



Bilancio di Sostenibilità 2023



Indice dei contenuti

Lettera agli stakeholder	2
Highlight 2023	4
1. Nota metodologica	5
1.1 I temi materiali per SUSA	6
2. SUSA trasporti e spedizioni	8
2.1 Chi siamo	8
2.2 I nostri servizi	10
2.3 I nostri stakeholder	13
3. La nostra Governance	16
3.1 La struttura aziendale	16
3.2 Le nostre policy	20
3.3 Il sistema dei controlli	21
4. L'impegno per le persone	25
4.1 Le nostre persone	25
4.2 Il benessere dei dipendenti	30
4.3 Salute e sicurezza sul lavoro	32
4.4 Il legame con il territorio	35
5. L'impegno per l'ambiente	37
5.1 L'utilizzo sostenibile delle risorse	37
5.2 I consumi energetici e le emissioni	41
6. La nostra catena del valore	44
6.1 I fornitori	44
6.2 I clienti	46
6.2.1 La qualità del servizio	47
7. Indice dei contenuti GRI	49

Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

nel 2023 SUSA ha pubblicato - con riferimento al 2022 - la prima Brochure di Sostenibilità nella quale si illustrava l'impegno profuso sull'argomento. Un obiettivo del lavoro svolto era quello di pubblicare nel 2024 - con riferimento al 2023 - il primo Bilancio di Sostenibilità oggetto del presente documento.

In questo processo si conferma il nostro impegno per la Sostenibilità e ciò costituisce un ulteriore passo di trasparenza nei confronti di tutti gli stakeholder in relazione ai temi Environmental, Social and Governance (di seguito ESG) che continuano ad essere di straordinaria attualità e centralità per il nostro business.

Per garantire lo sviluppo sistemico delle attività legate ai suddetti argomenti sono state definite delle strategie che prevedono passaggi temporali programmati e ben precisi che si devono poi trasformare in obiettivi specifici di dettaglio.

Per quanto riguarda la parte **Environmental** ci si pone l'obiettivo di raggiungere il **"Net Zero" entro il 2050** tenendo presente che il settore è responsabile di una significativa quota di emissioni di gas serra e impatti ambientali legati al consumo di energia, all'utilizzo delle risorse e all'inquinamento prodotto. In questo quadro le linee di azione devono tener presente anche la strategia Aziendale complessiva che deve valutare e in qualche misura prevedere i cambiamenti strutturali del sistema globale in quanto può radicalmente cambiare il bilanciamento tra Scope 1, 2 e 3 delle emissioni con conseguente possibile modifica della strategia in corso d'opera.

In ogni caso si proseguirà nell'impegno di riduzione delle emissioni dei nostri siti operativi (installazione impianti fotovoltaici, relamping LED, miglioramenti energetici) e si continuerà con l'applicazione di criteri ambientali nella selezione e nell'esercizio dei fornitori di trasporto rendendoli sempre più stringenti nella direzione della riduzione dell'impatto.

In ambito **Social**, SUSA si è concentrata sullo sviluppo di iniziative volte ad accrescere il benessere del personale con l'obiettivo di essere una **realtà fortemente attrattiva** nei confronti delle nuove competenze comprese quelle legate alla sostenibilità che assumono un profilo prioritario. Entro il 2030 ci si propone di avere delle griglie efficaci di requisiti minimi del personale, dei piani formativi per tutte le posizioni Aziendali di rilievo, degli strumenti di valutazione dei gap di ingresso (con conseguente possibilità di costruire anche programmi di formazione mirati), strumenti di valutazione periodica del personale indipendenti basati unicamente sulla professionalità e la possibilità di sviluppare piani di carriera.

In questo quadro si intende poi creare strumenti procedurali che rendano più agevole il distacco per periodi importanti dall'ambiente lavorativo, elemento fondamentale sia per i casi di maternità che per l'eventuale utilizzo di "periodi sabbatici" utili per incrementare il bagaglio esperienziale del personale.

Anche sul tema della **Governance** SUSA si sta muovendo con indirizzi precisi, avendo l'obiettivo di creare con il proprio lavoro sia valore economico che sociale. Questo consentirà di aumentare il livello di sicurezza verso tutti gli stakeholder che potranno percepire l'Azienda come una struttura stabile e affidabile, elementi fondamentali quando ci si pongono obiettivi di sostenibilità. Per garantire questo processo SUSA si è posta l'obiettivo entro il 2030 di **ristrutturare l'Azienda** separando la proprietà dalla gestione operativa attraverso un transitorio il cui inizio è previsto per il 2025. Questo consentirà di semplificare la gestione complessiva facendo in modo che la parte operativa si possa concentrare sulla definizione e sul raggiungimento di obiettivi equilibrati di sostenibilità.

Come scritto anche nella Brochure di Sostenibilità 2022, SUSA conferma ogni giorno che i risultati ottenuti rappresentano un punto di partenza, non un traguardo. Crediamo fortemente in questo progetto e riteniamo che lo stimolo a creare qualcosa che guardi al futuro di tutti sia così grande da convincere le persone coinvolte a fare uno sforzo in più. Il nostro obiettivo è dunque quello di permettere ai nostri figli e alle generazioni future di trovare in SUSA una realtà rispettosa del contesto in cui opera e volta a fornire opportunità di crescita e sviluppo.

Flavio Cecchetti
Presidente

Pierluigi Cardoni
Direttore Generale

Highlight 2023

**E**

- ✓ **100%** di energia acquistata da **fonti rinnovabili** per 5 filiali
- ✓ **+9%** di **energia autoprodotta** da **impianti fotovoltaici** rispetto al 2022
- ✓ **-12%** di **cartoni** per imballaggio e **-7%** di **carta** per la stampa rispetto al 2022
- ✓ **-20%** di **rifiuti totali generati** rispetto al 2022, di cui il **99,6%** è stato avviato a **riciclo**
- ✓ **-17%** **emissioni di scope 2** (metodo Market Based) rispetto al 2022
- ✓ **-4%** di **consumo idrico** rispetto al 2022
- ✓ **100%** **fornitori operativi valutati secondo criteri ambientali**

**S**

- ✓ **502 dipendenti** (+6% rispetto al 2022), di cui il **91%** con **contratto a tempo indeterminato**
- ✓ **72 nuovi assunti**, di cui **28%** appartenenti a **categorie protette**
- ✓ **7466** ore di formazione erogate, con **15 ore** di **formazione media** per dipendente
- ✓ **0 casi** di **reclami** riguardanti la **violazione della privacy dei clienti** o **perdita di dati**

**G**

- ✓ **217 milioni di euro** di **valore economico generato** (+3,6% rispetto al 2022)
- ✓ **0 incidenti** confermati di **corruzione**
- ✓ **0 casi significativi** di non conformità a **leggi e regolamenti**
- ✓ **0 azioni legali** relative a **comportamento anticompetitivo**, attività di **trust** e prassi **monopolistiche**

1. Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il primo **Bilancio di Sostenibilità di SUSA S.p.A.** realizzato con la finalità di fornire una visione completa della strategia, del modello operativo e di governance, offrendo al lettore una rendicontazione delle tematiche **ESG** (Environmental, Social and Governance) relativi all'esercizio 2023 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023) a testimonianza del percorso di trasparenza e miglioramento continuo che l'azienda ha intrapreso da diversi anni.

Il Bilancio è stato redatto illustrando le attività, i traguardi raggiunti e gli obiettivi da continuare a perseguire in un'ottica di sviluppo sostenibile. In particolare, il presente documento contiene informazioni di carattere qualitativo e quantitativo relative ai temi rilevanti ESG, individuati tramite l'aggiornamento dell'analisi di materialità realizzata secondo le indicazioni del GRI Sustainability Reporting Standard (in particolare il "GRI 3: Temi materiali, versione 2021"). I risultati di tale analisi riflettono gli impatti significativi della società sull'economia, ambiente e persone, compresi i diritti umani. Per ulteriori dettagli, si rimanda alla sezione "I temi materiali per SUSA" del paragrafo successivo.

Al fine di fornire una rendicontazione completa, chiara e comparabile delle informazioni, il presente documento è stato redatto secondo l'opzione "in accordance" dei **GRI Standards 2021**, definiti dalla Global Reporting Initiative (GRI) e identificati come quadro riconosciuto a livello internazionale.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economici, ambientali e sociali si riferisce a SUSA S.p.A. Eventuali specifiche ed eccezioni al perimetro sono puntualmente riportate nelle relative sezioni.

Informazioni dettagliate sugli indicatori rendicontati sono fornite nella tabella presente nel paragrafo "Indice dei contenuti GRI". Per consentire la corretta comparazione dei dati sono stati inseriti i dati quantitativi riferiti al triennio precedente (2021-2023). Nel caso di ricorso a stime queste sono espressamente indicate all'interno del documento.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato approvato in data 30/09/2024 dal Comitato di Direzione.

Il presente documento è disponibile all'indirizzo pubblico: www.susa.it.

Qualsiasi domanda relativa al Bilancio di Sostenibilità può essere comunicata scrivendo all'indirizzo: f.francomano@susa.it.

1.1 I temi materiali per SUSA

Per la presente rendicontazione di sostenibilità, SUSA ha svolto la sua prima analisi di materialità di impatto, condotta secondo i GRI Standards aggiornati alla versione 2021.

In linea con le richieste dello standard, SUSA ha aggiornato la propria analisi di materialità identificando i temi materiali relativi agli impatti positivi, negativi, attuali e potenziali che l'organizzazione ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Il processo di analisi di materialità è stato realizzato a partire dallo svolgimento di un'**analisi del contesto**, grazie alla quale sono stati individuati gli aspetti potenzialmente rilevanti per SUSA in considerazione delle attività svolte, delle relazioni di business, del contesto di sostenibilità in cui opera e delle aspettative dei propri stakeholder. Tale analisi ha permesso di identificare gli **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali** che potrebbero essere significativi per SUSA e per i suoi stakeholder. Gli impatti individuati sono stati successivamente sottoposti ad un **processo di valutazione** finalizzato ad individuarne l'ordine di priorità. Nello specifico, gli impatti identificati sono stati valutati attraverso delle survey online rivolte ai principali:

- **Referenti delle funzioni aziendali**, a cui è stato richiesto di valutare gli impatti a seconda delle variabili di portata, gravità d'impatto e probabilità;
- **Clienti, fornitori e partner commerciali**, ai quali è stato richiesto di valutare gli impatti in base alla significatività.

I risultati delle due valutazioni sono stati analizzati determinando così un elenco degli impatti in ordine di priorità. Infine, gli impatti sono stati correlati alle **tematiche materiali** per SUSA attorno alle quali verteranno i principali contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2023.

Il risultato del processo di cui sopra è dettagliato nell'elenco delle tematiche materiali riportato di seguito.

Tematiche materiali 2023	Impatti correlati
Soddisfazione dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione dei clienti e delle loro aspettative
Benessere dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione e benessere dei dipendenti
Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione dei servizi
Sviluppo delle competenze	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo delle competenze dei dipendenti
Ambiente di lavoro equo ed inclusivo	<ul style="list-style-type: none"> Parità retributiva Episodi di discriminazione, molestie e abusi sul luoghi di lavoro
Cambiamenti climatici e inquinamento	<ul style="list-style-type: none"> Inquinamento dell'aria
	<ul style="list-style-type: none"> Generazione di emissioni dirette e indirette (Scope 1, Scope 2 e Scope 3)
	<ul style="list-style-type: none"> Consumo di energia
	<ul style="list-style-type: none"> Generazione di sostanze potenzialmente pericolose indirettamente connesse alle attività aziendali
Cybersecurity e privacy dei dati	<ul style="list-style-type: none"> Episodi di violazione della privacy e della cybersecurity
Salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Infortuni sul luogo di lavoro
Contributo allo sviluppo della comunità	<ul style="list-style-type: none"> Generazione e distribuzione di impatti economici sulle comunità locali e sul territorio
	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di collaborazioni con associazioni ed enti benefici
Gestione responsabile e presidio della catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"> Impatti sociali, ambientali ed economici lungo tutta la catena di fornitura
Utilizzo delle risorse ed economia circolare	<ul style="list-style-type: none"> Depauperamento delle risorse naturali
	<ul style="list-style-type: none"> Produzione di rifiuti
	<ul style="list-style-type: none"> Consumo della risorsa idrica
Mobilità sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Mancato allineamento agli obiettivi europei di mobilità sostenibile
Sfruttamento del suolo	<ul style="list-style-type: none"> Sfruttamento diretto del suolo
Governance ed etica aziendale	<ul style="list-style-type: none"> Violazione del Codice Etico ed episodi di corruzione
	<ul style="list-style-type: none"> Non conformità a leggi e normative in ambito fiscale
	<ul style="list-style-type: none"> Non conformità a leggi, normative e standard ESG
	<ul style="list-style-type: none"> Antitrust e pratiche monopolistiche
Tutela dei diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> Episodi di lavoro irregolare e violazione dei diritti umani all'interno della forza lavoro

Figura 1 - Elenco dei temi materiali e i relativi impatti (GRI 3-2)

2. SUSA trasporti e spedizioni

2.1 Chi siamo

La storia di SUSA denota da sempre un **insieme di valori** che oggi vengono considerati alla base della **Sostenibilità**. La considerazione per l'uomo e per il suo lavoro, la gestione delle pari opportunità a tutti i livelli, la refrattarietà a fenomeni di discriminazione, l'attenzione a un rapporto corretto con Clienti, Fornitori e Istituzioni sono sempre stati parte del **DNA aziendale**.

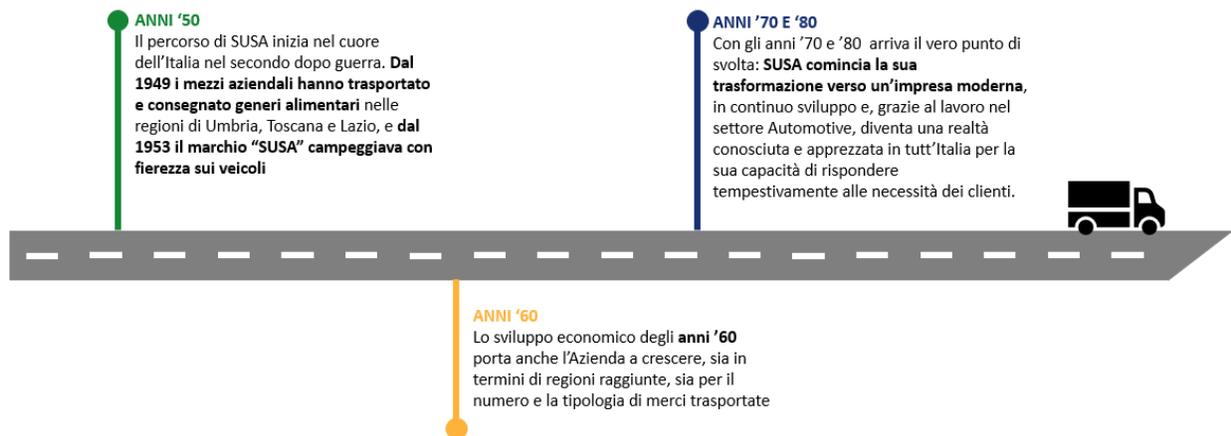


Figura 2 - La nostra storia

Le attività svolte giornalmente da SUSA riguardano le **spedizioni, la logistica e il trasporto** delle merci per conto dei clienti su tutto **il territorio italiano ed europeo**. Grazie alla numerosa flotta aziendale e alla distribuzione capillare delle strutture, presenti su tutta la superficie nazionale, l'Azienda riesce a gestire merci di medie-grandi dimensioni. Inoltre, tramite i propri centri logistici SUSA è in grado di stoccare e organizzare le merci in maniera ottimale, e assicurare i più elevati standard di efficienza, oltre che la massima rapidità per i suoi clienti.

