

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2023



REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2023



Indice



Lettera agli stakeholder	4
Nota metodologica	6
Azienda	12
Servizi	26
Andamento economico finanziario	34
Supply Chain	40
Persone	50
Ambiente	82
Comunità	96
Obiettivi per il futuro	100
GRI Content Index	104

Lettera agli stakeholder

Cari Stakeholder,

è con piacere che vi presentiamo il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità, che vuole essere uno strumento per fotografare e condividere il percorso tracciato nell'ultimo anno in ambito ESG, percorso che è stato delineato anche grazie alla vostra disponibilità e partecipazione. Mast si conferma parte attiva e propositiva di un cambiamento necessario ed essenziale, senza rinunciare agli altissimi standard di qualità che il nostro settore ci riconosce e apprezza.

Mast ha integrato i principi ESG – Ambientali, Sociali e di Governance – **nella propria strategia aziendale** con lo scopo di sviluppare business in modo sostenibile, impegnandosi a **generare un cambiamento positivo nella società** e promuovendo iniziative e soluzioni in grado di migliorare l'ambiente in cui opera non solo dal punto di vista fisico, ma anche sociale ed economico.

L'integrazione dei criteri di sostenibilità nella strategia aziendale e l'elevato grado di efficienza conseguito negli ultimi anni da Mast, hanno reso necessario la creazione di un Piano di Sostenibilità che aiuti l'azienda a fissare nuovi ed ambiziosi traguardi ambientali, sociali e di governance.

Il piano di Sostenibilità di Mast, sviluppato basandoci sull'analisi delle tematiche materiali evidenziate dallo stakeholder engagement, si basa su tre principi fondamentali e trasversali: Attenzione, Ottimizzazione e Coinvolgimento.

- **Attenzione** nel recepire, anticipare e rispondere correttamente alle esigenze e alle trasformazioni del mondo, di cui siamo ospiti ma allo stesso tempo protagonisti. Mast delinea e trasforma la propria strategia di business mediante un dialogo strutturato, continuo e costruttivo, con tutti gli stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori, partner...) Mast si rende interprete del cambiamento, nel rispetto delle diversità e dei diritti umani, con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento di un benessere collettivo, stabile e duraturo, per l'azienda, la comunità e il territorio.
- **Ottimizzazione** delle soluzioni adottate. Mast si impegna costantemente nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative e sostenibili, che possano migliorare

i risultati e le performance aziendali a 360 gradi. L'azienda punta a massimizzare non solo la soddisfazione del cliente e la qualità dei risultati ma anche la sicurezza e la qualità di vita dei dipendenti all'interno e all'esterno del posto di lavoro, tutelando sempre l'ambiente e la crescita economica.

- **Coinvolgimento** di tutta la filiera. Tramite la propria attività di business Mast vuole essere attore e promotore del cambiamento; volano dei principi e dei valori inclusi nel concetto di sostenibilità. Mast si impegna affinché tutto il personale sia formato e sensibilizzato su tali principi così da adottare e trasmettere comportamenti sostenibili anche all'esterno della sfera aziendale. Allo stesso modo Mast richiede che la supply chain adotti politiche e comportamenti conformi ai criteri ESG e si fa promotore di soluzioni e servizi sostenibili anche presso clienti e partner.

Con l'obiettivo di migliorare la trasparenza ed il livello di sostenibilità della propria Supply Chain, Mast ha adottato nel 2023 una piattaforma digitale che permette di verificare il livello di sostenibilità dei fornitori e il loro impegno sulle tematiche ESG. La piattaforma Synesgy di CRIBIS utilizza una metodologia basata sugli standard internazionali di sostenibilità, tra cui la Global Reporting Initiative, il Global Compact delle Nazioni Unite, il Carbon Disclosure Project e le Guidelines di Taxonomy. Trasparenza e collaborazione sono i valori che hanno spinto Mast ad adottare la piattaforma al fine di stimolare e supportare tutti i livelli della filiera nel loro percorso di trasformazione in ottica di sostenibilità.

Per il 2024 Mast si è data degli obiettivi importanti in ambito Social: stiamo infatti lavorando per **rendere obbligatoria a tutti i dipendenti la formazione in materia di responsabilità sociale (SA8000), di sostenibilità, di parità di genere** con il proposito di ottenere la Certificazione per la Parità di Genere PDR 125 entro la fine dell'anno. Per gestire al meglio le suddette attività di sviluppo sostenibile, ritenute prioritarie per l'azienda, al pari di quelle orientate allo sviluppo economico, stiamo istituendo un Comitato ESG.

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il secondo Bilancio di Sostenibilità di MAST S.p.A. (da ora Mast), con il quale si intende informare tutti gli Stakeholders, con dovuta trasparenza, circa le azioni e attività che sono state messe in atto nel corso dell'esercizio 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) in relazione ai profili ambientali, sociali ed economici.

Consapevole dell'importanza del tema della sostenibilità, Mast ha definito una propria strategia con obiettivi chiari che si concretizzano nelle descrizioni, dati ed indicatori riportati nel presente Bilancio. Nel documento verranno anche anticipati gli obiettivi in programma dell'anno 2024, con focus di quelli che sono stati conseguiti a che saranno ampiamente dettagliati nella prossima edizione del Bilancio di Sostenibilità.

Il Bilancio è redatto in conformità ai Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021, secondo l'opzione di rendicontazione in conformità agli Standard GRI, 'in accordance – core' e non è prevista attività di assurance esterna. Il GRI è un ente internazionale senza scopo di lucro riconosciuto a livello internazionale. I bilanci di sostenibilità redatti secondo questi standard sono completi, accurati e comparabili sia nel tempo sia tra realtà di diversa natura.

Per permettere la comparabilità dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività dell'azienda, viene riportato il confronto con i dati relativi all'esercizio 2022 e, ove possibile, al 2021. Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità include la sede legale di Roma, ivi comprese le sedi operative. La redazione del presente Bilancio si configura come un esercizio di natura volontaria per l'azienda, che ad oggi non rientra nella casistica di quelle obbligate alla redazione.

Elemento fondamentale per il GRI è il coinvolgimento delle categorie di stakeholder, interni ed esterni, di ogni organizzazione. Infatti, l'ascolto dei portatori d'interesse è il primo passo per l'implementazione delle pratiche di sostenibilità di un'organizzazione. Mast ha intrapreso le attività di mappatura e coinvolgimento degli stakeholder per la redazione del Bilancio adottando due riferimenti autorevoli: l'aggiornamento dello standard Global Reporting Initiative (GRI) nella sua ultima edizione (2021) e lo standard AccountAbility 1000SES (AA 1000SES) che garantiscono completezza e trasparenza delle attività di coinvolgimento.

Il contributo agli SDGs

Nella propria strategia, Mast persegue l'integrazione degli impegni aziendali con gli obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale definiti dai Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite. I rispettivi ambiti di azione di ciascuna dimensione contribuiscono al raggiungimento di specifici Goals.

Dimensione ambientale



Dimensione sociale



Dimensione governance



Gli stakeholder e modalità di coinvolgimento

Con il termine “stakeholder” si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni a Mast che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'Azienda stessa, che si concretizza in aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc.

I principali stakeholder interni sono i soci, il consiglio di amministrazione, tutto il personale dipendente ed i collaboratori. Il Sistema di Gestione Aziendale consiste e si sviluppa nel garantire agli stakeholder interni il rispetto delle regole e il giusto coinvolgimento, al fine di creare un clima aziendale idoneo, tutelare i dipendenti e favorire la crescita di competenze specifiche in ogni singolo individuo.

I principali stakeholder esterni sono i fornitori, i clienti, le istituzioni locali, le associazioni di categoria, i sindacati e l'ente di certificazione.

Verso gli stakeholder esterni la relazione si sviluppa in maniera diversa in funzione dei ruoli che ciascuno di essi ha nei confronti dell'azienda, ma soprattutto mira a renderli tutti consapevoli che Mast è un'azienda attenta ai valori della Responsabilità Sociale ed Ambientale ed ha fatto propri i principi della norma SA8000.

Tutti gli stakeholder vengono consultati almeno una volta l'anno, mediante incontri e/o questionari e sono chiamati a collaborare attivamente, per quanto di propria competenza, all'attuazione della Politica Aziendale ed al miglioramento del Sistema di Gestione Aziendale.

Analisi di materialità

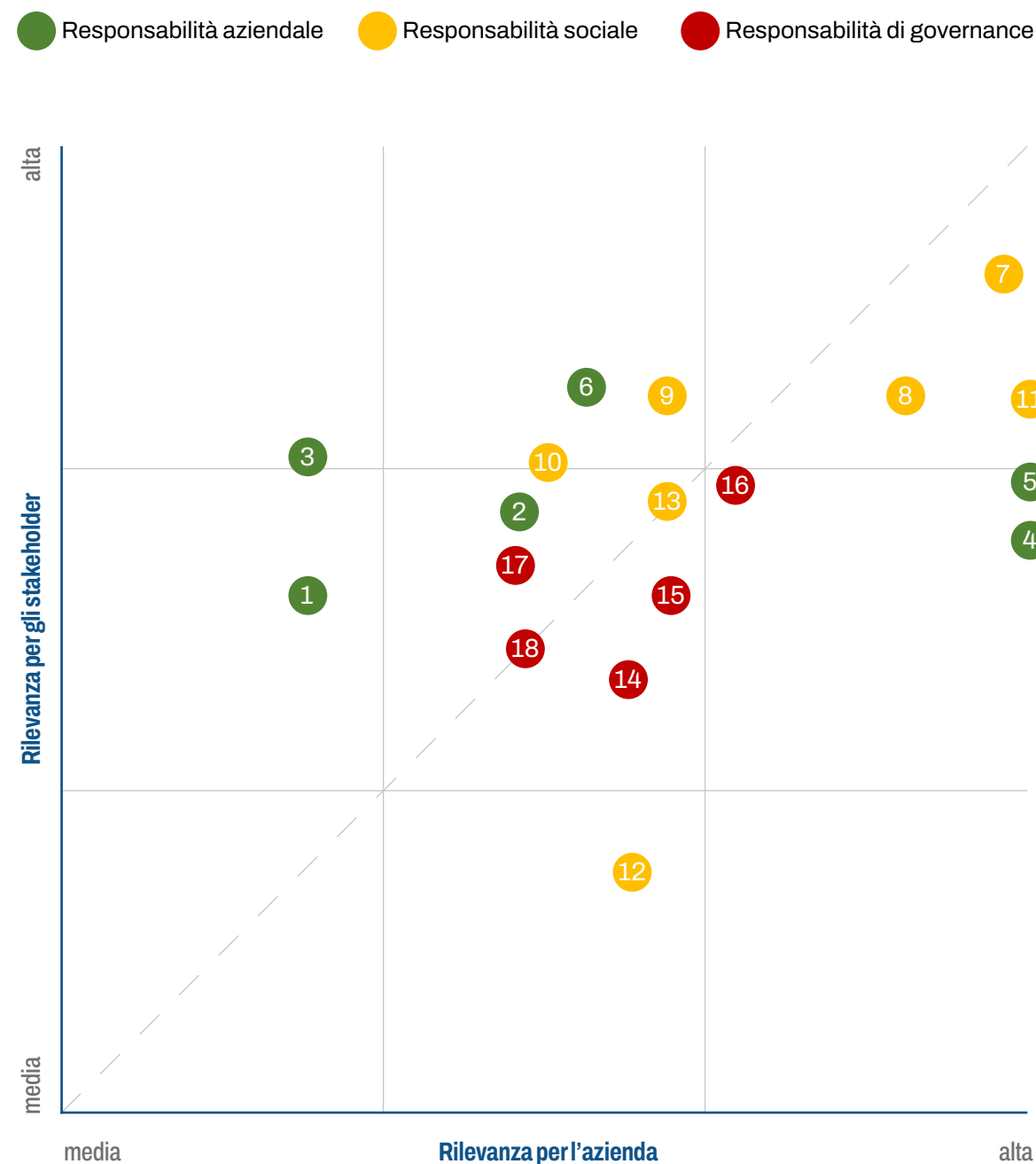
Come previsto dallo Standard GRI 2021, la selezione dei temi materiali per la rendicontazione di sostenibilità è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta “Analisi di Materialità”, attività finalizzata ad identificare le tematiche significative per Mast e per i suoi stakeholder e riferite all'area economica, sociale ed ambientale, che possono influenzare le scelte strategiche dell'organizzazione.

L'aggiornamento della materialità si è svolto con il coinvolgimento diretto del management aziendale, cui è stato richiesto di valutare la rilevanza dei temi precedentemente individuati all'interno di un elenco in seguito a un'analisi di benchmarking di settore, all'evoluzione della normativa e del contesto. Nella valutazione dei temi di sostenibilità si è proceduto secondo la logica degli impatti prevista dal GRI 2021.

- **L'analisi dei competitor evidenzia come gli operatori del mercato multiservizi prediligano il conseguimento di Certificazioni aziendali sui temi della sostenibilità e la fornitura di prodotti e servizi ecologicamente e socialmente compatibili. Le principali carenze dei competitor sono ravvisabili sulla Governance della sostenibilità, raramente definita attraverso evidenze formali riguardanti l'organizzazione o gli aspetti di comunicazione esterna e marketing aziendale.**
- **L'analisi del contesto di riferimento è stata completata con la disamina delle piattaforme digitali che valutano la sostenibilità e con la raccolta di informazioni di dettaglio riguardanti l'assegnazione di meriti alle aziende che favoriscono l'applicazione di criteri di valutazione ESG.**

Le tematiche di sostenibilità materiali, ovvero maggiormente rilevanti, sono state identificate tenendo conto delle priorità strategiche emerse durante specifici momenti di confronto pianificati con le diverse funzioni aziendali coinvolte nel progetto. La rilevanza per i portatori di interesse è stata definita e graduata sulla base delle risposte ottenute dalla survey sui risultati della quale è stata realizzata la matrice di materialità.

Analizzando il contesto dell'organizzazione e approfondendo aspetti quali le attività svolte, le relazioni di business, il contesto di sostenibilità e i principali stakeholder, sono stati identificati i diversi temi rilevanti per l'azienda. I temi, che elenchiamo di seguito, hanno composto la lista sottoposta alla valutazione della proprietà e degli stakeholder per prioritizzare le questioni più rilevanti e significative per l'azienda, considerando le prospettive, le preoccupazioni e le aspettative delle persone coinvolte nelle attività aziendali. Agli stakeholder è stato inviato un questionario nel quale era richiesto di dare ad ogni tematica una valutazione da 1 = poco rilevante a 5 = estremamente rilevante in base a quanto quel tema risulta importante per la strategia futura di Mast.



- 1 Risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO₂
- 2 Mobilità sostenibile
- 3 Gestione della risorsa acqua
- 4 Sviluppo e promozione di prodotti sostenibili e circolari
- 5 Digitalizzazione/dematerializzazione
- 6 Gestione dei rifiuti e dei materiali plastici
- 7 Diritti umani
- 8 Welfare e well-being
- 9 Formazione delle risorse umane
- 10 Diversità e pari opportunità
- 11 Salute e sicurezza dei lavoratori
- 12 Supporto della comunità
- 13 Salute e sicurezza del cliente
- 14 Performance economica finanziaria
- 15 Dialogo con gli stakeholder
- 16 Approvvigionamento sostenibile
- 17 Promozione della legalità e lotta alla corruzione
- 18 Strategia di sostenibilità

Dall'analisi dell'asse cartesiano emerge che i punti del grafico che si concentrano nel quadrante in alto a destra, ovvero le tematiche ritenute strategiche sia dalla proprietà che dai dipendenti, sono: **Diritti umani, Salute e sicurezza sia dei lavoratori che del cliente, Welfare e well-being, Formazione delle risorse umane, Approvvigionamento sostenibile, Digitalizzazione/dematerializzazione e Sviluppo e promozione di prodotti sostenibili e circolari.**

Sono quindi tematiche principalmente legate alla crescita e benessere del personale, all'innovazione e alla sicurezza di tutte le persone coinvolte nei servizi dell'azienda. Tematiche come Promozione della legalità e lotta alla corruzione e Strategia di sostenibilità hanno ricevuto valutazioni leggermente inferiori poiché sono tematiche già fortemente gestite dall'azienda: Mast infatti ha già da due anni redatto un piano di sostenibilità con obiettivi da raggiungere fino al 2030.

1 AZIENDA



1.914
dipendenti



66%
donne



36,3 mln €
fatturato



18.287
ore di formazione annue

Presentazione e storia della società

MAST S.p.A., di seguito denominata Mast, dal 2000 rappresenta un modello di successo nel settore del Soft Facility Management. L'azienda ha raggiunto un'indiscussa leadership sul mercato, grazie alla capacità di offrire servizi, innovativi ed altamente efficaci, personalizzati in base esigenze del Cliente su tutto il territorio nazionale.

L'esperienza, l'etica e la professionalità di Mast garantiscono elevati standard qualitativi e la massima efficienza in tutti i servizi offerti, consentendo così, alle aziende partner, di delegare serenamente le attività non strategiche e concentrarsi nel raggiungimento dei propri obiettivi.

Mast offre alle aziende, sia private che pubbliche, una vasta gamma di servizi caratterizzati da metodologie innovative, sostenibili e personalizzabili in base alle singole esigenze. Le soluzioni di Soft Facility Management sono erogate presso le amministrazioni pubbliche, le aziende sanitarie ed ospedaliere, la grande distribuzione, le industrie, gli stabilimenti, le aziende private in genere. L'aggiornamento costante di competenze e risorse, l'attenzione per i dettagli e l'impegno per uno sviluppo sempre più sostenibile hanno reso Mast una realtà con oltre 1900 dipendenti altamente qualificati e più di 100 clienti nel settore civile, sanitario e industriale. La struttura di Mast ha natura labour-intensive, dove il fattore preponderante dell'organizzazione può essere identificato con le risorse umane e la forza lavoro; in misura relativamente più marginale si collocano le risorse materiali (macchine e attrezzature).

