da membri interni e da consulenti esterni qualificati.



Comunità

La visione Dussmann relativa al rapporto tra l'azienda e la comunità territoriale è improntata ai valori della collaborazione e dell'ascolto, consapevole che per il tipo di servizio erogato, è quanto mai necessario operare con responsabile prossimità nei confronti di tutti gli stakeholder locali: istituzioni, associazioni, società civile. Di seguito verranno illustrate le iniziative specifiche realizzate nel corso del 2021.



Partnership Istituzionali

La realizzazione di impatti sociali prevede sempre la collaborazione con realtà istituzionali, sia pubbliche che private, nel rispetto di una visione partecipata e partecipativa dell'agire "per e assieme" alla propria comunità. Inoltre, la generazione di ecosistemi ibridi di sviluppo, ossia integranti attori del Terzo Settore, del Pubblico e del mondo del Privato Profit è perfettamente in linea con il Sustainable Development Goal 17, che descrive nell'approccio progettuale per partnership la condizione abilitante più importante del percorso verso un vero e concreto Sviluppo Sostenibile.

Dussmann è un punto di riferimento per i principali operatori economici e diffonde la cultura della sostenibilità ambientale, per questo motivo è socia sostenitrice della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile. La partnership ha permesso all'Azienda di entrare nel Circular Economy Network - rete italiana per il supporto della transizione verso modelli di produzione circolari e ad impatto ambientale - con la missione di sostenere e promuovere lo sviluppo dell'economia circolare in Italia e collaborando a livello governativo per la definizione dei CAM e del Recovery Plan.

Sempre a livello istituzionale, l'azienda è affiliata a sei associazioni di categoria: ANIR, ANIP, Confindustria BG, UNIFERR, Confindustria HCFS e UI TORINO.

In merito alla certificazione Family Audit si inserisce la partecipazione ai tavoli dei Distretti Famiglia dei territori in cui sono presenti appalti, per favorire la creazione di una rete locale e la promozione di politiche family friendly. Un altro progetto virtuoso è l'impegno per una maggiore adesione aziendale alla legge Gadda 166/2016 conosciuta col nome di "Legge Buon Samaritano" che prevede di:

- donare gli alimenti oggetto di confisca pubblica alle organizzazioni non profit;
- godere di agevolazioni amministrative per i donatori attraverso la semplificazione delle procedure di donazione rispetto alla distruzione;
- incentivare il valore prioritario del recupero di alimenti per il consumo umano per evitare la loro distruzione e, qualora non sia possibile, valorizzarne il recupero per uso zootecnico o energetico;
- incoraggiare i rapporti con il mondo agricolo per la raccolta in campo;
- introdurre la possibilità per i comuni di incentivare chi dona alle organizzazioni non profit con una riduzione della tassa dei rifiuti.

L'azienda nel 2021 ha esteso l'impegno per il recupero delle eccedenze alimentari ad altri servizi di Ristorazione, oltre che aderire al progetto di distribuzione gratuita del cibo non utilizzato a favore delle famiglie del territorio promosso dal Banco Alimentare. Per quanto riguarda l'adesione a iniziative formative e di orientamento verso i giovani, Dussmann ha partecipato ad un incontro presso l'Istituto Tecnico Commerciale "B. Belotti" di Bergamo e presso il Politecnico di Milano.

Nuove generazioni

Come da ormai molti anni, l'impegno Dussmann per i temi ambientali continua a rivolgere la sua attenzione verso i più piccoli, ossia bambini dai 5 ai 13 anni che, in diverse fasi del loro percorso scolastico, possono godere di una formazione ludica sui temi dell'equilibrio alimentare, del rispetto delle risorse umane e della lotta allo spreco.

All'interno di questo quadro tematico così ampio, l'azienda ha promosso diversi interventi educativi promotori di una "pedagogia attiva" che valorizza l'esperienza, l'esplorazione, il rapporto con i coetanei, con la natura, gli oggetti, l'arte, il territorio. Lo sforzo, dunque, è finalizzato all'integrazione da parte del bambino dei diversi aspetti della realtà, riflettendo sui comportamenti corretti per la tutela dell'ambiente e delle sue risorse.

