



ISS PALUMBO

MOVE YOUR BUSINESS



SUSTAINABILITY
REPORT **2023**



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
NOTA METODOLOGICA	5
ISS PALUMBO IN CIFRE	6

1 IDENTITÀ E GOVERNANCE **8**

1.1	Profilo	10
1.2	Le tappe di crescita del Gruppo	10
1.3	La struttura del Gruppo	12
1.4	Attività del business	14
1.5	Mission	15
1.6	Governance e assetto organizzativo	15
1.7	Sistemi di controllo interni	16
1.8	Performance economiche	17

2 SOSTENIBILITÀ E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO **20**

2.1	Approccio alla sostenibilità	22
2.2	Mappa degli stakeholder	23
2.3	Contributo agli SDGs	30

3 IL VALORE DELLE PERSONE **32**

3.1	Approccio alla gestione del capitale umano	34
3.2	Organico	34
3.3	Formazione e sviluppo delle persone	36
3.4	Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	37
3.5	Welfare e flessibilità lavorativa	39
3.6	La comunicazione in ISS Palumbo	41

4 L'ECCELLENZA DEI SERVIZI E DEI PROGETTI INDUSTRIALI **43**

4.1	Qualità e sicurezza dei servizi offerti	44
4.2	Gestione della catena di fornitura	47
4.3	La relazione con i clienti	49

5 GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE **50**

5.1	Tutela dell'ambiente	52
5.2	Consumi energetici ed emissioni	53
5.3	Gestione della risorsa idrica	55
5.4	Gestione dei rifiuti	56

INDICE DEI CONTENUTI GRI **58**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Anche quest'anno abbiamo il piacere di presentarvi il nostro Report di Sostenibilità, giunto alla sua seconda edizione. Nella realizzazione di questo Report, abbiamo colto l'occasione per incrementare il livello di coinvolgimento dei nostri stakeholder interni (dipendenti, manager e figure apicali) ed esterni, (clienti, fornitori, istituti bancari) sia nella fase di definizione della materialità, includendo il concetto di "doppia materialità", sia nella fase di raccolta dei contenuti qualitativi e quantitativi che caratterizzano la nostra operatività. Tale coinvolgimento ha consentito di individuare 14 tematiche rilevanti, che rappresentano il punto di riferimento per la rendicontazione inclusa nel presente Report.

Il 2023 è stato fortemente influenzato dal grave contesto geopolitico caratterizzato dal conflitto in Ucraina con evidenti e diffuse difficoltà negli approvvigionamenti e nei costi sia delle materie prime che dei servizi. Uno scenario reso ancor più complesso dall'evolversi dei drammatici eventi correlati al recente conflitto in Medio Oriente. Nonostante le difficoltà dovute allo scenario descritto, abbiamo saputo gestire l'interruzione dell'attività della controllata Russa e ci siamo dedicati maggiormente allo sviluppo commerciale dei nostri servizi core, oltre che in Italia, nel nord Africa e nella penisola arabica, aree che si sono mantenute stabili e affidabili. Il settore Oil & Gas fornisce sempre ottime opportunità anche per i prossimi anni a venire.

Con riferimento alle tensioni geopolitiche in corso, abbiamo altresì riscontrato un rischio di mercato derivante dagli attacchi terroristici nel canale di Suez, che costringe spesso le navi a circumnavigare l'Africa, con conseguenti forti incrementi nel costo del nolo; tale rischio è attualmente presidiato e mitigato attraverso soluzioni mirate a minimizzare i maggiori costi sull'Azienda.

Nel 2023, abbiamo raggiunto risultati positivi e soddisfacenti per quel che riguarda la dimensione economica e finanziaria, chiudendo l'anno, nonostante il quadro di incertezza prima accennato, con ricavi netti pari a 94,6 milioni di euro (+32%), EBITDA pari a 6,7 milioni di euro (7,1% dei ricavi), in crescita dell'84% rispetto all'anno precedente (3,6 milioni di euro, 5,1% dei ricavi).

Nel corso del 2023, in coerenza con i tre elementi della nostra strategia di sostenibilità (*Sustainable Services, People Oriented, Responsible Sourcing*), abbiamo realizzato nuove iniziative progettuali, tra le quali un nuovo sistema di valutazione dei fornitori che include anche fattori ESG, l'implementazione di un tool per il calcolo delle emissioni di CO₂ emesse in tutte le nostre operazioni di trasporto, infine l'ampliamento dell'offerta formativa rivolta a tutti i dipendenti, con un numero complessivo di ore di formazione più che duplicato rispetto all'esercizio precedente.

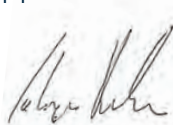
Intendiamo proseguire il nostro impegno in ambito ESG, sollecitato anche dalla spinta dei nostri principali clienti, ponendo grande attenzione all'integrazione degli aspetti sociali e ambientali, oltre che economici, nelle nostre prassi operative, ascoltando le istanze dei nostri stakeholder e sostenendo la crescita e lo sviluppo del nostro capitale più prezioso: le persone e i talenti che ogni giorno si impegnano con professionalità e determinazione per il raggiungimento dei nostri obiettivi.

Andrea Palumbo



Presidente

Filippo Palumbo



Amministratore Delegato

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di ISS Palumbo s.r.l. (di seguito, "ISS Palumbo" o "Società"), redatto con cadenza annuale, è uno degli strumenti principali attraverso cui l'Azienda interagisce con i propri stakeholder, promuovendo il dialogo e condividendo l'impegno nel perseguire una cultura aziendale fondata sull'integrazione delle scelte economiche, ambientali e sociali. Infatti, il documento contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

ISS Palumbo non ricade nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione delle Direttive 2014/95/UE, prevede l'obbligo di redazione di una Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF") per gli enti di interesse pubblico che superano determinate soglie quantitative. Il presente documento è stato pertanto redatto su base volontaria e non rappresenta una DNF.

Il Bilancio di Sostenibilità, presentato al Consiglio di Amministrazione di ISS Palumbo s.r.l. in data 20/06/2024, non è stato sottoposto a revisione da parte di un revisore indipendente.

Standard di rendicontazione e processo di reporting

Il presente Bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità ai "Sustainability Reporting Standards" definiti dalla Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "with reference to" per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

I principi generali applicati per la redazione della Bilancio di Sostenibilità sono quelli definiti dal GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Coerentemente con il principio di comparabilità previsto dai GRI Standard, ove possibile, le informazioni sono riportate anche per l'esercizio fiscale 2022, allo scopo di fornire agli stakeholder una prospettiva sull'evoluzione delle performance di ISS Palumbo nel tempo. Eventuali limitazioni di perimetro dell'informativa sono riportate nel testo e/o in nota, così come il ricorso a stime e approssimazioni nel calcolo degli indicatori.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dallo Standard di rendicontazione adottato, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l'attività svolta da ISS Palumbo e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza ("materialità") degli stessi, come descritto nel paragrafo "Stakeholder engagement e analisi di materialità", sulla base di quanto richiesto dallo Standard GRI 2021 (GRI 3 – Temi Materiali).

Il Bilancio di sostenibilità contiene in appendice un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), per consentire l'individuazione degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del documento.

La disclosure del Bilancio di Sostenibilità è stata sviluppata mediante un processo organizzato e strutturato che ha previsto il coinvolgimento di diversi referenti degli uffici aziendali, responsabili per la raccolta e la gestione delle informazioni atte a una proficua redazione del documento. Nello specifico, i referenti sono stati coinvolti nella principale attività relativa alla raccolta dei dati e delle

informazioni da riportare nel documento in riferimento alla propria area di competenza.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di ISS Palumbo S.r.l., operante nelle seguenti sedi:

- ISS PALUMBO HEADQUARTER, Via Ettore Quaglierini 6 57123 Livorno (LI);
- PALUMBO SERVICE, Via Ettore Quaglierini 4 57123 Livorno (LI);
- ISS PALUMBO, Via Gran Sasso TI snc 20060 Truccazzano (MI);
- ISS PALUMBO, Via Amada 2/4 29010 Pontenure (PC);
- ISS PALUMBO, Strada Provinciale Appia 8/10 81100 Caserta (CE);
- ISS PALUMBO, Via Volterrana 2 56030 Terricciola (PI);
- ISS PALUMBO, Via Gebbione/Contr. Torre Lupo snc 89129 Reggio Calabria (RC).

Nel perimetro non sono incluse le seguenti società estere: ISS Palumbo Mozambique Lda (Mozambico), LCT Palma (Emirati Arabi Uniti), ISS Palumbo South Africa (PTY) Ltd. (Sud Africa), ISS Palumbo Shipping Services LLC (Dubai), ISS Palumbo Shipping Services LLC (Abu Dhabi), ISS Palumbo FZE (Al Hamriyah, Emirati Arabi Uniti), ISS Palumbo Shipping Services (Arabia Saudita), ISS Palumbo Azerbaijan LLC (Azerbaijan), ISS Palumbo LLC (Russia), ISS Palumbo Houston LLC (Texas USA), ISS Palumbo Egypt Ltd. (Egitto), ISS Palumbo Netherlands B.V. (Olanda), ISS Palumbo UK Ltd. (London, UK), ISS Palumbo Turkey Ltd. (Turchia), ISS Palumbo Marseille Sarl (Francia), ISS Palumbo Spain (Spagna), ISS Palumbo Cyprus LTD (Cipro).

Contatti

Il documento viene diffuso a tutti gli stakeholder di ISS Palumbo attraverso la sua pubblicazione sul sito internet istituzionale <https://www.iss-palumbo.com/>. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo info@iss-palumbo.com.

18

Paesi in cui siamo presenti

260

Uffici partner

94,6

Milioni di euro di ricavi

NEW

Adozione Piattaforma SupplHI



Membro FIATA¹, IATA², ALLIANCE-FPAL

66

Dipendenti

1.602

Ore complessive di formazione

0

infortuni/malattie

-20%

Emissioni Scope 2 rispetto al 2022

NEW

Adozione Piattaforma CarbonCare

1 - FIATA – International Federation of Freight Forwarders Associations

2 - IATA – International Air Transport Association



CAPITOLO 1

IDENTITÀ E GOVERNANCE

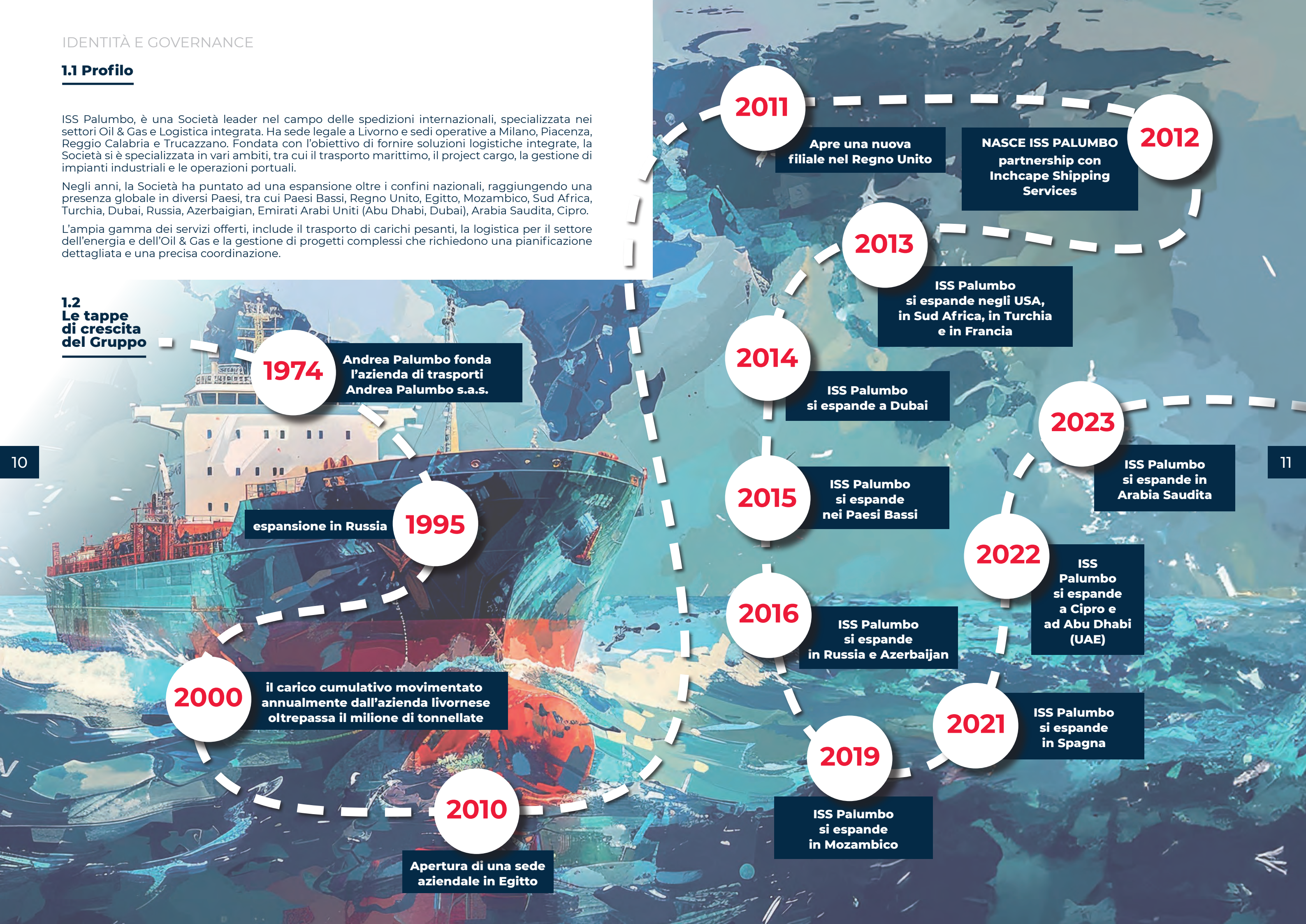
1.1 Profilo

ISS Palumbo, è una Società leader nel campo delle spedizioni internazionali, specializzata nei settori Oil & Gas e Logistica integrata. Ha sede legale a Livorno e sedi operative a Milano, Piacenza, Reggio Calabria e Trucazzano. Fondata con l'obiettivo di fornire soluzioni logistiche integrate, la Società si è specializzata in vari ambiti, tra cui il trasporto marittimo, il project cargo, la gestione di impianti industriali e le operazioni portuali.

Negli anni, la Società ha puntato ad una espansione oltre i confini nazionali, raggiungendo una presenza globale in diversi Paesi, tra cui Paesi Bassi, Regno Unito, Egitto, Mozambico, Sud Africa, Turchia, Dubai, Russia, Azerbaigian, Emirati Arabi Uniti (Abu Dhabi, Dubai), Arabia Saudita, Cipro.

L'ampia gamma dei servizi offerti, include il trasporto di carichi pesanti, la logistica per il settore dell'energia e dell'Oil & Gas e la gestione di progetti complessi che richiedono una pianificazione dettagliata e una precisa coordinazione.

