



Rapporto di
Sostenibilità
2020-2021-2022



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
1. IMA Servizi	7
1.1 Profilo: chi siamo	8
1.2 Missione e valori	9
1.3 I sistemi di gestione e le certificazioni	12
1.4 Governance e responsabilità d'impresa	12
1.5 Gestione dei rischi e delle opportunità	13
1.6 Gli stakeholder	14
1.7 Obiettivi e azioni per la sostenibilità	15
2. LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	17
2.1 Risultati economici	18
2.2 La distribuzione del valore aggiunto	19
3. LA SOSTENIBILITÀ RELATIVA AI SERVIZI OFFERTI	23
3.1 La responsabilità verso i clienti	24
3.2 La gestione dei fornitori	26
4. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	29
4.1 La gestione delle risorse: acqua	30
4.2 I consumi di energia	30
4.3 La gestione dei trasporti	32
4.4 Le emissioni di gas serra	34
4.5 La gestione dei rifiuti	35
5. IL VALORE DEL LAVORO	37
5.1 Il personale	38
5.2 La formazione	39
5.3 La gestione della sicurezza	40
NOTA METODOLOGICA	42
TABELLA DI CORRISPONDENZA - STANDARD GRI - OPZIONE "CORE"	44



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

“Ogni giorno cerchiamo di prestare grande attenzione al rispetto dell’ambiente che ci circonda.

Un impegno quotidiano per tutelare noi stessi e gli altri, per vivere al meglio nel presente e dare grande importanza al futuro”.

Questo lo spirito con cui IMA Servizi affronta le sfide di tutti i giorni. Il settore in cui operiamo, quello dell’Oil & Gas, è da alcuni anni fortemente attenzionato per l’impatto sull’ambiente, ma siamo convinti che, non sia tanto quello che fai, ma il modo in cui lo fai, che può fare la differenza. . .

Dopo circa due anni ci siamo trovati a fare una prima verifica degli obiettivi che ci eravamo posti, con il primo bilancio di sostenibilità, all’inizio di un percorso di sensibilizzazione in cui abbiamo creduto e seguiamo a credere. Stiamo proseguendo ad investire nello svecchiamento del parco mezzi, questo ci ha consentito, aumentandone l’efficienza, di continuare sulla strada della riduzione significativa del consumo di carburante e delle emissioni di CO2.

Abbiamo da poco installato, presso la nostra sede, un impianto fotovoltaico che ci permetterà di ridurre in modo rilevante anche l’acquisto di energia elettrica. Questi benefici verranno evidenziati sicuramente nel prossimo rapporto di sostenibilità.

Dopo oltre due anni di ricerca e test, siamo riusciti a brevettare uno strumento per il filtraggio del gasolio (I-Filter) che permette di ridurre l’impatto ambientale derivante

dallo smaltimento di prodotto contaminato da alghe ed impurità, presente nei serbatoi degli impianti di carburante, attuando un processo di “dialisi” direttamente in cisterna, riducendo, in questo modo, al minimo lo scarto e quindi il rifiuto.

La sfida di ogni giorno è creare valore aggiunto da condividere con i nostri stakeholder, rimanendo vicini al nostro territorio, il Triveneto, rispettando e sviluppando le sue importanti risorse socio-culturali, economiche e ambientali.

Vogliamo condividere i nostri valori aziendali con i clienti e con i fornitori con i quali abbiamo da sempre cercato di creare un rapporto di fiducia, trasparenza e partnership, considerando questi elementi la chiave per competere con successo in ambiti sempre più dinamici e globalizzati.

Una menzione particolare va a tutto il personale di IMA Servizi che con il suo continuo apporto contribuisce quotidianamente a mantenere un clima aziendale sereno, stimolante e sostenibile. Guardando alla nostra storia recente alcuni obiettivi sono stati raggiunti. Confidiamo che, con l’impegno e la determinazione di tutti, altri se ne aggiungeranno.

Il Presidente
Antonio De Leonardis





The background of the entire page is a photograph of a multi-lane asphalt road stretching into the distance. The road is flanked by green trees and grassy areas. A white guardrail runs along the right side of the road. A diamond-shaped road sign with a white arrow pointing up and to the right is visible on the right side. The sky is clear and blue.

1. IMA Servizi

1.1

PROFILO: CHI SIAMO

Nata nel 2001 in provincia di Treviso, consolidando un'esperienza ventennale sul campo, IMA Servizi è una realtà imprenditoriale specializzata sia nella fornitura di servizi rivolti alle stazioni di rifornimento di carburante, offrendo interventi di manutenzione ai sistemi meccanici, elettronici e di automazione delle stazioni stesse, assistenza alla gestione tecnica e legale e servizi di ingegneria, sia nel settore delle energie alternative.

Le soluzioni proposte riguardano:

- **la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di distribuzione carburante**
- **la realizzazione di progetti per nuovi distributori e installazione di impianti chiavi in mano**
- **un servizio di consulenza agli impianti di distribuzione di carburanti attraverso un laboratorio metrologico accreditato per misure di massa, volume e verifica periodica legale degli strumenti**
- **il filtraggio del gasolio contaminato da impurità**
- **la manutenzione, l'installazione e la rimozione di piccoli serbatoi gpl ad uso privato**
- **la manutenzione e l'installazione di colonnine elettriche**
- **la manutenzione e l'installazione di impianti fotovoltaici**

Tra i principali clienti, IMA Servizi annovera grandi compagnie petrolifere, quali TAMOIL, ENI e Q8, ma anche tanti retisti o gestori privati a cui presta particolare attenzione.

Nel 2013 inizia l'attività di **laboratorio metrologico**.

Nel 2016, mentre risente come molte aziende del momento di crisi del mercato, **IMA Servizi si evolve** ulteriormente: un gruppo di dipendenti, fortemente motivati nella condivisione dei valori aziendali, entra attivamente nella proprietà con l'obiettivo di riportarla ad un ruolo centrale nel proprio settore di riferimento.

Nel 2018 il **laboratorio di metrologia** ottiene l'**accreditamento** secondo lo standard **UNI CEI ISO 17025**, la cui estensione viene poi ottenuta nel dicembre del 2019.

Nel 2022 **IMA Servizi brevetta I-Filter**, innovativo macchinario per il **filtraggio del gasolio contaminato** da impurità presente in serbatoio, la cui tecnologia è frutto di due anni di ricerche e di un investimento che supera i 150 mila euro.

La sede di IMA si trova in Via Nuova Trevigiana Lughignano, 10 presso il Comune di Casale sul Sile (TV). La strada provinciale separa la sede aziendale dall'area interessata dal Parco Regionale Naturale del fiume Sile.

1.2

MISSIONE E VALORI

La nostra mission

Crediamo che il successo della nostra attività abbia come punti di riferimento le persone che operano nell'azienda e l'apprezzamento dei clienti per i servizi svolti, con affidabilità nel rispetto dei vincoli legislativi e ottimizzando le risorse utilizzate.

I nostri valori

Correttezza, trasparenza, creazione di benessere, salute e sicurezza dei lavoratori, rispetto per l'ambiente sono i tratti che ci contraddistinguono. Riteniamo fondamentali i valori che si richiamano all'etica professionale, alle soluzioni innovative e non tradizionali per la gestione del servizio, all'evoluzione tecnologica per ridurre i costi e fornire risposte efficaci ed efficienti ai clienti.





Politica aziendale qualità, sicurezza e ambiente

IMA SERVIZI è attiva, da circa 40 anni, nel settore delle stazioni di servizio, offrendo servizi e soluzioni in grado di coprire tutte le necessità dei moderni operatori del rifornimento, a partire dalla progettazione e realizzazione degli impianti fino alla manutenzione e gestione di tutte le incombenze tecniche e legali, dalla consulenza e analisi per ottimizzare l'investimento, alle verifiche metrologiche delle apparecchiature.

Il successo dell'organizzazione, a beneficio proprio e di tutte le persone che operano nell'impresa, dipende dall'apprezzamento dei clienti verso i servizi offerti e dalla capacità di fornirli con continua affidabilità nell'osservanza dei vincoli legislativi e con il minor spreco di risorse, nel rispetto per l'ambiente, la salute, la sicurezza e le condizioni di lavoro delle persone che operano sotto il proprio controllo.

Per questo IMA servizi si è dotata di un Sistema di Gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 14001:2015.

La Politica aziendale di IMA SERVIZI promuove, attraverso un quadro di obiettivi, i valori aziendali di correttezza, trasparenza, creazione di benessere, salute e sicurezza dei lavoratori, rispetto dell'ambiente.

La Direzione si impegna direttamente all'applicazione della presente politica e richiede a tutte le funzioni e a tutto il personale di contribuire attivamente attraverso il proprio operato affinché:

- Si rispettino i **requisiti normativi e regolamentari**, stabiliti a livello nazionale ed internazionale, ivi incluse direttive, leggi, regolamenti, autorizzazioni, in ambito tecnico e ambientale;
- Si rispettino i requisiti contrattualmente concordati con il cliente in termini di qualità del servizio, assistenza, tempi e termini di consegna, adeguatezza e completezza della documentazione fornita;
- Si promuova a tutti i livelli una **cultura della qualità del servizio**, la quale deve prevalere rispetto alla cultura rivolta solo alla riduzione del costo;
- Sia mantenuta una **costante e continua comunicazione** con i clienti al fine di incrementare la loro soddisfazione e porre attenzione alle loro esigenze;
- Sia divulgata la **cultura della sicurezza**, anche attraverso la **consultazione e partecipazione** dei lavoratori, compresi i loro rappresentanti, al fine di prevenire lesioni o malattie, ridurre i rischi e ove possibile **eliminare i pericoli**;
- Si promuovano il **rispetto dell'ambiente** e la diffusione di **pratiche sostenibili** verso tutti gli stakeholder, in particolare dipendenti, fornitori e clienti.