"Alimentare Watson" è il progetto-quadro promosso da Dussmann e rinnovato anche nel 2021. Si basa su quattro valori: etica, sostenibilità, territorio e qualità, ed è corredato da materiali cartacei ed online volti alla definizione e disseminazione di buone pratiche per una corretta alimentazione, prevenzione delle malattie legate a squilibri nutrizionali, nonché scoperta, attraverso il gioco e l'educazione, dei prodotti del territorio e del mondo, in ottica di inclusività e multiculturalità.

All'interno del progetto, si inseriscono poi diversi personaggi che permettono l'identificazione del tema trattato con la vita quotidiana del bambino e della bambina, accompagnandoli nel percorso di scelta e responsabilizzazione. In parallelo, l'azienda e la scuola partner si rivolgono anche alle famiglie, stimolate ad assumere il loro primario ruolo educativo a fianco della scuola, in un percorso di arricchimento reciproco per la crescita dei "piccoli cittadini".

Nel 2021 sono stati coinvolti 32 direttori con conseguenti 27 risposte, di cui 4 positive. Per la maggior parte dei casi, la restrizione pandemica non ha permesso lo svolgimento delle attività di educazione alimentare come previsto.

PROGETTO ALIMENTARE	SCUOLE COINVOLTE	ALUNNI COINVOLTI	ORE COMPLESSIVE
Sondrio	2	400	32
Arsago Seprio	1	100	6
Lurago d'Erba	1	120	6
Buccinasco	6	1140	60
Totale	10	1760	104

Educazione alimentare, un percorso in più tappe

Dussmann, rivolgendosi alle scuole di Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado intende lavorare assieme alle generazioni del futuro per seminare consapevolezza e conoscenza dei temi che più impatteranno gli adulti di domani nei comportamenti di consumo collettivo ed individuale.

All'interno di un programma di lavoro condiviso con la scuola, l'azienda ha contribuito alla definizione e personalizzazione del percorso formativo in funzione dei destinatari del servizio, così da progettare il tipo di interventi e di azioni da compiere sui bisogni specifici della comunità scolastica.

Sono state sviluppate alcune "mascotte" con l'obiettivo di sensibilizzare i più piccoli al valore della corretta alimentazione e all'uso responsabile delle risorse:

- **Lady Sfera:** un globo terracqueo portatore di un messaggio di pace. Lady Sfera guida i bambini alla scoperta dell'ambiente che li circonda, per porre le fondamenta di un mondo democratico, eticamente orientato, aperto al futuro e rispettoso del rapporto uomo-natura.
- **Capitan Vitamina:** un personaggio multiforme, portatore di valori e contenuti rivolti alla corretta educazione alimentare diffusi in singoli opuscoli con giochi e contenuti educativi.
- **Erny:** un personaggio a forma di piramide dedicato all'approfondimento ludico della piramide alimentare. La mascotte, presente su materiali cartacei ed online avvicina i bambini a concetti come il "fabbisogno energetico", gli elementi nutrizionali, i comportamenti alimentari corretti.

Attraverso l'esplorazione della propria realtà (casa, scuola, territorio), tematizzata nel progetto Dussmann, i bambini riescono quindi a declinare il concetto di benessere personale attraverso l'alimentazione ed in questo sono accompagnati metodologicamente all'interno di una serie di moduli tematici dedicati a:

- Spiegazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e quali buone azioni richiamano
- Facciamo un giro attorno al mondo
- Tutela del mondo animale e vegetale (biodiversità)
- Risparmio di risorse
- Riduco, riciclo e recupero
- Inquinamento
- Alimentazione sostenibile
- Le epidemie



Filantropia

Nel corso del 2021, Dussmann ha dato prova di vicinanza a territori in difficoltà e comunità fragili attivando iniziative filantropiche che si sono concretizzate in forma di elargizione pro-bono, a favore dei seguenti enti di prossimità:

- Donazione di 58 tablet per agevolare le attività di Didattica a Distanza alle Amministrazioni Comunali presso le quali Dussmann svolge il servizio di ristorazione scolastica.