1.2 Le tappe di crescita del Gruppo



1974 Andrea Palumbo fonda l'azienda di trasporti Andrea Palumbo s.a.s.

espansione in Russia **1995**

2000 il carico cumulativo movimentato annualmente dall'azienda livornese oltrepassa il milione di tonnellate

2010 Apertura di una sede aziendale in Egitto

2011 Apre una nuova filiale nel Regno Unito

2012 NASCE ISS PALUMBO partnership con Inchcape Shipping Services

2013 ISS Palumbo si espande negli USA, in Sud Africa, in Turchia e in Francia

2014 ISS Palumbo si espande a Dubai

2015 ISS Palumbo si espande nei Paesi Bassi

2016 ISS Palumbo si espande in Russia e Azerbaijan

2019 ISS Palumbo si espande in Mozambico

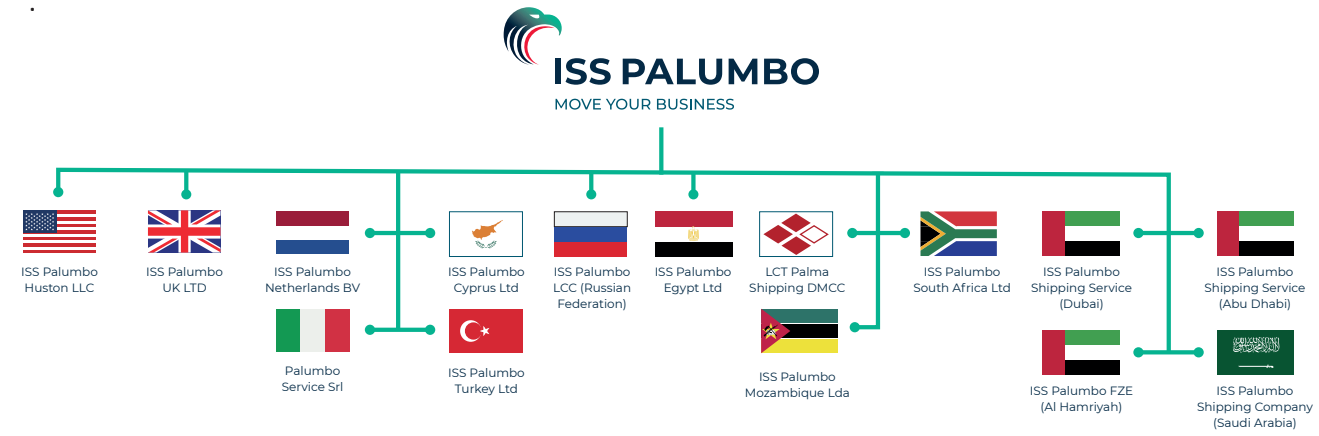
2022 ISS Palumbo si espande a Cipro e ad Abu Dhabi (UAE)

2021 ISS Palumbo si espande in Spagna

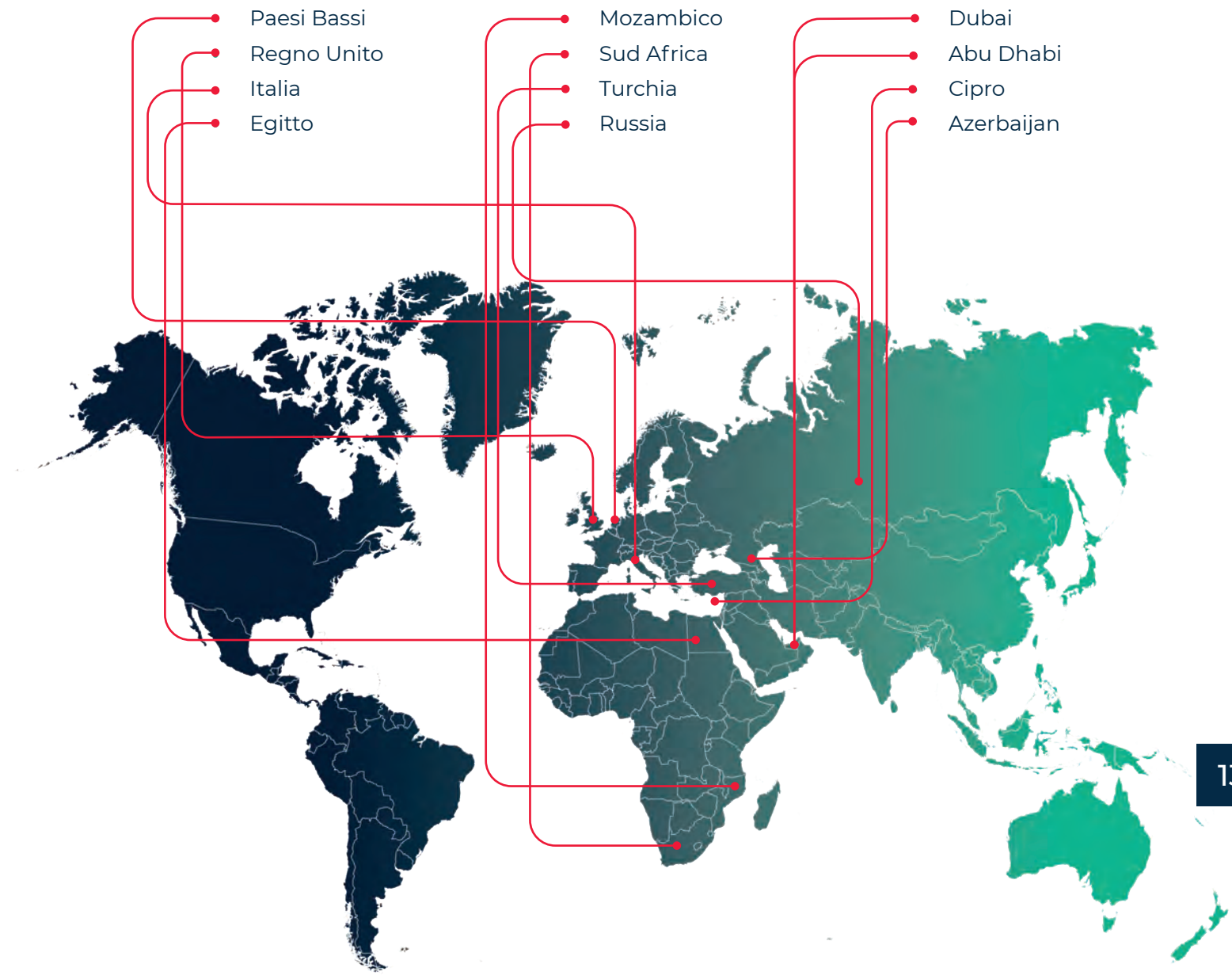
2023 ISS Palumbo si espande in Arabia Saudita

1.3 La struttura del Gruppo

Il Gruppo ISS Palumbo è articolato in Società presenti sul territorio nazionale e Società, aggiunte nel corso degli anni, che operano a livello globale, ciascuna delle quali svolge rappresenta uno specifico tassello nel modello di business del Gruppo




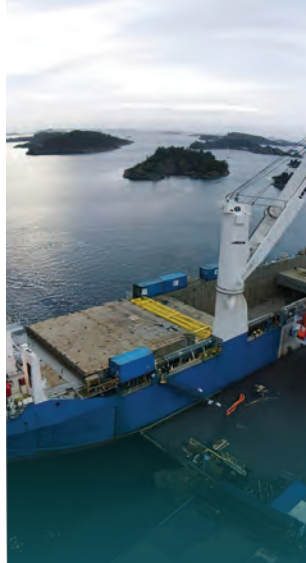


Fornire servizi eccellenti basati su competenze tecniche, innovazione e impegno costante orientato alla soddisfazione dei clienti, costituiscono la mission del Gruppo ISS Palumbo che, allo stesso tempo, opera quotidianamente nel rispetto della qualità, eticità e compliance normativa.



1.4 Attività del business

ISS Palumbo opera attraverso le seguenti divisioni: Spedizioni (**Project Freight Forwarding**), Logistica (**Integrated Logistics** e **Port Logistics**) e Servizi di Agenzia Marittima (**Marine Agency Service**).

Project & Freight Forwarding	Integrated Logistics	Port Logistics	Marine Agency Service
 <p>La divisione Project Freight Forwarding (PF&F) rappresenta l'anima del business di ISS Palumbo.</p> <p>Il team PF&F è formato da professionisti in grado di supportare ogni fase della spedizione</p>	 <p>La divisione Integrated Logistics svolge le proprie attività sia presso le sedi di prestigiosi clienti sia in spazi di propria attività, fornendo soluzioni su misura per la gestione efficiente delle catene di approvvigionamento, la movimentazione delle merci e altri servizi logistici integrati.</p>	 <p>Nei porti di tutto il mondo, la Divisione Port Logistics per ciascun progetto studia la fattibilità e la realizzazione del trasporto.</p> <p>La divisione offre servizi di ricevimento dei tubi dalle navi oceaniche e il loro immagazzinamento nell'area portuale di riferimento.</p>	 <p>La Divisione Marine Agency Service opera grazie all'utilizzo degli uffici portuali e dell'estesa rete di ISS e subagenti di fiducia, per l'assistenza tecnica, commerciale e amministrativa per tutti i tipi di navi e di transito.</p>

1.5 Mission

<p>VISION</p> <p>MOLTE PERSONE = 1 VISIONE: LA LOGISTICA È IL MOTORE DI OGNI BUSINESS</p>	<p>MISSION</p> <p>MIGLIORAMENTO CONTINUO</p> <p>STANDARD ELEVATI</p> <p>CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>STRENGTHS</p> <p>SPECIALIZZAZIONE E CUSTOMIZZAZIONE</p> <p>PILLARS</p> <p>QUALITÀ, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA</p>
--	--	--

1.6 Governance e assetto organizzativo

ISS Palumbo è presieduta da un Consiglio di Amministrazione e dal Presidente e Vice Presidente che si occupano di attribuire le responsabilità alle funzioni, dotandole di adeguate risorse, e di elaborare le politiche aziendali in ottemperanza di norme e leggi applicabili in base all'attività caratteristica.

Organi societari

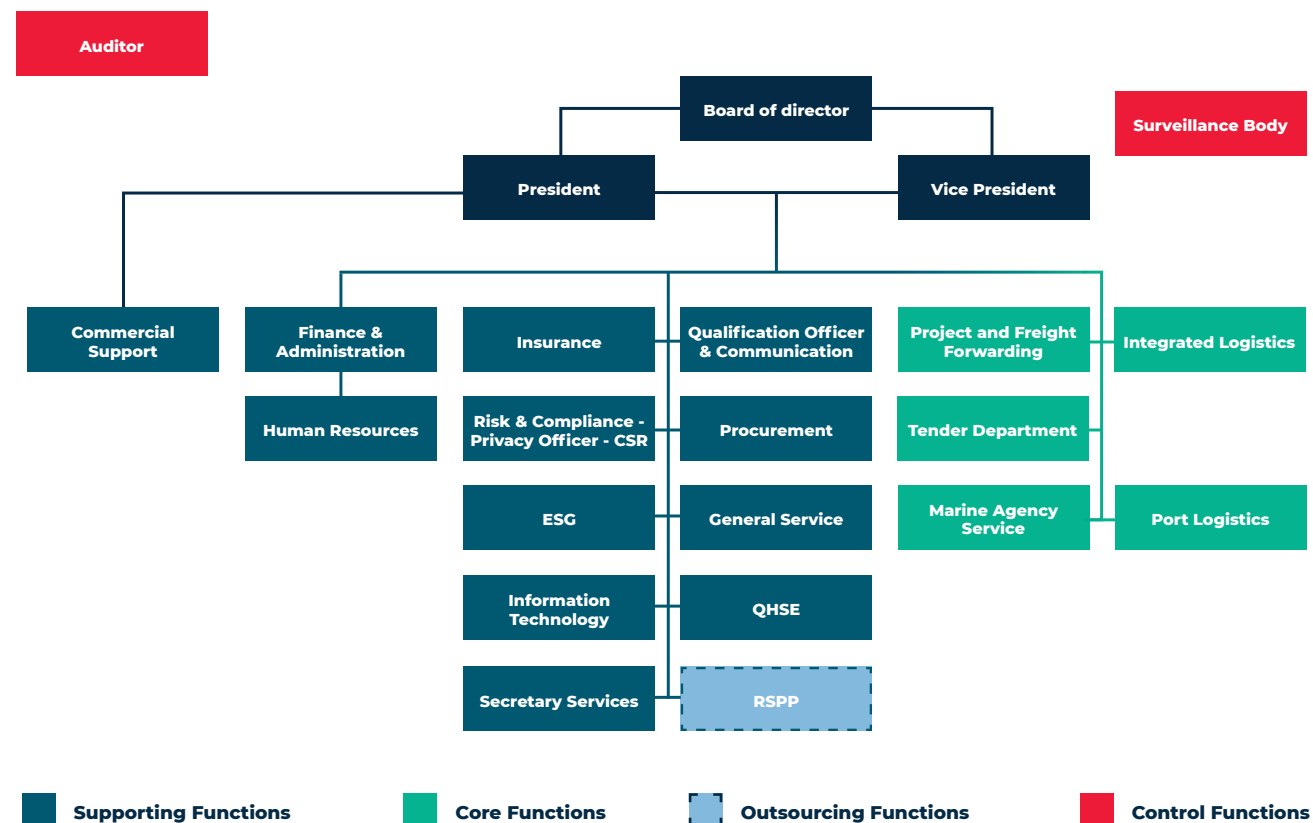
ISS Palumbo adotta un sistema di governance tradizionale, in cui la gestione aziendale è affidata al Consiglio di Amministrazione, mentre il Collegio Sindacale assume ruolo e funzione di vigilanza. Il più alto Organo di Governo, che è il **Consiglio di Amministrazione**, è composto da 7 membri.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Palumbo Andrea
Amministratore Delegato	Palumbo Filippo
Consigliere	Perrino Roberto
Consigliere	Inchcape Shipping Services Holdings LTD.
Consigliere	Posto vacante
Consigliere	Harmstorf Benjamin
Consigliere	Maezelle Philippe Richard G.

Il Consiglio di Amministrazione è affiancato dalla figura del **Sindaco**, che svolge il compito istituzionale di presidiare il rispetto delle norme legali e statutarie e la tutela dell'integrità del Patrimonio aziendale a garanzia dei soci e dei terzi.

Assetto organizzativo

L'assetto organizzativo si articola nelle funzioni "core", "di supporto" e "di controllo", come illustrato nell'organigramma sottostante. Ai responsabili di settore afferiscono le responsabilità di gestione e coordinamento delle diverse funzioni aziendali per garantire conformità dei sistemi di gestione, monitoraggio degli obiettivi e la continua attenzione verso il cliente, gli stakeholders e le loro continue esigenze.



1.7 Sistemi di controllo interni

Il rispetto delle leggi, della lealtà, la correttezza professionale e l'efficienza economica rappresentano i principi chiave delle politiche di business di ISS Palumbo che promuove nel complesso un'economia sostenibile e che si impegna a rispettare i diritti umani, a promuovere pratiche di lavoro eque, a proteggere l'ambiente e a contrastare la corruzione in ogni sua forma.

Nello svolgimento delle proprie attività, ISS Palumbo interagisce con i suoi stakeholder promuovendo relazioni basate sull'Etica e sull'integrità, impegnandosi in tal modo a mantenere elevati standard etici, quale elemento fondamentale per il proprio successo, la reputazione e la realizzazione della propria mission.

Il **Codice Etico di Gruppo**, adottato dalla Società, contiene i principi fondamentali che regolano il modo di agire e che non possono essere messi in discussione da nessun destinatario. Tali principi riguardano l'etica in tutte le sue forme, non solo nella conduzione degli affari, ma nell'organizzazione del lavoro, nella tutela e valorizzazione dei collaboratori, nell'impegno per lo sviluppo sostenibile, nella responsabilità verso la Collettività, e nella corretta amministrazione e gestione contabile e finanziaria.

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, in conformità al D.lgs. 231/2001, rappresenta uno strumento a garanzia di un ambiente aziendale sano, improntato alla correttezza e alla piena trasparenza e legalità. e al Consiglio di Amministrazione dell'organizzazione.

In ISS Palumbo ha da anni attivo un canale di **Whistleblowing**, idoneo a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni, anche in forma anonima, relative alle violazioni del Modello 231 e/o del Codice Etico. ISS Palumbo è impegnata a tutelare qualsiasi soggetto da forme di discriminazione e ritorsione per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia di eventuale violazione.

Al fine di promuovere una condotta di business etica e responsabile in linea con l'impegno della Società nel contrasto della corruzione, è stato adottato un **Manuale Anticorruzione** allo scopo di fornire un set di norme e di procedure in materia di Anticorruzione, in conformità alle norme internazionali e nazionali in materia di prevenzione alla corruzione, nonché all'integrità, alla trasparenza e alla correttezza nello svolgimento delle attività lavorative del Gruppo. Tali norme sono applicabili a tutto il personale del Gruppo nel mondo e a tutto coloro che operano in nome e/o per conto della Società.

La Società è inoltre fortemente impegnata a garantire la **tutela della privacy dei propri collaboratori e clienti**, nonché di tutti i soggetti che entrano in relazione con il business. Per questo, l'azione di ISS Palumbo si concretizza nell'adozione di comportamenti proattivi alla concreta applicazione del Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 ("GDPR"). La Società ha predisposto un'informativa sulla privacy al fine di informare e rassicurare in merito all'utilizzo e al trattamento dei dati personali, prevedendo un canale dedicato ad eventuali richieste di informazioni da parte di qualsiasi soggetto.

Le politiche e gli strumenti sopra menzionati costituiscono parte integrante del programma di compliance aziendale di ISS Palumbo.

Rating di Legalità ★★+

Nel corso del 2023 la Società ha rinnovato il Rating di Legalità con un punteggio di due "stellette" +, convalidato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), con validità di due anni dal rilascio del certificato.

Il Rating è un riconoscimento che premia le imprese che operano secondo i principi di legalità, trasparenza e responsabilità sociale. Tale riconoscimento evidenzia il rispetto della legalità da parte della Società e il grado di attenzione nella corretta gestione del proprio business in maniera trasparente.

1.8 Performance economiche

ISS Palumbo si impegna a crescere sia a livello nazionale che internazionale, focalizzandosi sul miglioramento continuo dell'efficienza gestionale e sull'incremento della redditività operativa. L'obiettivo della Società è quello di aumentare i propri ricavi e creare valore a lungo termine per tutti gli stakeholder.

Le decisioni di crescita e investimento sono guidate da un approccio di gestione sostenibile, che mira a raggiungere performance economiche solide. Questo approccio permette di costruire e mantenere relazioni basate sulla fiducia con clienti e fornitori, favorendo cooperazione e sviluppo.

Valore economico generato e distribuito

La distribuzione del valore economico creato funge da collegamento tra l'aspetto economico e quello sociale, permettendo di valutare come la ricchezza prodotta venga redistribuita dalla Società a beneficio di tutto il sistema con cui interagisce.

