



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Miorelli
Hard Working for Your Facility

Miorelli Service S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via Matteotti 21

38065 Mori (TN)

info@miorelliservice.it

www.miorelliservice.it

Ogni giorno *Migliori.*
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

INDICE

Lettera agli stakeholder	5
Nota metodologica	7
L'Analisi di Materialità	8
Miorelli Service per l'Agenda 2030	11

Company profile 17

Miorelli Service SpA	18
I servizi	19
La creazione del valore economico	22
Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni	24
Etica e Legalità	26
La Governance	28
Qualità	32
Sostenibilità	33

Ridurre l'impatto ambientale 37

Innovazione, ricerca e sviluppo	38
La Carbon Footprint del servizio di pulizia	40
Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	41
Energia e fonti rinnovabili	44
Gestione emissioni	47
Gestione rifiuti	50

Mettere al centro le persone 57

I collaboratori	58
Diversità e inclusione	62
Salute e sicurezza dei lavoratori	65
La formazione	68
Il welfare	70
Contributo allo sviluppo delle comunità locali	71

Indice dei contenuti GRI	76
--------------------------	----



**Miorelli Service SpA è lieta
e orgogliosa di presentarvi il suo
primo Bilancio di Sostenibilità.**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Perché ogni giorno *Migliori.*

Quotidianamente la nostra organizzazione, formata da oltre 5000 persone, è impegnata non solo a migliorare la qualità dei servizi offerti ma anche a incrementare il proprio impegno per lo sviluppo sostenibile, con l'implementazione di importanti iniziative in ambito ambientale, sociale e di governance (ESG).

L'obiettivo di includere la sostenibilità nella governance si riflette nella scelta di introdurre nel Consiglio di Amministrazione nominato nel 2022 deleghe specifiche per il rispetto della conformità normativa ambientale e sulla salute e sicurezza sul lavoro, per poter gestire e sviluppare la pianificazione strategica in ottica ESG.

Ridurre l'impronta climatica delle nostre attività è uno dei principali obiettivi della Società. Nel 2022 abbiamo implementato il calcolo della **Carbon Footprint** del servizio di pulizia con l'ottenimento della certificazione ISO 14067; stiamo sviluppando procedure atte a incrementare la quantità di prodotti acquistati con criteri ambientali, sia per quanto riguarda i prodotti chimici che tessili; stiamo introducendo veicoli elettrici nella flotta aziendale, laddove fattibile. Dal punto di vista dell'approvvigionamento energetico la Società si è impegnata installando nella copertura della sede un **parco fotovoltaico di oltre 100 kWp** e una **pompa di calore**, nell'ottica di aumentare la quota di energia autoprodotta proveniente da fonti rinnovabili.

Per noi la responsabilità sociale è altrettanto importante: lo dimostriamo a partire dalla nostra volontà di creare occupazione stabile in un settore dove invece sono alte la precarietà e il turnover, con la quasi totalità di collaboratori assunti con contratto di lavoro stabile. Per questo abbiamo intrapreso un percorso che si è concluso con l'ottenimento del certificato di **Family Audit**, con l'implementazione di misure specifiche di **welfare aziendale**, dell'attestazione ISO 30415 **Diversity & Inclusion** e della certificazione PDR 125:2022 per la **Parità di Genere**, che

consolidano e si inseriscono in un percorso virtuoso di sviluppo continuo al fine di migliorare le condizioni di lavoro e di sicurezza dei nostri dipendenti, iniziato già negli anni precedenti con la certificazione SA8000.

Questo nostro primo Bilancio di Sostenibilità è stato preparato con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente i nostri progressi, le sfide affrontate e gli obiettivi futuri. Includiamo dati quantitativi e indicatori chiave di performance per fornire una panoramica completa delle nostre iniziative sostenibili.

Riteniamo che l'impegno per la sostenibilità aziendale sia una nostra responsabilità, chiaramente inserita nel nostro modello di business, che richiede anche il coinvolgimento di tutte le parti interessate per migliorare ulteriormente le nostre politiche sostenibili. Ci auguriamo che questo Bilancio rifletta il nostro impegno e dimostri che la nostra organizzazione sia attenta non solo alla fornitura di servizi altamente qualitativi, ma che gli stessi siano progettati ed eseguiti secondo i migliori principi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, con obiettivi costanti di miglioramento continuo.

Il nostro futuro sarà ricco di importanti sfide, consapevoli che si tratti di piccole azioni all'interno di uno scenario ampio e complesso, ma necessarie per dare il nostro contributo e far sì che i valori alla base della nostra cultura aziendale siano condivisi e contribuiscano ad essere una fonte d'ispirazione per i nostri clienti, per tutte le persone coinvolte e per la nostra comunità.

Vi ringraziamo per la vostra fiducia in noi e per il vostro interesse nella nostra azienda.

Buona lettura.

Alessio Miorelli
Presidente Miorelli Service SpA



Il Bilancio di Sostenibilità
è scaricabile dal sito

www.miorelliservice.it

Nota metodologica

La prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di Miorelli Service SpA rappresenta una tappa naturale del percorso di sostenibilità della Società, da anni attenta ad applicare concretamente iniziative che permettano di migliorare gli impatti sociali, ambientali ed economici della Società (Environment Social Governance).

Pertanto, attraverso il Bilancio di Sostenibilità, Miorelli intende informare tutti i propri stakeholder delle iniziative intraprese, di quelle in programma, nonché degli impatti generati attraverso la rendicontazione di indicatori condivisi su scala internazionale.

Il presente documento - predisposto in forma volontaria - è realizzato "In Accordance" allo standard internazionale **GRI - Global Reporting Initiative**; nello specifico il documento è stato predisposto applicando i GRI Universal standard, entrati in vigore il 1° gennaio 2023.

L'intero documento è strutturato sulla base degli esiti dell'analisi di materialità, condotta secondo l'approccio della "doppia materialità": nel Bilancio di Sostenibilità pertanto sono rendicontati tutti i temi identificati come materiali.

Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle attività svolte da Miorelli Service: servizi di pulizia e

igiene ambientale; servizi integrati di facility management, pest control, portierato, presidi e reception, facchinaggio e movimentazione. Il perimetro di rendicontazione risulta coerente con quello previsto per il Bilancio di esercizio della Società.

Il periodo di rendicontazione si riferisce all'anno di esercizio 2022, ovvero dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022; laddove possibile, i dati sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2020-2022), al fine di evidenziare l'evoluzione nel tempo dei rispettivi indicatori. Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, predisposto con frequenza annuale, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 27/11/2023. È presentato ai principali stakeholder il 15/12/2023 al fine di restituire agli stessi gli esiti del processo di rendicontazione.

Il Bilancio di Sostenibilità è scaricabile dal sito www.miorelliservice.it

L'Analisi di Materialità

L'analisi di Materialità è stata alla base della definizione dei temi e degli indicatori rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità qui presentato. È stata svolta in modo approfondito e in coerenza con quanto previsto dal **GRI Universal Standard**, oltre che prendendo come riferimento, in forma volontaria, quanto previsto dal nuovo **ESRS (European Sustainability Reporting Standard)** – approvati il 31 luglio 2023 dalla Commissione Europea a seguito dell'entrata in vigore, il 5 gennaio 2023, della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Nello specifico è stato fatto riferimento a quanto previsto dagli "ESRS 1 – General Requirements", capitolo 3 "Double materiality as the basis for sustainability disclosures".

Per identificare i temi materiali elencati nella tabella in ordine di significatività, sia per l'azienda che per gli stakeholder, si è partiti da un'analisi documentale (analisi degli standard e delle normative applicabili, analisi del contesto e dei temi materiali rilevanti da competitor e benchmark di settore ai fini della materialità), integrandola con la mappatura dei Rischi/Opportunità predisposta da Miorelli Service nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato. La Società ha così determinato un esteso elenco di temi ESG (Environment Social Governance) potenzialmente materiali, e di rispettivi impatti, positivi e negativi, rischi e opportunità ad essi associati.

Con l'approccio della **"doppia materialità"** è stata poi condotta la valutazione di significatività interna sia da una prospettiva *inside-out (impact materiality)* sia *outside-in (financial materiality)*, ovvero rispettivamente dall'azienda verso il contesto esterno (società e ambiente) e dal contesto esterno verso l'azienda. La valutazione di significatività per la definizione della *impact materiality* ha previsto l'applicazione di un punteggio per ciascun impatto, considerando:

- la gravità, il carattere di irrimediabilità, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto negativo;
- la dimensione, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto positivo.

Per quanto riguarda la *financial materiality* è invece stato applicato un punteggio per ogni fattore, associato ad un rischio o a un'opportunità, capace di determinare un possibile effetto finanziario nel medio lungo periodo.

Dopo aver verificato e integrato il punto di vista di alcuni stakeholder strategici, selezionati in modo eterogeneo a partire dalle categorie di stakeholder primari per la Società, l'elenco definitivo dei temi materiali emersi è stato approvato dai membri del Consiglio di Amministrazione. Questi temi trovano puntuale rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità come richiesto dagli Universal Standard.

Con l'approccio della "doppia materialità" è stata condotta la valutazione di significatività interna sia da una prospettiva inside-out che outside-in.



ENVIRONMENT





SOCIAL



GOVERNANCE

TEMI MATERIALI IN ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ

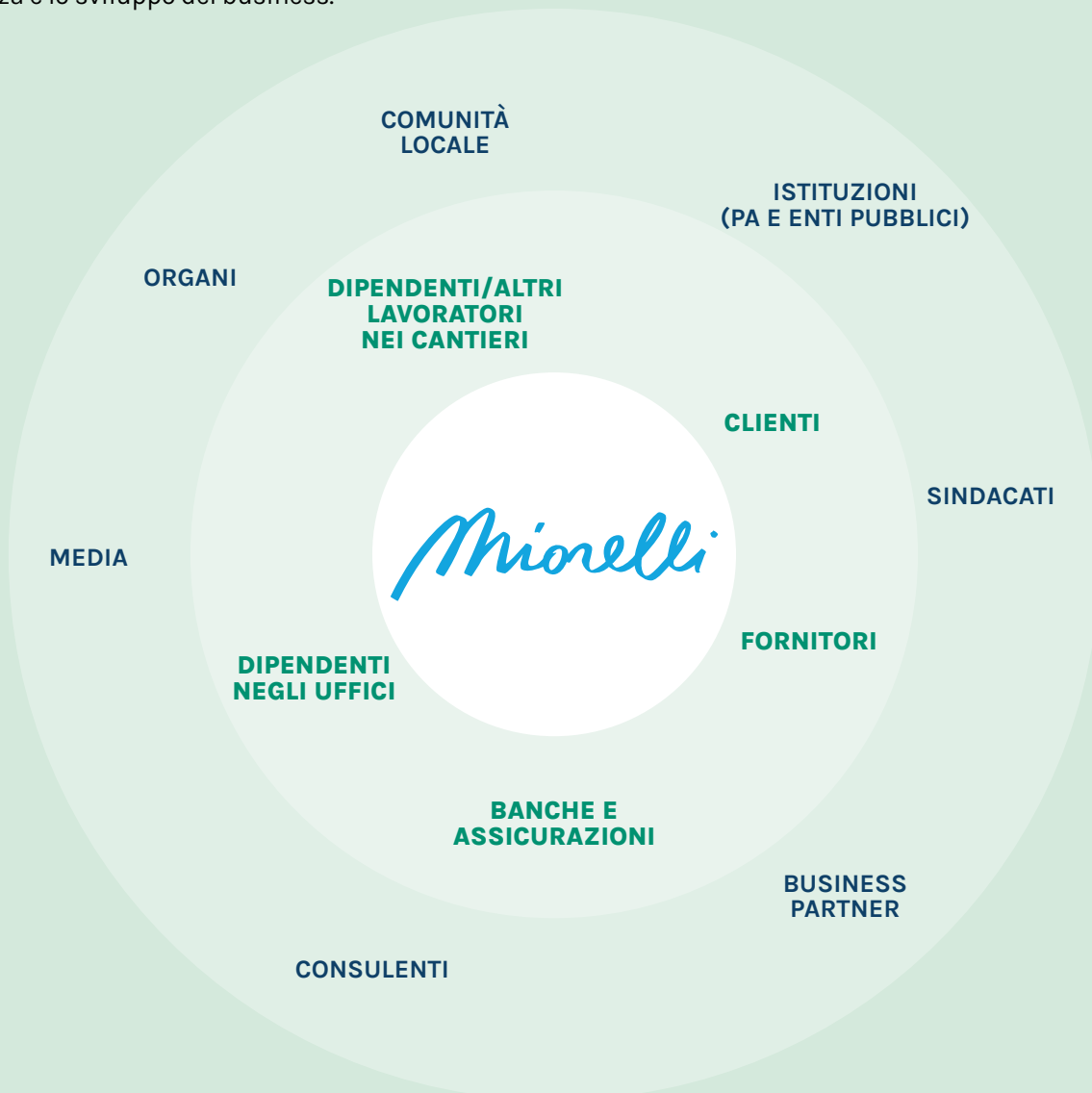
Riferimento
pagina

	ENVIRONMENT	Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile	44
	GOVERNANCE	Inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica	33
	SOCIAL	Equa retribuzione	62
	GOVERNANCE	Condotta etica e responsabile	26
	SOCIAL	Benessere dei dipendenti	70
	GOVERNANCE	Qualità del servizio	32
	ENVIRONMENT	Erogazione di servizi a basso impatto ambientale	38
	GOVERNANCE	Gestione dei rischi	31
	ENVIRONMENT	Uso di prodotti ecologici certificati per il cleaning	41
	SOCIAL	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
	SOCIAL	Diversità e inclusione	62
	ENVIRONMENT	Innovazione, ricerca e sviluppo	38
	SOCIAL	Occupazione stabile	59
	GOVERNANCE	Gestione responsabile delle pratiche di acquisto	26
	SOCIAL	Accrescimento delle competenze professionali dei collaboratori	68
	ENVIRONMENT	Gestione dei rifiuti	50
	ENVIRONMENT	Gestione delle emissioni e strategia climatica	47
	GOVERNANCE	Efficienza organizzativa e gestionale	30

La mappa degli stakeholder

Nella fase di integrazione del punto di vista degli stakeholder nell'analisi di materialità si è scelto di iniziare dagli **interlocutori primari**, ovvero indispensabili al funzionamento della Società: in quanto offrono all'organizzazione capitali di natura finanziaria, umana o di risorse indispensabili per la sopravvivenza e lo sviluppo del business.

Sono state realizzate in questa prima fase 6 interviste di profondità a 2 fornitori, 2 clienti, 2 figure-chiave in azienda per l'erogazione dei servizi e per la gestione dei cantieri.



Nella fase di avvio del processo di coinvolgimento degli stakeholder per la definizione della materialità sono state realizzate interviste di profondità agli interlocutori primari.

Miorelli Service per l'Agenda 2030

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



2 SCONFIGGERE LA FAME



3 SALUTE E BENESSERE



4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



5 PARITÀ DI GENERE



6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



14 VITA SOTT'ACQUA



15 VITA SULLA TERRA



16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



17 PARTNERSHIP PER GLIOBIETTIVI





TEMA MATERIALE

Diversità e inclusione

**PROGETTUALITÀ
REALIZZATE**

- Politica per la parità di genere
- Politica per la Diversity&Inclusion
- Adozione UNI PdR 125:2022 (Parità di genere)
- Attestazione ISO 30415 (Diversity&Inclusion)
- Codice di condotta tolleranza zero relativo alle molestie nei luoghi di lavoro



TEMA MATERIALE

Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile

**PROGETTUALITÀ
REALIZZATE**

- Creazione del Gruppo di Gestione Energia propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 50001
- Installazione di un impianto fotovoltaico da 100 kWp sul tetto della sede di Mori (TN)
- Installazione di due colonnine di ricarica nel piazzale ad uso parcheggio della sede per le auto elettriche, sia aziendali sia ad uso privato
- Installazione di una pompa di calore presso la sede



TEMA MATERIALE

- Equa retribuzione
- Benessere dei dipendenti
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Occupazione stabile

**PROGETTUALITÀ
REALIZZATE**

- Family Audit per conciliazione tempi di vita e di lavoro
- 99,4% collaboratori sono assunti con contratto di lavoro stabile nel 2022
- 21.552 ore di formazione di cui 92,6% dedicate a salute e sicurezza
- Stop work policy

“Sei obiettivi definiscono la nostra attività nel fare la nostra parte per attuare l’Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Miorelli Service riconosce lo stretto legame tra il benessere umano, la tutela dei sistemi naturali e la presenza di sfide comuni per tutti i Paesi.”



TEMA MATERIALE

- Qualità del servizio
- Innovazione, ricerca e sviluppo
- Accrescimento delle competenze professionali dei collaboratori
- Efficienza organizzativa e gestionale
- Gestione dei rischi

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Analisi LCA comparativa del servizio di pulizia tradizionale rispetto all'impiego di un protocollo "green"
- Digitalizzazione dei processi organizzativi interni, di gestione del personale e di comunicazione con la clientela



TEMA MATERIALE

- Inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica
- Condotta etica e responsabile
- Erogazione di servizi a basso impatto ambientale
- Uso di prodotti ecologici certificati per il cleaning
- Gestione responsabile delle pratiche di acquisto
- Gestione rifiuti

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Modello 231, Codice Etico, Rating di Legalità, ISO 37001 e ISO 27001
- Deleghe per Ambiente e Sicurezza nel nuovo Consiglio di Amministrazione nominato nel 2022 per gestione strategica dei temi ESG
- Definizione di un Piano di Sostenibilità a seguito della pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità 2022
- Ottenimento della Carbon Footprint del servizio di pulizia in conformità alla ISO 14067
- Uso di prodotti con criteri ambientali (certificati Ecolabel e/o conformi ai CAM):
 - 100% dei prodotti tessili in microfibra
 - 97,7% dei prodotti chimici "forti"
 - 61,5% dei prodotti per stoviglie
 - 51,1% dei prodotti chimici detergenti a uso ordinario



TEMA MATERIALE

- Gestione delle emissioni e Strategia climatica

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Carbon Footprint del servizio di pulizia in conformità alla ISO 14067
- Avvio del percorso per ottenere la Carbon Footprint di Organizzazione in conformità alla ISO 14064
- Progressiva sostituzione dei mezzi aziendali, ove possibile, con veicoli elettrici
- 86,3% della flotta composto da veicoli con standard emissivo recente



Mioelli
SERVICE



HIGHLIGHTS 2022

7.197

CANTIERI GESTITI

5.177

COLLABORATORI

15

CERTIFICAZIONI



1.217

FORNITORI

111 milioni €

FATTURATO

Company profile

Operiamo con una condotta etica e responsabile verso tutti i nostri stakeholder: collaboratori, clienti, fornitori, per garantire qualità del servizio, efficienza organizzativa e gestionale, rispetto dei più elevati standard ambientali.

IN QUESTA SEZIONE

- > Morelli Service SpA
- > I servizi
- > La creazione del valore economico
- > Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni
- > Etica e legalità
- > La governance
- > Qualità
- > Sostenibilità

Dal 1981 Miorelli Service, con sede principale a Mori (TN), offre servizi integrati di soft facility a clienti pubblici e privati su tutto il territorio nazionale, avvalendosi di tre sedi secondarie a Milano, Firenze e Roma.

MISSION

Miorelli Service si propone come partner per i servizi di soft facility management a forte trazione innovativa con l'obiettivo di garantire un servizio pensato e progettato sulle esigenze dei clienti mantenendo un elevato livello di flessibilità e adattabilità in ogni situazione.