Di seguito l'elenco dei Comuni interessati:

- Comune di Vimodrone
- Comune di Santa Margherita Ligure
- Comune di Courmayeur
- Comune di Varazze
- Comune di Macherio
- Comune di Padova
- Unione dei Comuni della Valletta
- Comune di Cascinette d'Ivrea
- Comune di Gattinara
- Comune di Ivrea
- Comune di Cameri
- Comune di Pré-Saint-Didier
- Comune di Gemona del Friuli
- Comune di Novi Ligure
- Comune di Rescaldina

L'importo complessivo della donazione è stato di euro 6.806,80 + IVA.

- Donazione di una macchina per l'esame del sangue istantaneo a favore dell'Ospedale Cardarelli di Napoli. Lo strumento, un analizzatore automatico di chimica clinica "Pointcare M4", con circa 3 gocce di sangue (100 ul) esegue in meno di 10 minuti una profilazione ematica del paziente, con la possibilità di configurare sino a 33 parametri di riferimento. L'importo della donazione è stato di 5.300,00 + IVA.



2030



Obiettivi futuri

Area Governance

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
QUALITÀ	Qualità dei servizi e dei processi	Incremento/mantenimento di tutte le certificazioni e asseverazioni Aziendali di sistema	qualitativo	Certificazioni al 31.12.2021	Ottenimento certificazione UNI ISO 30415:2021 sulla diversità ed inclusione Avvio attività di raccolta dati per Norma UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere Certificazione UNI EN ISO 14067: 2018 Systematical Approach per la certificazione della metodologia di misurazione dell'impronta di carbonio (CFP) legata alle attività di ristorazione e sanificazione Estensioni delle certificazioni UNI EN ISO 22000:2018 e UNI EN ISO 22005:2008 in ulteriori Siti di ristorazione collettiva
	Integrazione dei processi	Integrazione del Sistema di Gestione dell'attività di filiale B&I IFM Hard Services (ex Gaetano Paolin) nel SGI di Dussmann	qualitativo	-	100%
SOSTENIBILITÀ	Miglioramento score ESG	Ottenimento nuove certificazioni di sistema/servizio	Rating EcoVadis	Livello silver	Livello gold
	Miglioramento qualità della raccolta dati Bilancio Sostenibilità	Predisposizione di un gruppo di lavoro dedicato (team CSR/Sostenibilità) all'interno delle varie sedi aziendali	qualitativo	-	