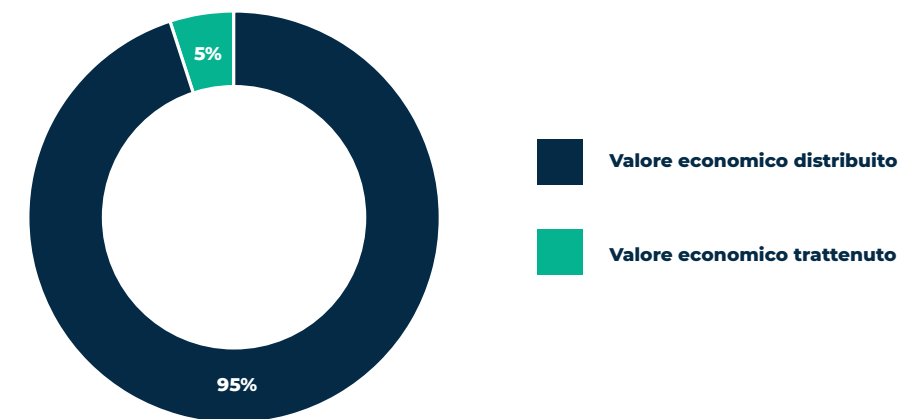
VALORE AGGIUNTO €	FY 2022	FY 2023
Ricavi	71.836.657	94.618.008
Proventi finanziari	4.170.234	1.540.417
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	76.006.891	96.158.425
Costi operativi	63.771.543	83.862.272
Remunerazione del personale	4.913.308	4.258.616
Remunerazione dei finanziatori	667.504	1.371.383
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.585.698	1.744.717
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	70.938.053	91.236.988
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	2.122.286	3.080.622
Accantonamenti per rischi ed altri accantonamenti	-	700.000
Risultato d'esercizio destinato a riserve	2.946.552	1.140.815
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	5.068.838	4.921.437

Valore economico distribuito (2023)



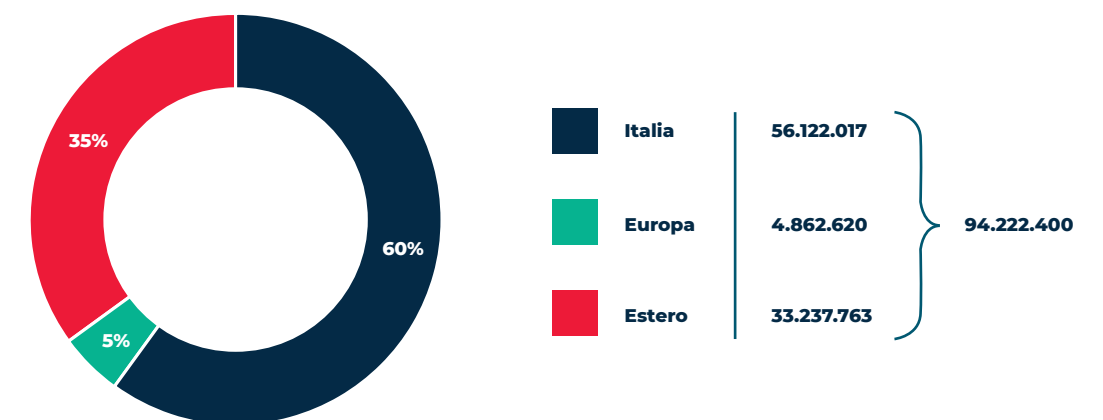
Infine, il **Valore Economico Trattenuto**, pari a circa **4,9 milioni di euro**, determinato come differenza tra il Valore Economico Generato e il Valore Economico Distribuito, rappresenta invece l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale del sistema impresa.

Valore economico trattenuto e distribuito (2023)



I ricavi di ISS Palumbo, per il 2023, sono realizzati principalmente all'interno dei confini nazionali con una quota pari al 60%.

Ricavi per area geografica (2023)



+26% RISPETTO AL 2022

VALORE ECONOMICO GENERATO

96 MILIONI

91 MILIONI

+28% RISPETTO AL 2022

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

Il **Valore Economico Distribuito** è pari a **circa 91 milioni di euro**, aumentato del 28% rispetto all'anno precedente e rappresentante più del 90% del Valore Economico Generato. Quest'ultimo, oltre a coprire i costi operativi sostenuti nell'esercizio, viene impiegato per remunerare il sistema socio-economico con cui ISS Palumbo interagisce, in particolare:

- Remunerazione dei collaboratori: voce comprensiva della remunerazione diretta (costituita da salari stipendi e TFR) e remunerazione indiretta (costituita dagli oneri sociali) di tutti i dipendenti;
- Remunerazione dei finanziatori: tale voce include gli interessi passivi e perdite su cambi;
- Remunerazione degli investitori: voce comprensiva dei dividendi distribuiti;
- Remunerazione della Pubblica Amministrazione: voce comprensiva della totalità delle imposte pagate, incluse le imposte differite;
- Remunerazione alla Comunità: include la totalità delle erogazioni liberali (in denaro e in natura), e le sponsorizzazioni.



CAPITOLO 2

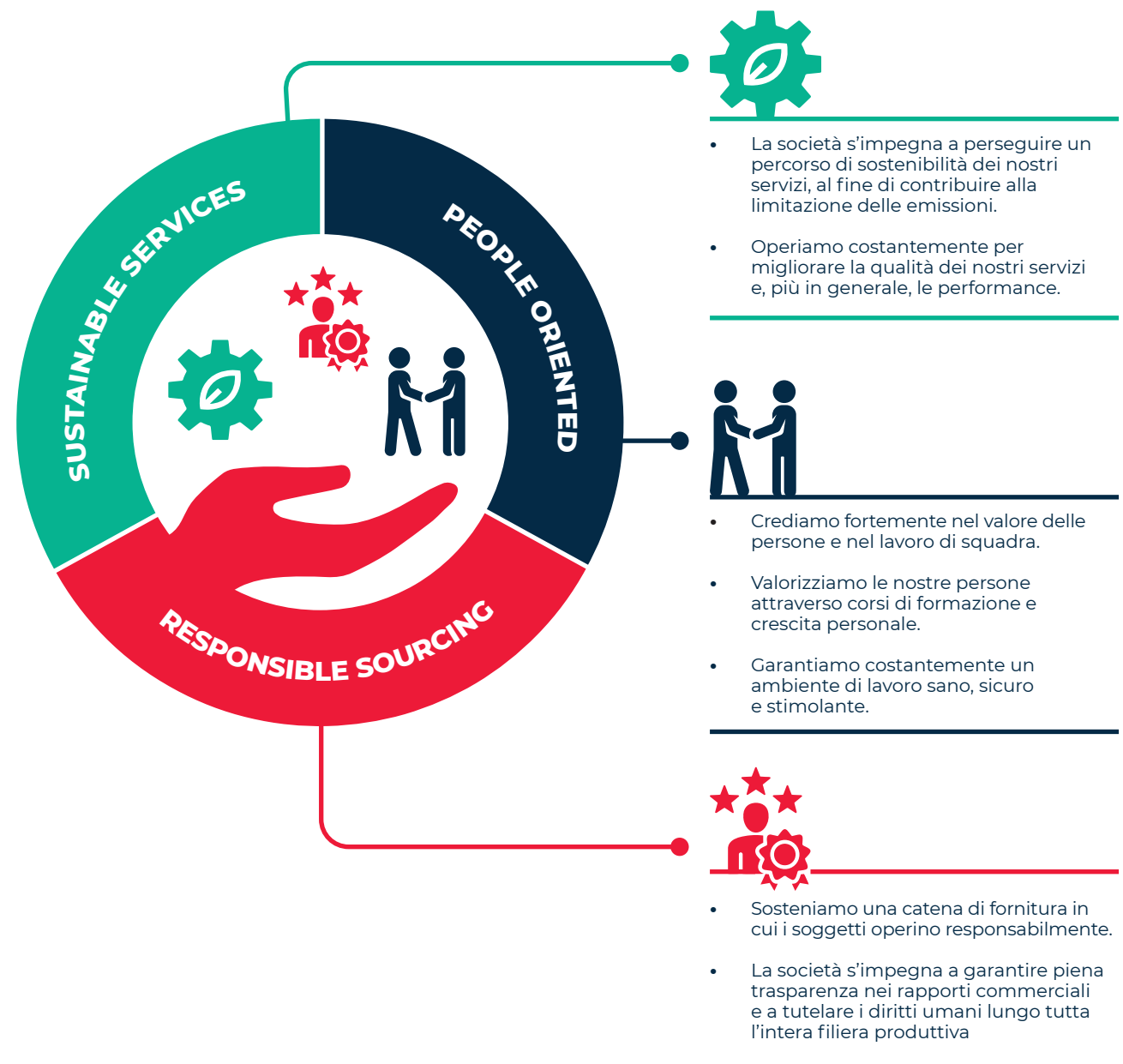
SOSTENIBILITÀ E CREAZIONE DI VALORE

2.1 Approccio alla sostenibilità

ISS Palumbo è quotidianamente impegnata a garantire il rispetto e la tutela ambientale, promuovere la crescita e lo sviluppo sostenibile e duraturo attraverso l'adozione di pratiche ecologiche e contribuendo al rafforzamento della coesione sociale e al benessere condiviso in modo equo.

In coerenza con tale approccio, la Società si impegna a stabilire obiettivi di riduzione dei propri impatti in linea con la sua strategia aziendale, nell'ambito di un percorso di sostenibilità. ISS Palumbo è orientata ad adottare procedure e politiche trasparenti, implementare certificazioni e sistemi di gestione, con l'obiettivo di rispettare i più alti standard ambientali attraverso la misurazione, il controllo e il monitoraggio dei propri impatti.

Per ISS Palumbo la sostenibilità si traduce nell'agire responsabilmente verso l'ambiente, le persone, i propri clienti e l'intera comunità. In linea con questo approccio, la Società basa il proprio operato sui seguenti tre elementi strategici legati alla sostenibilità: *Sustainable Services, People-Oriented, Responsible Sourcing*.



2.2 Mappa degli stakeholder

L'instaurazione e il mantenimento di una relazione trasparente, solida e duratura con i propri stakeholder³ è una condizione essenziale e strategica per una corretta e proficua conduzione dell'attività di business, nell'ottica di creare valore sostenibile nel lungo termine. Per questo motivo, ISS Palumbo si confronta quotidianamente con tutti i suoi stakeholder, prestando attenzione alle loro esigenze rispetto al servizio offerto, adottando un approccio proattivo orientato a un dialogo costante. **La finalità dell'Azienda è il continuo sviluppo e miglioramento dello stakeholder engagement**, in modo tale da orientare i processi decisionali attraverso gli input scaturenti dalle esigenze degli stakeholder stessi, garantendo l'inclusione dei relativi interessi e cogliendo le opportunità e mitigando i potenziali rischi.

Il coinvolgimento e l'ascolto degli stakeholder viene effettuato sulla base di criteri di inclusività degli interessi rappresentati e di completezza e trasparenza delle informazioni. In relazione a questi criteri, l'Azienda si impegna a

- garantire che le occasioni di confronto con i propri stakeholder siano un momento atto ad acquisire il relativo punto di vista e gli interessi, con il fine di indirizzare l'orientamento degli obiettivi aziendali
- implementare la costante soddisfazione dei propri stakeholder per accrescere la qualità della relazione con gli stessi e il livello di fiducia riposto nell'Organizzazione.

Categoria di stakeholder	Attività di engagement	Obiettivi di engagement
Persone di ISS Palumbo Direzione Dipendenti diretti Personale indiretto Collaboratori esterni	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con la funzione Risorse Umane Incontri informali e istituzionali Corsi di formazione Intranet aziendale Survey ai dipendenti per indice di gradimento clima aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Informare sull'andamento aziendale Supportare l'ingaggio e la partecipazione attiva alla vita aziendale Diffondere una cultura basata sulla condivisione dei valori aziendali Formare le persone Favorire la crescita personale e professionale
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Indagini di customer satisfaction Canali di comunicazione tradizionali (call center, e-mail) Eventi fieristici 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la qualità e la soddisfazione dei servizi erogati Garantire il miglior livello di servizio Supportare il dialogo e la relazione
Fornitori di beni e servizi	<ul style="list-style-type: none"> Audit e controlli sui prodotti Incontri e dialoghi commerciali Partnership su progetti 	<ul style="list-style-type: none"> Definire e condividere obiettivi orientati ad una catena di fornitura sostenibile Condividere valori e buone prassi
Istituzioni pubbliche e autorità pubbliche di vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> Incontri istituzionali Produzione di dati e documentazioni trasparenti 	<ul style="list-style-type: none"> Assicurare adempimenti tempestivi e accurati relativamente a obblighi normativi o eventuali richieste Instaurare rapporti trasparenti e collaborativi con le autorità
Azionisti e Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> Incontri periodici Informative scadenziate 	<ul style="list-style-type: none"> Informare sull'andamento del business Notificare attività strategiche e operazioni ordinarie e straordinarie
Territorio e collettività	<ul style="list-style-type: none"> Sito web Social network 	<ul style="list-style-type: none"> Integrare la realtà aziendale all'interno del territorio Instaurare rapporti trasparenti e collaborativi con la comunità

3 - Lo stakeholder è un'entità o individuo che può ragionevolmente essere influenzato in modo significativo dalle attività, dai prodotti e dai servizi dell'Azienda o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'Azienda di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi (definizione fornita dallo Standard GRI).

L'ANALISI DI MATERIALITÀ 2023


L'analisi di materialità è alla base della strategia di sostenibilità di ISS Palumbo, in quanto consente all'azienda di indirizzare gli sforzi sulle aree a maggior impatto e di favorire relazioni costruttive con tutti gli stakeholder. Nell'ambito della rendicontazione, l'analisi di materialità di impatto è volta a identificare i temi materiali di una organizzazione, ovvero gli aspetti ambientali, sociali e di governance considerati rilevanti e significativi per il business e per gli stakeholder. Tale analisi, definita anche **"impact materiality"**, si basa sull'adozione di una prospettiva di tipo **"inside-out"**. L'obiettivo è, infatti, quello di individuare, relativamente a ciascun tema materiale, gli impatti positivi o negativi, effettivi o potenziali, che le attività aziendali generano sull'economia, l'ambiente, e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani.

Per l'anno di rendicontazione 2023, ISS Palumbo ha deciso di effettuare un aggiornamento dell'analisi di materialità di impatto, condotta nel 2022, e di compiere un ulteriore passo avanti svolgendo un primo esercizio di valutazione della materialità finanziaria (cosiddetta **"financial materiality"**). L'analisi di materialità finanziaria si basa su una prospettiva di tipo **"outside-in"**, in quanto è volta all'individuazione dei rischi e delle opportunità che possono derivare dalle questioni di sostenibilità e avere degli impatti negativi o positivi, effettivi o potenziali, sulle performance economico-finanziarie di una organizzazione.


Consapevoli delle importanti modifiche normative in corso in ambito di rendicontazione ESG, ISS Palumbo ha ritenuto importante avviare una primissima analisi di doppia materialità (ovvero unione della materialità di impatto e della materialità finanziaria), anche se non soggetta attualmente ad alcun obbligo normativo.

Materialità di impatto (prospettiva inside-out)


Al fine di aggiornare l'analisi di materialità condotta nel 2022 e identificare eventuali nuove tematiche materiali per l'Azienda, ISS Palumbo ha avviato un nuovo processo di determinazione della materialità, le cui fasi principali vengono di seguito illustrate:

- 


IDENTIFICAZIONE E MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO

 - Identificazione dei soggetti interni ed esterni che hanno un'influenza nelle decisioni aziendali
 - Classificazione degli Stakeholder rilevanti, in coerenza con lo standard AA1000
- 

ANALISI DEL CONTESTO E DI BENCHMARK DI SETTORE (normative e trend di settore)

 - Analisi dello scenario di riferimento di settore e megatrend, e disamina dei principali documenti aziendali
 - Analisi di Benchmark di settore considerando i principali competitor/comparable nazionali e internazionali
- 

STAKEHOLDER ENGAGEMENT E VALUTAZIONE QUANTITATIVA DEGLI IMPIANTI

 - Definizione delle modalità di engagement per tipologia di stakeholder
 - Valutazione quantitativa degli impatti associati a ciascuna tematica individuata
- 

VALIDAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI TEMI MATERIALI

 - Elaborazione dei risultati dello stakeholder engagement
 - Identificazione dei temi materiali per ISS Palumbo

Nello specifico, l'Azienda, attraverso un aggiornamento dell'analisi di benchmark su un campione di 10 aziende competitor, peer e comparable, nonché l'esamina della documentazione interna esistente e la valutazione dei principali standard e framework internazionali della reportistica di sostenibilità, ha individuato 20 tematiche ESG da sottoporre a valutazione quantitativa da parte del Top management e da un campione rappresentativo delle principali categorie di stakeholder esterni all'Azienda.