Date le attività sopradescritte, l'Organizzazione si affida principalmente a fornitori per la movimentazione e la distribuzione delle merci, ma anche per altri servizi, tra cui ad esempio quelli di cancelleria, officina e fornitura di energia elettrica. Le entità a valle della catena del valore sono quindi rappresentate dai clienti che si affidano a SUSA per la gestione delle loro merci a seconda delle attività definite contrattualmente, che possono comprendere il trasporto e/o la logistica. Il mercato servito riguarda perlopiù il settore dell'Automotive, industriale e del collettame.

45 CENTRI DI DISTRIBUZIONE	5 CENTRI LOGISTICI	4 CENTRI LOGISTICI PRESSO CLIENTI	2.650 ADDETTI
5.100.000 SPEDIZIONI	11.500.000 COLLI	900.000 TONNELLATE DI MERCETRASPORTATE	1000 AUTOMEZZI DI DISTRIBUZIONE
165.000 KM PERCORSI OGNI NOTTE	900 BARCODE READERS IN RADIOFREQUENZA PER IL CONTROLLO IN MAGAZZINO	900 PALMARI PER LA TRASMISSIONE DEI DATI IN TEMPO REALE	2 CERTIFICAZIONI

Figura 3 - I numeri di SUSA

La **tendenza alla crescita** che da sempre contraddistingue SUSA e i risultati su cui si sta attestando ormai da anni, confermano la **solidità della realtà aziendale** e rappresentano la base su cui ogni giorno si costruiscono nuovi progetti di sviluppo. A dimostrazione di ciò di seguito si riporta l'**andamento del fatturato** negli anni.



Figura 4: andamento del fatturato

Valore economico generato e distribuito			
	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Valore distribuito ai fornitori e altri oneri di gestione	169.135.913€	165.372.369 €	149.617.897 €
Remunerazione del personale	25.027.072€	23.757.631 €	23.126.557 €
Remunerazione di finanziatori (imprese collegate e istituti bancari)	137.996€	153.374 €	219.343 €
Remunerazione dei soci	2.160.000€	2.160.000 €	1.620.000 €
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	5.801.241€	5.142.346 €	3.019.824 €
Valore Distribuito	202.262.222€	196.585.720 €	177.603.621 €
Valore Trattenuto	15.164.982€	13.282.576 €	8.005.533 €
Valore Economico Generato	217.427.204€	209.868.296 €	185.609.154 €

Tabella 1: valore economico direttamente generato e distribuito dall'organizzazione (GRI 201-1)

Attraverso lo svolgimento della propria attività, SUSA contribuisce allo **sviluppo del tessuto economico e sociale del territorio** in cui opera. La capacità dell’Organizzazione di generare ricchezza per poi ripartirla con i propri stakeholder può essere valorizzata mediante la rendicontazione del **valore economico direttamente generato e distribuito**.

Nel 2023 SUSA ha generato un valore economico di circa **217 milioni di euro**, in **aumento del 3,6%** rispetto all’esercizio precedente.

Il **valore distribuito** rappresenta la capacità dell’organizzazione di **rispondere**, in termini di risorse disponibili, **alle esigenze dei proprie stakeholder**, nello specifico verso i fornitori di beni e servizi, verso i propri dipendenti, verso la comunità e la Pubblica Amministrazione.

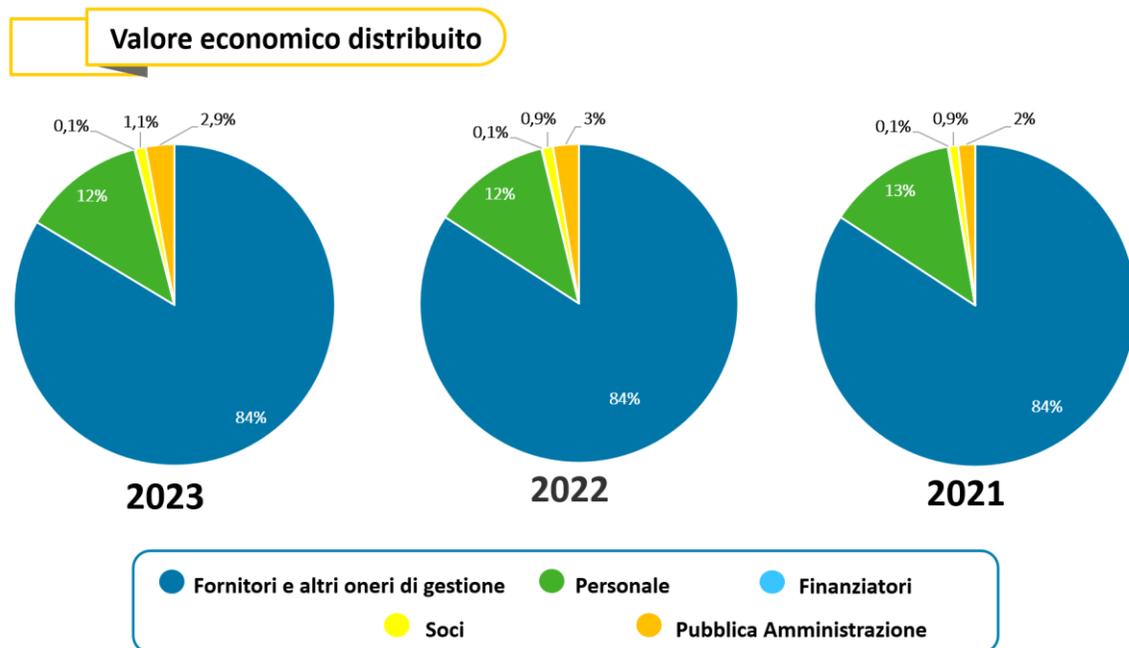


Figura 5 - ripartizione del valore economico distribuito agli stakeholder (GRI 201-1)

Come evidenziato dal grafico, la **percentuale maggiore** di distribuzione del valore nel 2023 è stata destinata ai **fornitori** e al **personale** (96%), alla **Pubblica Amministrazione** per il 2,9% e la restante quota distribuita rispettivamente ai **soci** (1,1%) e ai **finanziatori** (0,1%).

2.2 I nostri servizi

SUSA si adopera costantemente per la creazione di una rosa d’offerta di **prodotti** e servizi di **qualità**:

- il servizio **BUSINESS**, in cui si organizzano consegne da e per **aziende di produzione, grande distribuzione e supermercati** con tempistiche che variano da due a tre giorni lavorativi, a seconda delle esigenze e delle zone da raggiungere;

- il servizio **FAST**, in cui la **consegna** viene effettuata nell'arco di **24 ore** per la maggior parte delle aree di Italia, ad eccezione delle zone maggiormente remote o per diverse specificità in cui si garantisce il servizio entro 48 ore;
- il servizio **IN NIGHT**, particolarmente richiesto dai Clienti del settore ricambistica automotive, prevede consegne in locali del destinatario ma in assenza dello stesso, generalmente durante le ore notturne del giorno successivo alla presa in carico della merce da parte del vettore. In questo tipo di servizio è estremamente importante il rapporto di fiducia tra mittente, vettore e destinatario;
- il servizio **Full Truck Load (FTL)**, ovvero un nuovo servizio per la gestione di **carichi completi**, attualmente disponibile per le spedizioni in tutta Italia. Tale servizio, oltre all'esclusività del veicolo garantisce innumerevoli vantaggi, tra cui l'efficientamento della logistica, l'ottimizzazione dei costi su grandi quantità di materiale da spedire, la possibilità di gestire merceologie fuori dallo standard e la riduzione delle tempistiche;
- il **Servizio Internazionale**, che consente a un'azienda Cliente di spedire le proprie merci al di fuori dei confini dell'Italia e **all'interno dell'Europa** sia in modo sistematico che occasionale;
- i servizi **online**: servizi riservati a ciascun cliente tramite l'accesso al portale **"My SUSA"** che permettono di effettuare il tracking delle spedizioni e delle prese, la gestione delle giacenze, la prenotazione dei ritiri, il download delle fatture in formato pdf. Inoltre, previa autorizzazione da parte della direzione commerciale, vi è la possibilità di usufruire del **sistema di bollettazione remota**, che permette di ridurre i tempi di lavorazione oltre che la possibilità, da parte del cliente, di monitorare ogni singolo collo in partenza ed eliminare qualsiasi errore di instradamento.

Oltre ai servizi legati al trasporto, SUSA si differenzia anche per la **gestione della logistica**, che si sostanzia in differenti fasi di lavorazione: dal ricevimento delle merci all'imballaggio, all'emissione del documento di trasporto fino alla spedizione. L'ampia rete di centri distributivi (45) e logistici (9, di cui 4 centri presso i clienti), supportata da un sistema informatico sempre aggiornato, permette di offrire **servizi personalizzati**, progettati in ogni singolo dettaglio.

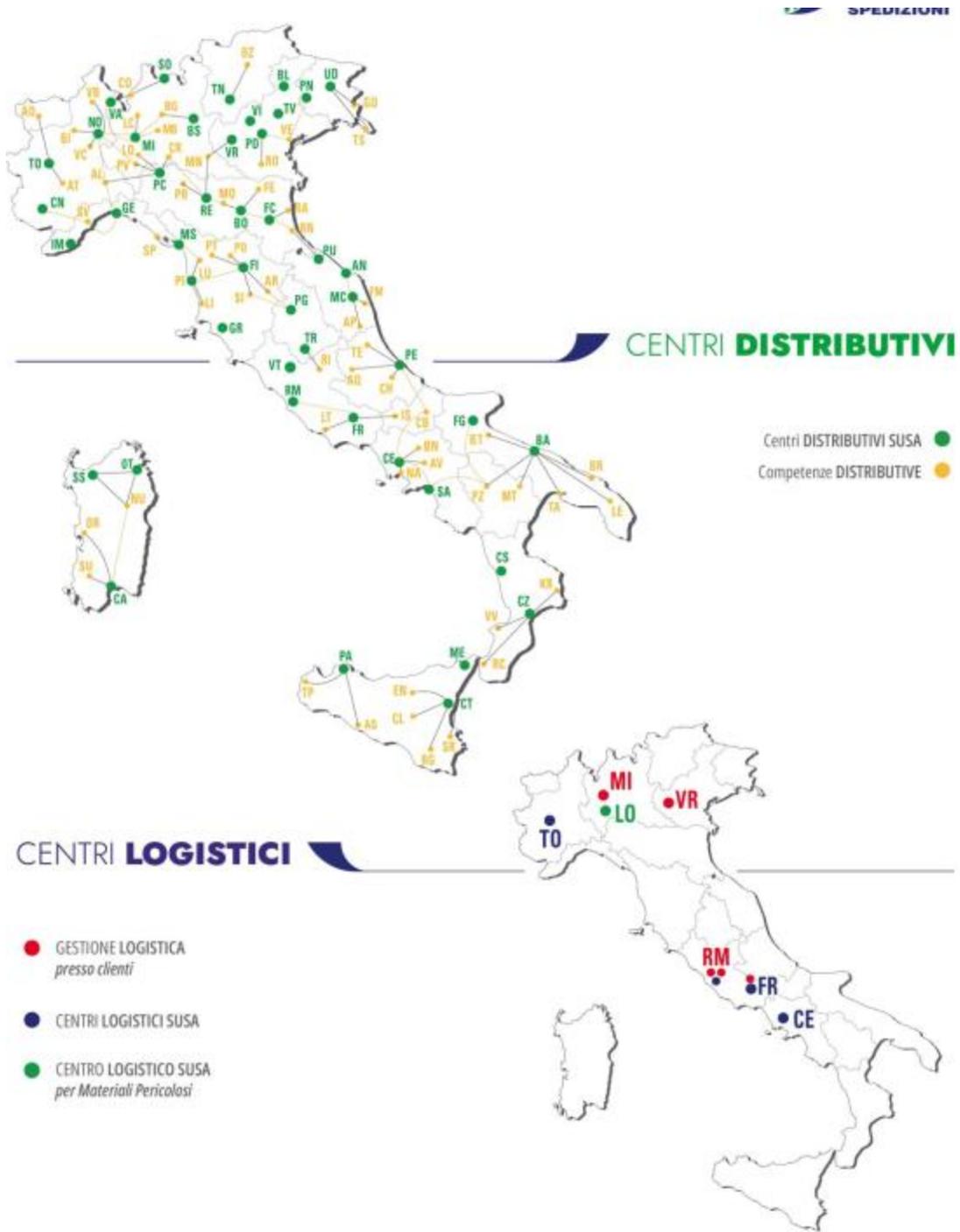


Figura 6 – centri distributivi e centri logistici sul territorio italiano

I servizi richiesti possono prevedere attività di **logistica inbound, outbound e altre attività** (gestione contabile e fisica delle scorte, servizio di customer support personalizzato, gestione Lotti, scadenze, F.I.F.O./F.E.F.O. e inventari ciclici e fisici).



Figura 7 - processo di logistica e di consegna al destinatario finale

2.3 I nostri stakeholder

In accordo con i principi aziendali storici SUSA ritiene fondamentale avere con i propri stakeholder un **approccio trasparente**, delineando strumenti di comunicazione idonei che favoriscano un **dialogo costruttivo**.

Un fattore di **notevole importanza** per SUSA è la **conoscenza** e il **coinvolgimento** degli **stakeholder di riferimento** in quanto è verso di loro che sono indirizzate le proposte, le analisi

ed i relativi controlli. A tale proposito è stata effettuata una **mappatura degli stakeholder**, individuando per ciascuna categoria il posizionamento e il grado di impatto.

In base al **posizionamento** sono stati individuati gli **stakeholder interni**, quei soggetti che **interagiscono all'interno dell'organizzazione**, come dipendenti, azionisti e collaboratori, e quelli **esterni**, tutti gli individui che **operano al di fuori dell'azienda**, ma hanno comunque interesse nelle sue attività, tra i quali si annoverano clienti, fornitori, partner, enti governativi, associazioni, sindacati, competitors e media. Invece, in funzione al **grado di impatto** sono stati classificati gli **stakeholder primari**, tutti quei soggetti e gruppi a cui **l'azienda è legata per la sua sopravvivenza**, ovvero dipendenti, azionisti, collaboratori, fornitori, partner e clienti, e **secondari**, individui o gruppi che **possono influenzare le politiche, i processi lavorativi o i prodotti dell'azienda**, tra i quali competitors, media, sindacati, associazioni, istituzioni ed enti governativi.