I servizi

Il core business di Miorelli Service sono i **Servizi di Pulizia e igiene ambientale**. L'azienda offre inoltre servizi integrati di **Facility e Pest Control, Portierato, presidi e reception, Facchinaggio e movimentazione**.

I Servizi di Pulizia e igiene ambientale generano il 90% dei ricavi dell'azienda; seguono gli altri: Facchinaggio e movimentazione (4,2%), Portierato, Presidi e reception (3,4%), Facility e Pest control (2,8%), Altri servizi (0,5%).

RICAVI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

	2020		2021		2022		Variazione % ultimo anno
Pulizia e igiene ambientale	87.038.535	89,2%	100.859.025	91,1%	98.688.593	89,2%	-2,2%
Facchinaggio e movimentazione	3.973.659	4,1%	3.887.306	3,5%	4.623.441	4,2%	18,9%
Portierato, presidi e reception	2.443.874	2,5%	2.586.948	2,3%	3.736.957	3,4%	44,5%
Facility & Pest control	3.387.470	3,5%	2.895.269	2,6%	3.044.752	2,8%	5,2%
Altri servizi	689.559	0,7%	467.988	0,4%	589.494	0,5%	26,0%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%	-0,01%

Per clienti di qualunque tipologia e dimensione, Miorelli Service è in grado di rispondere a esigenze specifiche (programmazione attività, segnalazioni, richiesta di servizi aggiuntivi, timbrature, tracciamento attività, emergenza SOS); rendicontazione (controllo del servizio, gli avanzamenti, gli indicatori di qualità, le non conformità, le azioni correttive, la reportistica e il monitoraggio); customer satisfaction.

Il principale mercato di riferimento è quello degli Enti pubblici, che nel 2022 genera il 62,8% del fatturato; la restante porzione di mercato si distribuisce tra Enti di minore dimensione e Gruppi privati (37,2%) che ha registrato una crescita del 12,1% nel 2022 rispetto al 2021.

RICAVI PER MERCATO DI RIFERIMENTO (€)

	2020		2021		2022	
Enti pubblici	68.009.071	69,7%	73.966.007	66,8%	69.501.588	62,8%
Enti e Gruppi privati	29.524.026	30,3%	36.730.529	33,2%	41.181.649	37,2%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%

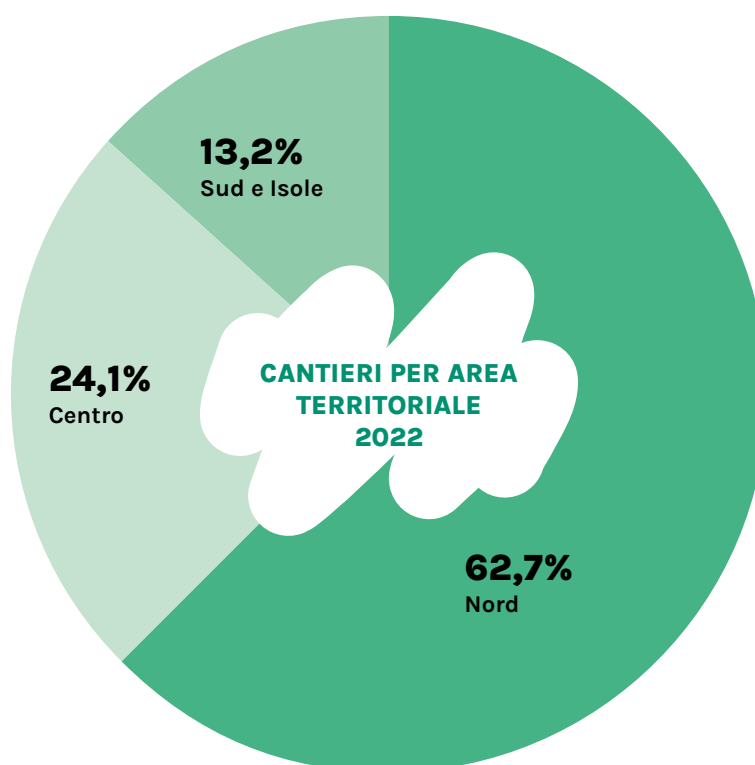
La distribuzione geografica dei ricavi dimostra una buona capillarità territoriale nell'erogazione dei servizi, con una presenza prevalente nelle regioni del nord Italia (49,6% del fatturato totale), seguita dalle regioni del centro Italia (36,5%) e Sud e Isole (13,9%). La distribuzione dei cantieri attivi mostra una concentrazione di attività nella regione Lombardia (26,2%), nel Veneto (12,2%) e in Toscana (8%). A livello provinciale, la Provincia con la concentrazione maggiore di cantieri è Roma (6,7%), seguita da Brescia (6,4%) e Milano (5,2%).

110.683.237 €

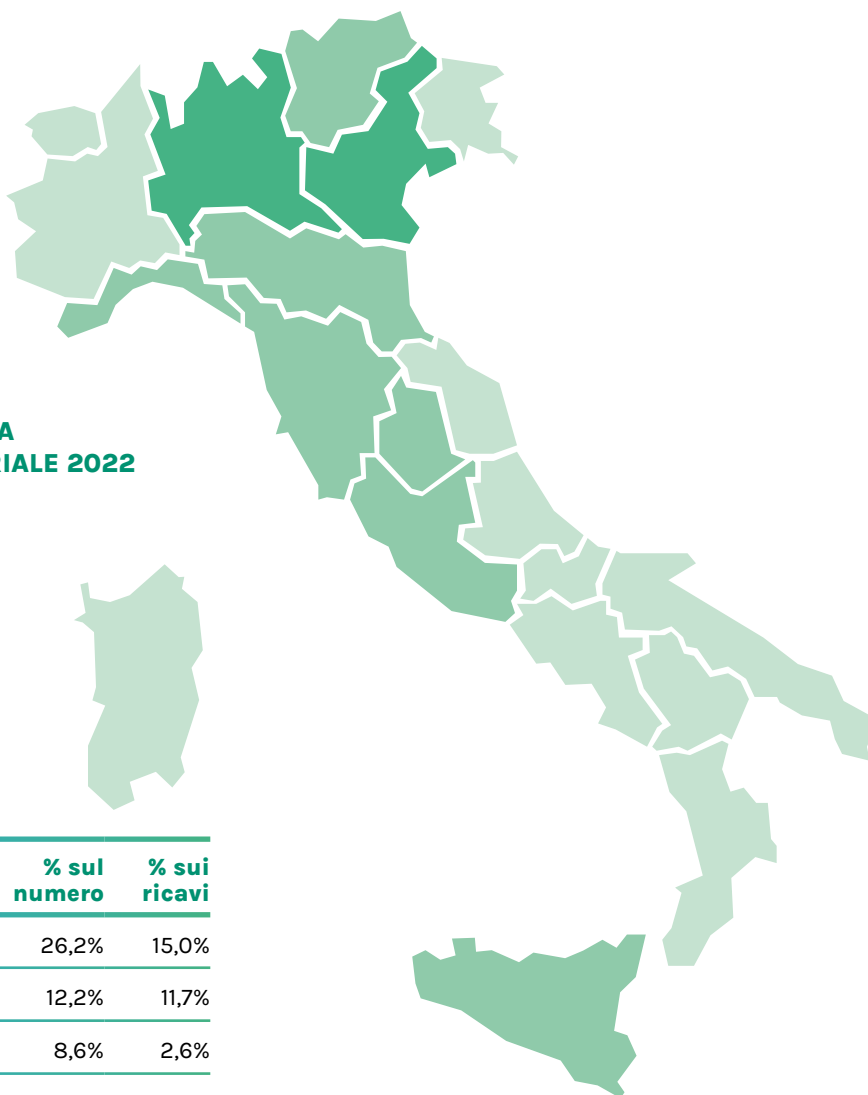
RICAVI 2022

RICAVI PER AREA TERRITORIALE (€)

	2020		2021		2022	
Nord	50.770.056	52,1%	54.743.683	49,5%	54.898.299	49,6%
Centro	36.535.531	37,5%	42.365.086	38,3%	40.433.149	36,5%
Sud e Isole	10.227.510	10,5%	13.587.767	12,3%	15.351.789	13,9%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%



**PRESENZA
TERRITORIALE 2022**



**DISTRIBUZIONE DEI CANTIERI
PER REGIONE ANNO 2022**

		Numero	% sul numero	% sui ricavi
Lombardia	●	1.883	26,2%	15,0%
Veneto	●	877	12,2%	11,7%
Toscana	●	618	8,6%	2,6%
Sicilia	●	575	8,0%	5,0%
Lazio	●	568	7,9%	29,0%
Emilia-Romagna	●	541	7,5%	7,3%
Liguria	●	449	6,2%	5,0%
Trentino Alto Adige	●	370	5,1%	6,5%
Umbria	●	368	5,1%	3,6%
Piemonte	●	280	3,9%	3,4%
Puglia	●	174	2,4%	1,5%
Marche	●	167	2,3%	0,9%
Sardegna	●	128	1,8%	2,3%
Friuli-Venezia Giulia	●	97	1,3%	0,5%
Campania	●	69	1,0%	5,1%
Valle d'Aosta	●	16	0,2%	0,1%
Abruzzo	●	10	0,1%	0,3%
Calabria	●	6	0,1%	0,1%
Basilicata	●	1	0,0%	0,1%
Totale		7.197	100%	100%

Con 7.197 Cantieri sparsi su tutto il territorio nazionale Miorelli Service è in grado di gestire e assicurare copertura di servizi immediata anche nei grandi appalti a rete.

La creazione del valore economico

Il modello del Valore economico diretto generato, distribuito e trattenuto, previsto dai GRI Standard, consente di esplicitare le performance economiche di Miorelli Service nel 2022. Nello specifico il Valore economico generato identifica quanto creato dalla Società attraverso lo svolgimento delle proprie attività; il Valore economico distribuito rappresenta quanto riconosciuto agli stakeholder, che hanno contribuito a permettere lo svolgimento delle attività aziendali; infine, il Valore economico trattenuto corrisponde alla differenza dei due, e si compone del risultato di esercizio, degli accantonamenti, delle svalutazioni e degli ammortamenti, ovvero la quota degli investimenti imputabile all'esercizio di riferimento. Nel 2022 il **Valore economico diretto generato** da Miorelli Service, per la quasi totalità proveniente dai ricavi delle vendite e delle prestazioni, supera i 111 milioni di euro, in linea con i risultati dell'anno precedente e in aumento rispetto al 2020 di circa il 13%.

Il **Valore economico diretto distribuito** ha subito un lieve aumento rispetto all'anno precedente, ammontando a circa 96 milioni di euro (+2,6%). Di questo, quasi il 78% viene distribuito al personale – composto da 5.177 collaboratori – e il 16% a fornitori di beni e servizi – che sono 1.217 distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Come riportato nella tabella del Valore economico distribuito, nell'ultimo triennio si è assistito a un generale incremento del costo del lavoro, in termini di risorse necessarie all'erogazione del servizio, e dei costi delle materie prime, anche in considerazione degli accadimenti economici e politici che hanno prodotto instabilità su scala mon-

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Diretto generato	98.164.781	111.195.304	111.166.644	0,0%
Diretto distribuito	82.897.082	93.647.222	96.041.108	2,6%
Diretto trattenuto	15.267.699	17.548.082	15.125.536	-13,8%
Ammortamenti e svalutazioni	1.031.875	834.787	677.615	-18,8%
Risultato di esercizio	14.235.824	16.713.295	14.447.921	-13,6%

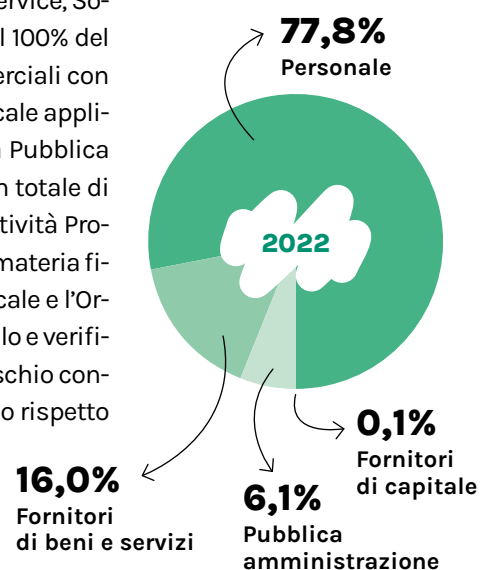
VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	97.533.097	110.696.536	110.683.237	<-0,1%
Contributi in conto esercizio	105.399	-	-	-
Altri ricavi e proventi	472.697	493.074	333.500	-32,4%
Proventi finanziari	53.588	5.694	149.907	2.532,7%
Totale	98.164.781	111.195.304	111.166.644	<-0,1%

diale. Nel dettaglio, il costo del personale ha inciso in misura pari al 67,5% del fatturato riflettendo gli incrementi introdotti dal nuovo contratto collettivo. All'interno della seconda voce, quella dei beni e servizi, la parte preponderante è legata alle prestazioni di servizi; i consumi di materie prime presentano un'incidenza sui ricavi stabile. Il Valore economico diretto distribuito si compone infine di quanto riconosciuto ai fornitori di capitale (in minima misura, <0,1%) e alla Pubblica Amministrazione (6,1%), attraverso il pagamento delle imposte sul reddito e delle tasse per lo svolgimento dell'attività.

Con specifico riferimento al pagamento delle imposte sul reddito, Miorelli Service, Società sottoposta al controllo da parte di Miorelli Group SpA che ne detiene il 100% del capitale sociale, non intrattiene rapporti rilevanti di credito e debito commerciali con la società controllante o con le società partecipate. L'unica giurisdizione fiscale applicabile è pertanto quella italiana: per l'anno 2022 la Società ha versato alla Pubblica Amministrazione imposte sul reddito (correnti, differite e anticipate) per un totale di 5.901.675 euro, attraverso il versamento di IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive) e IRES (Imposta sul Reddito delle Società). L'organo responsabile in materia fiscale è il Consiglio di Amministrazione, a cui si affiancano il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza, ognuno per le parti di competenza, per le fasi di controllo e verifica di conformità normativa, prevenzione dei reati tributari e riduzione del rischio connesso. Miorelli Service non ha una strategia fiscale ed è impegnata nel pieno rispetto della normativa tributaria in vigore.

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO



VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Personale	63.463.278	73.029.063	74.740.280	2,3%
Fornitori di beni e servizi	13.787.830	14.086.579	15.399.124	9,3%
Pubblica amministrazione	5.643.051	6.531.536	5.901.675	-9,6%
Fornitori di capitale	2.923	44	29	-34,1%
Totale	82.897.082	93.647.222	96.041.108	2,6%

CONTRIBUTI PUBBLICI RICEVUTI (€)

	Ente erogatore	2020	2021	2022
Crediti d'imposta e norme per agevolazioni fiscali	Stato Italiano e Provincia Autonoma di Trento	213.897	109.689	38.778
Agevolazioni di sistema per l'occupazione	INPS	-	-	212.099
Fondi collettivi per la formazione	Stato Italiano	69.622	19.560	-
Totale		283.519	129.249	250.877
				2,6%

Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni

Miorelli opera attraverso un Sistema di Gestione aziendale Integrato basato sul principio del miglioramento continuo e su una Politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente/EMAS e l'Energia, la Salute e Sicurezza, la Prevenzione della Corruzione, la Sicurezza delle Informazioni, con la quale si impegna verso gli stakeholder ad operare sistematicamente con metodi efficienti e trasparenti.

Ad oggi l'azienda è in possesso di 15 certificazioni e si impegna per il loro mantenimento, mostrando proattività nell'adozione e consapevolezza dei benefici di possedere un Sistema di Gestione Integrato, aldilà delle richieste che provengono dagli stakeholder: è infatti tra le prime aziende ad essersi certificata per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di Genere.





2020



UNI EN ISO 45001
SALUTE
E SICUREZZA
DEI LAVORATORI

2021



UNI EN ISO 37001
PREVENZIONE
DELLA CORRUZIONE



ISO 14067
CARBON FOOTPRINT
DEL SERVIZIO
DI PULIZIA

ISO 27001
SICUREZZA
INFORMAZIONI



2022

2022

2022



UNI EN ISO 30415
DIVERSITÀ
E INCLUSIONE

UNI PDR 125
PARITÀ
DI GENERE



2022

2022



FAMILY
AUDIT
CONCILIAZIONE
DEI TEMPI DI VITA
E DI LAVORO

Miorelli è tra le prime aziende certificate ISO 14067 per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di genere.

Etica e Legalità

Ai sensi del D.Lgs. 231/01, al fine di assicurare una condotta etica e responsabile, dal 2011 Miorelli Service ha scelto di adottare il Modello di organizzazione, gestione e controllo (**Modello 231**) per la prevenzione della responsabilità per illeciti amministrativi dipendenti da reato. Il documento, aggiornato nel 2023, include il **Codice Etico** che esprime i valori aziendali al fine di condividerli con tutti i propri stakeholder.

I **valori** ai quali tutti (organi di governo, collaboratori e fornitori) devono attenersi sono la tutela della persona e delle risorse umane, un comportamento eticamente corretto e conforme alle leggi, equità ed eguaglianza, riservatezza delle informazioni, rispetto degli interessi protetti da norme giuridiche ed etiche, professionalità, protezione della salute e dell'ambiente. I valori aziendali, per il modo di fare impresa che caratterizza la Società, sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti: a riprova di ciò, nel 2022 gli stipendi dei collaboratori sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di pagamento in anticipo.

La struttura etica della Società trova nella certificazione **SA 8000** (ottenuta nel 2005, ancor prima dell'adozione del Modello 231) un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e di influenza delle organizzazioni che lo adottano. Nello specifico la SA 8000 tutela i collaboratori contro lavoro minorile/forzato e discriminazioni, garantisce condizioni di lavoro salubri e sicure, la libertà di associazione, la correttezza delle pratiche disciplinari, la giusta retribuzione ed orario di lavoro, ed il rispetto dei diritti umani. Nel periodo di rendicontazione non sono stati registrati episodi di discriminazione.

Tutta la *supply chain* è coinvolta in questo processo; infatti anche i fornitori vengono selezionati con criteri etici: a tutti viene richiesto di firmare un documento con il quale accettano di conformarsi ai requisiti SA8000, della ISO 37001, della ISO 30415 (D&I) e della UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). I fornitori che non sono certificati vengono sottoposti ad un audit specifico. Più in generale, una specifica procedura di selezione dei fornitori prevede la compilazione di un questionario nel quale viene richiesto il possesso di certificazioni (e ne viene richiesto un certificato). A tutti i fornitori viene inoltre consegnata una informativa che illustra il sistema di gestione integrato Miorelli Service.

I valori aziendali sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti.

Miorelli Service ha inoltre adottato il **Rating di Legalità**, un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese operanti nel territorio nazionale nato allo scopo di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre “stelle”. Miorelli Service ha ottenuto il punteggio di tre stelle, con validità fino ad aprile 2025.



RATING DI LEGALITÀ



Nel 2021 l'azienda ottiene la **certificazione ISO 37001** - Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e lo integra con gli altri sistemi di gestione: Qualità, Sicurezza, l'Ambiente/EMAS, Sicurezza delle Informazioni e l'Energia. I rischi valutati riguardano le seguenti attività: erogazione dei servizi alla PA, rapporti con Pubblici Ufficiali ed Incaricati di Pubblico Servizio, instaurazione di rapporti con subappaltatori, costituzione di ATI, gestione rapporti con controllante, partecipate e con il consorzio, gestione acquisti, assunzione del personale in funzioni di Direzione, erogazione dei servizi ai privati, gestione dei pagamenti. Per gestire questo Sistema, l'azienda ha inserito in organigramma una nuova funzione, ovvero quella della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione.