TEMI POTENZIALMENTE MATERIALI

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Contrasto al cambiamento Climatico e gestione delle emissioni 2 Efficienza energetica e fonti alternative 3 Gestione sostenibile delle risorse naturali 4 Economia circolare 5 Tutela delle biodiversità | <ul style="list-style-type: none"> 6 Formazione e sviluppo delle persone 7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro 8 Welfare e benessere socio-organizzativo 9 Rispetto dei diritti umani 10 Pari opportunità e valorizzazione delle diversità 11 Supporto alla comunità locale e al territorio 12 Centralità del cliente e customer satisfaction 13 Supply chain responsabile | <ul style="list-style-type: none"> 14 Integrità ed etica nel business 15 Anticorruzione e compliance 16 Gestione e tutela della privacy 17 Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder 18 Crescita economica e distribuzione del valore generato 19 Innovazione e R&D 20 Qualità e sicurezza dei servizi |
|--|---|--|

Infatti, con l'obiettivo di individuare i temi e i relativi impatti ESG materiali per ISS Palumbo, è stato erogato un apposito questionario di materialità online, attraverso cui ciascun stakeholder interno (dipendenti, manager e figure apicali) ed esterno (clienti, fornitori, istituti bancari) ha espresso la propria valutazione in merito alla probabilità e gravità che gli impatti non finanziari delle attività aziendali generano o potrebbero generare sulla sfera economica, ambientale e sociale. Una volta ottenuti i diversi riscontri, temi e impatti sono stati prioritizzati in base al punteggio ottenuto e sono state definite le soglie di materialità per gravità e probabilità, ovvero il valore medio dei risultati oltre il quale i temi sono considerati materiali. Tali soglie sono state dunque fissate, rispettivamente, a 3,44 per probabilità e 3,55 per gravità, portando all'individuazione di 14 tematiche materiali.



I risultati ottenuti sono sostanzialmente in linea con le tematiche risultate materiali nell'esercizio precedente.

Le 14 tematiche materiali di ISS Palumbo vengono rappresentate nella seguente tabella, la quale, in conformità allo standard GRI 3, descrive:

- gli ambiti impattati dalle attività aziendali;
- i principali impatti positivi e negativi generati dalle attività aziendali su economia, ambiente, persone, inclusi gli impatti sui loro diritti umani;
- i principali strumenti adottati da ISS Palumbo per presidiare le tematiche e prevenire/mitigare gli impatti negativi da essa scaturenti.

Ambito	Tema materiale	Impatto connesso (positivo e negativo)	Politiche e strumenti definiti dall'azienda	Azioni e iniziative poste in essere	KPIs
Governance	Integrità ed etica del business	POSITIVO Sensibilizzazione dei collaboratori a comportamenti corretti e sviluppo di una cultura etica aziendale, fondata sui valori di legalità, equità e onestà.	Codice Etico	Applicazione del Codice Etico.	GRI 2 GRI 205
		NEGATIVO Mancato rispetto dei principi e dei valori dell'Azienda da parte di dipendenti o dei fornitori di ISS Palumbo.	Modello 231 Manuale Anticorruzione	Implementazione di un sistema di governance in cui tutto il personale della Società adotti comportamenti appropriati e trasparenti.	
		Violazione, da parte di ISS Palumbo, di norme, leggi o prassi del settore, con conseguente perdita di credibilità e implicazioni legali per l'Azienda.	Whistleblowing		
	Anticorruzione e compliance	POSITIVO Adozione di pratiche volte a contrastare i fenomeni della corruzione (attiva e passiva) in modo da preservare l'immagine di ISS Palumbo da eventuali pubblicità negative e da tutelare il corretto agire dell'Azienda, in linea con le norme e le disposizioni in vigore.	Modello 231 Manuale Anticorruzione	Implementazione dell'attività di sensibilizzazione e formazione nell'ambito di anticorruzione. Presenza di un Organismo di Vigilanza incaricato di verificare l'operato della Società con i fini del rispetto del D.Lgs. 231/2001.	GRI 2 GRI 205
		NEGATIVO Mancanza di trasparenza nei processi operativi e decisionali da parte dell'Azienda, con conseguente diffidenza di mercati, investitori e clienti.	Whistleblowing	Rispetto del Manuale Anticorruzione che fornisce un set di norme e di procedure atte alla prevenzione di fenomeni di corruzione.	
	Gestione e tutela della privacy	POSITIVO Adozione di politiche o procedure volte a contrastare la perdita di dati sensibili dei clienti.	Regolamento privacy	Applicazione del Regolamento.	GRI 418
Qualità e sicurezza dei servizi	POSITIVO Offerta di servizi caratterizzati da livelli elevati di qualità a beneficio dei clienti.	ISO 9001	Attività di misurazione e monitoraggio per garantire elevata qualità.	GRI 2	
	NEGATIVO Rispetto delle leggi e dei regolamenti (anche di natura volontaria) in vigore in ambito ambientale e sociale.	Procedure atte al controllo della qualità e sicurezza dei servizi offerti			

Social	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	POSITIVO Riduzione degli infortuni sul lavoro a seguito del rafforzamento di attività di controllo, prevenzione e monitoraggio e misure di gestione dei "quasi infortuni" attuate all'interno dell'Azienda. Riduzione del costo sociale, connesso agli infortuni sul posto di lavoro, sostenuto dall'Azienda dalla collettività. NEGATIVO Crescita degli infortuni sul lavoro a seguito di una incompleta copertura del tema e dell'incompleta applicazione delle adeguate misure di sicurezza previste.	ISO 45001 DVR	Attività di auditing eseguita dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP). Analisi di risk assessment per garantire la sicurezza e il benessere dei dipendenti. Attività di informazione, formazione e addestramento.	GRI 403
	Welfare e benessere socio-organizzativo	POSITIVO Tutela del benessere psico-fisico dei dipendenti e dei loro familiari. Promozione di una migliore relazione tra dipendente e Azienda, in termini di engagement aziendale. NEGATIVO Aumento dello stress psico-fisico dei dipendenti e scarsa qualità del clima aziendale.		Welfare sanitario. Accesso alle modalità lavorative dello smart working. Survey anonime per tracciare l'indice di gradimento interno all'azienda.	N.A.
	Rispetto dei Diritti Umani	POSITIVO Tutela e promozione dei diritti fondamentali della persona, escludendo qualsiasi forma di discriminazione, sia all'interno dell'Azienda che nei rapporti con l'esterno. Benessere e prosperità dei principali stakeholder con cui l'Azienda interagisce (es: dipendenti, comunità locali, business partner, ecc.). NEGATIVO Ripercussioni negative sull'immagine aziendale a seguito di violazione dei diritti umani.	Codice Etico MOG 231	Aggiornamento e applicazione del Codice Etico e del MOG 231.	N.A.
	Pari opportunità e valorizzazione delle diversità	POSITIVO Tutela dei diritti fondamentali dei membri del personale aziendale e di tutti i soggetti con cui l'Azienda si interfaccia. Stabilità di impiego per il personale aziendale e opportunità per ciascun collaboratore di realizzare pienamente il proprio potenziale. NEGATIVO Aumento del divario retributivo conseguente alla mancata valorizzazione delle diversità.			N.A.
	Formazione e sviluppo delle persone	POSITIVO Creazione di un ambiente di lavoro che permetta la piena espressione del potenziale e dei talenti. Offerta di opportunità di sviluppo delle professionalità dei dipendenti. NEGATIVO Mancata soddisfazione delle aspettative e delle esigenze di crescita personale e professionale dei dipendenti.	Piattaforma e-learning Piani di formazione	Implementazione delle attività di formazione a tutto il personale. Attivazione di stage curricolari in collaborazione con gli istituti scolastici.	GRI 404

Social	Supply chain responsabile	<p>POSITIVO Realizzazione di politiche di sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità e miglioramento delle performance ESG dei fornitori dell'Azienda.</p> <p>Verifica delle azioni e delle pratiche adottate dai propri fornitori, tramite il monitoraggio e la valutazione del loro allineamento ai temi ESG.</p> <p>NEGATIVO Ricadute negative derivanti dalla mancata integrazione dei fattori ESG nella gestione della catena di fornitura.</p>	Piattaforma SupplHI	<p>Mappatura e monitoraggio dei fornitori.</p> <p>Valutazione dei fornitori sulla base di criteri ESG.</p> <p>Avvio del calcolo CO₂ per fornitori trasporti e logistica.</p>	GRI 204
	Centralità del cliente e customer satisfaction	<p>POSITIVO Sviluppo di ulteriori servizi integrati, improntati anche al supporto alla riduzione dell'impatto ambientale del cliente.</p> <p>Tailoring di servizi e disponibilità di canali di comunicazione adeguati rivolti ai clienti.</p> <p>NEGATIVO Mancata comprensione dei trend di mercato e dei bisogni dei clienti con conseguente difficoltà nello sviluppo di risposte adeguate.</p>	<p>Procedure atte alla gestione della relazione con i clienti e controllo della relativa soddisfazione</p> <p>ISO 9001</p>	<p>Attività di monitoraggio della soddisfazione del cliente.</p>	N.A.
Environment	Efficienza energetica e fonti alternative	<p>POSITIVO Attuazione di interventi di ammodernamento degli uffici, mirati all'aumento dell'efficienza energetica.</p> <p>Accesso a incentivi e finanziamenti per la realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.</p> <p>NEGATIVO Impennata dei costi di approvvigionamento dell'energia, dovuta all'aumento dei prezzi delle commodity energetiche.</p>	ISO 14001	<p>Mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale con riferimento agli aspetti ambientali rilevanti e rispetto degli obblighi di conformità legislativa</p>	GRI 302
	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	<p>POSITIVO Miglioramento delle prestazioni ambientali attraverso approcci volti a ridurre le emissioni CO₂ e a diminuire sprechi e rifiuti, nonché a ottimizzare l'utilizzo di energie e risorse a disposizione con conseguente riduzione dei costi.</p> <p>Incremento delle performance ESG dell'azienda anche grazie a iniziative di riduzione della plastica attraverso l'utilizzo, laddove possibile, di imballi primari e secondari interamente riciclabili e/o materiali alternativi agli imballaggi in plastica.</p> <p>NEGATIVO Aumento dei costi di smaltimento dei residui e dei materiali utilizzati.</p>	<p>ISO 14001</p> <p>Procedure di smaltimento dei rifiuti</p>	<p>Attività di sensibilizzazione relativa alla raccolta differenziata.</p>	GRI 306
		Gestione delle risorse naturali	<p>POSITIVO Aumento di efficienza e rendimento grazie ad una gestione oculata delle risorse naturali e conseguente riduzione dei costi.</p> <p>NEGATIVO Scarsità e difficoltà nell'approvvigionamento di materie e conseguenti interruzioni e ritardi nelle attività.</p>	ISO 14001	

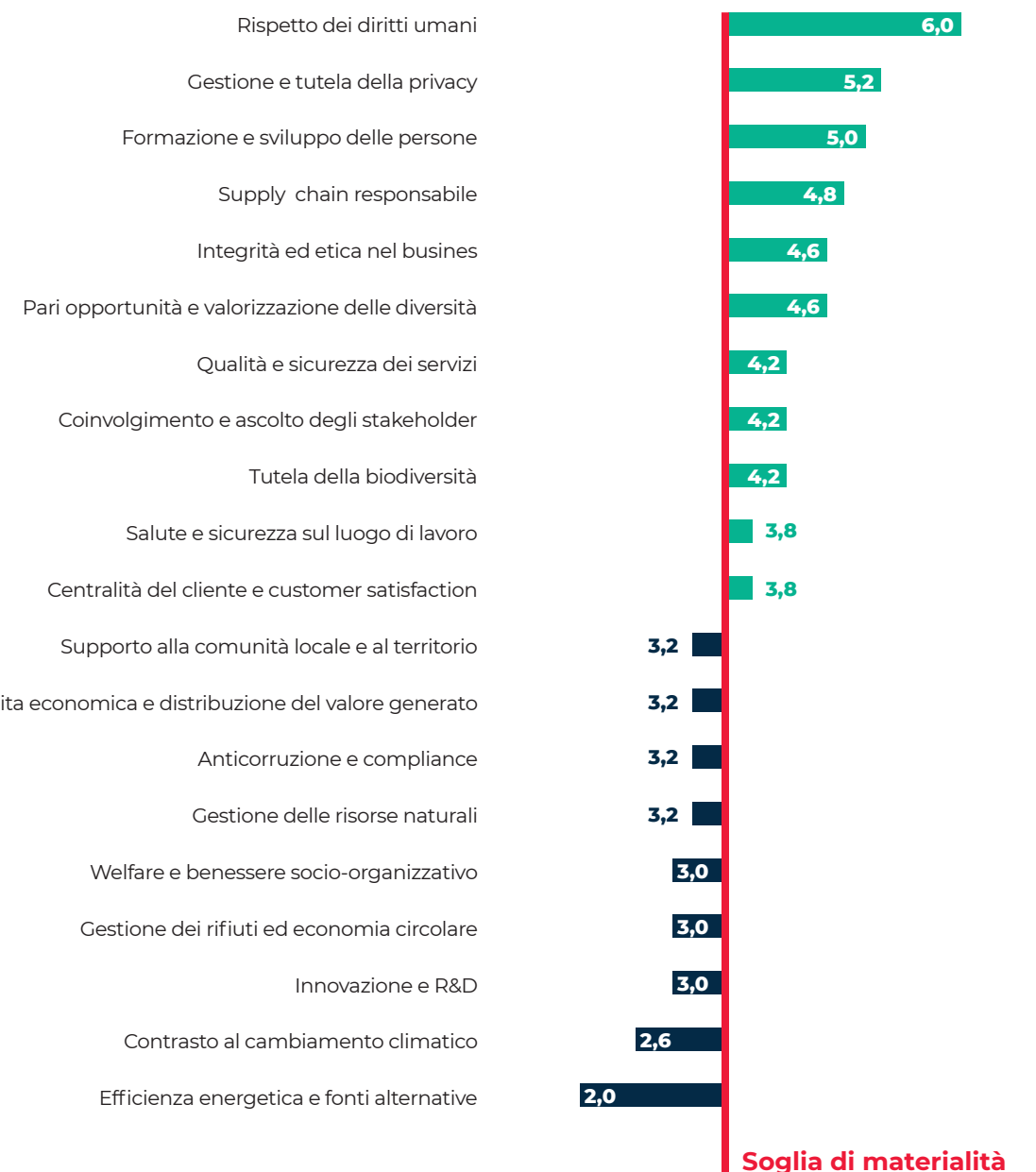
Materialità finanziaria (prospettiva outside-in)

ISS Palumbo, a partire dal corrente fiscal year, ha effettuato anche una valutazione degli impatti secondo la prospettiva "outside-in", ovvero considerando i rischi e le opportunità legate ai fattori ESG che possono influenzare positivamente o negativamente la sua performance economico-finanziaria, il posizionamento competitivo e l'enterprise value.

Per tale valutazione, si è deciso di coinvolgere le seguenti categorie di stakeholder: la Direzione e il Top Management, alcuni Istituti Bancari e Clienti, in quanto ritenuti soggetti maggiormente informati e preparati e, conseguentemente, più adatti ad esprimere una valutazione adeguata in merito.

In particolare, è stata erogata una survey specifica con la quale è stato richiesto di assegnare una priorità alle tematiche individuate sulla base della significatività degli impatti subiti da ISS Palumbo, valutando per ciascun tema la capacità di generare rischi o opportunità che incidono o di cui si può ragionevolmente prevedere che incidano sulla capacità dell'Azienda di generare valore.

Tale analisi conferma, in gran parte, i risultati della impact materiality, in quanto la maggior parte dei temi risultano materiali per entrambe le analisi. Di seguito si riporta una rappresentazione dei risultati ottenuti.



2.3 Contributo agli SDGs

ISS Palumbo è impegnata nello sviluppo e implementazione delle *best practices* di sostenibilità diffuse nel proprio settore di riferimento, sfruttando le proprie competenze al fine di fornire soluzioni orientate ad un'economia a basse emissioni. Questo Bilancio di Sostenibilità consente di monitorare e comunicare agli stakeholder il proprio percorso nell'integrazione degli aspetti ESG⁴ all'interno del contesto di business.

Nell'ottica di contribuire agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) fissati nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e adottati dagli Stati Membri delle Nazioni Unite, sono stati identificati quegli aspetti su cui la Società ha maggiormente contribuito, tenendo in considerazione le proprie attività e i propri servizi e le politiche ed iniziative intraprese nel corso degli anni.

Nella tabella che segue è illustrato il contributo di ISS Palumbo agli SDGs, riportando le azioni e i progetti intrapresi da ISS Palumbo associate alle tematiche materiali precedentemente identificate, e quest'ultime a ciascun obiettivo.