Il risultato di tale processo di classificazione è rappresentato di seguito:

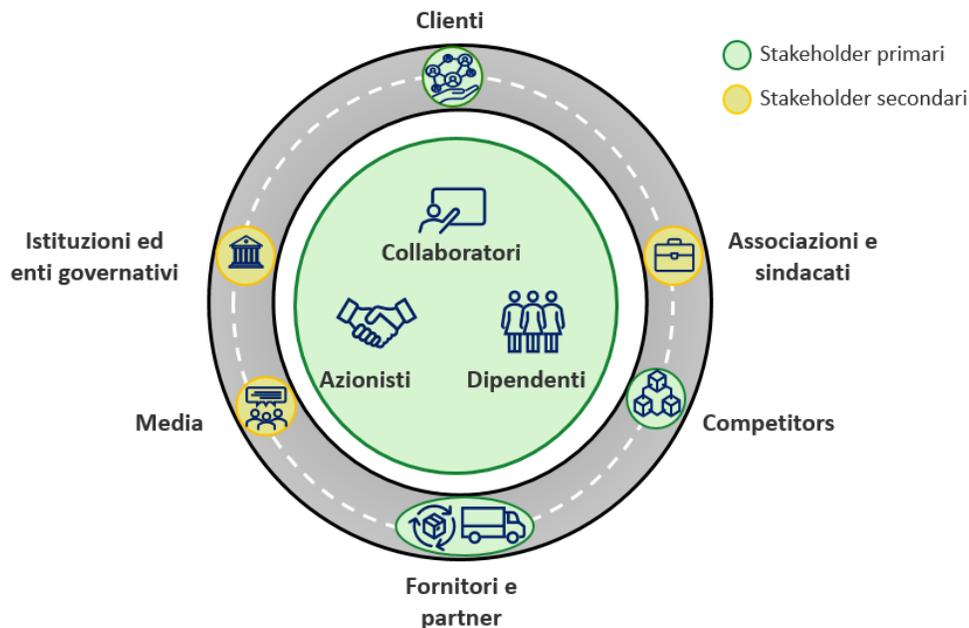


Figura 8 - mappatura degli Stakeholder

Per i motivi sopra indicati SUSA ritiene indispensabile il coinvolgimento degli stakeholder attraverso informazioni regolari e sempre più strutturate, ed in questo ambito rientra anche la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il confronto con queste figure ma in particolare con alcune di esse è fondamentale in una organizzazione “diffusa” come quella di SUSA: per esempio, per uniformare le logiche di gestione di Clienti, Fornitori e personale dipendente sono quindi previsti momenti di controllo e confronto mediamente trimestrali all’interno della struttura.

3. La nostra Governance

3.1 La struttura aziendale

SUSA nasce **70 anni** fa come **società di trasporti da tre soci fondatori**. Ad oggi la compagine societaria si compone di **14 azionisti** appartenenti ai tre gruppi familiari dei fondatori.

Per il rispetto dei requisiti di indipendenza, previsti anche dalla normativa in vigore, SUSA dispone di un sistema di amministrazione e controllo che separa nettamente e chiaramente l'amministrazione e gestione, che riguarda il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** e l'attività di vigilanza, che è invece in testa al **Collegio Sindacale**.

Nell'anno 2023 il CdA è formato da **6 membri** (2 per ogni gruppo familiare che ha partecipato alla costituzione societaria; 4 uomini e 2 donne), ciascuno avente mandato in carica fino all'approvazione di 3 esercizi. Il CdA è composto da un **Presidente**, nonché rappresentate legale, il quale ha il compito di convocare le sedute, dirigerne lo svolgimento e proclamare il risultato delle votazioni. Inoltre, coadiuvato dagli altri membri del CdA e dal Comitato di Direzione, decide sugli orientamenti strategici, compresi quelli in relazione alla **gestione dei rischi** e alle relative **modalità di attuazione e controllo delle varie attività**.

In virtù di quanto previsto dalla legge, il CdA **viene nominato** dall'Assemblea dei Soci. Il voto è palese e per la nomina è necessaria la maggioranza più una delle azioni. I **criteri nella nomina dei componenti del CdA** prevedono:

- Equilibrio nella rappresentanza dei gruppi familiari degli Azionisti;
- Esperienza all'interno dell'Azienda;
- Competenza gestionale;
- Conoscenza delle situazioni complessive dei mercati di riferimento.

Le caratteristiche sopra descritte consentono di avere una situazione di **equilibrio complessivo** che garantisce essa stessa **l'indipendenza dei vari Consiglieri**.

Il Presidente, invece, viene eletto tramite maggioranza con votazione palese dallo stesso CdA. In generale, per favorire l'indipendenza ed evitare di incorrere in **eventuali conflitti di interesse**, il Presidente non ha un ruolo dirigenziale diretto in alcuna area specifica dell'Azienda. Analogamente, i membri del CdA, ad oggi, non sono azionisti di controllo né posseggono partecipazioni incrociate con altri Consigli di Amministrazione o con fornitori e altri tipologie di stakeholder.

In supporto e per l'attuazione delle direttive aziendali è stato costituito il sopra citato **Comitato di Direzione**, come strumento di gestione operativa, il quale ha una composizione "funzionale" in quanto è composto da tre membri del CdA e dal Direttore Generale, dal Direttore Operativo e

dal Direttore Commerciale. I 3 membri del CdA hanno deleghe di azione più ampie rispetto ai restanti membri del CdA e hanno potere decisionale in merito alla **supervisione e gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone**. Inoltre, è compito del Comitato stesso approvare annualmente le informazioni riferite all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Il Comitato di Direzione opera nella definizione:

- degli orientamenti strategici;
- degli orientamenti in relazione alla gestione dei rischi;
- delle relative modalità di attuazione;
- delle relative modalità di controllo;

Relativamente alla **delega di responsabilità** della gestione degli impatti di SUSA sull'ambiente, le persone e sull'economia, il CdA, coadiuvato dal Comitato di Direzione, ha il compito di valutare e approvare le strategie aziendali e quindi anche di definire la **missione e le politiche** in relazione allo **sviluppo sostenibile**. La Direzione Generale e tutto il gruppo dirigente, sulla base di tali indicazioni, provvedono ad approvare metodi e obiettivi che abbiano una coerenza complessiva con le altre politiche aziendali. A tale proposito, all'interno del piano di formazione annuale sono state previste sia per il CdA che la struttura direttiva **attività formative** finalizzate ad ampliare le conoscenze in materia di sviluppo sostenibile.

Periodicamente, in generale con frequenza semestrale, il CdA viene **informato dell'andamento** dei parametri individuati rispetto agli obiettivi posti per effettuare una **valutazione dei risultati ottenuti** che può dar luogo ad opportune richieste di **azioni correttive** nei casi in cui gli scostamenti non siano motivati da situazioni specifiche ed oggettive. La valutazione viene effettuata sulla base di una opportuna relazione predisposta dalle varie funzioni Aziendali, coordinata dalla funzione Assicurazione Qualità ed approvata dalla Direzione Generale.

L'esito della valutazione viene documentato dal CdA e viene portato a conoscenza degli stakeholder interessati attraverso la pubblicazione sul sito SUSA e con eventuali altri strumenti richiesti dagli stessi stakeholder.

Inoltre, Il CdA esegue annualmente una **autovalutazione** delle proprie prestazioni nella supervisione della gestione degli impatti su economia, ambiente e persone per attestarne la consistenza e la validità, che viene poi verificata ed approvata dal Collegio Sindacale. Nel caso in cui il Collegio Sindacale rilevi possibilità di miglioramento ne trasmette informazione al CdA stesso e all'Assemblea dei Soci.

Inoltre, l'Azienda si sta dotando di un **sistema di gestione in conformità al Modello 231/2001**, il cui scopo è quello di prevenire la commissione dei reati nell'interesse della Società e degli Amministratori, definendo quindi un Organismo di Vigilanza (OdV) che vigili sul sistema complessivo con lo scopo di controllarne l'adeguatezza e l'efficacia, curarne l'aggiornamento e

supportare la formazione del personale. Ad oggi, l'**attività di vigilanza**, in merito ad azioni imprudenti o potenziali conflitti di interesse tali da compromettere il patrimonio sociale, è **in carico al Collegio Sindacale** che partecipa alle assemblee dei soci e alle riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Dal punto di **vista operativo** la struttura si articola in una sede principale e una serie di sedi secondarie, destinate alla gestione e al trattamento delle merci che possono essere suddivise in:

- **Transit Point (TP) o filiali:** dove le merci da trasportare sostano soltanto il tempo necessario per l'esecuzione efficace del trasporto;
- **Centri Logistici (CL):** dove le merci vengono stoccate anche per periodi di tempo lunghi e vengono gestite sulla base delle indicazioni del cliente.

Le sedi secondarie rispondono pienamente alla **sede centrale**, ovvero la sede di Perugia, secondo il modello organizzativo complessivo descritto negli organigrammi sottostanti.

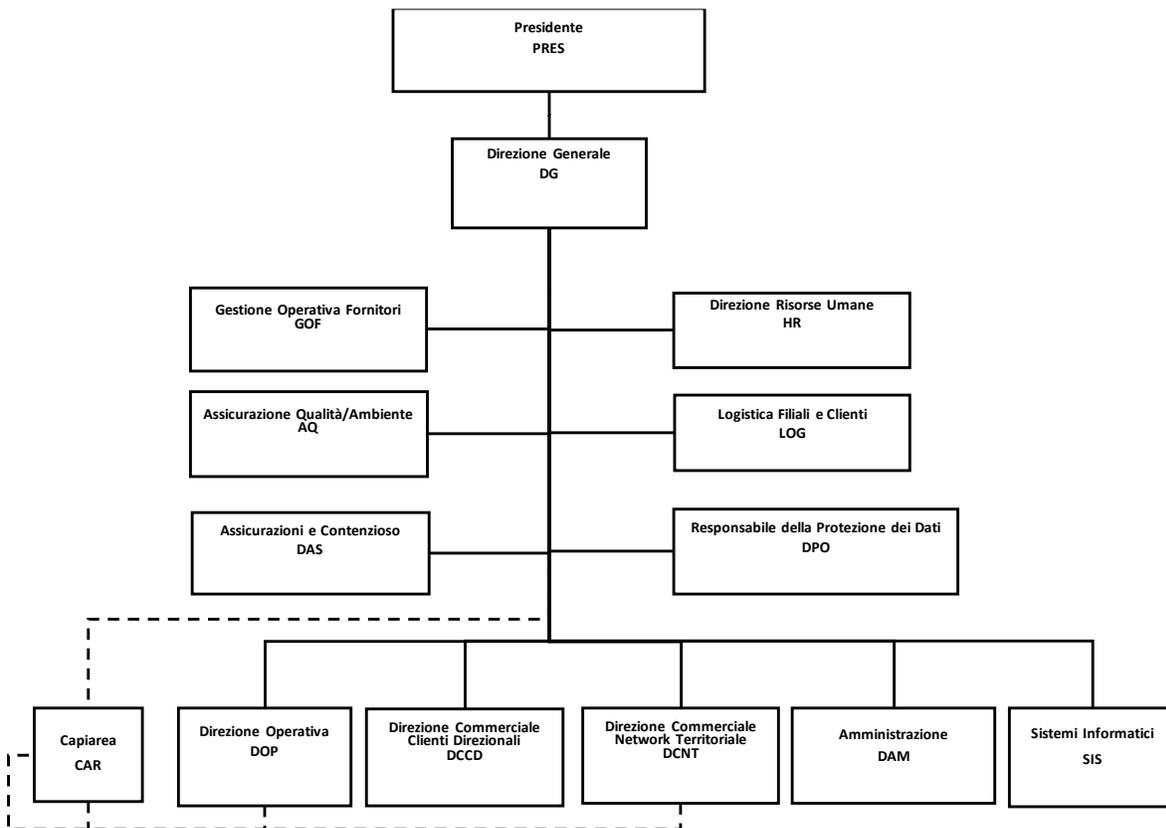


Figura 9 - organigramma aziendale

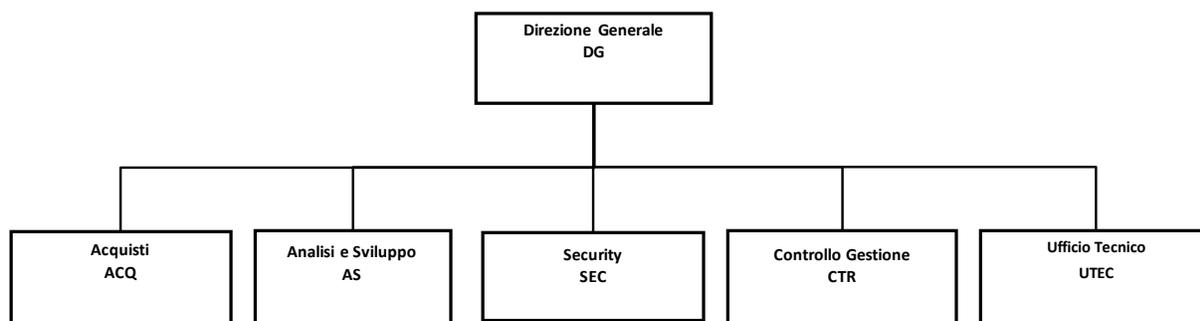


Figura 10 - struttura della Direzione aziendale

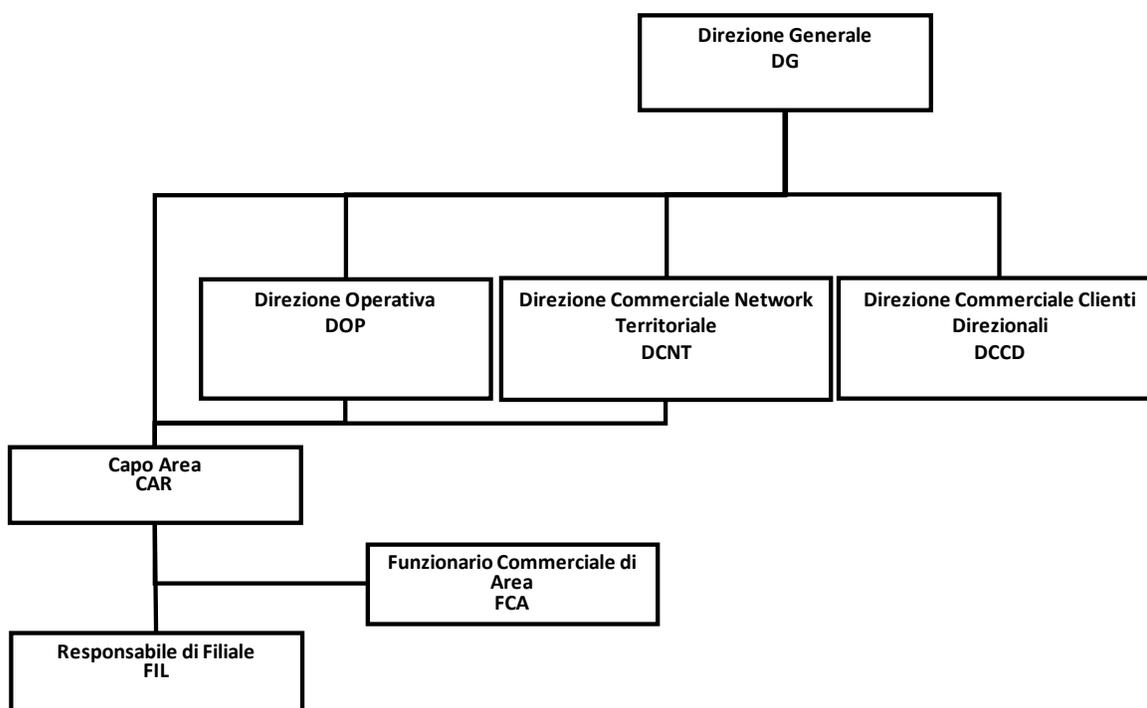


Figura 11 - struttura di relazione delle sedi secondarie

I **Capi Area** svolgono un **ruolo di supervisione e controllo** dei vari raggruppamenti di sedi secondarie. Il legame con la struttura è *“a matrice ed a priorità”*. Infatti, essi rispondono alla DOP (Direzione Operativa) per tutte le problematiche di carattere operativo, alla DCNT (Direzione Commerciale Network Territoriale) per le problematiche di carattere commerciale:

- Le indicazioni della Direzione Generale sono prioritarie e prevalenti rispetto a quelle fornite da DOP e DCNT;
- In caso di indicazioni contrastanti tra DOP e DCNT, i Capo Area (CAR) devono dare la priorità alla Direzione Generale;

- I CAR hanno funzione di feedback dal territorio, quindi devono valutare tutti i fatti e fornire indicazioni alla Direzione Generale.