I punti di forza aziendale, che garantiscono la qualità dei risultati, sono:

Ricerca e sviluppo di soluzioni innovative: efficaci, sicure e sostenibili

Professionalità e trasparenza nell'erogazione di tutte le operazioni

Macchinari e metodologie all'avanguardia
Sinergia delle unità operative

mast
ORGANIZZIAMO SERVIZI

Sensibilità e attenzione alle tematiche ESG
Capillarità sul territorio

Personale altamente qualificato e aggiornato periodicamente

Reattività e personalizzazione a fronte di esigenze specifiche

Vision e Mission

La Vision di Mast

Rafforzare il proprio business in modo costante contribuendo a migliorare le condizioni ambientali, sociali ed economiche delle aziende partner e degli stakeholder.

La Mission di Mast

Generare un cambiamento positivo dell'ambiente che ci circonda, sia esso fisico, sociale economico o virtuale.

Valori

L'obiettivo di Mast è quello di rafforzare il proprio business in modo costante contribuendo a migliorare le condizioni ambientali, sociali ed economiche delle aziende partner e degli stakeholder.

Mast realizza servizi personalizzati progettati per soddisfare le esigenze di ogni cliente basandosi sui propri valori aziendali:



Sostenibilità

Ogni attività promossa da Mast si basa su metodologie e prodotti in grado di rispettare e promuovere i criteri di sostenibilità contribuendo così al miglioramento delle condizioni ambientali, sociali ed economiche di tutte le parti coinvolte e del pianeta stesso.



Capillarità

Mast è presente in modo capillare su tutto il territorio nazionale.



Affidabilità

La sua firma è una garanzia non solo per la qualità e i risultati raggiunti nei servizi erogati, ma anche per l'efficienza e l'attenzione ai dettagli nella sua gestione aziendale a livello amministrativo, sociale, economico e commerciale.



Ricerca e innovazione

Mast è dotata di una divisione interna che lavora costantemente per essere sempre in grado di offrire ai propri clienti metodologie e prodotti innovativi, efficienti e sostenibili, con un approccio tecnico-operativo atto a risolvere e prevenire ogni problematica.



Trasparenza

Mast gestisce in forma diretta l'erogazione di tutti i servizi offerti senza avvalersi di subappalti o personale esterno. Inoltre, grazie alla digitalizzazione dei processi e ad un software gestionale consultabile dalle aziende partner, la fornitura di ogni servizio è sempre trasparente e tracciabile. In questo modo l'efficienza e la professionalità di Mast sono evidenti in qualsiasi momento.

Mast si è dotata inoltre di un Codice Etico aziendale che fornisce indicazioni e prescrizioni cui conformarsi nell'esecuzione di ogni attività svolta all'interno dell'Azienda. Il Codice Etico di Mast si colloca alla base del modello di gestione e controllo ed evidenzia i principi ai quali ogni attività aziendale si ispira e uniforma: integrità, trasparenza, rispetto, legalità e riservatezza.



Responsabilità sociale

Mast si impegna nella costruzione di un ambiente di lavoro sicuro, senza discriminazioni e favorendo sempre l'integrazione, con l'obiettivo di salvaguardare, e migliorare, la condizione economico-sociale dei propri dipendenti.

Struttura organizzativa e di governance

Le funzioni direzionali svolgono il loro lavoro quotidiano nella sede operativa dell'azienda, presso la quale sono collocate anche tutte le funzioni amministrative che afferiscono alle diverse aree aziendali, così articolate:

- Consiglio di Amministrazione: Presidente, Amministratore Delegato e Consigliere
- Controllo di Gestione
- Legale
- Amministrazione, Contabilità e Finanza
- Risorse Umane
- Qualità, Sicurezza e Ambiente - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Acquisti
- Commerciale
- Gare
- Marketing e Comunicazione
- Operazioni - Responsabili di Area (RA)
- Segreteria

Sono presenti ulteriori aree aziendali affidate a funzioni esterne:

- Organismo di Vigilanza (organo designato dal CdA per vigilare sull'osservanza e sull'efficace ed effettiva applicazione del Modello 231 e per curarne l'aggiornamento)
- Privacy – Responsabile della protezione dei dati

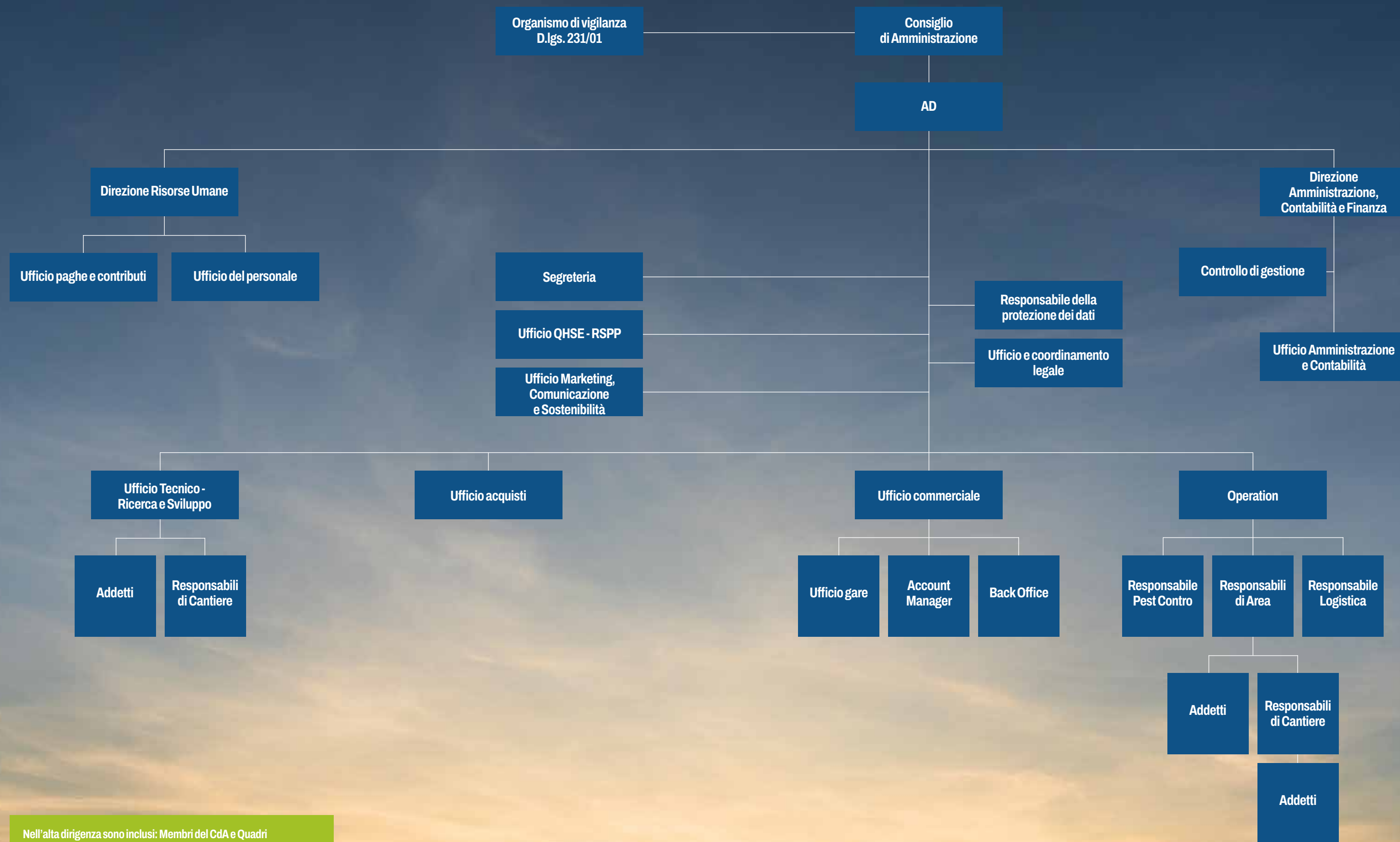
Il massimo organo di governo viene nominato dall'assemblea dei soci, la permanenza in carica dei membri del CdA è biennale, attualmente i membri sono tutti uomini. La responsabilità di rivedere e approvare le informazioni riferite nel report di sostenibilità, compresi i temi materiali è in capo al CdA. Non vi sono comitati e i membri vengono scelti in base alle loro caratteristiche professionali e personali.

Il presidente non è un alto dirigente dell'organizzazione e il massimo organo di governo non è sottoposto a procedure di valutazione della performance nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

La società per portare avanti le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza del massimo organo di governo riguardo allo sviluppo sostenibile ha previsto il coinvolgimento delle funzioni aziendali nel reperimento delle informazioni funzionali alla reportistica di sostenibilità. All'interno della società è presente un gruppo informale che si occupa di tematiche ESG.

La procedura per gestire eventuali conflitti di interesse e per la comunicazione di criticità è contenuta nel documento del Modello organizzativo 231.

La società al suo interno è così strutturata:



Nell'alta dirigenza sono inclusi: Membri del CdA e Quadri

La comunità locale fa riferimento a: Territorio nazionale

Le vostre sedi delle attività significative sono: Territorio nazionale

Gestione responsabile del business

Nel proprio modus operandi Mast garantisce un comportamento eticamente corretto verso tutte le persone che, direttamente in qualità di dipendenti o indirettamente perché legati all'azienda con qualsiasi altra forma contrattuale, prestano servizio all'organizzazione.

L'impegno quotidiano dell'azienda è quello di costruire un ambiente di lavoro sereno, sano, sicuro e privo di qualsiasi forma di discriminazione di carattere sociale.

Il modello di controllo esercitato in Mast si avvale di una serie di strumenti e procedure, integrati nel modello di gestione aziendale. Tali procedure puntano ad attuare un'azione di prevenzione e di mitigazione dei rischi derivanti da azioni contrastanti con i principi etici dell'azienda e gli obblighi di conformità. Questa gestione responsabile del business vuole inoltre diffondere una cultura d'impresa fondata sull'integrità, la condotta etica, la responsabilità d'impresa e il rispetto delle leggi.

La società ritiene necessario un processo di continuo miglioramento nella realizzazione dei servizi prestati, consapevole che la qualità di questi, il rispetto per l'ambiente e la responsabilità sociale, la tutela della sicurezza dei lavoratori con la quale vengono erogati, influenzano in maniera determinante la propria immagine, il posizionamento nel mercato e l'inquadramento responsabile nel territorio.

Mast si impegna a:

- Rispettare tutti i requisiti della norma SA 8000;
- Rispettare tutte le leggi italiane e comunitarie in tema di lavoro;
- Rispettare i CCNL applicabili;
- Rispettare le convenzioni ILO (International Labour Organization);
- Rispettare la Dichiarazione Universale dei diritti umani;
- Rispettare la Convenzione ONU sui diritti del bambino;
- Convenzione Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali;
- Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici;
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di Tutte le Forme di Discriminazione Razziale;
- Rispettare la Convenzione ONU per Eliminare Tutte le Forme di Discriminazione Contro le Donne;

- Migliorare continuamente la presente politica;
- Documentare, attuare, mantenere attiva e comunicare la presente politica in modo comprensibile a tutto il personale dipendente, dirigente, consulente o che comunque rappresenti l'azienda;
- Rendere disponibile al pubblico tutte le politiche e strategie definite per garantire tali impegni.

Per la crescita etica di Mast è inoltre fondamentale e naturale il raggiungimento degli obiettivi sociali:

- Non favorire né sostenere l'utilizzo di lavoro infantile;
- Non favorire né sostenere il lavoro forzato;
- Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre;
- Rispettare il diritto dei lavoratori di aderire ad organizzazioni sindacali e di rappresentanza;
- Non effettuare alcun tipo di discriminazione;
- Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
- Rispettare gli orari di lavoro ed i criteri retributivi stabiliti dalle leggi vigenti, dagli accordi contrattuali nazionali ed integrativi aziendali;
- Promuovere piani di crescita formativa e professionale dei propri collaboratori.

La Direzione, tutto il personale, il SPT, i partner commerciali (lungo tutta la catena di fornitura), sono chiamati a collaborare attivamente e ad impegnarsi, per quanto di propria competenza, all'attuazione della Politica Aziendale e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale nel rispetto dei requisiti applicabili delle norme di riferimento.

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001

Il Modello di Organizzazione e Gestione (Modello 231), di cui il Codice Etico è parte integrante, definisce le regole e le misure adottate per prevenire comportamenti che possano configurare fattispecie di reato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e per diffondere la cultura della legalità e la consapevolezza in tutti coloro che operino per conto e nell'interesse dell'Azienda.

Come previsto dalle indicazioni dell'art. 2 Legge 179/2017, e in linea con le prescrizioni riportate nella Direttiva Europea 2019/1937 in materia di whistleblowing, chiunque venga a conoscenza, o sia ragionevolmente convinto dell'esistenza di una violazione dei principi del Codice Etico, di quanto previsto dal Modello 231, di una determinata legge o delle procedure aziendali, ha il dovere di informare immediatamente il proprio responsabile e l'Organismo di Vigilanza. Sebbene la segnalazione debba avvenire per iscritto e in forma non anonima, Mast pone in essi i necessari accorgimenti che tutelino i segnalatori, impedendo qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dare adito a forme di discriminazione o penalizzazione (per esempio, interruzione dei rapporti con partner, fornitori, consulenti, eccetera; negazione di promozioni ai dipendenti). Mast tutela la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Nel periodo di rendicontazione non sono pervenute segnalazioni per presunte violazioni al Codice Etico o al Modello di Organizzazione e Controllo di Mast.

Appartenenza ad associazioni di categoria e di settore

L'adesione alle prestigiose associazioni NADCA (National Air Duct Cleaners Association) e AIISA (Associazione Italiana Igienisti dei Sistemi Aeraulici) certifica le competenze e l'applicazione dei protocolli più evoluti in materia di igiene degli impianti di climatizzazione.

Mast inoltre aderisce ad A.N.I.D. (Associazione Nazionale delle Imprese di Disinfestazione), associazione il cui scopo principale consiste nel tutelare gli interessi professionali della categoria, fornendo la prima, necessaria assistenza in materia sindacale e legale, intervenendo a sostegno di legittime posizioni a fianco delle aziende e divulgando presso la privata e pubblica utenza la conoscenza e la maggior attenzione nei riguardi dei servizi specifici della disinfestazione e sulla professionalità degli operatori.

Certificazioni e sistemi di gestione

Mast condivide a tutti i livelli dell'organizzazione i principi delle norme di garanzia e tutela della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro, che consentono il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Mast si impegna a mantenere e implementare un Sistema di Gestione Integrato articolato, attraverso la certificazione da parte di Enti accreditati, garantendo la salute e la sicurezza dei dipendenti sul luogo di lavoro, la riduzione degli impatti ambientali e la massima attenzione nei confronti dei diritti fondamentali dell'uomo, secondo i requisiti della norma SA 8000.

Di seguito le certificazioni in possesso della Mast:

- Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 (certificato n. 2562 del 10.11.2021)
- Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 (certificato n. 2563 del 02.12.2021)
- Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro ISO 45001 (certificato n. 1271 del 22.04.2022)
- Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione ISO 37001 (certificato n. GITI-332-ABS del 19.06.20)
- Sistema di Gestione e Controllo delle Infestazioni ISO 16636 (certificato n. 2223 del 22/06/2020)
- Certificazione di Gestione della Responsabilità Sociale SA-8000 (certificato n. SA-1117 del 04/03/2020)
- Gestione dei sistemi informatici - UNI CEI EN ISO/IEC 27001
- Certificazione UE per i servizi di pulizia di ambienti interni ECOLABEL (certificato n. IT/052/037 del 27/11/2020)
- Sistema di Gestione Ambientale conforme al Regolamento EMAS IT-002212
- Sistema di Gestione per i Servizi di Pulizia UNI EN 13549 (Certificato n. 2880 del 16.05.2022)
- Gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione ISO 30415 (Certificato n. 1993 del 29/11/2022).

La società inoltre è in possesso del Rating di legalità (due stelle + + su tre), uno strumento per le imprese italiane, finalizzato a promuovere e introdurre principi di comportamento etico nel contesto aziendale. Si tratta di una certificazione introdotta nel 2012 che attesta il grado di conformità delle imprese ad elevati standard di legalità e il grado di attenzione alla corretta gestione del proprio business, attraverso l'attribuzione di un indicatore alle aziende che ne hanno fatto richiesta.

Strategia di sostenibilità

In Mast è stato introdotto un Piano di Sostenibilità (PdS) che rappresenta il percorso verso un approccio integrato della sostenibilità all'interno della strategia aziendale che mette a sistema le attività di salvaguardia ambientale, le politiche di integrazione sociale e sicurezza sul lavoro e le strategie aziendali orientate a migliorare il posizionamento rispetto ai parametri ESG (Environmental, Social & Governance) che Mast ha sviluppato nel corso degli anni.

Il Piano è declinato in obiettivi puntuali, su un orizzonte temporale quadriennale: 2022- 2025

Gli obiettivi vengono aggiornati annualmente, secondo un processo di continuo allineamento rispetto ai risultati raggiunti e alle nuove esigenze che emergono nel tempo. L'anno base rispetto al quale sono definiti i target del PdS è il 2021.

Il Piano di Sostenibilità 2022-2025 è il risultato di un percorso condiviso che ha coinvolto il Top Management, una rappresentanza degli stakeholder e dei responsabili delle diverse funzioni aziendali dell'organizzazione.