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
SOSTENIBILITÀ	Gestione del processo di approvvigionamento fornitori	Revisione del processo di selezione, qualifica, accreditamento e monitoraggio dei fornitori	qualitativo	Portale accreditamento e applicativo per la gestione delle Non conformità fornitori food	Aggiornamento delle procedure specifiche ed estensione dell'utilizzo del portale di accreditamento a tutti i fornitori aziendali.
	Gestione della documentazione aziendale	Implementazione di un nuovo portale di gestione documentale ad uso interno ed esterno	qualitativo	Portale intranet ad uso di alcune funzionali aziendali	Utilizzo del portale Sharepoint per la fase di elaborazione, divulgazione ed archiviazione della documentazione aziendale prevista dal Sistema di Gestione Integrato
	Informazione sensibilizzazione e coinvolgimento dei dipendenti sul tema ESG	Predisposizione di un appuntamento di restituzione periodico a favore di dipendenti e collaboratori sui temi ESG attraverso strumenti di comunicazione online o offline	Portale INAZ per la comunicazione con i lavoratori. Cassetta delle idee.	Già in uso per tutte le comunicazioni interne e condivisione del Bilancio SA8000, Politica Anticorruzione e Modello Organizzativo 231 (Codice Etico). Cassetta idee non attiva nel 2021	Utilizzare il canale INAZ per informare i lavoratori su obiettivi e traguardi ESG compresa la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. Riattivazione della Cassetta delle idee per dare voce ai lavoratori in merito a suggerimenti e spunti anche sui temi ESG.
VISIBILITÀ	Partnership / collaborazione con Enti di ricerca, Università	Partecipazione all'"Osservatorio Food Sustainability" del Politecnico di Milano sullo studio delle metodologie e degli strumenti per la misurazione delle prestazioni di Sostenibilità e Circolarità lungo la Filiera Agroalimentare	qualitativo	Partecipazione attiva al progetto dell'Osservatorio del Politecnico.	Proseguire con la collaborazione con l'osservatorio su altri progetti.
	Comunicazione esterna sui temi ESG	Utilizzo della rassegna Stampa e dei Social Media per comunicare all'esterno i progetti ed attività in tema ESG	Rassegna Stampa Social Media	Le attività ESG sono state pubblicate mediante rassegna stampa e social media	Incrementare l'uso di rassegna e social per diffondere i progetti ESG (es. piantumazione

Area Ambiente

Dussmann ha definito un Programma ambientale per il triennio 2021-2023, comprendente obiettivi ed azioni suddivise per settore rispetto ai quattro aspetti ambientali significativi per l'Organizzazione: energia, sostenibilità materiali, rifiuti, emissioni:

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
ENERGIA	Riduzione consumo energetico delle sedi amministrative	Adozione buone prassi negli uffici. Attuazione azioni di miglioramento definite nella diagnosi energetica.	Quantità energia elettrica consumata/mq uffici	265,97 kWh/mq	-3% nel triennio
	Approvvigionamento energia da fonti rinnovabili	Sottoscrizione di contratti di fornitura dell'energia elettrica con un mix energetico green totale energia acquistata	Quota energia elettrica da fonti rinnovabili acquistata/ totale energia acquistata	40,6%	+9% nel triennio
MATERIALI SOSTENIBILI	Approvvigionamento prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente	Nell'autorizzazione dei prodotti chimici acquistabili evitare prodotti con frasi "H gruppo 400 EU 059" salvo indisponibilità di alternative equivalenti.	Quantità prodotti chimici con etichetta di sostenibilità (es.Ecolabel) /Totale prodotti chimici acquistati	19,43%	-3% nel triennio
RIFIUTI	Recupero rifiuti speciali prodotti	Definizione contratti con operatori che attuano progetti di recupero.	Quantità rifiuti speciali prodotti destinati a recupero /totale quantità rifiuti speciali prodotti	36,13%	+3% nel triennio

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
ENERGIA	Contenimento produzione rifiuti speciali non pericolosi	Sensibilizzazione addetti; Incremento prodotti riutilizzabili o biodegradabili/compostabili; Cotture prive di grassi; Formati di fustini più capienti, ecocaps, dispenser automatici con "vesciche", anziché pescaggio diretto	Quantità rifiuti speciali non pericolosi prodotti /n. lavoratori in forza (FTE)	0,18	-3% nel triennio
	Contenimento produzione rifiuti speciali pericolosi	Sensibilizzazione; Formati di fustini più capienti, ecocaps, dispenser automatici con "vesciche", anziché pescaggio diretto, nei progetti di gara.	Quantità rifiuti speciali pericolosi prodotti / n. lavoratori in forza (FTE)	3,43	-3% nel triennio
EMISSIONI	Riduzione delle emissioni legate ai veicoli aziendali	Sostituzione progressiva del parco auto con veicoli ibridi, elettrici o a ridotte emissioni.	Numero di automezzi ECO* /totale flotta aziendale	17,01%	20% di automezzi ECO nella flotta
	Compensazione delle emissioni	adesione a progetti di piantumazione, riforestazione	Totale Tonn CO2 compensata/tot. CO2 prodotta		150 Tonnellate di CO2