Il CAR è il responsabile dell'Area dal punto di vista del conto economico complessivo; quindi, risponde sia da un punto di vista operativo (costi) che da un punto di vista commerciale (ricavi). Inoltre, il CAR si occupa **dell'attuazione e del controllo di tutto il Sistema di gestione ESG¹** in coerenza con i mandati affidati nelle relative disposizioni e procedure aziendali. Questo rende possibile il legame della sede con i CAR per la gestione delle sedi secondarie, in quanto parimenti il FIL (Responsabile di Filiale) è responsabile di tali attività in relazione alla propria sede.

L'inserimento della funzione Funzionario Commerciale di Area (FCA), in staff al CAR, ha l'esplicito obiettivo di consentire a tutta l'Azienda di raggiungere gli obiettivi commerciali prefissati.

Questa posizione costituisce il supporto al CAR dal punto di vista commerciale, rispondendo gerarchicamente allo stesso, in quanto si occupa soltanto di una parte dell'attività. Tale funzione è di fondamentale importanza in quanto è responsabile dell'indirizzo al personale che gestisce il primo rapporto con il cliente. Il CAR e il FCA ricevono le indicazioni generali per la parte commerciale dalla DCNT, le condividono e definiscono le azioni susseguenti.

Il compito del CAR e del FCA è anche quello di "armonizzare le indicazioni" e calarle sul territorio tenendo in considerazione caratteristiche specifiche delle filiali e del territorio.

3.2 Le nostre policy

SUSA articola le sue indicazioni generali attraverso una serie di politiche opportunamente definite e condivise ai massimi livelli e quindi sistematicamente diffuse come filo conduttore delle azioni che vengono sviluppate. Tutte queste politiche hanno come impegno minimo e imprescindibile **il rispetto delle disposizioni normative e legislative** in vigore dove però questo impegno non rappresenta il punto di arrivo, ma il punto di partenza per la ricerca di un continuo miglioramento.

La **Politica Ambientale** stabilisce lo sforzo che sviluppa l'Azienda in relazione al cambiamento climatico con la volontà di **ridurre l'impatto ambientale sia diretto che indiretto lungo tutta la catena di fornitura**. Le linee guida principali sono:

- lavorare sulla prevenzione;
- inserire le caratteristiche di impatto ambientale nelle valutazioni delle forniture;

¹ Per Sistema di Gestione ESG si intende l'insieme delle figure, strumenti, azioni e controlli implementati dall'Organizzazione per gestire i propri impatti sull'economia, l'ambiente e le persone, così da conseguire gli obiettivi prefissati in ambito ESG.

- tendere al miglioramento continuo e consapevole;
- verifica continua dei miglioramenti tecnologici;
- formazione del personale sulle metodiche di risparmio energetico.

La **Politica per la Qualità** definisce l'impegno aziendale in relazione al **miglioramento della Qualità del servizio erogato**, con principi analoghi a quelli sopra indicati per l'Ambiente.

La **Politica per la Sicurezza** definisce un insieme di concetti generali che devono essere opportunamente declinati per la salvaguardia della salute e sicurezza del personale, argomento prioritario anche per il rispetto dell'etica aziendale. Per questo si è deciso di **mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Sicurezza** che consenta di definire e monitorare gli indicatori relativi definendo in conseguenza di questi gli eventuali interventi correttivi e le necessarie azioni di miglioramento.

Ad integrazione della Politica per la Sicurezza verranno definite le **Politiche per il personale**, in cui verranno stabilite le linee guida per favorire e raggiungere tutti gli obiettivi del sistema ESG, come la parità di genere, il trattamento migliorativo del personale, i piani di incentivazione e la formazione sia generale che tecnica anche sugli argomenti legati alla sostenibilità.

3.3 Il sistema dei controlli

SUSA utilizza diverse tipologie di controlli organizzativi per verificare la conformità dei propri sistemi di gestione e la coerenza del **Sistema di gestione ESG** con gli obiettivi fissati a livello Direzionale. I controlli si sostanziano in:

- 1** **controlli di primo livello** che comprendono il Riesame Annuale della Direzione e la Verifica Annuale del Collegio sindacale;
- 2** **controlli di secondo livello**, che prevedono l'esecuzione di audit interni e verifiche periodiche del Comitato di Direzione.

Il Riesame Annuale della Direzione viene effettuato annualmente dal CdA sulla base della relazione della Direzione Generale per rivalutare il **Sistema di gestione ESG** e assicurarne la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'Organizzazione e le eventuali esigenze di modifica. Il risultato del Riesame è sintetizzato nella Relazione del Riesame che riepiloga le analisi, le decisioni ed azioni da intraprendere in merito a:

- mantenimento e miglioramento dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di gestione ESG;
- miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- cambiamenti necessari per rispondere ai requisiti applicabili nuovi o modificati;

- fabbisogni di risorse.

Il Riesame può portare all'emissione di richieste di azioni correttive, preventive e/o modifiche del Sistema ed eventualmente anche dei documenti di politica e degli obiettivi e traguardi. Nella definizione delle azioni da intraprendere vengono considerati i pareri delle funzioni coinvolte ed interessate prima che ogni attività venga formalmente approvata.

La Verifica Annuale del Collegio Sindacale viene svolta in sede di redazione del Bilancio di esercizio e si compone sia della Relazione a Bilancio di tipo amministrativo-finanziario che della Relazione sul Sistema di gestione ESG, che esamina gli aspetti organizzativi legando insieme i controlli su tutti e tre gli aspetti ESG.

Il Riesame Annuale della Direzione è uno dei documenti di input per il Collegio Sindacale, il quale sulla base dei controlli svolti nel corso dell'esercizio, può richiedere di approfondire alcuni aspetti che aiutino a comprendere in maniera più esaustiva l'efficacia del Sistema, in particolare nella valutazione della Compliance Aziendale e della Valutazione del Rischio relativo.

Gli **audit interni** possono riguardare tutti gli elementi del Sistema di gestione ESG e vengono programmati sulla base di una proposta della Direzione Generale al CdA. Essi possono svolgersi con o senza comunicazione preventiva agli enti oggetto di verifica e prevedono le seguenti fasi:

- 1 pianificazione**, con individuazione delle aree da verificare, gli obiettivi, le figure responsabili, i componenti del gruppo di audit e i tempi di verifica;
- 2 preparazione**, in cui vengono studiate le procedure da sottoporre a verifica, vengono predisposti eventuali strumenti di supporto e viene definita la suddivisione dei compiti tra i componenti del gruppo;
- 3 esecuzione**: viene effettuata una riunione iniziale per informare l'ente/funzione sottoposta a verifica e, dopo l'esecuzione, viene svolta una riunione finale per informare dei punti principali di riscontro;
- 4 documentazione dei risultati**: viene redatta una Relazione di Audit con i punti di intervento, l'ente responsabile di coordinare le relative azioni correttive con le relative scadenze e la responsabilità di verifica della corretta ed efficace risoluzione.

Gli audit interni sono volti a **verificare l'adeguatezza del Sistema di gestione ESG** e del relativo sistema di controllo, in particolare che:

- l'organizzazione garantisca il corretto raggiungimento degli obiettivi;
- il sistema informativo sia sicuro e funzionale;
- le attività aziendali rispettino i principi della compliance;
- la valutazione dei rischi sia costante ed affidabile;
- le non conformità siano prontamente rilevate;
- le necessarie azioni correttive siano tempestivamente sviluppate.

I riscontri emersi durante gli Audit possono essere classificati conformi, non conformi o di rilievo. In tal caso deve essere avviata una procedura di gestione delle azioni correttive o di osservazione, in cui viene segnalato l'aspetto individuato passibile di miglioramento.

Infine, le verifiche periodiche del Comitato di Direzione vengono effettuate mediamente ogni due mesi per appurare lo stato di attuazione dei Piani Strategici aziendali e, quindi, anche del Sistema di gestione ESG. A differenza del sistema di Audit, che sono essenzialmente effettuati "sul campo", queste si sviluppano attraverso l'esame dei KPI, dello stato di avanzamento dei progetti di miglioramento e delle risultanze degli stessi Audit. Inoltre, la **comunicazione delle criticità** sia reali che potenziali ed il confronto su di esse per definire le eventuali modalità di intervento vengono effettuati nel corso delle riunioni del Comitato di Direzione. Si segnala che durante il triennio 2021-2023 non sono state rilevate criticità, ossia preoccupazioni emerse attraverso i meccanismi di reclamo, connesse a impatti negativi potenziali e reali di SUSA sugli stakeholder, comunicate al CdA. L'individuazione delle criticità avviene attraverso diversi strumenti:

- raccolta delle informazioni legate ai **reclami dei Clienti**, sia quelli veicolati attraverso la struttura operativo-commerciale che attraverso il sito internet;
- raccolta delle informazioni legate alla **insoddisfazione dei fornitori**, raccolte dalle strutture operative di periferia;
- rilevazioni effettuate dalla **Direzione HR** nei casi di **dimissione del personale**;
- valutazione delle situazioni riportate da **organi di stampa** che hanno una influenza diretta sull'attività Aziendale;
- **rapporti istituzionali**.

In questo si inquadra anche la **Procedura per la gestione della segnalazione di illeciti e irregolarità**, ovvero la cosiddetta "Procedura di Whistleblowing" definita ai sensi del D.Lgs. 24/2023 e disponibile pubblicamente sul sito web della Società. Come delineato all'interno della procedura, al fine di facilitare le segnalazioni, SUSA si è dotata dei seguenti canali:

- **Piattaforma Whistleblowing**, quale canale interno privilegiato di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante in ossequio alla normativa e accessibile tramite il seguente indirizzo Internet <https://my-form.it/F4933C68DBDC44AABD4AE32717A20E37>;
- **Segnalazione orale** con richiesta di incontro diretto da effettuarsi a mezzo linea telefonica.

La **procedura di gestione dei reclami** delineata da SUSA, invece, prevede che qualsiasi reclamo pervenuto dall'esterno (ossia mittenti, destinatari e/o terze parti) possa essere manifestato sia in forma verbale che scritta e che venga registrato a sistema per tutelare colui che lo ha espresso. La gestione dei reclami, infatti, implica un'analisi accurata della tipologia di disservizio indicato e l'attuazione tempestiva delle adeguate azioni correttive, al fine di garantire il miglioramento del servizio offerto.

Un'attenzione particolare è dedicata alla **gestione del rischio**, argomento su cui l'Azienda si sta concentrando in relazione al progetto di sviluppo di un modello organizzativo coerente con il D.Lgs. 231/2001.

Parte fondamentale per la riduzione dei rischi è avere una compliance aziendale completa. Con ciò non si intende unicamente il mero rispetto delle leggi, ma anche la conformità con le normative, gli standard o le best practice prese a riferimento. D'altra parte, una corretta gestione aziendale non può prescindere da un corretto, equilibrato e trasparente comportamento del personale impiegato. Allo stesso modo i comportamenti corretti devono essere veicolati oltre che promossi, per creare un clima di fiducia aziendale più coeso e trasparente. Grazie all'impegno della Società, nel triennio 2021-2023 SUSA non ha registrato alcun episodio di corruzione o non conformità a leggi e regolamenti², né azioni legali riguardanti il comportamento anticompetitivo, violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio.

² Si specifica che per la rendicontazione dei casi di inosservanza a leggi e/o regolamenti è stata definita una soglia di significatività delle sanzioni monetarie pari a 10 mila euro.

4. L'impegno per le persone

4.1 Le nostre persone

Come espressamente dichiarato nel Codice Etico della Società, **SUSA riconosce la centralità delle risorse umane**: ciascun dipendente tramite il proprio contributo individuale contribuisce allo sviluppo e al successo aziendale.

Nel 2023 SUSA conta **502 dipendenti**, di cui oltre il 91% ha un contratto a tempo indeterminato, mentre la restante percentuale è costituita da dipendenti aventi contratto a tempo determinato o apprendistato. La maggior parte del personale (463 dipendenti) risulta essere full-time, a fronte di 39 lavoratori con contratto part-time. Inoltre, la totalità dei dipendenti di SUSA è coperta da accordi di contrattazione collettiva.