Nel 2022, per allargare il proprio ambito di responsabilità sociale, Miorelli adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni per proteggere e tutelare i propri clienti, garantendo controlli di sicurezza adeguati e proporzionati, ai sensi dello standard **ISO 27001**.



La Governance

La struttura di governance di Miorelli Service è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi:

- **Assemblea Soci**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio sindacale**
- **Organismo di Vigilanza**

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci, che deve riunirsi almeno una volta all'anno, delibera sulle materie di competenza in conformità a quanto previsto dal Codice Civile e dallo Statuto sociale, ivi compresa l'approvazione del bilancio di esercizio e la nomina del Consiglio di Amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale. Inoltre, è compito dell'Assemblea dei Soci indicare le cariche di Presidente e Vice Presidente, che non detengono cariche dirigenziali all'interno della Società anche se svolgono funzioni di responsabilità operativa, e stabilire la remunerazione degli amministratori, composte da una retribuzione fissa - determinata sulla base delle deleghe e della responsabilità attribuita - e da un trattamento di fine mandato. In occasione del termine del periodo di carica degli Amministratori e del rinnovo o nomina di un nuovo CdA, l'Assemblea dei Soci svolge una valutazione complessiva dell'operato degli stessi, considerando sia l'andamento economico sia la gestione delle tematiche ambientali e sociali e dei relativi impatti.

Nel 2022 sono state introdotte nel Consiglio di Amministrazione nominate nel 2022 deleghe specifiche per gestione e pianificazione strategica in ottica ESG.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione della Società è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, a partire da aprile 2022, composto da tre membri di genere maschile ed età compresa tra i 30 e i 50 anni. I poteri dell'organo amministrativo sono stabiliti dallo Statuto, che ne conferisce i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Da aprile a dicembre, il CdA si è riunito 3 volte, registrando in ogni occasione la partecipazione al 100% dei suoi membri. Tra le deleghe attribuite agli amministratori vi sono quelle specifiche per il rispetto della conformità normativa ambientale e sulla salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di inserire all'interno degli organi di governo della Società membri che abbiano competenze specifiche sulle tematiche ESG collegate al business in cui opera l'azienda.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2022-2025)

Alessio Miorelli	Presidente e Legale Rappresentante
Stefano Miorelli	Vice Presidente, Consigliere Delegato e Datore di Lavoro ai fini della Salute e sicurezza sul lavoro
Claudio Ribaga	Consigliere Delegato

COLLEGIO SINDACALE

Miorelli Service SpA è controllata da un Collegio sindacale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, a cui spetta il controllo contabile della Società. Nell'ambito di questo incarico il Collegio sindacale si interfaccia con la funzione incaricata della revisione legale del bilancio. I sindaci rimangono in carica per tre anni e sono rieleggibili.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Con l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231), un apposito Organismo di Vigilanza (OdV), nominato dal Consiglio di Amministrazione, vigila sulla sua corretta adozione e su eventuali non conformità. Nel 2022 sono stati organizzati 7 incontri, di cui 4 collegiali con tutti i membri presenti e 3 con partecipazione al 75%. A seguito di questi incontri, e comunque secondo le modalità e periodicità fissate dal Modello 231 stesso, l'OdV relazione al Presidente del CdA, il quale ha il compito di riportare agli altri membri eventuali osservazioni e decidere di assegnare eventuali sanzioni amministrative.

Nel corso del 2022 l'Organismo ha svolto attività di formazione sul Modello 231 per un totale di 14 ore, coinvolgendo 7 partecipanti non precedentemente formati sul Modello stesso. In occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, ha inoltre informato gli amministratori rispetto ad eventuali segnalazioni, modifiche e/o aggiornamenti relativi al Modello 231. Infine, nell'anno di rendicontazione non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti che abbiano previsto multe o sanzioni, sia monetarie che non. Non sono altresì pervenute azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche, né denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e/o perdita di dati dei clienti.

Miorelli Service ha messo a disposizione un canale per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza: odv@miorelliservice.it

COLLEGIO SINDACALE IN CARICA (2022-2025)

Stefano Bettini	Presidente
Chiara Zoccatelli	Sindaco
Carlotta Bettini	Sindaco
Paolo Bresciani	Sindaco Supplente
Andrea Mora	Sindaco Supplente

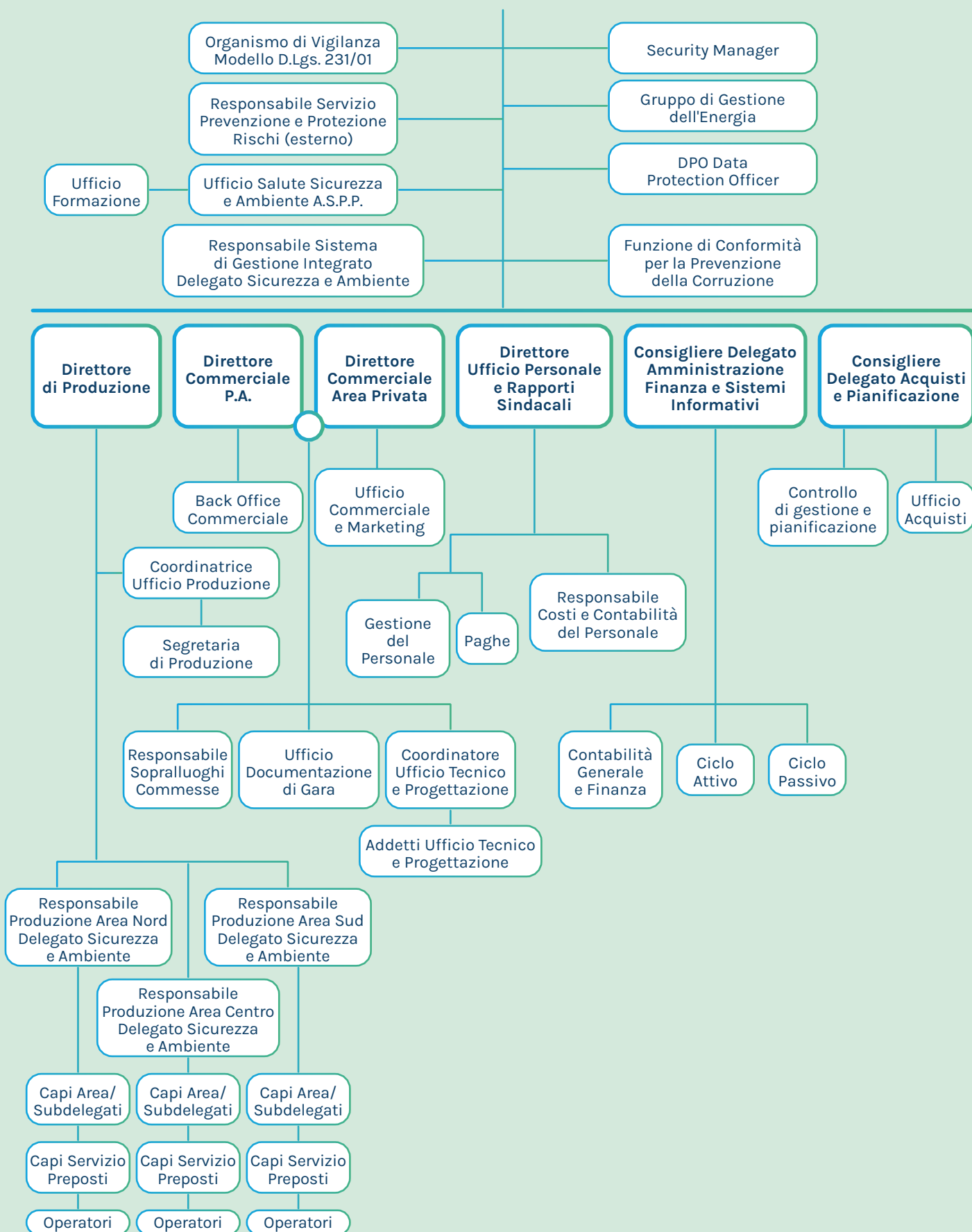
ORGANISMO DI VIGILANZA (2020-2022)

Stefania Zivelonghi	Presidente
Davide Biasco	Membro esperto in sicurezza e ambiente
Dario Frontoni	Interno
Nicol Bianchi	Segretario

REVISORE LEGALE

Dennis Pini	Revisore Legale
--------------------	-----------------

Miorelli Service aderisce a Confindustria Trento ed è parte degli organi direttivi di UNIFerr, l'Unione delle Imprese esercenti attività di pulizia e servizi integrati Ferroviari, parte dell'Associazione Nazionale Imprese di Pulizia e Servizi Integrati.



ORGANIGRAMMA

L'organigramma è composto da:

- Consiglio di Amministrazione (composto da un Presidente e due Consiglieri delegati)
- 4 Delegati Sicurezza e Ambiente
- Impiegati amministrativi
- Capi area
- Consulenti esterni
- Supportano il Consiglio di Amministrazione alcune funzioni strategiche quali RSPP esterno
- Organismo di Vigilanza D. Lgs. 231/01 composta da 2 membri esterni e 1 interno
- Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione e 2 Delegati alla Direzione del Sistema Anticorruzione ISO 37001
- DPO (Data Protection Officer)
- Security Manager
- Gruppo di Gestione dell'Energia



LA GESTIONE DEI RISCHI

Attraverso il Modello 231 è stata eseguita un'ampia mappatura dei **possibili rischi di reato**, tra cui rischi connessi alla corruzione, alle norme tributarie, al rispetto delle pratiche concorrenziali, e definite le relative misure di prevenzione che comprendono le regole per prevenire la presenza di conflitti di interesse e le modalità di comunicazione di eventuali criticità.

Nel caso si verificano criticità la Società ha messo a disposizione un canale per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza: odv@miorelliservice.it (siano esse relative al Modello 231, alla SA8000, alle norme sulla parità di genere, alla diversità di genere o ad altre tematiche), e definito le modalità di comunicazione al Consiglio di Amministrazione e di presa in carico delle stesse ai fini della risoluzione.

Miorelli Service realizza ogni anno una mappatura dei rischi/opportunità nell'ambito del Sistema di gestione Integrato di cui si è dotata.

Qualità

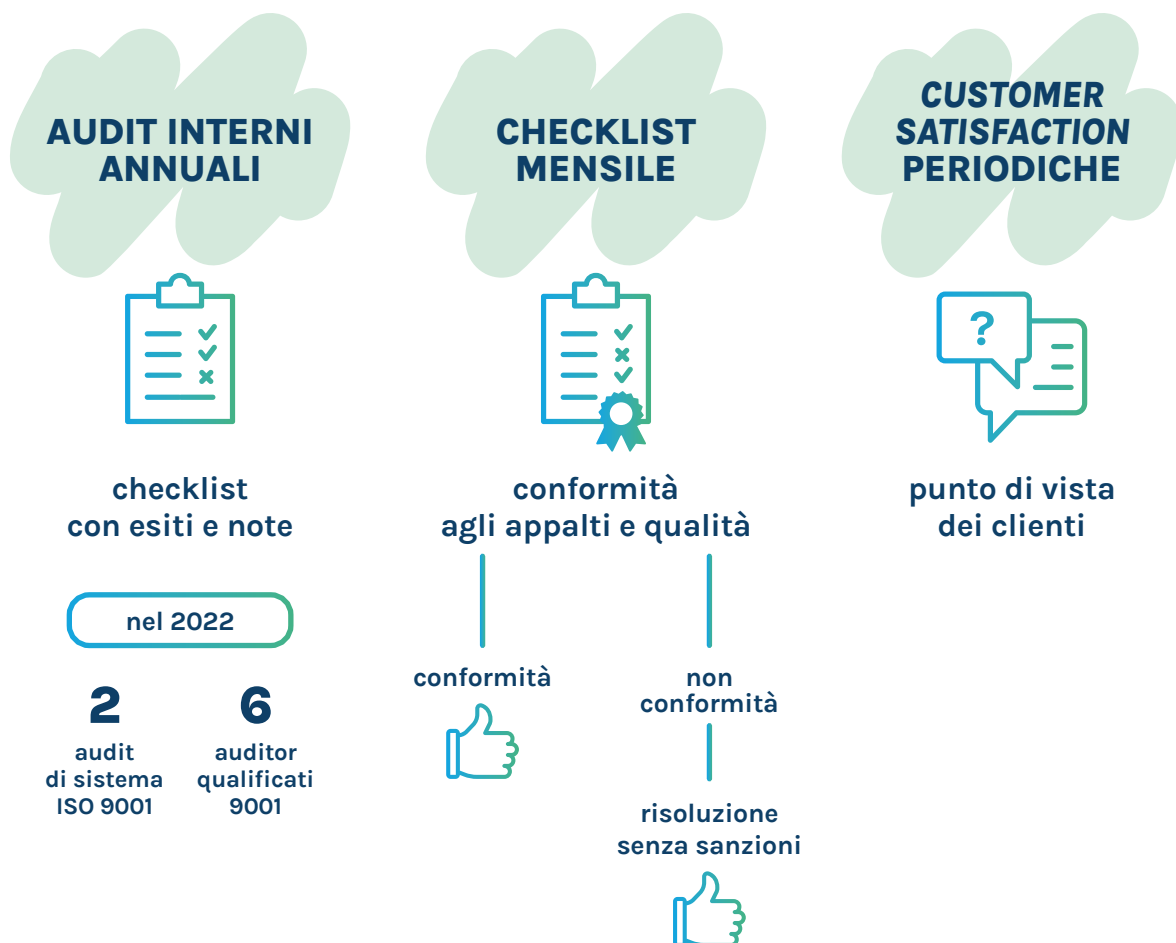
La Qualità del servizio è un tema materiale per Miorelli Service, che lo gestisce mediante la certificazione ISO 9001 dal 2003.



Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, Miorelli Service predispone un Programma annuale di audit interni, in cui sono definiti il soggetto e i punti norma oggetto di verifica, tempistiche, luogo e data di esecuzione e soggetto incaricato. Nell'esecuzione di tali audit è prevista la compilazione di una checklist in cui registrare gli esiti e le note dell'audit svolto. Nel 2022 la Società ha svolto due audit interni per il Sistema di Gestione ISO 9001 ed è dotata di 6 auditor qualificati.

Inoltre, il Sistema di Gestione Integrato prevede che tutti i capi area e i capi servizio compilino mensilmente una checklist per ogni appalto che rileva la conformità del servizio erogato rispetto a quanto richiesto, ivi incluse le performance di qualità. Sono state rilevate 2 non conformità a seguito di reclami da parte di clienti, ma entrambe sono state prontamente risolte e non hanno determinato sanzioni per l'azienda.

Infine, la Società effettua periodicamente delle rilevazioni di *customer satisfaction*, per raccogliere direttamente il punto di vista dei propri clienti.



Sostenibilità

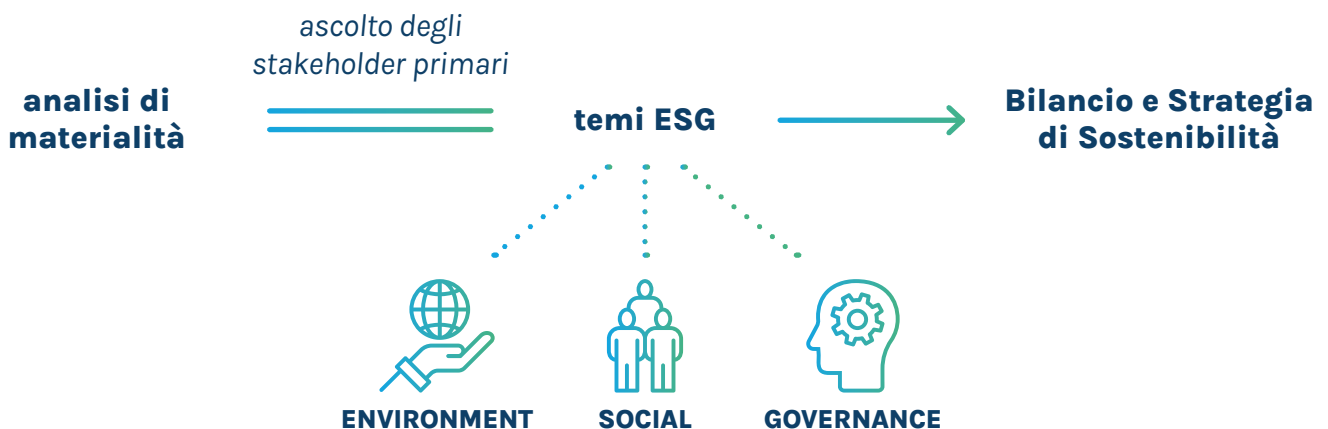
Nel 2023 la Società Miorelli Service inizia il percorso di reporting di sostenibilità che l'ha condotta alla pubblicazione del presente Bilancio, il primo, che sarà aggiornato su base annuale.

Da diversi anni l'azienda ha intrapreso scelte strategiche e progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa, spesso anticipando le esigenze di clienti privati e di stazioni appaltanti. Gli investimenti hanno riguardato non solo gli impatti legati all'impronta climatica del servizio erogato e alla gestione efficiente dell'energia, ma anche impatti sociali quali il benessere lavorativo e la parità di genere, nonché di governance come la gestione del rischio e la prevenzione della corruzione.

Sostenibilità per Miorelli è un approccio a 360 gradi, che ha colto nel Bilancio di Sostenibilità l'opportunità di essere sistematizzato e integrato da una **Strategia di Sostenibilità**, che fissa obiettivi e relativi KPI (indicatori-chiave di performance) come strumento di monitoraggio e di miglioramento continuo.

Il percorso intrapreso, che avrà come ricaduta immediata l'acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte di collaboratori e altri stakeholder Miorelli, è fondato su solide basi. Come spiegato in dettaglio nel paragrafo specifico, è stata realizzata una **analisi di materialità** volta a definire i temi rilevanti sui quali impostare Bilancio e Strategia di Sostenibilità, e questa analisi è stata condotta anche mediante l'ascolto attivo degli stakeholder primari, in modo tale da poterli includere nei processi decisionali che determineranno le future scelte Miorelli. L'inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica, che è uno dei temi emersi dall'analisi di materialità, porterà effetti sia sul piano della competitività nelle gare d'appalto che sul piano della sensibilizzazione di clienti e collaboratori.

La sostenibilità nella pianificazione strategica genera impatti positivi sulla partecipazione alle gare d'appalto e sulla sensibilizzazione di fornitori e collaboratori.







100% POLYPROPYLENE
RESISTANT TO ALCOHOL AND DISINFECTANTS
WIP S.p.A.
MADE IN ITALY

PRAY

PRAY

Mioro
SERVICE

HIGHLIGHTS 2022

USO DI PRODOTTI CON
CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM/PMC)

100%

PRODOTTI TESSILI
IN MICROFIBRA

97,7%

PRODOTTI CHIMICI
"FORTI"

86,3%

MEZZI AZIENDALI
CON STANDARD EMISSIVO
EURO 5, EURO 6
O ELETTRICI

61,5%

PRODOTTI
PER STOVIGLIE

51,1%

PRODOTTI CHIMICI
DETERGENTI ORDINARI



931,5

t. CO₂ eq.