- Si contribuisca al mantenimento della **salute del proprio territorio**, inclusa la prevenzione dell'inquinamento, attraverso la **riduzione dei rischi ambientali** generati dalle attività di manutenzione;
- Si migliorino le **competenze del personale** al fine di incrementare i livelli di salute e sicurezza, la soddisfazione dei dipendenti ed il loro benessere, l'efficienza aziendale e si comprendano e riducano gli impatti delle proprie azioni sull'ambiente;
- Si prosegua **l'innovazione tecnologica**, anche attraverso l'informatizzazione dei processi, al fine di migliorare la qualità del servizio, ridurre i costi e fornire risposte più rapide ai clienti;
- Si ricerchino **soluzioni nuove e non tradizionali** sia per la gestione delle risorse interne sia nelle modalità di gestione del servizio o di creazione di nuovi servizi;
- Si ricerchi il **miglioramento continuo** dell'organizzazione al fine di soddisfare le esigenze dei clienti e delle parti interessate, le prestazioni ambientali e i livelli di salute e sicurezza;
- Si adottino, nel perseguire gli obiettivi del proprio business, una visione a lungo termine rivolta alla ricerca della **sostenibilità** in tutti i suoi aspetti, di governance, sociale e ambientale.

La direzione s'impegna:

1. a promuovere in particolare la formazione continua delle proprie persone, con focus in ambito sia tecnico che trasversale, nella convinzione che la crescita individuale porti ad una progressiva crescita dell'azienda;
2. in un'ottica di sostenibilità a lungo termine, a concentrare l'attenzione nella realizzazione di un clima aziendale positivo, che ponga al centro le persone, siano esse collaboratori o fornitori, clienti o altri soggetti coinvolti;
3. in generale, a rendere disponibili adeguate risorse per perseguire le presente Politica Aziendale, che viene resa disponibile per il Personale e per le altre parti interessate (Clienti, Fornitori, Subappaltatori, Comunità) ed è divulgata e condivisa attivamente tramite i consueti canali di comunicazione aziendale.

La Direzione verifica periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi e al contesto aziendale, stabilendo obiettivi specifici in linea con il suo contenuto.

Il Presidente
Antonio De Leonardis



1.3

I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI

Le nostre certificazioni testimoniano l'approccio rigoroso, etico e sostenibile che applichiamo ai nostri processi. Attraverso procedure certificate rendiamo concreta e misurabile la nostra ricerca di qualità e miglioramento continuo. Il Riesame della direzione dei sistemi di gestione attivi garantisce la revisione dei temi ambientali, sociali e sulla qualità del servizio. Ci siamo impegnati a conseguire certificazioni che attestano con continuità la qualità

dei nostri servizi e il nostro modo di fornirli. In particolare abbiamo acquisito la certificazione:

- della sicurezza e igiene sul lavoro ISO 45001:2018,
- dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001:2015,
- della qualità ISO 9001:2015,
- accreditamento del laboratorio di prova e taratura UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

1.4

GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ D'IMPRESA

Il capitale sociale di IMA Servizi srl vede la partecipazione di due società: Service 10.0 srl e IMA srl. Il Consiglio di Amministrazione, i cui partecipanti

sono anche i soci delle due società che controllano IMA Servizi, è composto da 5 persone, di cui 1 donna e 4 uomini:



De Leonardis Antonio
Presidente e Rappresentante dell'impresa



Gomirato Raffaella
Consigliere, Rappresentante dell'impresa e responsabile dei sistemi qualità, ambiente, sicurezza



De Leonardis Martino
Consigliere



Crosato Mauro
Consigliere



Rizzo Ivo
Consigliere

Il sistema di amministrazione e controllo utilizzato prevede una gestione amministrativa pluripersonale svolta in modo collegiale. Il controllo è affidato ad un revisore contabile accreditato.

Sono presenti procedure per identificare, monitorare, valutare e gestire le performance economiche, ambientali e sociali della Società in occasione del Riesame della direzione che avviene una volta all'anno.

La nostra azienda, inoltre, si è adeguata al Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati personali, nominando un Responsabile per la protezione dei dati (RPD/DPO), effettuando un'analisi del rischio e attivando il Registro dei trattamenti previsto da tale normativa.

IMA Servizi ha inoltre avviato un percorso di consulenza volto all'adozione di un modello di

organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01. Scopo del modello è quello di dotare l'azienda di un intenso insieme di procedure e presidi al fine di prevenire in modo efficace il compimento di uno o più dei reati presupposti da parte dei propri soggetti apicali o subordinati. E' in corso di stesura anche il Codice Etico inteso come la carta dei diritti e doveri che definisce le responsabilità etico-sociali di ogni partecipante all'organizzazione aziendale. Questo processo dovrebbe concludersi con l'adozione formale del modello e la nomina dell'organo di vigilanza entro il 2023.

Nel periodo di rendicontazione non vi sono stati reclami, nè sanzioni di natura ambientale, per violazioni di leggi e regolamenti sulle pratiche di lavoro o per il mancato rispetto di norme in materia di conformità di prodotto o di privacy.

1.5 GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

In attuazione del sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza, abbiamo realizzato un'analisi volta a definire i **bisogni e le prospettive** del nostro business **valutandone rischi e opportunità**. Il primo obiettivo dell'analisi è stato quello di individuare le parti interessate e di comprendere la rilevanza che queste hanno per l'organizzazione, potendo influenzarla positivamente o negativamente, in merito a determinati fattori di contesto. Il secondo obiettivo è stato quello di identificare e classificare i bisogni e le aspettative delle parti interessate, in riferimento agli stessi elementi del contesto definito dall'organizzazione; questa valutazione ha permesso

quindi di individuare i fattori del contesto che IMA Servizi Srl tiene sotto controllo e si propone di migliorare.



1.6

GLI STAKEHOLDER

La nostra azienda ha realizzato la mappatura dei propri stakeholder utilizzata per dar corso alla funzione di ascolto delle esigenze e degli interessi espressi da tutti i soggetti dell'organizzazione e delle filiere a monte e a valle del proprio processo produttivo. La mappatura è stata utilizzata anche per realizzare l'analisi di contesto funzionale

all'aggiornamento dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza e alla valutazione dei rischi e delle opportunità.

La descrizione delle relazioni esigenze/interessi tra IMA Servizi e i propri stakeholder è sintetizzata nella tabella che segue.

Dipendenti	Miglioramento nella gestione delle informazioni e sviluppo di programmi di formazione professionale. Attuazione del contratto aziendale e gestione delle politiche di welfare interne.
Clienti	Attenzione alle prestazioni di convenienza economica, qualità e sicurezza dei servizi forniti. Crescente rilevanza degli aspetti di sostenibilità economica, sociale e ambientale.
Finanziatori	Dialogo e comunicazione costante sull'aggiornamento degli indicatori di performance aziendale.
Partner	Definizione e condivisione dei criteri di valutazione qualità associati ai servizi e prodotti.
Fornitori	Definizione di protocolli e criteri chiari per la valutazione delle caratteristiche di qualità ed efficacia. Coinvolgimento attivo sui progetti di miglioramento.
Istituzioni	Informazioni relativamente alle attività oggetto di autorizzazione. Sostegno e partecipazione in progetti rivolti alla comunità locale.
Comunità locale	Sostegno diretto e indiretto alle iniziative sociali delle comunità del territorio nel quale l'impresa ha la sua sede.
Associazioni di categoria	Partecipazione ad eventi, adesione ai programmi di assistenza per i servizi connessi alla gestione del personale.








1.7

OBIETTIVI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Gli obiettivi che rappresentano il piano di azione per la sostenibilità di IMA Servizi sono descritti nella tabella che segue. In questo modo IMA Servizi intende fornire il proprio contributo al

raggiungimento dei seguenti obiettivi globali di sviluppo sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals) contenuti nell'**Agenda 2030 delle Nazioni Unite**.

Piano di azione per la sostenibilità di IMA Servizi – anni 2022-2023

Obiettivi globali di sostenibilità - SDGs	Obiettivi aziendali	Azioni
 	Ampliamento della gamma dei servizi migliorando l'efficienza nell'uso delle risorse e utilizzando infrastrutture digitali, per creare maggiore valore aggiunto per gli stakeholder	Attività formative rivolte al personale. Rafforzamento e ammodernamento digitale degli strumenti di pianificazione e gestione (applicativi app, sistemi cartografici). Progetto di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder
	Mantenimento e rafforzamento degli standard sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	Attività formative realizzate con modalità innovative ("case history" che raccontano eventi accaduti al personale operativo e realizzazione di report foto/video per esemplificare gli interventi modello). Miglioramento del processo di qualifica dei fornitori con attenzione agli aspetti su sicurezza e ambiente
	Incremento delle professionalità interne	Attività formative. Realizzazione di un ufficio centralizzato di supporto tecnico al personale operativo Attuazione di un progetto per la valutazione delle performance del personale
	Riduzione dell'impatto ambientale dei trasporti	Ammodernamento del parco autoveicoli, adeguandolo agli standard di classe di inquinamento più bassa disponibile sul mercato
 	Riduzione dell'impatto ambientale derivante dal consumo di energia	Realizzazione di un impianto fotovoltaico per l'autoproduzione di energia elettrica della sede aziendale





2.