Numero totale di dipendenti per tipo di contratto, genere e regione										
Sito	Tipo di contratto	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord Italia	Indeterminato	149	67	216	144	65	209	149	68	217
	Determinato	8	6	14	4	1	5	0	0	0
	Apprendistato	12	4	16	20	4	24	12	3	15
Totale Nord Italia		169	77	246	168	70	238	161	71	232
Centro Italia, Sud Italia e Isole	Indeterminato	172	70	242	163	67	230	162	73	235
	Determinato	1	3	4	1	0	1	0	1	1
	Apprendistato	4	6	10	1	5	6	0	1	1
Totale Centro Italia, Sud Italia e isole		177	79	256	165	72	237	162	75	237
Totale		346	156	502	333	142	475	323	146	469

Tabella 2: numero totale di dipendenti per tipologia di contratto, genere e regione (GRI 2-7)

Numero totale di dipendenti per contratto full-time/part-time, genere e regione										
Sito	Full Time / Part Time	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord Italia	Full-time	167	59	226	165	55	220	158	53	211
	Part-time	2	18	20	3	15	18	3	18	21
Totale Nord Italia		169	77	246	168	70	238	161	71	232
Centro Italia, Sud Italia e Isole	Full-time	175	62	237	162	55	217	159	58	217
	Part-time	2	17	19	3	17	20	3	17	20
Totale Centro Italia, Sud Italia e isole		177	79	256	165	72	237	162	75	237
Totale		346	156	502	333	142	475	323	146	469

Tabella 3: numero di dipendenti per contratto full-time/part time, genere e regione (GRI 2-7)

Data la distribuzione geografica dei servizi della Società, circa il 50% del personale di SUSA è localizzato al nord Italia, mentre la restante quota è distribuita nel centro-sud e isole del territorio nazionale.

Numero totale di dipendenti per genere e regione									
Sito	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord Italia	169	77	246	168	70	238	161	71	232
Centro Italia, Sud Italia e Isole	177	79	256	165	72	237	162	75	237
Totale	346	156	502	333	142	475	323	146	469

Tabella 4: numero totale di dipendenti per genere e regione (GRI 2-7)

Nel complesso, la popolazione aziendale nel 2023 è composta per l'1% da dirigenti, per il 3% da quadri, per il 92% da impiegati e il 4% da operai. Di seguito si riportano le tabelle con il dettaglio delle percentuali dei dipendenti rispettivamente per categoria professionale, genere e fascia d'età.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale, genere e fascia d'età												
Numero di dipendenti	2023				2022				2021			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	>30	30-50	>50	Totale
Uomini	9%	34%	26%	69%	11%	32%	27%	70%	9%	36%	24%	69%
di cui Dirigenti	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
di cui Quadri	0%	0%	2%	3%	0%	0%	2%	3%	0%	0%	2%	2%
di cui Impiegati	9%	32%	22%	62%	10%	31%	24%	65%	8%	36%	20%	64%
di cui Operai	1%	2%	1%	4%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%
Donne	3%	20%	9%	31%	2%	19%	8%	30%	2%	20%	9%	31%
di cui Dirigenti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui Quadri	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui Impiegati	3%	20%	8%	30%	2%	19%	8%	29%	2%	20%	9%	30%
di cui Operai	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	12%	54%	35%	100%	13%	51%	36%	100%	10%	57%	33%	100%

Tabella 5: percentuale di dipendenti per categoria professionale, genere e fascia d'età (GRI 405-1)

Per quanto riguarda, invece, la composizione del **Consiglio di Amministrazione**, il 67% dei ruoli di responsabilità è ricoperto membri di età superiore a 50 anni, tre uomini e una donna, con il restante 33% composto da un uomo e una donna appartenenti alla fascia d'età 30-50³.

Diversità all'interno degli organi di governance per genere e fascia d'età												
Numero di persone	2023				2022				2021			
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale	
	Numero	Numero	Numero	%	Numero	Numero	Numero	%	Numero	Numero	Numero	%
< 30 anni	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0%
30-50 anni	1	1	2	33%	1	1	2	33%	1	1	2	33%
> 50 anni	3	1	4	67%	4	0	4	67%	4	0	4	67%
Totale	4	2	6	100%	5	1	6	100%	5	1	6	100%

Tabella 6: diversità all'interno del CdA per genere e fascia d'età (GRI 405-1)

Nel 2023, i dipendenti appartenenti alle **categorie protette** sono pari a 20, di cui 13 uomini e 7 donne, tutti con mansione di impiegato. Il dato risulta in forte aumento rispetto al biennio precedente. L'incremento riscontrato è anche frutto dell'impegno mirato dell'azienda nel promuovere l'inserimento di risorse appartenenti a gruppi vulnerabili, concretizzato anche grazie all'aumento del dialogo con i centri per l'impiego locali.

Dipendenti appartenenti a gruppi vulnerabili per categoria professionale e genere									
Numero di dipendenti	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	13	7	20	5	1	6	5	2	7
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	13	7	20	5	1	6	5	2	7

Tabella 7: Dipendenti appartenenti a gruppi vulnerabili per categoria professionale e genere (GRI 405-1)

³ A seguito di una modifica della metodologia di raccolta dei dati, i dati relativi agli anni 2022 e 2021 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella Brochure di Sostenibilità 2022.

Inoltre, nel 2023, si contano 4 **lavoratori esterni** suddivisi nelle tipologie riportate nella seguente tabella. Rispetto al biennio precedente, emerge l'assenza di stagisti nell'anno di rendicontazione.

Numero di lavoratori non dipendenti per categoria professionale e genere (headcount)									
Categoria professionale	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	0	0	0	0	1	1	2	3	5
Personale somministrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri collaboratori (Co.Co.Co, P. IVA, etc...)	4	0	4	4	1	5	3	0	3
Totale	4	0	4	4	2	6	5	3	8

Tabella 8: lavoratori non dipendenti per categoria professionale e genere (GRI 2-8)

Nel 2023, il **rapporto tra la retribuzione** totale più alta all'interno dell'organizzazione e il valore mediano per tutti i dipendenti è pari a 6,93, in leggero aumento rispetto all'anno precedente, mentre in termini di variazione percentuale annua delle due retribuzioni, il rapporto è pari a 6,74, dato in aumento rispetto al 2022⁴.

Rapporto di retribuzione annuale totale			
	2023	2022	2021
Rapporto di retribuzione annuale totale	6,93	6,40	6,39
Variazione del rapporto di retribuzione totale annua	6,74	1,14	-

Tabella 9: rapporto di retribuzione annuale totale (GRI 2-21)

⁴ La variazione del rapporto di retribuzione totale annua rispetto all'anno precedente del 2021 non è disponibile.

Il **tasso di assunzione** per l'anno 2023 è stato del **14%**; SUSA ha inserito complessivamente 72 persone di cui il 64% di uomini, a fronte delle uscite registrate pari a 45. Il dettaglio con il numero di nuovi assunti e cessati, diviso per genere e fasce d'età, e i relativi tassi di assunzione e turnover sono riportati nelle tabelle sottostanti.

Numero di persone	Entrate														
	2023					2022					2021				
	<30 anni	30-50	>50 anni	Totale	Tasso di assunzione %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di assunzione %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di assunzione %
Nord	12	28	5	43	17%	20	19	4	43	18%	0	16	20	36	16%
Uomini	8	17	3	28	17%	16	11	4	31	18%	0	13	15	28	17%
Donne	4	9	2	15	19%	4	8	0	12	17%	0	3	5	8	11%
Centro, Sud e Isole	7	18	4	29	11%	9	7	1	17	7%	3	7	1	11	5%
Uomini	5	10	3	18	10%	6	3	0	9	5%	2	4	1	7	4%
Donne	2	8	1	11	14%	3	4	1	8	11%	1	3	0	4	5%
Totale	19	44	9	72	14%	29	26	5	60	13%	3	23	21	47	10%

Tabella 10: totale dei nuovi assunti (GRI 401-1)

Numero di persone	Uscite														
	2023					2022					2021				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %
Nord	11	21	2	34	14%	10	18	10	38	16%	14	12	3	29	13%
Uomini	9	16	2	27	16%	6	14	7	27	16%	9	12	3	24	15%
Donne	2	5	0	7	9%	4	4	3	11	16%	5	0	0	5	7%
Centro, Sud e Isole	2	8	1	11	4%	2	7	7	16	7%	2	4	4	10	4%
Uomini	2	4	0	6	3%	2	3	4	9	5%	0	3	4	7	4%
Donne	0	4	1	5	6%	0	4	3	7	10%	2	1	0	3	4%
Totale	13	29	3	45	9%	12	25	17	54	11%	16	16	7	39	8%

Tabella 11: totale dei dipendenti cessati (GRI 401-1)

Come illustrato dai dati riportati, il **tasso di turnover** nel 2023 risulta in **diminuzione** rispetto al 2022 di due punti percentuali, mentre il **tasso di assunzione** risulta in **crescita** nel complesso dell'1%, guidato dall'aumento del tasso di assunzione nelle aree del Centro, del Sud e delle Isole in particolare.

Il quadro emerso riflette anche gli sforzi messi in atto nel 2023 per sopperire alla difficoltà nella ricerca di personale, concretizzati nell'attivazione di un contratto in via sperimentale con la piattaforma LinkedIn e nell'incremento dell'utilizzo di piattaforme online atte a facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, e dei centri per l'impiego locali. In particolare, queste iniziative hanno promosso l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette.

4.2 Il benessere dei dipendenti

L'Azienda pone da sempre al centro del proprio operato la professionalità e il contributo individuale delle persone, dando continuità a uno stile di relazione che punta a riconoscere il lavoro di ciascuno come elemento fondamentale dello sviluppo aziendale e personale. In linea con quanto definito nelle linee di indirizzo sviluppate e già implementate nel 2022, basate su programmi di formazione, sulla strutturazione di un sistema di valutazione del personale e sulla definizione dei Piani di Crescita Professionale, il 2023 è stato interessato dallo svolgimento di vari corsi di formazione rivolti ai dipendenti, svolti e finanziati in varie modalità.

In particolare, secondo quanto previsto dal piano formazione 2022/2023, nel corso del 2023 sono stati erogati a tutti dipendenti aziendali differenti corsi finanziati dal fondo interprofessionale obbligatorio Fondimpresa. Tali corsi hanno riguardato:

- la formazione base o avanzata in Excel;
- l'utilizzo di Power Bi e di strumenti di Business Intelligence;
- lo sviluppo di soft skills;
- formazione sulla gestione dei rifiuti.

In particolare, nel 2023 sono state erogate circa 7466 ore di formazione in totale, risultanti in un valore medio di circa 15 ore di formazione per dipendente. Questo dato risulta in netto aumento rispetto al 2022, che ha visto circa 3620 ore di formazione totali, con una media di circa 8 ore di formazione per dipendente⁵.

Ore di formazione erogate annualmente			
	2023	2022	2021
Totale ore di formazione erogate durante l'anno	7466,3	3620,5	N.D.
Totale dei dipendenti	502	475	469
Totale ore di formazione pro capite	15	8	N.D.

Tabella 12: ore di formazione annue erogate ad ogni dipendente (GRI 404-1)

La strutturazione di un sistema di valutazione professionale del personale oggettivo e riconosciuto, unita a dei programmi di formazione ben delineati, consente di dare consapevolezza al personale riguardo alla possibilità di accedere attraverso un sistema corretto e predeterminato a livelli superiori per mansioni, ruoli e posizioni organizzative. La definizione di Piani di Crescita Professionale è infatti un elemento fondamentale per far sì che i dipendenti siano stimolati attraverso degli obiettivi raggiungibili e corretti. Nella stessa ottica viene implementato

⁵ Le ore di formazione totali pro capite erogate nell'anno 2021 non sono disponibili.

un piano di premi aziendali volto a riconoscere le performance dei dipendenti. Inoltre, si segnala che nel 2023 sono stati distribuiti ai dipendenti circa 500 mila euro sotto forma di premi aziendali.

Il 2023 ha anche visto l'integrazione del welfare aziendale in seguito all'analisi del 2022 volta a comprendere e rispondere ai fabbisogni del personale. Nello specifico, per quanto riguarda l'assistenza sanitaria, i lavoratori a tempo indeterminato possono usufruire della copertura sanitaria integrativa "Sanilog". È inoltre previsto il fondo di assistenza sanitaria integrativa "Fasdac" indirizzato ai dirigenti delle aziende commerciali, di trasporto e spedizione, dei magazzini generali, degli alberghi e delle agenzie marittime.

Infine, i dipendenti possono usufruire anche del congedo parentale, tema fondamentale tra gli impegni in area welfare che interessano SUSA. Come illustrato dalla tabella sottostante, la totalità dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel biennio sono ancora dipendenti dell'organizzazione. In particolare, nel 2023 il 100% degli uomini è rientrato al lavoro dopo aver usufruito del congedo, a fronte del 33% delle donne⁶.

Numero di persone	Congedo parentale 2023			Trend 2023		Congedo parentale 2022			Trend 2022	
	Uomini	Donne	Totale	% uomini	% donne	Uomini	Donne	Totale	% uomini	% donne
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	82	38	120	68%	32%	88	40	128	69%	31%
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	4	5	20%	80%	1	4	5	20%	80%
	Di cui status al 31.12.2023					Di cui status al 31.12.2022				
Numero di dipendenti ancora in congedo	0	1	1	0%	25%	0	2	2	0%	50%
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	1	1	2	100%	20%	1	2	3	100%	50%
di cui ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	1	1	2	100%	20%	1	2	3	100%	50%
di cui non più dipendenti dell'organizzazione	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Tasso di retention al lavoro	100%	50%	67%			100%	100%	100%		
Tasso di rientro al lavoro	100%	33%	50%			100%	100%	100%		

Tabella 13: totale dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (GRI 401-3)

In ambito welfare, si segnala inoltre che SUSA ha disposto, per i soli dirigenti, il fondo previdenziale "Mario Negri" su cui vengono versati due contributi, uno a carico del dirigente ed uno dell'azienda, oltre che il TFR. È stata anche realizzata l'iscrizione alla "Associazione Antonio Pastore", ente senza scopo di lucro che organizza forme di previdenza integrativa individuale e garanzie di rischio a favore degli affiliati.

⁶Per quanto riguarda il congedo parentale si specifica che i dati relativi al 2021 non sono disponibili.

Il tema dell’inclusività, come il rispetto dei diritti umani, sono di fondamentale importanza per SUSA. Come dichiarato all’interno del Codice Etico, SUSA vieta ogni forma di discriminazione in base al genere, orientamento sessuale, stato di salute, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei suoi interlocutori nonché ogni sorta di lavoro forzato o minorile, promuovendo il rispetto dell’uguaglianza tra i propri dipendenti. A tale riguardo l’Azienda opera nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani O.N.U., delle Convenzioni fondamentali ILO (International Labour Organization) e delle Linee Guida OCSE. A dimostrazione di tale impegno per il triennio 2023-2021 SUSA non ha registrato nessun episodio di discriminazione.

In ottica di trasparenza, si riportano nelle tabelle sottostanti i rapporti fra lo stipendio e la retribuzione delle donne e quelle degli uomini per ogni categoria di dipendenti. Si specifica che tutti i dipendenti aziendali hanno un trattamento economico eguale e in linea con il CCNL di categoria, per cui eventuali differenze di retribuzione dipendono dalla previsione di elementi compensativi, quali ad esempio, esperienza e competenza specifica.