Struttura e contenuto del Piano di sostenibilità

Come parte della sua mission, Mast garantisce che tutte le procedure adottate, rispettino i **criteri di sostenibilità** contribuendo al **miglioramento delle condizioni ambientali, sociali ed economiche di tutte le parti coinvolte e del pianeta stesso**. La **ricerca costante di soluzioni sempre più efficaci**, per la creazione di un ambiente più pulito e più sano, ha portato allo **sviluppo e all'utilizzo di metodologie innovative e sostenibili** che rispondono, in modo capillare e tempestivo, all'attuale momento storico. Mast vuole essere protagonista e promotrice della Transizione Ecologica mediante l'offerta dei servizi mirati e personalizzati che accompagnino le aziende verso un futuro sempre più sostenibile.

La strategia di sostenibilità di Mast si concretizza all'interno del **Piano di Sostenibilità Aziendale** che comprenda tra i suoi driver:

- dal punto di vista Ambientale: il contrasto al climate change, allo spreco d'acqua e all'uso della plastica;
- dal punto di vista Economico: modelli di business circolari e requisiti di sostenibilità delle forniture;
- dal punto di vista Sociale: un salario dignitoso, la parità di genere, la salute e sicurezza dei lavoratori;
- dal punto di vista della Governance: l'integrazione trasversale della sostenibilità nelle strategie di business.

Il **Piano di Sostenibilità** si declina su **4 pilastri strategici**:



Mast promuove i prodotti probiotici nell'erogazione dei servizi di igiene e pulizia perchè frutto della ricerca e dell'innovazione aziendale, che ne hanno dimostrato l'assoluta ecologicità e i vantaggi in termini di risparmio energetico ed emissioni evitate in atmosfera.

Sostenibilità di prodotto



Mast vuole contribuire alla decarbonizzazione dei modelli di produzione e consumo attraverso interventi volti a ridurre sensibilmente le emissioni di Scope 3 (preponderanti nella propria impronta di carbonio), e quindi focalizzati soprattutto sulla logistica, le forniture e la digitalizzazione.

Decarbonizzazione



Mast oltre ad assicurare la presenza del 70% di donne in organico e il 90% della forza-lavoro con contratto a tempo indeterminato, intende favorire in misura crescente l'integrazione sociale di lavoratori appartenenti a categorie svantaggiate, promuovendone la formazione e l'impiego.

Integrazione sociale



Mast intende garantire la sostenibilità del proprio operato a partire dai fattori di input, e quindi dalla catena di fornitura, introducendo vincoli e incentivi in grado di favorire i partner commerciali più virtuosi nel rispetto dell'ambiente, nella tutela dei lavoratori, nella difesa dei diritti umani.

Sustainable procurement

2 SERVIZI



L'attività di Mast

Il Core business di Mast è l'igiene e la sicurezza ambientale secondo principi di ricerca e sviluppo di nuove tecnologie per garantire la riduzione dell'impatto su tematiche ESG, nel rispetto degli standard normativi di qualità, sicurezza, responsabilità sociale e anti corruzione.

La società si pone come obiettivo prioritario la completa soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente, nel rispetto dei requisiti del lavoro etico, quale veicolo attraverso cui implementare le proprie attività.

Per questo motivo Mast sta continuando a consolidare l'integrazione dei sistemi di gestione operando per il miglioramento continuo delle sue prestazioni.

Mast offre alle aziende, sia private che pubbliche, una vasta gamma di servizi caratterizzati da metodologie e supporti all'avanguardia, sostenibili e completamente personalizzabili. Tutti i servizi offerti puntano a migliorare e tutelare il benessere, la salute delle persone e dell'ambiente; garantiti dai più elevati standard qualitativi, macchinari all'avanguardia e da uno staff tecnico specializzato e costantemente aggiornato.

Mast gestisce in forma diretta l'erogazione di tutti i servizi offerti senza avvalersi di personale esterno. Inoltre, grazie alla digitalizzazione dei processi e ad un software gestionale consultabile dalle aziende partner, la fornitura di ogni servizio è sempre trasparente e tracciabile. In questo modo l'efficienza e la professionalità di Mast sono evidenti in qualsiasi momento. Il Sistema gestionale permette al cliente di consultare in tempo reale:

- I modelli UNILAV e DURC,
- I programmi di formazione del personale,
- Gli operatori presenti in ciascun cantiere,
- Le schede tecniche e di sicurezza di macchinari e attrezzature,
- La programmazione periodica delle attività,
- La documentazione attestante la regolare esecuzione delle operazioni.

Il Sistema prevede inoltre il servizio Web Ticket per eventuali segnalazioni.

I servizi

Lavoro d'ufficio

Attività d'ufficio generalmente svolta in presenza, con alternanza in smart-working. Per alcuni impiegati il lavoro si può svolgere presso i clienti.

Cleaning

Spazzamento, spolveramento, lavaggio, igienizzazione e sanificazione di superfici ed arredi, verticali e orizzontali in uffici, connettivi, negozi, aree esterne pulizia facciate a vetri, pulizia mezzi di trasporto, pulizia pannelli fotovoltaici, rimozione neve e ghiaccio, lavaggio biancheria, fornitura e distribuzione materiali igienici, gestione rifiuti.

Cleaning Ecosostenibile (Probiotico)

La pulizia microbiologica, mediante soluzioni a base di probiotivi, è un innovativo metodo di igienizzazione, del tutto naturale, che utilizza microrganismi vivi (probiotici) al posto dei tradizionali agenti chimici, **riducendo notevolmente l'impatto ambientale**. Viene effettuata in ambienti interni (uffici, spazi commerciali, sale d'attesa...) e su mezzi di trasporto.

Pest Control

Disinfestazione da zanzare tigre e zanzare comuni, formiche e vespe. Deblattizzazione, disinfestazione da altri insetti striscianti e volanti (mosche, cimici dei letti, parassiti delle derrate alimentari, ecc.). Derattizzazione a mezzo esche rodenticide e/o trappole meccaniche, allontanamento volatili con reti, impianti elettrici ad impulsi e dissuasori meccanici.

Sanificazione

Disinfezione ambientale con sistema "NO TOUCH", che consiste nel diffondere in ambiente e/o nelle canalizzazioni delle unità trattamento aria, una "nebbia secca" mediante atomizzazione di miscela di acqua e agente biocida, interventi di sanificazione contro microorganismi specifici, ad esempio cariche batteriche totali, muffe, lieviti, salmonella, COVID-19, ecc.

Facchinaggio

Attività di facchinaggio per trasporto e spostamento di merci, arredi, suppellettili per conto del cliente, anche con l'utilizzo di mezzi semoventi o governando impianti automatizzati. Imballaggio ed etichettatura della merce, carico e scarico merci, stoccaggio, rotazione e riordino, allestimento di reparti specialistici nell'ambito di punti vendita del Retail, montaggio/smontaggio di scaffalature, trasferimento dei materiali d'arredo tra punti vendita, cartonnaggio, movimentazione carrelli.

Manutenzione del verde

Efficientamento delle aree verdi sia sotto il profilo tecnico agronomico, che sotto il profilo della sicurezza, della funzionalità, dell'igiene, della fruizione e del decoro estetico. Rasatura del prato, decespugliamento, potatura cespugli, siepi arbusti ed alberi ornamentali, raccolta foglie e rami secchi, pulizia e manutenzione panchine e arredi da esterni,

pulizia lampioni e corpi illuminanti, pulizia esterna ed interna delle griglie e dei vani di raccolta delle acque piovane, spazzatura meccanica e lavaggio vialetti, parcheggi e pertinenze. Il servizio viene svolto nel rispetto della stagionalità e del benessere delle piante e dei fiori.

Igienizzazione degli Impianti Aeraulici

Ispezione visiva e tecnica e successive attività di sanificazione di impianti di climatizzazione (condizionamento, riscaldamento, ventilazione), inclusi i campionamenti necessari per le analisi di laboratorio.

Analisi del Rischio e gestione della Legionella

La legionella è un batterio molto pericoloso che si annida negli ambienti umidi, come impianti idraulici e di condizionamento. Mast effettua la Valutazione dei Rischi, Campionamenti mirati, Disinfezione, Controllo e Gestione degli impianti. In caso di contaminazione Mast effettua la bonifica utilizzando il Metodo brevettato Rentacs, che non altera le proprietà dell'acqua erogata e rimuove batteri e biofilm **senza attrezzature di dosaggio di prodotti chimici**.

Portierato e Reception

Vigilanza non armata, controllo degli accessi, servizi di cortesia ed assistenza agli utenti, registrazione dei visitatori, custodia di oggetti o chiavi, smistamento della corrispondenza, centralino telefonico, controllo sulle vetture e aree di parcheggio interne, gestione delle emergenze tecniche.

Igienizzazione Torri Evaporative

Metodologia microbiologica per l'igiene degli impianti di raffreddamento industriali, prevede l'utilizzo di Probiotici nelle acque di processo. Questa metodologia consente di gestire e monitorare gli impianti **senza prodotti chimici, riduce l'impatto ambientale e i rischi che ne conseguono**.

Lavori in Corda

Interventi in quota di pulizia e manutenzione. L'accesso ed il posizionamento tramite funi e l'adozione di sistemi di protezione leggeri e versatili consente di raggiungere qualunque sito di intervento, senza i limiti imposti dalle opere provvisorie. Installazione impianti, lavaggi ad alta pressione, manutenzione dighe, ponti, ciminiera, silos, serbatoi petroliferi, manutenzioni pale eoliche, manutenzioni navali, ispezioni e trattamenti anticorrosivi su strutture metalliche.

Piccola manutenzione

Interventi di piccola manutenzione idraulica, edile ed impiantistica. Riparazione puntuale di pavimenti e rivestimenti interni di qualsiasi tipo (svernicatura, verniciatura e trattamenti anti corrosione). Disostruzione di pozzetti, sanitari/colonne di scarico, fognature interne. I servizi di igiene, pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti, degli impianti aeraulici e idrici, sono erogati presso stabilimenti industriali, aziende private, amministrazioni pubbliche, aziende sanitarie ed ospedaliere, studi medici, grande distribuzione e catene di ristorazione.

Ricerca e sviluppo Prevenzione Microbiologica

Grazie ad una **divisione interna di ricerca e sviluppo**, Mast è specializzata nella progettazione e nell'applicazione di sistemi innovativi e sostenibili atti a **prevenire rischi microbiologici** e garantire l'igiene e la sicurezza di tutti gli ambienti.

Tutti i servizi offerti sono garantiti dai più elevati standard qualitativi, dall'utilizzo di metodologie e macchinari all'avanguardia e da uno staff tecnico specializzato e costantemente aggiornato. Tutti i protocolli sono conformi ai nuovi parametri legislativi e mirano a tutelare il benessere delle persone e dell'ambiente.

Mast offre servizi mirati per l'igienizzazione e il controllo di:

- Aria - impianti aeraulici,
- Acqua - impianti idraulici,
- Freddo - impianti di refrigerazione,
- Superfici.



Acqua

La qualità dell'acqua è fondamentale per la salvaguardia della salute umana e per la salubrità degli ambienti. Diversi batteri, come ad esempio la Legionella, proliferano più facilmente negli ambienti umidi e possono causare gravi rischi per la salute.

Mast, propone un'ampia gamma di servizi mirati a valutare, prevenire ed eliminare il rischio di contaminazione batterica. In caso di contaminazione conclamata utilizza un metodo di bonifica brevettato che elimina il 100% dei batteri ed il biofilm senza alterare la qualità dell'acqua e senza dosaggio fisso di prodotti chimici.



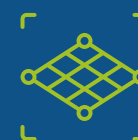
Aria

Gli impianti di condizionamento possono diffondere nell'ambiente agenti patogeni e/o inquinanti. Per evitare che diventino rischiosi per la salute, è necessario controllarli regolarmente, accertarne lo stato igienico ed eventualmente sanificarli. Mast, grazie ad apparecchiature di ultima generazione e ad uno staff tecnico qualificato ASCS è in grado di intervenire su ogni componente dell'impianto aeraulico e garantirne l'igienizzazione e l'efficientamento energetico. Mast è associata A.I.I.S.A. opera in conformità alle procedure N.A.D.C.A., sinonimo di eccellenza nel settore.



Freddo

Gli ambienti e gli impianti dedicati alla conservazione di beni alimentari (refrigerazione e congelamento) richiedono elevati standard di igiene atti a garantire la qualità dei prodotti e la sicurezza dei consumatori. Per garantire l'igienizzazione degli impianti di refrigerazione e congelamento, Mast effettua interventi mirati, con apparecchiature e metodologie innovative, in grado di prevenire o eliminare contaminazioni batteriche in modo efficace e duraturo. Mast garantisce ai propri clienti professionalità, esperienza e sicurezza, tutelando il benessere delle persone e dell'ambiente. Tutti i servizi offerti sono conformi ai parametri legislativi e alle normative HACCP.



Superfici

I tradizionali sistemi utilizzati per la detergenza di ambienti e superfici, a base di sostanze chimiche, rimuovono la carica batterica in modo efficace ma solo per un breve periodo. Con il Sistema Probiotico, la carica batterica viene rimossa e si mantiene bassa nel tempo. I probiotici, microrganismi vivi, applicati su qualsiasi superficie, attivano un processo che decompone e metabolizza lo sporco in modo naturale, creando un ambiente più sano e più sicuro per diversi giorni.

Il Sistema Probiotico consente di raggiungere un'igiene più profonda e più duratura rispetto a quella generata con i prodotti a base di sostanze chimiche, senza nessun rischio per l'uomo e l'ambiente.

I prodotti a base di probiotici, naturali al 100% garantiscono una pulizia sicura, efficace e duratura e contribuiscono alla salvaguardia dell'ambiente. Con l'adozione e la promozione dei prodotti probiotici, Mast compie un altro passo importante nel suo cammino verso uno sviluppo sempre più sostenibile che garantisca la qualità dei risultati tutelando la salute e il benessere di tutte le parti coinvolte e dell'ambiente.

Commercializzazione dei prodotti probiotici

A partire dal 2022 Mast ha individuato una nuova metodologia che consente di raggiungere elevati livelli di igiene riducendo l'impatto ambientale: Il Sistema Probiotico. I prodotti a base di probiotici agiscono grazie alla naturale azione detergente dei microrganismi vivi che, mediante la produzione di enzimi, metabolizzano il materiale organico e creano sulle superfici un microbiota sano e protettivo.

Benefici:

- Igiene profonda e duratura: i probiotici eliminano: materiale organico, agenti patogeni e germi e ne rallentano il ritorno
- Microbioma sano, protettivo e trasmissivo negli ambienti e sulle superfici trattate
- Riduzione del rischio di infezioni e contaminazioni
- Eliminazione dei cattivi odori: rimozione delle molecole che lo causano
- Salvaguardia del pianeta: Assenza di prodotti chimici ed effetti biodegradanti, rigenerativi.

Applicazioni B2C

Mast distribuisce direttamente ai consumatori, tramite eCommerce, una vasta gamma di Prodotti detergenti Probiotici per l'igiene quotidiana di tutti gli ambienti.

La gamma di prodotti Mast Probio offre una soluzione specifica per ogni spazio e per ogni necessità. Il massimo dell'igiene, con il minor impatto ambientale, in tutti gli ambienti e su tutte le superfici:

- Ambienti domestici, professionali, commerciali ecc.
- Centri sportivi e centri benessere
- Studi medici e strutture sanitarie
- Strutture alberghiere e ricettizie
- Animali domestici.

Applicazione B2B

Con le dovute metodologie i prodotti probiotici possono essere utilizzati in ambiti aziendali/industriali, per rendere sani e sicuri ambienti lavorativi, commerciali o pubblici, in modo del tutto naturale. Mast spa è in grado di sfruttare le potenzialità dei probiotici in ogni spazio e su tutte le superfici: nell'aria, nell'acqua, migliorando la qualità dell'ambiente e il benessere di chi lo vive.

3

ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO



Mast si impegna a promuovere la sostenibilità in tutte e tre le sue dimensioni (economica, ambientale, sociale) e persegue l'obiettivo di creare profitto integrando gli impatti sociali e ambientali nelle proprie attività di business. Per la società è inoltre fondamentale generare valore condiviso, ossia distribuire valore a tutti i propri stakeholder.

Per quanto concerne la distribuzione del valore economico generato da Mast ai propri stakeholder, nell'esercizio 2023 il valore economico distribuito costituisce il 101% del valore economico generato (nel 2022 tale percentuale era pari al 97,9%).

Il 74,1% del valore economico distribuito è stato destinato ai collaboratori (costi del personale), l'1% alla comunità e al territorio sotto forma di donazioni, erogazioni liberali, promozioni e sponsorizzazioni, il 4% ai finanziatori e l'1% alla Pubblica Amministrazione (imposte sul reddito ed oneri tributari).

Il restante 21,7% del valore economico generato è stato trattenuto all'interno della società per supportare la crescita futura (nel precedente esercizio tale valore era pari al 24,4%).

Policy anticorruzione e approccio alle imposte

Con l'obiettivo di prevenire comportamenti difforni ai principi etici, e alle leggi in materia di anticorruzione, l'azienda ha adottato un sistema di politiche che sono parte integrante del Modello 231. In quest'ambito, è stata realizzata un'analisi del rischio per valutare le aree su cui focalizzare le attività preventive di regolamentazione e formazione.

La politica anticorruzione è rintracciabile [qui](#).

Mast redige un Report dell'andamento dei KPI legati a questioni etiche rilevanti come il numero di segnalazioni riguardarti la procedura di whistleblowing, i casi di corruzione confermati, le segnalazioni riguardanti la procedura data breach, gli incidenti confermati relativi alla sicurezza informatica, i casi di corruzione confermati e la % di tutte le sedi operative che dispongono di un sistema anticorruzione certificato. Nel corso del 2023 non si sono registrate segnalazioni di questo genere.

Nel 2023 sono stati effettuati 7 audit interni QHSE in cui sono state rilevate diverse non conformità che la società ha provveduto a risanare attraverso azioni correttive. Nel corso del 2023 non si sono verificati casi di incidenti confermati di corruzione e misure adottate.