LA
SOSTENIBILITÀ
ECONOMICA

2.1

RISULTATI ECONOMICI

I risultati economici dell'ultimo anno, pur consolidando il trend di crescita dell'ultimo triennio, mostrano una leggera flessione del valore globale della produzione rispetto al 2021 (-3,8%), anno particolarmente positivo per Ima Servizi. Il dato rileva comunque un aumento del 5,5% rispetto ai valori del 2020 passando da 5,2 mln € a 5,5 mln €. Il margine operativo rimane positivo (4,4%) pur subendo una contrazione rispetto al valore dell'anno

precedente quando risultava pari al 9,5%. Da segnalare che nell'anno in esame IMA Servizi non ha ricevuto finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione come invece nel biennio precedente, fondi prevalentemente a valere su programmi di sviluppo regionale, indirizzati a sostenere le attività di formazione e riorganizzazione interna.

Tabella 1 - Sintesi dei valori del bilancio economico e finanziario

	2020	2021	2022	FY20/21	FY21/22
Valore globale della produzione	5.220.574	5.744.844	5.526.655	10,0%	-3,8%
Valore aggiunto	2.392.306	2.688.464	2.322.989	12,4%	-13,6%
Margine operativo lordo [Ebitda]	348.754	544.301	240.554		
% sui ricavi [Ebitda margin]	6,7%	9,5%	4,4%	41,8%	-54,1%
Risultato operativo [Ebit]	279.121	446.608	114.046		
% sui ricavi [Ebit margin]	5,3%	7,8%	2,1%	45,4%	-73,5%
Reddito/(perdita) di esercizio	242.955	373.456	71.456		
Patrimonio Netto	979.435	1.222.893	1.144.348	24,9%	-6,4%
Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	13.090	19.279	0		

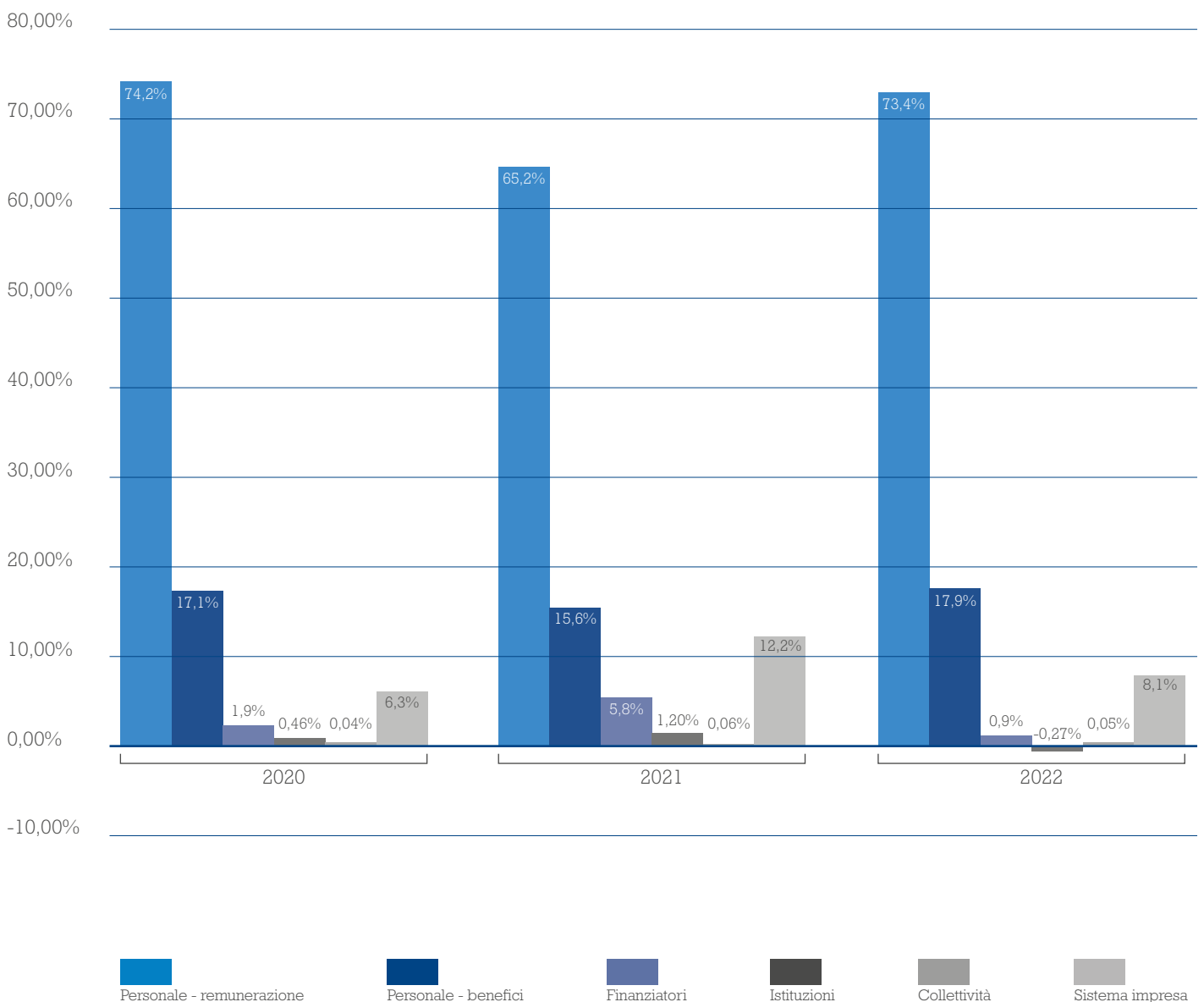
2.2

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

La riclassificazione del bilancio economico permette di identificare il valore aggiunto distribuito agli stakeholder (personale - remunerazione e benefici - collettività, istituzioni, finanziatori, sistema impresa).

Il trend degli ultimi tre anni evidenzia una crescita media delle risorse distribuite in valori assoluti (+27%), passando da circa 2 mln € nel 2019 a circa 2,4 mln € nel 2022.

Figura 2 - Bilancio economico distribuito agli stakeholder



Nel triennio preso in considerazione il valore aggiunto è stato così distribuito:

- al **personale interno** in modo preponderante: circa il 73% in termini di remunerazione diretta nel 2022, con una quota di benefici indiretti (politiche per il welfare), che si attesta attorno al 17,9% nell'anno in esame, con un aumento, in termini percentuali, di più del 14% rispetto alla quota del 2021; ciò rappresenta un importante impegno ai fini della nostra sostenibilità.
- ai **finanziatori**, pagando interessi al sistema bancario e distribuendo utili ai soci; questa voce, che nel 2020 rappresentava il 3,8% del valore aggiunto distribuito, è scesa, nel 2021 allo 0,9%.
- all'**azienda**, per un valore variabile nel triennio che è passato dal 9,9% nel 2020 all'8,1% nel 2022, considerando la parte di ricchezza mantenuta all'interno di IMA Servizi attraverso incrementi di Patrimonio Netto ed utilizzata per il finanziamento di attività correnti o incrementi di capacità produttiva.
- al **capitale relazionale**, composto nel 2022 per -0,27% dalle imposte dirette e indirette pagate alla Pubblica Amministrazione al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ottenute e per il 0,05 % per progetti a favore della collettività (sponsorizzazioni).

UN ESEMPIO DI PROGETTI A FAVORE DELLA COMUNITÀ: L'ASILO NIDO "CIELO AZZURRO"

Da qualche tempo IMA Servizi è impegnata a sostenere la gestione ed il mantenimento dell'Asilo Nido "Cielo Azzurro", che ha la sua sede a Dosson di Casier in provincia di Treviso. L'asilo nido, autorizzato dalla Regione Veneto, può ospitare fino a 25 bambini di età compresa da 0 a 3 anni e occupa personale specializzato con funzione educativa e socio-assistenziale. IMA Servizi è una delle due organizzazioni che sostengono economicamente, in qualità di soci, le attività della struttura. L'asilo fornisce inoltre un servizio importante sia alla comunità nella quale IMA Servizi opera, sia al personale dipendente interno che può utilizzare i servizi all'infanzia per i propri figli.







3.

LA
SOSTENIBILITÀ
RELATIVA
AI SERVIZI
OFFERTI

3.1

LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI

La politica aziendale di IMA Servizi prevede che si rispettino i requisiti contrattualmente concordati con il cliente in termini di qualità del servizio, assistenza, termini di consegna, adeguatezza e completezza della documentazione fornita. Nei confronti dei clienti viene inoltre perseguito il rispetto dell'ambiente, della salute e della sicurezza e la diffusione di pratiche sostenibili, mantenendo una costante e continua comunicazione.

Per rendere concreti questi principi, IMA Servizi ha stabilito degli obiettivi e degli indicatori di monitoraggio, che sono conseguenti alle pratiche operative di gestione finalizzate al controllo del servizio offerto. Gli obiettivi riguardano il seguente aspetto:

- la soddisfazione del cliente, controllato attraverso:
 - un monitoraggio effettuato dal Responsabile di Commessa che compila un questionario messo a punto dal sistema qualità per calcolare un Customer Satisfaction Index (CSI);

- la somministrazione di un questionario di gradimento previsto per il mese di novembre. Come si può notare dalla tabella che segue, l'indice CSI degli ultimi tre anni, mostra un andamento positivo.