SDGs	TEMATICHE MATERIALI	AZIONI INTRAPRESE
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Welfare e benessere socio-organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento della Certificazione ISO 45001 Revisione periodica dei DVR Conduzione di analisi di Risk Assessment Iniziative di welfare aziendale Erogazione di survey su indice di gradimento interno all'Azienda
	Formazione e sviluppo delle persone	<ul style="list-style-type: none"> Introduzione di una piattaforma e-learning accessibile a tutti i dipendenti Piani di formazione personali riguardanti hard & soft skills Invio di Newsletter periodiche contenenti aggiornamenti informativi su diverse tematiche

4 - Acronimo riferito alle tre aree principali: Environment, Social and Governance.

SDGs	TEMATICHE MATERIALI	AZIONI INTRAPRESE
	Rispetto di diritti umani, Pari opportunità e valorizzazione delle diversità	<ul style="list-style-type: none"> Incidenza femminile nel management
	Supply chain responsabile Qualità e sicurezza dei servizi Centralità del cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> Introduzione piattaforma <i>Suppli</i> Mappatura dei fornitori in chiave ESG e verifiche di conformità agli standard Partnership industriali fondate su criteri di equità del prezzo per sostenere tutte le attività lungo la filiera Mantenimento della certificazione ISO 9001
	Efficienza energetica e fonti alternative Gestione delle risorse naturali Gestione dei rifiuti ed economia circolare	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento della certificazione ISO 14001 Erogazione di servizi a basso impatto ambientale Calcolo delle emissioni di CO₂ per trasporti e logistica tramite piattaforma <i>CarbonCare</i>
	Integrità ed etica del business Anticorruzione e compliance Gestione e tutela della privacy	<ul style="list-style-type: none"> Applicazione del Codice Etico e del Modello 231 Adozione Whistleblowing Manuale Anticorruzione Adesione ad alti standard di compliance Rinnovo del Rating di Legalità
	Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder Supply chain responsabile	<ul style="list-style-type: none"> Adesione alla Federazione Internazionale FIATA⁵ e BIFA⁶ Membership IATA⁷ e Achilles-FPAL (First Point Assessment) Partnership industriali

5 - International Federation of Freight Forwarders Associations

6 - British International Freight Association

7 - International Air Transport Association



CAPITOLO 3

IL VALORE DELLE PERSONE

3.1 Approccio alla gestione del capitale umano

Il capitale umano rappresenta per ISS Palumbo un asset strategico, in grado di produrre impatti decisivi su tutta la catena del valore, facendo leva su persone e competenze che consentono, con la loro passione e professionalità, di affrontare mercati sempre più competitivi.

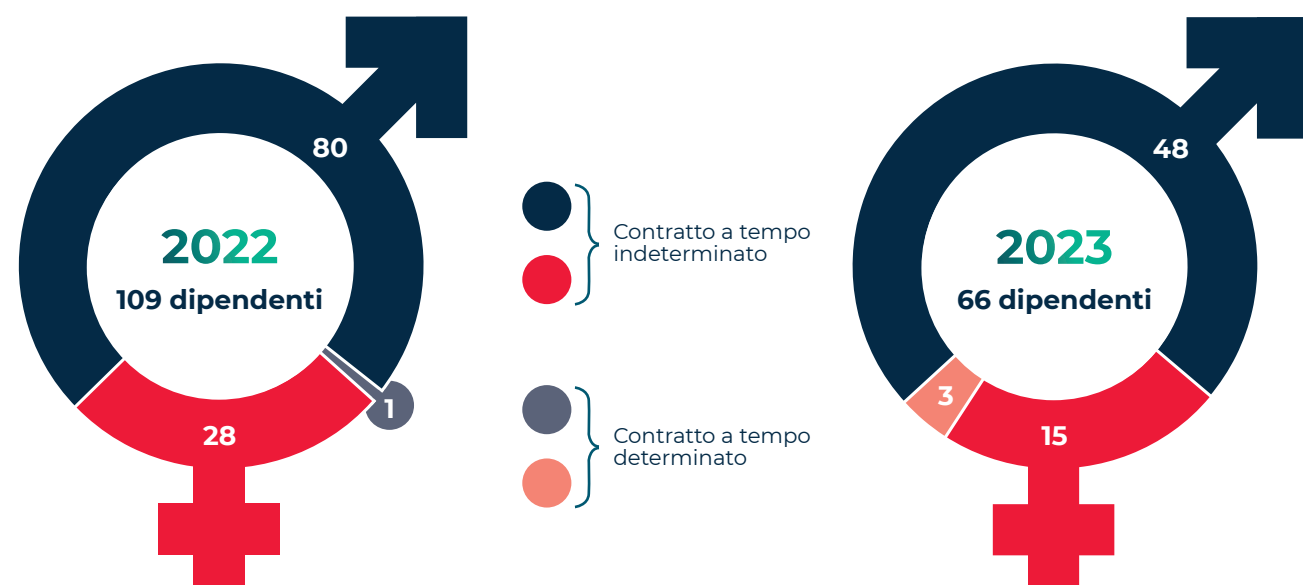
Le persone che operano all'interno dell'organizzazione rappresentano uno stakeholder chiave che ISS Palumbo si impegna a tutelare, coinvolgere e sviluppare in una prospettiva che favorisca efficienza ed efficacia operativa in un contesto di costante scambio di informazioni e know-how, anche con l'obiettivo di accrescere le competenze di ruolo all'interno della Società.

La gestione del capitale umano si fonda sulla consapevolezza che nutrire il talento e coltivare le potenzialità dei dipendenti, attraverso il metodo e lo sviluppo delle competenze, favorisca la crescita del business, permettendo alla Società di essere ancora più competitiva in un mercato dove i cambiamenti avvengono con estrema rapidità. L'intento è favorire la crescita della cultura aziendale identificata anche da valori di cui tutti devono sentirsi portatori.

3.2 Organico

Al successo di ISS Palumbo contribuiscono complessivamente **66 dipendenti**, di cui il 70% è costituito da dipendenti di genere maschile, la cui presenza preponderante deriva dalla tipologia di settore in cui la Società opera, settore nel quale gli uomini sono tradizionalmente impiegati in una misura maggiore rispetto alle donne. Rispetto al numero dei dipendenti dello scorso anno (109), si riscontra una diminuzione dovuta alla chiusura del magazzino di ISS Palumbo presso lo stabilimento ENI di Livorno.

La quasi totalità del personale di ISS Palumbo è assunto a tempo indeterminato, a testimonianza della volontà di ISS Palumbo di garantire stabilità per i propri collaboratori.



L'88% della popolazione aziendale risulta inquadrata rispettivamente nelle categorie degli impiegati e operai, mentre il restante 12% è suddiviso tra la categoria dei quadri e quella dei dirigenti.

Tutti i dipendenti sono coperti da Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro.

DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E PER GENERE	2022			2023		
	Donna	Uomo	Totale	Donna	Uomo	Totale
Dirigenti	0	3	0	0	2	2
Quadri	3	5	3	1	5	6
Impiegati	21	38	59	15	26	41
Operai	4	35	39	2	15	17
TOTALE	28	81	109	18	48	66

L'**incidenza femminile** è pari al **27%**, in linea con lo scorso anno (26%); i **dipendenti tra i 30 e i 50 anni** rappresentano il **67% della popolazione aziendale**.

PERCENTUALE DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E PER FASCIA DI ETÀ	2022				2023			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	0	0	3	3	0	0	2	2
Quadri	0	5	3	8	3	3	3	6
Impiegati	7	38	14	59	4	28	9	41
Operai	1	27	11	39	1	13	3	17
TOTALE	8	70	31	109	5	44	17	66
PERCENTUALE	7%	64%	28%	100%	8%	67%	26%	100%

Nel corso dell'anno si è registrata la presenza di 2 dipendenti interinali, entrambi di genere maschile, consentendo alla Società di rispondere rapidamente alle variazioni della domanda, assicurando al contempo l'efficienza operativa e il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Le tabelle di seguito riportano i dati relativi al turnover di ISS Palumbo nell'ultimo anno fiscale, suddivisi per genere e fascia d'età. Al 31 dicembre 2023 si è registrato una quota di rapporti cessati pari al 42%, rispetto al 17% dello scorso esercizio.

NUOVI ASSUNTI E TURNOVER	2022					2023				
	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover positivo	Tasso di turnover negativo	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover positivo	Tasso di turnover negativo
Donne	28	1	9	4%	32%	18	3	-	17%	0%
< 30 anni	3	3	0	0%	0%	3	2	-	67%	0%
30-50 anni	18	1	8	6%	44%	12	1	-	8%	0%
> 50 anni	7	0	1	0%	14%	4	0	-	0%	0%
Uomini	81	7	10	9%	12%	48	2	28	4%	58%
< 30 anni	5	2	2	40%	40%	3	0	3	0%	150%
30-50 anni	52	2	3	4%	6%	32	2	19	6%	59%
> 50 anni	24	3	5	13%	21%	13	0	6	0%	43%
TOTALE	109	8	19	7%	17%	66	5	28	8%	42%
Totale < 30 anni	8	2	2	25%	25%	5	2	3	40%	60%
Totale 30-50 anni	70	3	11	4%	16%	44	3	19	7%	43%
Totale > 50 anni	31	3	6	10%	19%	17	-	6	0%	35%

3.3 Formazione e sviluppo delle persone

La formazione rappresenta per ISS Palumbo un elemento essenziale e fondamentale per sostenere la crescita professionale delle persone e garantire allo stesso tempo elevati standard di qualità dei servizi erogati.

Nel 2023, la Società ha ulteriormente rafforzato il proprio sistema formativo, attraverso l'acquisto di una **piattaforma e-learning fruibile da tutti i dipendenti**, offrendo in tal modo un'ampia gamma di corsi su svariate tematiche, collegate sia alle soft skills (es. comunicazione efficace, leadership, problem solving, etc...).

Grazie alla piattaforma e-learning, ciascun dipendente ha accesso ad un ricco catalogo di contenuti formativi, personalizzabili in base alle proprie esigenze e obiettivi di sviluppo professionale e personale, incluso i contenuti relativi a salute e sicurezza, ambiente e sostenibilità, contabilità, compliance normativa.

La piattaforma consente inoltre di monitorare le ore di formazione e i corsi completati da ciascun dipendente, rendendo disponibile report dettagliati sui corsi seguiti e il relativo tempo impiegato per completarli; ciò consente alla funzione Risorse Umane di valutare l'efficacia dei programmi formativi e identificare le aree di miglioramento, pianificando eventuali ulteriori interventi.

Nel 2023, sono state **erogate ai dipendenti un numero complessivo di ore di formazione pari a 1.602 ore**, più che duplicate rispetto all'anno precedente (547 ore totali), con una media di ore di formazione pari a 24.

Oltre alla formazione obbligatoria su tematiche di salute e sicurezza, la formazione ha riguardato, anche altri aspetti specifici: corsi di lingua inglese, corsi riguardanti l'utilizzo del programma Excel, sia livello base che avanzato, corsi specifici in materia di Modello 231, normativa whistleblowing e cybersecurity.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE	2022	2023
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti	547,00	1.602,00
Numero totale di dipendenti	109,00	66,00
Media ore di formazione per dipendente	5,02	24,27
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti donne	86,00	454,00
Numero totale di dipendenti donne	28,00	18,00
Media ore di formazione per dipendente donna	3,07	25,22
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti uomini	461,00	1.148,00
Numero totale di dipendenti uomini	81,00	48,00
Media ore di formazione per dipendente uomo	5,69	23,92
Numero totale di ore di formazione fornite ai Dirigenti	-	24,00
Numero totale di Dirigenti	3,00	2,00
Media ore di formazione per Dirigente	-	12,00
Numero totale di ore di formazione fornite ai Quadri	20,00	188,00
Numero totale di Quadri	8,00	6,00
Media ore di formazione per Quadro	2,50	31,33
Numero totale di ore di formazione fornite agli Impiegati	136,00	1.295,00
Numero totale di Impiegati	59,00	41,00
Media ore di formazione per Impiegato	2,31	31,59
Numero totale di ore di formazione fornite agli Operai	391,00	95,00
Numero totale di Operai	39,00	17,00
Media ore di formazione per Operai	10,03	5,59

3.4 Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro

In materia di salute e sicurezza, la Società adotta una serie di misure volte a svolgere in modo efficace ed efficiente l'attività di vigilanza e a presidiare il rispetto delle norme di prevenzione, in particolare:

- adottare e sostenere tutte le azioni necessarie a **proteggere la salute e sicurezza dei nostri dipendenti**;
- **identificare, valutare e classificare i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti**, per l'ambiente e per la qualità dei prodotti;
- **ridurre al minimo la possibilità di accadimento di incidenti**, infortuni e di malattie professionali;
- **formare e informare il personale** per renderlo consapevole e idoneo a mantenere un comportamento corretto nel campo della tutela della salute e sicurezza, dell'ambiente e della qualità;
- **stabilire annualmente obiettivi per il miglioramento continuo** nel campo della salute, sicurezza, ambiente e qualità.

A sostegno delle azioni sopra citate, ISS Palumbo ha conseguito la Certificazione **ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro)** adottata all'interno dello stabilimento aziendale e applicata a tutto il personale in esso presente, in condizioni operative ordinarie e di emergenza. Il Sistema di Gestione è connesso al **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo 231**, consentendo la creazione di un flusso informativo periodico e formalizzato sugli aspetti HS&E più rilevanti. Su base annuale viene effettuata un'attività di auditing interno, eseguita dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dal quale possono scaturire miglioramenti condivisi e assegnati ai vari responsabili dei reparti di riferimento per un opportuno trattamento.

Inoltre, al fine di prevenire e contenere eventuali pericoli derivanti, soprattutto, dai processi produttivi *Gestione Magazzino e Movimentazione Merci*, e garantire la sicurezza dei propri dipendenti, viene condotta la valutazione dei rischi, periodicamente aggiornata all'interno del Documento di Valutazione del Rischio (DVR, allo scopo di attuare i necessari interventi per salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e/o delle altre persone presenti nel luogo di lavoro; il DVR stabilisce le **modalità per l'identificazione dei pericoli e la valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori**. Al fine di prevenire ogni evento infortunistico

Il Documento di Valutazione del rischio (DVR)

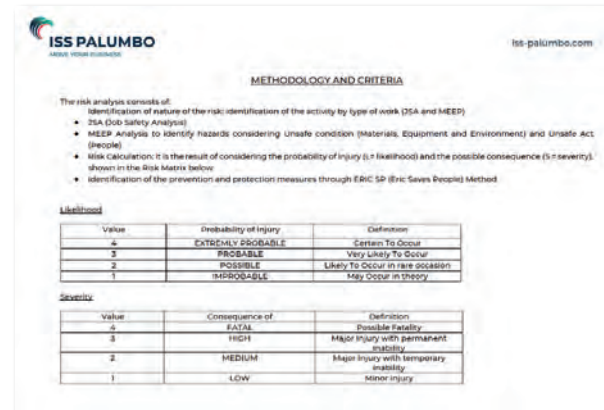
Il DVR viene emesso in corpo unico e con data certa, in conformità ai dettati dei D.lgs. 81/08 e della norma ISO 45001. Nello specifico, all'interno di tale documento viene descritta ed analizzata la realtà aziendale nei suoi aspetti produttivi ed organizzativi e ne vengono individuati i fattori di rischio collegati al tipo di fase lavorativa svolta nell'unità produttiva e a determinate caratteristiche quali la tipologia di ambiente di lavoro, le strutture e gli impianti utilizzati, i materiali e i prodotti coinvolti nei processi, i compiti eseguiti sul posto di lavoro e le relative modalità di esecuzione.

Sulla base di tali fattori, viene stimato il livello di rischio connesso, ovvero la probabilità che si verifichi l'evento dannoso, considerando l'adeguatezza e l'affidabilità delle misure di tutela già in atto, e vengono indicati i criteri messi in atto per realizzare un sistema di prevenzione e protezione al fine di migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori ed affrontare le situazioni di emergenza e di primo soccorso. Vengono quindi definite una serie di azioni e misure al fine di ridurre i rischi rilevati, o eliminarli, e degli strumenti per un loro costante controllo, permettendo di misurare l'efficacia di tali misure. Conformemente a quanto richiesto dal D.Lgs 81/08, viene redatto insieme al DVR un allegato, dove viene fornita un'analisi riguardante lo stress da lavoro-correlato, tale analisi viene aggiornata periodicamente ogni cinque anni e comprende i giorni lavorati, i giorni di ferie e tasso di turnover per ogni sede italiana.

Il Gruppo si impegna a mitigare le “azioni pericolose” identificando e assegnando ad ogni lavoratore una mansione ben definita, agendo sulla formazione secondo quanto stabilito dalle vigenti normative e programmando l'addestramento continuo dei lavoratori.

Le “condizioni pericolose” risultano invece mitigate e compensate grazie all'acquisto di apparecchiature protette, con una buona progettazione e costruzione degli impianti.