Valore economico direttamente generato e distribuito	2022	2023
Valore economico generato	(in mln euro)	(in mln euro)
Ricavi	34,4	36,3
Totale valore economico generato	34,4	36,3
Valore economico distribuito		
Costi operativi	7,7	8,2
Salari e benefit dei dipendenti	24,7	26,9
Pagamenti fornitori di capitale/remunerazione azionisti	0,8	1,3
Imposte e tasse/pagamenti alla P.A.	0,3	0,2
Investimenti nella comunità	0,2	0,2
Totale valore economico distribuito	33,7	36,8
%	97,9%	101%
Valore economico trattenuto		
Differenza tra valore economico generato e valore economico distribuito	0,7	-0,5
%	2,1%	-1%

Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

Indicare il n° totale di sedi/attività analizzati per determinare rischi aziendali	1
Indicare il n° totale di sedi/attività analizzate per determinare i rischi legati alla corruzione	1
% di operazioni per determinare i rischi legati alla corruzione	1

Area geografica: territorio Nazionale

Indicare il n° totale di membri dell'organo di governance a cui sono state comunicate le normative e procedure anticorruzione		3
	Categoria di dipendenti	Numero dipendenti
Indicare il numero totale di dipendenti a cui sono state comunicate queste procedure	Quadri	3
Indicare il numero totale di dipendenti a cui sono state comunicate queste procedure	Impiegati	21
Indicare il numero totale di dipendenti a cui sono state comunicate queste procedure	Operai	1.813

La società non ha definito una strategia fiscale precisa, l'organo di governance che fa capo alla conformità delle strategie fiscali all'interno dell'organizzazione è il CdA e i rischi fiscali vengono identificati attraverso l'analisi delle attività aziendali. Relativamente a questi temi la società coinvolge lo Studio di Consulenza Tributaria e gli stakeholder interni (ufficio AFC).

Conflitto di interessi

Tutti i dipendenti sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (consigliere, responsabile di funzione aziendale etc.) ed avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Mast.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi, il dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa gli organi amministrativi della società e l'OdV istituito ex d.lgs. 231/01 che valutano, caso per caso, l'effettiva esistenza del conflitto. Il dipendente è tenuto a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Mast.

Politica per la definizione delle retribuzioni

Mast recepisce l'elemento retribuzione definendo chiaramente:

- il sistema attraverso il quale il personale può contestare i pagamenti dei salari e ricevere in modo tempestivo chiarimenti su tali aspetti,
- le retribuzioni del personale, compreso il calcolo dei salari, i sistemi premianti, le indennità ed incentivi di cui i lavoratori hanno diritto in base alle leggi applicabili.

4 SUPPLY CHAIN



Mast considera:

- i propri Fornitori e sub-Fornitori partner sia per il raggiungimento degli obiettivi di business e di qualità dei prodotti e servizi, sia per quanto riguarda la responsabilità sociale ed ambientale e la loro diffusione;
- i propri Clienti come partner nel raggiungimento degli obiettivi sia in termini di business (soddisfazione, qualità, sicurezza) che in termini di sostenibilità (rispetto dei principi di responsabilità sociale ed ambientale e diffusione di tali valori).

Catena di fornitura

Mast per definire in maniera chiara e precisa quali sono le modalità da seguire per l'approvvigionamento si è dotata di una procedura di approvvigionamento di beni e servizi. Tale procedura si applica a tutte le attività di approvvigionamento di beni e servizi, indispensabili per l'esecuzione delle attività lavorative aziendali ordinarie e per sopperire alle richieste straordinarie che possono insorgere.

In particolare:

- valutazione fornitori/subappaltatori;
- omologazione forniture;
- richiesta di offerta;
- valutazione offerte e definizione parametri contrattuali;
- preparazione, emissione e controllo della documentazione correlata;
- controllo del materiale/prodotto/servizio acquistato;
- controllo delle fatture fornitori.

Le responsabilità della procedura fanno capo a:

- l'ufficio Acquisti provvede alla qualifica dei fornitori, detiene i rapporti con gli stessi, e provvede ad effettuare gli acquisti necessari;
- I R.A. inviano all'ufficio Acquisti le informazioni per la fornitura necessaria all'avvio appalto e/o in caso di successive necessità e monitorano le proprie scorte minime indispensabili;
- l'amministrazione riceve/registra le fatture dei fornitori e ne verifica la correttezza in collaborazione con l'ufficio acquisti;
- eventuali attività di subappalto vengono concordate e definite dalla Direzione Generale che ne dà comunicazione all'ufficio acquisti o direttamente dall'ufficio acquisti (sub affidamenti) in collaborazione con l'ufficio legale.

L'azienda mira ad ottenere il massimo valore per tutti i beni e servizi che acquista dai suoi fornitori ed a mantenere i più alti standard etici nella contrattazione. Detto valore include prezzo, qualità, livello di servizio, tempi di consegna e conformità con leggi e regolamenti vigenti. I fornitori devono essere selezionati utilizzando un processo equo, oggettivo e imparziale che assicuri all'azienda la massimizzazione dei benefici dei beni e servizi acquistati. Tutti i soggetti coinvolti nel processo di acquisto sono pienamente responsabili nell'assicurare l'osservanza della presente procedura nell'area di loro competenza. L'acquisizione di forniture, servizi e lavori avviene nel rispetto dei principi, indicati di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, nonché del principio di rotazione dei fornitori.

Le relazioni con i fornitori sono regolate da opportuni protocolli predisposti dalla società e dalle norme del Codice Etico, per garantire la massima trasparenza. La stipula di un contratto con un fornitore deve basarsi sempre su rapporti di estrema chiarezza, evitando forme di dipendenza.

In ottemperanza a quanto appena espresso, Mast ha deciso di redigere nel corso del 2022 il Codice di Condotta dei Fornitori, prevedendo principi e regole cui ogni fornitore/impresa fornitrice deve conformarsi nel momento in cui decide di intrattenere rapporti commerciali con la società. Il Codice di Condotta dei fornitori è uno strumento attraverso il quale l'azienda vuole garantire una catena di fornitura sostenibile dal punto di vista sociale, ambientale ed economico e l'obiettivo dell'adozione è anche quello di far sì che i fornitori stessi applichino tali principi all'intera catena di approvvigionamento.

In particolare il Codice emanato si ispira ai valori e ai principi richiamati all'interno del Codice Etico, del Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. n.231/2001, delle Linee Guida Anticorruzione, della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul lavoro, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione adottati da Mast (consultabili sul sito <https://mastspa.com/azienda/certificazioni/>), nonché ai principali standard emanati da organizzazioni internazionali di riferimento, tra i quali:

- Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, comprensiva della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, della Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici e della Convenzione Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali;
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza;
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna;
- Principi guida su imprese e diritti umani delle Nazioni Unite;
- Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite.

Il Codice è disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo <https://mastspa.com/azienda/certificazioni/>

Nel 2023 Mast ha adottato una piattaforma digitale globale per la valutazione delle performance ESG all'interno della propria supply chain. Grazie ad un questionario in linea con le normative internazionali come l'Agenda ONU 2030, lo United Global Compact e la EU Taxonomy, la piattaforma Synesgy consente di verificare le performance ESG dei propri fornitori. La piattaforma raccoglie e gestisce informazioni sulla sostenibilità attraverso un self-assessment ESG, compilato dai fornitori e completo di valutazione, benchmark e indicazioni sul piano di sviluppo da intraprendere.

Grazie al supporto della piattaforma Mast può:

- implementare strumenti di qualifica e di monitoraggio della sostenibilità del proprio albo fornitori all'interno dei propri processi di procurement,
- gestire al meglio il proprio albo fornitori individuando i punti di forza e margini di miglioramento di ognuno,
- garantire trasparenza nella valutazione del processo produttivo della supply chain,
- stimolare i fornitori al miglioramento della propria situazione ESG mediante un action plan fornito dalla piattaforma direttamente al fornitore.

Nella selezione del fornitore, Mast tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Durante il processo di selezione e qualifica dei fornitori, l'azienda richiede di sottoscrivere l'impegno a rispettare le disposizioni del Codice di Condotta Fornitori, le disposizioni di legge e di regolamento applicabili nel contesto in cui operano, nonché degli impegni assunti con il Gruppo, oltre a verificare la presenza/assenza di criteri ambientali. Inoltre, la società si impegna a comunicare efficacemente i requisiti della Norma SA8000 in tema di lavoro infantile e di giovani lavoratori ai propri fornitori attraverso la diffusione del Codice di Condotta Fornitori, valutandone i relativi rischi significativi anche attraverso il monitoraggio delle loro performance sociali e prevedendo sforzi ragionevoli perché tali rischi siano adeguatamente affrontati dai fornitori stessi.

Mast, nei limiti delle proprie possibilità di controllo e monitoraggio dei fornitori, e allo scopo di verificare il rispetto dei principi etici SA8000 come formalmente richiesto in fase di qualifica, focalizza la propria attenzione sulle aziende fornitrici di servizi (labour intensive). Queste ultime, infatti, impiegando personale nell'erogazione dei servizi presso la Sede, i magazzini o i cantieri di Mast, presentano maggiori rischi potenziali di non conformità ai requisiti SA8000: i fornitori di beni, diversamente, sono per lo più distributori di prodotti per l'igiene e la pulizia, realizzati quindi da aziende del settore chimico (capital intensive) dove i rischi di violazione dei diritti dei lavoratori sono minori, e dove il livello della supply chain risulta irraggiungibile per Mast.

Le verifiche effettuate nei confronti dei fornitori oggetto di monitoraggio traggono origine dall'analisi degli elementi raccolti in fase di qualifica, che permettono di tracciare un profilo preliminare delle aziende ingaggiate. Mast richiede infatti la sottoscrizione di una Lettera di impegno in cui il Rappresentante Legale dell'azienda fornitrice assicura il rispetto dei principi e delle norme sottese alle certificazioni di cui Mast è in possesso, che riguardano la Qualità, la tutela dell'Ambiente, la tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la lotta alla Corruzione, nonché la Responsabilità Sociale d'Impresa.

L'azienda trasmette altresì un Modello per la dichiarazione di idoneità tecnico-professionale (art. 26 comma 1 lett. A D.Lgs. 81/2008) ai propri fornitori, in cui si chiedono dati riguardanti le posizioni assicurative, la tipologia del CCNL e la sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

Allo scopo di valutare i fornitori qualificati viene richiesta anche la compilazione di un questionario, che consente di attribuire dei punteggi in base alle risposte date: la finalità è duplice, in quanto permette sia di ordinare i fornitori per livello di rating e fare ricorso a quelli con i valori più alti, sia di stabilire delle soglie minime al di sotto delle quali il complessivo profilo di rischio del fornitore viene ritenuto inaccettabile.

Per il 2024 Mast, ha programmato n. 3 audit presso i propri fornitori; di seguito si riportano invece i dati relativi alle verifiche effettuate nel corso dell'ultimo quinquennio.

Indicatori	2019	2020*	2021*	2022*	2023
Audit presso fornitori	0	0	0	0	0
Percentuale sottoscrizione Lettera di Impegno	20%	20%	50%	50%	60%
NC, Segnalazione e comunicazioni in merito al non rispetto dei principi etici sottoscritti	0	0	0	0	0

* A causa dell'emergenza sanitaria gli audit presso i fornitori per l'anno 2020 e 2021 e 2022 sono stati annullati al fine di garantire la massima tutela dei dipendenti in termini di salute e sicurezza.

Per l'individuazione degli aspetti ambientali indiretti, è stata presa in esame la presenza di certificazioni qualità, ambiente e sicurezza tra i propri fornitori. La presenza delle certificazioni dei sistemi di gestione (ad esempio UNI EN ISO 14001, 45001 ecc.) fornisce un dato importante sulla gestione e sul rispetto da parte del fornitore delle normative vigenti. Il dato è stato ottenuto tramite invio di un questionario a tutta la catena di approvvigionamento.

Fornitori totali (A)	38
Fornitori certificati (B)	24
% Fornitori certificati sul tot (A/B)	63%
Fornitori certificati per ISO 14001 (D)	17
% fornitori certificati per ISO 14001 sul tot (D/B)	45%

La società ha individuato che tra i propri fornitori 20 sono stati soggetti a una valutazione degli impatti ambientali e sociali, 4 redigono e pubblicano un report di sostenibilità e 13 calcolano i propri impatti ambientali; mentre invece 3 fornitori non redigono alcuna dichiarazione ambientale o sociale.

Impatti ambientali e sociali della catena di fornitura	
20	Quanti fornitori sono stati soggetti a una valutazione degli impatti ambientali o sociali?
0	Quanti fornitori sono stati identificati con significativi impatti ambientali o sociali negativi, sia potenziali che effettivi?
0	Quanti fornitori, identificati con impatti negativi, hanno concordato miglioramenti in seguito alla valutazione?
0	Con quanti fornitori con impatti negativi sono stati interrotti i rapporti?
4	Quantità totale di fornitori che pubblicano un bilancio di sostenibilità
13	Quanti fornitori, che non pubblicano un bilancio di sostenibilità, calcolano i loro impatti ambientali?
3	Quanti fornitori non redigono alcuna dichiarazione ambientale o sociale?

Dei nuovi fornitori entrati in relazione con la società due sono stati scelti in base non solo al rapporto qualità/prezzo ma anche all'impatto sociale e ambientale.

Indicare il numero di nuovi fornitori scelti con uno di questi criteri		%
6	In base al rapporto qualità/prezzo	6%
1	In base al rapporto qualità/prezzo e all'impatto sociale	1%
1	In base al rapporto qualità/prezzo e all'impatto ambientale	1%
2	In base al rapporto qualità/prezzo, all'impatto sociale e ambientale	2%
5	Caratteristica prodotto	5%

I fornitori della società appartengono sostanzialmente a quattro tipologie:

- Prestatori di consulenza: soggetti individuali o piccole organizzazioni quali ad esempio commercialista, consulente del lavoro, della sicurezza, legali ecc.,
- Fornitori di servizi e materiali: smaltimento rifiuti, imprese di prodotti detergenti e macchinari, imprese di prodotti consumabili, laboratori analisi,
- Outsourcer (sub appaltatori),
- Manutentori: piccole organizzazioni quali ad esempio manutentori di macchinari.

La scelta dei fornitori viene effettuata in base alla dislocazione territoriale del cliente al quale consegnare i prodotti e i loro magazzini. Per Mast "fornitore locale" si intende il fornitore che effettua il servizio nelle aree limitrofe al cliente, "Nazionale" il fornitore con magazzini distribuiti su territorio nazionale ed utilizzati per vari clienti su territorio. La spesa principale di fornitura della società è di prodotto e di servizi (in linea con l'anno precedente in cui la spesa per prodotto era 13%, per servizi il 34% e prodotto e servizio insieme del 53%).

Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali			
Macroaree fornitori	Spesa	Spesa/spesa totale	N fornitori
Materie prime	- €	0%	0
Servizi	1.019.101,53 €	29%	41
Imballi	1.833,92 €	0%	2
Trasporti	35.209,00 €	1%	1
Acquisto Macchinari	33.838,59 €	1%	4
Acquisto Pest Control	22.791,03 €	1%	3
Prodotti	215.301,70 €	6%	16
Prodotti e Servizi	1.351.112,13 €	39%	10
Vestiaro e Dpi	206.067,90 €	6%	4
No gestiti da Uff. Acquisti	581.205,06 €	17%	25
Totale	3.466.460,86 €	100%	106

N° fornitori per area geografica		Spesa per area geografica			
Macroaree fornitori	N fornitori	Locale	Nazionale	Locale	Nazionale
Materie prime	0	0	0	- €	- €
Servizi	41	19	22	219.953,06 €	799.148,47 €
Imballi	2	1	1	1.466,00 €	367,92 €
Trasporti	1	0	1	- €	35.209,00 €
Acquisto Macchinari	4	0	4	- €	33.838,59 €
Acquisto Pest Control	3	1	2	18.457,20 €	4.333,83 €
Prodotti	16	3	13	49.835,57 €	165.466,13 €
Prodotti e Servizi	10	1	9	1.827,90 €	1.349.284,23 €
Vestiario e Dpi	4	0	4	- €	206.067,90 €
No gestiti da Uff. Acquisti	25	0	25	- €	581.205,06 €
Totale	106	25	81	291.539,73 €	3.174.921,13 €
%		23,6%	76,4%	8%	92%

I clienti

Mast si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente e dal contratto. La società si impegna altresì a non discriminare i propri clienti, ad instaurare un rapporto caratterizzato da elevata professionalità, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all’offerta della massima collaborazione.

I contratti e le comunicazioni con i clienti sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa, evitando clausole comprensibili soltanto agli esperti e illustrando in modo chiaro ogni voce di costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Mast si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti. È cura della società informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte.

Rispetto della privacy del cliente e delle norme di sicurezza

Il lavoro di un’impresa di pulizie comporta l’osservanza di alcune regole da parte del personale – che entra nell’azienda cliente per i lavori di pulizia o per eseguire trattamenti specifici – finalizzate ad aumentare il livello di sicurezza e di protezione della privacy a beneficio del nostro cliente.

Ogni addetto deve essere sempre al suo posto e non può allontanarsi dal lavoro senza permesso. L’addetto deve essere sempre pronto all’inizio del lavoro e non deve lasciare la sua zona prima dell’interruzione del lavoro. L’addetto deve riferire al Caposquadra qualsiasi particolare sospetto. Ciascun addetto è responsabile del materiale e delle attrezzature a lui affidate che, alla fine del servizio, dovranno essere riposti in un apposito locale in buone condizioni di pulizia.

Tutti gli operatori devono indossare una divisa sempre pulita ed essere muniti di cartellino di riconoscimento con nome, cognome e foto. Al personale è fatto divieto di mettere in disordine carte, disegni o altri documenti presenti sui tavoli; non devono mai aprire armadi o cassetti, a meno che non sia il Caposquadra ad ordinarlo. In particolare non deve prendere visione di documenti, pratiche e corrispondenza ovunque posti, ed astenersi dal manomettere o prendere conoscenza di fatti e circostanze concernenti l’organizzazione e l’andamento dell’impresa appaltatrice.