EMISSIONI DIRETTE
ED INDIRETTE DA
ENERGIA ACQUISTATA

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN

13.433 GJ

ENERGIA CONSUMATA

Ridurre l'impatto ambientale

Siamo impegnati nella ricerca e sviluppo di sistemi innovativi per erogare servizi a basso impatto ambientale, a partire dalla scelta di prodotti con criteri ambientali e dalla selezione dei fornitori. Abbiamo intrapreso un percorso per gestire le emissioni in ottica di Strategia Climatica e implementato un sistema di gestione dell'energia.

IN QUESTA SEZIONE

- > Innovazione, ricerca e sviluppo
- > La carbon footprint dei servizi di pulizia
- > Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale
- > Energie e fonti rinnovabili
- > Gestione emissioni
- > Gestione rifiuti

Innovazione, ricerca e sviluppo

La flessibilità e le diversificate richieste della clientela unite alla crescente velocità di sviluppo e azione sul territorio nazionale necessitano di un'implementazione continua di soluzioni tecnologiche che possano supportare il **lavoro in mobilità**. In questo contesto si inseriscono le innovazioni incrementalmente verso la digitalizzazione dei processi avviate nel corso degli ultimi anni e portate avanti con frequenza e continuità attraverso un graduale miglioramento degli ausili digitali a supporto del core business aziendale.

Un esempio significativo è l'utilizzo sempre più consistente del nuovo gestionale e dell'**App InMiorelli**, che si sono rivelati sempre più efficaci sia per l'efficientamento del processo di erogazione del servizio che dei processi di gestione dei dipendenti, nonché per la semplificazione del flusso informativo con i clienti in ottica di *customer satisfaction*.

Da un punto di vista economico, nell'ultimo triennio Miorelli ha investito in innovazione, ricerca e sviluppo una cifra complessiva che supera i 130.000 euro. Gli investimenti sono orientati a un miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, sia da un punto di vista operativo che informatico.

inMiorelli

130.000 €

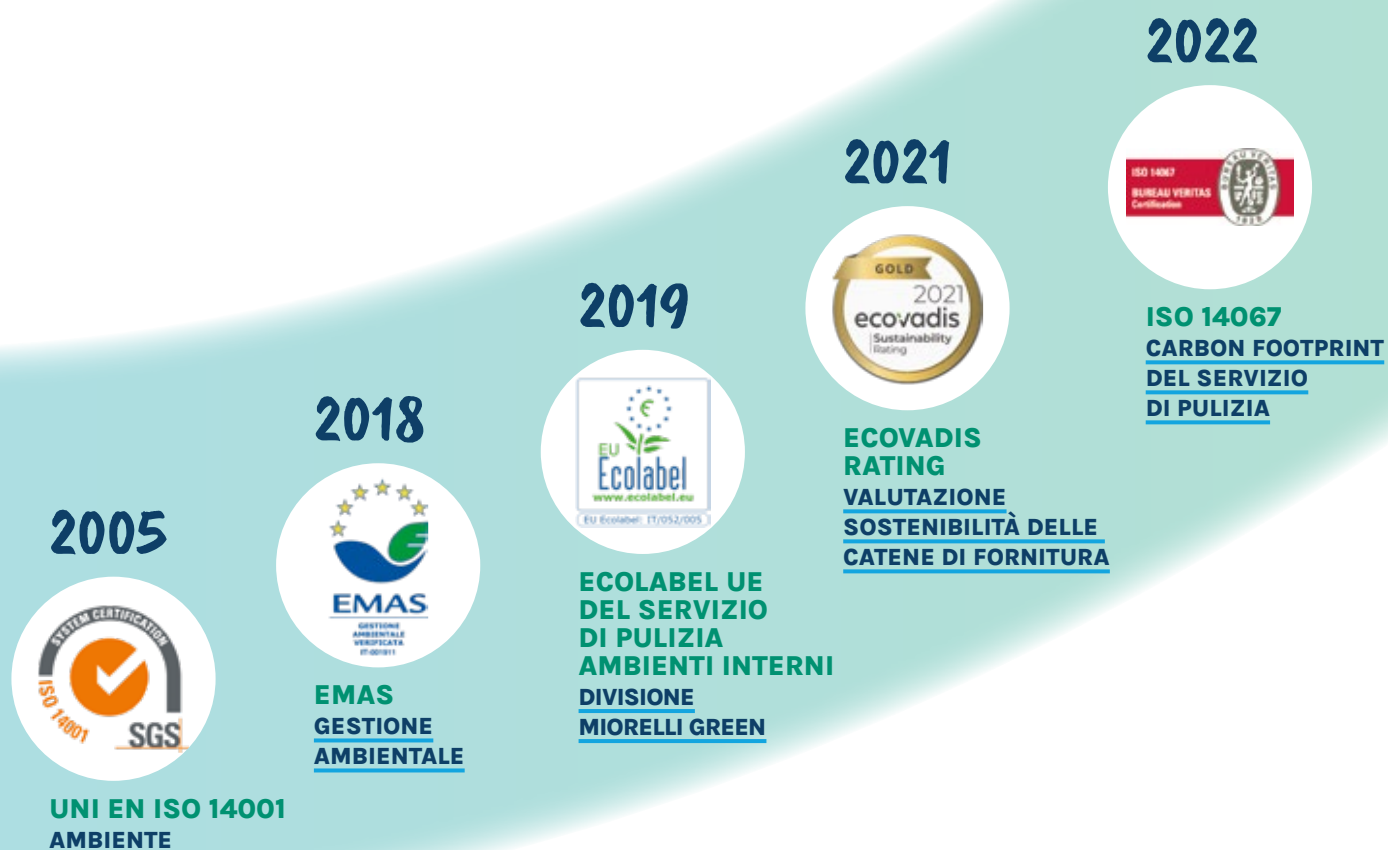
**INVESTIMENTI IN
INNOVAZIONE, RICERCA
E SVILUPPO**



Premio HSE & Sustainability Award 2022

Miorelli Service è uno dei più attenti player a livello nazionale dal punto di vista ambientale, come dimostra il percorso intrapreso da tanti anni che le ha valso il **PREMIO HSE & Sustainability Award 2022** per la categoria Servizi Generali, promosso da Eni e Open-es. Queste le principali tappe:

- nel 2005 certifica il Sistema di Gestione Ambientale, oggi parte del sistema di gestione integrato, ai sensi della norma **ISO 14001**;
- nel 2018 consegue la **Registrazione EMAS** e pubblica la Dichiarazione Ambientale asseverata da un ente terzo;
- nel 2019 l'azienda è stata la quinta in Italia a dotarsi della certificazione **Ecolabel UE** per il servizio di pulizia ambienti interni (creando la divisione **Miorelli Green**);
- nel 2021 si dota del sistema di rating **Ecovadis**, una valutazione della sostenibilità delle catene di fornitura;
- nel 2022 ottiene la certificazione **ISO 14067** per la gestione dell'impronta climatica (Carbon Footprint del servizio di pulizia in ambito civile).



La Carbon Footprint del servizio di pulizia

Per migliorare le performance ambientali dei servizi, Miorelli Service ha sviluppato un sistema di **carbon management** certificato con l'obiettivo di quantificare le emissioni di gas serra (GHG) legate al ciclo di vita dei servizi erogati. A giugno 2022 Miorelli Service ha infatti ottenuto la certificazione ISO 14067:2018 CFP SYSTEMATIC APPROACH per il servizio di pulizia in ambito civile.

L'azienda è ora in grado di rilasciare ai propri clienti la quantificazione delle emissioni di CO₂ di questo servizio, una informazione utile a valorizzare le strategie climatiche e le politiche ambientali dei propri clienti e a perseguire obiettivi di **Carbon Neutrality entro il 2050**, come chiede l'Unione Europea in linea con i principi dell'Accordo di Parigi.

Sfruttando l'opportunità prevista dallo standard ISO 14067 denominata Approccio Sistemático (annesso C allo standard), Miorelli ha realizzato uno strumento di calcolo semplificato per la quantificazione della CO₂ del servizio e lo sviluppo di future **Dichiarazioni Climatiche** su altri cantieri. Per chiudere il cerchio, è in programma la ricerca di un progetto di compensazione delle emissioni che non è stato possibile evitare.

Nel 2021 Miorelli Service, in modo propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 14067, aveva commissionato uno studio di LCA (Life Cycle Assessment) comparativo sulla valenza ambientale e qualitativa (igienico-microbiologica) del **protocollo innovativo Green** (applicato all'appalto specifico) rispetto ad un protocollo tradizionale, in conformità alle norme UNI EN ISO 14040-4044 ed in coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM cleaning) definiti nel DM 29 gennaio 2021. I risultati dell'analisi **LCA comparativa**, condotta sulle attività maggiormente frequenti e impattanti sul servizio erogato (pulizia dei pavimenti, degli arredi e dei servizi igienici), hanno evidenziato come il Protocollo Green permetterebbe un significativo contenimento dell'impronta di carbonio: 19.476 kg di CO₂ equivalenti evitati ogni anno e una riduzione del 20,01% di emissioni di CO₂ eq. per metro quadro di superficie pulita.

Il risultato è dovuto principalmente alla riduzione delle emissioni generate nei processi di produzione delle attrezzature tessili (-1,78 kg CO₂e rispetto al protocollo tradizionale), nei processi di produzione dei detersivi per pavimenti (-0,14 kg CO₂e), nei trasporti delle attrezzature tessili (-0,08 kg CO₂e), nelle operazioni di smaltimento dei rifiuti tessili speciali (-0,06 kg CO₂e) e nei consumi di energia elettrica (-0,05 kg CO₂e).

Lo studio ha evidenziato anche una riduzione dei costi ambientali per la pulizia, del consumo di detersivi, del consumo di acqua, dei rifiuti in carta e cartone e dei rifiuti tessili.



UNI EN ISO 14067:2018
Carbon Footprint

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

**ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN**

Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale

Nell'ottica di ridurre l'impatto del servizio di pulizia, che è la principale tipologia di servizi erogata da Miorelli Service, un ruolo molto importante viene svolto dall'Ufficio Acquisti e dall'Ufficio Gare, che collaborano per offrire ai propri clienti (in maggioranza Enti Pubblici o enti a prevalente capitale pubblico) un servizio conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) nonché con i più alti standard in termini ambientali.

Nello specifico, attraverso la duratura e solida collaborazione con due grandi fornitori di prodotti detergenti e attrezzature, l'azienda sceglie preferibilmente materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale, con imballaggi in plastica riciclata al 100%. Le caratteristiche di ecologicità dei prodotti acquistati riguardano:

- le certificazioni ISO 14024 (es. UE Ecolabel, Nordic Ecolabel)
- la conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)

Per i prodotti chimici a uso disinfettante è stato fatto riferimento al possesso di attestazione ministeriale di Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

ANALISI DEGLI ACQUISTI 2021-2022

I materiali acquistati sono stati inizialmente suddivisi in tre macro categorie di consumo prevalente:

1. **PRODOTTI CHIMICI**
2. **PRODOTTI TESSILI**
3. **PRODOTTI ECONOMALI**

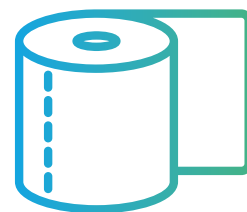
All'interno di ognuna di queste categorie i prodotti sono stati ulteriormente raggruppati in sottocategorie in base alla destinazione d'uso, alla tipologia o alla frequenza di utilizzo. I valori riportati di seguito sono complessivi e riferiti a tutti i cantieri gestiti e con erogazione del servizio da parte di Miorelli.



CHIMICI



TESSILI



ECONOMALI

1. PRODOTTI CHIMICI

Dall'analisi dei prodotti chimici acquistati emerge l'impegno dell'azienda a scegliere quelli a uso ordinario con criteri ambientali: il 51,1% degli acquisti 2022 possiede una certificazione ISO 14024 o è conforme ai CAM. La percentuale sale al 97,7% nella sottocategoria dei prodotti chimici forti (per la pulizia dei treni, la rimozione di graffiti, vernici, colla, chewing gum, ecc.) e al 61,5% nella sottocategoria di prodotti per le stoviglie. Nello specifico, i prodotti chimici forti sono conformi ai CAM per la quasi totalità sia nel 2021 sia nel 2022 (rispettivamente 98,5% e 97,7%). Inoltre sono caratterizzati da formulazioni concentrate (ovvero da diluire in acqua prima dell'uso) per il 63,2% del quantitativo acquistato nel 2022. Per quanto riguarda i **prodotti concentrati**, il cui uso è incoraggiato dalla normativa CAM in ottica di riduzione delle emissioni correlate ai trasporti e di rifiuti correlati allo smaltimento degli imballaggi, la sottocategoria che ne vede il più ampio impiego è quella dei disinfettanti (escludendo i gel igienizzanti per le mani), con l'84,4% del totale acquistato nel 2022. Tali prodotti, che per loro natura non possono avere una certificazione di ecologicità, sono in larga parte in possesso dell'autorizzazione come Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, potendo quindi garantire il massimo grado di tutela della salute e sicurezza per gli operatori. La diluizione inoltre consente un ulteriore abbassamento della tossicità per la salute umana.



USO DI PRODOTTI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM/PMC)

97,7%

PRODOTTI CHIMICI "FORTI"

61,5%

PRODOTTI PER STOVIGLIE

51,1%

PRODOTTI CHIMICI
DETERGENTI ORDINARI

PRODOTTI CHIMICI ACQUISTATI E CRITERI AMBIENTALI (Litri)	Acquisti 2021 (L)	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (L)	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)
Prodotto chimico detergente a uso ordinario	203.931,75	49,1%	222.235,45	51,1%
Prodotto chimico detergente straordinario	11.386,80	8,1%	13.791,40	17,7%
Prodotti chimici forti (pulizia treni, rimozione graffiti, rimozione colla, smacchiatori)	27.388,95	98,5%	30.166,45	97,7%
Prodotto chimico ad uso disinfettante (compresi igienizzanti, sanificanti, ecc. e per tutti gli usi - superfici, bucato, ecc.)	182.355,69	24,5%	160.469,08	23,3%
Prodotto lavanderia	1.508,00	6,5%	1.299,00	10,2%
Prodotto per stoviglie (manuale o meccanico)	2.047,00	74,2%	1.663,50	61,5%
Additivi vari	330,60	22,7%	450,00	5,6%
Totale	428.948,79		430.074,88	

2. PRODOTTI TESSILI

I prodotti tessili sono stati classificati in base al materiale di cui sono composti: microfibra, cotone, altri materiali sintetici e una categoria specifica per i prodotti monouso. Sono state escluse dalle valutazioni di ecologicità tutte le attrezzature tessili monouso o non ricondizionabili come piumini, spugne, spazzole e prodotti similari.

Nel 2022 possiedono criteri ambientali il 17,3% dei prodotti tessili in cotone e il 100% dei prodotti in microfibra. L'uso di questi ultimi, che rimane stabile nel biennio analizzato, soddisfa infatti un importante requisito indicato nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili (DM 7 febbraio 2023): la microfibra garantisce durabilità ed efficacia, oltre che un risparmio nell'utilizzo di prodotti detergenti e di acqua.



USO DI PRODOTTI TESSILI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM)

17,3%

TESSILI IN COTONE

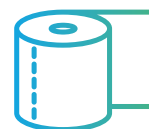
100%

TESSILI IN MICROFIBRA

PRODOTTI TESSILI ACQUISTATI (kg)	Acquisti 2021 (kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)
Tessili in cotone	14.952,4	14,2%	16.105,8	17,3%
Tessili in microfibra	2.753,9	100,0%	2.755,1	100,0%
Prodotti in altro materiale	11.289,1	-	12.922,3	-
Monouso	6.503,8	-	7.238,6	-
Totale	35.498,7		39.021,9	

3. PRODOTTI ECONOMICI

Per quanto riguarda i materiali economici e i prodotti per le mani, nel 2022 la percentuale di prodotti in possesso di criteri ambientali si attesta al 66,6% per i materiali in carta (carta asciugamani, carta igienica, carta asciugatutto, carta copri WC) e al 5,3% per i prodotti lavamani e crema mani. Entrambe le percentuali sono in lieve aumento rispetto al 2021.



PRODOTTI ECONOMICI ACQUISTATI E CRITERI AMBIENTALI (kg e Litri)	Acquisti 2021	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM)	Acquisti 2022	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM)
Carta (kg)	572.112,8	64,0%	647.516,9	66,6%
Lavamani/crema mani (L)	93.962,1	4,3%	95.870,0	5,3%
Cotone (kg)			880,0	-

Nell'erogazione del servizio, oltre alle materie prime, contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale anche i macchinari utilizzati (in prevalenza lavasciuga e spazzatrici), la cui gestione è stata affidata quasi per la totalità a un servizio *full rent*, nell'ottica di garantire la massima conformità ai Criteri Ambientali Minimi (DM 29 gennaio 2021):

- rispetto dei più elevati standard di efficienza idrica ed energetica;
- maggiore durata possibile del loro ciclo di vita e riciclaggio delle componenti;
- rispetto dei principi dell'eco-design, riparabilità, facilità di disassemblaggio e smaltimento delle parti da sostituire;
- percentuale di plastica riciclata sul totale della plastica complessivamente presente nella macchina;
- manutenzione secondo quanto suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e aggiornamento del registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato.

USO DI PRODOTTI ECONOMICI CON CRITERI AMBIENTALI (ECOLABEL/CAM)

66,6%

MATERIALI IN CARTA

5,3%

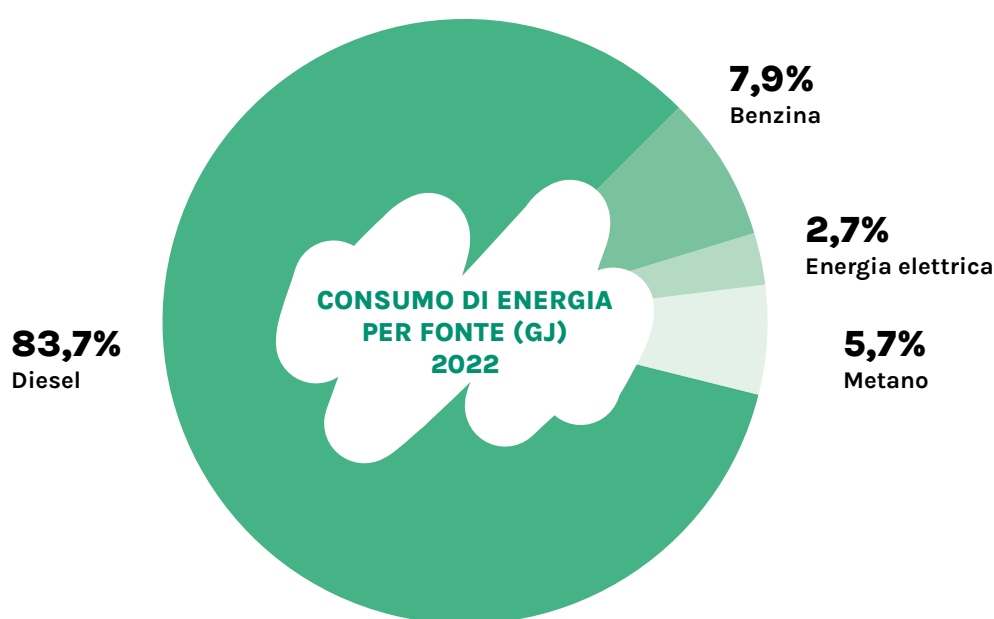
PRODOTTI LAVAMANI E CREMA MANI

Energia e fonti rinnovabili

Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile è il tema prioritario emerso dall'analisi di materialità, in riferimento non tanto alle necessità di approvvigionamento degli uffici, quanto dell'erogazione dei servizi presso i clienti. I costi dell'energia sono infatti sensibilmente aumentati in seguito al recente contesto geopolitico internazionale, avendo una incidenza importante sul costo complessivo del servizio erogato.