Nelle sedi estere dove il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) non è obbligatorio per legge, viene comunque effettuata un'analisi di risk assessment, aggiornata ogni due anni, per garantire la sicurezza e il benessere dei dipendenti. Questa analisi, redatta secondo la metodologia probabilità per gravità, prevede un'approfondita valutazione dei potenziali rischi legati all'ambiente di lavoro, alle attrezzature utilizzate e ai processi operativi.



Risk assessment

L'obiettivo è identificare e mitigare i rischi che potrebbero compromettere la salute e la sicurezza del personale, indipendentemente dalle normative locali. Il processo di risk assessment include l'analisi dei dati relativi agli incidenti, la valutazione delle condizioni di lavoro e la consultazione con i dipendenti per comprendere le loro preoccupazioni, seguiti dall'ausilio di consulenti esterni specializzati.

Prevenzione dei reati e meccanismi di segnalazione

I reati di salute e sicurezza sono coperti non solo dalle certificazioni pertinenti ma anche dal Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) 231, il quale prevede specifiche misure di controllo e gestione per prevenire tali reati e garantire la conformità alle normative.

Per effettuare denunce relative a questi reati, è possibile anche utilizzare il canale del whistleblowing. Questo meccanismo offre un mezzo sicuro e riservato per segnalare eventuali violazioni o comportamenti scorretti, assicurando la protezione e l'anonimato del segnalante. Grazie al whistleblowing, le segnalazioni vengono tempestivamente gestite, contribuendo a mantenere elevati standard di integrità e sicurezza all'interno dell'organizzazione.

Nel 2023 non si sono registrati casi di infortuni o malattie professionali, di conseguenza l'indice di frequenza (IF)⁸ calcolato sulla base dei dati rilevati dal registro infortuni e delle ore complessive lavorate nell'anno, risulta pari a zero. Nello stesso periodo sono stati registrati 2 casi di near miss all'interno dell'organizzazione (dato inferiore rispetto ai 4 relativi al 2022), tempestivamente identificati e gestiti.

Nel corso del 2023, sono state erogate complessivamente **354 ore di formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro**, che ha visto il coinvolgimento di 42 lavoratori.

La formazione ha riguardato diverse tematiche, tra cui: concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza.

TIPOLOGIA DI FORMAZIONE	2022		2023	
	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti
Formazione generale	48	12	24	6
Formazione specifica	258	29	330	36
TOTALE	306	41	354	42

3.5 Welfare e flessibilità lavorativa

ISS Palumbo si impegna quotidianamente nella costruzione di un ambiente di lavoro che sia stimolante, in cui ciascuna persona possa sentirsi apprezzata per il proprio contributo e motivata a crescere sia a livello professionale che personale. In concreto, promuove e diffonde il benessere sociale tra i suoi dipendenti anche attraverso l'adozione di azioni ed iniziative volte in tal senso. Al fine di garantire maggior flessibilità lavorativa e personale, **la Società ha deciso di estendere lo smart working** ai propri dipendenti che svolgono mansioni da ufficio, segnando un importante passo verso l'adozione di pratiche lavorative moderne e flessibili. Infatti, tale modalità consente di assicurare l'operatività aziendale, dimostrando come un modo diverso di lavorare sia possibile anche per quei ruoli la cui presenza si riteneva strettamente necessaria ed indispensabile. L'estensione dello smart working rappresenta per ISS Palumbo una strategia win-win che, da un lato, aumenta la soddisfazione e il benessere dei dipendenti e, dall'altro, migliora l'efficienza operativa e la sostenibilità aziendale.

La società riconosce anche l'importanza del bilanciamento tra vita lavorativa e familiare, garantendo il congedo parentale, usufruito nel 2023 da 6 dipendenti, rientrati regolarmente al lavoro svolgendo la medesima mansione.

CONGEDO PARENTALE	2022			2023		
	Donna	Uomo	Totale	Donna	Uomo	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	3	3	6	2	4	6
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	3	3	6	2	4	6
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	3	3	6	2	4	6
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	3	3	6	2	4	6
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	2	2	4	2	2	4

Il congedo parentale è valido indistintamente sia per dipendenti assunti a tempo indeterminato che per i lavoratori a tempo determinato, full time e part time. Il tasso di rientro a lavoro nel biennio in esame è stato pari al 100% per entrambi i generi, mentre il tasso di retention, per quanto riguarda il 2023 riferito al 2022, ammonta al 67%.

8 - Indice di Frequenza Infortuni (IF): numero di infortuni/ore lavorate x 1.000.000 ore lavorate

La totalità del personale è coperto dall'assistenza sanitaria integrativa Sanilog, Fondo Sanitario Integrativo del SSN per il personale dipendente del settore cui si applica il CCNL logistica, trasporto merci e spedizione, offrendo un concreto sostegno alla spesa sanitaria privata dei lavoratori. L'obiettivo del Fondo è quello di garantire ai propri iscritti la massimizzazione del rapporto tra la contribuzione prevista contrattualmente e l'offerta di prestazioni erogate sia in termini quantitativi che qualitativi. Le prestazioni sanitarie offerte (rimborso ticket diagnostici e di controllo, visite specialistiche, ricoveri, pacchetto maternità, trattamenti fisioterapici, cure odontoiatriche, etc.) sono garantite attraverso due primarie Compagnie assicurative: Unisalute per le prestazioni generiche e Aig-Odontonetwork per quelle odontoiatriche. L'iscrizione dei lavoratori al Fondo Sanilog è obbligatoria ed automatica, pagata con un contributo mensile a carico dell'azienda. Possono registrarsi al fondo le aziende che applicano il CCNL logistica, trasporto merci e spedizione.

Iniziativa di ascolto dei dipendenti: l'indagine di clima

La Società ha condotto una survey anonima rivolta a tutti i dipendenti per testare l'indice di gradimento interno all'Azienda e raccogliere preziosi feedback sull'ambiente di lavoro. Questa iniziativa riflette l'impegno dell'azienda verso il miglioramento continuo e la creazione di un ambiente lavorativo positivo e soddisfacente per tutti i membri del team. La survey ha coperto vari aspetti, tra cui la qualità della comunicazione interna, le opportunità di sviluppo professionale, il bilanciamento tra vita lavorativa e personale, e la percezione del supporto ricevuto dai superiori e dai colleghi. Garantendo l'anonimato delle risposte, l'Azienda ha voluto assicurare ai dipendenti la massima libertà di espressione, promuovendo un feedback sincero e costruttivo.



3.6 La comunicazione in ISS Palumbo

Nel corso del 2023, ISS Palumbo ha lanciato un'iniziativa introducendo una newsletter periodica dedicata a fornire pillole informative e formative su una vasta gamma di argomenti rilevanti, attraverso l'utilizzo della intranet aziendale. Concepita come uno strumento di aggiornamento e crescita continua, la newsletter copre tematiche cruciali come gli aggiornamenti normativi, la sostenibilità e l'ambiente, le buone pratiche di cybersicurezza, tematiche di diversità e inclusione e molto altro.

Tale iniziativa mira a mantenere il personale informato sui cambiamenti e le novità rilevanti per il loro lavoro, allo stesso tempo promuove una cultura aziendale basata sulla conoscenza e l'innovazione. I dipendenti possono interagire attivamente con i contenuti della newsletter, commentando gli articoli e reagendo attraverso i "like", promuovendo così un ambiente collaborativo e uno scambio di idee all'interno dell'azienda.

La Società, sempre nel corso dell'anno, ha avviato una ulteriore iniziativa entusiasmante per presentare i propri dipendenti attraverso i canali social, valorizzando il talento e l'impegno di ciascun membro del team. Periodicamente vengono pubblicati post dedicati a uno specifico dipendente, offrendo una breve descrizione del suo ruolo ed evidenziando le sue competenze distintive.

Attraverso tale iniziativa, si intende promuovere un senso di comunità e appartenenza tra i dipendenti, rafforzando il legame interno e aumentando la motivazione e, allo stesso tempo, offrire al pubblico esterno una visione autentica e trasparente della cultura aziendale, mostrando il volto umano dietro i propri successi.





CAPITOLO 4

ECCELLENZA DEI SERVIZI E GESTIONE DELLE RELAZIONI

Al fine di assicurare l'eccellenza dei propri servizi, ISS Palumbo si è dotato di un sistema di gestione efficace ed efficiente che le consente di gestire e valorizzare le risorse strutturali e strumentali, nonché le proprie risorse umane. La Società ha da tempo implementato un sistema di gestione QHSE che copre tutte le attività di business della Società.

Il sistema organizzativo di ISS Palumbo è caratterizzato da una elevata sinergia tra la valutazione dei rischi e il sistema di gestione, al passo con le tecnologie più innovative, che prevede una valutazione delle situazioni di rischio dal punto di vista della qualità, dell'ambiente e della sicurezza. Gli aspetti che vengono monitorati con particolare attenzione riguardano eventuali danni alla merce, ritardi, richieste di risarcimento per danni, lesioni fisiche legate alla movimentazione delle merci, errori di processo, criticità nella gestione dei rifiuti.

4.1 Qualità e sicurezza dei servizi offerti

Con l'obiettivo di rispettare elevati standard di qualità e sicurezza, la Società ha predisposto un piano in ambito QHSE per la definizione dei processi e delle procedure in ambito qualità, sicurezza e ambiente. La pianificazione delle attività operative viene effettuata e monitorata quotidianamente dai relativi responsabili del processo di riferimento, i cui controlli sono esplicitati e descritti all'interno di specifiche procedure.

Con il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015, ISS Palumbo si impegna quotidianamente nel pianificare, attuare, monitorare e migliorare i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio e ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

Prima di erogare un servizio, la Società procede con la raccolta delle esigenze del Cliente e la verifica della fattibilità, verificando la rispondenza delle esigenze con i requisiti cogenti vigenti. Un ulteriore supporto alla qualità del servizio proviene dalla **procedura di qualificazione e monitoraggio dei fornitori**. Tale procedura, come descritto nel paragrafo dedicato alla gestione della supply chain, consente alla Società di poter garantire che tutti i propri acquisiti di materiali e servizi rispettino le politiche aziendali interne e gli obblighi di legge, tenendo conto della qualità, dei tempi e dei costi, e con attenzione crescente agli aspetti ESG.

Il sistema organizzativo prevede, inoltre, la rilevazione delle Non Conformità, che possono riguardare aspetti legati alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza dei lavoratori. La procedura di gestione delle eventuali non conformità prevede che queste vengano registrate, unitamente alle disposizioni correttive adottate, al fine di acquisirne i relativi dati e informazioni per una loro successiva analisi in un'ottica di miglioramento del processo coinvolto. Da ciò ne deriva l'opportunità, per la Società, di apprendere, di volta in volta, sempre maggiori informazioni per migliorare e ottimizzare i processi alla base delle attività operative, garantendo sempre più elevati standard di qualità dei servizi.

ISS Palumbo intende, nei prossimi anni, rafforzare i propri controlli interni attraverso l'implementazione della ISO 37001, che definisce lo standard internazionale per l'implementazione di sistemi di gestione anticorruzione. L'adozione dello standard offrirebbe un quadro strutturato per prevenire, rilevare e affrontare atti corruttivi. L'obiettivo è favorire la trasparenza verso tutti gli stakeholders e promuovere un ambiente di lavoro improntato all'integrità.

PROJECT & FREIGHT FORWARDING

La divisione Project Freight Forwarding lavora con i principali operatori EPC (Engineering, Procurement and Construction) e con le aziende del settore Oil & Gas. L'esperienza di ISS Palumbo in quest'ultimo campo supera i 40 anni, con oltre 6,5 milioni di unità di carico trasportate a livello globale, includendo grandi macchinari e gru a portale che pesano oltre 1.000 tonnellate ciascuna.

Il punto di forza di ISS Palumbo è indubbiamente l'esperienza acquisita nel proprio settore di riferimento, che permette di affrontare l'alta imprevedibilità del mercato, trovando soluzioni su misura per risolvere qualsiasi problema possa emergere durante il trasporto. Questo è reso possibile anche grazie allo studio approfondito di ogni spedizione, effettuato in collaborazione tra gli esperti di ISS Palumbo e i suoi clienti.

Questa sinergia permette di individuare, di volta in volta, soluzioni sempre più efficaci e ottimali in termini di tecnica e logistica, garantendo allo stesso tempo una razionalizzazione dei costi e dei tempi. Nella relazione con i propri clienti, ISS Palumbo collabora direttamente con gli armatori per il noleggio di navi idonee a svolgere le spedizioni affidate, sia per carichi parziali che a carico completo. Il noleggio di navi dai principali armatori e broker del settore Oil & Gas a livello mondiale è parte fondamentale del business della Società ed è gestito dal dipartimento specifico che ne controlla e pianifica gli aspetti tecnici, commerciali e legali.

La divisione opera principalmente secondo contratti chiamati Framework Agreement, che coprono determinate aree geografiche, e con Contratti a Progetto, nel caso vi siano attività specifiche da svolgere legate a un particolare progetto in esecuzione. In particolare, il reparto Project è coinvolto in un processo composto da più fasi: partendo dalla fase iniziale di qualifica, procede con la preparazione della gara, occupandosi poi della negoziazione con cliente e fornitori, fino all'esecuzione finale in caso di assegnazione del progetto. Partecipando alle gare, la Società è sottoposta a verifiche sull'affidabilità etica-reputazionale, economico-finanziaria, tecnico-operativa e sull'applicazione di presidi in ambito salute e sicurezza, ambiente, governance, al fine di minimizzare i rischi lungo la catena di fornitura.

In linea con questo meccanismo, **ISS Palumbo ha sviluppato un percorso di integrazione degli elementi di sostenibilità all'interno del proprio business**, con l'obiettivo di identificare le migliori pratiche da adottare per aumentare la propria competitività e sostenibilità e migliorare il proprio posizionamento. Oltre a possedere una vasta gamma di requisiti richiesti in sede di gara, come certificazioni e standard a supporto dell'impegno in tematiche ambientali, sociali e di governance, la Società è costantemente impegnata nell'accrescere il proprio impegno e valore nelle tematiche ESG.

Per offrire un servizio che sia il più completo e affidabile possibile, **ISS Palumbo offre anche una serie di servizi di supporto accessori all'attività di Freight Forwarding**, finalizzati a fornire ai clienti un servizio door to door in grado di supportare ogni fase della spedizione. In particolare, i servizi comprendono: formalità doganali, copertura assicurativa, preparazione di tutti i documenti di importazione ed esportazione, deposito e movimentazione delle merci.

INTEGRATED LOGISTICS

La divisione di logistica integrata offre **servizi altamente qualificati e specializzati in tutti i settori della logistica** (dal magazzinaggio alla movimentazione industriale, dalla preservazione e verniciatura allo studio e alla realizzazione di imballaggi, fino alla distribuzione dei prodotti dei clienti), sviluppando, negli anni, esperienze in molteplici settori industriali che vanno dall'industria pesante fino all'e-commerce.

ISS Palumbo è in grado di proporsi come unico partner consolidato capace di gestire e risolvere, sinergicamente e nel miglior modo possibile, tutte le attività riguardanti i processi logistici esterni (*inbound* e *outbound*) e interni (*material management* e *final steps*), condividendo e raggiungendo, insieme ai propri clienti, risultati di efficacia ed efficienza, nonché garantendo i più alti standard di qualità e di sicurezza.

I servizi di logistica che ISS Palumbo offre nelle diverse realtà industriali, si basano sulla **disponibilità di mezzi e attrezzature adeguate**, ma soprattutto sulla **competenza e professionalità delle persone**. Su questi aspetti si basa la capacità della Società di raggiungere, di volta in volta, nuovi traguardi e successi. I rapporti con le persone che lavorano con la Società, e per la Società, sono sempre stati alla base del buon andamento aziendale e, di conseguenza, della soddisfazione dei clienti. Per questo, la Società si impegna affinché i propri dipendenti abbiano una *vision* uniforme, coerente alla *mission* aziendale e, soprattutto, agli impegni assunti con i Clienti.

Per il servizio di logistica, il valore dei propri professionisti è per la Società un elemento fondamentale, potendo contare su elevate capacità di gestione e competenze, a supporto delle richieste ed esigenze dei Clienti, che consentono di individuare e proporre loro le soluzioni più efficienti, sia in termini economici che di impatto ambientale.

PORT LOGISTICS

Fin dal 2004, ISS Palumbo ha sviluppato un'esperienza specifica nella gestione di tubazioni, in particolare nelle operazioni logistiche di installazione di tubazioni sottomarine/offshore in varie parti del mondo, dall'Australia al Medio Oriente, dall'Egitto alla Grecia e Italia.

L'attività è particolarmente dedicata all'individuazione di aree portuali nelle zone più vicine possibili alle aree di varo dei tubi a mare, da dedicare "esclusivamente" allo specifico progetto commissionato. Le attività consistono nella ricezione, stoccaggio e successivo imbarco di tubazioni per l'industria Oil & Gas necessarie per installazione di tubazioni sottomarine/offshore.