Nel corso del 2022 è stato chiesto ai clienti di compilare un questionario di soddisfazione delle attività operative e gestionali dell'azienda il cui risultato conferma l'andamento dell'indice calcolato negli ultimi anni in modo indiretto a causa delle difficoltà legate alla pandemia.

Per favorire e semplificare la compilazione del questionario la scala valori è stata riparametrizzata passando da (1 ÷ 10) a (1 ÷ 5).

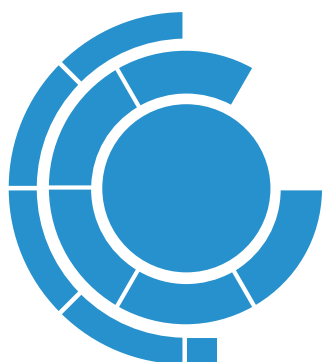
Il gradimento rilevato dal questionario è stato pari al 4,62.

Tabella 2 – Andamento Customer Satisfaction Index

Anno	2020	2021	2022
Customer Satisfaction Index	8,35	8,26	4,50 (alias 9,00)

A conferma, comunque, della buona qualità del servizio offerto, dall'analisi delle non conformità di sistema, che rilevano anche i reclami derivanti dai

clienti, risultano, nel 2022, tre reclami: uno relativo al laboratorio metrologico e due relativi al servizio di manutenzione.





3.2

LA GESTIONE DEI FORNITORI

Le relazioni con i fornitori sono sottoposte ai principi contenuti nella Politica integrata aziendale in quanto influenzano i livelli di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai clienti. La politica aziendale negli approvvigionamenti si può sintetizzare con i seguenti obiettivi:

- a) creazione di un rapporto di fiducia e di collaborazione con i Fornitori;
- b) orientamento degli approvvigionamenti in un'ottica di rapporto Qualità/costo complessivo (prezzo, errori, ritardi) e non solo Qualità/prezzo;
- c) offerta di maggiori garanzie al Cliente da parte del fornitore;
- d) rispetto dei requisiti di sicurezza;
- e) ricerca di prodotti/servizi a minore impatto ambientale.

Il rapporto di partnership che si instaura tra IMA Servizi e i propri fornitori è definito e qualificato attraverso una procedura specifica del sistema di gestione aziendale che permette di selezionare e/o classificare i fornitori di materiali, appaltatori, fornitori di attività in outsourcing e laboratori di riparazione sulla base di criteri distinti con le relative modalità di valutazione:

- criteri connessi alla responsabilità verso il cliente: capacità tecnica a svolgere i lavori e competenze necessarie per il personale impiegato, compresa la formazione obbligatoria e l'utilizzo di dispositivi conformi alla normativa in materia di salute e sicurezza;
- criteri gestionali: allineamento ai requisiti delle norme ISO 9001, 14001 e 45001, in particolare per la gestione degli aspetti legislativi in materia di salute, sicurezza ed ambiente;
- criteri tecnici: l'impiego degli strumenti informatici e di comunicazione di IMA Servizi.

In quest'ottica IMA Servizi si preoccupa di

raccogliere le informazioni di interesse e di eseguire la valutazione/selezione e qualificazione dei nuovi fornitori nonché, periodicamente, la rivalutazione e riqualificazione di quelli già acquisiti.

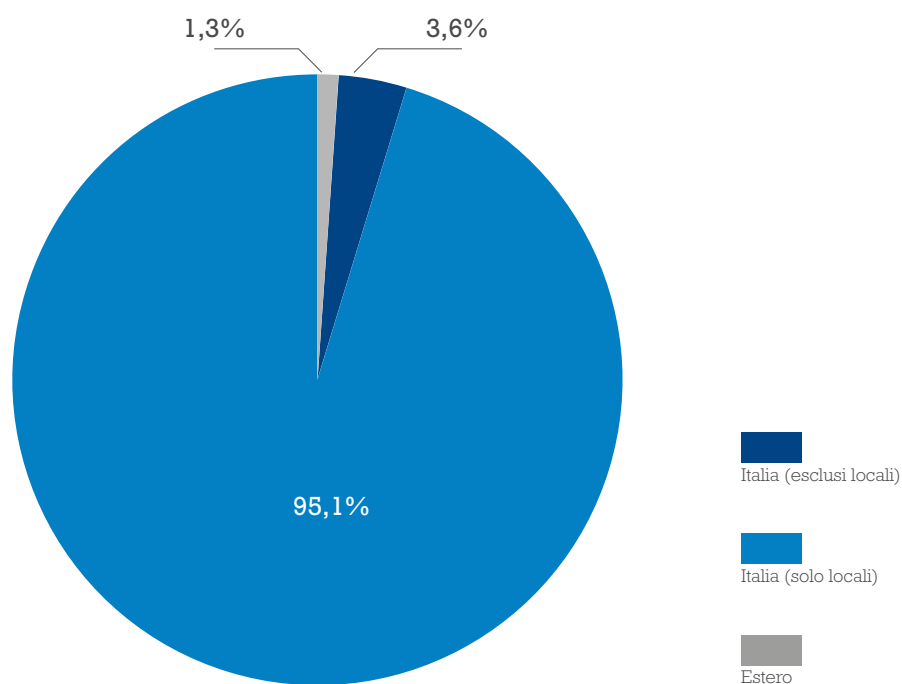
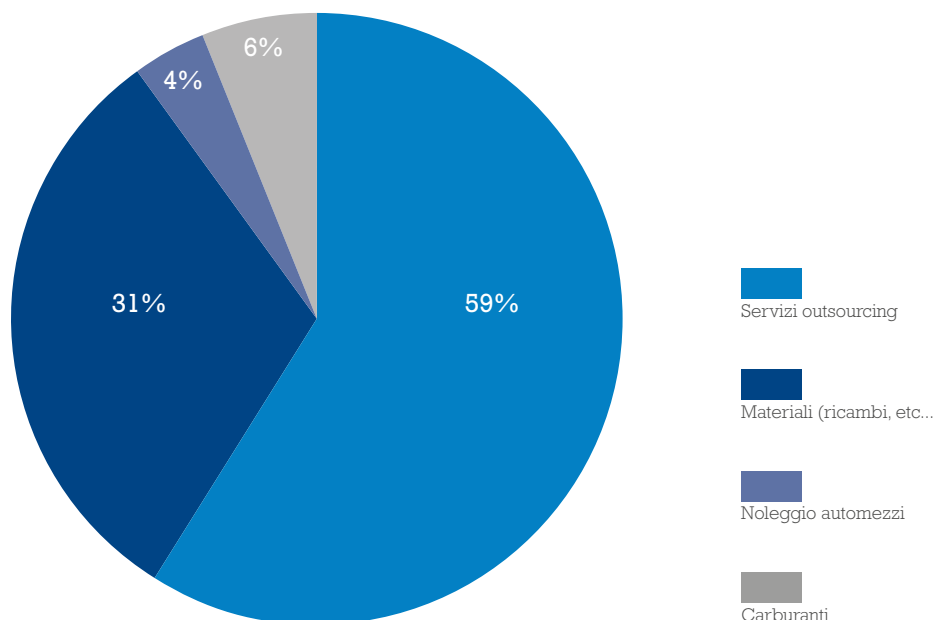
Il processo di indagine e controllo della catena di fornitura è costituito da un primo contatto diretto che nasce dell'esigenza di acquisire un nuovo fornitore; segue la sua validazione tecnica sulla base della compilazione di una "scheda valutazione fornitore". Nell'attività di qualifica del fornitore è prevista inoltre una "fornitura di prova". I fornitori che soddisfano i requisiti di IMA Servizi sono inseriti in un apposito "albo fornitori qualificati".

La prima valutazione di qualifica è successivamente aggiornata, annualmente, in sede di Riesame della Direzione, svolgendo un monitoraggio del fornitore relativamente ai parametri presi in considerazione per la prima valutazione e attraverso le informazioni di ritorno dalla sorveglianza delle forniture e del comportamento del fornitore nel periodo. Nel caso di fornitori di servizi, IMA si riserva anche la possibilità di effettuare delle verifiche in campo (audit) per valutare il modo di operare del fornitore e la rispondenza delle attività eseguite rispetto a quanto richiesto nell'ordine.

Nel 2022 la spesa sostenuta da IMA Servizi per le principali categorie di fornitori (servizi in outsourcing, materiali, noleggio automezzi, carburanti), è stata di circa 2,5 milioni di Euro di cui il 59% è rappresentato da spesa per servizi in outsourcing.

Nelle nostre politiche di approvvigionamento diamo sempre priorità alla collaborazione con i fornitori locali (area Triveneto), che nel triennio 2020-2022 hanno rappresentato circa il 95% della spesa.

Figura 2 – Composizione percentuale dei servizi acquistati dai fornitori (in valore economico)





4.