Rapporto tra lo stipendio delle donne e quella degli uomini per ogni categoria professionale

Stipendio base medio pro capite	2023	2022	2021
	Rapporto Donne/uomini [%]	Rapporto Donne/Uomini [%]	Rapporto Donne/Uomini [%]
Dirigenti	61%	82%	81%
Quadri	78%	89%	88%
Impiegati	84%	85%	85%
Operai	0%	0%	0%

Tabella 14: rapporto tra lo stipendio delle donne su quello degli uomini per ogni categoria professionale (GRI 405-2)

Rapporto tra la retribuzione delle donne e quella degli uomini per ogni categoria professionale

Retribuzione complessiva	2023	2022	2021
	Rapporto Donne/Uomini [%]	Rapporto Donne/Uomini [%]	Rapporto Donne/Uomini [%]
Dirigenti	59%	81%	81%
Quadri	78%	84%	80%
Impiegati	73%	77%	76%
Operai	0%	0%	0%

Tabella 15: rapporto tra la retribuzione delle donne su quella degli uomini per categoria professionale (GRI 405-2)

4.3 Salute e sicurezza sul lavoro

SUSA ritiene che l’attenzione ai requisiti di **salute e sicurezza** nelle attività prestate, unitamente all’impegno etico e sociale, ottenuti attraverso dedizione costante in ogni fase del processo aziendale, siano la chiave per rispondere adeguatamente alle esigenze dei clienti e della collettività con la quale interagisce quotidianamente, sia quella che ospita le sedi e accoglie i dipendenti sia quella che incontra ogni giorno durante i suoi interventi.

A tale proposito il 2023 ha visto continuare l'implementazione della **Politica per la Salute e Sicurezza** aggiornata e pubblicata nel 2022 in cui, oltre a dichiarare l'impegno dell'organizzazione volto alla riduzione dei rischi e il miglioramento continuo degli standard di sicurezza, si enunciano i seguenti obiettivi:

- costante rispetto delle leggi e normative vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- efficienza operativa dei processi operando in ottica di prevenzione;
- miglioramento continuo e prevenzione degli incidenti.

A dimostrazione di ciò, l'Azienda, oltre ad essere conforme alle linee guida UNI INAIL 2001, sta attuando un **percorso volto ad ottenere la certificazione ISO 45001**. L'Organizzazione, quindi, ha già strutturato un **Sistema di gestione Salute e Sicurezza**, il quale copre la totalità dei lavoratori interni ed esterni e delinea una struttura specifica per ogni filiale, nominando almeno un preposto e le relative squadre di emergenza.

La Società, inoltre, effettua una valutazione periodica puntuale sui rischi in materia di Salute e Sicurezza opportunamente illustrata nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). I DVR e Piani di Emergenza per ogni singola struttura, oltre che per la sede, sono dunque analizzati e rivisitati periodicamente in linea con i risultati dell'analisi dei pericoli e per mezzo della matrice dei rischi. Grande rilevanza viene assegnata alla gestione dei rischi interferenziali, legati alle differenti tipologie di attività commissionate nei vari siti operativi. A tal riguardo viene mantenuto attivo e aggiornato il Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali (DUVRI) e il relativo Piano di viabilità specificamente ideato per prevenire il rischio di investimento.

I rischi maggiormente impattanti, sotto il profilo della tutela della salute del lavoratore sugli interi processi, sono individuabili prevalentemente nei rischi ergonomici, da movimentazione manuale dei carichi, manipolazione di sostanze chimiche, investimento/schiacciamento, incidente stradale e incendio.

SUSA promuove e implementa **programmi di addestramento e formazione del personale** a tutti i livelli aziendali e di tutte le persone che lavorano per conto di SUSA per diffondere la Politica per la Sicurezza e fornire le competenze necessarie per evitare incidenti e rendere consapevole il personale aziendale delle proprie responsabilità e della necessità di operare nel rispetto della vigente legislazione e delle norme operative interne, affidando la responsabilità nella gestione della Salute e della Sicurezza a tutti i dipendenti in rapporto al ruolo, alle funzioni e ai compiti di ognuno. Annualmente viene redatto un piano formativo per la sicurezza che intercetta tutte le esigenze aziendali (preposti, RLS, squadre di emergenza, etc), che comprende l'erogazione di corsi di formazione e aggiornamento relativamente all'evoluzione dei rischi o all'insorgenza di nuovi rischi in conformità con l'articolo 37 del D.Lgs. 81/08. Non si eroga direttamente formazione per i lavoratori non dipendenti, ma si richiedono le evidenze della formazione

durante la verifica di idoneità tecnico-professionali effettuata annualmente sulle aziende di movimentazione merci.

L'obiettivo aziendale è di avere "zero infortuni" con un tasso di assenteismo per malattia al limite inferiore in un benchmark comparativo tra aziende dello stesso settore. Per tale motivo tra gli indicatori più significativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro si monitora l'andamento delle performance infortunistiche legate ai propri lavoratori.

Nel 2023, si sono registrati 30 infortuni totali, tutti senza gravi conseguenze, di cui solamente uno ha riguardato un lavoratore dipendente, mentre gli altri 29 casi hanno interessato lavoratori di fornitori.

Numero di infortuni sul lavoro	2023	2022	2021
Numero di infortuni per lavoratori dipendenti	1	0	2
di cui infortuni gravi	0	0	0
di cui decessi	0	0	0
Numero di infortuni per lavoratori di fornitori	29	27	25
di cui infortuni gravi	0	0	0
di cui decessi	0	1	0
Tasso di infortuni sul lavoro*	1,29	0	2,6
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0	0	0
Tasso di decessi dovuti ad infortuni sul lavoro	0	0	0

*il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate dai dipendenti (rispettivamente 777748,57 nel 2023, 750336,38 nel 2022 e 755676,23 nel 2021) utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000. Non è stato possibile calcolare il tasso di infortuni per i lavoratori dei fornitori in quanto SUSA non ha implementato un monitoraggio delle ore lavorate

Tabella 16: infortuni sul lavoro (GRI 403-9)

Nel 2023 non si sono registrati casi di malattia professionale né tra i dipendenti né tra i lavoratori esterni, in linea con il 2021, mentre nel 2022 si è registrato solo un caso di malattia professionale causato da un sovraccarico biomeccanico degli arti superiori.

Infine, SUSA ha sottoscritto un accordo con UNISALUTE, accessibile a tutti i dipendenti, volto alla **promozione del benessere e della salute dei lavoratori**. Tale accordo prevede dei percorsi di check up che potranno essere seguiti da ciascun lavoratore.

4.4 Il legame con il territorio

SUSA è fortemente legata ai territori in cui opera ed è consapevole degli impatti che può avere su di essi, anche in termini di sviluppo economico e sociale. Per questo motivo la Società opera nel pieno rispetto delle comunità locali e sostiene numerose iniziative di valore culturale e sociale. Inoltre, la partecipazione alle associazioni costituisce lo strumento più adatto ed efficace per la rappresentazione dei legittimi interessi aziendali. Per questo motivo SUSA aderisce all'Associazione Industriali Perugia.

SUSA e lo sport

SUSA crede nella valorizzazione dello sport sul territorio. Nel corso del 2023 ha sponsorizzato numerosi enti sportivi:

- **Testi Cicli:** Associazione Sportiva Dilettantistica che gestisce atleti ciclisti offrendo la possibilità di svolgere sia attività su strada che Mountain Bike;
- **BellSpeed:** società che si occupa di fornire automobili da competizione per i vari campionati italiani e internazionali;
- **SIR Safety Volley Perugia:** squadra di pallavolo maschile di Superlega;
- **Associazione Polisportiva Dilettantistica di Corciano,** organizzazione dedicata alla promozione di varie pratiche sportive nel territorio;
- **Tuder Academy,** ente di promozione sportiva socio-culturale che opera con l'obiettivo di promuovere lo sport come strumento di benessere, prevenzione e coesione sociale;
- **Ventinella A.S.D.,** club calcistico attivo nella lega Eccellenza Umbria;
- **AIMTES** (Associazione Italiana Massaggiatori Sportivi e Terapisti dello Sport), associazione di categoria basata a Todi volta a tutelare, promuovere e rappresentare gli interessi di massaggiatori sportivi e terapisti dello sport.



Partnership di valenza culturale e sociale

Nel corso del 2023 SUSA ha inoltre contribuito a diverse iniziative culturali e sociali.

Festival dei Due Mondi

Anche nel 2023, SUSA ha supportato il Festival dei Due Mondi, una delle principali manifestazioni europee di spettacoli dal vivo che si svolge annualmente nella città di Spoleto dal 1958.



Lions Club

SUSA ha contribuito all'evento "Smile for Children" organizzato dal Lions Club con l'obiettivo di raccogliere fondi per il centro di Oncematologia pediatrica dell'Ospedale Santa Maria della Misericordia di Perugia e per il servizio di sostegno di assistenza domiciliare per i pazienti.

Galleria Nazionale Umbra

La Società ha supportato direttamente la mostra "Il meglio maestro d'Italia. Perugino nel suo tempo", organizzata dalla Galleria Nazionale Umbra per celebrare il pittore perugino Pietro Vannucci, in occasione del quinto centenario dalla sua scomparsa.



CESVI



SUSA ha inoltre donato fondi all'organizzazione umanitaria CESVI per supportare le operazioni di ricostruzione e sostegno messe in atto in Emilia-Romagna in seguito ai danni causati dall'alluvione del 2023.

Altre collaborazioni

SUSA ha supportato, tramite l'erogazione diretta di fondi, la Parrocchia di Maria SS. Ausiliatrice nell'acquisto di un mezzo di trasporto dedicato al recapito di pasti a persone disabili sul territorio. Nel corso del 2023, SUSA ha inoltre offerto sostegno all'Associazione Santa Lucia, al Sacro Convento di San Francesco e all'Istituto Serafico di Assisi, organizzazione che offre servizi di riabilitazione, psicoeducazione e assistenza sociosanitaria a bambini e giovani adulti con disabilità, confermando il proprio impegno verso le realtà attive nel proprio territorio di riferimento e contribuendo alla creazione di una comunità sostenibile e solidale.

5. L'impegno per l'ambiente

Come enunciato nella **Politica per l'Ambiente della Società**, SUSA considera che la protezione e il miglioramento dell'ambiente siano entrambe componenti del futuro e della competitività dei suoi servizi.

Al fine di minimizzare gli impatti dell'Organizzazione sull'ambiente circostante, sono stati delineati i seguenti **target strategici**:



Figura 12 - target ambientali

Un primo passo per il raggiungimento di tali obiettivi è rappresentato dal mantenimento del **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001**. Tale sistema assume un ruolo centrale, essendo non solo uno strumento gestionale di complessità ambientale e di sicurezza interno ed esterno alle attività dell'impresa, ma anche un mezzo per trasformare i vincoli ambientali in opportunità di business, per ridurre i costi e risparmiare risorse.

5.1 L'utilizzo sostenibile delle risorse

SUSA attribuisce all'economia circolare un ruolo centrale, infatti, fra gli impegni previsti vi sono la riduzione dei rifiuti prodotti, l'aumento dei quantitativi dei rifiuti avviati a riciclo e l'utilizzo sempre maggiore di materiale e attrezzature riciclabili a basso impatto ambientale.

Nel 2023 circa l'**82%** dei materiali utilizzati dall'Azienda per svolgere le proprie attività, nello specifico carta ed etichette, è **rinnovabile**, in leggero rialzo rispetto al 2022. La restante quota comprende materiali non rinnovabili, principalmente termoretraibile per imballaggi.

Materie prime impiegate				
Materie prime rinnovabili				
Tipologia di materiale	Unità di misura	2023	2022	2021
Carta per stampa	Kg	66.564	71.568	73.754
Carta per servizi igienici	Kg	4.793	4.876	4.417
Cartone per imballi	Kg	2.556	2.741	3.096
Etichette	Kg	20.808	20.660	21.723
Materie prime non rinnovabili				
Termoretraibile per imballaggi	Kg	13.523	15.461	12.535
Porta DDT	Kg	6.456	5.900	5.784
Scotch	Kg	1.162	1.349	1.623
Totale materie prime impiegate	Kg	115.862	122.554	122.932

Tabella 17: materie prime rinnovabili e non rinnovabili impiegate (GRI 301-1)

Come è possibile notare dalla tabella, nel 2023 vi è stata una **riduzione** rispetto all'anno precedente pari a circa il **12,5%** dell'utilizzo di cartoni per imballaggio e a circa il **7%** per la carta per stampa. In particolare, la diminuzione dell'utilizzo di carta per la stampa prosegue la traiettoria stabilita nel 2022, che ha visto un'iniziale riduzione di questo valore grazie all'acquisizione del programma di gestione documentale Arxivar. Il programma ha infatti permesso la **dematerializzazione** sia della documentazione cartacea che delle relative procedure aziendali di gestione. In aggiunta, la carta impiegata per la stampa, dotata di **certificazione FSC e PEFC** e i cartoni da imballaggio sono materiali **100% riciclati**⁷, mentre la carta utilizzata per i servizi igienici è composta solo per il **30% di materia prima vergine**. L'incremento del 9,4% nel totale consumato di porta DDT (buste adesive per i documenti di trasporto) è invece da attribuire all'aumento dei clienti a cui vengono affidate le buste portadocumenti.

Per quanto riguarda i rifiuti, questi sono gestiti sulla base delle procedure delineate dal **Sistema di Gestione Ambientale**, certificato **ISO 14001** e si suddividono in:

- **rifiuti solidi urbani (RSU) e assimilabili**, prodotti nei magazzini dislocati in tutta Italia, gestiti dall'ente comunale di riferimento o dall'interporto, per i quali non si ha contezza dei quantitativi prodotti;

⁷ Carta dotata di certificazioni FSC (*Forest Stewardship Council*) e PEFC (*Programme for the Endorsement of Forest Certification*).

- **rifiuti speciali da attività logistica**, suddivisibili in pericolosi e non, che includono rifiuti prodotti relativi a carta, plastica, legno e misto. I dati relativi a questa categoria di rifiuti sono gestiti a livello di filiale, ad eccezione delle filiali di Roma, Padova, Ancona, Udine e Pisa, dove i rifiuti non pericolosi sono ritirati dagli enti comunali, esclusi i rifiuti di quantità troppo rilevante perché questi possano gestirle.

La tabella successiva rappresenta il dettaglio del peso dei rifiuti prodotti da SUSA, espresso in tonnellate, e la loro composizione.