L'elevata esperienza maturata nel settore permette di gestire aree portuali che possono variare da 20.000 fino a oltre 100.000 metri quadri, fornendo servizi portuali e di agenzia marittima per l'espletamento di ogni progetto. Per queste operazioni sono richieste attrezzature specifiche, di cui la Società ne garantisce la più alta affidabilità ed efficienza. In particolare, per la movimentazione dei tubi utilizza delle "reach stacker" con speciali perni idraulici che permettono il sollevamento e il posizionamento dei tubi, evitando che essi vengano danneggiati e che si verifichino rischi di infortuni alle persone coinvolte nelle operazioni.

In tale ambito ISS Palumbo pone in primo piano la salute e sicurezza delle proprie persone, coniugato ad un più alto standard di qualità del servizio possibile.

Riguardo ai servizi di agenzia marittima, viene fornita l'assistenza a tutta la flotta di mezzi navali del Cliente che partecipa alle operazioni offshore.



Il reparto operativo garantisce la sua operatività h24, in qualsiasi giorno dell'anno, grazie ad una crescente flessibilità, acquisita nel tempo, del personale di riferimento. L'elevata competenza e professionalità permettono di gestire e garantire una piena assistenza alle navi: dal momento in cui viene affidata alla Società fino alla sua partenza dal porto. La Società offre pertanto al proprio Cliente un costante monitoraggio e scambio di informazioni e comunicazioni con la nave e l'armatore, garantendo un affiancamento personalizzato in funzione del tipo di nave, operazione da svolgere, procedure da seguire, garantendo l'ottimizzazione dei costi.

MARINE AGENCY SERVICE

Da oltre 30 anni, ISS Palumbo fornisce una vasta gamma di servizi marittimi che ricomprendono l'effettuazione di perizie a bordo delle navi, lo svolgimento di pratiche relative all'ottenimento di visti consolari, attività di bunkeraggio, servizio di assistenza medica, attività atte a rispondere alle formalità doganali e altre operazioni accessorie quali carico e scarico di tutti i tipi di rinfuse e prodotti petrolchimici.

In linea con l'obiettivo di creare valore per tutti i propri Clienti, la Società pone particolare attenzione all'ascolto e al dialogo al fine di rispondere proficuamente alle esigenze dei propri Clienti e di creare un solido rapporto di fiducia. Per questo, a ciascuno di essi, viene affidato un manager esperto, in grado di interfacciarsi e dialogare con tutti gli attori coinvolti nello specifico progetto, responsabile della buona riuscita del progetto stesso.

Affidabilità	Presenza a livello mondiale	Personale efficiente	Ascolto e comunicazione
L'esperienza trentennale consente di fornire un servizio affidabile e un approccio proattivo per garantire la soluzione più efficiente.	ISS Palumbo possiede uffici in diverse Regioni del mondo, consentendo di gestire gli interessi dei Clienti a livello globale.	Il team è composto da un mix di personale locale e internazionale per garantire un'esperienza internazionale di alta qualità e un know how locale.	L'ascolto e la comunicazione sono gli elementi chiave per offrire soluzioni personalizzate e assicurare il coinvolgimento dei Clienti.

4.2 Gestione della catena di fornitura

L'integrazione di un **approccio sostenibile lungo tutta la catena di fornitura** di ISS Palumbo è fondamentale per garantire la qualità dei servizi forniti ai propri clienti e il rispetto dei più elevati standard internazionali. Per questo, la Società punta ad adottare le migliori pratiche in termini di responsabilità ambientale e sostenibilità delle attrezzature e dei macchinari, di salute e sicurezza e, più in generale, di adeguate condizioni di lavoro, lungo tutta la catena del valore.

I fornitori vengono monitorati sistematicamente in relazione ai servizi forniti, tenendo in considerazione sia aspetti puramente tecnici, quali la conformità delle apparecchiature e macchinari ai più elevati standard di qualità e di salute e sicurezza, che aspetti ambientali e sociali, quali l'integrazione di strategie e obiettivi di riduzione degli impatti aziendali e il rispetto degli standard in ambito salute e sicurezza, nonché delle condizioni di lavoro e dei Diritti Umani. Inoltre, nell'ottica di garantire un servizio affidabile e di qualità, la Società si è dotata di un approccio per la gestione del processo di approvvigionamento, in linea con i requisiti di qualità espressi dallo standard internazionale ISO 9001. Tale processo mira a selezionare i fornitori caratterizzati da una maggiore affidabilità e solidità organizzativa e finanziaria.

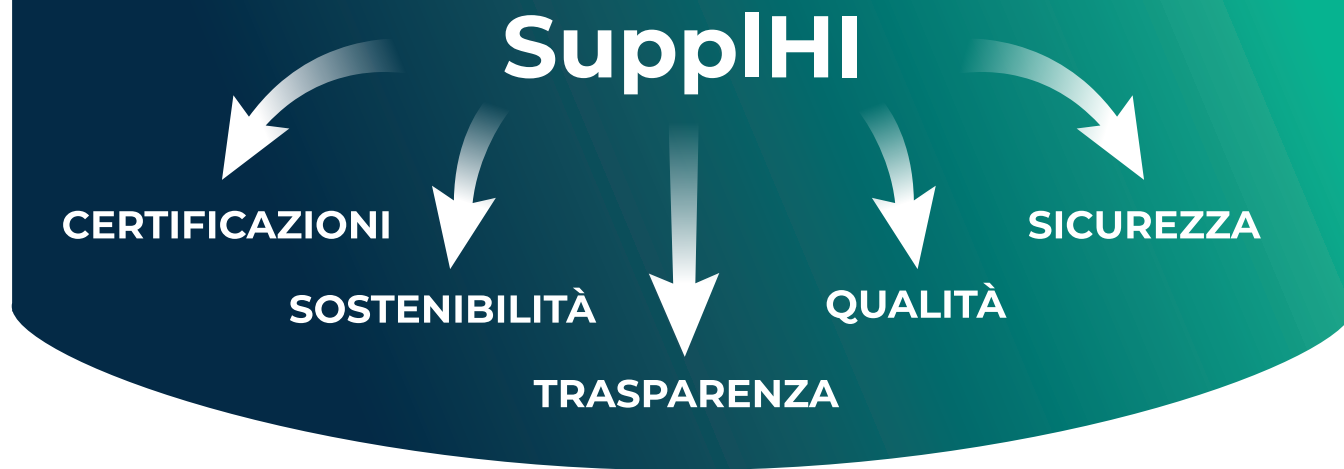
La selezione dei fornitori di materiali e servizi avviene attraverso un processo di qualificazione che considera differenti criteri in base alla tipologia di settore di attività preso in considerazione. Ad esempio, per le attività di *project cargo* e di agenzia marittima, i fornitori di riferimento vengono selezionati in base allo storico delle spedizioni effettuate, alla modalità di trasporto e alla robustezza del know-how aziendale relativamente all'innovazione nelle soluzioni adottate e messe in campo; per l'acquisto di prodotti, veicoli, macchinari e la relativa manutenzione, la selezione viene effettuata dalla funzione *Procurement* sulla base del rapporto qualità/prezzo, del grado di copertura territoriale del servizio erogato, dei tempi di fornitura e spedizione, della tipologia di certificazioni in possesso.

In aggiunta ai requisiti di qualità, ISS Palumbo presta particolare attenzione all'integrazione, all'interno della strategia aziendale dei fornitori, di aspetti sociali, in particolare legati alla conformità delle normative vigenti e dei più elevati standard in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, e di aspetti ambientali, quali l'orientamento alla sostenibilità e all'adozione di azioni e iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali delle attività aziendali, all'efficientamento energetico e uso

efficiente delle risorse. Inoltre, la Società valuta il possesso e l'implementazione di certificazioni ambientali, che attestino l'adozione di processi interni volti ad efficientare la gestione delle risorse in un'ottica di miglioramento continuo.

Gestione dei fornitori attraverso la piattaforma SupplHi

In tale ottica, e per rispondere alle esigenze dei propri clienti, l'Azienda ha introdotto nel corso del 2023, la piattaforma SupplHi dedicata alla gestione dei fornitori, segnando un passo significativo verso l'ottimizzazione e la trasformazione digitale della gestione dei fornitori.



ISS Palumbo richiede, ai propri fornitori, un comportamento corretto e trasparente, attraverso la sottoscrizione del Codice Etico della Società durante le attività svolte per conto della stessa.

2023: 645 FORNITORI

di cui

46% FORNITORI ITALIANI

38% FORNITORI EUROPEI

NUMERO DI FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA		
	2022	2023
Numero di fornitori situati in ITALIA	553	298
Numero di fornitori situati in EUROPA	86	248
Numero di fornitori situati in AMERICA	17	11
Numero di fornitori situati in ASIA	61	41
Numero di fornitori situati nel RESTO DEL MONDO	25	47
TOTALE FORNITORI	742	645

Nel 2023, La quota di spesa sui principali fornitori, pari a circa 82 milioni di euro, è aumentata rispetto al 2022 (ca. 61 milioni di euro); l'aumento è derivato principalmente dalla categoria "resto del mondo", in cui rientrano principalmente le Regioni dell'Africa, passata dal 13% del 2022 al 24% del 2023.

PROPORZIONE DI SPESA SUI PRINCIPALI FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA		
	2022	2023
Spesa in fornitori situati in ITALIA	15.715.177	18.310.149
Spesa in fornitori situati in EUROPA	17.830.313	22.617.620
Spesa in fornitori situati in AMERICA	925.439	806.402
Spesa in fornitori situati in ASIA	18.422.179	20.534.587
Spesa in fornitori situati nel RESTO DEL MONDO	7.925.737	19.674.323
TOTALE FORNITORI	60.818.845	81.943.081

4.3 La relazione con i clienti

I Clienti rappresentano l'elemento centrale del business di ISS Palumbo, che si impegna costantemente nella soddisfazione dei relativi bisogni e aspettative. La Società si adopera costantemente nell'individuazione e implementazione delle soluzioni più opportune in grado assicurare un alto grado di soddisfazione dei clienti, in una logica di miglioramento continuo. La capacità di garantire un'elevata *customer satisfaction* è strettamente correlata alla capacità della Società di pensare in termini sistemici, identificare e risolvere prontamente eventuali problemi e criticità, individuare le cause che ostacolano il raggiungimento di una efficiente prestazione, attraverso interventi tempestivi.

Grazie all'elevata flessibilità e dinamicità delle sue persone, ISS Palumbo è in grado di anticipare e comprendere le evoluzioni del mercato e individuare le soluzioni più adeguate al conseguente mutamento delle esigenze dei propri Clienti. La sinergia che scaturisce dal lavoro di squadra consente di mettere a frutto il proprio know-how all'interno dei diversi progetti, ricorrendo a soluzioni sempre più in linea con le evoluzioni tecnologiche e digitali. Il risultato finale è la capacità di offrire un servizio serio e affidabile, in linea con le richieste specifiche dei clienti.

La gestione delle relazioni con i clienti avviene nel pieno rispetto dello standard di qualità ISO 9001, che si applica lungo tutto il rapporto commerciale. Infatti, tale norma prevede che la Società si focalizzi sul Cliente, assicurando la determinazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la capacità di accrescere la sua soddisfazione, in una logica di mantenimento di elevate prestazioni.

La comunicazione tra ISS Palumbo e i suoi Clienti viene gestita dall'ufficio competente, che si occupa di monitorare il livello di soddisfazione, con l'obiettivo primario di stabilire e mantenere nel tempo solide e durature relazioni commerciali, a beneficio della reputazione dell'intera Società.



CAPITOLO 5

GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE

ISS Palumbo riconosce la tutela dell'ambiente quale dovere imprescindibile nei confronti dell'intera Comunità in cui opera; la Società è particolarmente sensibile e attenta alle tematiche di salvaguardia ambientale ed efficienza energetica. Per questo, si impegna a fornire servizi di alta qualità nel pieno rispetto dell'ecosistema, dando così il proprio contributo al miglioramento di ogni azione, in un'ottica di sviluppo sostenibile a beneficio delle generazioni future e dell'intero Pianeta.

In virtù di questo impegno continuo al miglioramento delle prestazioni ambientali dei propri servizi e delle operation, la Società ha fissato degli obiettivi in linea con la strategia generale, anche al fine di aumentare la consapevolezza sulle questioni ambientali al proprio interno.

5.1 Tutela dell'ambiente

L'attenzione per l'ambiente si traduce concretamente anche attraverso l'adozione di sistemi di gestione per l'operatività aziendale. La Società si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale conforme allo standard internazionale ISO 14001:2015, oggetto di auditing periodico da terza parte, che permette di valutare e identificare le potenziali criticità, opportunità e aree di miglioramento. Nello specifico, la certificazione ISO 14001 attesta l'implementazione di un sistema di gestione ambientale efficace, volto a monitorare e migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. Questo sistema permette all'azienda di identificare e gestire gli impatti ambientali significativi derivanti dalle proprie attività operative.

Non solo, la Società si sforza quotidianamente nell'adottare procedure nel rispetto degli standard ambientali, anche al di là del mero vincolo imposto dalla legge e nel monitoraggio continuo degli impatti ambientali, con l'obiettivo finale di una loro misurazione, controllo e riduzione. Inoltre, provvede ad aggiornare un documento interno riguardante la valutazione dei rischi ambientali, tramite cui vengono valutati gli impatti relativi ad aspetti ambientali rilevanti per la propria operatività, indicando il rispettivo livello di significatività e modalità di gestione. Tramite questo processo, la Società è in grado di mappare quali aspetti ambientali, diretti e indiretti, sono maggiormente impattanti e fornire un'indicazione delle principali azioni migliorative, in modo tale da instaurare un percorso di contenimento dei propri impatti.

Nel corso del 2023, ISS Palumbo, stimolata dagli stringenti requisiti richiesti nei bandi di gara da parte dei grandi Clienti per la fornitura dei propri servizi, ha rafforzato l'impegno e il presidio sui temi della sostenibilità, avviando la mappatura dei propri fornitori in relazione all'utilizzo di combustibili green⁹ in fase di appalto. In particolare, con tale iniziativa la Società intende valutare soluzioni alternative ai combustibili fossili impiegati all'interno delle proprie attività, in una logica di riduzione delle emissioni lungo l'intera catena del valore.

Impegno ad utilizzare combustibili green

Il progetto della Società si inserisce all'interno dell'iniziativa FuelEU Maritime, in quanto parte fondamentale del pacchetto "Fit for 55" presentato dalla Commissione Europea, atto ad aumentare la domanda e l'uso coerente di combustibili rinnovabili a basse emissioni di carbonio e di ridurre le emissioni di gas a effetto serra del settore marittimo.

Il Regolamento europeo ha l'obiettivo di diminuire gradualmente nel tempo l'intensità dei gas ad effetto serra dei combustibili utilizzati nel settore del trasporto marittimo. In particolare, si prevede una diminuzione del 2% al 2025 e fino all'80% entro il 2050.

9 - Combustibili sostenibili di origine rinnovabile caratterizzati da un basso contenuto di carbonio e, di conseguenza, minori emissioni di CO₂.

5.2 Consumi energetici ed emissioni

ISS Palumbo persegue, attraverso il monitoraggio dei propri consumi, una gestione efficiente delle risorse energetiche.

Nel 2023, **la Società ha riscontrato consumi energetici pari complessivamente a 2.688 GJ, in diminuzione di circa il 12% rispetto al 2022.** In linea generale, i principali consumi energetici della Società sono connessi al consumo diretto da fonti non rinnovabili: in particolare carburante per autotrazione, che rappresenta la quota maggiore del consumo totale diretto di energia. Il gas naturale e l'energia elettrica vengono utilizzate principalmente per l'illuminazione dello stabilimento e per il riscaldamento/raffrescamento degli uffici amministrativi.

CONSUMI ENERGETICI (GJ ¹⁰)	2022	2023
CONSUMI ENERGETICI DA FONTI NON RINNOVABILI		
Gas naturale	151,22	109,54
Carburante per flotta aziendale	1.126,12	1.163,93
<i>Diesel</i>	1.116,77	1.149,89
<i>Benzina</i>	9,35	14,04
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	1.777,21	1.414,89
CONSUMI ENERGETICI DA FONTI RINNOVABILI		
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	-	-
Energia elettrica autoprodotta e consumata	-	-
TOTALE CONSUMI	3.054,52	2.688,35

L'intensità dei consumi energetici per ore lavorate è una metrica utile al fine di valutare l'efficienza energetica di una azienda, in relazione alla produttività del lavoro, misurando la quantità di energia consumata per ogni ora di lavoro effettuata.

INTENSITÀ DEI CONSUMI ENERGETICI	Unità	2022	2023
Consumi energetici	GJ	3.054,52	2.688,35
Ore lavorate	h	162.325	117.285
Indice intensità		18,82	22,92

10 - I fattori di conversione impiegati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni.

LE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Nel corso del 2023 le **emissioni dirette di tipo Scope 1**, ovvero quelle che comprendono tutte le emissioni derivanti dalle attività aziendali sotto il controllo diretto della Società, ammontano a circa **88 tCO₂eq**, dato in linea con l'anno precedente.

EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 ¹¹ (tCO ₂ eq)	2022	2023
Gas naturale	8,49	6,17
Carburante per flotta aziendale	80,13	82,08
Diesel	79,51	81,17
Benzina	0,62	0,91
TOTALE SCOPE 1	88,62	88,25

Con particolare riferimento alle emissioni di Scope 2, legate all'acquisto e al consumo di energia elettrica, per una piena aderenza con i GRI Standard, sono state calcolate utilizzando entrambi gli approcci "location-based" e "market-based". In particolare, la metodologia **location-based** considera l'intensità media delle emissioni di gas serra delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia utilizzando principalmente i dati relativi al fattore di emissione medio della rete, mentre la metodologia **market-based** considera le emissioni da elettricità che l'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale.

Per l'anno 2023, le **emissioni di tipo Scope 2 "location based" e "market based" si attestano, rispettivamente, a 121,41 tCO₂eq e 179,67 tCO₂eq, registrando una diminuzione rispetto al 2022 pari, in entrambi i casi, a circa il 20%.**

EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 ¹² (tCO ₂ eq)	2022	2023
Energia elettrica acquistata (Metodo Location Based)	152,49	121,41
Energia elettrica acquistata (Metodo Market Based)	225,68	179,67

TOTALE emissioni dirette Scope 1 + indirette Scope 2 (tCO ₂ eq)	2022	2023
Metodo Location Based	241,11	209,66
Metodo Market Based	314,30	267,92

L'andamento delle emissioni e dei relativi indici risulta coerente con quelle dei consumi energetici.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	Unità	2022	2023
Totale emissioni GHG Scope 1 + Scope 2 (Location Based)	t CO ₂ e	241,11	209,66
Totale emissioni GHG Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	t CO ₂ e	314,30	267,92
Ore lavorate	h	162.325	117.285
Indice intensità (Location Based)		1,49	1,79
Indice intensità (Market Based)		1,94	2,28

¹¹ - I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment Food & Rural Affairs) dei rispettivi anni.

¹² - I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono tratti, rispettivamente, dal Report 386/2023 pubblicato da ISPRA, per quanto riguarda il metodo di calcolo Location Based, e dall'European Residual Mixes di AIB dei rispettivi anni per quanto riguarda il metodo di calcolo Market Based. Si precisa che i dati messi a disposizione da ISPRA e AIB sono espressi esclusivamente in CO₂ e non includono altri gas serra nell'equivalente di anidride carbonica (CO₂eq). Nel testo è stato scelto di mantenere l'unità di misura CO₂eq per garantire uniformità e chiarezza, data anche la trascurabilità dell'impatto dei gas serra diversi dalla CO₂ nella produzione di energia elettrica.

La piattaforma Carbon Care per la riduzione dell'impatto ambientale

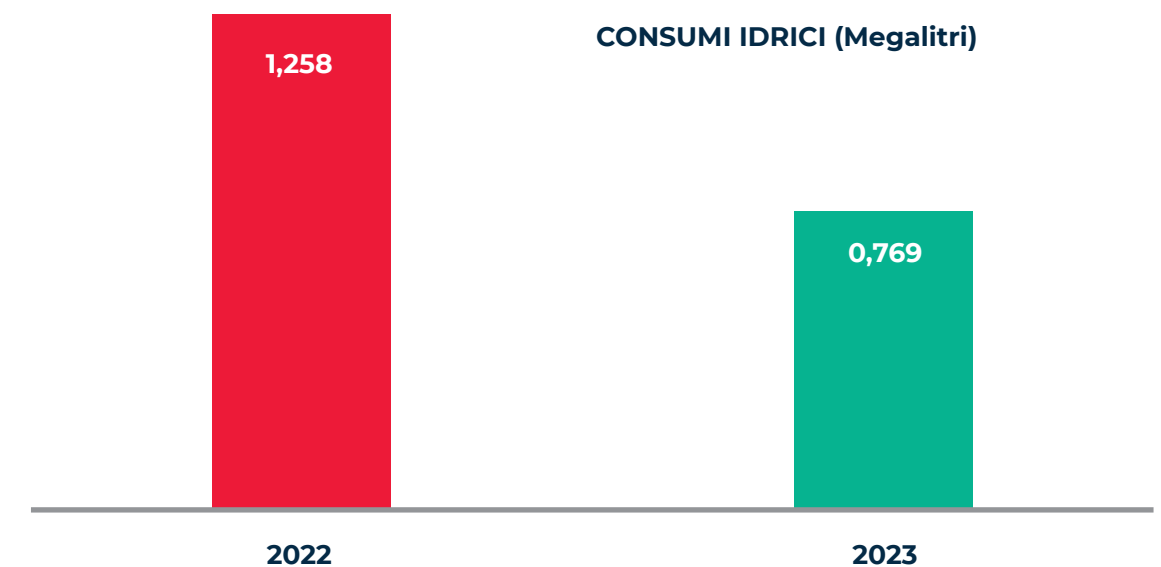
Nel corso del 2023, ISS Palumbo **ha reso disponibile, per qualsiasi fornitore ne faccia richiesta, un servizio di calcolo delle emissioni di CO₂** per trasporti e logistica, con l'obiettivo di supportare i propri fornitori nel monitoraggio e gestione delle proprie emissioni.

Tale strumento, accessibile dalla piattaforma "Carbon Care", è particolarmente utile nell'identificazione delle aree ad alta emissione, consentendo una conseguente ottimizzazione dei processi atti alla riduzione dell'impatto ambientale, nonché a migliorare l'efficienza operativa, a conformarsi alle normative vigenti e a sviluppare nuove collaborazioni strategiche.

5.3 Gestione della risorsa idrica

I consumi idrici di ISS Palumbo sono riconducibili principalmente ad usi indoor riferiti essenzialmente alle necessità per usi sanitari degli uffici amministrativi. Non ci sono infatti processi industriali che comportino un prelievo di acqua rilevante. Tutta l'acqua utilizzata negli uffici proviene esclusivamente dalla rete dell'acquedotto pubblico, assicurando un approvvigionamento sicuro e regolamentato.

Nel corso del 2023, il consumo idrico si attesta a 0,769 mL, in diminuzione rispetto all'anno precedente di circa il 39% (1,258 mL), dovuta alla chiusura di un'unità locale.



Gli scarichi sono gestiti secondo le normative vigenti e vengono utilizzati solamente per i servizi di natura sanitaria.

5.4 Gestione dei rifiuti

ISS Palumbo considera la gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti un aspetto importante nella sua operatività. In generale, sono stati intensificati gli sforzi per ottimizzare l'uso delle risorse e per implementare buone pratiche di gestione dei rifiuti in tutte le operazioni aziendali, coadiuvati anche dal Sistema di gestione Ambientale.

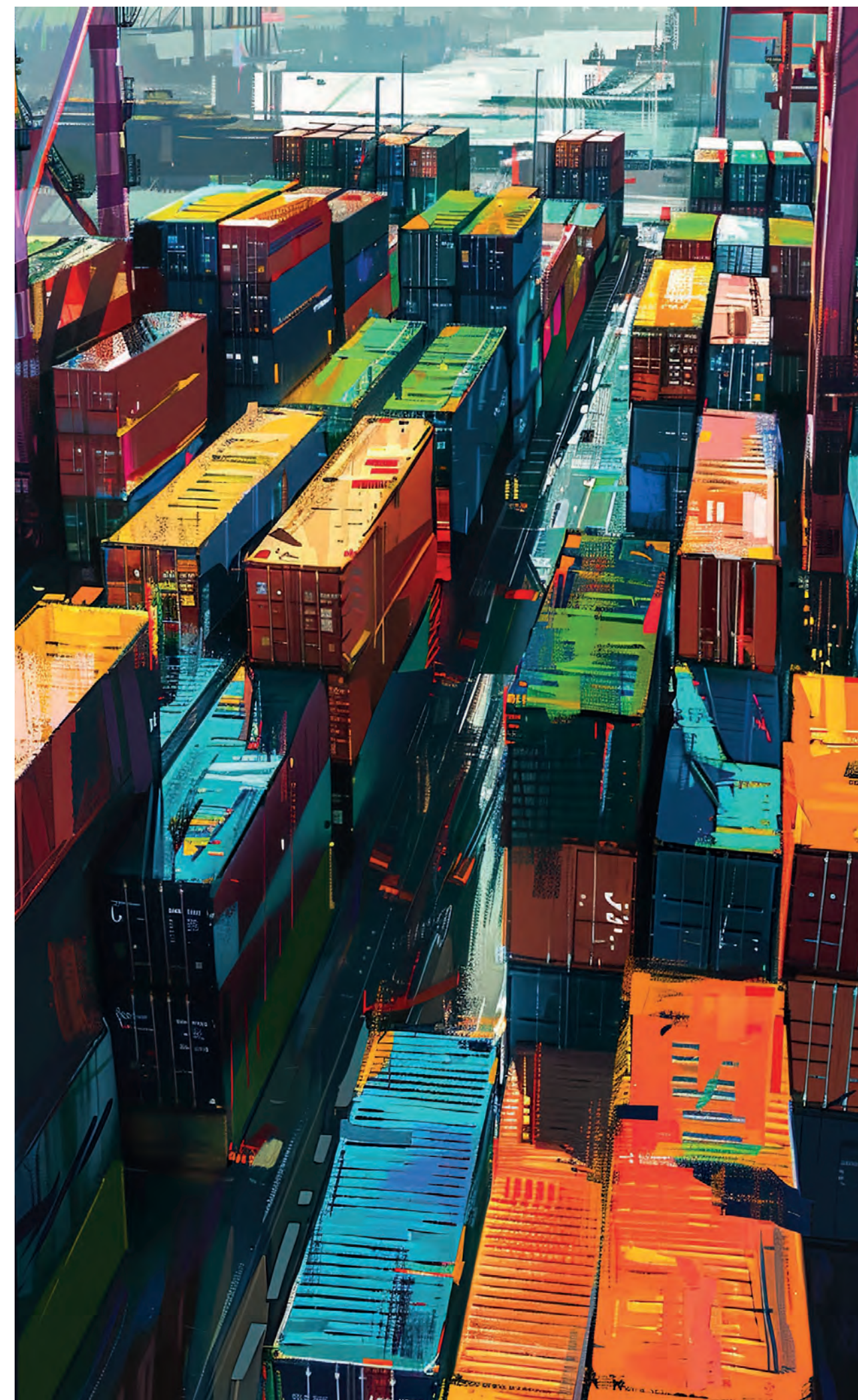
L'attività di gestione, raccolta e smaltimento dei rifiuti è attentamente presidiata da ISS Palumbo, che opera in totale conformità alle normative internazionali e locali, per garantire il corretto trattamento e la riduzione dell'impatto ambientale. La Società si avvale di pratiche di riciclaggio per ridurre al minimo il flusso di rifiuti destinati alla discarica, privilegiando il recupero e il riutilizzo dei materiali laddove possibile.

La produzione di rifiuti è legata principalmente alle attività d'ufficio e ricomprende perlopiù rifiuti non pericolosi come carta, cartone e plastica. Tutti i tipi di rifiuti vengono trattati da aziende esterne, le quali si occupano del ritiro, riciclo o dell'eventuale smaltimento. La Società attua una efficace raccolta differenziata, sensibilizzando i propri dipendenti ad una maggiore attenzione al rispetto dell'ambiente.

Nel 2023 la quantità di rifiuti destinati allo smaltimento è stata pari a circa 15 tonnellate; la diminuzione rispetto al 2022 (37 tonnellate) è dovuta alla chiusura di un'unità locale

QUANTITÀ DI RIFIUTI NON PERICOLOSI (t)

	2022		2023	
	non destinati allo smaltimento	destinati allo smaltimento	non destinati allo smaltimento	destinati allo smaltimento
Imballi in carta (150101)	-	16,82	-	6,02
Imballi misti (150106)	-	9,29	-	2,58
Toner (080318)	-	0,01	-	0,02
Plastica (150102)	-	10,94	-	6,10
TOTALE	-	37,06	-	14,72





INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo	ISS Palumbo ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità con riferimento agli Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.
GRI 1 utilizzato	GRI 1 – Principi fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	
INFORMATIVA GENERALE			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4	Revisione delle informazioni	Non vi sono state modifiche legate alla revisione delle informazioni relative ai precedenti periodi di rendicontazione.
	2-5	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità non è stato oggetto di revisione da parte di un ente terzo.
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. Identità e governance / 1.1. Il profilo e le attività di business
	2-7	Dipendenti	3. Il valore delle persone / 3.1. Gestione del capitale umano
	2-8	Lavoratori non dipendenti	3. Il valore delle persone / 3.1. Gestione del capitale umano
	2-9	Struttura e composizione della governance	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Non c'è un processo di nomina o selezione.
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	La gestione degli impatti, così come lo svolgimento delle attività di supervisione e coordinamento delle tematiche ESG, è affidata alla funzione Risk and Compliance, ESG Management.
	2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Il Bilancio di Sostenibilità viene presentato al CdA. Dal punto di vista del processo, l'ESG Manager, in sede di raccolta delle informazioni e dei dati, coinvolge le diverse funzioni aziendali, ognuna per il proprio ambito di competenza.
	2-15	Conflitti di interessi	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance
	2-16	Comunicazione delle criticità	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance
	2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	Al momento non vengono organizzati momenti di incontro per il CdA sulle tematiche in ambito sostenibilità.
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Non è attualmente previsto un processo di valutazione delle performance del massimo organo di governo.
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance
	2-27	Conformità con le leggi e i regolamenti	Non si segnalano casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione.
2-28	Associazioni	L'Azienda non partecipa ad associazioni di settore, di categoria o a organizzazioni di advocacy nazionali o internazionali.	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.2. Stakeholder engagement e analisi di materialità	
2-30	Contratti collettivi	3. Il valore delle persone / 3.1. Gestione del capitale umano	

TEMATICHE MATERIALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	2.2. Stakeholder engagement e analisi di materialità	
	3-2	Elenco di temi materiali	2.2. Stakeholder engagement e analisi di materialità	
FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE				
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	3-3	Modalità di gestione del tema materiale	3. Il valore delle persone / 3.2. Formazione e sviluppo delle persone	
	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	3. Il valore delle persone / 3.2. Formazione e sviluppo delle persone	
SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO				
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	3-3	Modalità di gestione del tema materiale	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-9	Infortuni sul lavoro	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	403-10	Malattia professionale	3. Il valore delle persone / 3.3. Salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente di lavoro	
	INTEGRITÀ ED ETICA DEL BUSINESS ANTICORRUZIONE E COMPLIANCE			
	GRI 205: Anticorruzione 2016	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	3. Il valore delle persone / 3.2. Formazione e sviluppo delle persone
		205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	3. Il valore delle persone / 3.2. Formazione e sviluppo delle persone
205-3		Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Non si riscontrano incidenti confermati di corruzione nel periodo di rendicontazione.	
GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY				
GRI 418: Privacy dei clienti	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	1. Identità e governance / 1.3 Corporate governance	
	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati reclami riguardo la violazione della privacy dei clienti o episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.	
SUPPLY CHAIN RESPONSABILE				
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	4. Eccellenza dei servizi e gestione delle relazioni / 4.2. Gestione della catena di fornitura	
	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	4. Eccellenza dei servizi e gestione delle relazioni / 4.2. Gestione della catena di fornitura	
EFFICIENZA ENERGETICA E FONTI ALTERNATIVE				
GRI 302: Energia 2016	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.1. Tutela dell'ambiente	
	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.2. Consumi energetici ed emissioni	
GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE				
GRI 306: Rifiuti 2020	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.1. Tutela dell'ambiente	
	306-3	Rifiuti generati	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.4. L'uso delle risorse e gestione dei rifiuti	
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.4. L'uso delle risorse e gestione dei rifiuti	
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.4. L'uso delle risorse e gestione dei rifiuti	

ULTERIORI GRI STANDARD RENDICONTATI (non riconducibili a tematiche materiali)			
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1. Identità e governance / 1.4. Performance economiche
ACQUA ED EFFLUENTI			
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-3	Prelievo idrico	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.3. Gestione della risorsa idrica
EMISSIONI			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.2. Consumi energetici ed emissioni
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.2. Consumi energetici ed emissioni
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	5. Gestione e tutela dell'ambiente / 5.2. Consumi energetici ed emissioni
OCCUPAZIONE			
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	3. Il valore delle persone / 3.1. Gestione del capitale umano
	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	3. Il valore delle persone / 3.4. Welfare e flessibilità lavorativa
	401-3	Congedo parentale	3. Il valore delle persone / 3.4. Welfare e flessibilità lavorativa
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3. Il valore delle persone / 3.1. Gestione del capitale umano



**ISS PALUMBO
HEADQUARTER**

Via Ettore Quaglierini 6,
57123 Livorno (LI)
Tel. +39 0586 222222
M info@iss-palumbo.com

iss-palumbo.com