Nel 2022 Miorelli Service ha creato al suo interno un Gruppo di gestione dell'energia avviando il percorso per la creazione di un sistema di gestione e il suo mantenimento e miglioramento, mediante la **certificazione ISO 50001**.

CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE (GJ)	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Energia elettrica	280,1	315,2	361,3	14,6%
Metano	504,9	924,1	762,5	-17,5%
Diesel	8.742,3	9.972,3	11.246,0	12,8%
Benzina	760,8	862,8	1.063,7	23,3%
Totale	10.288,2	12.074,5	13.433,5	11,3%

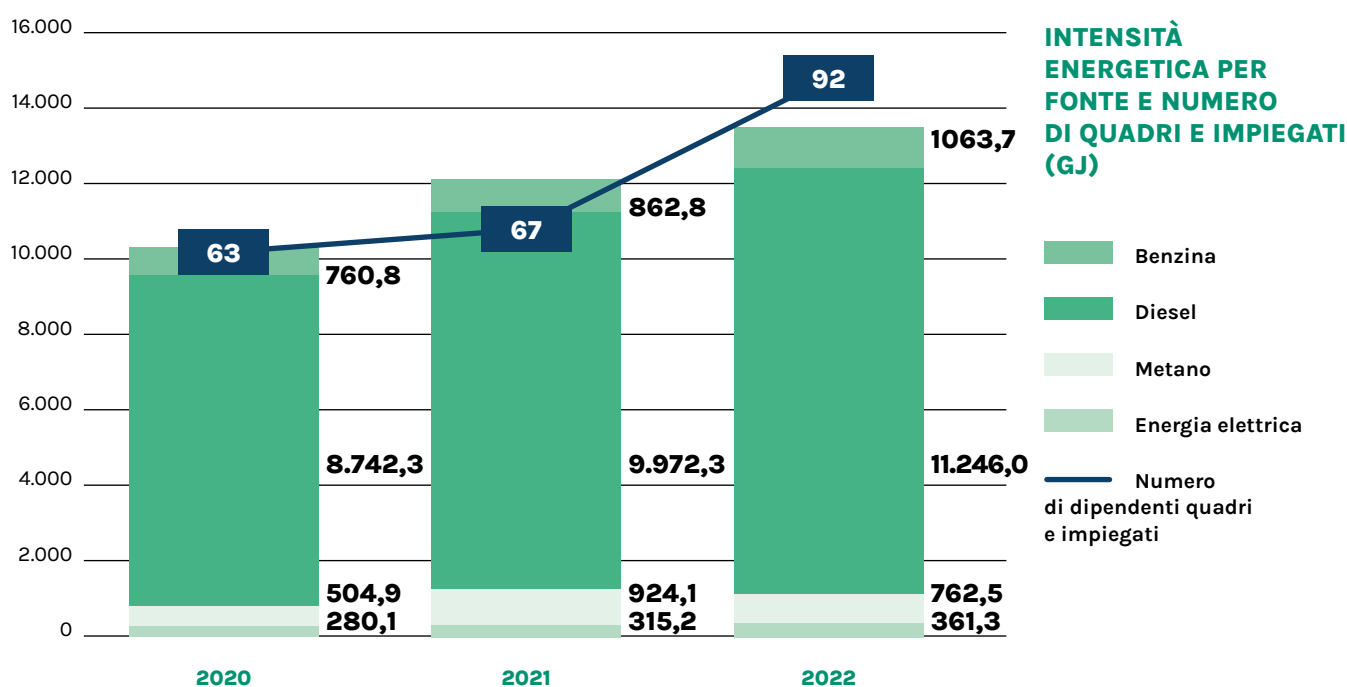


In quest'ottica l'azienda presta molta attenzione all'impiego di macchinari ad alta efficienza energetica e di veicoli aziendali di standard emissivo recente, manifestando una progressiva tendenza all'acquisto di veicoli elettrici, ove possibile per la tipologia di servizio erogato. Nell'ultimo biennio la Società ha investito complessivamente quasi 250.000 euro in progetti volti al miglioramento ambientale ed energetico, come la sostituzione di alcuni mezzi favorendo l'acquisto di mezzi elettrici o interventi di efficientamento energetico. Tra gli altri investimenti recentemente realizzati in questo ambito, l'azienda ha installato **un impianto fotovoltaico da 100 kWp** sul tetto della sede di Mori (TN) e **due colonnine di ricarica** nel piazzale della stessa per le auto elettriche, sia aziendali sia ad uso privato. Sempre nel 2023, è stato installato un **impianto a pompa di calore** con una potenza di 146 kW in raffrescamento e 136 kW in riscaldamento.

Miorelli Service negli ultimi due anni ha investito 250 mila euro in progetti di miglioramento ambientale.

I consumi energetici risultano in aumento dell'11,3% rispetto al 2021, ma l'incremento è proporzionale all'unità funzionale (numero di dipendenti inquadrati come quadri e impiegati presenti in organico dal cui novero è stato escluso il personale che opera nei cantieri). L'energia consumata direttamente da Miorelli Service riguarda infatti la sede aziendale di Mori (TN) e le altre unità locali dislocate sul territorio italiano in cui l'utenza è intestata alla Società (energia elettrica, metano impiegato per riscaldamento e carburante per autotrazione di autovetture, auto in fringe benefit, autocarri e macchinari). I consumi energetici nei cantieri sono imputabili invece ai clienti.

Per rilevare i consumi di energia elettrica di alcune unità locali - dove non era disponibile il dato - si è ricorsi a una stima applicando i consumi effettivi del 2022.



CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA (kWh)	2020	2021	2022
Sede - Mori	65.183	74.581	81.893
Unità locale Bolzano	2.539	2.539	2.539
Unità locale Firenze	1.114	1.114	1.114
Unità locale Cinisello Balsamo	0	356	949
Unità locale Roma	0	0	4.814
Unità locale BO/Medaglie d'oro	8.978	8.978	8.978
Unità locale Mestre	0	0	65
Totale	77.814	87.568	100.351

CONSUMI DI METANO (Smc)	2020	2021	2022
Sede - Mori	12.944	23.689	19.546
Totale	12.944	23.689	19.546

*Sono escluse le sedi dove il riscaldamento avviene tramite pompe di calore

CONSUMO DI CARBURANTE PER AUTOTRAZIONE (L)	2020	2021	2022
Diesel	241.629,07	275.625,55	310.829,7
Benzina	23.587,31	26.749,00	32.978,3
Totale	265.216,38	302.374,55	343.807,97

Il consumo di acqua non è emerso come tema materiale per Miorelli Service e i suoi stakeholder. I consumi idrici direttamente imputabili a Miorelli riguardano il consumo della sede aziendale di Mori e altre tre sedi secondarie per cui è previsto l'utilizzo di acqua in termini di servizi igienici; per le altre sedi il consumo è incluso nel canone di affitto. Gli scarichi idrici relativi a questo tipo di utilizzo sono reflui civili prelevati dalla rete pubblica dell'acquedotto e destinati alla rete fognaria comunale. Per quanto concerne i cantieri, invece, i consumi e gli scarichi sono in capo ai clienti e sono principalmente generati dall'utilizzo dei servizi igienici da parte dei lavoratori o da reflui derivanti da attività come lavaggio e pulizia.

Gestione emissioni

Miorelli Service ha avviato la contabilizzazione delle emissioni partendo dal servizio principale erogato, che è il servizio di pulizia in ambito civile, nell'ottica di avere uno strumento per migliorare le proprie performance e ridurre l'impronta climatica.

Si prefigge di integrare nella governance una Strategia Climatica che progressivamente la conduca alla Carbon Neutrality prevista dagli accordi internazionali, perseguendo la riduzione degli impatti emissivi correlati alle proprie attività per poi, alla fine, compensare la quota di emissioni che non è stato possibile evitare. Nel 2023 sta sviluppando l'iter per ottenere la certificazione ISO 14064 che misura e valuta la Carbon Footprint di Organizzazione, strumento che, integrato con la già ottenuta ISO 14067 (Carbon Footprint del servizio), comporrà il quadro di partenza atto a delineare la Strategia Climatica Miorelli Service. La Carbon Footprint di Organizzazione considera come fasi principali l'individuazione e la quantificazione di tutte le sorgenti di emissione dirette e indirette associate all'organizzazione e, non ultimo, anche quelle associate alla catena di fornitura (scope 3).

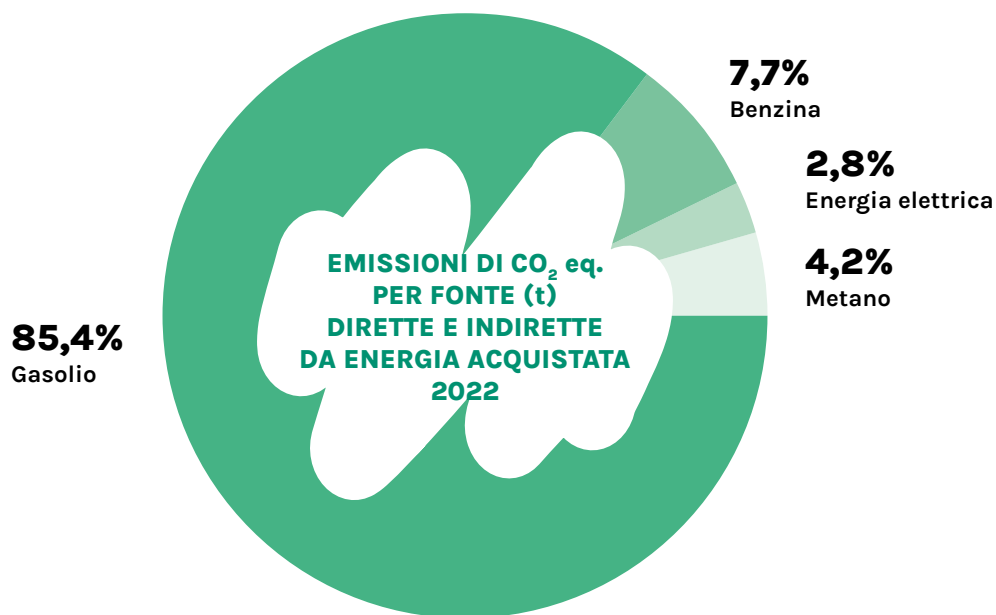
Le emissioni di CO₂ risultano in aumento nel 2022 (+11,8%); tuttavia l'indicatore rivela un incremento proporzionale all'unità funzionale già impiegata per i consumi energetici (numero di lavoratori).

Il calcolo delle emissioni di CO₂ eq., relativo sia alle dirette derivanti dai consumi di carburante per i mezzi aziendali e di metano per il riscaldamento, sia alle indirette da energia importata per i consumi di energia elettrica per la sede aziendale e le unità locali, è stato effettuato utilizzando i seguenti fattori di emissione:

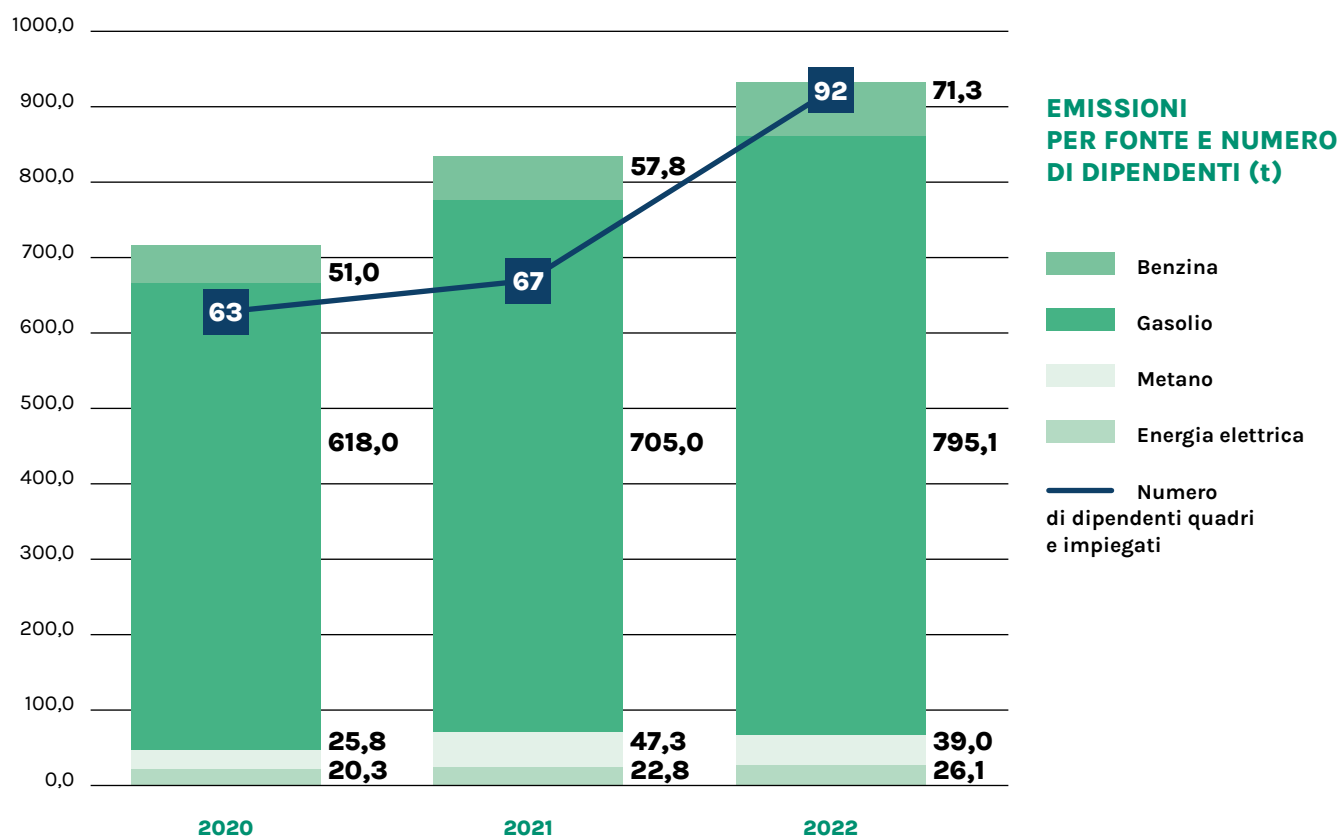
- Tabella parametri standard nazionali elaborati dal Ministero dell'Ambiente sulla base dello European Emissions Trading Scheme (fattori di emissione da applicare ai dati 2022)
- Fattori di emissione elaborati da ISPRA 2022
- Fattori di emissione elaborati dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022

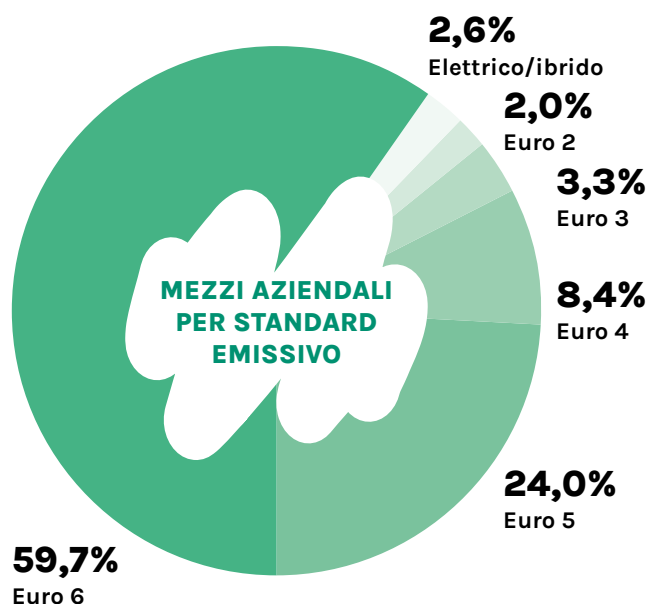
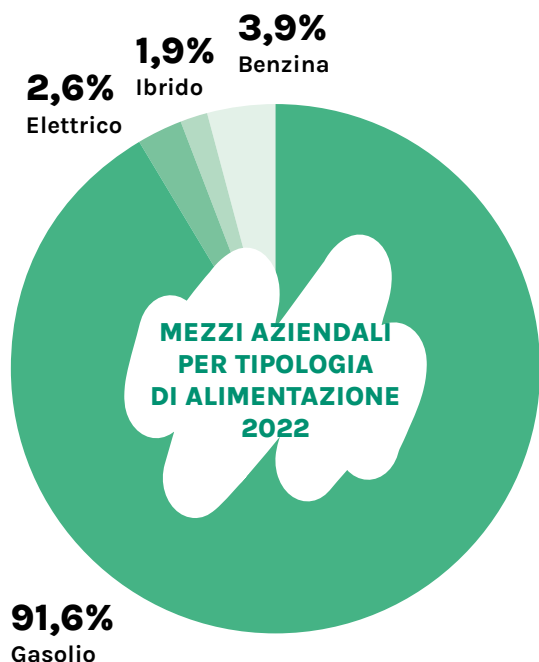
La principale fonte emissiva è il diesel per i mezzi aziendali (85,3%).

Con il calcolo della Carbon Footprint del servizio di pulizia e della Carbon Footprint di Organizzazione, Miorelli Service sta gettando le basi per l'integrazione di una Strategia Climatica nella governance.



EMISSIONI DI CO ₂ EQ. PER FONTE (t), DIRETTE ED INDIRECTE DA ENERGIA ACQUISTATA	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Energia elettrica	20,3	22,8	26,1	14,6%
Metano	25,8	47,3	39,0	-17,5%
Gasolio	618,0	705,0	795,1	12,8%
Benzina	51,0	57,8	71,3	23,3%
Totale emissioni di CO₂ eq.	715,1	832,9	931,5	11,8%





La Società dispone in totale di 154 mezzi, di cui 147 auto e furgoni e 7 mezzi diversi tra autospurgo, pick-up e inaffiatrice stradale. L'86,3% della flotta è composto da veicoli a basse emissioni, ovvero da mezzi con standard emissivo euro 5 (24%) ed euro 6 (59,7%), elettrici e ibridi (2,6%). Il 91,6% dei veicoli è alimentato a gasolio.

154
MEZZI IN TOTALE

147 AUTO E FURGONI



7 AUTOSPURGO, PICK-UP E INNAFFIATRICE STRADALE

Gestione rifiuti

La gestione dei rifiuti per Miorelli Service, in quanto impresa che offre servizi integrati, ha un duplice ambito di applicazione: il servizio svolto per conto dei propri clienti, per i quali effettua raccolta e trasporto rifiuti presso impianti autorizzati, e servizio di intermediazione; la raccolta e il trasporto dei propri rifiuti prodotti presso la sede o presso i siti di lavoro in cui presta servizio.

Per il primo ambito di applicazione, l'erogazione del servizio per i clienti, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nelle seguenti categorie e con le seguenti autorizzazioni:

- Cat. 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi - Iscrizione N. TN00737 del 02/05/2022;
- Cat. 8f intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi - Iscrizione N. TN00737 del 24/06/2021

Per il secondo ambito, ovvero la gestione dei rifiuti propri, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nella seguente categoria:

- Cat. 2 bis produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti - Iscrizione N. TN00737 del 29/03/2022.

La Società è impegnata nella riduzione della produzione di rifiuti propri, nel favorirne la corretta differenziazione e nel consentirne un miglior trattamento complessivo. Nello specifico, anche grazie alla collaborazione con i propri fornitori, Miorelli Service attua alcune buone pratiche:

- il risciacquo delle taniche dei detersivi per lo smaltimento nella frazione della plastica;
- la diluizione del prodotto chimico per minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi con l'impatto di tutelare la salute degli operatori;
- la riduzione degli imballaggi attraverso l'impiego di prodotti concentrati.