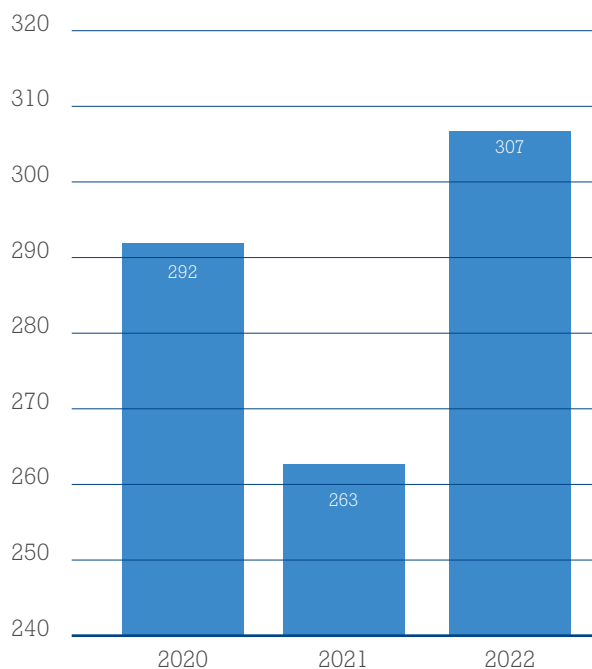
LA
SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE

4.1

LA GESTIONE DELLE RISORSE: ACQUA

Utilizziamo il 100% dell'acqua, prelevata dall'acquedotto, per la pulizia dei locali e i servizi igienici. Il prelievo di acqua nel 2022 è aumentato di circa il 17% rispetto all'anno precedente. Da ricordare che nel 2020 e nel 2021 alto è stato il ricorso allo smartworking per il personale di sede e rilevanti le attività di sanificazione dei locali aziendali. Nell'anno in esame invece la totalità dei dipendenti è rientrata in sede, rimanendo lo smartworking come politica di conciliazione tra esigenze familiari e lavorative. Nel sito aziendale è presente un pozzo per alimentare la vasca dell'impianto antincendio.

Figura 3 – Andamento dei consumi idrici (2020-2022, dati in metri cubi)



4.2

I CONSUMI DI ENERGIA

Le fonti di energia utilizzate per soddisfare il fabbisogno energetico dell'azienda sono:

- l'energia elettrica per il regolare funzionamento delle attività di sede
- i carburanti per alimentare i mezzi di trasporto attraverso cui vengono svolti i servizi.

I consumi di energia elettrica sono connessi a molteplici fattori quali: l'illuminazione e climatizzazione degli ambienti di lavoro, l'alimentazione delle attrezzature interne e degli uffici.

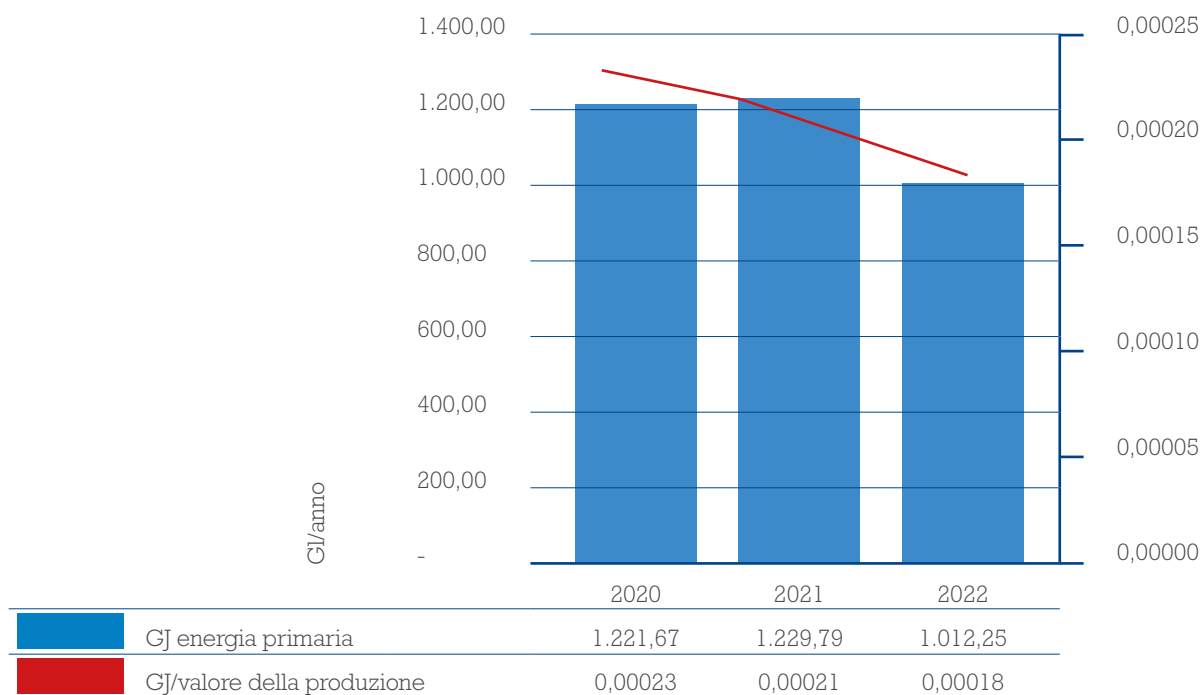
Tabella 3 - Consumi di energia elettrica (kWh)

Anno	2020	2021	2022
KWh/anno	140.228	141.161	116.190

Il grafico mostra l'andamento dei consumi primari di energia elettrica (vedi nota metodologica) espressi

in GJ, cioè in quantità di energia totale necessaria per coprire i consumi di IMA Servizi.

Figura 4 - Andamento dei consumi di energia primaria totale (GJ) e in relazione al valore prodotto



Dopo un biennio di dati pressoché invariati, nel 2022 l'andamento dei consumi di energia primaria ha subito una rilevante riduzione (il decremento è stato superiore al 17%), diminuzione che si continua a rilevare anche nei consumi specifici rispetto al valore della produzione (-14%).

Questo rilevante miglioramento è da ricondurre in primis all'investimento messo in atto dall'azienda

avente ad oggetto la sostituzione delle tradizionali lampade con sistemi a LED con sensore di movimento nell'area magazzino e anche nelle aree comuni degli uffici

In ottica di miglioramento continuo è prevista l'installazione di un impianto fotovoltaico a servizio della sede aziendale nel corso del 2023.



4.3

LA GESTIONE DEI TRASPORTI

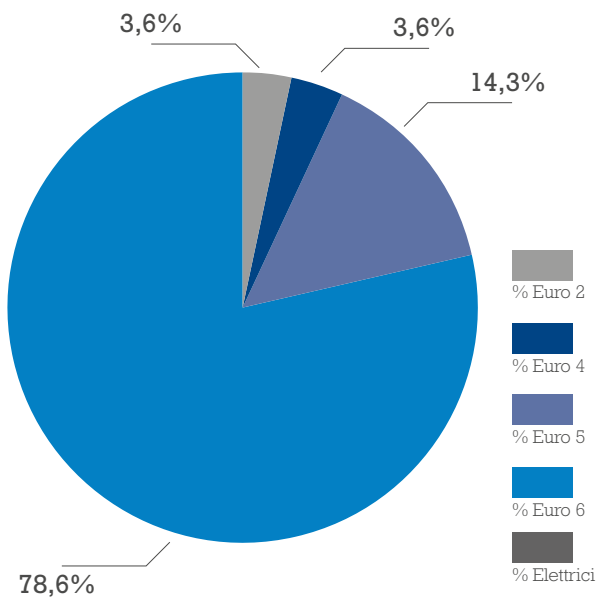
Per la gestione dei servizi nel 2022 IMA ha utilizzato 31 automezzi (3 in più rispetto al 2021) tutti alimentati a gasolio. Il 93,5% del parco automezzi è classificato

Euro 5 ed Euro 6 (rispetto al 92,9% del 2021 e al 89,3% del 2020).

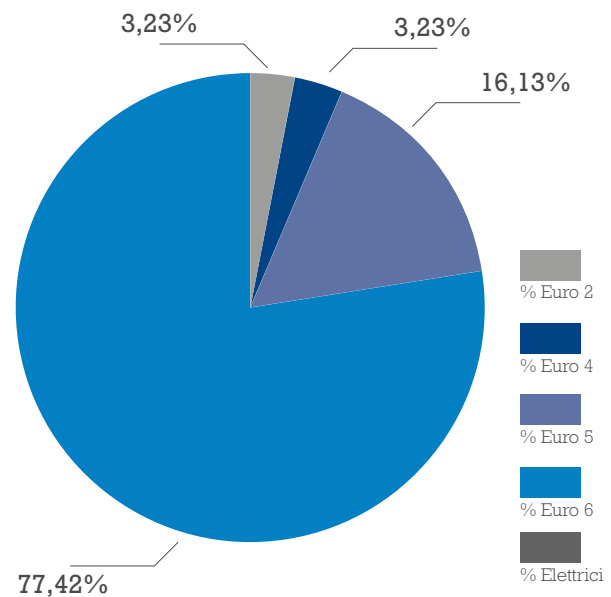
Figura 5 – Composizione del parco autoveicoli, anni 2021-2022

RIPARTIZIONE PERCENTUALE PARCO MEZZI

2021



2022



Le quantità di carburante utilizzato sono calcolate sulla base di una rilevazione analitica dei litri acquistati per i viaggi degli automezzi. Come si può vedere dalla tabella, l'andamento nel biennio mostra una riduzione pari al 6%, percentuale che

sale al 9,7% se rapportata ai dati del 2020. Questo miglioramento è riconducibile prevalentemente alla politica di sostituzione degli automezzi con efficienza minore.