Obiettivi indiretti - settore ristorazione:

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONE	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
I MATERIALI	Riduzione della logistica di approvvigionamento delle materie prime alimentari	Approvvigionamento materie prime alimentari a Km 0 e filiera corta	Importo acquistato food CAM /acquistato totale	21,68%	
	RIFIUTI EMISSIONI	Riduzione approvvigionamento di materiali/prodotti in plastica	Monitorare; Utilizzo brocche/bocconi in sostituzione bottigliette	Numero pasti free beverages /numero pasti totali (escluso ristorazione scolastica)	54%
			Monitorare; Utilizzo brocche/bocconi in sostituzione bottigliette	Importo acquistato di acqua in bottiglia /n. pasti totali in appalti di ristorazione scolastica	0,7

Obiettivi indiretti - settore ristorazione e trasporti:

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONE	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
SCARICHI IDRICI	Riduzione sostanze pericolose	Approvvigionamento prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente (Ecolabel)	Importo acquistato prodotti detergenti Ecolabel per lavatrici/	24,51%	
GESTIONE RIFIUTI	Gestione informatizzata dei formulari e registri di carico e scarico rifiuti speciali pericolosi e denuncia (MUD)	Adozione di uno specifico applicativo (Ecodesk) in area test (Filiale Sviluppo trasporti), validazione e successiva diffusione a tutte le filiali	Numero filiali/totale filiali trasporti che ha implementato l'applicativo	0	Estensione a tutte le filiali

Area sociale

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
DIVERSITY E INCLUSIONE	Miglioramento degli aspetti di Inclusion & Diversità in azienda	Ottenimento della certificazione ISO 30415:2021 Human Resource Management - Diversity and Inclusion	qualitativo	Possesso delle certificazioni SA8000 e Family Audit (Provincia Trento)	Ottenimento certificazione
	Adozione misure di gestione del rischio di lavoro in solitudine	Adozione di dispositivi "intelligenti" uomo a terra da testare presso la Filiale Trasporti		-	Adottare per la Filiale Trasporti.
SALUTE E SICUREZZA	Riduzione rischio attrezzature	Adozione di misure per la sicurezza delle attrezzature di lavoro; Campagne di sensibilizzazione; verifica della programmazione delle manutenzioni periodiche.			Adozione azioni di miglioramento scaturite dalla campagna manutenzioni 2022.
	Miglioramento dei controlli sulle scadenze sorveglianza sanitaria	Affidamento del servizio di medicina del lavoro a società "partner" per la gestione della sorveglianza sanitaria			Estensione a tutto il territorio.

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
SALUTE E SICUREZZA	ottenimento sgravio premio INAIL	Riduzione degli indici infortunistici (frequenza e gravità)		Già ottenuto	Riconferma ottenimento
	Incremento diffusione partecipazione a formazione obbligatoria	Adozione della nuova metodologia didattica tramite piattaforma e-learning		Concluso	Adozione ed estensione del portale e-learning per tutte le attività cogenti e volontarie ed anche per le nuove famiglie professionali (es. servizio hotelierie)
	Fruibilità delle check list di verifica operativa da parte dei preposti e dirigenti sicurezza	Formazione soft skill	Dematerializzazione delle check list e la frase nella		