Per una più accurata analisi dei rifiuti propri sono stati separati i rifiuti prodotti presso la sede principale della Società e quelli prodotti presso i siti di lavoro.

Nel 2022 si registra una riduzione dei rifiuti prodotti del 35% rispetto al 2021 presso la sede principale, che sale al 55,9% se confrontata con il 2020. I rifiuti prodotti presso la sede sono principalmente rifiuti derivanti da rifiuti liquidi derivanti da attività di lavaggio (non pericolosi) e toner (non pericolosi).

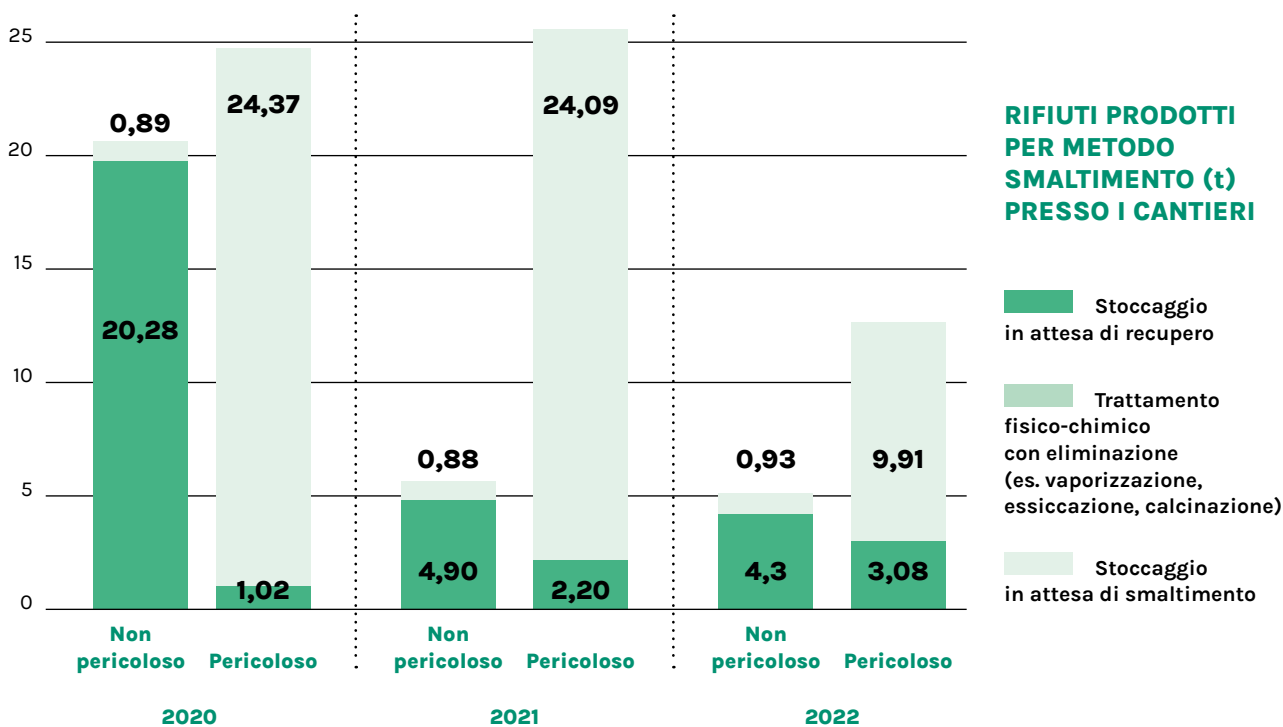
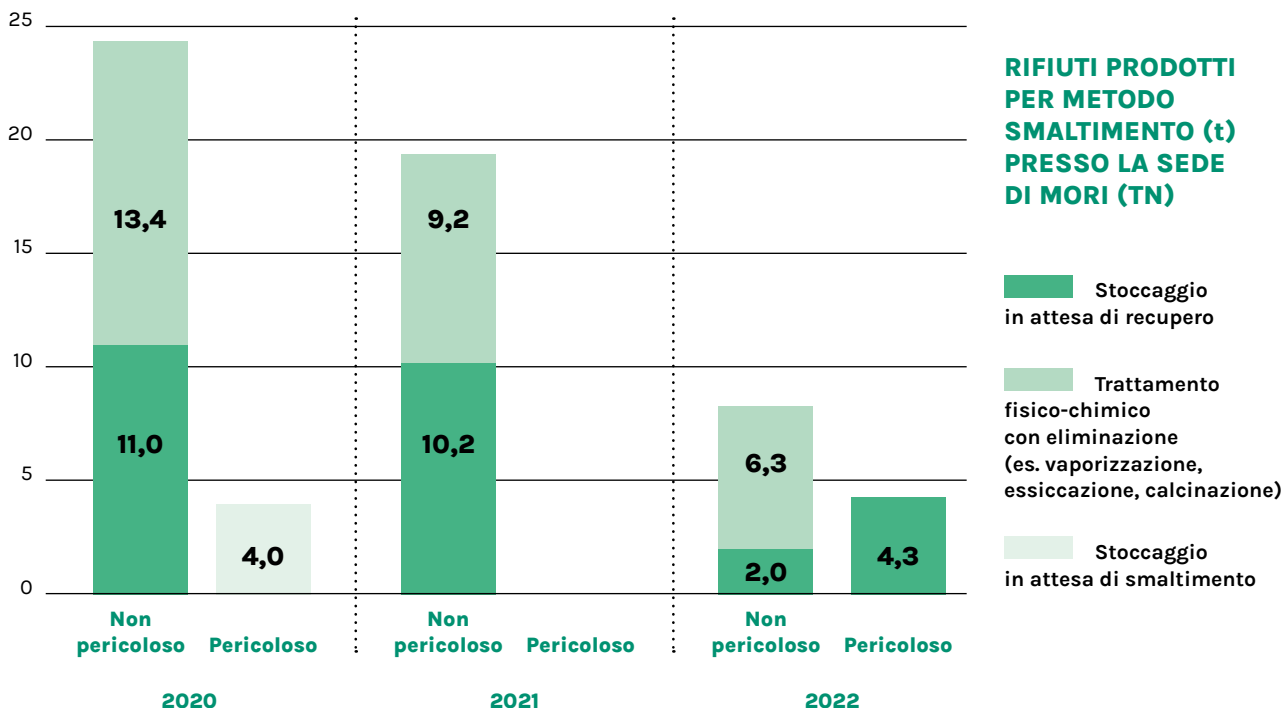
Anche presso i siti di lavoro è stata registrata una notevole riduzione nella produzione di rifiuti rispetto al 2021 (-43,2%) e ancora più significativa rispetto al 2020 (-60,8%). Nei cantieri vengono prodotti in prevalenza pericolosi, in particolar modo i rifiuti dei processi chimici organici (codice C.E.R. 07.06.01 - soluzioni acquose di lavaggio e acque madri). Complessivamente, anche rispetto all'unità funzionale scelta (numero di lavoratori nelle sedi e nei siti di lavoro), la quantità di rifiuti propri prodotti è in considerevole riduzione.

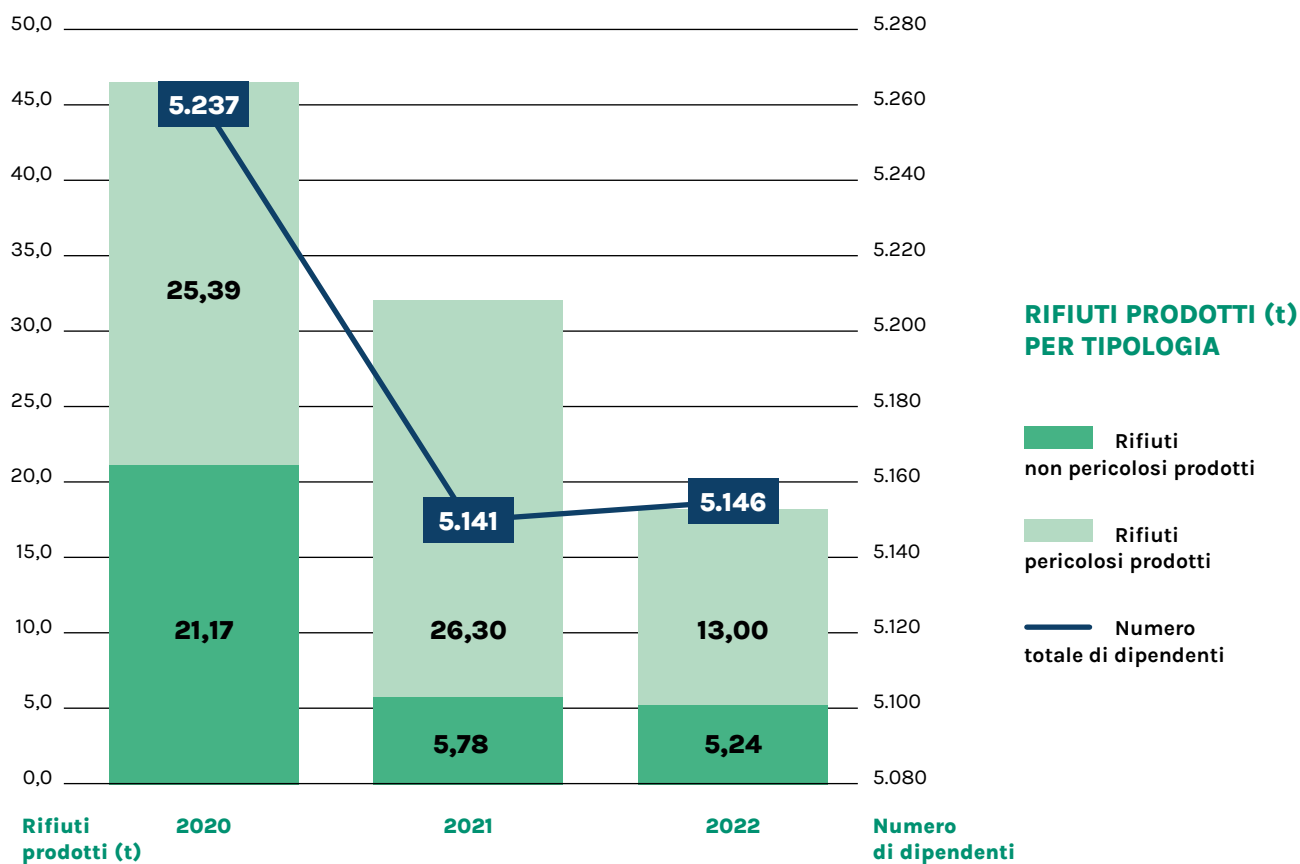
La tabella di seguito, che riporta i rifiuti prodotti per tipologia, considera i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio (pericolosi e non) raggruppati secondo la classificazione dell'Elenco Europeo dei Rifiuti (EER), in base alla composizione e alla provenienza.

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (t) PRESSO LA SEDE DI MORI (TN)	2020		2021		2022	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso di rivestimenti (pitture, vernici e smalti vetrati), adesivi, sigillanti e inchiostri	0,07	0	0,1	0	0,1	0
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	11,0	0	10,1	0	1,4	0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	13,4	4,1	9,2	0	6,7	4,3
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	0	0	0	0	0,11	0
Totale	24,4	4,1	19,3	0	8,3	4,3
		28,5		19,3		12,6

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (T) PRESSO I CANTIERI	2020		2021		2022	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti dei processi chimici organici	0	24,4	0	23,2	0	8,8
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	4,9	1,0	0,9	2,2	0,9	3,0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	0	0	0	0,005	0	0,103
Rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate	0	0	0	0,9	0	1,1
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	16,3	0	4,9	0	4,3	0
Totale	21,2	25,4	5,8	26,3	5,2	13,0
		46,6		32,1		18,2

I metodi di smaltimento dei rifiuti variano a seconda della tipologia e della pericolosità del rifiuto; possono essere previste attività di recupero o di smaltimento.







Miorelli
SERVICE

☔ ☔
☪ ☪
♻️ ♻️
♻️ ♻️

419

419
4T DP
RCH608-1-02



HIGHLIGHTS 2022

5.177

COLLABORATORI

99,4%

DIPENDENTI

1.451

NUOVE
ASSUNZIONI

74,9%

DONNE

88,9%

DIPENDENTI A TEMPO
INDETERMINATO



21.552

ORE DI FORMAZIONE
EROGATE

SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO

5.113

PERSONE FORMATE

4,2

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE

Mettere al centro le persone

Coltiviamo le nostre risorse umane offrendo stabilità occupazionale, retribuzione equa, opportunità di crescita; avendo cura della loro salute e benessere; essendo attenti ai temi della diversità e dell'inclusione, in particolare nel rispetto dei principi della parità di genere.

IN QUESTA SEZIONE

- > I collaboratori
- > Diversità e inclusione
- > Salute e sicurezza dei lavoratori
- > La formazione
- > Il welfare
- > La governance
- > Qualità
- > Contributo allo sviluppo delle comunità locali

I collaboratori

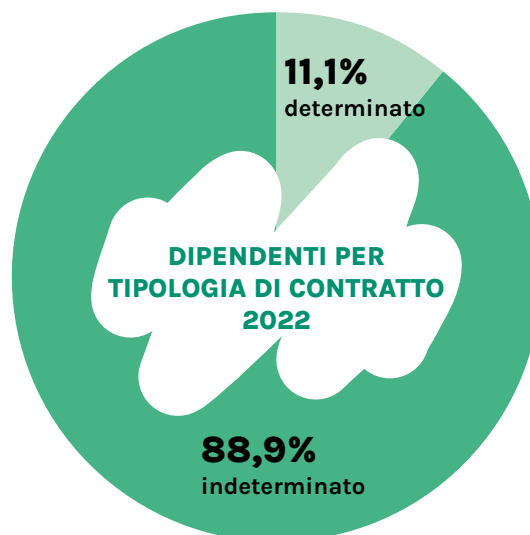
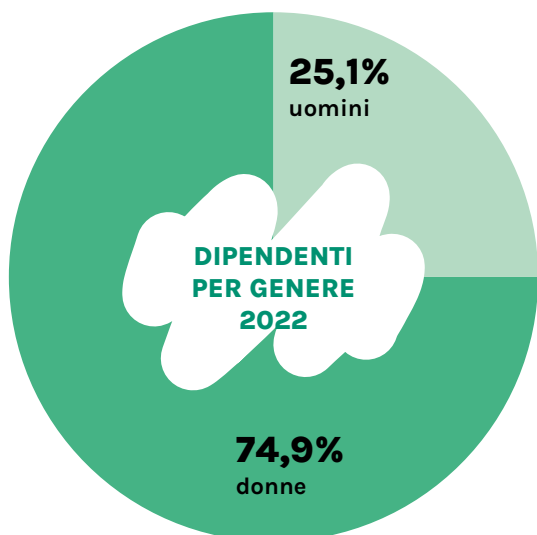
Con oltre 5.100 collaboratori nel 2022, Miorelli Service sviluppa e promuove comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività con la massima qualità e senza incidenti, tutelando la salute dei collaboratori.

Questo impegno verso la responsabilità sociale è ormai maturo: dal 2005 l'azienda è certificata **SA 8000**, adottando un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e di influenza. La SA 8000 abbraccia la totalità delle attività svolte dall'azienda: progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, derattizzazione, disinfestazione e sanificazione in ambienti civili, autostradali, industriali e ospedalieri, di mezzi di trasporto e rotabili ferroviari e di apparecchiature telefoniche ed informatiche; portierato, centralino e ausiliario scolastico, facchinaggio interno ed esterno con movimentazione di carichi manuale e con l'ausilio di mezzi meccanici; piccole manutenzioni e manutenzione del verde; intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi; raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi.

Occupazione stabile associata a stabilità retributiva sono i capisaldi dell'etica aziendale che mette al centro le persone.

COLLABORATORI MIORELLI SERVICE SPA (n.)	2020	2021	2022
Amministratori	1	1	3
Dipendenti	5.237	5.141	5.146
Altri lavoratori	20	14	28
Totale collaboratori	5.258	5.156	5.177

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (n.)	2020	2021	2022
Tempo indeterminato	4.869	4.871	4.577
Tempo determinato	368	270	569
Totale dipendenti	5.237	5.141	5.146



La garanzia di un'**occupazione stabile** è nel DNA aziendale, come dimostra sia l'elevata percentuale di dipendenti tra i collaboratori (99,4%), sia l'ampia presenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (88,9% del totale dei dipendenti), sia l'esiguo ricorso a collaboratori interinali sul totale dei collaboratori (0,5%): una caratteristica molto positiva e unica, in un settore come quello del cleaning, caratterizzato da elevati tassi di turnover. La stabilità occupazionale si associa inoltre a una grande **stabilità retributiva**. Ne è conferma la costante attenzione al pagamento puntuale degli stipendi: nel 2022 sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di anticipo.

Tra i dipendenti si assiste a una larga prevalenza di lavoratrici **donne** (74,9%): da ciò le importanti politiche messe in campo da Miorelli Service per quanto riguarda le pari opportunità e la diversità di genere e inclusione. Il **part-time** è largamente presente nei contratti, per natura stessa della tipologia di lavoro (89,7%), così come la presenza di figure con la qualifica di operaio (98,2%); la fascia di età prevalente è superiore ai 50 anni (59,3%), con una presenza consistente di lavoratori stranieri del 26,3%.

DIPENDENTI 2022

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (n.)	uomini	donne
Indeterminato	1.169	3.408
Determinato	123	446
Totale parziale	1.292	3.854

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (n.)	uomini	donne
Tempo pieno	398	133
Part-time	894	3.721
Totale parziale	1.292	3.854

PER QUALIFICA E GENERE (n.)	uomini	donne
Quadri	6	2
Impiegati	41	43
Operai	1.245	3.809
Totale parziale	1.292	3.854

5.146

TOTALE COLLABORATORI

99,4%

DIPENDENTI

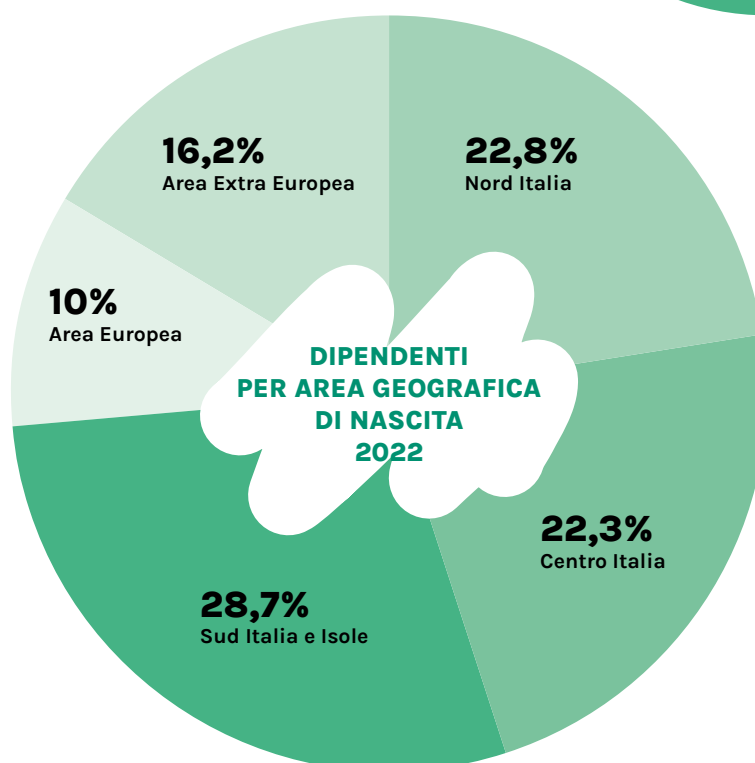
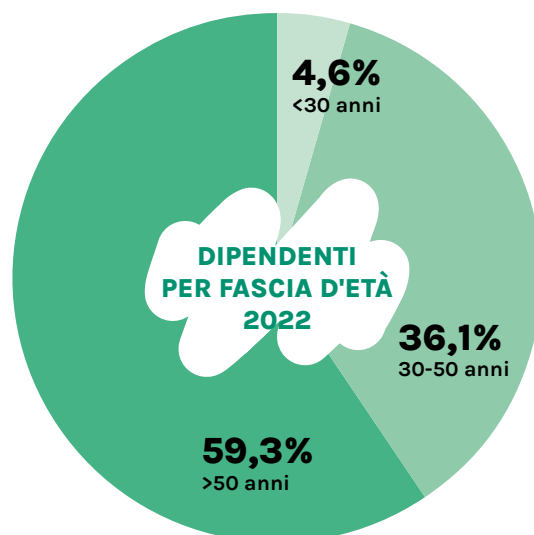
I rapporti di lavoro con i dipendenti di Miorelli Service sono disciplinati da due tipologie di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL):

- CCNL Multiservizi
- CCNL Mobilità Ferroviaria

La Società fa riferimento a quanto previsto da questi contratti per qualsiasi tema connesso al rapporto di lavoro, compresi la determinazione delle retribuzioni ed eventuali modifiche organizzative.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ (n.)