Tabella 4 – Acquisti di carburante per gli automezzi

Anno	2020	2021	2022
Litri diesel acquistato	116.126	111.494	104.855



4.4

LE EMISSIONI DI GAS SERRA

L'azienda calcola le emissioni di gas serra dirette e indirette a partire dai dati monitorati in precedenza (energia elettrica e consumo di combustibili) secondo la metodologia GHG Scope 1 e 2. Le principali emissioni di gas ad effetto serra di IMA Servizi derivano dai consumi di combustibili (emissioni dirette), che diminuiscono, nel 2022, circa del 6% rispetto al 2021. Anche le emissioni indirette,

che dipendono dall'acquisto di energia elettrica, mostrano una significativa diminuzione (17,5%). La Tabella mostra che durante il periodo oggetto di rendicontazione si è verificata una costante diminuzione delle emissioni totali passando da 361.467 kgCO₂eq del 2020 a 322.192 kgCO₂eq con calo di oltre il 17%

Tabella 5 - Emissioni dirette ed indirette di gas serra (kgCO₂eq)

Anno	2020	2021	2022
Emissioni dirette (combustibili)	305.095,6	292.926,2	275.483,7
Emissioni indirette (energia elettrica)	56.371,7	56.746,7	46.708,4
kg CO₂eq totali	361.467,2	349.672,9	322.192,0
kgCO₂eq/valore produzione	69,24	60,72	57,08



4.5

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Dopo una significativa riduzione della produzione complessiva di rifiuti registrata tra il 2020 ed il 2021, nell'anno in esame la quantità è leggermente aumentata (+4.4%): mentre la quantità prodotta di rifiuti pericolosi è rimasta pressoché invariata (si fa presente che questi rappresentano una quota

marginale rispetto alla produzione totale pari all' 1,9%), ad aumentare sono stati i rifiuti non pericolosi. Per quanto riguarda la loro destinazione, nel 2022 il 100% dei rifiuti è stato destinato ad operazioni di recupero portando a 0% la quota conferita in discarica.

Tabella 6 - Produzione e destinazione finale dei rifiuti (valori espressi in kg)

Anno	2020	2021	2022
Rifiuti pericolosi	2355	2400	2405
Rifiuti non pericolosi	194.075	117.240	122.530
Rifiuti totali	196.430	119.640	124.935
% P su totale	1,20%	2,01%	1,93%
DESTINAZIONE FINALE			
totale Recupero	194.930	119.580	124.935
totale Discarica	1500	60	0
	196.430	119.640	124.935
% rifiuti avviati a discarica	0,80%	0,05%	0,00%





5.

IL VALORE DEL
LAVORO

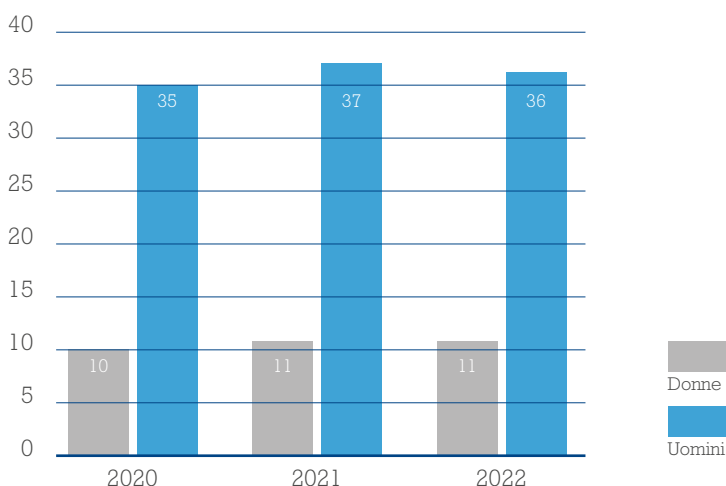
5.1 IL PERSONALE

IMA Servizi conta **47 dipendenti, suddivisi in 11 donne e 36 uomini, di cui quasi la metà di età compresa tra i 30 e i 50 anni (48,9%) e quasi la totalità con contratto a tempo indeterminato (91,5%)**. Il numero di persone appartenenti alle categorie protette presenti in azienda è pari a 2; tutti i dipendenti hanno cittadinanza italiana. Sono 7 i nuovi assunti nel 2022, anno in cui il tasso totale di turnover

è risultato del 14,9%, in diminuzione rispetto all'anno precedente (18,8%). Il personale è assunto facendo riferimento ai contratti collettivi di settore, non vi sono stati casi di discriminazione nei luoghi di lavoro. IMA Servizi rispetta le norme in materia di tutela e dignità del lavoro e non fa ricorso a forme di lavoro minorile e forzato. Di seguito la rappresentazione grafica dei dati più significativi.

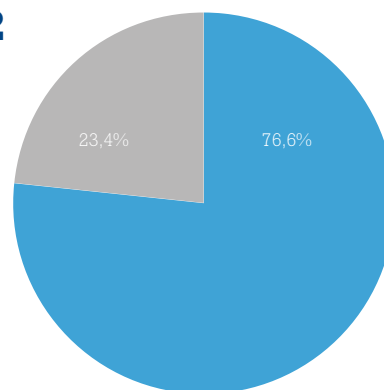
Figura 6 - Caratteristiche dei lavoratori IMA Servizi

LAVORATORI PER GENERE

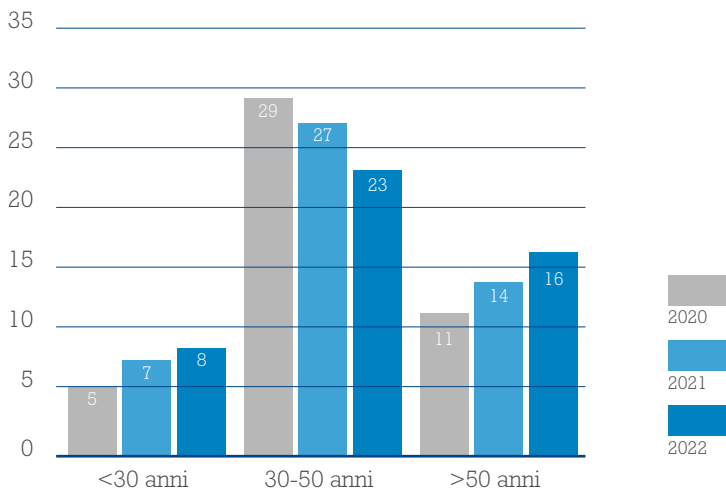


COMPOSIZIONE LAVORATORI PER GENERE

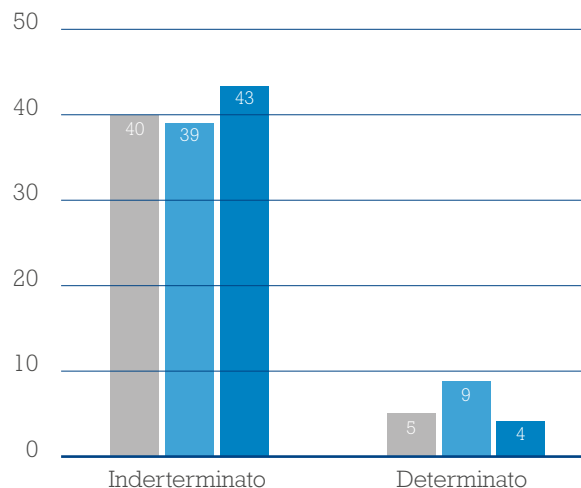
2022



LAVORATORI PER CLASSE DI ETÀ



LAVORATORI PER TIPO DI CONTRATTO



Nell'ultimo biennio un dipendente ha utilizzato congedi parentali obbligatori e facoltativi, rientrando al lavoro al termine di questo periodo.

La parità di genere è una parte importante della politica aziendale delle risorse umane. Dal punto di vista retributivo, non vi sono differenze a favore degli uomini per il medesimo ruolo ed esperienza professionale. Questo si rileva anche dall'analisi della retribuzione oraria media che risulta pressoché identica tra uomini e donne. Agli addetti alle manutenzioni, che sono tutti uomini, viene

riconosciuta anche un'indennità di trasferta per ogni giorno lavorato. IMA Servizi riconosce ai propri lavoratori diversi benefit, come l'assistenza sanitaria, la possibilità di accedere a dei prestiti o all'asilo nido interaziendale.

Nel 2022 è proseguito il progetto di **mappatura e definizione delle competenze in azienda** che ha portato alla definizione di un sistema premiante a partire da inizio 2023 di cui si darà conto nel prossimo report di sostenibilità.

5.2 LA FORMAZIONE

La formazione del personale è da sempre un tema a cui IMA Servizi riserva particolare attenzione ed investimenti.

La formazione si configura come un vero e proprio percorso di crescita e di opportunità di sviluppo professionale (individuale o di gruppo) che viene progettata e gestita sulla base di specifici obiettivi aziendali.

Nel triennio in esame sono state erogate 4.422 ore di formazione, con una media nel 2022 di circa 31 ore per addetto, in diminuzione rispetto all'anno precedente. E' rimasto invariato l'impegno di formazione su tematiche di sicurezza e tecniche, sono leggermente diminuite le ore per formazioni su tematiche trasversali di soft skill.

Tabella 7 - Formazione erogata e costi della formazione

N. ore di formazione	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati e operai	846	331	1.194	596	1.196	259
Ore per addetto	28,2	33,1	32,27	54,18	33,22	23,55
Totale	1.177		1.790		1.455	

	2020	2021	2022
costo personale interno	27.316	35.818	33.525
costi esterni	5.897	19.695	16.003
Valore totale	33.213	55.513	49.528

Il valore attribuito alla formazione del personale nell'ultimo triennio è di circa 138.000 euro, con un investimento pari a circa 50.000 euro nel 2022. Tale importo risulta suddiviso per valore del tempo_ uomo dedicato dai dipendenti e costi sostenuti per gli esperti esterni. Nel 2022 sono stati spesi circa 1.050 euro per dipendente. 447 ore sono state erogate sui temi della formazione

in materia di sicurezza sul lavoro, che rappresenta circa il 31% del totale complessivo delle ore di formazione, in aumento rispetto all'anno precedente. Gli altri temi sui quali si è concentrata la formazione aziendale sono stati l'addestramento tecnico-operativo (per il personale che lavora sul campo), il clima aziendale, la comunicazione e le soft skill.