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
WELFARE	Incremento delle misure di welfare	Definizione di convenzioni per il godimento di una scontistica ad hoc, dedicata ai collaboratori del Gruppo Dussmann Italia interessati ad attività sportive, culturali (teatro), ricreative (shopping, elettronica, tempo libero); Attivazione di App per migliorare la fruibilità dei servizi		Portale convenzioni aziendali (Corporate benefits). Piano di flexible benefits Auto Zero Pensieri	Mantenimento delle tre iniziative
	Razionalizzazione delle donazioni monetarie o in-kind	Collaborazione con i clienti per l'individuazione di azioni di filantropia		Donazioni di: tablet alle scuole di 15 Comuni; macchina per l'esame del sangue istantaneo all'Ospedale Cardarelli; pacchi contenenti generi alimentari non deperibili ad anziani e disabili in collaborazione con il Comune di Latina	Identificazione e attuazione di nuove attività filantropiche in collaborazione con i Clienti
FORMAZIONE NON OBBLIGATORIA	Realizzazione di incontri di formazione/ sensibilizzazione su temi sociali	Predisposizione di materiale formativo sui temi della sostenibilità, economia circolare, riduzione sprechi, contenimento consumi, ecc.	Quantità rifiuti speciali prodotti destinati a recupero /totale quantità rifiuti speciali prodotti		

	OBIETTIVO	AZIONI, RISORSE E INVESTIMENTI	KPI	BASE LINE 2021	OBIETTIVI ENTRO 2023
PERCORSI DI CARRIERA	Sviluppo delle competenze interne	Formazione soft skill			Viaggio dell'eroe, per le figure professionali RSS, RSR, RST (durata totale 24 ore) e ROA (durata totale 22 ore) Corso di autocontrollo e prevenzione dei comportamenti aggressivi, per le figure dei pulitori viaggiatori (16 ore di formazione collettiva in aula) Dussmann Development Center: percorso di sviluppo comportamentale collettivo e individuale (svolto fra il 2021 e il 2022) Durata totale: 65 ore
	Promozione crescita interna e sviluppo di carriera	Sviluppo competenze			Viaggio dell'eroe (leadership, comunicazione, relazioni interpersonali) - parte terza, che coinvolgerà RSS, RSR, RST e ROA Dussmann Development center Durata totale: 65 ore Corso di autocontrollo e prevenzione dei comportamenti aggressivi (formazione collettiva + coaching individuale su casi più critici individuati nell'anno precedente) Corso di formazione per Funzionari Commerciali, costituito da un percorso di sviluppo comportamentale composto da Team Building in aula (16 ore) e coaching individuale (12 ore)
					Formazione tecnico-pratica dei cuochi: formazione on the job (durata totale 4 ore) Corso di formazione per Funzionari Commerciali, percorso di formazione tecnica specialistica per la vendita dei servizi di manutenzione (24 ore)

Metodologia

Il bilancio di sostenibilità di Dussmann, alla sua prima edizione, è stato predisposto in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” del Global Reporting Initiative (GRI), un’associazione indipendente internazionale che promuove lo sviluppo di una rendicontazione volontaria delle performance economiche, ambientali e sociali.

Il GRI è il riferimento più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità e per la redazione del presente Bilancio è stata scelta l’opzione “in accordance - Core”.

Il perimetro di rendicontazione riguarda tutte le attività svolte da Dussmann Service, sia nella sede centrale che nelle filiali territoriali, nel periodo temporale compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2021.

Per restituire un quadro esaustivo e completo degli andamenti dell’azienda e del trend di sviluppo, i dati sono stati presentati, dove possibile, in forma comparativa con l’anno 2020.

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

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI:

- accuratezza
- affidabilità
- chiarezza
- comparabilità
- equilibrio
- tempestività

La progettazione del presente documento è avvenuta in maniera partecipata coinvolgendo le diverse funzioni aziendali mediante interviste e invio schede di raccolta dati raccolti e coordinati dal Team Qualità Ambiente e Sicurezza.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Dussmann si impegna a pubblicare con cadenza annuale il Bilancio di Sostenibilità per garantire una costante rendicontazione delle proprie performance.