< 30 anni	236
30-50 anni	1.856
> 50 anni	3.054
Totale dipendenti	5.146



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Miorelli Service ha un grande impatto nella creazione di occupazione, e, come abbiamo visto, di occupazione stabile. Nel 2022 sono stati assunti 1.451 nuovi dipendenti, con un tasso di nuove assunzioni del 28,2%.

Il CCNL dei Multiservizi è disciplinato da una clausola sociale che salvaguarda l'occupazione, per cui l'impresa subentrante all'appalto è tenuta ad assumere il personale dell'impresa cessante. Alla luce di questa norma, per un risultato maggiormente significativo, nell'elaborazione del turnover della Società sono stati esclusi i dipendenti entrati o usciti a seguito di cambio appalto. Dei 1.451 nuovi assunti, l'80,8% è donna, per un tasso di nuove assunzioni femminili pari al 30,4%; il 49,6% ha una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, anche se il tasso di nuove assunzioni per fascia di età è maggiore tra gli Under 30, dovuto ad una loro minore presenza in organico (99,2%).

NUOVE ASSUNZIONI 2022

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.172	30,4%
Uomini	279	21,6%

PER FASCIA D'ETÀ	n.	tasso
<30	234	99,2%
30-50	719	38,7%
>50	498	16,3%

1.451

NUOVE ASSUNZIONI *

28,2%

TASSO DI NUOVE ASSUNZIONI

* Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).

TURNOVER 2022

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.284	33,3%
Uomini	273	21,1%

PER FASCIA D'ETÀ	n.	tasso
<30	204	86,4%
30-50	667	35,9%
>50	686	22,5%

1.557

TOTALE USCITI *

30,3%

TASSO TURNOVER

* Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di contratti di lavoro cessati e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).

Diversità e inclusione

In Miorelli Service non ci sono differenze di genere nel sistema retributivo, come dimostrato dalle certificazioni UNI EN ISO 30415 (Diversità e inclusione) e UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). Ne sono dimostrazione anche gli indicatori che esprimono il rapporto tra la retribuzione base percepita dalle donne rispetto agli uomini, e lo stesso rapporto calcolato sulla retribuzione totale. Quest'ultima si differenzia dalla base in quanto somma anche altre componenti quali, ad esempio, straordinari, bonus, benefit. Gli indicatori dovrebbero essere idealmente pari ad 1, valore che rappresenta parità di retribuzione di genere a parità di inquadramento e livello. In Miorelli Service gli indicatori, calcolati pesando il numero di ore lavorate alla retribuzione base e totale percepita, esplicitano un quadro di omogeneità nei CCNL applicati dalla Società. Alcune lievi differenze sono dovute a molteplici fattori, tra cui ad esempio mesi di congedo parentale, infortuni, scatti di anzianità. Inoltre, in coerenza con i GRI Standard, è stato calcolato il rapporto tra la retribuzione più alta percepita all'interno della Società, escludendo gli Amministratori, e il valore mediano: il risultato è di 6,68. Anche questo rapporto è stato calcolato pesando il numero di ore lavorate alla retribuzione totale percepita.

Equità retributiva tra i collaboratori è la base su cui si fondano pari opportunità e inclusione in azienda.

CCNL MULTISERVIZI E SERVIZI INTEGRATI

INQUADRAMENTO	Livello	Rapporto retribuzione base	Rapporto retribuzione totale
Quadri	Q	1,15	1,15
Impiegati	3	0,91	0,94
	5	0,88	0,89
	6	0,92	0,96
Apprendisti impiegati	3	1,90	1,90
Operai	1	1,02	1,02
	2	1,04	1,01
	3	0,95	1,00
	4	0,98	1,01
	5	1,14	1,10
	6	0,67	0,74

CCNL MOBILITÀ FERROVIARIA

INQUADRAMENTO	Livello	Rapporto retribuzione base	Rapporto retribuzione totale
Operai	F1	1,06	1,05
	D3	0,88	0,89
	F2	1,33	1,12

Per gestire il tema della Diversità e Inclusione, data la grande prevalenza di personale femminile e anche la presenza di personale straniero, nel 2022 Miorelli Service ha ottenuto la **certificazione ISO 30415:2021 Diversity & Inclusion**, un riferimento che supporta le organizzazioni ad integrare nei propri sistemi di gestione i principi della valorizzazione delle diversità nell'ambiente di lavoro (genere, razza, disabilità, cultura...), favorendo l'inclusione ed assicurando un maggiore orientamento di tutte le funzioni verso la sempre maggiore valorizzazione delle risorse. Nell'ambito degli interventi di promozione dei diritti e delle libertà fondamentali, particolare attenzione è stata posta negli ultimi anni agli interventi a sostegno del principio della parità di genere in tutte le sue forme e attività. Per rispondere alla necessità di individuare azioni concrete per il raggiungimento di obiettivi utili a rafforzare le opportunità e la valorizzazione delle competenze delle lavoratrici all'interno della propria forza lavoro e dei propri processi organizzativi, Miorelli Service ha deciso di intraprendere il processo di certificazione secondo la prassi di riferimento **UNI PdR 125:2022** al fine di favorire la parità di genere e di evitare qualsiasi forma di discriminazione.



Una specifica **Politica di Diversity & Inclusion** è stata enunciata dall'azienda e approvata dal Consiglio di Amministrazione nell'agosto 2022; una Politica per la Parità di genere è stata redatta e approvata dal CdA nell'ottobre del 2022; un Responsabile per il mantenimento e lo sviluppo continuativo valuta periodicamente la necessità di aggiornamento in relazione alle evoluzioni in materia di Diversità, e Inclusione mentre un Comitato Guida per la Parità di Genere verifica l'adozione e la continua ed efficace applicazione dei principi e il raggiungimento degli obiettivi inerenti la Parità di genere. I contenuti delle Politiche, tradotte entrambe in 4 lingue differenti (italiano, inglese, francese e spagnolo) sono diffusi attraverso attività di sensibilizzazione, formazione e le stesse vengono distribuite su tutti i siti e pubblicate sul sito internet aziendale www.miorelliservice.it.

Tra le iniziative più recenti, è stato adottato anche un **Codice di condotta tolleranza zero**, che si applica a tutto il personale, relativo alle molestie nei luoghi di lavoro, con il quale Miorelli Service si prefigge l'obiettivo di prevenire e combattere i fenomeni di molestie morali, sessuali e ogni forma di violazione della dignità della persona. Il presente Codice si applica a tutto il personale della Società.

CONGEDO PARENTALE

Il congedo parentale è un periodo di astensione facoltativa dal lavoro concesso ai genitori lavoratori dipendenti per prendersi cura dei figli nei loro primi anni di vita. 97 dipendenti, per la maggior parte donne, hanno usufruito nel 2022 del congedo parentale, con un tasso di rientro a lavoro molto alto (97,6%) e una retention positiva (54,3%).

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI CONGEDO PARENTALE (n.)	2020	2021	2022
Donne	152	83	82
Uomini	13	8	15
Totale	165	91	97

DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (n.) 2022

Donne	69
Uomini	14
Totale	83

TASSO DI RIENTRO AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (%) 2022

Donne	84.2%
Uomini	93.3%
Tasso di rientro complessivo	85.6%

DIPENDENTI A CONTRATTO NEI 12 MESI SUCCESSIVI AL RIENTRO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (n.) 2021

Donne	39
Uomini	5
Totale	44

TASSO DI RETENTION* DOPO IL CONGEDO PARENTALE (%) 2021

Donne	52,7%
Uomini	71,4%
Tasso di retention complessivo	54,3%

* Il tasso di retention è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro post congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro nel precedente periodo di rendicontazione.

Salute e sicurezza dei lavoratori

Il tema della tutela e garanzia della salute e sicurezza per i propri collaboratori è basilare per Miorelli: in coerenza con la sua **condotta etica e responsabile**, oltre la **compliance normativa** imposta dalle gare d'appalto pubbliche (le Amministrazioni Pubbliche e le aziende a prevalente capitale pubblico rappresentano infatti la principale tipologia di cliente). Nel 2009 dunque, Miorelli si certifica OHSAS 18001, per poi fare un *upgrade* allo standard ISO 45001 nel 2020 che si applica a tutti i lavoratori ed è sottoposto a verifica di parte terza.

La gestione di questo tema materiale è demandata principalmente alla prevenzione mediante **attività di formazione**: il 92,7% del totale delle ore di formazione erogate nel 2022 è stato dedicato al tema della salute e sicurezza. Oltre a ciò vengono poste in essere altre misure specifiche come la predisposizione del Documento di Valutazione dei rischi (DVR), la consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), servizi di medicina del lavoro, audit interni di cantiere. In occasione degli audit svolti per verificare la qualità del servizio erogato nei cantieri, chi effettua il controllo, seguendo un'apposita checklist, è anche tenuto a verificare i principali aspetti di salute e sicurezza: se è presente la documentazione di cantiere come ad esempio il DVR, se il personale utilizza i dispositivi di protezione individuale (DPI) e la divisa fornita, se i DPI sono indossati correttamente, e se conosce le procedure di sicurezza, tra cui quelle previste in caso di emergenza. Periodicamente viene redatto il **Protocollo di Intervento Sanitario** in funzione dei rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro e connessi alle diverse mansioni svolte dai dipendenti. Per ognuna delle attività vengono stabilite la periodicità delle visite mediche, preventive e/o periodiche e i rischi per la salute.

Miorelli adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali: ai fornitori chiede in fase di valutazione se siano in possesso di certificazioni e chiede evidenza del rispetto dei principali adempimenti in materia di sicurezza (ad esempio consegna DPI, avvenuta formazione ecc.); in fase di affidamento lavori viene effettuata una riunione di coordinamento con il cliente per condividere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) ed altri eventuali documenti utili ai fini della sicurezza del proprio personale.

In azienda inoltre è presente un **Comitato per la Salute e Sicurezza**, atto alla valutazione dei rischi, alla mitigazione degli stessi e a coinvolgere attivamente i lavoratori, così composto:

- un Rappresentante della direzione aziendale;
- il Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP);
- Il Medico Competente Coordinatore (MCC);
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA) aziendali.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza di Miorelli Service è certificato ISO 45001.

COMPOSIZIONE DEL COMITATO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

S. Miorelli	Rappresentante della direzione aziendale
G. Rampazzo, G. Versini, N. Bianchi	Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP)
G. Antonacci	Medico Competente Coordinatore (MCC)
D. De Santi, V. Rispoli, G. Demarzi, C. Micucci, N. Crivelli, S. Neri, L. Tataranu, O. Flores Pumacayo	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali
G. Zorzenone	Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA) di sede
F. Lanza, R. Assereto, N. Acquafredda, D. Ciraci, M. Candelieri, G. De Marzi, L. Romizi, F. Sales, S. Poli, B. Trincia, A. De Angelis, V. De Oliveira, L. Tataranu, F. Coin, M. Remoli, C. Micucci, O. Flores Pumacayo, N. Bunica, F. Vitiello, P. Farfoggia, S. Castorina, F. Capra	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei cantieri

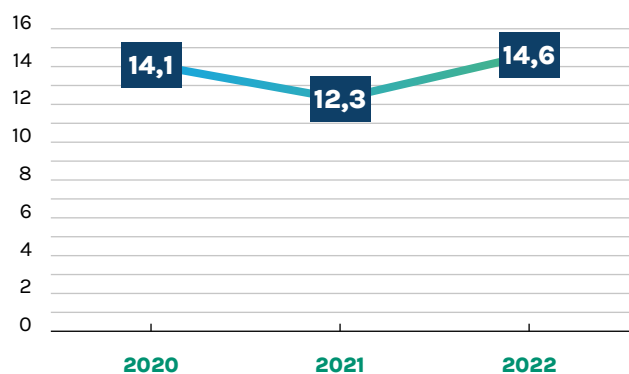
A rafforzamento delle attività di prevenzione degli infortuni e di altri possibili incidenti e malattie professionali, recentemente è stata introdotta la politica **Stop work policy** che consiste nella possibilità per i lavoratori di segnalare a un indirizzo email dedicato qualsiasi comportamento non sicuro e qualsiasi azione, omissione o situazione che possa potenzialmente condurre a un infortunio o a un danno ambientale.

La Società si è dotata di un Protocollo Sanitario Aziendale redatto dal Medico Competente Coordinatore e condiviso con tutti i medici competenti di area che si confrontano periodicamente in occasione della Riunione Periodica Annuale ex art. 35 D. Lgs. 81/08. Nel 2022 sono state effettuate 1.295 visite mediche che hanno stabilito la completa idoneità allo svolgimento delle mansioni, oppure idoneità con limitazioni e prescrizioni oppure non idoneità (permanente o temporanea). Nel 2022 gli infortuni sono stati 70 per un totale di 2.088 giornate di infortunio. Nell'ultimo triennio è stata fatta richiesta di riconoscimento di 24 malattie professionali, di cui 19 hanno già ricevuto un esito negativo e cinque risultano ancora in fase di valutazione. Nel corso del 2022, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze. Un aumento ha interessato sia l'indice di frequenza infortuni che l'indice di rischio, mentre l'indice di gravità ha subito una leggera flessione in quanto a fronte di un numero di infortuni in aumento si è ridotta la durata media degli stessi.

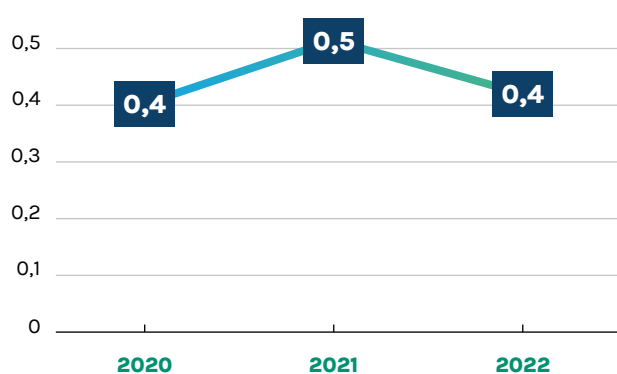
1.295
VISITE MEDICHE

NUMERO E GIORNATE DI INFORTUNIO PER TIPOLOGIA (2022)	N° di infortuni	%	Giornate di infortunio	%
Caduto, inciampato, scivolato	24	34,3%	1.095	52,4%
Colpito, urtato, schiacciato, aggredito	21	30,0%	395	18,9%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi	13	18,6%	342	16,4%
Capogiro, svenimento, malore	7	10,0%	244	11,7%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato, ustionato	5	7,1%	12	0,6%
Totale	70	100,0%	2.088	100,0%

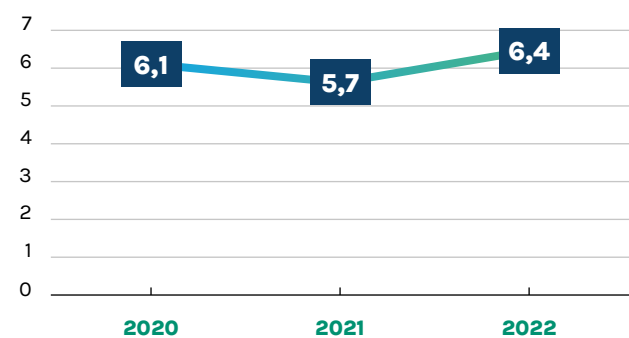
**INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI
(N. INFORTUNI/ORE LAVORATE*1.000.000)**



**INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI
(GG. INFORTUNIO/ORE LAVORATE*1.000)**



**INDICE DI RISCHIO INFORTUNISTICO
(INDICE DI FREQUENZA*INDICE DI GRAVITÀ)**



La formazione

La formazione è il canale fondamentale per lo sviluppo della cultura aziendale a tutti i livelli: l'impegno di Miorelli è assicurarsi che i dipendenti siano formati e aggiornati, in particolare sul tema della salute e sicurezza. La formazione viene programmata su specifiche tematiche, come ad esempio la salute e la sicurezza, le metodologie di lavoro nei cantieri e le certificazioni. Rimane tuttavia la possibilità, da parte del personale dipendente, di segnalare esigenze formative che vengono valutate di caso in caso. Inoltre, per raggiungere il maggior numero di persone, la formazione viene erogata anche attraverso una piattaforma e-learning, sviluppata per rendere disponibili i corsi da qualsiasi dispositivo in completa autonomia e con i contenuti personalizzati in base alla mansione lavorativa.

È presente anche un sistema di controllo delle competenze e di valutazione periodica delle performance per l'avanzamento di carriera in azienda.