Peso totale dei rifiuti prodotti										
Composizione dei rifiuti	U.d.m.	2023			2022			2021		
		Prodotti	Avviati al riciclo	Discarica/ smaltimento	Prodotti	Avviati al riciclo	Discarica/ smaltimento	Prodotti	Avviati al riciclo	Discarica/ smaltimento
Totale non pericolosi	ton	1.545	1545	-	1.955	1.955	-	2.031	2.031	-
Carta, cartone	ton	220	220	-	256	256	-	256	256	-
Plastica	ton	32	32	-	27	27	-	31	31	-
Legno	ton	721	721	-	1.048	1.048	-	1.202	1.202	-
Misto	ton	430	430	-	537	537	-	474	474	-
Altre tipologie di rifiuti non pericolosi	ton	142	142	-	87	87	-	68	68	-
Totale pericolosi	ton	43	37	7	21	15	7	16	12	4
Totale	ton	1.588	1.582	7	1.977	1.970	7	2.046	2.043	4

Tabella 18: totale dei rifiuti prodotti (GRI 306-3, 306-4 e 306-5)

Per lo svolgimento delle attività logistiche SUSA nel 2023 ha generato circa **1.588** tonnellate di **rifiuti**⁸, di cui solo **3%** sono rifiuti **pericolosi**. Quest'ultimi vengono prodotti solo in caso di eventi accidentali come, ad esempio, sversamenti di olio, pitture, liquidi in genere e solidi. L'aumento della quantità di rifiuti pericolosi prodotti riscontrato nel 2023 è stato causato dalla rottamazione di cinque semirimorchi che sono poi stati sostituiti da nuovi mezzi. Invece, l'incremento della produzione di rifiuti in plastica (+18%) e dei rifiuti misti non pericolosi (+62%) rispetto al 2022 è dovuto al mancato ritiro di materiali obsoleti ed attrezzature da parte dei clienti a seguito della chiusura del rapporto lavorativo.

Nonostante l'aumento dei rifiuti prodotti per queste categorie, nel 2023 si riscontra una **riduzione del 20%** del quantitativo totale di **rifiuti generati** rispetto all'anno precedente. Questo risultato è giustificato dal continuo impegno di SUSA nei confronti di questa tematica, concretizzato nella messa in atto di politiche di monitoraggio e riduzione dei materiali utilizzati.

⁸ Tale quantitativo complessivo non tiene conto dei rifiuti generati da attività logistica delle filiali di Ancona, Padova e Roma, in quanto l'asporto viene affidato direttamente ad una società incaricata dall'ente comunale di riferimento.

Nel dettaglio, la produzione di rifiuti del 2023 ha riguardato principalmente legno (43%), misto (27%) e carta e cartone (14%). Nonostante il legno rappresenti la categoria con il peso maggiore sul totale dei rifiuti è anche la categoria interessata dalla maggiore diminuzione di rifiuti prodotti, in riduzione del 31% rispetto al 2022.

La gestione dei rifiuti e il loro monitoraggio **variano a seconda della filiale**. I rifiuti vengono differenziati all'interno delle strutture per mezzo di appositi contenitori e successivamente inviati allo stoccaggio in cassoni, in modo da procedere all'asporto tramite soggetto qualificato e autorizzato. Nel 2023, il **99,6%** dei rifiuti prodotti è stato avviato a **riciclo**, di cui 1.582 ton di rifiuti non pericolosi e 37 ton di rifiuti pericolosi, mentre il restante **0,4%**, composto da **rifiuti pericolosi**, è stato destinato a smaltimento⁹.

SUSA si impegna inoltre nel monitoraggio dei propri **prelievi idrici**, con l'obiettivo di **efficientare e ridurre l'utilizzo delle risorse idriche** delle proprie filiali e rispondere prontamente, tramite interventi immediati, nel caso in cui si verificano anomalie. Nello specifico, il monitoraggio viene effettuato con cadenza **mensile**, tramite la lettura dei contatori installati in ciascuna filiale operativa. Una volta raccolti i dati vengono analizzati e confrontati con i prelievi idrici dei mesi precedenti, al fine di rintracciare l'eventuale presenza di perdite.

In generale, in merito all'attività di SUSA, la quasi totalità di acqua prelevata (circa il 99% nel 2023) viene impiegata per l'uso civile, mentre la restante quota (1%) si riferisce all'acqua utilizzata per l'antiincendio. Esaminando la tabella sottostante, si evince che nel corso del 2023 i prelievi idrici si sono **ridotti del 4%** rispetto al 2022 e si sono attestati a circa **17 Megalitri**¹⁰, di cui solo poco più del **14%** proviene da aree a **stress idrico**¹¹.

Fonte del prelievo	U.d.m	Prelievi idrici					
		2023		2022		2021	
		Tutte le aree	Aree di stress idrico	Tutte le aree	Aree di stress idrico	Tutte le aree	Aree di stress idrico
Acque sotterranee (totale)*	MI	0,1	0	0,1	0	0,10	0
Acqua potabile (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	MI	0,1	0	0,1	0	0,10	0
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0	0	0
Acqua di parti terze (totale)	MI	17,5	2,48	18,1	2,5	22,1	3,0
Acqua potabile (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	MI	17,5	2,5	18,1	2,5	22,10	3,0
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0	0	0
Totale prelievi idrici	MI	17,5	2,5	18,2	2,5	22,2	3,0

*Acqua emunta da pozzo

Tabella 19: totale dei prelievi idrici e delle aree soggette a stress idrico suddiviso per tipologia di fonte (GRI 303-3)

⁹ Per quanto concerne lo smaltimento di rifiuti non pericolosi, l'Azienda non dispone del dettaglio della modalità di smaltimento.

¹⁰ Il quantitativo complessivo tiene conto dei prelievi idrici di tutte le filiali sotto il controllo di SUSA, ad eccezione di quella di Novara per la quale non è possibile eseguire il monitoraggio del dato.

¹¹ Tutte le filiali sono considerate dall'Aqueduct Tool, sviluppato dal World Resources Institute per identificare le aree potenzialmente a rischio, come categoria ad altissimo stress idrico ossia "extreme scarcity" (scarsità estrema).

Per quanto riguarda, invece l’impatto delle attività di SUSA sulla biodiversità, si precisa che tutti i siti operativi gestiti dalla Società sono dislocati presso aree industriali e non sono situati in prossimità di area protette o ad elevato valore in termini di biodiversità.

5.2 I consumi energetici e le emissioni

In linea con gli impegni sopracitati, SUSA ha deciso di proseguire il proprio percorso di **monitoraggio e rendicontazione delle emissioni** correlate ai propri consumi.

I principali **consumi energetici** attribuibili alla Società riguardano l’acquisto dalla rete, l’autoproduzione di energia elettrica e il consumo di carburante per l’alimentazione dei veicoli aziendali.

Nel 2023, SUSA ha registrato una **diminuzione** pari al **4% dei consumi totali** rispetto all’anno precedente, a seguito di investimenti in progetti di risparmio ed **efficientamento energetico** come il relamping di alcune sedi aziendali con luci a LED e la sostituzione degli impianti di condizionamento e di riscaldamento.

Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione				
Energia	U.d.m.	2023	2022	2021
Combustibili derivanti da fonti non rinnovabili di cui:	GJ	13050	13204	13862
Gas naturale	GJ	2246	2593	3434
GPL	GJ	74	106	126
Diesel per autotrazione	GJ	10424	10346	10221
Benzina per autotrazione	GJ	306	158	81
Energia elettrica totale consumata di cui:	GJ	19143	20292	20236
Acquistata	GJ	17747	19008	18860
<i>di cui derivante da fonti rinnovabili</i>	GJ	3768	0	0
Autoprodotta	GJ	1245	1140	1204
<i>di cui derivante da fonti rinnovabili</i>	GJ	1245	1140	1204
Teleriscaldamento	GJ	151	144	172
<i>di cui derivante da fonti rinnovabili</i>	GJ	151	144	172
Energia elettrica generata e venduta/restituata alla rete	GJ	1779	1810	1866
<i>di cui derivante da fonti rinnovabili</i>	GJ	1779	1810	1866
Consumo totale di energia	GJ	32.193	33.495	34.099

Tabella 20: consumo di energia all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)

La quota di autoconsumo di energia elettrica, pari a circa **1245 GJ** nel 2023, è garantita dalla produzione di **impianti fotovoltaici di proprietà** di SUSA, installati su 6 filiali operative per contribuire alla produzione di energia pulita e alla riduzione delle emissioni di gas serra. Inoltre, come già descritto lo scorso anno, SUSA prevede di **massimizzare** l’autoproduzione dell’energia elettrica da **fonti rinnovabili**, tramite l’installazione di ulteriori impianti fotovoltaici e, nei casi in cui non sia possibile, privilegiare l’utilizzo di energia da fonti esterne rinnovabili. A tale proposito,

nel 2023 si registra un aumento considerevole della quota di energia rinnovabile giustificato dall'installazione di un ulteriore impianto fotovoltaico per la sede di Prato e dall'acquisto di energia 100% rinnovabile su 5 filiali.

A partire da tali consumi SUSA calcola - utilizzando le linee guida del GHG Protocol - e rendiconta:

- le emissioni **dirette "Scope 1"** che rappresentano le emissioni derivanti dalla combustione diretta legata all'utilizzo di combustibili fossili, quali ad esempio i carburanti derivanti dall'utilizzo di auto aziendali e i combustibili impiegati per il riscaldamento dei locali.
- le emissioni **"Scope 2"**, ovvero le emissioni indirette connesse alla produzione dell'energia elettrica consumata.

Per quanto riguarda l'impronta carbonica, SUSA nel 2023 ha registrato un'emissione totale di **925 ton di CO₂eq** derivanti dall'uso di combustibili fossili (Scope 1), in **lieve diminuzione** rispetto all'anno precedente (-1%), e un totale di **1.524 ton di CO₂eq** derivanti **dall'acquisto di energia elettrica** (Scope 2- Location Based) in aumento rispetto al 2022. Al contrario, le emissioni di Scope 2 calcolate secondo il metodo Market Based risultano in **diminuzione del 19%** rispetto al 2022, dato che SUSA ha aumentato la quota di energia acquistata derivante da fonti rinnovabili come descritto sopra.

Emissioni dirette e indirette dell'organizzazione				
Emissioni	U.d.m.	2023	2022	2021
Emissioni dirette totali - Scope 1 di cui*:	tCO ₂ eq	925	930	966
Gas Naturale	tCO ₂ eq	131	151	199
GPL per riscaldamento	tCO ₂ eq	5	7	8
Benzina per autotrazione	tCO ₂ eq	22	12	6
Diesel per autotrazione	tCO ₂ eq	766	761	753
Emissioni indirette totali Scope 2 - Location Based**	tCO ₂ eq	1524	1380	1371
Emissioni indirette totali Scope 2 - Market Based ***	tCO ₂ eq	1944	2413	2394
Totale carbon footprint (Scope 1+ Scope 2 - Location Based)	tCO ₂ eq	2449	2310	2338
Totale carbon footprint (Scope 1+ Scope 2 - Market Based)	tCO ₂ eq	2869	3343	3361

* Fonte: Tabella parametri standard nazionali 2023 - Ministero dell'Ambiente.

** Fonte: ISPRA 2023- Atmospheric emission factors of greenhouse gases.

*** Fonte: AIB Residual Mix 2022

Tabella 21: emissioni dirette e indirette dell'organizzazione (GRI 305-1 e 305-2)

Attualmente, SUSA sta collaborando con una società terza per lo sviluppo e l'implementazione di un **metodo di calcolo delle emissioni di CO₂** generate **dalle attività di trasporto** effettuate per conto dei clienti a livello di singola spedizione. Tale progettualità, oltre a tenere sotto controllo le possibili evoluzioni delle emissioni derivanti dai trasporti, permetterà di calcolare l'impatto delle leve di miglioramento implementate. A partire dal 2024, SUSA potrà rendicontare lo **"Scope**

3”, ovvero le emissioni indirette derivanti da altre fonti non direttamente controllate dall’organizzazione, ma che sono risultato dell’attività dell’azienda.

Monitorando i consumi di energia e le emissioni delle attività di SUSA - nello specifico attraverso un confronto dell’energia totale consumata e dell’impronta carbonica con la quantità di merci spedite - si evince che nel 2023 **l’intensità energetica è diminuita**, a conferma della validità delle iniziative intraprese in termini di gestione ed efficientamento dei consumi energetici¹². Invece, per quanto riguarda **l’intensità emissiva** l’aumento registrato nel 2023 è giustificato principalmente dall’incremento di emissioni delle scope 2 (calcolate con il metodo LB).

Intensità energetica				
	U. d. m.	2023	2022	2021
Quantità di merci spedite	t	897.078	914.208	900.040
Totale consumo energetico	GJ	32192,74	33495,00	34098,60
Intensità energetica (sulla base delle quantità spedite)	GJ/t	36	37	38

Tabella 22: intensità energetica (GRI 302-3)

Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 "Location based")				
	U. d. m.	2023	2022	2021
Quantità di merci spedite	t	897.078	914.208	900.040
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 LB)	tCO ₂	2.449	2.310	2.338
Intensità emissiva (sulla base delle quantità spedite)	tCO₂/t	2,7	2,5	2,6

Tabella 23: intensità emissiva (GRI 305-4)

¹² Per il calcolo della intensità energetica ed emissiva è stato utilizzato un fattore moltiplicativo pari a 1000.

6. La nostra catena del valore

6.1 I fornitori

SUSA per garantire e mantenere un **elevato standard qualitativo dei propri servizi** riguardanti spedizioni, logistica e trasporti, si avvale della collaborazione di diverse Società Fornitrici. I **fornitori** possono essere suddivisi in **tre macrocategorie** in base ai servizi svolti:

- **fornitori di servizi di handling**, che si occupano della movimentazione delle merci, con i quali viene sottoscritto un contratto di appalto;
- **fornitori di trasporto**, i quali effettuano sia servizi di trasporto primario, ovvero a lungo raggio, e sia servizi di distribuzione, in cui il trasporto viene effettuato da una singola filiale al destinatario finale. Per tale tipologia di attività è prevista la sottoscrizione di un contratto di trasporto (sub-vettori);
- **fornitori di altre tipologie di servizi**, includono principalmente aziende locali che forniscono merci e materiali necessari per lo svolgimento dell'attività dell'organizzazione.

Anche nel 2023, come nel biennio precedente, SUSA si è avvalsa **esclusivamente di fornitori locali**¹³ per una percentuale di spesa pari al **100%**. Di seguito si riporta il dettaglio delle percentuali di spesa rispetto alle varie categorie di servizi e beni acquistati.

Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali			
Categoria di servizi e beni	2023	2022	2021
Distribuzione merci e trazioni: costi operativi per la distribuzione delle merci e il trasferimento tra filiali	54%	54%	52%
Corrispondenti Maggiori: costi operativi per la distribuzione delle merci affidate	6%	6%	6%
Logistica e filiali: costi relativi alla movimentazione delle merci nei magazzini	16%	16%	17%
Acquisto immobili e affitti	4%	4%	4%
Manutenzioni ordinarie e straordinarie degli immobili	1%	1%	1%
Costi legati al personale: salari e stipendi	13%	13%	14%
Costi generali: costi commerciali, hardware & software, spese bancarie, compensi professionali, formazione e sviluppo	2%	2%	2%
Utenze: energia elettrica, gas, acqua e telefonia	1%	1%	1%
Beni e materiali di consumo : cancelleria (carta lavamani-carta A4 - saponi), termoretraibile, cartoni, nastro ed etichette	1%	1%	0%
Gestione mezzi: acquisto, riparazioni, assistenza e ricambi	2%	2%	2%
Totale	100%	100%	100%

Tabella 24: percentuale di spesa per fornitori locali suddivisa per le varie categorie di servizi e beni (GRI 204-1)

¹³ Per locali si fa riferimento ai fornitori con sede in Italia.