Il presente bilancio verrà condiviso con i principali stakeholder e sarà disponibile sul nostro sito web. Per informazioni e suggerimenti è possibile scrivere a: sostenibilita@dussmann.it

Tabella riepilogativa indicatori GRI (possibile link Global Compact, SDGs)

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA
INFORMATIVA GENERALE		
GRI 102: Informativa generale 2016	GRI 102-1 Nome dell'organizzazione	Copertina
	GRI 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	9-11
	GRI 102-3 Luogo della sede principale	6
	GRI 102-4 Luogo delle attività	6
	GRI 102-5 Proprietà e forma giuridica	45
	GRI 102-6 Mercati serviti	12-13
	GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione	5
	GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	85, 87
	GRI 102-9 Catena di fornitura	115-116
	GRI 102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	14-15
	GRI 102-11 Principio de precauzione	53-55
	GRI 102-13 Adesione ad associazioni	128
	GRI 102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	3
	GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	53-55
	GRI 102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	17-18
	GRI 102-18 Struttura della governance	45-46
	GRI 102-19 Delega dell'autorità	45-46
	GRI 102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	45-46
	GRI 102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	40
	GRI 102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	45-46, 101
	GRI 102-23 Presidente del massimo organo di governo	45
	GRI 102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	45-46
	GRI 102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	39-40
GRI 102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	57-59, 83-84, 97, 101	
GRI 102-32 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	145	
GRI 102-35 Politiche retributive	109-110	
GRI 102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	40	

DIVISO PER PILLAR			
GRI INDEX			
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	
INFORMATIVA GENERALE			
GRI 102: Informativa generale 2016	GRI 102-41 Accordi di contrattazione collettiva	86	
	GRI 102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	39-40	
	GRI 102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	39-43, 57-58, 97	
	GRI 102-44 Temi e criticità chiave sollevati	41-43	
	GRI 102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	29	
	GRI 102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	40-43	
	GRI 102-47 Elenco dei temi materiali	41-43	
	GRI 102-50 Periodo di rendicontazione	145	
	GRI 102-52 Perioicità della rendicontazione	145	
	GRI 102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	145	
	GRI 102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	145	
	GRI 102-55 Indice dei contenuti GRI	146-149	
	INDICATORI ECONOMICI		
	GRI 103: Modalità di gestione 2016	Approccio di gestione per il tema "performance ambientale"	45-47
GRI 103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti GRI 103-3 Valutazione delle modalità di gestione			
GRI 201: Performance economiche 2016	GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	20	
GRI 205: Anticorruzione 2016	GRI 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	51	

INDICATORI AMBIENTALI

	Approccio di gestione per il tema "performance ambientale"	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	GRI 103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti GRI 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	57-59
GRI 301: Materiali 2016	GRI 301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	63-66
GRI 302: Energia 2016	GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	68-73
	GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia	68-73
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018		
GRI 306: Rifiuti 2020	GRI 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	74-81
	GRI 306-3 Rifiuti prodotti	74-75, 79
	GRI 306-4 Rifiuti non destinati allo smaltimento	74
	GRI 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	74
GRI 307: Compliance ambientale 2016	GRI 307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	60-62
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	GRI 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	115-116
	GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	115-116, 118-119

INDICATORI SOCIALI

	Approccio di gestione per il tema "performance ambientale"	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	"GRI 103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti GRI 103-3 Valutazione delle modalità di gestione"	85-92
GRI 401: Occupazione 2016	GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover	86
	GRI 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	109-110
	GRI 401-3 Congedo parentale	109-110
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	97
	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	97, 100
	GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	97
	GRI 403-6 Promozione della salute dei lavoratori	109-110
	GRI 403-9 Infortuni sul lavoro	98-99
	GRI 403-10 Malattie professionali	98-99
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	94
	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	95-96
	GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	95-96
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	85-92, 101-106
GRI 406: Non discriminazione 2016	GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	106
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	GRI 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	85-87
GRI 413: Comunità locali 2016	GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	127
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	GRI 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	115-116
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizio	121-124
	GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	123

Dussmann

Dussmann Service S.r.l.
Via Papa Giovanni XXIII, 4
24042 Capriate S. Gervasio (BG)
Fon +39-02-9-1518
Fax +39-02-9-15-18499

www.dussmann.it