Ogni addetto deve tenere in ordine il proprio ripostiglio e contribuire alla pulizia dell’area comune. È proibito fumare in aree vietate. In caso d’incendio o di altri imprevisti, l’addetto è tenuto a dare l’allarme immediatamente. Gli addetti dovranno comunicare al Caposquadra incidenti o eventuali necessità di riparazione degli elementi presenti nei diversi ambienti. Ogni addetto dovrà consegnare al Caposquadra qualsiasi cosa perduta che egli ha trovato. Gli addetti hanno l’obbligo di rispettare tutte le regole inerenti alla sicurezza.

5 PERSONE



Responsabilità sociale

Mast si impegna nella costruzione di un ambiente di lavoro sicuro, senza discriminazioni e favorendo sempre l'integrazione, con l'obiettivo di salvaguardare, e migliorare, la condizione economico-sociale dei propri dipendenti. Per ufficializzare e rafforzare questo impegno, l'azienda ha sviluppato e condiviso con dipendenti e soci un **Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale conforme ai requisiti della norma internazionale SA 8000**.

Inoltre la società riconosce il ruolo essenziale dei propri dipendenti che, con il loro lavoro, sono imprescindibilmente legati al raggiungimento degli obiettivi che la direzione si prefigge e si impegna a garantirne una gestione attenta ispirata ai principi di correttezza, integrità e rispetto.

In tale contesto, la società ha inteso perseguire l'obiettivo di formalizzare ulteriormente l'impegno societario in tale ambito, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro, definendo una **Politica di contrasto al lavoro minorile, diritti umani e responsabilità sociale**. Tale politica, insieme alla **Politica di Sostenibilità**, definisce i principali impegni societari in materia di contrasto al lavoro minorile, al rispetto dei diritti umani e della responsabilità sociale, anche in relazione ai processi aziendali legati alla verifica dell'età in fase di assunzione, al monitoraggio della catena di fornitura e alle eventuali azioni correttive da porre in essere in caso di riscontrata presenza di lavoratori di età inferiore a quella prevista dalla normativa applicabile.

I soggetti interni, tra cui dipendenti, procuratori, componenti di organi sociali e collaboratori che operano in nome e per conto della Mast, sono tenuti a segnalare eventuali casi, anche incerti, di lavoro minorile, di violazione dei diritti umani e in generale della responsabilità sociale, nell'ambito delle attività aziendali, attraverso il sistema di whistleblowing dedicato.

Le persone di Mast

Mast evita qualsiasi forma di discriminazione. Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso ai ruoli e agli incarichi è stabilito in base a competenze e capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in genere della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata, coinvolgendo i responsabili dell'amministrazione del personale. La società garantisce tutte le ore di inquadramento contrattuale, seguendo il calcolo HC.

L'organico della Mast, nel 2023, è composto da 1.914 dipendenti, di cui il 34% uomini (648) e il 66% donne (1.266); Mast si avvale, inoltre, di 55 collaboratori con contratto di somministrazione che, se sommati al numero totale di dipendenti, costituiscono un organico di 1.969 persone.

I lavoratori con contratto di somministrazione sono assunti da agenzie interinali, alle quali la società si rivolge sulla base di esigenze operative nei cantieri di lavoro attraverso un contratto di fornitura di servizi di manodopera. Sono 7 i dipendenti appartenenti a categorie protette.

I 1.914 dipendenti sono assunti dalla Mast attraverso regolare contratto che fa riferimento ai seguenti CCNL in base al settore di attività:

- Multiservizi e Servizi Integrati
- Mobilità - Attività Ferroviarie
- Imprese servizi fiduciari non armati

Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva secondo quanto previsto dai suddetti CCNL. Più dell'87% dei dipendenti ha un contratto di assunzione a tempo indeterminato.

Per la clausola sociale statuita dai CCNL applicati, tutto il personale operante negli appalti non è computato come manpower nei vari obblighi di legge, come per esempio le quote di riserva disabili e categorie protette di cui al D.Lgs 68/99 il cui prospetto deve necessariamente essere inviato agli organi competenti annualmente.

Di seguito una tabella descrittiva dell'organico di Mast relativa ad anno 2023.

Dipendenti e lavoratori non dipendenti*	2022			2023		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Dipendenti	1.710	1.197	513	1.914	1.266	648
Somministrati	53	41	12	55	42	13
Totale	1.763	1.238	525	1.969	1.308	661

Figura professionale e genere dipendenti	2022			2023		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	4	1	3	3	2	1
Impiegati	22	14	8	21	14	7
Operai	1.684	1.182	502	1.890	1.250	640
Totale	1.710	1.197	513	1.914	1.266	648

Tipo di contratto dipendenti	2022			2023		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Tempo determinato	96	61	35	246	135	111
Tempo indeterminato	1.614	1.136	478	1.668	1.131	537
Totale	1.710	1.197	513	1.914	1.266	648

Modalità di lavoro dipendenti	2022			2023		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Tempo pieno	205	63	142	242	74	168
Part-time	1.505	1.134	371	1.672	1.192	480
Totale	1.710	1.197	513	1.914	1.266	648

Genere e fasce d'età dipendenti	2022			2023		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<30	115	50	65	202	70	132
30-50	846	591	255	917	612	305
>50	749	557	197	795	584	211
Totale	1.710	1.197	513	1.914	1.266	648

La suddivisione del personale del Gruppo secondo il livello di inquadramento vede la maggior parte dei dipendenti qualificati come operai. Il 31,35% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 41 e i 50 anni, il 31,92% ha un'età compresa tra i 51 e i 60 anni. Di seguito la tabella con la suddivisione di tutti i dipendenti in base all'inquadramento e all'età:

2023	Da 19 a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Da 51 a 60	Over 60	Totale
Impiegato	2	6	11	2	0	21
Operaio	200	311	588	609	182	1.890
Quadro	0	0	1	0	2	3
Totale	202	317	600	611	184	1.914
%	10,55	16,56	31,35	31,92	9,61	100

Differenze per regione geografica*	Nord	Centro	Sud	Isole
Dipendenti	796	823	225	70
Tempo indeterminato	660	744	204	60
Tempo determinato	136	79	21	10
Apprendistato	0	0	0	0
Somministrato	34	19	2	0
Tempo pieno	143	85	4	10
Tempo parziale	653	738	221	60

I dipendenti sono nati principalmente in Italia (quasi il 65%), ma 568 sono nati in Paesi Extra UE (rappresentano quasi il 30% del totale) e provengono da 57 diverse nazioni, di cui:

Afghanistan	1	Congo, Repub. Democratica	3	Guinea Bissau	1	Peru	30
Albania	40	Costa d'Avorio	7	Honduras	2	Russia	3
Algeria	6	Cuba	8	India	2	Salvador	1
Argentina	4	Repubblica Dominicana	8	Iraq	1	Senegal	15
Bangladesh	65	Ecuador	21	Iugoslavia	4	Serbia	3
Bolivia	6	Egitto	75	Kenya	2	Sierra Leone	2
Bosnia ed Erzegovina	3	El Salvador	10	Kosovo	2	Somalia	2
Brasile	3	Eritrea	8	Macedonia del Nord	2	Sri Lanka	11
Burkina	5	Etiopia	9	Mali	13	Sudan	12
Camerun	2	Filippine	28	Moldavia	15	Svizzera	9
Capo verde	2	Gambia	6	Montenegro	1	Tunisia	12
Ciad	1	Ghana	19	Nigeria	45	Turchia	1
Cina Repubblica Popolare	1	Guatemala	1	Pakistan	13	Ucraina	11
Colombia	5	Guinea	1	Paraguay	1	Uganda	1
						Venezuela	3

La grande maggioranza dell'organico risiede nel Lazio, in Piemonte, in Lombardia, Toscana, Campania e Veneto. Di seguito la suddivisione della forza lavoro per regione e per tipologia di contratto:

Regione	Tempi Det.	TD - A x sost.	Tempi Indet.	Totale compless.
Abruzzo	1	1	39	41
Basilicata		1	12	13
Calabria	1		18	19
Campania	12	1	100	113
Emilia Romagna	18		88	106
Friuli Venezia Giulia	11		36	47
Lazio	57	5	507	569
Liguria	4		33	37
Lombardia	43	15	255	313
Marche		1	38	39
Molise			7	7
Piemonte	6	3	139	148
Puglia	5	1	67	73
Sardegna	1	1	7	9
Sicilia	4	4	53	61
Toscana	11	3	104	118
Trentino Alto Adige	1		4	5
Umbria			56	56
Valle d'Aosta			1	1
Veneto	34	1	104	139
Totale complessivo	209	37	1.668	1.914

Nuove assunzioni e turnover

Nel corso del 2023, MAST ha assunto 1011 nuovi dipendenti, di cui 376 per successione appalti (52,82% della forza lavoro), e 524 Tempi Determinati di cui 103 per sostituzioni personale assente (27,38% della forza lavoro).

Il numero globale delle cessazioni del rapporto di lavoro è pari a 870 dipendenti di cui 115 per successione appalti (6,00% della forza lavoro), 485 Tempi Determinati di cui 95 per sostituzioni personale assente (25% della forza lavoro). Il tasso di turnover, dato dal rapporto tra il solo numero di dipendenti che hanno lasciato il Gruppo volontariamente (dimissioni) o a seguito di licenziamento o pensionamento 270 e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2023), è del 14%. L'elevato turnover è tipico dal settore in cui opera MAST, in particolar modo quello delle pulizie e multiservizi e in generale del soft facility, caratterizzato da frequenti variazioni nei cantieri sia per le esigenze produttive sostitutive che in particolare per la successione degli appalti.

In caso di perdita di un appalto da parte di MAST, la clausola sociale stabilita dai CCNL applicati, impone alle imprese subentranti di riassumere tutto il precedentemente impegnato da MAST nell'appalto. Nel corso del 2023, MAST ha assunto 1011 nuovi dipendenti, di cui 376 per successione appalti (52,82% della forza lavoro), e 524 Tempi Determinati di cui 103 per sostituzioni personale assente (27,38% della forza lavoro).

Il numero globale delle cessazioni del rapporto di lavoro è pari a 870 dipendenti di cui 115 per successione appalti (6,00% della forza lavoro), 485 Tempi Determinati di cui 95 per sostituzioni personale assente (25% della forza lavoro). Il tasso di turnover, dato dal rapporto tra il solo numero di dipendenti che hanno lasciato il Gruppo volontariamente (dimissioni) o a seguito di licenziamento o pensionamento 270 e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2023), è del 14%. L'elevato turnover è tipico dal settore in cui opera MAST, in particolar modo quello delle pulizie e multiservizi e in generale del soft facility, caratterizzato da frequenti variazioni nei cantieri sia per le esigenze produttive sostitutive che in particolare per la successione degli appalti.

In caso di perdita di un appalto da parte di MAST, la clausola sociale stabilita dai CCNL applicati, impone alle imprese subentranti di riassumere tutto il precedentemente impegnato da MAST nell'appalto.

Assunzioni e turnover dei dipendenti	Totale
Cessazioni	870
Neo assunti	1.011

Nazionalità	Neo-assunti	Cessazioni
Albania	9	2
Algeria	4	0
Argentina	2	0
Bangladesh	32	2
Bolivia	2	0
Bosnia ed Erzegovina	1	0
Brasile	1	0
Bulgaria	2	0
Burkina	3	0
Camerun	1	0
Capo Verde	2	0
Ciad	1	0
Colombia	3	0
Congo	2	0
Costa d'avorio	3	0
Cuba	5	1
Ecuador	5	1
Egitto	37	0
El Salvador	4	0
Eritrea	6	0
Etiopia	9	0
Filippine	4	0
Gambia	4	0
Ghana	11	0

Iraq	1	0
Italia	307	57
Kenya	2	1
Kosovo	2	0
Macedona	2	0
Mali	2	0
Marocco	24	3
Moldavia	3	0
Nigeria	24	2
Pakistan	14	1
Perù	14	1
Polonia	2	0
Repubblica dominicana	2	0
Romania	18	2
Russia	1	0
Senegal	7	1
Serbia	5	1
Sri Lanka	5	1
Sudan	10	1
Tunisia	3	0
Turchia	1	0
Ucraina	5	0
Uganda	1	0

Congedo parentale

Hanno usufruito del congedo parentale tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno fatto richiesta. In generale, il tasso di rientro al lavoro - dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro nell'anno di riferimento, dopo aver beneficiato del congedo, rispetto al numero totale di dipendenti che ne hanno beneficiato - è stato del 100%. Nel 2023 sono state 7 le persone che hanno usufruito del congedo parentale, 6 donne e 1 uomo.

Congedo parentale	Totale	Donne	Uomini
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel periodo di rendicontazione	7	6	1
Dipendenti tornati a lavoro nel periodo di rendicontazione, a congedo terminato	7	6	1
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare a lavoro nel periodo di rendicontazione, a congedo terminato	7	6	1
Dipendenti ancora alle dipendenze dell'organizzazione 12 mesi dopo essere rientrati al lavoro, a congedo terminato	7	6	1
Numero totale di dipendenti ritornati da un congedo parentale	7	6	1
Tasso di rientro da lavoro	100%	Tasso di fidelizzazione 100%	

Retribuzione

Mast, garantisce una retribuzione regolare con accredito in conto corrente, la retribuzione è corrispondente ai CCNL applicati, proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, comunque in grado di assicurare al lavoratore stesso e alla sua famiglia un'esistenza dignitosa e per quanto possibile conforme alle personali aspettative di guadagno. Retribuzioni, monte salari e tipologia di contratto sono gestiti e monitorati dall'Ufficio del Personale che inoltre verifica il relativo grado di soddisfazione. Tutte le indennità retributive sono indicate chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nella busta paga personale. Tutte le attività connesse alla gestione della retribuzione sono svolte dall'ufficio del personale, assolvendo all'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale. Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; il non rispetto delle normative e CCNL in materia, nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione. Nel 2023 la retribuzione lorda media mensile per le donne ammonta a 1.948€ e per gli uomini 1.920€ e il rapporto pari a 1,01.

Media di retribuzione mensile lorda 2023 - Livelli x CCNL	RML F	RML M	RML media	Rapporto donna/uomo
Quadro	4.407 €	3.420 €	4.078 €	1,29
Impiegato 7	2.557 €	2.936 €	2.747 €	0,87
Impiegato 6	2.241 €	2.120 €	2.207 €	1,06
Impiegato 5	2.022 €	1.917 €	1.980 €	1,05
Impiegato 4	1.535 €	1.720 €	1.596 €	0,89
Ope 6	1.814 €	2.321 €	2.152 €	0,78
Ope 5	1.615 €	1.600 €	1.603 €	1,01
Ope 4	1.458 €	1.555 €	1.534 €	0,94
Ope 3	1.429 €	1.415 €	1.423 €	1,01
Ope 2	1.311 €	1.307 €	1.310 €	1,00
Ope 1	1.220 €	1.215 €	1.218 €	1,00
Ope livello 5		1.117 €	1.117 €	
Ope A	2.149 €		2.149 €	
Ope B1		2.638 €	2.638 €	
Ope B3	2.190 €		2.190 €	
Ope C1	2.275 €	2.120 €	2.182 €	1,07
Ope D1	1.914 €	2.089 €	2.067 €	0,92
Ope D2		2.181 €	2.181 €	0,00
Ope D3	1.987 €	1.962 €	1.968 €	1,01
Ope E1	2.170 €	1.876 €	1.903 €	1,16
Ope E2	1.853 €		1.853 €	
Ope E3	1.687 €	1.738 €	1.732 €	0,97
Ope F1	1.624 €	1.597 €	1.611 €	1,02
Ope F2	1.458 €	1.467 €	1.463 €	0,99
Totale complessivo media	1.948 €	1.920 €	1.954 €	1,01

Livello contrattuale	Ral media uomo	Ral media donne
Quadri	47.881 €	61.704 €
Impiegati	30.424 €	29.242 €
Operai	24.673 €	24.636 €

Rapporto di retribuzione totale annuale		
Retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione		61.704 €
Retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti dell'organizzazione esclusa la suddetta persona		26.225 €
Rapporto di retribuzione totale annuale		2,35 €

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

Mast dà la possibilità di eleggere liberamente i propri rappresentanti sindacali e di aderire a qualsiasi organizzazione senza che ciò comporti ritorsioni o conseguenze negative sul lavoro stesso o comunque discriminazioni. Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori. La società applica i CCNL Multiservizi imprese, Mobilità e attività ferroviarie e Terziario sa.fi.

Dipendenti per CCNL

Dipendenti per CCNL	F	M	Totale	F	M	Totale
Mobilità attività ferroviarie	70	105	175	5,53%	16,20%	9,14%
Multiservizi imprese	1.196	539	1.735	94,47%	83,18%	90,65%
Terziario sa.fi.		4	4	0%	0,62%	0,21%
Totale complessivo	1.266	648	1.914	100%	100%	100%

Diversità, inclusione e diritti umani

La società a novembre 2022 ha ottenuto la certificazione secondo lo schema ISO 30415:2021 (Diversity & Inclusion), la Linea Guida di riferimento che supporta le organizzazioni ad integrare nei propri sistemi di gestione i principi della valorizzazione delle diversità e della propria capacità di essere un'azienda inclusiva. All'interno della Politica di contrasto al lavoro minorile, diritti umani e responsabilità sociale sono sanciti il principio:

“Divieto di discriminazione” ovvero che la società non attua alcuna forma di discriminazione, né nell'assunzione, né successivamente nella retribuzione, nell'accesso all'addestramento, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento, che si basi su questioni di razza, casta, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza ai sindacati, affiliazione politica o età.