5.3 LA GESTIONE DELLA SICUREZZA

Operiamo, a tutti i livelli, al fine di garantire l'integrità fisica e morale dei nostri collaboratori, ma anche condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti sicuri e salubri nel pieno rispetto della normativa vigente in materia. Al riguardo, l'azienda si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza del Lavoro certificato e conforme allo standard ISO 45001.

In ragione dei propri valori e obiettivi, per IMA Servizi l'igiene e la sicurezza sui luoghi di lavoro rappresentano elementi essenziali per garantire l'adeguata qualità del servizio fornito al cliente; è pertanto indispensabile che ciascun dipendente vi contribuisca. Valutiamo perciò tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, anche nella scelta delle attrezzature di lavoro, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro. Tutte le decisioni aziendali, di ogni tipo e livello, in materia di sicurezza e salute sul lavoro, devono tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o che lo è meno;
- consultare e coinvolgere i lavoratori.

Nel corso del 2022 si sono registrati due infortuni che hanno comportato un totale di 20 giorni di assenza dal lavoro.

A seguito di questi infortuni l'azienda ha dato corso ad interventi mirati volti a sensibilizzare e a mantenere alta l'attenzione di tutto il personale sulle tematiche di sicurezza.

Di seguito vengono riportati i dati relativi all'andamento degli indici di frequenza e gravità degli infortuni.

Figura 7 - Indice di frequenza degli infortuni

INDICE DI FREQUENZA

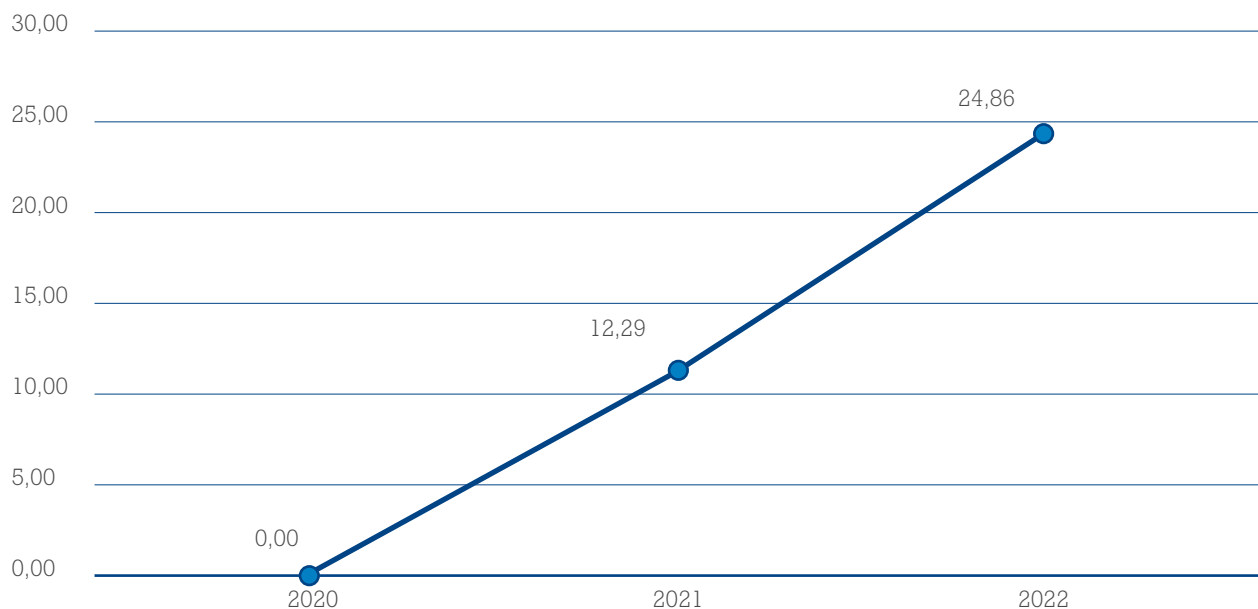
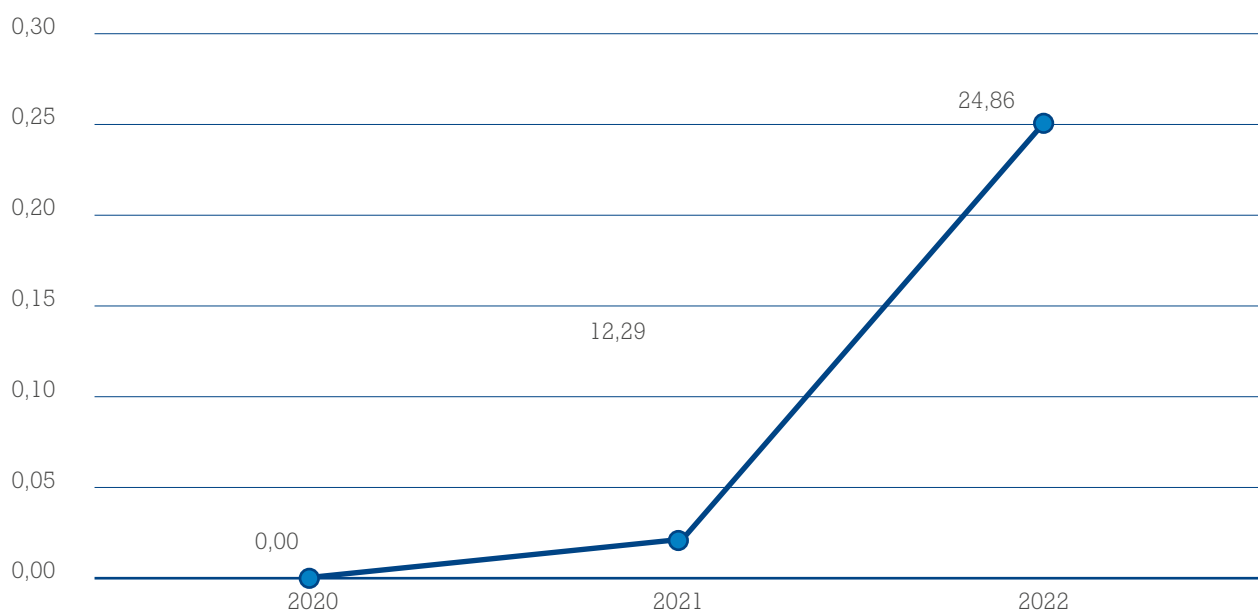


Figura 18 - Indice di gravità degli infortuni

INDICE DI GRAVITÀ



NOTA METODOLOGICA

In linea con le elaborazioni precedenti, anche per questo rapporto abbiamo scelto di seguire la lo Standard GRI (Global Reporting Initiative) – opzione “CORE”. Si tratta dello standard più diffuso e accreditato a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità di un'organizzazione. Questo Rapporto di Sostenibilità fa riferimento al periodo 2020-2022. Nell'applicazione della metodologia GRI, il perimetro di rendicontazione adottato per l'azienda è relativo a tutte le attività svolte da IMA Servizi srl.

Metodologia dell'analisi di contesto e materialità

Nel triennio in esame IMA Servizi ha svolto un'analisi del contesto che ha permesso all'azienda di definire i bisogni e le prospettive delle parti interessate, analizzando rischi e opportunità, in modo tale da confermare e modificare leggermente il proprio sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza. Il primo obiettivo dell'analisi è stato quello di individuare le parti interessate e di comprendere la rilevanza che le parti stesse hanno per l'organizzazione, potendo influenzarla positivamente o negativamente in merito a determinati fattori di contesto. Il secondo obiettivo è stato quello di identificare e classificare i bisogni e le aspettative delle parti interessate, in riferimento agli stessi elementi del contesto definito dall'organizzazione. Questa valutazione permette di verificare i livelli di influenza possibili tra l'organizzazione e le parti interessate e di conseguenza individuare i fattori del contesto che l'azienda tiene sotto controllo e si propone di migliorare.

La metodologia dell'analisi del contesto ha previsto quattro fasi:

Individuazione delle funzioni aziendali che per incarichi e responsabilità vengono deputate ad analizzare il contesto in cui opera l'organizzazione, in pratica a popolare la matrice di cui sopra.

Valutazione in base alla Rilevanza per IMA Servizi

dei fattori di contesto individuati, realizzata dalle funzioni aziendali individuate. I fattori di contesto sono stati interpretati in modo coerente alle specificità dell'organizzazione stessa e all'attività da essa svolta.

La scala di priorità dei fattori del contesto viene discussa in ambito di un riesame specifico della direzione da cui sono scaturite le decisioni dell'organizzazione per definire il campo di applicazione, la Politica e per pianificare il sistema di gestione, in modo particolare per definire (o ridefinire/confermare in caso di sistema di gestione già in atto) i processi aziendali da tenere sotto controllo e gli indicatori di prestazione.