Per ciascuna categoria di fornitore è previsto un **processo di selezione e valutazione** che richiede una fase di accreditamento iniziale, in cui si effettua una verifica preventiva in merito agli aspetti amministrativi e in cui si controlla il possesso di autorizzazioni necessarie.

In particolare, per i fornitori dei servizi di handling e per i fornitori di trasporto la valutazione comprende anche una attenta **analisi** della situazione relativa alla regolarità dell’Azienda **dal punto di vista contributivo e di relazione con le Istituzioni Finanziarie**, valutazione che è poi seguita da un monitoraggio nel corso del rapporto. In questa fase si considerano anche tutti gli aspetti che forniscono indicazioni sui livelli di qualità che possono essere espressi, sull’affidabilità, sull’effettiva disponibilità sulle garanzie che possono essere fornite in relazione all’assistenza e alla tempestività degli interventi nonché sulla congruenza tra il prezzo richiesto e tutti gli elementi prima descritti. Non si deve infine trascurare **l’attività di monitoraggio** che viene effettuata sulla fornitura, soprattutto per i fornitori dei servizi di handling e di trasporto già citati. Le informazioni relative a queste attività sono gestite digitalmente all’interno del sistema aziendale.

A partire dal 2022 è stata implementata la **Procedura Ambientale (PRA)**, con l’inserimento del relativo §“Ecodriving”, in cui viene espressamente indicato che i mezzi utilizzati dai fornitori per l’esecuzione dei trasporti devono essere conformi alle direttive CEE “territoriali” e come minimo alla Direttiva CE “Euro 4”. Tale PRA viene affidata ai trasportatori in fase di stipula contrattuale e richiamata all’interno del DUVRI di trasporto e pubblicata sull’apposita pagina del sito aziendale. L’obiettivo primario è offrire un servizio di qualità, limitando i rischi connessi all’attività lavorativa e le emissioni prodotte, tramite la definizione del corretto comportamento che deve essere tenuto dal trasportatore.

Nel 2023, in linea con l’anno precedente, il **100%** dei fornitori operativi¹⁴ è stato valutato tenendo conto del suddetto criterio ambientale.

Porzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali

	2023	2022	2021
Totale dei nuovi fornitori	149	109	149
Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	149	109	148
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali	100%	100%	99%

Tabella 25: numero e percentuale dei nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali (GRI 308-1)

¹⁴ Per il calcolo dei nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali sono stati considerati solo i fornitori che svolgono attività operative, ovvero fornitori che si occupano del trasporto delle merci, dello smaltimento dei rifiuti e delle pulizie dei locali aziendali, dato che hanno un maggiore impatto sia a livello economico che ambientale. Tale tipologia di fornitori va a comporre circa il 39% dei nuovi fornitori del 2023, il 32% del 2022 e il 42% di quelli selezionati del 2021.

SUSA ha deciso di sviluppare le iniziative necessarie a promuovere la **Responsabilità Sociale dell'Impresa**, tramite l'adozione di Codice Etico. Ciascun fornitore è quindi tenuto ad apprendere e rispettare i precetti contenuti all'interno del suddetto, che viene diffuso attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale.

Nello specifico, i fornitori sono vincolati a:

- **rispettare le norme di legge e regolamentari** nonché di eventuali codici di autodisciplina adottati, con particolare riferimento agli aspetti ambientali e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- **fornire informazioni chiare, complete, veritiere e corrette** in sede di trattativa e di instaurazione dei rapporti contrattuali ed astenersi dall'effettuare offerte che non siano coerenti con le proprie capacità tecniche, commerciali e finanziarie o che siano incoerenti con le normali condizioni di mercato;
- **non divulgare le informazioni riservate** alla azienda e/o a suoi partner commerciali di cui venissero a conoscenza nell'ambito del rapporto contrattuale ed astenersi da qualsiasi condotta che possa creare pregiudizio al decoro ed alla reputazione di SUSA o pregiudicare lo svolgimento dell'attività di quest'ultima;
- **acconsentire**, ove richiesto, **all'esecuzione di audit**, ispezioni e sopralluoghi presso le proprie sedi e/o unità operative, per la verifica dei requisiti richiesti nell'ambito dei processi di selezione e di aggiudicazione delle forniture;
- **astenersi dall'offrire, dare, promettere, accettare o ricevere denaro o altre utilità o benefici** nei rapporti con il personale di SUSA al fine di conseguire indebiti vantaggi nell'assegnazione di forniture;
- **segnalare all'azienda**, nelle modalità previste, **qualsiasi violazione** o sospetta violazione del presente Codice, da chiunque commessa, di cui venissero a conoscenza.

SUSA è consapevole che per poter affrontare le sfide della sostenibilità e della riduzione delle emissioni nella catena di trasporto è necessario provvedere al **rinnovamento della flotta** dei trasportatori. Ad oggi, la Società rinnova il suo impegno **prediligendo mezzi di trasporto con classe "Euro" sempre più elevata e con emissioni zero in funzione degli sviluppi tecnologici**. SUSA si muoverà in funzione di quelle che saranno le indicazioni complessive dei governi e delle istituzioni, non essendo ancora chiare le linea di indirizzo che si intendono perseguire tra elettrificazione pura o mediata da un vettore energetico.

6.2 I clienti

SUSA ha come oggetto principale della propria attività il **trasporto delle merci su strada per conto terzi** in ambito nazionale ed internazionale, nonché la **gestione di piattaforme logistiche**. L'obiettivo generale è quello di raggiungere e mantenere un elevato livello di servizio, tale da fidelizzare i propri clienti e instaurare con loro un rapporto consolidato che assicuri la loro soddisfazione e una correlata solidità aziendale nel lungo periodo. Questo impegno è definito

anche all'interno della Politica per la Qualità il cui rispetto è attestato dalla ultradecennale certificazione ISO 9001.

Per la tipologia di attività eseguite da SUSA, il cliente assume un duplice significato: non si considera cliente soltanto chi affida le merci, ma anche qualsiasi operatore che effettua fasi di attività all'interno del processo.

Il compito di SUSA si basa sulla comprensione delle diverse esigenze dei propri clienti al fine di costruire un sistema funzionale e organizzato per poter rispondere efficacemente e rapidamente alle loro richieste. Tale risultato viene conseguito tramite l'**ampia rete di centri distributivi e logistici**, supportati da un sistema informatico sempre aggiornato. Questo consente di soddisfare le richieste di molteplici aziende appartenenti a differenti settori, come ad esempio quello Industry, Consumer & Retail e Automotive.

La soddisfazione del cliente si declina non solo con l'offerta di servizi diversificati, ma anche con la possibilità di usufruire di un **sistema di customer care** che possa risolvere eventuali problematiche urgenti o fornire le informazioni richieste. Il sistema permette anche di controllare e verificare l'operato di SUSA in maniera attiva. Grazie all'attenta analisi da parte dall'Azienda, nel corso del 2023, come per il biennio 2021-2022, non sono stati riscontrati casi di non conformità alle normative o ai codici di autoregolamentazione relativi all'impatto sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e dei servizi.

SUSA dedica una particolare importanza all'adozione e implementazione di **sistemi di sicurezza efficaci per la difesa del patrimonio informatico aziendale** e da conseguenti violazioni dei dati. L'Azienda, dunque, si prodiga per garantire la riservatezza di dati e informazioni; attualmente l'accesso ai sistemi gestionali è autorizzato solo tramite l'utilizzo di una rete privata e i dati non sono gestiti tramite sistemi di tipo cloud. Inoltre, al fine di incrementare la sicurezza dei sistemi informativi aziendali e prevenire potenziali attacchi cyber, è stata richiesta una consulenza esterna da parte di un esperto per l'implementazione di un sistema di protezione maggiormente sofisticato. Nel corso del 2023, come già nel biennio 2021-2022, non sono stati registrati reclami né denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la loro perdita dei dati.

6.2.1 La qualità del servizio

A testimonianza del continuo desiderio di crescita e miglioramento, la Società ogni anno investe tempo e risorse per certificare la qualità del servizio offerto, gestire al meglio la flotta e ottimizzare i processi logistici dei propri centri.



Dal **1999** SUSA è certificata **ISO 9001**, per attestare il **Sistema Qualità** e l'eccellenza dei processi di gestione interni.

Dal **2005** SUSA ha ottenuto anche la certificazione **ISO 14001**, a dimostrazione dell'impegno nell'applicare un **Sistema di Gestione Ambientale** a basso impatto.

Rapidità e affidabilità sono i due principi che guidano l'attività di SUSA. Per far sì che tali principi vengano rispettati la Società organizza la logistica e pianifica le spedizioni per ogni parte d'Italia e d'Europa nel minor tempo possibile. Ciò è possibile grazie alla presenza **capillare nel territorio nazionale** dei centri di distribuzione e alla possibilità di mantenere **attivo l'impianto di carico e smistamento 24 ore su 24**.

SUSA si affida ad una flotta composta da oltre **900 veicoli**, costantemente revisionati e controllati per il massimo della sicurezza. Il **90% dei mezzi** sono muniti di **sponda idraulica**, così le operazioni di **carico scarico** risultano più **semplici, sicure e veloci**. Inoltre, potendo disporre di mezzi di varie dimensioni è possibile adeguarsi al meglio al carico e alle peculiarità del luogo di consegna, personalizzando il servizio.



Inoltre, sempre in ottica di miglioramento della qualità del servizio, SUSA è impegnata da anni in un piano di investimento volto ad ottenere un aumento del numero delle filiali (la cosiddetta "**capillarizzazione del network**"). L'obiettivo di questo investimento è incrementare la prossimità con i Vari Clienti, così da aumentare le fasce orarie disponibili per la consegna e, in particolare, per il ritiro delle merci che verranno spedite.

L'evoluzione tecnologica è alla base del continuo sviluppo della Organizzazione e driver fondamentale per assicurare l'affidabilità e tracciabilità di ciascun servizio offerto. Per questo SUSA si serve di **sistemi informatici avanzati** e sempre **aggiornati** che riescono a tracciare puntualmente ogni tipo di movimento delle merci e controllano passo passo il rispetto delle procedure operative, dei tempi e delle modalità di spedizione, sia in fase di stoccaggio e gestione logistica, sia durante il trasporto. Ciascun addetto è dotato di **barcode readers** in radio frequenza per il controllo del magazzino e di palmari per la **trasmissione dei dati in tempo reale**.

7. Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	SUSA S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2023-31/12/2023 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

GRI Standard	Informativa	Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 – Informativa Generale					
2-1	Dettagli organizzativi	Pag. 5			
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 5			
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Pag. 5; 59			
2-4	Revisioni delle informazioni	Pag. 5			
2-5	Assurance esterna	Il presente documento non è sottoposto ad Assurance.			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Pag. 8-13			
2-7	Dipendenti	Pag. 25-26			

2-8	Lavoratori non dipendenti	Pag. 25-26			
2-9	Struttura e composizione della governance	Pag. 16-20			
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 16-20			
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Pag. 16-20			
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Pag. 16-20			
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Pag. 16-20			
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Pag. 5, 16-20			
2-15	Conflitti d'interesse	Pag. 16			
2-16	Comunicazione delle criticità	Pag. 23			
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Pag. 16-20			
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Pag. 16-20			

2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Omissione	a. b.	Informazioni non disponibili	Attualmente, SUSA non dispone di procedure definite o politiche Retributive Aziendali del massimo organo di governo e degli altri dirigenti.
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Omissione	a. b.	Informazioni non disponibili	Attualmente, SUSA non dispone di una procedura di determinazione della retribuzione.
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Pag. 28			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pag. 2-3			
2-23	Impegno in termini di policy	Pag. 20-21			
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Pag. 16-20			
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Pag. 23			
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti	Pag. 23			

	e sollevare preoccupazioni				
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Pag. 24			
2-28	Appartenenza ad associazioni	Pag. 35-36			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 13-15			
2-30	Contratti collettivi	Pag. 25			
Temi materiali					
GRI 3 – Temi materiali					
3-1	Processo per determinare i temi materiali	Pag. 6-7			
3-2	Elenco di temi materiali	Pag. 6-7			
Topic: Governance ed etica aziendale					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 6-7			
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Pag. 24			
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Pag. 24			
Topic: Utilizzo delle risorse ed economia circolare					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 37-41			

301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	Pag. 37-41			
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	Pag. 37-41			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 37-41			
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Pag. 37-41			
303-3	Prelievo idrico	Pag. 37-41			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Pag. 37-41			
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Pag. 37-41			
306-3	Rifiuti generati	Pag. 37-41			
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Pag. 37-41			
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Pag. 37-41			
Topic: Sfruttamento del suolo					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 37-41			
304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette	Pag. 37-41			

	oppure vicini a tali aree				
Topic: Cambiamenti climatici e inquinamento					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 41-43			
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Pag. 41-43			
302-3	Intensità energetica	Pag. 41-43			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Pag. 41-43			
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 41-43			
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Pag. 41-43			
Topic: Benessere dei dipendenti					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 30-32			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Pag. 30-32			
401-3	Congedo parentale	Pag. 30-32			
Topic: Ambiente di lavoro equo ed inclusivo					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 30-32			

405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Pag. 30-32			
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 30-32			
Topic: Sviluppo delle competenze					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 30-32			
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Pag. 30-32 Omissione	a.	Informazioni incomplete	L'indicatore è stato rendicontato in maniera parziale, dato che SUSA non dispone attualmente di un sistema di monitoraggio dei dati richiesti. Si prevede quindi di completare l'informativa nei prossimi anni.
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 32-34			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 32-34			
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione	Pag. 32-34			

	del rischio e indagini sugli incidenti				
403-3	Servizi per la salute professionale	Pag. 32-34			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Pag. 32-34			
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 32-34			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 32-34			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Pag. 32-34			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 32-34			
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 32-34			
403-10	Malattia professionale	Pag. 32-34			
Topic: Tutela dei diritti umani					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 30-32			
406-1	Episodi di discriminazione e	Pag. 30-32			

	misure correttive adottate				
Topic: Contributo allo sviluppo della comunità					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 9-10			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 9-10			
Topic: Gestione e presidio della catena di fornitura					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 44-46			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Pag. 44-46			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Pag. 44-46			
Topic: Cybersecurity e privacy dei dati					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 46-47			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Pag. 46-47			
Topic: Soddisfazione dei clienti					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 46-47			
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli	Pag. 46-47			

	impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi				
Topic: Mobilità sostenibile					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 47-48			
Topic: Innovazione					
3-3	Gestione dei temi materiali	Pag. 47-48			

SUSA S.p.A.

Via Juri Gagarin n.39 – Ellera di Corciano (PG)

Per informazioni: f.francomano@susa.it