“Esercizio dei diritti” Mast non interferisce in alcun modo nell'esercizio dei diritti del personale di soddisfare esigenze relative alla razza, nazionalità, disabilità, sesso, appartenenza ai sindacati, garantendo tutti i permessi di assenza dal lavoro per motivi personali previsti dalla legge, nonché eventuali altri periodi di ferie o di aspettativa se non interferiscono con le necessità di forza lavoro aziendale.

Per quanto riguarda le esigenze religiose, di casta, preferenze sessuali, affiliazione politica, queste ultime non sono nemmeno conosciute dall'azienda, nel pieno rispet-

to della normativa vigente in tema di privacy; in ogni caso l'azienda si rende disponibile a rimodulare l'articolazione oraria e giornaliera del servizio in funzione di specifiche esigenze manifestate nella piena libertà dal lavoratore.

Lavoro Infantile (bambini)

Mast nello svolgimento delle proprie attività non impiega lavoro infantile (bambini con età inferiore a 16 anni); a tal fine per assicurare quanto dichiarato è stata predisposta un'apposita procedura per la "Selezione e l'assunzione del personale" la quale tiene inoltre conto delle azioni da mettere in atto per il rimedio dei bambini per i quali si riscontra una situazione lavorativa.

L'impegno ad evitare lo sfruttamento di lavoro infantile viene applicato anche ai propri fornitori; il non utilizzo di bambini nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione. **A tal proposito è stata condivisa una nota con tutti i fornitori di maggiore importanza.**

Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori si rilevasse utilizzo di lavoro infantile, verranno attuate le azioni di rimedio previste dalla propria procedura. A fronte della rilevazione di una tale problematica è compito del SPT e della Direzione, promuovere e definire con il fornitore, in accordo a quanto previsto dalla procedura, un piano di miglioramento volto all'eliminazione della problematica. Ciò, come previsto dalla procedura comporterà tra le altre, nei limiti strutturali aziendali, un sostegno economico al bambino al fine di garantire la frequenza e la permanenza a scuola fino alla conclusione con profitto del percorso scolastico obbligatorio o il raggiungimento dei 16 anni.

La mancata collaborazione da parte del fornitore o la non implementazione del piano di rimedio, comporteranno l'esclusione del fornitore oltre alla dovuta comunicazione agli enti preposti.

Indicatori	2022	2023
Presenza di lavoratori bambini	0	0
N° NC, segnalazioni e comunicazioni in merito presenza di bambini o minori	0	0

Lavoro giovanile (minori non bambini)

Mast può riscontrare dei giovani lavoratori nel caso di acquisizione della commessa dove rientra l'obbligo di assumere il personale precedentemente impiegato da altre Organizzazioni. In quel caso Mast si deve far carico del giovane lavoratore assunto. Ciascun giovane lavoratore verrà inserito in uno specifico percorso che preveda le attività più idonee alla sua formazione.

Quindi Mast, in caso di minore o giovane lavoratore sotto i diciotto anni effettuerà un Piano di Formazione del minore dove si prevedano:

- Interventi di formazione, di ricreazione e forme di apprendistato per il minore;
- Esperienze ricreative da effettuare;
- Sensibilizzazione verso l'alfabetizzazione e la frequenza scolastica;
- I tempi di realizzazione degli stessi e gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Mast ha predisposto alcune azioni di rimedio in caso di evidenza di lavoro infantile durante la propria attività:

- Se durante l'attività dell'azienda, dovesse essere utilizzato lavoro infantile, la Direzione con la collaborazione dell'Area Qualità-Ambiente-Etico-Sicurezza, provvede immediatamente ad avvisare la famiglia del minore, avvisare gli enti preposti per l'errore, affinché si possa provvedere a rimediare, pagamento per il minore delle spese scolastiche per l'anno in corso;
- Assicurare l'istruzione al Minore tramite il pagamento delle tasse scolastiche, libri, trasporto per la scuola;
- Fornire un lavoro leggero e sicuro al Minore per poche ore al giorno, assicurandosi che il totale delle ore dedicate alla scuola, al lavoro e agli spostamenti da e verso questi luoghi e l'abitazione non superi le 10 ore complessive;
- Quando possibile, e se una situazione di particolare difficoltà della famiglia lo richieda, l'Organizzazione cercherà di liberare il minore dagli obblighi lavorativi e per ridurre l'impatto finanziario sulla famiglia di inserire nel proprio organico, o in alternativa sostenere nelle attività di ricerca di occupazione, un familiare del Minore, in modo da assicurare il sostentamento finanziario della famiglia ed un alleggerimento delle responsabilità del Minore stesso.

Tutte le situazioni all'interno dell'Organizzazione ove sia riscontrata presenza di lavoro minorile devono essere registrate nel modello "Registro Giovani Lavoratori".

Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; l'utilizzo di lavoro giovanile nel rispetto delle normative in vigore, nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione.

Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori si rilevasse utilizzo di lavoro giovanile non rispettoso delle normative nazionali sul lavoro minorile, verranno attuate le azioni di rimedio previste dalla propria procedura. A fronte della rilevazione di una tale problematica è compito del SPT, promuovere e definire con il fornitore un piano di miglioramento volto all'eliminazione della problematica o alla garanzia del rispetto di quanto scritto sopra. Quanto sopra si estende ai minori che svolgono attività lavorative presso il loro o altro domicilio.

La mancata collaborazione da parte del fornitore o la non implementazione del piano di rimedio, comporteranno l'esclusione del fornitore oltre alla dovuta comunicazione agli enti preposti.

In conformità alle vigenti normative è compito del RQHSE comunicare all'ODV ed eventuali piani di rimedio per la gestione (nomina tutore e sostentamento economico fino alla conclusione con profitto scolastico obbligatorio), la presenza di bambini presso i fornitori e sub-fornitori; la presenza di giovani lavoratori (non bambini) con rapporti di lavoro non rispettosi delle vigenti normative; lo stato di avanzamento dei piani di rimedio concordati.

Indicatori	2022	2023
Segnalazioni	0	0
N° Azioni di Rimedio	0	0

Lavoro forzato ed obbligato

L'azienda non ricorre e non sostiene l'utilizzo di lavoro forzato o obbligato e non richiede al personale di depositare o di lasciare documenti in originale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. Tutto il personale ha il diritto di lasciare il luogo di lavoro a completamento della giornata lavorativa standard ed è libero di porre fine al rapporto di lavoro nei termini previsti dalle vigenti normative.

Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; il non utilizzo di lavoro forzato e obbligato, nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori, è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione. Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori si rilevasse utilizzo di lavoro forzato e obbligato, Mast definisce, anche in collaborazione con il fornitore, l'azione correttiva più appropriata. A fronte della rilevazione di una tale problematica è compito del SPT, promuovere e definire con il fornitore, in accordo a quanto previsto dalla procedura, un piano di azione correttiva volto alla eliminazione della problematica. La mancata collaborazione da parte del fornitore o la non implementazione del piano di rimedio, comporteranno l'esclusione del fornitore oltre alla dovuta comunicazione agli enti preposti. Quanto sopra si estende ai lavoratori che svolgono attività lavorative presso il loro o altro domicilio.

Indicatori	2022	2023
N° NC, segnalazioni o comunicazioni in merito a lavoro forzato	0	0

Salute e sicurezza sul lavoro

La società ha adottato il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, implementato sulla base di un sistema di gestione dei rischi, conforme ai requisiti dello Standard UNI EN ISO 45001:2018, che identifica procedure specifiche per la gestione interna ed esterna di tali aspetti in azienda.

Assicurare la sicurezza sul lavoro è un dovere fondamentale per l'azienda; pertanto, Mast garantisce un posto di lavoro sicuro e salubre ed attua tutte le misure ragionevolmente praticabili al fine di prevenire e ridurre potenziali incidenti e lesioni alla salute dei lavoratori.



Ciò è stato assicurato attraverso:

- L'ottemperanza agli obblighi imposti dalla legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro (Valutazione dei Rischi, DUVRI, Valutazione del Rischio Incendi, DPI, ecc.).
- La nomina del Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione
- La nomina del Medico Competente
- La nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza
- La nomina del Responsabile del Sistema Aziendale
- La nomina del Rappresentante della Direzione
- La nomina degli addetti al Primo Soccorso
- La nomina degli addetti alla Squadra Antincendio
- La formazione periodica a tutto il personale
- La formazione e l'informazione al nuovo personale o in caso di cambio di mansione
- La manutenzione periodica degli impianti e delle attrezzature e macchinari di lavorazione.

Il sistema di gestione si estende a tutti i lavoratori, coperti da assicurazione sanitaria, e alle seguenti attività realizzate dall'organizzazione: progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, sanificazione, servizi di prevenzione e controllo del rischio biologico e del rischio Legionella, bonifica sanitaria di impianti idrici, aeraulici ed ambienti indoor, derattizzazione, disinfestazione, manutenzione aree verdi, portierato, facchinaggio, ausiliario inclusa la raccolta di rifiuti non pericolosi, intermediazione rifiuti senza detenzione.

Lavoratori coperti da un SGSSL	N° lavoratori
N° Dipendenti e collaboratori il cui luogo di lavoro è coperto da SGSSL	1.791
N° Dipendenti e collaboratori il cui luogo di lavoro è coperto da SGSSL + audit interno	1.791
N° Dipendenti e collaboratori il cui luogo di lavoro è coperto da SGSSL + audit o certificazione di terza parte	1.791

L'azienda esegue periodicamente, in conformità alle normative in vigore, le attività previste del D. lgs 81/2008, quali ad esempio:

- Sopralluogo del medico competente
- Visite mediche
- Prove di Evacuazione
- Riunione periodica per la sicurezza
- Audit periodici.

Medico competente, infortuni sul lavoro e malattie professionali

La società ha attivo un Piano sanitario che si attiva in caso di malattia e di infortunio. Mast ha effettuato la Valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/08, intersecando i rischi correlati alla mansione (sono individuati 19 gruppi omogenei di esposizione) ai rischi legati al luogo di lavoro (18 Aree di esposizione).

All'azienda i medici competenti trasmettono solo i giudizi di idoneità, tutte le analisi e i referti medici sono condivisi solo tra medico e lavoratori a cui vengono trasmessi i riferimenti di contatto del medico, quando richiesto.

Indicatori	2022	2023
N° Indice di gravità infortuni	0,37	0,45
N° Indice di frequenza infortuni	16,49	16,24
N° Infortuni in itinere	15	17
N° Infortuni in azienda	26	28
N° Riunioni Periodiche sulla sicurezza	1	2
N° Sopralluoghi del Medico Competente	3	81
N° Prove di evacuazione per incendio	1	1
N° Prove Sversamento	1	1
Ore di formazione su temi di sicurezza	13.770	18.286,8

Infortuni sul lavoro dipendenti	Quantità	Tasso
Decessi per infortuni sul lavoro	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0
Infortuni sul lavoro registrabili	28	3,248137396
Ore lavorative svolte per tutti i dipendenti	1.724.065	

Gli infortuni sono dovuti perlopiù a una mancata attenzione all'esecuzione delle attività, la maggior parte delle azioni intraprese sono stati Refresh formativi; la maggior parte degli infortuni sono dovuti a cadute e urti/tagli. La prevalenza degli accadimenti è a danno degli addetti alle pulizie in ambiente ufficio, ristorazione e store di abbigliamento. Le regioni maggiormente interessate, risultano Piemonte e Lazio. I dati sono in linea con i dati occupazionali aziendali.

Malattie professionali dei dipendenti	Quantità
Decessi per malattie professionali dipendenti	0
Numero di casi di malattie professionali registrabili	1

I pericoli sul lavoro che, se non controllati, presentano un rischio di malattia professionale sono legati al peso dei carichi spostati e a movimenti scorretti. La malattia professionale riscontrata è stata una periartrite scapolo-omerale.

Coinvolgimento e partecipazione dei dipendenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro

La società ha definito una precisa procedura per implementare la comunicazione e l'informazione interna in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente con l'obiettivo di rendere partecipi tutti i lavoratori (indipendentemente dal ruolo) nel SGI e migliorare la comunicazione esterna verso fornitori, clienti, committenti, collaboratori in materia di SSL e Ambiente. Tra le funzioni di Responsabilità in materia di salute e sicurezza si individuano i seguenti dati rappresentativi:

Dirigenti sicurezza	2022	2023
Uomini	65%	73%
Donne	35%	27%
Nazionalità italiana	86%	87%
Nazionalità straniera	14%	13%

Preposti	2022	2023
Uomini	48%	48%
Donne	52%	52%
Nazionalità italiana	76%	76%
Nazionalità straniera	24%	24%

Personale addetto alla sicurezza addestrato a politiche o procedure sui diritti umani	%
Specificare la percentuale del personale di sicurezza che ha ricevuto una formazione formale sulle politiche sui i diritti umani e sulla loro applicazione alla sicurezza	0,9

Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza per categorie di prodotti e servizi

La società acquista prodotti a basso rischio per la salute e sicurezza per prevenire o mitigare gravi impatti negativi in termini di salute e sicurezza sul lavoro direttamente correlati alle proprie attività operative, prodotti o servizi per via dei rapporti di business in essere, nonché pericoli e rischi.

La società si è inoltre dotata di una procedura per la gestione delle istanze degli interessati, con la possibilità di segnalare all'indirizzo dpo@mastspa.com. Nel 2022 non ci sono state denunce.

Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi

Mast ha definito una procedura per la corretta gestione degli acquisti di prodotti pericolosi. Le schede tecniche e di sicurezza dei prodotti chimici forniti in azienda sono contenute in una cartella drive condivisa tra ufficio acquisti, HSE e dirigenti sicurezza.

Durante il 2023 sono state rilevate le seguenti non conformità: presenza di attrezzature e prodotti chimici non forniti dall'azienda per i quali si è provveduto all'immediata rimozione; mancata accessibilità cartacea di schede di alcuni prodotti chimici per i quali si è provveduto alla stampa e messa a disposizione; mancata disponibilità cartacea di libretti di uso e manutenzione dei macchinari per i quali si è provveduto alla stampa e messa a disposizione; presenza di prodotti chimici in contenitori sprovvisti di etichetta o travasati in altri contenitori per i quali si è prevista la rimozione e corretta etichettatura; assenza kit antisversamento prodotti chimici per cui si è provveduto all'acquisto; cassette di primo soccorso con dispositivi mancanti o scaduti per i quali si è provveduto al reintegro.

Tali non conformità oltre ad essere segnalate nel rapporto di audit con la relativa azione correttiva sono riportate e monitorate nell'apposito registro.

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Mast nella conduzione dei rapporti contrattuali con tutti i lavoratori, applica le prescrizioni previste dalla normativa vigente e dal CCNL e pertanto dà la possibilità di eleggere liberamente i propri rappresentanti sindacali e di aderire a qualsiasi organizzazione senza che ciò comporti ritorsioni o conseguenze negative sul lavoro stesso o comunque discriminazioni. Come previsto dalle procedure per la selezione ed assunzione del personale tutti i lavoratori sono informati su tali diritti.

Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; il rispetto della libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione, nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione.

Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori si rilevasse negata la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, Mast definisce, anche la collaborazione con il fornitore, l'azione correttiva più appropriata. A fronte della rilevazione di una tale problematica è compito del Responsabile HR e del SPT, promuovere e definire con il fornitore, in accordo a quanto previsto dalla procedura, un piano di azione correttiva volto alla eliminazione della problematica.

La mancata collaborazione da parte del fornitore o la non implementazione del piano di rimedio, comporteranno l'esclusione del fornitore oltre alla dovuta comunicazione agli enti preposti.

Indicatori	2022	2023
N° Addetti iscritti al sindacato	457	469
N° Sigle	22	20
N° RSA/lavoratori	78 / 1.710	81 / 1.914
N° RSA/N° Sigle	78 / 22	81 / 20
% ore assemblea sindacale / PSR	0 / 606	0 / 735
% ore sciopero/ore lavorate	51 / 1.606.311	238 / 1.724.065
N° NC, segnalazioni o comunicazioni in merito a diritti del lavoratore	0	0

Discriminazione

Mast non adotta e non supporta alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, remunerazione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento; garantisce inoltre pari opportunità e libertà di seguire i propri principi a tutti i lavoratori. Infine, non ammette comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.

Al fine di garantire quanto sopra, l'azienda ha predisposto oltre ad un "Codice Etico", alle procedure per la selezione ed assunzione del personale, ha definito il mansionario (M01.02 Mansionario) che stabilisce il grado di istruzione, la formazione e l'esperienza necessaria a ricoprire una determinata mansione. Quanto sopra assicura che al momento dell'assunzione e nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro non vengono né indagate né tenute in considerazione opinioni politiche, religiose o sindacali nonché fatti non rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore.

La conformità a tali riferimenti è rispettata per promozioni, dimissioni e licenziamenti, pensionamenti, retribuzioni, accesso ai corsi di formazione. Inoltre:

- Le retribuzioni sono calcolate in base alle mansioni svolte in applicazione del CCNL;
- La formazione e l'addestramento sono garantiti a tutti;
- Gli avanzamenti di carriera avvengono in funzione delle capacità dei singoli lavoratori e delle necessità organizzative aziendali;
- Vengono favorite le richieste di part-time da parte di madri lavoratrici nei limiti delle necessità organizzative aziendali,
- I licenziamenti sono eseguiti in conformità alla legge.

Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; il non utilizzo di pratiche discriminatorie, nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione.

Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori venissero riscontrati casi di discriminazione, Mast definisce, anche in collaborazione con il fornitore, l'azione correttiva più appropriata. A fronte della rilevazione di una tale problematica è compito del Responsabile HR e del SPT, promuovere e definire con il fornitore, in accordo a quanto previsto dalla procedura, un piano di azione correttiva volto alla eliminazione della problematica.

La mancata collaborazione da parte del fornitore o la non implementazione del piano di rimedio, comporteranno l'esclusione del fornitore oltre alla dovuta comunicazione agli enti preposti. Quanto sopra si estende ai lavoratori che svolgono attività lavorative presso il loro o altro domicilio.