Dal 2020 questa metodologia è stata integrata con l'avvio della messa a punto della matrice di materialità. Si è iniziato con il coinvolgimento del personale interno che è stato coinvolto nella compilazione di un questionario che ha permesso di valutare i temi più importanti per IMA Servizi per la sostenibilità. Fino ad oggi non è stato ancora possibile estendere il questionario verso gli stakeholder esterni per poter redigere la matrice di materialità, attività che è prevista per l'anno 2023.

Metodologia per la raccolta e calcolo degli indicatori di sostenibilità

La raccolta dati è stata realizzata attraverso la compilazione di database contenenti tutte le informazioni necessarie all'elaborazione degli indicatori di sostenibilità secondo lo Standard GRI. Le risorse aziendali di competenza hanno provveduto all'inserimento dei dati e alla citazione delle fonti, garantendo la tracciabilità e l'attendibilità delle informazioni da essi fornite. Ciascun database include al suo interno la metodologia per il calcolo diretto degli indicatori di sostenibilità. In questo modo, è stato possibile ricavare direttamente nei file utilizzati per la raccolta dati, il valore finale riferito a ciascun indicatore chiave del Rapporto. Si riportano di seguito la descrizione di alcune metodologie

specifiche per il calcolo degli indicatori relativi al consumo di energia e alle emissioni di gas serra.

Metodologia per il calcolo dell'energia primaria

Gli indicatori di energia elettrica sono stati espressi in energia primaria espresso in GJ. L'energia primaria dipende, da un lato, dal fabbisogno di energia e dall'altro, dal tipo di combustibile o vettore utilizzato per produrre energia e dall'efficienza di produzione. Questo indicatore può essere calcolato con la seguente equazione:

$$EP = \sum_i [Q_i \cdot f_{(EP_i)}]$$

dove:

Q_i è la sommatoria dei consumi di ogni vettore energetico (per riscaldamento, raffrescamento, illuminamento, acqua calda sanitaria, ventilazione ed energia elettrica) tenendo conto dei rispettivi rendimenti;

$f_{(EP_i)}$ è il fattore di energia primaria dell'i-esimo vettore energetico, che per l'energia elettrica è pari ad un valore di 2,42 (Vedi Decreto del Ministero dello sviluppo economico del 26/06/2015 - Requisiti minimi/APE).

Metodologia specifica per calcolo degli indicatori legati alle emissioni di gas serra

Il calcolo delle emissioni di gas serra si basa sul sistema di rendicontazione GHG messo a punto dal WBCSD "GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard". Il GHG Protocol classifica le emissioni di gas serra in Scope 1 (emissioni dirette), Scope 2 (emissioni indirette derivanti dai processi di produzione dell'energia acquistata), Scope 3 (emissioni indirette, come ad esempio l'estrazione di combustibili utilizzati, i consumi di energia della catena dei fornitori, ecc.). IMA Servizi calcola le emissioni GHG relative allo Scope 1 e 2.

Per il calcolo delle emissioni dirette, che derivano dal consumo di combustibili per gli automezzi utilizzati per svolgere i servizi, è stato utilizzato un fattore di

emissione prudenziale pari a 3,154 KgCO₂eq per kg di gasolio per un mezzo classificato Euro 4 (Fonte: banca dati Ecoinvent per studi LCA, versione più recente).

Per il calcolo delle emissioni indirette si fa riferimento ai dati di input di energia elettrica e al calcolo delle emissioni di CO₂ eq basato sui fattori di emissione presenti nel Rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di gas ad effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali paesi europei", edizione 2020.

Metodologia specifica per calcolo degli indicatori legati alla retribuzione oraria

Come dati di input si utilizzano la retribuzione lorda imponibile ai fini contributivi divisa per una stima delle ore lavorative (per anno o per mese) che comprenda le ore ordinarie, straordinarie, ferie, festività e malattie a carico del datore di lavoro. Si tratta quindi di una retribuzione oraria media.

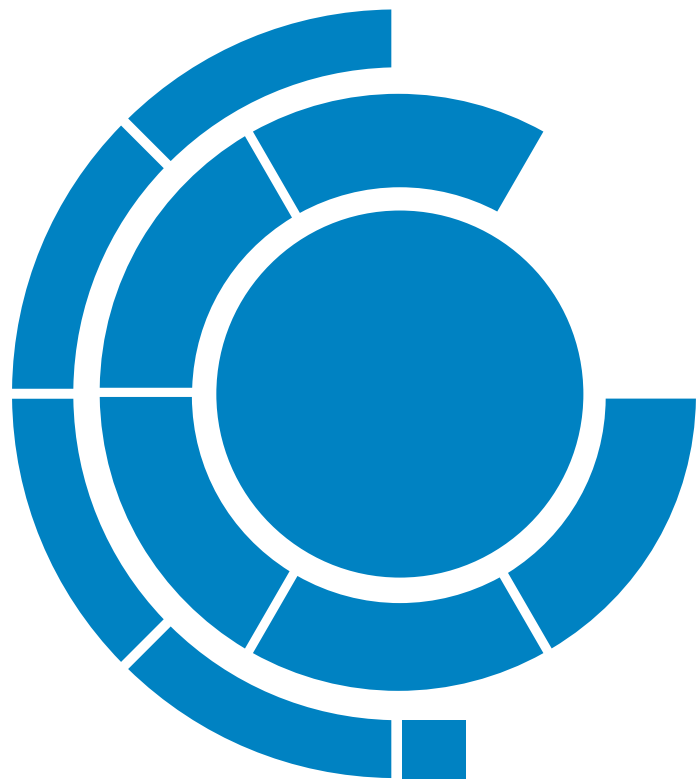


TABELLA DI CORRISPONDENZA STANDARD GRI - OPZIONE "CORE"

La tabella riporta gli Standard GRI utilizzati per il presente Rapporto e i riferimenti ai paragrafi corrispondenti

GRI STD	Descrizione indicatori STD	Riferimento ai paragrafi del Rapporto
102-1	Nome dell'organizzazione	1.1
102-2	Descrizione attività, marchi, prodotti e servizi	1.1
102-3	Luogo della sede centrale	1.1
102-4	Luogo delle attività	1.1
102-5	Natura della proprietà e forma giuridica	1.4
102-6	Mercati serviti	1.1
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	5.1
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	5.1
102-18	Struttura della governance	1.4
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	1.3
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	1.6
102-41	Percentuale di lavoratori coperti da accordi collettivi	5.1
102-45	Perimetro del rapporto	Nota metodologica
102-46	Definizione dei contenuti del report di sostenibilità e confini del sistema	Nota metodologica
102-47	Elenco dei topics materiali	1.7
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica
102-53	Riferimenti interni per informazioni sul rapporto	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione di conformità allo standard GRI ("core" "comprehensive")	Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti GRI	Tabella corrispondenza
103-2	Descrizione dei sistemi di gestione dell'organizzazione	1.3
103-3	Descrizione delle procedure di verifica nei sistemi di gestione dell'organizzazione	1.3
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	2.2
201-4	Valore monetario dell'assistenza finanziaria ricevuta dalla Pubblica Amministrazione	2.2
204-1	Percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	3.2
302-1	Consumo diretto di energia per fonte	4.2
302-2	Consumo indiretto di energia per fonte	4.2
302-3	Intensità energetica	4.2
303-1	Informazione su prelievo, consumo e utilizzo della risorsa idrica	4.1

GRI STD	Descrizione indicatori STD	Riferimento ai paragrafi del Rapporto
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)	4.4
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)	4.4
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	4.4
306-2	Rifiuti suddivisi per tipo e metodi di smaltimento	4.5
307-1	Valore delle multe, numero delle sanzioni e numero dei contenziosi in violazione di norme ambientali	1.4
401-1	Numero e percentuale di nuovi assunti. Turnover per età, genere e area geografica	5.1
401-2	Benefit offerti agli impiegati full-time, non previsti per i part-time e contratto determinato	5.1
401-3	Rientro al lavoro e mantenimento lavoro dopo il congedo parentale (per genere)	5.1
403-1	Descrizione del sistema di gestione salute e sicurezza	5.3
403-2	Analisi e identificazione dei rischi per la salute e sicurezza, processi coinvolti e politiche	5.3
403-3	Descrizione dei servizi e procedure per la prevenzione incidenti nei luoghi di lavoro	5.3
403-4	Descrizione delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	5.3
403-5	Descrizione delle attività di formazione su salute e sicurezza luoghi lavoro	5.2
403-7	Descrizione delle azioni di prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e sicurezza	5.3
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	5.3
403-9	Infortuni sul lavoro	5.3
404-1	Ore formazione del personale	5.2
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere l'aggiornamento continuativo dei dipendenti	5.2
405-1	Composizione % degli organi di governo e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	1.4
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione nel suo complesso (con bonus, indennità, ecc.) delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria e per i principali luoghi di lavoro	1.4
406-1	Descrizione e numero di casi di discriminazione e azioni correttive prese	5.1
408-1	Attività considerate a rischio per ricorso al lavoro minorile e misure per evitare l'utilizzo di lavoro minorile	5.1
416-2	Numero di non conformità riguardanti regolamenti obbligatori e volontari contenenti clausole su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.1
418-1	Numero di reclami riguardanti violazioni della privacy e perdite di dati dei clienti	1.4
419-1	Valore monetario delle sanzioni per non conformità alla legislazione in ambito socio-economico	1.4








imaservizi
ci pensiamo noi

IMA SERVIZI s.r.l.

Via Nuova Trevigiana 10, fraz. Lughignano
31032 Casale sul Sile (TV) - Tel. +39 0422.634650
info@imaservizi.com - www.imaservizi.com