Nel 2022 sono state erogate complessivamente 21.552 ore di formazione, il 92,6% delle quali dedicate a Salute e Sicurezza sul lavoro; nello specifico, questa formazione include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici

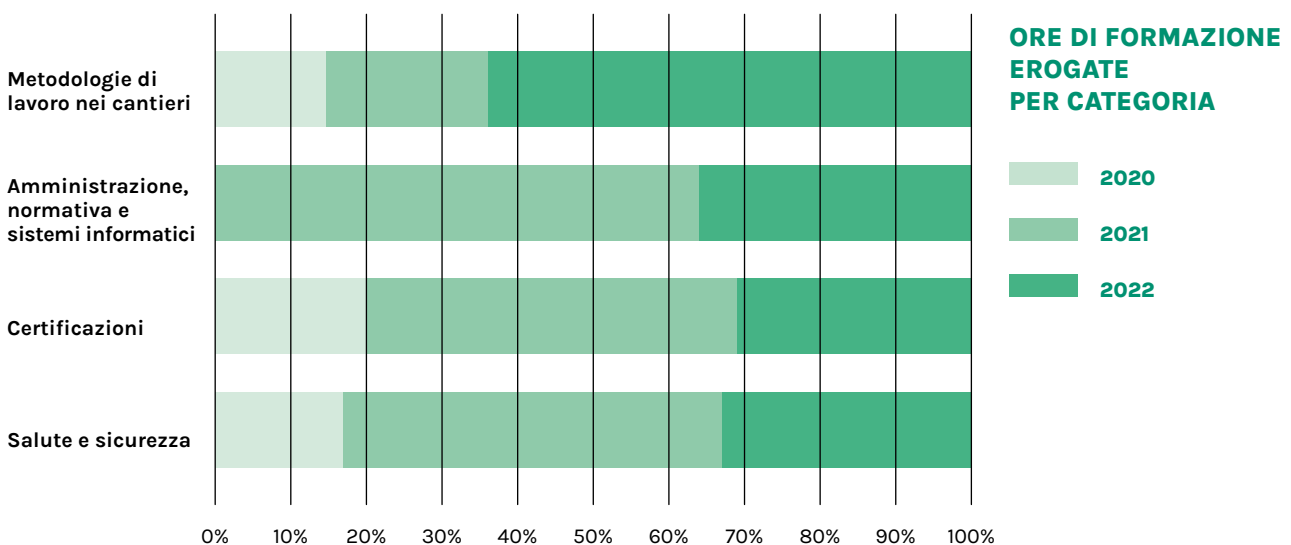
21.552

ORE DI FORMAZIONE
EROGATE

4,2

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE

ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TEMA 2022	N. partecipanti	N. ore erogate
Salute e sicurezza (di legge)	5.113	19.964
Metodologie di lavoro nei cantieri	181	890
Amministrazione, normativa e sistemi informativi	95	518
Certificazioni	97	180
Totale	5.486	21.552



riferiti alle varie mansioni, i rischi e le misure di prevenzione e protezione. Vi hanno preso parte 5.113 dipendenti per 19.964 ore. A seguire, la formazione relativa alle Metodologie di lavoro nei cantieri erogata a 181 dipendenti per un totale di 890 ore. Nell'ultimo biennio sono state dedicate molte ore di formazione a corsi rientranti nella categoria Amministrazione, normative e sistemi informatici; in particolare sull'accrescimento delle competenze informatiche dei dipendenti sono stati formati 48 impiegati nel 2022 e 63 nel 2021.

Inoltre, 97 dipendenti hanno ricevuto specifica formazione aggiuntiva rispetto a quella di base erogata al momento dell'assunzione sulle molteplici certificazioni (15) che Miorelli possiede: come la ISO 37001, la UNI PDR 125, ISO 50001, ISO 30415 e anche sul Modello 231/2001.

I dipendenti di Miorelli hanno ricevuto in media 4,2 ore di formazione ciascuno, con una prevalenza di formazione fruita dalle figure inquadrature come Quadri (8,9 ore in media a persona nel 2022) e dagli uomini (5,1 ore medie). Nel 2022 sono state erogate anche 4 ore di formazione a una figura inquadrata come Amministratore.

**SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO**

5.113

PERSONE FORMATE

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER QUALIFICA	2020	2021	2022
Dirigenti	-	10,0	-
Quadri	3,4	11,7	8,9
Impiegati	6,8	26,7	8,2
Operai	2,0	5,9	4,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,0	6,2	4,2

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE	2020	2021	2022
Donne	1,6	5,9	3,9
Uomini	3,3	7,2	5,1
Ore medie di formazione per dipendente	2,0	6,2	4,2

Il welfare

Nel 2022 Miorelli Service ha aderito alla certificazione **Family Audit**, molto diffusa in Trentino e promossa dalla Provincia autonoma di Trento con apposite misure di incentivazione presso le aziende del territorio. Si tratta di uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private, che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.



A maggio 2022 la certificazione ha previsto l'elaborazione di un **Piano Aziendale di misure di welfare**, da attuare nel triennio 2022-2025, contenente **25 azioni** individuate grazie a incontri di confronto con Gruppi di Lavoro formati da persone rappresentative della Società (lavoratori di ogni genere e fascia di età, le varie Rappresentanze Sindacali Aziendali, i Capi Area e Capiservizio, lavoratori addetti alle pulizie, lavoratori ferroviari e lavoratori di ufficio).

La proposta operativa di Miorelli Service si lega agli elementi valoriali, con particolare attenzione alla **gestione dei turni e conciliazione vita/lavoro**, un'ampia flessibilità oraria in particolare per genitori con figli minorenni, con disabilità o non autosufficienti, compatibilmente con le esigenze e la corretta erogazione dei servizi. Oltre a questo, sono stati messi a disposizione altri servizi come la colonnina per la ricarica delle auto elettriche, un supporto economico ai dipendenti che diventano genitori e tirocini formativi in azienda per i figli dei dipendenti.

Un'altra iniziativa di welfare in programma prevede l'attivazione di **convenzioni su prodotti e servizi** che consentirebbero ai dipendenti e alle loro famiglie di ottenere dei risparmi sugli acquisti, così come un supporto economico tramite un buono nascita. Tutte le misure di welfare previste vengono applicate indistintamente a chi è assunto a tempo pieno o part-time, a tempo indeterminato o determinato.

I dipendenti a cui si applica il CCNL Multiservizi possono inoltre beneficiare di un'assistenza sanitaria integrativa tramite il **fondo ASIM**. Questa opportunità permette ai beneficiari di fruire di visite mediche specialistiche o avere diritto a un rimborso di determinate prestazioni mediche. Uno degli obiettivi del Piano Aziendale della certificazione Family Audit prevede di supportare i dipendenti nel cogliere le opportunità dei significativi risparmi economici derivanti dall'utilizzo dell'assistenza sanitaria integrativa, tramite materiale informativo e tutorial sulle modalità di registrazione al sito e richiesta di prestazioni.

Nel 2022 è stato definito il Piano di Welfare aziendale contenente 25 azioni individuate mediante il coinvolgimento dei collaboratori.

Contributo allo sviluppo delle comunità locali

Miorelli Service ha un consistente impatto sullo sviluppo socio-economico delle comunità locali in cui opera in tutto il territorio nazionale, sia in termine di creazione di occupazione che di distribuzione del valore economico generato ai fornitori.

Per quanto riguarda la **capacità di creare occupazione** nelle comunità locali, è rappresentativo il fatto che il 33,2% dei dipendenti (1.711 persone) è nato nella stessa provincia in cui risiede; estendendo inoltre l'analisi con riferimento ad un'area geografica un po' più ampia - Nord Italia, Centro Italia, Sud Italia e Isole - la percentuale aumenta ulteriormente passando al 62,4% (3.211 dipendenti).

Capacità di creare occupazione e distribuzione di valore ai fornitori sono gli impatti generati da Miorelli sulle comunità.

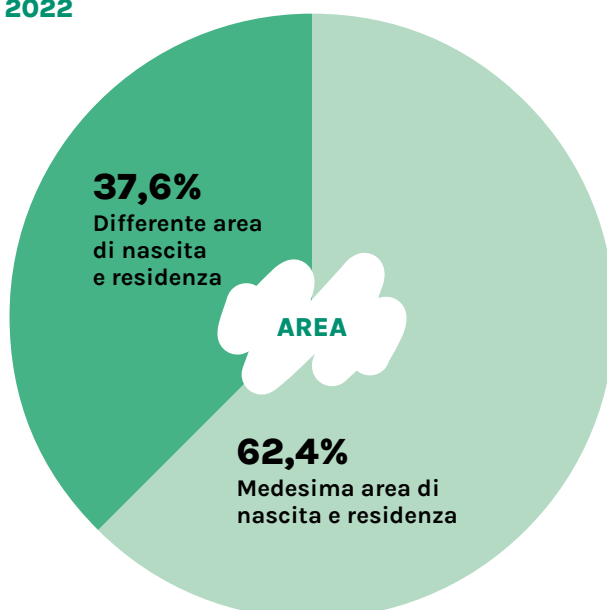


1.711

DIPENDENTI NATI NELLA STESSA PROVINCIA IN CUI RISIEDONO



DIPENDENTI ASSUNTI DALLE COMUNITÀ LOCALI 2022



3.211

DIPENDENTI NATI NELLA STESSA AREA IN CUI RISIEDONO

Per quanto concerne la **distribuzione di valore** ai fornitori, l'impatto della rete di fornitori Miorelli, che viene attentamente selezionata anche applicando criteri etico-sociali e ambientali, consiste in 1.217 fornitori per un valore economico distribuito di quasi 14 milioni e mezzo di euro. La quota maggiore viene distribuita - in virtù della distribuzione geografica dei cantieri - in Lazio, Lombardia e altre regioni del nord Italia (rappresentative complessivamente di quasi il 54% dei costi di fornitura).

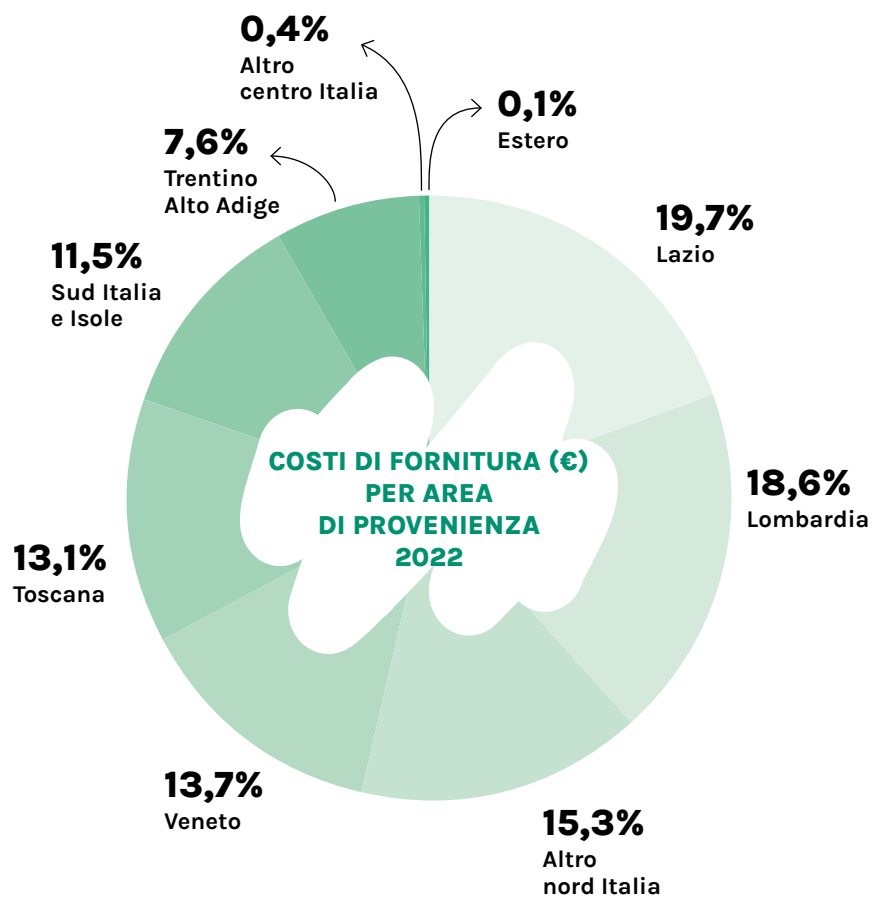
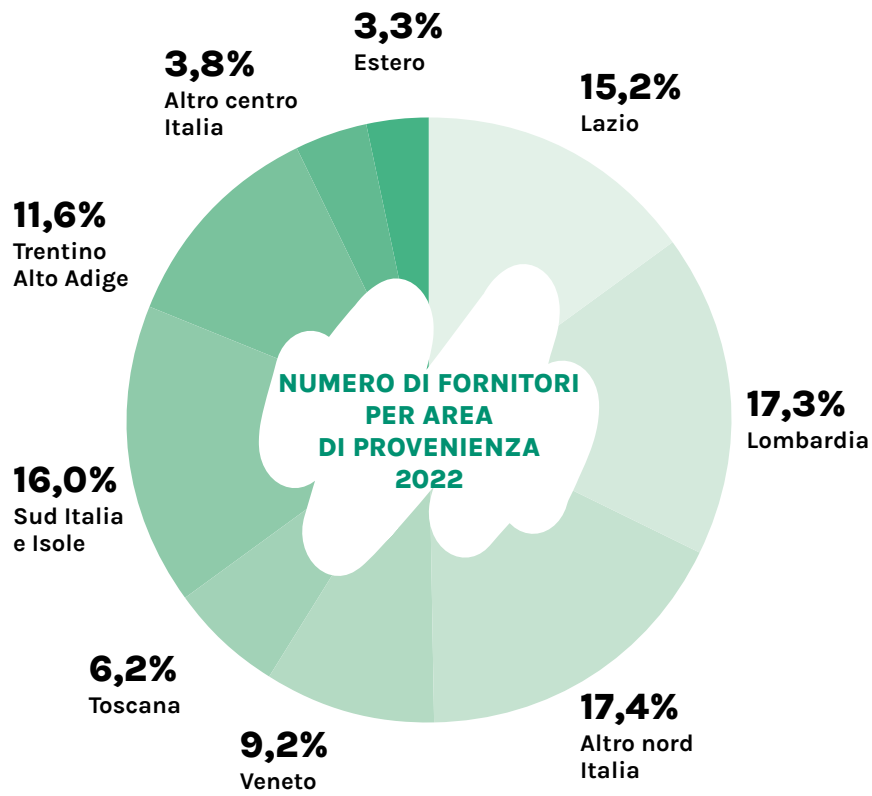
1.217

FORNITORI

14,5 milioni €

VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO

FORNITORI PER AREA DI PROVENIENZA 2022	Numero	%	Costi di fornitura (€)	%
Lazio	185	15,2%	2.859.261,45	19,7%
Lombardia	210	17,3%	2.692.452,20	18,6%
Altro - Nord Italia	212	17,4%	2.209.006,69	15,3%
Veneto	112	9,2%	1.975.979,52	13,7%
Toscana	75	6,2%	1.897.132,64	13,1%
Sud Italia e Isole	196	16,0%	1.669.689,30	11,5%
Trentino Alto Adige	141	11,6%	1.102.361,02	7,6%
Altro - Centro Italia	46	3,8%	55.944,93	0,4%
Eestero	40	3,3%	20.941,04	0,1%
Totale	1.217	100%	14.482.769	100%





Mionelli.
SERVICE

MULTIGIENIC



Indice dei contenuti GRI

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO

Miorelli Service S.p.A. ha rendicontato in conformità allo Standard GRI secondo l'opzione "in accordance" per il periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2022.

GRI UTILIZZATO

GRI Standards:
Universal Standards 2021 e Topic Standards.

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2-1	Dettagli dell'organizzazione	La Governance		2 ^a cop. 28
GRI 2-2	Entità incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica		7
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica		2 ^a cop. 7
GRI 2-4	Riaggiornamento delle informazioni		Il presente è il primo Bilancio di sostenibilità di Miorelli Service S.p.A.	
GRI 2-5	Asseverazione esterna		Non è prevista assurance esterna per questa edizione	
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Miorelli Service S.p.A. I servizi Contributo allo sviluppo delle comunità locali		18 - 19 71
GRI 2-7	Dipendenti	I collaboratori		58
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	I collaboratori		58
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	La Governance		28
GRI 2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	La Governance		28
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	La Governance		28
GRI 2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	La Governance		28
GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	La Governance		28
GRI 2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica		7
GRI 2-15	Conflitti di interesse	La Governance		28
GRI 2-16	Comunicazione delle criticità	La Governance		28
GRI 2-17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	La Governance		28
GRI 2-18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	La Governance		28
GRI 2-19	Politiche retributive	La Governance		28
GRI 2-20	Processo di determinazione della remunerazione	La Governance		28

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annua	I collaboratori		58
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder Miorelli Service per l'Agenda 2030		5 - 11
GRI 2-23	Impegni politici	Etica e legalità		26
GRI 2-24	Impegni di politica incorporati	Etica e legalità		26
GRI 2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	Etica e legalità		26
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	La Governance		28
GRI 2-27	Conformità con leggi e regolamenti	La Governance		28
GRI 2-28	Associazioni di appartenenza	La Governance		28
GRI 2-29	Coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità		8
GRI 2-30	Accordi di contrattazione collettiva	I collaboratori		58
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	L'analisi di materialità		8
GRI 3-2	Lista dei temi materiali	L'analisi di materialità		8
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		La gestione dei vari temi materiali viene affrontata all'interno dei relativi paragrafi del Bilancio, come di seguito riportato	
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	La creazione del valore economico		22
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	La creazione del valore economico		22
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Contributo allo sviluppo delle comunità locali		71
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	La creazione del valore economico		22
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	La creazione del valore economico		22
GRI 207-3	Coinvolgimento stakeholder e gestione delle problematiche fiscali	La creazione del valore economico		22
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	La creazione del valore economico		22
TEMA MATERIALE: PRODUZIONE E/O ACQUISTO DI ENERGIA RINNOVABILE				
-	-	Energia e fonti rinnovabili		
TEMA MATERIALE: INCLUSIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA				
-	-	Le certificazioni		
-	-	Etica e legalità		
-	-	Sostenibilità		

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: EQUA RETRIBUZIONE				
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità e inclusione		62
TEMA MATERIALE: CONDOTTA ETICA E RESPONSABILE				
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Etica e legalità		26
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	La Governance		28
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	La Governance		28
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	La Governance		28
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance I collaboratori		58
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Etica e legalità		26
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Etica e legalità		26
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Etica e legalità		26
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Etica e legalità		26
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La Governance		28
TEMA MATERIALE: BENESSERE DEI DIPENDENTI				
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Il welfare		70
GRI 401-3	Congedo parentale	Diversità e inclusione		62
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO				
-	-	Qualità		
TEMA MATERIALE: EROGAZIONE DI SERVIZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE				
-	-	La Carbon Footprint del servizio di pulizia		
-	-	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale		
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	La Carbon Footprint del servizio di pulizia		40
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RISCHI				
-	-	Etica e legalità		
-	-	La Governance		

INDICATORI GRI STANDARD	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI ECOLOGICI CERTIFICATI PER IL CLEANING			
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	41
TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI			
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori La formazione	65 - 68
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-10	Malattie professionali	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E INCLUSIONE			
-	-	Diversità e inclusione	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance I collaboratori	28 - 58
TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO			
-	-	Innovazione, ricerca e sviluppo	
TEMA MATERIALE: OCCUPAZIONE STABILE			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	I collaboratori	58 - 68
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	I collaboratori	58
-	-	Contributo allo sviluppo delle comunità locali	

INDICATORI GRI STANDARD	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLE PRATICHE DI ACQUISTO			
-	-	Etica e legalità	
-	-	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Etica e legalità	26
TEMA MATERIALE: ACCRESCIMENTO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEI COLLABORATORI			
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	La formazione	68
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	La formazione	68
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	La formazione	68
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori La formazione	
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI			
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione rifiuti	50
GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione rifiuti	50
GRI 306-3	Rifiuti generati	Gestione rifiuti	50
GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione rifiuti	50
GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Gestione rifiuti	50
TEMA MATERIALE: GESTIONE DELLE EMISSIONI E STRATEGIA CLIMATICA			
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 302-3	Intensità energetica	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gestione emissioni	47
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gestione emissioni	47
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Gestione emissioni	47
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	La Carbon Footprint del servizio di pulizia	40
TEMA MATERIALE: EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E GESTIONALE			
-	-	Qualità	
-	-	Innovazione, ricerca e sviluppo	

PROGETTO GRAFICO EDITORIALE

Agenzia Image - Progetti di comunicazione

SUPPORTO TECNICO-METODOLOGICO

Punto 3 - Progetti per lo sviluppo sostenibile

Stampato su carta
ecologica certificata FSC



Finito di stampare in dicembre 2023

Ogni giorno *Migliori.*

www.miorelliservice.it