Indicatori	2022	2023
N° lavoratori Extra Comunitari/ N° Totale	497	527
N° NC, segnalazioni o comunicazioni in merito a discriminazione	0	0

Procedure disciplinari

Mast non ammette l'impiego di pratiche disciplinari coercitive mentali o fisiche, violenze verbali, o corporali. Per le norme disciplinari ci si attiene rigorosamente a quanto prescritto dal CCNL ed i lavoratori vengono informati attraverso la consegna del Regolamento Interno Aziendale, del Codice Etico e del richiamo allo Statuto dei Lavoratori. Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori; il rispetto delle procedure disciplinari (come da CCNL applicato), nelle attività dei propri fornitori e sub-fornitori è infatti una condizione fondamentale per il mantenimento di un rapporto di collaborazione.

Indicatori	2022	2023
N° vertenze/N° Lavoratori	27 / 1.710	21 / 1.914
N° vertenze chiuse/N° Vertenze	27/27	21/21
N° Vertenze chiuse in transazione	25	21
N° vertenze chiuse su ricorsi	2	0

Orario di lavoro, lavoro supplementare e straordinario

Mast garantisce a tutto il personale il rispetto delle leggi e del CCNL in materia di orario di lavoro, festività, ferie e lavoro straordinario. Questi aspetti sono ampiamente descritti nel CCNL ed inoltre sono più restrittivi rispetto a quanto richiesto dalla SA 8000; per tale motivo nel testo del presente capitolo verrà sempre fatto riferimento al CCNL. Il CCNL, per quanto inerente all'orario di lavoro, provvede a soddisfare le richieste della SA8000 e della legislazione cogente nonché della normazione volontaria.

In tale documento infatti vengono stabiliti requisiti che impongono:

- la definizione della settimana lavorativa;
- il numero di ore standard per ciascuna settimana lavorativa;
- la definizione del/dei giorno/i di riposo.

La maggior parte della forza lavoro Mast lavora presso le sedi dei clienti. Pertanto i turni dei lavoratori sono diversificati in funzione degli orari dei clienti stessi. Tra queste possibili fasce d'orario si configura, anche se in minima parte, il turno lavorativo notturno. La maggior parte di questi dipendenti ha un contratto di lavoro part time. Una piccola percentuale dei dipendenti Mast lavora presso la sede amministrativa/operativa in modalità full time, con il turno di lavoro 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì.

Qualora in fase di monitoraggio dei propri fornitori si rilevasse utilizzo di orari non previsti dal CCNL, definisce, anche in collaborazione con il fornitore l'azione correttiva più appropriata.

Indicatori	2022	2023
Godimento ferie+permessi (ferie+permessi godute/ferie+permessi maturate)	74 %	76%
Ricorso a straordinari (straordinari effettuati/straordinari ammessi da contratto)	17%	19%
N° NC, segnalazioni e comunicazioni in merito ad orario di lavoro	0	0
N° NC, segnalazioni e comunicazioni in merito a straordinario	0	0

Formazione e sviluppo delle competenze

Nel corso del 2023, Mast ha erogato in totale 4.116 ore di formazione in modalità E-learning, FAD e presenza per un totale di 18.286,8 ore per un totale di 9,5 ore di media erogate per dipendente.

Nello specifico, la formazione ha riguardato i seguenti argomenti:

- Formazione di qualificazione per il team operai specializzati
- Formazione sicurezza rischio medio e rischio alto
- Primo soccorso
- Antincendio
- Preposto sicurezza
- Formazione Lavori in quota e DPI III categoria
- Conduzione Piattaforme di lavoro Elevabili (PLE)
- Conduzione Muletti
- Attrezzature varie (lavasciuga, motoseghe, decespugliatori, attrezzature di misurazione, ecc)
- Gli adempimenti per l'organizzazione dei cantieri
- La gestione dei rifiuti
- L'utilizzo e manutenzione di attrezzature di pulizia
- La disinfestazione e derattizzazione
- L'igiene di impianti di trattamento e condizionamento dell'aria
- Le prassi igienico sanitarie da attuare nel compatto alimentare (HACCP).

Mentre le attività di formazione sui sistemi e sui modelli implementati dalla società hanno riguardato:

- il Modello Organizzativo e di Gestione (Modello D.lgs. 231/01)
- i sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale (SA8000), anticorruzione, diversità e inclusione
- il sistema UNI EN 16636 (gestione e controllo delle infestazioni - "pest management").

Ore di formazione dipendenti	Totale ore	Ore donne	Ore uomini
Ore di formazione dirigenti	0	0	0
Ore di formazione quadri	0	0	0
Ore di formazione impiegati	95,3	46,30	49
Ore di formazione operai	18.191,5	10.095,75	8.095,75
Totale	18.286,8	10.142.05	8.144,75
Numero medio di ore di Formazione per dipendente			9,5
Numero medio di ore di Formazione per dipendenti di sesso femminile			8
Numero medio di ore di Formazione per dipendenti di sesso maschile			12,5
Numero medio di ore di Formazione per dirigenti			0
Numero medio di ore di Formazione per quadri			0
Numero medio di ore di Formazione per impiegati			4,5
Numero medio di ore di Formazione per operai			9,6

Gestione delle problematiche ed attuazione di azioni correttive e preventive

Ove possibile sono state predisposte in Azienda cassette attraverso le quali il personale può inoltrare reclami o formulare suggerimenti in forma anonima o no, inerenti cause di non conformità relative l'emersione di eventuali fenomeni corruttivi, molestie, abusi o, comunque, irregolarità nella condizione degli affari o nell'applicazione della Norma SA8000. Con il termine "irregolarità" si intende qualsiasi violazione delle regole previste dal Codice Etico di Mast pubblicato sul sito dell'azienda al link: <https://Mastspa.com/codice-etico/>

Al fine di incentivare le segnalazioni di illeciti per i collaboratori e le altre parti interessate esterne è stato attivato un canale che permette di eseguire segnalazioni, suggerimenti e reclami anche per mezzo di un'apposita pagina del sito internet dell'azienda: <https://mastspa.whistlelink.com/>

Indicatori	2022	2023
Segnalazioni delle parti interessate esterne	0	0
Segnalazioni da collaboratori interni	0	0
Azioni di rimedio	0	0
Azioni correttive	0	0

Accesso alle verifiche

Il sistema di gestione della responsabilità sociale prevede verifiche ispettive interne ed esterne. Sono stati pianificati audit di prima e seconda parte per l'anno 2024.

Indicatori	2022	2023
Audit ente di Certificazione su tematiche di Responsabilità Sociale	2	2
Audit clienti in materia di Responsabilità sociale	0	0
Ispezioni, controlli o verifiche da parte degli enti di Controllo (es. ASL, Ispettorato del lavoro ecc.)	0	2
Audit/ispezioni da parte di altre parti interessate	0	2
Audit effettuati presso fornitori	0	0
Audit interni effettuati su SA8000	1	1

Welfare aziendale e benessere dei lavoratori

In coerenza con l'importanza assegnata al capitale umano, Mast ha deciso di investire in strumenti di welfare per incentivare i dipendenti, considerati il fattore determinante per il successo.

I lavoratori possono disporre dei seguenti strumenti di welfare:

- **Accordo aziendale di rimodulazione dell'orario di lavoro** dei lavoratori interessati da determinati progetti formativi in modo che le ore in riduzione dell'orario di lavoro siano destinate ai relativi percorsi di sviluppo delle competenze.
- **Sanità integrativa in azienda:** la società ha stipulato un contratto per la copertura sanitaria, costo totale a carico dell'azienda, di 37 dipendenti e loro familiari per un totale di 72 persone e un costo di 26.000 euro.
- **Smart working:** Mast ha adottato e implementato tale pratica, fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare, garantendo equilibrio tra work-life balance e welfare aziendale. Anche per il 2023 la società ha incentivato il "lavoro agile" presso tutti i collaboratori che si trovavano nella condizione di poterlo applicare e già nel 2020 la società ha implementato la strumentazione informatica per garantire un'efficiente operatività da remoto, in particolare la connettività locale di tutti i lavoratori ora collegati ad Internet e alla WAN geografica della società tramite connessioni in fibra o in total wireless e la disponibilità di una piattaforma cloud accessibile sempre e da qualunque luogo.
- **Benefit:** la società mette a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori tre autovetture aziendali e 13 apparecchi di telefonia mobile.

6 AMBIENTE



L'obiettivo di Mast è quello di generare un cambiamento positivo dell'ambiente che ci circonda offrendo servizi efficienti e di alta qualità, utilizzando prodotti e metodi ecologici. Mast punta così a **minimizzare l'impatto sull'ambiente e sulla salute umana**, massimizzando l'efficienza energetica e ottimizzando l'uso delle risorse naturali e delle materie prime.

Tutte le iniziative intraprese per il miglioramento continuo del business sono incentrate sulla diffusione interna della cultura della sostenibilità, con particolare attenzione all'ambiente e alla lotta al cambiamento climatico.

La società monitora gli impatti ambientali delle proprie attività e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e sostenibile.

A tale scopo l'azienda ha implementato un sistema di gestione degli aspetti ambientali in linea con lo standard internazionale ISO 14001.

Questo sistema prevede un'analisi approfondita di tutti gli aspetti ambientali, lo sviluppo di indicatori mirati al miglioramento delle prestazioni, l'analisi dell'impatto dei prodotti e dei processi produttivi, lo sviluppo di una catena di approvvigionamento a basso impatto e la gestione delle non conformità.

La società inoltre ha definito una **politica ambientale** che sottolinea l'impegno verso la tutela del Pianeta, considerato da Mast un asset strategico centrale per la propria competitività sul mercato.

Le decisioni aziendali sono orientate a garantire la massima compatibilità tra attività economica e esigenze ambientali, non limitandosi al semplice rispetto della normativa vigente, ma in ottica di sinergia sostenibile con il territorio, gli elementi naturali e la salute dei lavoratori.

Mast predilige la scelta di prodotti super concentrati, soluzioni di dosaggio che evitino che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. L'utilizzo di un sistema di questo tipo apporta notevoli vantaggi come:

- riduzione degli sprechi di prodotto chimico e di emissioni nell'ambiente di sostanze nocive;
- l'accuratezza del dosaggio implica un miglioramento della qualità del servizio, in quanto le soluzioni detergenti non lasciano residui di lavaggio che, oltre a produrre un effetto antiestetico e favorire la proliferazione di germi e batteri, richiedono ulteriori passaggi per essere rimossi, con conseguente dispendio di ulteriori energie e risorse;
- l'approvvigionamento e lo stoccaggio di prodotti in forma concentrata o super-concentrata determina una ottimizzazione della logistica di magazzino e di cantiere, in quanto non richiedono fabbisogni di spazio e riducono il turnover di contenitori e flaconi erogatori che possono essere riutilizzati, con una riduzione del relativo impatto sull'ambiente. Inoltre ridimensiona l'impatto delle attività di trasporto con una conseguente riduzione delle emissioni di CO₂.



Consumi energetici ed efficientamento energetico

Le iniziative adottate nel corso del tempo testimoniano l'impegno di Mast nel migliorare costantemente l'efficienza energetica dei propri servizi al fine di ridurre l'impronta ambientale e promuovere un utilizzo sostenibile delle risorse.

I consumi energetici dell'organizzazione riguardano principalmente l'energia elettrica per l'illuminazione degli uffici, il funzionamento di apparecchiature elettroniche e l'utilizzo di macchinari per le attività, oltre al carburante utilizzato per le vetture aziendali.

Inoltre, i macchinari utilizzati da Mast sono dotati di sistemi mirati alla riduzione dei consumi, ottimizzando l'uso di soluzioni detergenti e l'energia impiegata. Non sono presenti sistemi di illuminazione notturna, trattandosi esclusivamente di uffici.

Fonte	kWh 2022	kWh 2023	pro capite 2022	pro capite 2023
Elettricità	24.760	25.111	990,4	1.004,44
Elettricità auto elettriche	10.233	31.336,20	5,641	17,49
Carburanti	558.495	609.664,60	307,88	340,40
Totale	593.488	666.111,80	1.298,3	1.362,33

Per il riscaldamento degli uffici viene inoltre acquistato dalla rete gas metano. Nel 2023 il consumo stimato è stato pari a 2.284,31 smc equivalenti a 25.000,50 kWh. Nel 2022 i consumi di gas naturale erano stati di 2.606,05 smc equivalenti a 28521,76 kWh.



Emissioni di gas a effetto serra

Mast ha avviato un percorso di monitoraggio e calcolo delle emissioni dei gas a effetto serra (GHG) risultanti dalle proprie attività. Seguendo le linee guida del GHG Protocol, sono state calcolate le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

Emissioni di Scope 1

Le emissioni di Scope 1 identificano tutte le emissioni generate direttamente dalle fonti possedute o controllate da una azienda. Sono emissioni dirette, per esempio, le emissioni derivanti dalla combustione di combustibili fossili negli impianti di riscaldamento; le emissioni dovute al consumo di carburanti per i veicoli aziendali; le perdite di gas fluorurati ad effetto serra dagli impianti di condizionamento.

I dati sul gas naturale, utilizzato per il riscaldamento degli edifici, sono frutto di stime e sono stati calcolati a partire dai costi sostenuti da Mast per l'utenza, indicati sul bilancio consuntivo condominiale. I costi sostenuti sono stati moltiplicati per il prezzo medio del gas naturale nell'anno di riferimento (conversione euro/smc da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Per gli anni 2022 e 2023 le emissioni dirette legate ai veicoli di proprietà sono nulle in quanto l'azienda ha solo veicoli a noleggio (Scope 3).

Combustibile	Mc 2022	Mc 2023	Fattore di emissione KgCO ₂ eq/mc	Tot. tCO ₂ eq. 2022	Tot. tCO ₂ eq. 2023
Gas metano	2.606,05	2.284,31	1,95	5,08	4,45

Per quanto riguarda gli impianti di condizionamento, tramite i rapporti di intervento annuali, rilasciati dalla TEKIND TECNOLOGIE INDUSTRIALI S.R.L., è stato ottenuto il valore di CO2 equivalente dell'F-Gas di riferimento.

F-GAS	Kg 2022	Kg 2023	Fattore di emissione KgCO ₂ eq/mc	Tot. tCO ₂ eq. 2022	Tot. tCO ₂ eq. 2023
R-410A	6	6	2.088	12,53	12,53

Emissioni di Scope 2

Le emissioni di Scope 2 derivano dall'acquisto di energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti di illuminazione, degli impianti e dei macchinari di produzione, inclusa l'elettricità utilizzata per alimentare i veicoli elettrici. Nel 2022 l'azienda ha immesso una nuova auto elettrica per un totale di 5 auto elettriche totali su un totale di 50 auto. Per il calcolo, è stata utilizzata la metodologia location-based che considera un fattore di emissione basato sul mix energetico nazionale.

Elettricità	kWh 2022	kWh 2023	Fattore di emissione KgCO ₂ eq/mc	Tot. tCO ₂ eq. 2022	Tot. tCO ₂ eq. 2023
Elettricità	24.760	25.111	0,43	10,65	10,78
Elettricità auto elettriche	10.233	31.336,2	0,43	4,4	13,474

Emissioni di Scope 3

Per il calcolo delle emissioni di Scope 3 sono state prese in esame le emissioni di tutti i veicoli aziendali a noleggio. Il dato sul carburante utilizzato è stato ricavato dalle fatture dei rifornimenti effettuati con le carte carburante. Moltiplicando i litri totali per il fattore di emissione corrispondente alla tipologia di carburante, sono state ricavate le emissioni di CO₂ equivalenti.

Carburante	Litri 2022	Litri 2023	Fattore di emissione KgCO ₂ eq/mc	Tot. tCO ₂ eq. 2022	Tot. tCO ₂ eq. 2023
Benzina	1.970	6.017,09	2,27	4,472	13,66
Diesel	58.999	60.651,38	2,67	157,527	161,94

Scope 1

Tot. tCO₂ eq 2022 = 17,61
Tot. tCO₂ eq 2023 = 16,98

Scope 2

Tot. tCO₂ eq 2022 = 15,05
Tot. tCO₂ eq 2023 = 24,25

Scope 2

Tot. tCO₂ eq 2022 = 161,99
Tot. tCO₂ eq 2023 = 175,6

Emissioni inquinanti

Sono state prese in esame le emissioni di NOx derivanti dall'utilizzo di auto di proprietà e noleggio di Mast. Per ricavare i dati, sono stati presi in considerazione i valori V3 e V7 che esprimono il valore di NOx in g/Km per ciascuna vettura.

Questo dato è stato moltiplicato per i Km percorsi da ogni singola auto nell'arco dell'anno. I dati su km percorsi dalle auto sono stati ricavati dai report delle manutenzioni e/o revisioni effettuate direttamente dalle società di noleggio.

Anno	Totale Kg NOx annua	N° auto anno	N° dipendenti annui	Emissioni NOx / N° auto	Emissioni NOx pro-capite
2022	61,728	36	1814	1,93	0,0340
2023	146,48	45	1791	3,26	0,0818

A fronte di un aumento di circa il 25% delle vetture rispetto agli anni precedenti e un aumento complessivo dei km percorsi nel 2023, le emissioni di NOx sono aumentate del 136,5%. Nell'ottica di un miglioramento continuo, Mast valuterà per i prossimi anni un'ulteriore sostituzione delle vetture risultate più inquinanti con auto a migliori prestazioni ambientali.



Risorse idriche

La gestione dei consumi idrici, per l'alimentazione dell'impianto di condizionamento dei locali e di pulizia delle aree comuni, è di competenza condominiale. L'organizzazione non può influire sulle modalità e le quantità di acqua impiegata per il funzionamento degli impianti.

Acqua	m3 2022	m3 2023	Pro capite 2022	Pro capite 2023
Consumi	157	590	6,28	23,6

Scarichi idrici

La produzione di acque reflue da parte di Mast può essere ricondotta a due contesti differenti. In primo luogo, la produzione è relativa ai reflui civili derivanti dai servizi igienici presenti nel sito operativo. Essi sono convogliati nella rete fognaria condominiale, per essere di seguito direttamente inviati nella pubblica fognatura. Il sito non dispone quindi un proprio e diretto scarico in fogna ma vi contribuisce confluendo in quello condominiale.

Il secondo contesto riguarda lo svolgimento delle normali attività di pulizia o/e sanificazione, che vengono svolte presso i clienti e portano alla produzione di acque reflue che sono gestite in genere come assimilate alle domestiche a cura del committente, mentre per alcune specifiche attività vengono gestite come rifiuti speciali.

In caso di fuoriuscita accidentale, il prodotto viene assorbito da materiale inerte, evitando con cura l'immissione nelle fognature. Si predispone un kit anti-sversamento e, talvolta, di vasche di contenimento in ogni sede in cui opera Mast. L'attenzione riposta dall'azienda nel salvaguardare l'immissione di sostanze pericolose nelle fognature è massima.



Materie prime e materiali

Coerentemente con l'impegno perseguito per la qualità, la sicurezza e l'ambiente, la società vuole fare della sostenibilità l'elemento chiave di tutti i suoi processi, a partire dalle materie prime. Questo tema assume rilevanza strategica dalla progettazione alla realizzazione del servizio.

Le principali forniture connesse all'attività dell'ufficio sono carta e toner/cartucce. Per quanto riguarda la carta, viene utilizzata carta bianca, impiegata per stampe e fotocopie.

Nonostante il consumo di risme risulti leggermente aumentato rispetto all'anno precedente, il personale continua ad impegnarsi per ridurre al massimo il consumo di carta per ottimizzare l'uso delle risorse.

Carta e toner	2022	2023
Risme totali	167	173
Risme procapite	6,68	6,92
Toner totali	0	0
Toner procapite	0	0

Nella progettazione di servizi ad alte prestazioni ambientali, è di fondamentale importanza fare riferimento ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per i servizi di pulizia. Questi criteri forniscono indicazioni tecniche emanate dal Ministero dell'Ambiente con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali dei servizi.

Nei servizi offerti da Mast, vengono utilizzate di una vasta gamma di prodotti. Tra questi, risultano detergenti ordinari (multiuso, per superfici, per vetri, sgrassatori, ecc.), straordinari (cere, deceranti, disincrostanti, ecc.) e prodotti disinfettanti utilizzati per cleaning e pest control.

La strategia di Mast si orienta verso la selezione di prodotti ad altissima efficienza ma minimo impatto ambientale, preferibilmente conformi ai nuovi CAM21 e/o all'E-COLABEL, mantenendo al contempo la compatibilità con le esigenze tecniche ed economiche delle commesse.

Prodotti chimici	2022 (litri)	2023 (litri)
Ordinari pulizie	12.570	5.843
Pulizie Ecolabel	1.368	304
Pulizie Cam	3.351	1.642
Prodotti Pest	22	42
Manutenzione	619	204
Prodotti Cam-Ecolabel/prodotti totali acquistati	37,54	33,30

Grazie alla sua attenzione alla sostenibilità, Mast è in grado di ridurre al massimo gli impatti ambientali dei propri servizi senza compromettere gli elevati standard qualitativi. In particolare, l'azienda si concentra su diverse aree di miglioramento:

- Riduzione del consumo di risorse e di materie prime
- Riduzione della produzione di rifiuti
- Riduzione delle emissioni climalteranti e degli scarichi in acqua e suolo
- Garanzia di salubrità per operatori e utenti delle strutture

Un'altra pratica virtuosa di Mast è legata all'impiego di prodotti tessili per le pulizie, anch'essi conformi a tutti i criteri della certificazione Ecolabel e ai CAM 21. L'utilizzo di microfibre garantisce una notevole riduzione dell'impatto ambientale: i tessili durano più a lungo rispetto ai sistemi monouso e garantiscono maggiore asportazione durante le operazioni di pulizia con minore uso di sostanze chimiche. Questo permette anche di ridurre notevolmente la loro sostituzione e quindi il carico ambientale sulla componente rifiuti.

Parco delle Valli di Roma

Insieme all'AS Roma e ai membri dell'AS Roma business Club, Mast ha rinnovato anche per il 2023 il Progetto di Riqualificazione Territoriale all'interno del Parco delle Valli di Roma. L'area, comprensiva di un Parco Giochi per bambini, è stata ripulita mediante l'utilizzo di Prodotti Probiotici messi a disposizione da Mast e al contributo dei dipendenti volontari delle aziende partner. Sono state installate nuove panchine e alcune strutture dedicate alle famiglie sono state ripulite e riabilite. Al progetto ha partecipato anche Roma Natura.



Gestione dei rifiuti

I temi ambientali sono centrali nella strategia di Mast, per questo, anche i rifiuti vengono gestiti in modo efficace al fine di minimizzare l'impatto sull'ecosistema. La maggior parte di essi rientra nella categoria dei rifiuti urbani, gestiti dalle aziende municipalizzate competenti per ciascun comune. Quando questo non è possibile, i rifiuti vengono gestiti e smaltiti tramite fornitori qualificati. Il Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD) viene correttamente conservato, compilato e inviato annualmente nei termini di legge. Nella maggior parte degli uffici sono presenti punti di raccolta differenziata per carta e plastica. Uno degli obiettivi ambientali di Mast è estendere la raccolta differenziata a tutta la sede, sensibilizzando il personale sull'importanza del contributo individuale di ogni dipendente. L'azienda produce rifiuti ma li gestisce anche come intermediaria conto terzi. Nelle tabelle sottostanti viene riportato il dettaglio di entrambe le tipologie di rifiuti.

Rifiuti come produttori	Kg 2022	Kg 2023
Imballaggi misti	580,00	170,00
Soluzioni acquose	34.580,00	27.540,00
Rifiuti urbani indifferenziati	0,00	0,00
Rifiuti ingombranti	0,00	0,00
Rifiuti biodegradabili	9.100	7.570,00
Rifiuti pericolosi	534,00	512,00
Totale rifiuti CER prodotti	50.996,00	35.892,00
Rifiuti riciclabili sede	626,50	626,50
Stima rifiuti riciclabili da ore lavorate fuori sede	81.928,78	96.790,86
Tot rifiuti riciclabili sede e da ore lavorate	82.555,28	97.417,36
Totale rifiuti complessivi	133.551,28	133.309,36
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	16.011,00	6.191,00
Rifiuti avviati a riciclo o recupero + sede salaria	98.566,28	103.608,36

Rifiuti come produttori	% 2022	% 2023
Rifiuti imballaggi misti/tot (%)	0,43	0,13
Rifiuti acquosi/tot (%)	25,89	20,66
Rifiuti indifferenziati/tot (%)	0,00	0,00
Rifiuti avviati a riciclo o recupero (%)	73,80	73,08
Rifiuti pericolosi/tot (%)	0,40	0,38

Rifiuti come intermediari	Kg 2022	Kg 2023
Carta e cartone	650,00	19.656,00
Plastica	70,00	0,00
Imballaggi misti	240,00	0,00
Rifiuti urbani indifferenziati	17.110,00	13.300,00
Rifiuti misti di costruzione e demolizione	0,00	8.290,00
Rifiuti gestiti come intermediazione	20.660,00	66.954,00
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	20.440,00	66.930,00

Rifiuti come intermediari	% 2022	% 2023
Rifiuti carta e cartone /tot (%)	3,15	29,36
Rifiuti plastica/tot (%)	0,34	0,00
Rifiuti imballaggi misti/tot (%)	1,16	0,00
Rifiuti indifferenziati/tot (%)	82,82	19,86
Rifiuti avviati a riciclo o recupero/tot (%)	98,94	99,96
Rifiuti gestiti come intermediazione	20.660,00	66.954,00
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	20.440,00	66.930,00

Anno	Rifiuti totali annui (kg)	Dipendenti totali annui (n°)	Rifiuti pro capite (kg/n°)
2022	141.120,28	1814	77,80
2023	133.309,36	1791	74,43

7 COMUNITÀ



Mast si impegna a sostenere iniziative a favore della comunità e del territorio in cui opera e contrasta in ogni modo qualsiasi tipo di discriminazione legata alla razza, sesso, religione, orientamento sessuale e/o politico all'interno dell'azienda.

Associazione Casa delle Donne Lucha y Siesta

Mast ha rinnovato anche nel 2023 la collaborazione con l'Associazione, senza scopo di lucro, Casa delle Donne Lucha y Siesta. L'associazione, si propone di dare sostegno alle donne che hanno vissuto situazioni di violenza e discriminazione, punta ad innescare un processo di consapevolezza, emancipazione e autosufficienza nelle persone che supporta.

L'azienda collabora con l'associazione per il raggiungimento dei percorsi di autonomia ed empowerment. Una volta completato il percorso emotivo Mast collabora con l'associazione per facilitare l'inserimento delle donne assistite nel mondo del lavoro attraverso la "banca dati" aziendale. Mast oltre a contribuire al buon andamento delle attività fornisce, quando necessario, consulenza, orientamento, tutela, formazione, dotazioni e informazioni propedeutiche all'inizio attività delle potenziali candidate selezionate.

Associazione Luconlus

Mast supporta l'associazione nei suoi progetti italiani contribuendo ad accogliere le persone in stato di disagio, accompagnandole in un percorso che faccia riconquistare loro fiducia e donando un sostegno nella debolezza.

L'obiettivo è che persone in difficoltà provenienti da case famiglie o da situazioni disagiate siano supportate a sviluppare e a credere nelle loro potenzialità riuscendo così a cogliere e concretizzare nuove opportunità. Anche in questo caso Mast si rende disponibile ad inserire le persone individuate dall'associazione all'interno della propria "banca dati" aziendale per favorire il loro inserimento nel mondo del lavoro.

Sport Senza Frontiere

Sport Senza Frontiere lavora per un mondo in cui lo sport sia accessibile a tutti e sia riconosciuto e utilizzato come strumento di educazione, prevenzione, inclusione e coesione sociale.

Una ONLUS che persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza educativa e socio-sanitaria in favore di soggetti socialmente svantaggiati. Mast collabora con l'associazione, mediante una donazione annuale, attraverso la realizzazione di interventi di inclusione sociale tramite la pratica sportiva, in modo particolare nei confronti di individui in condizione di disagio socio-economico e a rischio di esclusione ed emarginazione.

8

OBIETTIVI PER IL FUTURO



Il contributo di Mast agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

Nella propria strategia, Mast persegue l'integrazione degli impegni aziendali con gli obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale definiti dai Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite.

Fra gli elementi sociali dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) e dei 169 sotto-obiettivi vi sono la lotta alle ineguaglianze e l'assicurazione di un lavoro dignitoso, da raggiungere entro il 2030.

In relazione a tali obiettivi e alle peculiarità di valenza sociale che caratterizzano il proprio business, Mast si impegna a fornire un contributo per il raggiungimento dei seguenti SDG con gli obiettivi di medio termine.



- creare valore economico per l'azienda e per gli stakeholder
- promuovere la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per dipendenti, collaboratori e clienti
- organizzare la formazione del personale per ottenere il più elevato grado di prestazioni lavorative e il miglioramento continuo delle qualità professionali creare nuova occupazione
- analisi di clima interno
- valutazione periodica dei dipendenti amministrativi



- raggiungere e mantenere i più elevati standard di qualità dei servizi offerti, allineandosi ai target di qualità richiesti dalla clientela e alle normative in vigore e orientando la propria azione verso l'eccellenza
- utilizzo sempre più ampio del Sistema Probiotico che prevede l'applicazione di prodotti a base di probiotici, microrganismi vivi, in sostituzione dei prodotti chimici
- attuare sistemi di gestione dei servizi a basso impatto ambientale (certificazione Ecolabel UE del servizio di pulizia)
- usare materie prime a basso impatto ambientale, Ecolabel e conformi ai criteri Ambientali Minimi laddove applicabili
- ridurre la produzione di rifiuti e il consumo di risorse



- promuovere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze
- offrire pari opportunità e tutelare la diversità di genere attraverso l'applicazione di buone pratiche per l'accesso a ruoli di responsabilità
- certificazione Parità di Genere
- formazione in materia di Parità di Genere a tutti i dipendenti



- formazione in materia di sostenibilità a tutti i dipendenti
- formazione sulla SA8000 a tutti i dipendenti



- fornirsi di energia prodotta da fonte rinnovabile
- selezionare i mezzi aziendali secondo i più recenti standard emissivi
- scegliere soluzioni ad alta efficienza energetica per i servizi erogati



- innovare i processi aziendali attraverso l'analisi per migliorare la gestione e le procedure, ottimizzando i costi
- ricercare i migliori standard qualitativi in ottica di sostenibilità attraverso l'ottenimento e il mantenimento di certificazioni di processo
- investire nell'informatizzazione dei processi gestionali



- ricercare i migliori standard qualitativi in ottica di contabilizzazione, gestione e riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso le certificazioni ISO 14064 (Carbon Footprint di Organizzazione) e ISO 14067 (Carbon Footprint del servizio di pulizia)



- istituzione del Comitato ESG

8

GRI
CONTENT
INDEX

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO	MAST ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo [01.01.2023-31.12.2023] in conformità con gli Standard GRI.
GRI 1 UTILIZZATI	GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
STANDARD GRI SETTORIALI APPLICABILI	N/A

2	INFORMATIVA GENERALE	Pag
	L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE	
2-1	Dettagli organizzativi	12
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6
2-4	Revisione delle informazioni	Annuale
2-5	Assurance esterna	Non prevista
	ATTIVITÀ E LAVORATORI	
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	12-17, 26-31, 40-49
2-7	Dipendenti	50-56
2-8	Lavoratori non dipendenti	50-56

GOVERNANCE		
2-9	Struttura e composizione della governance	17-21
2-10	Nomina e selezione del massimo Organo di Governo	17-21
2-11	Presidente del più alto Organo di Governo	17-21
2-12	Ruolo del più alto Organo di Governo nella supervisione degli impatti	17-21
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	17-21
2-14	Ruolo del più alto Organo di Governo nel reporting di sostenibilità	17-21
2-15	Conflitto di interessi	39
2-16	Comunicazione delle criticità	17
2-17	Conoscenza collettiva del più alto Organo di Governo	17-21
2-18	Valutazione delle prestazioni del massimo Organo di Governo	17
2-19	Politiche di remunerazione	39
2-20	Processo per determinare la remunerazione	39
2-21	Rapporto tra i compensi annuali totali	60-62
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4-5, 24-25
2-23	Impegni in termini di policy	24-25
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	24-25
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	24-25, 39
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	20-22
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	20-22
2-28	Appartenenza ad associazioni	23
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	8
2-30	Contratti collettivi	52, 73-74

3	TEMI MATERIALI	
INFORMATIVE SU TEMI MATERIALI		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	9-11
3-2	Elenco dei temi materiali	9-11
3-3	Gestione dei temi materiali	9-11
200	TEMI ECONOMICI	
201	PERFORMANCE ECONOMICHE	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	35-36
202-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Non applicabile
201-3	Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	Non previsti
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Non prevista
202	PRESENZA SUL MERCATO	
202-1	Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	60-62
202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	38
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Non previsti
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Non previsti
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	47- 48
205	ANTICORRUZIONE	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	37-38
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	37-38
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	37-38
206	COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE	
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	37-38

207	IMPOSTE 2019	
207-1	Approccio alle imposte	38
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	38
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	38
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Non applicabile
300	TEMI MATERIALI	
301	MATERIALI	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	90-91
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	90-91
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	90-91
302	ENERGIA	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	85
302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	85
302-3	Intensità energetica	85
302-4	Riduzione del consumo di energia	103
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Non applicabile
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI	
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	89
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico dell'acqua	89
303-3	Prelievo idrico	89
303-4	Scarico idrico	89
303-5	Consumo idrico	89
304	BIODIVERSITÀ	
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Non applicabile
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Non applicabile

304-3	Habitat protetti o ripristinati	Non applicabile
304-4	Specie elencate nella "Red List" dell' IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	Non applicabile
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	86-87
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	86-87
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	86-87
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	86-87
305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	86-87
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS)	88
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	88
306	RIFIUTI	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	93-95
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	93-95
306-3	Rifiuti generati	93-95
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	93-95
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	93-95
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	46-47
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	46-47
400	TEMI SOCIALI	
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	57-59
401-2	Vantaggi forniti ai dipendenti a tempo pieno non forniti a dipendenti temporanei o part-time	81
401-3	Congedo parentale	60
402	RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT	
402-1	Periodi minimi di preavviso in merito ai cambiamenti operativi	Dato non disponibile

403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	67-72
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	57-72
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	69-70
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	70-71
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	77-78
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	67-72
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	67-72
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	68
403-9	Infortuni sul lavoro	69-70
403-10	Malattia professionale	69-70
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	77-78
404-2	"Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione"	Non prevista
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	52
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	53-55, 63
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	60-61
406	POLITICA ANTIDISCRIMINATORIA	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	63-66
407	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE	
407-1	Attività e fornitori il cui diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	62
408	LAVORO MINORILE	
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	64-65

409	LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO	
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	66
410	PRATICHE DI SICUREZZA	
410-1	Personale addetto alla sicurezza addestrato a politiche o procedure sui diritti umani	63-65
411	DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI	
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	Non applicabile
413	COMUNITÀ LOCALI	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	92, 96-99
413-2	Operazioni con importanti impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali	Non si sono verificate
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEL FORNITORE	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo criteri sociali	42-44
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	Non si sono verificati
415	POLITICA PUBBLICA	
415-1	Contributi politici	Non previsti
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza per categorie di prodotti e servizi	72
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	72
417	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	72
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	72
417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	72
418	PRIVACY DEL CLIENTE	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	48-49, 72

